



*ESTRATEGIA
SOSTENIBLE*

Análisis de materialidad



El análisis de materialidad es una de las herramientas de diálogo con los grupos de interés más importantes para Inditex, pues nos permite identificar cuáles son los asuntos más relevantes para ellos como punto de partida para nuestra estrategia sostenible. Al mismo tiempo, el análisis de materialidad determina los contenidos que incluimos en la Memoria Anual.

Por octavo año consecutivo, en 2018 se ha realizado este análisis de materialidad con la participación de nuestros grupos de interés, tanto internos como externos. En ese proceso tiene un papel activo y fundamental el Consejo Social de Inditex, tanto por su composición como por su estatus de órgano asesor de la Compañía en materia de sostenibilidad.

El proceso de identificación de los asuntos materiales se realiza siguiendo las recomendaciones recogidas en los estándares de Global Reporting Initiative y, en concreto, en el estándar *GRI 101: Fundamentos 2016*, que establece la materialidad como uno de los principios que han de seguirse para definir los contenidos de informes de sostenibilidad.

En este ejercicio se ha revisado la lista de asuntos materiales y, como resultado, se ha definido una matriz de materialidad con 32 asuntos frente a los 30 de 2017. Los asuntos identificados se agrupan en 10 áreas principales que denominamos *Nuestras Prioridades*, sobre las que se asienta la estrategia sostenible de Inditex. *Nuestras Prioridades* constituyen los grandes temas para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental,

así como para asegurar que las necesidades actuales y futuras de los grupos de interés son satisfechas.

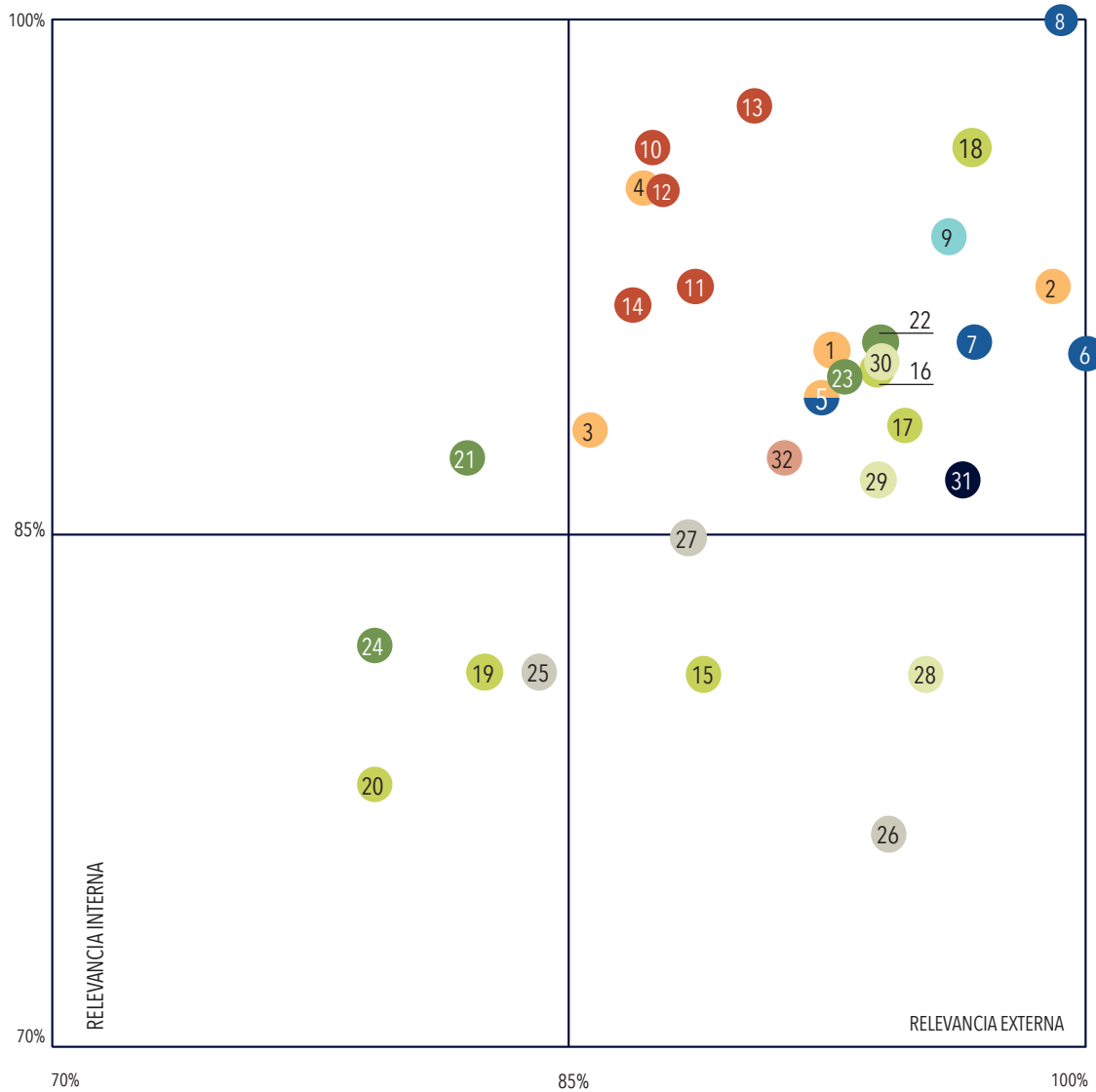
Para la priorización de los asuntos materiales en 2018 se ha consultado, entre otras, a las siguientes organizaciones

