

#### POLÍTICA DE CALIDAD, MEDIOAMBIENTE Y RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Corte Inglés Empresas tiene como objetivo dar respuesta a las necesidades de los sectores de mercado de Organismos y Empresas, ofreciéndoles una respuesta adecuada a sus requisitos de contratación y a las características propias de su negocio.

Configuramos nuestra oferta de productos basándonos en varios niveles de servicio, tales como, el suministro de mercancía manufacturada, la realización de obras, proyectos y equipamientos y la producción de uniformidad de vestuario civil y militar.

La Dirección establece esta Política, teniendo como objetivos los siguientes principios:

- SATISFACCIÓN DEL CLIENTE: Dirigir nuestro esfuerzo a conseguir la máxima satisfacción de nuestros clientes, asesorando, ofertando y suministrando los productos y servicios solicitados, cumpliendo los compromisos de calidad establecidos. Invertir recursos en el desarrollo de nuevas metodologías y la implementación de plataformas Cloud para la gestión de las relaciones con clientes. En la Contratación Pública se han integrado normas de aseguramiento oficial de la calidad (PECAL), para dar respuesta a los requisitos de nuestros clientes de Defensa y Fuerzas de Seguridad del Estado.
- ➤ COMPROMISO CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE: Dimensionar los equipos técnicos y humanos que permitan la protección del medio ambiente en nuestras instalaciones, incluida la prevención de la contaminación. Diseñando estrategias contra el cambio climático que mejoren el desempeño ambiental, favorezcan el desarrollo sostenible y los procesos de eficiencia energética para reducir nuestra huella energética.
- ➤ CUMPLIMIENTO DE LA LEGISLACIÓN: Garantizar el cumplimiento de los requisitos legales; reglamentarios y otros que la empresa suscriba y que afecten al desarrollo de nuestra actividad como la adhesión al Pacto Mundial (ONU) y la implantación de un programa de gestión de Compliance.
- ► OPTIMIZACIÓN DE LOS PROCESOS Y LOS RECURSOS: Concienciar sobre la gestión responsable en la cadena de suministro y el uso sostenible de los recursos naturales utilizados, fomentando el ahorro los consumos de las instalaciones y servicios prestados; así como, la gestión responsable de los residuos.
- ► INNOVACIÓN Y MEJORA CONTINUA: Aproximar nuestra oferta a las necesidades de los clientes, desarrollando nuevas líneas de negocio alineadas con la sostenibilidad, que puedan dar respuesta óptima a nuestros clientes.
- ➤ SELECCIÓN Y ACUERDOS DE COLABORACIÓN CON PROVEEDORES Y CLIENTES: Ofrecer lo mejor a nuestros clientes, eso comienza con una cuidadosa selección de proveedores, además de realizar un riguroso seguimiento de su desempeño, nivel calidad, social y ambiental.
- ► FORMACIÓN, COMUNICACIÓN E IMPULSO DE LA CAPTACIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO: Avanzar en un programa de formación continua del personal, sensibilizando y concienciando de la importancia del código de conducta ético y de las buenas prácticas ambientales y sociales asociadas al mismo. Potenciar los RRHH a través de un programa de formación, desarrollo del talento interno y de la promoción.

DIRECTOR EL CORTE INGLÉS EMPRESAS





## OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD CONTRATACIÓN PÚBLICA FFAA Y FCSE (Ej. 2019/2020)

## **OBJETIVOS**

- 1. Realizar mejoras en 2 productos del expediente del Equipo Básico.
- 2.Desarrollar 5 prendas en concursos/lotes no adjudicados o no presentados.

3.Incrementar la facturación de los clientes Policía Nacional y Guardia Civil en un 1% o más respecto ej. Anterior.

