





# CADENA DE SUMINISTRO SOCIALMENTE RESPONSABLE

*Nuestra cadena de suministro incluye a más de dos millones de personas, que trabajan para más de 1.800 proveedores y 7.000 fabricantes no exclusivos. Nuestros programas de El Trabajador en el Centro maximizan el impacto positivo de nuestra actividad, creando entornos productivos socialmente sostenibles para ellos, a través de diferentes acciones desplegadas sobre el terreno por nuestros equipos en cada área de producción, o clúster. El Plan Estratégico para Una Cadena de Suministro Estable y Sostenible 2014-2018 ha sido la base de este enfoque, en el que seguiremos profundizando durante los próximos cuatro años.*

**Foto:** Empleados en las oficinas centrales de Zara Woman en Arteixo (A Coruña).

ODS	METAS	CONTRIBUCIÓN DE INDITEX
	3.9	La salud y seguridad de los trabajadores es un aspecto esencial de nuestra estrategia para la cadena de suministro, como se refleja en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Además de verificar su cumplimiento mediante auditorías, desarrollamos distintos programas específicos para asegurar la salud y seguridad en las fábricas. En 2018, firmamos el <i>Transition Accord</i> de Bangladés para seguir contribuyendo a la sostenibilidad del sector en el país.
	5.1	Contamos con una estrategia de Empoderamiento de la Mujer en la Cadena de Suministro que se basa en el propio ODS 5 y que se despliega en tres pilares: salud, protección y empoderamiento. Los distintos programas y acciones que desarrollamos en cada uno de ellos contribuyen a garantizar la igualdad de la mujer y fomentar su empoderamiento en la cadena de suministro.
	5.2	
	8.5	El trabajador es protagonista y foco de toda nuestras actividades en la cadena de suministro. El Plan Estratégico 2014- 2018 que ha culminado este año ha contribuido a desarrollar actuaciones dirigidas a proteger los derechos laborales. Además, a través de los programas de El Trabajador en el Centro aportamos valor en áreas prioritarias y contribuimos a promover el trabajo decente y el crecimiento económico sostenible para los más de 2 millones de trabajadores de nuestros proveedores.
	8.7	
	8.8	
	17.16	En línea con nuestro convencimiento de que avanzar en el desarrollo sostenible de la cadena de suministro sólo es posible trabajando conjuntamente con todos los grupos de interés que intervienen en ella, aunamos fuerzas y mantenemos alianzas estratégicas tanto con nuestros proveedores como con sindicatos, gobiernos, ONG o relevantes organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo o el Pacto Mundial de Naciones Unidas. En 2018, nos hemos adherido a <i>Better than Cash Alliance</i> .
	17.17	

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

#### INDICADORES DE I+D – CADENA DE SUMINISTRO SOCIALMENTE RESPONSABLE

	A lo largo de 2018, Inditex ha puesto en marcha proyectos de I+D que conjugan disciplinas tecnológicas, ciencias sociales y organización industrial para el desarrollo de nuevos sistemas de organización y gestión con un novedoso y diferencial enfoque centrado en el bienestar del trabajador. Al mismo tiempo, se ha aplicado I+D en ciencias sociales, con el objetivo de mejorar las metodologías de cumplimiento de los códigos y estándares de Inditex en materia de gestión socialmente responsable de la cadena de suministro.	
	<b>Inversión dedicada a I+D</b>	989.195 €

Inditex ha realizado un estudio independiente para identificar y medir la presencia del I+D en todas las áreas del Grupo. Los resultados están reportados a través de los diferentes capítulos de Nuestras Prioridades en términos de inversión (en euros) y de proyectos más destacados. Los resultados globales del estudio, así como una explicación del proyecto y de los criterios empleados, están disponibles en La Sostenibilidad, en cifras.

 Más información en las páginas 292 y 293 de esta Memoria Anual.

## Sostenibilidad social de la cadena de suministro

En Inditex creemos que tenemos la responsabilidad y la oportunidad de contribuir a la creación de entornos productivos socialmente sostenibles para los trabajadores de nuestra cadena de suministro, generando un impacto positivo con nuestra actividad en la industria textil, que en muchos países y regiones constituye un relevante motor económico y de progreso. Por eso, nos aseguramos de que nuestros proveedores y fabricantes trabajan de acuerdo a los valores y prácticas responsables que definen al Grupo y ponemos en marcha programas que promueven la mejora de las condiciones sociales y laborales en cada área de producción o clúster, en continua colaboración y diálogo con organismos e instituciones que trabajan en ellos.