Consejo Social de Inditex, *Aalto University*, *Better Work - Organización Internacional del Trabajo (OIT)*, *Bill & Melinda Gates Foundation*, *BSR*, *Centre for Business and Public Sector Ethics* de Cambridge, *COGAMI (Confederación Galega de Persoas con Discapacidade)*, *Cotton Connect*, *Cruz Roja Española*, *Fundación Ellen McArthur*, *Ethical Trading Initiative*, *Forest Stewardship Council (FSC) International*, *Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES)*, *Fundación Seres. Sociedad y Empresa Responsable*, *Harvard Business School*, *IE Business School*, *IndustriALL Global Union*, *Médicos sin Fronteras (MSF)*, *Organic Cotton Accelerator*, *Shared Value*, *Singapore Management University*, *Social Labour Converge Project*, *Textile Exchange*, *Universidade de Santiago de Compostela*, *Universitat de Lleida*, *University of Oxford*, *University of Toronto*, *The Humane Society of the United States*, *Pacto Mundial de las Naciones Unidas*, *People for the Ethical Treatment of Animals* y *Zero Discharge of Hazardous Chemicals Foundation*, entre otros.

La información sobre la matriz de materialidad se complementa en la sección *La Sostenibilidad, en cifras* de esta Memoria Anual con un análisis de cada tema material.

 Más información en la página 296 de esta Memoria Anual.

Matriz de materialidad



Nuestras prioridades

<p>Nuestras personas</p> <ul style="list-style-type: none"> 1 Diversidad e Integración 2 Prácticas laborales (operaciones propias) 3 Atracción y retención del talento 4 Desarrollo del capital humano 5 Empoderamiento de la mujer 	<p>Cadena de suministro socialmente responsable</p> <ul style="list-style-type: none"> 5 Empoderamiento de la mujer 6 Prácticas de compra responsable 7 Promoción de entornos productivos socialmente sostenibles 8 Respeto de los Derechos Humanos y laborales en la cadena de suministro 	<p>Gestión integral de la cadena de suministro</p> <ul style="list-style-type: none"> 9 Transparencia y trazabilidad de la cadena de suministro 	<p>Nuestros clientes</p> <ul style="list-style-type: none"> 10 Atención al cliente 11 Protección y gestión de la marca 12 Experiencia integrada de compra 13 Ciberseguridad y protección de datos 14 Innovación tecnológica 	<p>Excelencia de nuestros productos</p> <ul style="list-style-type: none"> 15 Protección de la biodiversidad 16 Producto sostenible 17 Gestión de sustancias químicas y procesos sostenibles en la fabricación 18 Calidad, salud y seguridad del producto 19 Información y etiquetado de productos 20 Bienestar animal
<p>Circularidad y uso eficiente de los recursos</p> <ul style="list-style-type: none"> 21 Circularidad 22 Energía y cambio climático 23 Uso del agua 24 Packaging 	<p>Contribución al bienestar comunitario</p> <ul style="list-style-type: none"> 25 Inversión en la comunidad 26 Relación con los grupos de interés 27 Impacto socioeconómico en la sociedad 	<p>Compliance, buen gobierno y cultura ética corporativa</p> <ul style="list-style-type: none"> 28 Gobierno Corporativo 29 Sistemas de gestión y control de riesgos 30 Corrupción y soborno 	<p>Creación de valor para nuestros accionistas</p> <ul style="list-style-type: none"> 31 Cumplimiento normativo y prácticas responsables 	<p>Transparencia fiscal</p> <ul style="list-style-type: none"> 32 Transparencia fiscal y contribución tributaria

Relación con los grupos de interés

Mantener una relación de transparencia y diálogo constante con nuestros grupos de interés es una de las claves fundamentales para el desarrollo de la estrategia de Inditex. Somos conscientes de que no es posible crear valor de forma sostenible y afrontar los retos y oportunidades que surgen en nuestro entorno si no se tienen en cuenta sus necesidades y expectativas.