#### **INDICADORES**

- Porcentaje de ofertas cotizadas por la Uneco 311 sobre las creadas (≥75% sobre el dato del ejercicio anterior)
- Nº ofertas aceptadas/total ofertas resueltas (≥ 35% sobre el dato del ejercicio anterior)
- Evolución del consumo de clientes (≥ 1% sobre el dato del ejercicio anterior)

Porcentaje de proveedores provisionales en evaluación continua (≤5%)

- Porcentaje de cumplimiento de las fechas de compromiso de los pedidos de compra Uneco 311(≥ 80%)
- Torcentaje de cumplimiento de las fechas de compromiso de los pedidos de compra "Offeco 311(2 80%)
- Porcentaje de defectos en revisión final del modelo sobre el nº de modelos realizados (≤ 1%)
- Porcentaje de incidencias en el proceso de producción (≤ 1%)
- Promedio del plazo de análisis en laboratorio ECI (≤ 3 días)
- Porcentaje de entregas de proveedor de Uneco 311 con incidencia sobre total de entregas realizadas (≤2%)
- Porcentaje cumplimiento de fecha de compromiso de pedidos de venta de clientes (≥ 90%)
- Plazo de transporte de la mercancía a través de agencias (≤ 3 días)
- Porcentaje importe pedidos devolución de clientes sobre el importe pedidos de venta facturados (≤1,2%)
- Porcentaje importe reclamaciones clientes registradas sobre importe de pedidos de venta facturados (≤4%)
- Satisfacción media global de los clientes sobre nuestros servicios (≥8 puntos)
- % riesgos altos mitigados/cerrados en el ejercicio (100%)
- % riesgos aitos mitigados/cerrados en el ejercicio (100%)
- Nº incidencias en la calibración de equipos de laboratorio (≤5%)
- Nº de auditorías extraordinarias por deficiencias encontradas en auditorías físicas y funcionales por contrato (≤1)



# OBJETIVOS E INDICADORES DE CALIDAD PRODUCCIÓN

(Ej. 2019/2020)

### **OBJETIVOS**

- 1. Alcanzar un valor mínimo de 8 en las encuestas de satisfacción de clientes.
- 2. Mejorar el % de cumplimiento de las fechas de compromiso de los pedidos de compra de MMPP hasta un 50%.

### **INDICADORES**

- % Importe de reclamaciones registradas sobre el importe de los pedidos facturados (≤4%)
- Satisfacción de los clientes sobre nuestros servicios (≥7 puntos en cada encuesta)
- Marion en la producción (≥78%)
- % Cumplimiento de pedidos de compra de materia prima (≥50%)
- % Proveedores en evaluación continua (≤15%)
- Tiempo de revisión de la materia prima (≤ 3 días laborables)
- Plazo de surtido de la mercancía en almacén (≤ 3 días laborables)
- % Incidencias críticas en producción sobre el Nº pedidos de compra (≤1%)



## PROGRAMA DE GESTIÓN AMBIENTAL EJERCICIO 2018/2019

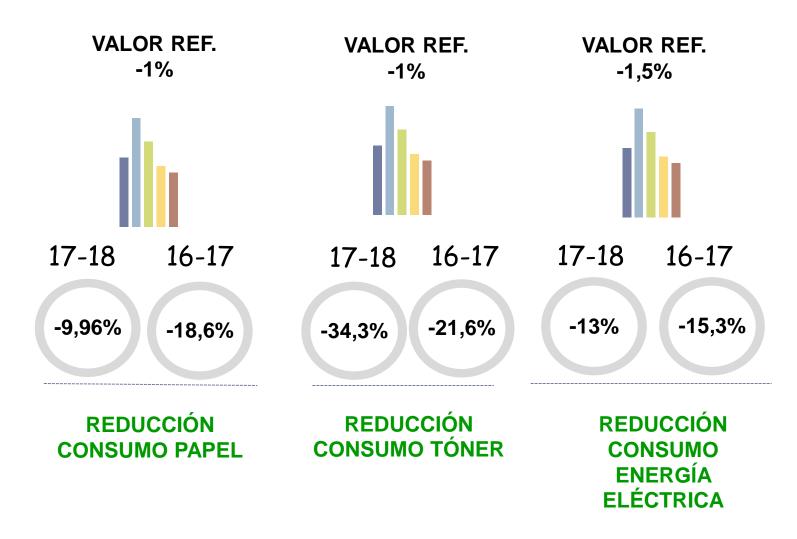
OBJETIVOS	METAS	FECHA METAS	F. OBJETIVO	RESP.	RECURSOS	INDICADORES	DATO EJ. ANTERIOR	VALOR OBJETIVO
Reducir consumo de energía eléctrica en Las Canteras	1. Control operativa A/A 1.1. Limitar el uso y variaciones de ta (RITE) 1.2. Controlar la configuración de programado a manual para días festivos.	1. Dic 2019 2.Dic 2019	Feb 20	Resp. SGA del centro	Dpto. Calidad/Mantenimiento	1.1: % de variación ratio de consumo del semestre/ semestre anterior (Las Canteras)	<i>1.1</i> :-0.11%	1.1 Igual o superior al 1,5 % sobre dato ej. Anterior
2. Conseguir certificado de origen de energía eléctrica 100% renovable para todos los centros ECI Empresas	<ul> <li>Solicitar a</li> <li>Telecor</li> <li>Negociación con distribuidoras</li> <li>Seguimiento</li> </ul>	Mar 19	Abr 2020	Resp. Calidad y Medioambiente	Dpto. Calidad/Telecor	2.1: Nº de Certificados de energía eléctrica de origen renovable 100%	2.1:	2.1 =100%
3. Trabajar con productos sostenibles en nuestra cadena suministro:  - Campaña Navidad (embalajes)  - Uniformidad (fundas plásticos)	1. Solicitar certificados referencias 2. Identificarlos con logos (% plásticos reciclados) 3. Campaña comunicación a clientes	1.Mar 20 2.Nov 20 3. feb 21	Mar 2021	Director Técnico Nacional	Marketing	3.1: Nº Referencias con certificado de sostenibilidad	Sin datos	Igual o superior al 100%
Trabajar con productos sostenibles y reciclados en Marketing	1.Seleccionar productos 2.Compras 3.Comunicar a clientes	1.Oct 2. Feb 3.Mayo	Jun 20 Jun 21 Jun 22	Marketing	Director Técnico Nacional	4.1: 100% regalos sean elaborados con materiales reciclados o tengan certificados de sostenibilidad	Sin datos	2020: Igual o superior a 50 % 2021: Igual o superior a 75 % 2022: Igual o superior a 100 %