Las empresas que forman parte de nuestra cadena de suministro están sujetas a nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Deben cumplir con todos sus estándares para poder empezar a formar parte de nuestra cadena de suministro y para permanecer en ella.

Para ello, el Plan para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible nos ha permitido organizar su gestión desde la perspectiva de la sostenibilidad social.

A partir del Plan Estratégico recién finalizado en 2018 han surgido los programas de El Trabajador en el Centro, vertebrados a través de siete áreas de acción vinculadas a la realidad de la cadena de suministro.

Además, el trabajo en clústeres y las alianzas con distintos grupos de interés, entre las que destaca nuestro Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union o nuestra colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), resultan clave para seguir avanzando en la sostenibilidad social de la cadena de suministro.

Todas estas herramientas han sido la base del nuevo Plan con horizonte 2022. Su idea fuerza es que el trabajador debe ser escuchado y empoderado para generar un impacto en su entorno laboral, en su comunidad y en la industria.

### Herramientas para la gestión socialmente sostenible de la cadena de suministro

<b>CÓDIGO DE CONDUCTA DE FABRICANTES Y PROVEEDORES</b>	De obligado cumplimiento para todos los proveedores y fabricantes.	Define los estándares mínimos de comportamiento ético y responsable que deben ser observados, de acuerdo con la cultura empresarial del Grupo Inditex, firmemente asentada en el respeto de los Derechos Humanos.
<b>PLAN ESTRATÉGICO PARA UNA CADENA DE SUMINISTRO ESTABLE Y SOSTENIBLE 2014- 2018</b>	Estrategia de los últimos cinco años que recoge las principales líneas de actuación que se adaptan a las necesidades de sostenibilidad de la cadena de suministro.	Cuatro líneas de actuación: - Identificación - Evaluación - Optimización - Sostenibilidad
<b>PROGRAMAS DE EL TRABAJADOR EN EL CENTRO</b>	Programas que permiten añadir valor en áreas prioritarias y profundizar en la creación de entornos productivos sostenibles.	- Participación de los Trabajadores - Salarios Dignos - Prácticas de Compra Responsable - Empoderamiento de la Mujer - Salud y Seguridad Laboral - Protección de los Migrantes - Formación y Sensibilización
<b>TRABAJO EN CLÚSTERES</b>	Espacios de cooperación y diálogo cuyo fin es promover un entorno productivo sostenible en un área geográfica estratégica y en un marco de cumplimiento de los Derechos Humanos y laborales fundamentales.	12 clústeres de proveedores que concentran el 96% de la producción.
<b>ALIANZAS</b>	Trabajo conjunto con distintos grupos de interés, identificando retos y buscando soluciones comunes.	Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union y alianzas con la Organización Internacional del Trabajo, Pacto Mundial de Naciones Unidas y <i>Better Than Cash Alliance</i> . Participación en ACT ( <i>Action Collaboration, Transformation</i> ), <i>Ethical Trading Initiative</i> o <i>Accord</i> de Bangladés.