Nuestra relación con los grupos de interés se basa en el diálogo continuo, así como en mantener relaciones de cooperación y establecer alianzas estratégicas que nos permitan avanzar en cuestiones tan relevantes como la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y el respeto y promoción de los Derechos Humanos.

Para articular esas relaciones, nos ceñimos a los principios recogidos en diversas políticas globales y específicas, como la Política de Responsabilidad Social Corporativa, la Política de Derechos Humanos, el Código de Conducta y Prácticas Responsables, el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores o la Política de Sostenibilidad Medioambiental, entre otras.

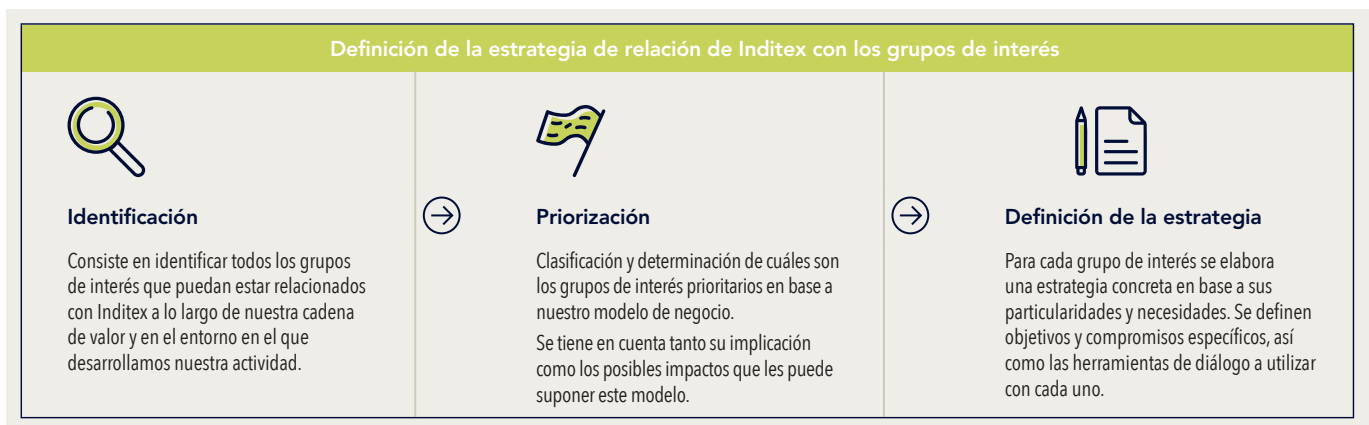
En este sentido, los modelos de relación con los grupos de interés siempre parten de la transparencia y el diálogo continuo, pero tienen fundamentos diferenciados en

función del grupo objetivo. Antes de fijar cada política concreta, realizamos un ejercicio de identificación y revisión de los grupos de interés, que nos permita establecer objetivos y determinar el canal de comunicación adecuado. Este ejercicio se realiza de forma periódica, de modo que los grupos de interés, los objetivos y las herramientas utilizadas están en constante revisión y actualización.

De cara a evolucionar de manera constante nuestros modelos de relación con los grupos de interés, el Consejo Social de Inditex, órgano asesor en materia de sostenibilidad integrado por personas e instituciones externas e independientes, asume un rol clave como responsable de institucionalizar el diálogo con los interlocutores de la sociedad civil.

 Más información en la página 264 de esta Memoria Anual.

En función de su implicación directa o indirecta en la cadena de valor de la actividad de la Compañía, nuestros grupos de interés prioritarios son: empleados, clientes, proveedores, medioambiente, comunidad y accionistas. Nuestra estrategia sostenible la organizamos en torno a prioridades que abarcan todos los asuntos materiales que los propios grupos nos ayudan a definir.



Los modelos de relación con los grupos de interés siempre parten de la transparencia y el diálogo continuo, pero tienen fundamentos diferenciados en función del grupo objetivo.