5. Aumentar residuos no peligrosos reciclados en ca pa	•	Feb 2020	Dirección Medioambiente/Marketing	Dpto. Medioambiente/Marketing	5.1 % Residuos reciclados sobre el total de lo retirado	5.1: 90%	Igual o superior al 2% sobre dato ejercicio anterior.
--	---	----------	--------------------------------------	----------------------------------	--	----------	---



**Cumplimiento objetivos e indicadores ambientales** 

# OBJETIVOS CONDE PEÑALVER

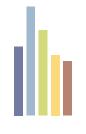




**EMPRESAS** 

# INDICADORES CONDE PEÑALVER

Se han reforzado Buenas Practicas



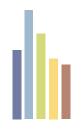
18-19 17-18



% RESIDUOS NO PELIGROSOS RECICLADOS



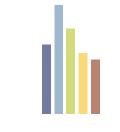
Aumento personal en el comedor



18-19 17-18



Papel 91,6% Envases 8,4% Reforzadas buenas prácticas en limpieza y cambio de grifos



18-19

17-18

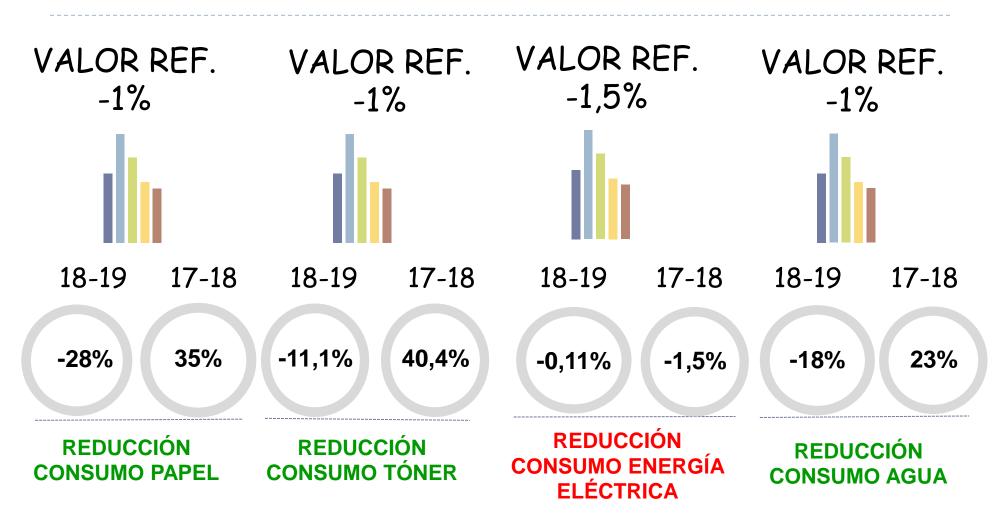
-21%

11%

DESGLOSE RESIDUOS
NO PELIGROSOS
RECICLADOS

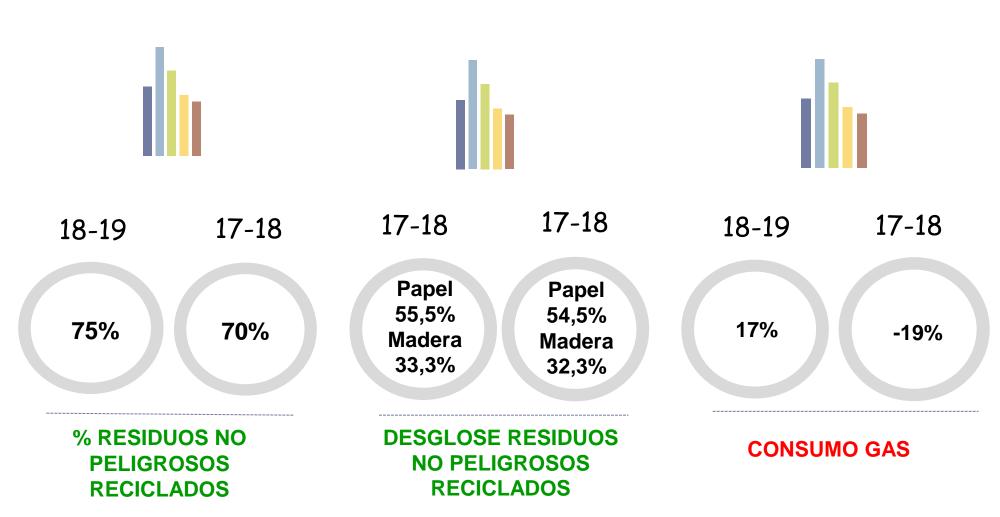
CONSUMO AGUA

## OBJETIVOS LAS CANTERAS





## INDICADORES LAS CANTERAS



El Corte Inglés

# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



#### ER-1006/2011

AENOR certifica que la organización

## EL CORTE INGLÉS, S.A.

## **Empresas**

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

para las actividades:

A. La comercialización, el diseño y la gestión de la producción de los

siguientes productos de innovación tecnológica:

Vestimenta de las fuerzas armadas y fuerzas y cuerpos de seguridad del estado, nacionales e internacionales (uniformes de paseo, trabajo y de campaña, chaquetones e impermeables, prendas de punto, camisas, macutos, bolsas, tiendas, calzado) y productos relacionados con los mismos.