# 1. El trabajador en el centro

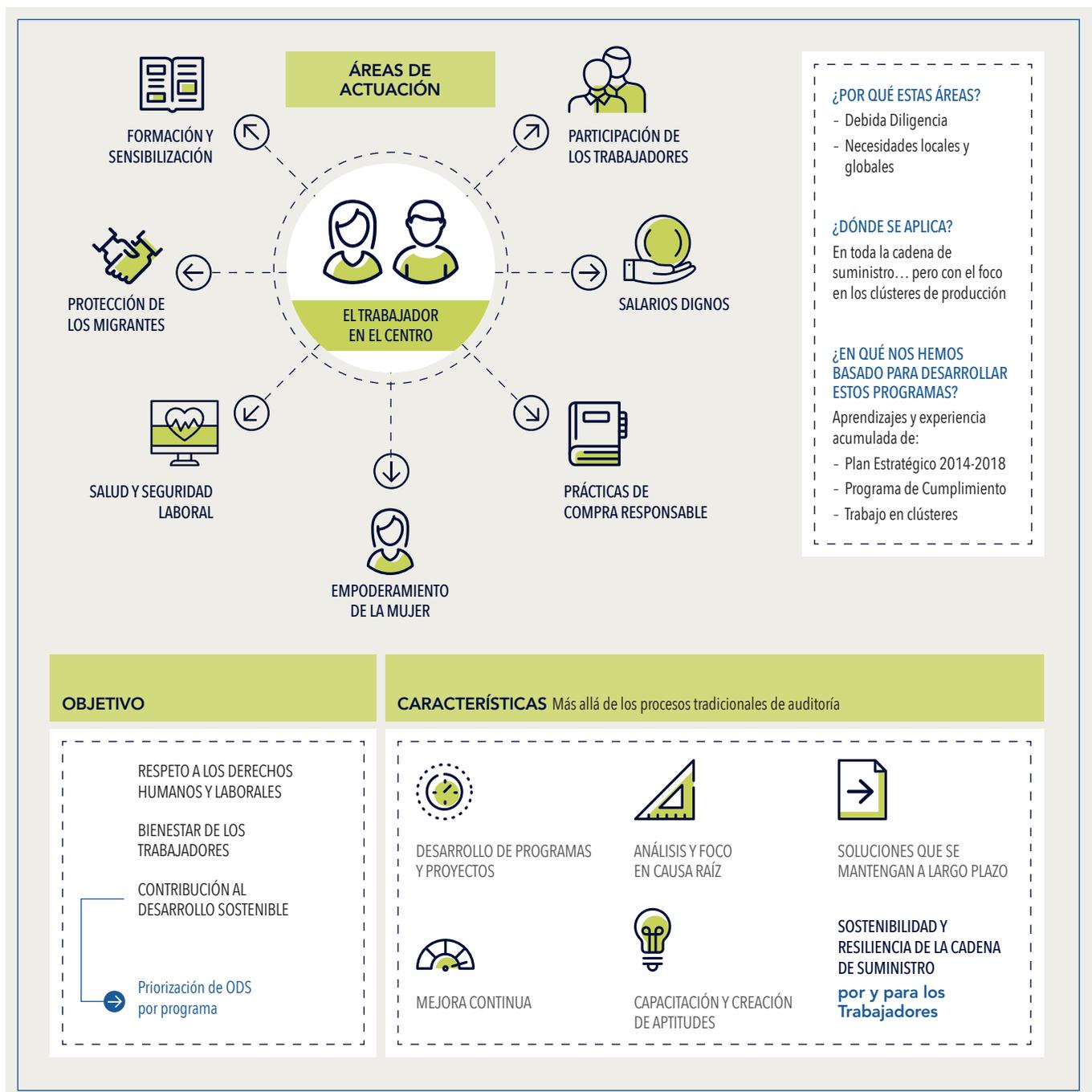
El trabajador es protagonista y eje de todas nuestras actividades en la cadena de suministro. A través de los programas de *El Trabajador en el Centro* aportamos valor en áreas prioritarias y contribuimos a la Agenda de Desarrollo Sostenible, sobre todo en los ODS más directamente relacionados y que tienen un mayor impacto en nuestra cadena de suministro.

 Más información en la página 277 de esta Memoria Anual.

Los programas de *El Trabajador en el Centro* se enfocan en siete áreas de actuación, determinadas a través

de un proceso de debida diligencia y atendiendo a las necesidades locales y globales. La determinación de estas áreas es posible gracias a la cercanía con los trabajadores y sus comunidades a través de los clústeres.

Pese a desplegarse sobre áreas de actuación distintas, todos los programas tienen características comunes, como la búsqueda de la mejora continua o el foco en la capacitación. Pero el mayor elemento común y aglutinador de todos los programas es el trabajador, cuyo bienestar es, a la vez, razón y objetivo de todos ellos.



## 1.1. Participación de los trabajadores

Promover relaciones industriales maduras a través de la efectiva participación de los trabajadores y sus legítimos representantes.