GRUPOS DE INTERÉS

PRINCIPIOS COMUNES

DIÁLOGO PERMANENTE
TRANSPARENCIA

DISTINTAS HERRAMIENTAS DE RELACIÓN Y DIÁLOGO:

ANÁLISIS DE
MATERIALIDAD

CONSEJO
SOCIAL







ALIANZAS
ESTRATÉGICAS

PÁGINA WEB
CORPORATIVA

MEMORIA
ANUAL

HERRAMIENTAS
ESPECÍFICAS
DE DIÁLOGO



GRUPO DE INTERÉS	HERRAMIENTAS DE DIÁLOGO	FRECUENCIA	NUESTROS COMPROMISOS	EJEMPLOS DE GRUPOS DE INTERÉS	Nuestras prioridades
 <p>EMPLEADOS Cualquier persona que trabaje para el Grupo Inditex ya sea en las tiendas, oficinas o centros logísticos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Comité de Ética - Acuerdo UNI Global Union - Formación y promoción interna - Comunicaciones internas - Programas de voluntariado - Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad (delegada de Protección de Datos - DPO) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo demanda - Diálogo constante - Diálogo constante - Diálogo constante - Diálogo constante - Diálogo constante 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto a los Derechos Humanos y laborales - Trato justo y digno - Respeto a la privacidad y protección de datos personales - Compromiso con la seguridad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> - Empleados de tiendas - Empleados de oficinas - Empleados de centros logísticos - Representantes sindicales 	<p>→ Nuestras personas</p>
 <p>CLIENTES Cualquier persona que adquiera algún producto comercializado por cualquiera de las distintas marcas del Grupo Inditex.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Equipos especializados de atención al cliente - Tiendas físicas y online - Redes sociales - Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad (delegada de Protección de Datos - DPO) 	<ul style="list-style-type: none"> - Bajo demanda - Diálogo constante - Diálogo constante - Bajo demanda 	<ul style="list-style-type: none"> - Comunicación clara y transparente - Integración en todo el modelo de negocio - Diseño y fabricación responsable - Respeto a la privacidad y protección de datos personales - Compromiso con la seguridad de la información 	<ul style="list-style-type: none"> - Cliente de tienda física - Cliente de tienda online - Cliente potencial 	<p>→ Nuestros clientes Excelencia de nuestros productos</p>
 <p>PROVEEDORES Empresas que forman parte de la cadena de suministro de Inditex así como sus respectivos empleados.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Clústeres de proveedores - Comité de Ética - Equipos comerciales y de sostenibilidad - Acuerdo Marco con IndustriALL Global Union - Sostenibilidad tecnológica - Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad (delegada de Protección de Datos - DPO) 	<ul style="list-style-type: none"> - Diálogo constante - Bajo demanda - Diálogo constante - Diálogo constante - Diálogo constante - Diálogo constante 	<ul style="list-style-type: none"> - Fomento y protección de los Derechos Humanos y laborales fundamentales y de los estándares internacionales - Promoción de entornos productivos sostenibles - Compromiso con los entornos que respeten la seguridad de la información, protección de los datos y privacidad 	<ul style="list-style-type: none"> - Proveedores directos - Fabricantes - Trabajadores - Organizaciones sindicales 	<p>→ Gestión integral de la cadena de suministro Cadena de suministro socialmente responsable</p>
 <p>MEDIOAMBIENTE Conjunto de elementos naturales presentes en el entorno en el que Inditex desarrolla su modelo de negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo Social - Compromisos con ONG - Equipos de sostenibilidad medioambiental 	<ul style="list-style-type: none"> - BIANUAL - Diálogo constante - Diálogo constante 	<ul style="list-style-type: none"> - Respeto al medioambiente - Conservación de la biodiversidad - Gestión sostenible de los recursos 	<ul style="list-style-type: none"> - Organizaciones de defensa del medioambiente - Gobiernos 	<p>→ Circularidad y uso eficiente de los recursos</p>
 <p>COMUNIDAD Todas aquellas personas o entidades que forman parte del entorno en el que Inditex desarrolla su modelo de negocio.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Consejo Social - Cooperación con ONG - Comisión de Patrocinio y Mecenazgo 	<ul style="list-style-type: none"> - BIANUAL - Diálogo constante - BIANUAL 	<ul style="list-style-type: none"> - Contribución al desarrollo social y económico - Compromiso con la mejora del bienestar global 	<ul style="list-style-type: none"> - ONG - Gobiernos y administraciones públicas - Instituciones académicas - Sociedad civil - Medios de comunicación 	<p>→ Contribución al bienestar comunitario Transparencia fiscal</p>
 <p>ACCIONISTAS Cualquier persona o entidad que posee una o varias acciones del Grupo Inditex.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Junta General de Accionistas - Índices de Sostenibilidad - Relación con inversores 	<ul style="list-style-type: none"> - ANUAL - ANUAL - Diálogo constante 	<ul style="list-style-type: none"> - Interés social e interés común de todos los accionistas - Fomento de la participación informada 	<ul style="list-style-type: none"> - Inversores institucionales - Inversores particulares 	<p>→ Compliance, buen gobierno y cultura ética corporativa Creación de valor para nuestros accionistas</p>