Equipos de protección balística, choque e impacto y equipamiento de protección individual y colectiva para agua, calor, frío, NBQ, explosivos.

B. El almacenamiento y la entrega de dichos productos.

C. Laboratorio de ensayos textiles. Patronaje y taller de confección de

modelos.

que se realizan en:

A) CL CONDE DE PEÑALVER, 45-47. 28006 - MADRID

B) PI LAS CANTERAS CL APRISCO, 6. 28343 - VALDEMORO (MADRID)

C) CL TOMÁS BRETÓN, 62. 28045 - MADRID

Fecha de primera emisión: Fecha de última emisión: Fecha de modificación: 2011-10-06 2017-10-06 2018-10-03

Fecha de expiración.

2018-10-03







# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



## ER-0207/1997

AENOR certifica que la organización

# EL CORTE INGLÉS, S.A.

## División Empresas

dispone de un sistema de gestión de la calidad conforme con la Norma ISO 9001:2015

para las actividades: La comercialización y distribución de mercancía (excepto perecederos,

materiales de construcción, combustibles y líquidos inflamables), incluyendo el diseño y desarrollo de proyectos de decoración y

climatización, y la gestión del montaje, puesta en marcha e instalación de

la mercancía comercializada.

que se realizan en: Direcciones indicadas en el Anexo

Fecha de primera emisión: 1997-03-26 Fecha de última emisión: 2018-12-15 Fecha de expiración: 2021-12-15







# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



## ER-0207/1997

## Anexo al Certificado

Establecimientos: CL CONDE DE PEÑALVER, 45-47. 28006 - MADRID

Almacén Central PI LAS CANTERAS, MANZANA 2, (CL APRISCO, 6). 28343 -

VALDEMORO (MADRID)