 PARTICIPACIÓN DE LOS TRABAJADORES			
ODS   			
	OBJETIVOS	HITOS 2018	INDICADORES 2018
CAPACITACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	Formación en materia sindical y promoción de la participación activa de los trabajadores.	Formación interna en India. Formación a proveedores y fabricantes en Bangladés, Bulgaria, Rumanía e India. Formación a representantes de los trabajadores en India.	Cinco miembros del equipo de Sostenibilidad formados. 86 proveedores y fabricantes formados con 114.094 trabajadores. Cinco afiliados locales de IndustriALL en India formados.
RELACIONES MULTINIVEL CON GRUPOS DE INTERÉS	Participación en iniciativas globales y locales con diversos grupos de interés.	Colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el <i>Accord</i> de Bangladés, ACT ( <i>Action, Collaboration, Transformation</i> ), <i>Ethical Trading Initiative</i> (ETI) y Foro Social de la Moda.	116 fábricas con 162.557 trabajadores en <i>Better Work</i> (OIT). Dos fábricas con 2.201 trabajadores en el Programa ILO- GIP (ILO - <i>Garment Industry Project</i> , de la OIT). Tres fábricas con 7.752 trabajadores en el Programa <i>Social Dialogue</i> (ETI).
TRANSPARENCIA Y COLABORACIÓN EN EL TERRENO	Compartir la información de proveedores y fabricantes con IndustriALL para facilitar el acceso sindical a los centros de trabajo.	Programas en Turquía, India y Bangladés.	Programas en 41 fábricas con 74.903 trabajadores.

El empoderamiento de los trabajadores y la promoción del diálogo social son la base principal para el ejercicio de relaciones industriales maduras plenamente asentadas en los principios de libertad de asociación y de derecho a la negociación colectiva.

### 1.1.1. Capacitación y sensibilización

El diálogo social entre empleadores, trabajadores y sus representantes es el fruto de las interacciones entre estos actores, principalmente en los órganos de representación en los centros de trabajo. Los centros de trabajo son, por ello, el espacio principal donde, junto a IndustriALL Global Union, hemos realizado actividades de sensibilización y capacitación sobre los derechos de libertad de asociación y de negociación colectiva. Además de continuar las iniciativas ya existentes, hemos desarrollado nuevos programas en 2018, con el fin de avanzar en la implantación del Acuerdo Marco Global.



Mantenemos un Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union desde 2007, el primero de sus características en abarcar una cadena de suministro global. Este Acuerdo rige, junto a los estándares fijados en nuestro Código de Conducta, los principios que gobiernan nuestra relación con los más de 1.800 proveedores y 7.000 fábricas que, aun no trabajando exclusivamente para nosotros, configuran la cadena de suministro de Inditex.

<p><b>FORMACIÓN INTERNA</b></p>	<p>India: En 2018 se ha profundizado en el Acuerdo Marco Global mediante una formación para el equipo de Sostenibilidad Social de Inditex en India por parte de representantes de IndustriALL Global Union.</p>
<p><b>PROVEEDORES</b></p>	<p>Bangladés: Los gerentes y los representantes de los trabajadores de 11 proveedores y fábricas (con 20.856 trabajadores) asistieron a una formación sobre el Acuerdo Marco Global y la promoción del diálogo social junto con IndustriALL Global Union y sus afiliados locales.</p> <p>Bulgaria: 17 proveedores y fabricantes (con 2.480 trabajadores) fueron formados en materia de relaciones industriales y sobre el Acuerdo Marco Global, con la presencia de IndustriALL Global Union y de sus afiliados locales en el país.</p> <p>India: 54 proveedores y fabricantes (con 89.086 trabajadores) se formaron en materia de relaciones industriales y diálogo social por parte de IndustriALL Global Union e Inditex.</p> <p>Rumanía: Cuatro fabricantes (con 1.672 trabajadores) formaron parte de un seminario sobre el Acuerdo Marco Global, donde participaron representantes del Gobierno rumano, IndustriALL Global Union y sus afiliados locales, así como representantes de la patronal textil rumana.</p>
<p><b>REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES</b></p>	<p>India: se impartió una formación a cinco afiliados locales de IndustriALL Global Union acerca del Acuerdo Marco Global.</p>

### 1.1.2. Relaciones Multinivel con Grupos de Interés

Inditex considera fundamental la relación con sus grupos de interés en materia de diálogo social. En este sentido, la colaboración estratégica con IndustriALL Global Union se complementa con las colaboraciones con organizaciones clave en los países de nuestra cadena de suministro. Estas colaboraciones son lideradas por los equipos locales del departamento de Sostenibilidad de Inditex.



Colaboramos con la Organización Internacional del Trabajo en sus programas *Better Work*, que constituyen una herramienta adicional al Acuerdo Marco Global para promover el diálogo social desde una perspectiva sectorial y a nivel de los centros de trabajo bajo este paraguas. Inditex participa con *Better Work* en Bangladés (una fábrica), Camboya (81 fábricas), Indonesia (ocho fábricas) y Vietnam (26 fábricas), beneficiando un total de 162.557 trabajadores. Por otra parte, y también en el marco de *Better Work*, 17 fábricas de Camboya han participado en una formación específica sobre Salud y Seguridad.