Contribución al Desarrollo Sostenible de Inditex

Inditex es consciente de que la prosperidad de la Compañía está directamente relacionada con la prosperidad de las comunidades y del entorno donde desarrolla su actividad. Por este motivo, estamos comprometidos con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible y hemos alineado nuestra estrategia con la misma.

Nuestro compromiso se extiende a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) fijados en la Agenda 2030, conscientes de que todos están interrelacionados entre sí y de que para abarcar las tres dimensiones del desarrollo sostenible (el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medioambiente) es necesario tener todos ellos presentes.

Los ODS definen una hoja de ruta concreta con 17 objetivos y 169 metas detalladas, que deben tenerse en cuenta para avanzar hacia un futuro donde la rentabilidad de las empresas vaya de la mano de la sostenibilidad social y ambiental. Esta hoja de ruta es común para todos los actores involucrados en el desarrollo sostenible, incluyendo gobiernos, empresas privadas y sociedad civil.

En este sentido, en Inditex aunamos fuerzas con nuestros grupos de interés en diversos ámbitos para poner en práctica el mandato del ODS 17, que insta a promover alianzas para lograr objetivos. Fruto de nuestro modelo de negocio, hay algunos ODS donde nuestra contribución es más relevante. Como parte del ejercicio de alineación de nuestra estrategia con la Agenda 2030, hemos identificado los ODS principales relacionados con cada una de nuestras prioridades, para así tratar de maximizar nuestra contribución. La suma de todas las acciones realizadas en cada prioridad constituye la contribución total de Inditex a los 17 ODS.

En cada una de las prioridades destacadas en esta Memoria Anual se especifican aquellas metas en las que la contribución de Inditex es más destacable. Asimismo, también se reportan los distintos indicadores que permiten medir el progreso en el cumplimiento de cada una de ellas.

 Más información en las páginas 294 y 295 de esta Memoria Anual.

La selección de indicadores se basa en la guía *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets*, elaborada por la Plataforma de reporte sobre los ODS [Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals] organizada conjuntamente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y *Global Reporting Initiative*, de la que Inditex forma parte desde su lanzamiento.

Esta plataforma fue creada inicialmente para un período de dos años, si bien su duración se ha ampliado para seguir profundizando en el reporte sobre ODS y contribuir a que más empresas se adhieran a esta agenda y reporten sobre ello. Desde Inditex, continuaremos participando en ella, compartiendo experiencias y buenas prácticas con diversas empresas de distintos sectores.

Contribución de nuestras prioridades a los ODS

NUESTROS CLIENTES. El cliente es el centro de nuestras decisiones y de nuestro negocio. Inditex ha desarrollado un modelo integrado de tiendas y online que busca mantener un diálogo continuo con los clientes que pone a su disposición la información necesaria para facilitar decisiones responsables de compra.

NUESTRAS PERSONAS. La diversidad, compromiso y esfuerzo de las más de 174.000 personas que forman Inditex es clave para el éxito de la compañía. Por ello, cuestiones como su formación, entornos de trabajo seguros y promoción de la igualdad entre todos los empleados y la mejora continua en la calidad del empleo son fundamentales.

GESTIÓN INTEGRAL DE LA CADENA DE SUMINISTRO. La gestión innovadora e integral de la cadena de suministro nos permite asegurar su trazabilidad y que nuestros requisitos de sostenibilidad sean aplicados, favoreciendo una relación de corresponsabilidad con nuestros proveedores.

CADENA DE SUMINISTRO SOCIALMENTE RESPONSABLE. Nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores establece estándares de obligado cumplimiento para el trabajo decente, que desarrollamos en los programas "Trabajador en el Centro". Además, mantenemos alianzas con distintos grupos de interés, colaborando con distintos actores para que la cadena de suministro sea socialmente sostenible.