CL ENTENÇA, 321 2n. 08029 - BARCELONA

CM DE LAS ERILLAS, S/N. 41920 - SAN JUAN DE AZNALFARACHE

(SEVILLA)

AV LEHENDAKARI AGUIRRE, 9. 48014 - BILBAO (BIZKAIA) CL LOIOLA, 14 3°. 20005 - SAN SEBASTIÁN (GIPUZKOA)

CENTRO COMERCIAL ADEMUZ AV PÍO XII, 51, 46015 - VALENCIA

CL ISAAC ALBÉNIZ, 9. 30009 - MURCIA

CL VENEZUELA, 17. 36203 - VIGO (PONTEVEDRA)

CC MARINEDA. ESTRADA BAÑOS DE ARTEIXOS, S/N. 15008 - A CORUÑA CL RESTOLLAL, 50, CENTRO COMERCIAL COMPOSTELA. 15702 - SANTIAGO

DE COMPOSTELA (A CORUÑA)

AV MESA Y LÓPEZ, 15 7º. 35006 - LAS PALMAS DE GRAN CANARIA (LAS

PALMAS)

Almacén CR GENERAL DEL SUR KM 18,5 - P.I EL GORO. 35219 - TELDE

(LAS PALMAS) AV ANDALUCÍA, 30. 29007 - MÁLAGA (MALAGA)

Centro Empresarial el Trovador - 4ª Planta PL ANTONIO BELTRÁN

MARTÍNEZ, 1. 50002 - ZARAGOZA

Fecha de primera emisión: 1997-03-26 Fecha de última emisión: 2018-12-15 Fecha de expiración: 2021-12-15







# Certificado del Sistema de Gestión de la Calidad



ER-0207/1997

## Anexo al Certificado

Establecimientos: CL COBALTO, 199-200 PI SAN CRISTÓBAL. 47012 - VALLADOLID

CENTRO COMERCIAL AV FEDERICO SOTO, 1-3. 03003 - ALICANTE CL GRAN VÍA ASIMA, 1C PI SON CASTELLÓ. 07009 - PALMA DE

MALLORCA (ILLES BALEARS)

CL LOS LLANOS 6 S/N, EDIFICIO TORRE II LOCAL 2. 38003 - S.C. DE

**TENERIFE** 

CL CAVEDA, 4. 33002 - OVIEDO (ASTURIAS)

CR NACIONAL 634 S/N CENTRO COMERCIAL BAHÍA DE SANTANDER, PI

NUEVA MONTAÑA. 39011 - SANTANDER (CANTABRIA)

AV JUAN CARLOS I, 3 CENTRO COMERCIAL JUAN CARLOS I. 06002 -

BADAJOZ

CENTRO COMERCIAL BAHÍA DE CÁDIZ: AV CORTES DE CÁDIZ. 1. 11012 -

CADIZ

Fecha de primera emisión: 1997-03-26 Fecha de última emisión: 2018-12-15 Fecha de expiración: 2021-12-15







Original Electrónico

# **AENOR**Certificado del Sistema de Gestión Ambiental



GA-2007/0668

AENOR certifica que la organización

# EL CORTE INGLÉS, S.A.

## **División Empresas**

dispone de un sistema de gestión ambiental conforme con la Norma ISO 14001:2015

para las actividades: A) Comercialización de la mercancía, incluyendo diseño y desarrollo de

proyectos de decoración y climatización, y de los siguientes productos de innovación tecnológica: Vestimenta de Fuerzas Armadas y Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado, nacionales e internacionales y productos relacionados con los mismos. Equipos de Protección Balística, choque e impacto, y equipamiento de protección individual y colectiva para agua,

calor, frío NBQ, explosivos.

B) El almacenamiento y gestión de la distribución de dicha mercancía.

que se realiza/n en: A) CL CONDE DE PEÑALVER, 45-47. 28006 - MADRID

B) PI LAS CANTERAS CL APRISCO, 6. 28343 - VALDEMORO (MADRID)

Fecha de primera emisión: 2007-12-31 Fecha de última emisión: 2016-12-31 Fecha de modificación: 2017-11-24 Fecha de expiración: 2019-12-31

> Rafael GARCÍA MEIRO Director General