Al mismo tiempo, desarrollamos el programa ILO-GIP (*ILO Garment Industry Project*) en dos fábricas (2.201 trabajadores) de nuestra cadena de producción en Myanmar. A través de este programa que impulsa el diálogo social y las relaciones laborales, se pretenden mejorar las condiciones laborales de los trabajadores.



El Acuerdo sobre Seguridad de Edificios en la Industria del Textil de Bangladés (*Accord*) es otra de las iniciativas promovidas por IndustriALL Global Union e Inditex junto a más de 190 marcas del sector textil que operan en el país asiático. Su objetivo principal es impulsar la mejora de las condiciones estructurales, contra incendios y eléctricas en las más de 1.600 fábricas de las cadenas de producción de las marcas que integran el programa, con un especial foco en la activa participación de los trabajadores en la implementación de esta iniciativa, promovida también por ocho sindicatos nacionales del país y dos sindicatos globales.

 Más información en la página 125 de esta Memoria Anual.



Inditex e IndustriALL Global Union lideran junto a otras marcas globales del textil la iniciativa ACT cuyo objetivo es la promoción de la negociación colectiva en los países de las cadenas de suministro de los firmantes, para así fomentar condiciones laborales y salariales dignas en la industria textil de estos países.

 Más información en la página 106 de esta Memoria Anual.



La colaboración con *Ethical Trading Initiative* en materia de participación de los trabajadores ha seguido activa en el año 2018 con la implementación del proyecto *Social Dialogue Program* en tres fábricas de nuestra cadena de suministro en Bangladés, con 7.752 trabajadores.



El Foro Social de la Industria de la Moda de España nace en 2018 como una iniciativa conjunta de organizaciones del tercer sector, sindicatos locales afiliados a IndustriALL Global Union (CCOO y UGT) y diversas marcas del textil español, entre ellas Inditex. De esta manera, se fomenta un foro de diálogo entre los distintos grupos de interés acerca de las cadenas de suministro globales.



### 1.1.3. Transparencia y colaboración en el terreno

Nuestra relación con IndustriALL Global Union, organización que representa a 50 millones de trabajadores en 140 países, se rige por un compromiso mutuo de colaboración. Con ellos compartimos de manera regular el listado completo de nuestra cadena de suministro en todos los niveles y procesos, incluyendo volúmenes de compra y nivel de cumplimiento en sostenibilidad.

Este principio de transparencia, junto al acceso a todos los centros de producción de todos los proveedores, permite a ambas organizaciones colaborar de una manera eficaz estableciendo una relación entre los afiliados locales de IndustriALL Global Union y los equipos locales de Sostenibilidad de Inditex. Fruto de este enfoque son los programas conjuntos para la promoción de relaciones industriales maduras en Turquía (17), India (1) o Bangladés (23), que en 2018 beneficiaron a 74.903 trabajadores.

El Acuerdo Marco que mantenemos con IndustriALL Global Union es una herramienta fundamental para la promoción del diálogo social y el respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva en nuestra cadena de suministro.

## 1.2. Salarios dignos

Obtención de salarios dignos en la industria a través del empoderamiento y la participación de los trabajadores.

	SALARIOS DIGNOS		
ODS	   		
	OBJETIVOS	HITOS 2018	INDICADORES 2018
FOMENTO DE LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA	Promoción de la negociación colectiva efectiva y justa.	Formaciones a proveedores en India y Bangladés. Seminarios con IndustriALL <i>European Trade Union</i> en Rumanía y Bulgaria. Seminario con IndustriALL y la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Bulgaria.	86 proveedores y fabricantes formados con 114.094 trabajadores.
PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE	Formación y concienciación de equipos de compra internos.	Adhesión a compromisos específicos en el marco de la participación en ACT ( <i>Action, Collaboration, Transformation</i> ), y del MoU firmado con IndustriALL para promover el pago de salarios dignos y de prácticas de compra responsable.	142 compradores formados y 107 reuniones de sensibilización individuales.
MEJORA EN MÉTODOS Y SISTEMAS DE TRABAJO	Programas de mejora de las condiciones de los trabajadores a través de la mejora de los sistemas de gestión de las fábricas.	Proyecto <i>Lean</i> en China, India, Portugal y Camboya. Programa SCORE en Turquía, China y Pakistán. Otros programas de mejora en China y Argentina.	18 fábricas con 11.505 trabajadores involucrados en programas internos. Siete fábricas con 6.508 trabajadores involucrados en el Programa SCORE de la OIT.
COLABORACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS	Promover el pago de salarios dignos en la industria de forma colaborativa con distintos grupos de interés.	Participación activa en la iniciativa ACT. Adhesión a <i>Better Than Cash Alliance</i> .	Dos países como foco principal de actividades en colaboración con ACT: Camboya y Turquía.
CAMPAÑAS DE APOYO	Evidenciar nuestro compromiso político con el pago de salarios dignos en la industria.	Respaldo al proceso de negociación de salarios en Bangladés.	306 fábricas con 536.934 trabajadores en la cadena de suministro de Inditex en Bangladés.