EXCELENCIA DE NUESTROS PRODUCTOS. Desarrollamos estándares de salud y seguridad exigentes e investigación continua para mejorar las sustancias y procesos utilizados en la producción, con su máxima expresión en nuestros artículos Join Life. Además, hemos adquirido un compromiso de Vertido Cero de Sustancias No Deseadas.

CIRCULARIDAD Y USO EFICIENTE DE LOS RECURSOS. Tenemos el compromiso de minimizar el impacto de nuestra actividad en el medioambiente. Incorporamos las tecnologías más innovadoras para conseguir reducir consumos y emisiones y apostamos por la utilización de energías renovables. Además, nuestro Programa Closing the Loop nos ayuda a cerrar el círculo productivo de nuestras prendas.

CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR COMUNITARIO. Consideramos que es nuestra responsabilidad contribuir al desarrollo de la sociedad a través de la participación voluntaria en iniciativas sociales alineadas con nuestra actividad. Los ODS representan el eje tractor de nuestra estrategia de inversión en la comunidad.

TRANSPARENCIA FISCAL. Mantenemos un compromiso irrenunciable de contribución al desarrollo económico, social e industrial de los diferentes países en los que estamos presentes. Los impuestos que pagamos son un aspecto fundamental de nuestra contribución social y económica.

CREACIÓN DE VALOR PARA NUESTROS ACCIONISTAS. Nos aseguramos de que los accionistas tengan acceso a toda la información necesaria para garantizar la toma de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a sus necesidades.

COMPLIANCE, BUEN GOBIERNO Y CULTURA ÉTICA CORPORATIVA. El Código de Conducta y Prácticas Responsables formaliza nuestro compromiso con el empleo decente, la no discriminación y el establecimiento de relaciones lícitas y respetuosas alineadas con las disposiciones internacionales para la prevención de la corrupción. Hemos implantado un Modelo de Cumplimiento robusto que transmite una verdadera cultura ética empresarial a todos los grupos de interés.



ODS

- | | | |
|-----------------------------|---|--|
| 1 Fin de la pobreza | 7 Energía asequible y no contaminante | 13 Acción por el clima |
| 2 Hambre cero | 8 Trabajo decente y crecimiento económico | 14 Vida submarina |
| 3 Salud y bienestar | 9 Industria, innovación e infraestructura | 15 Vida de ecosistemas terrestres |
| 4 Educación de calidad | 10 Reducción de las desigualdades | 16 Paz, justicia e instituciones sólidas |
| 5 Igualdad de género | 11 Ciudades y comuninades sostenibles | 17 Alianzas para lograr objetivos |
| 6 Agua limpia y saneamiento | 12 Producción y consumo responsables | |

Promoción y respeto de los Derechos Humanos

Inditex refuerza cada año su compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, gracias a una estrategia corporativa formalmente aprobada en 2016 y plenamente integrada en el modelo de negocio. Esta Estrategia de alto nivel sigue los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas.

La Compañía es miembro, además, del *Learning Business Programme* de Shift, una entidad sin ánimo de lucro experta en Derechos Humanos y presidida por John Ruggie, autor de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Se trata de un programa de liderazgo en Derechos Humanos que reúne a empresas de todos los sectores para trabajar en la implantación de los Principios Rectores, bajo la coordinación de Shift.

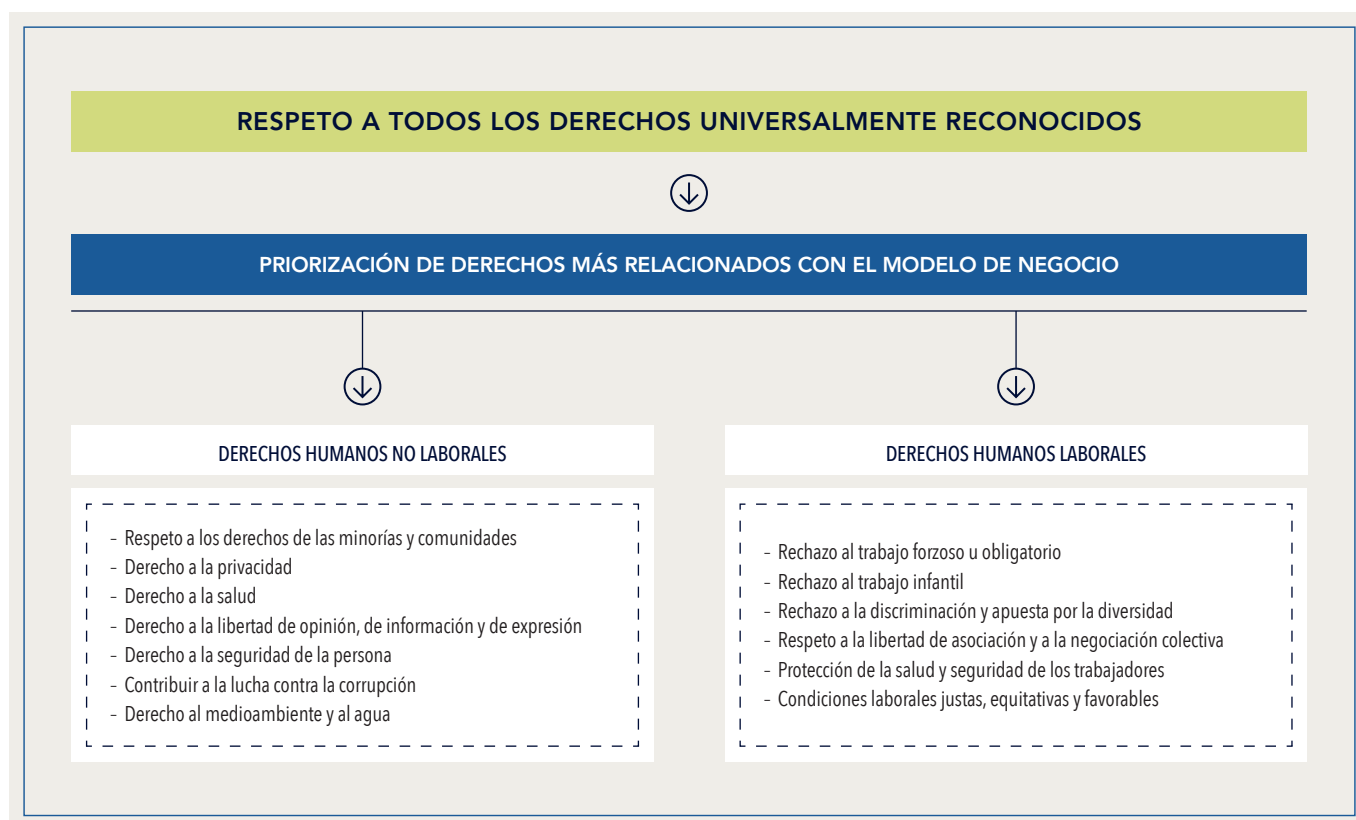
En 2018, y coincidiendo con el 70 Aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, hemos reflexionado y profundizado en los compromisos universales de respeto a todos los derechos. Se trata de una reflexión asumida por todos los equipos humanos del Grupo y que se traslada a toda la cadena de valor.

Por su parte, la Estrategia de Derechos Humanos de Inditex tiene tres pilares: su propia política al respecto, los procesos de debida diligencia y los mecanismos de reclamación.

Política de Derechos Humanos

La Política de Derechos Humanos del Grupo Inditex fue aprobada por el Consejo de Administración el 12 de diciembre de 2016, con los informes previos favorables de la Comisión de Auditoría y Control y del Consejo Social.

A través de esta Política, Inditex se compromete a desarrollar un papel activo en la promoción de los Derechos Humanos y a trabajar de manera proactiva en su respeto. Este compromiso supone evitar o, en su caso, mitigar, las consecuencias negativas sobre los Derechos Humanos de sus propias actividades y de las actuaciones de terceros con los que el Grupo mantiene relaciones comerciales.



Debida diligencia

El segundo eje fundamental de la Estrategia de Derechos Humanos de Inditex lo constituye la debida diligencia, un proceso que supone una identificación de los potenciales impactos en los Derechos Humanos a lo largo de nuestra cadena de valor para, posteriormente, integrar las conclusiones en los procesos del Grupo.

Inditex revisa y actualiza de manera regular sus procesos de debida diligencia, utilizando las mejores prácticas identificadas a nivel interno y externo para la elaboración de un modelo global. En 2018, se ha avanzado en los procesos de la cadena de suministro, una de las áreas donde la Compañía puede generar un mayor impacto y para la que cuenta con un sólido sistema de gestión sostenible.

En colaboración con Shift, los equipos de Sostenibilidad Social de los países que concentran la práctica totalidad de la cadena de suministro de Inditex han recibido formación en Derechos Humanos y en los procesos inspirados en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. El objetivo es identificar y priorizar los potenciales impactos en los Derechos Humanos y en los diferentes colectivos, así como revisar e impulsar la estrategia de gestión sostenible de la cadena de suministro.

Durante el ejercicio social 2018, otras áreas relevantes de la Compañía como Auditoría Interna, Secretaría General, Gestión de Riesgos, Protección de Datos y Privacidad y Seguridad de la Información, han participado de la elaboración de procesos de debida diligencia estandarizados.

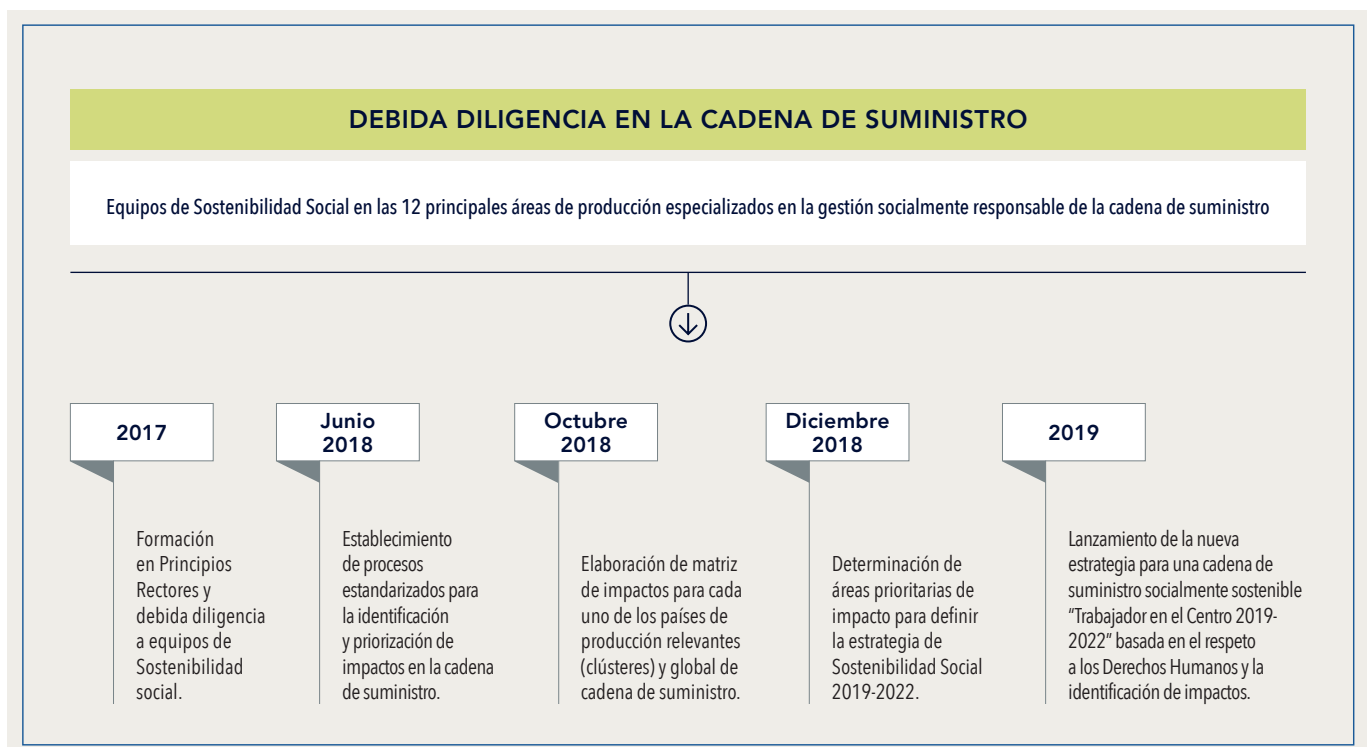
Mecanismos de reclamación

El tercer pilar de la Estrategia de Derechos Humanos de Inditex son los mecanismos de reclamación, que fortalecen los procesos de debida diligencia al ayudar a identificar y solucionar a tiempo posibles impactos negativos en los Derechos Humanos, así como a reforzar la relación con los grupos de interés.

El principal mecanismo de reclamación con el que cuenta Inditex es el Canal de Denuncias, gestionado por el Comité de Ética y disponible para todos los empleados y terceros con un determinado interés legítimo.

 Más información en las páginas 270 y 271 de esta Memoria Anual.

Inditex se compromete a desarrollar un papel activo en la promoción de los Derechos Humanos y a trabajar de manera proactiva en su respeto.



 Más información en la página 145 de esta Memoria Anual.