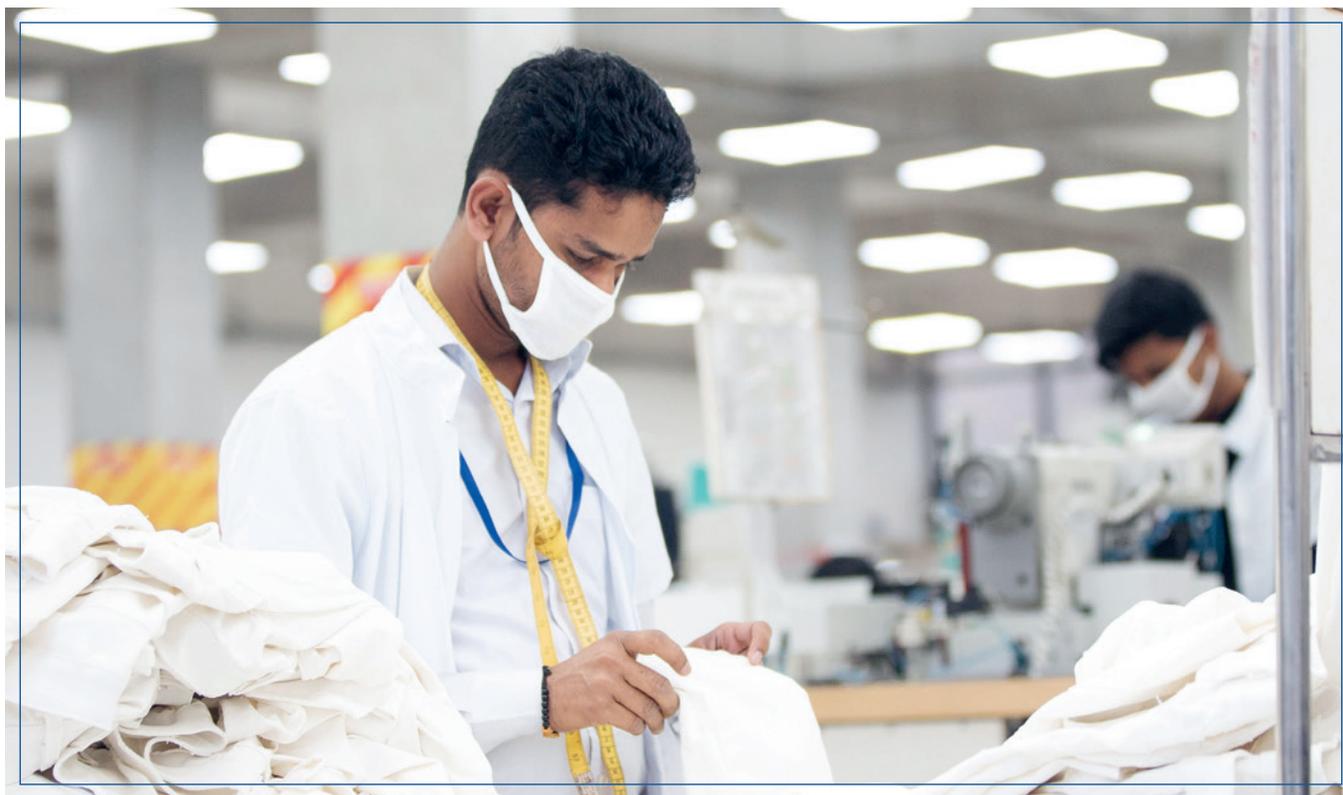
Nuestro Código de Conducta establece que todos los trabajadores de las fábricas deben percibir un salario digno, entendiendo como tal una remuneración adecuada que les permita cubrir sus necesidades básicas y otras adicionales para sus familias. Su consecución efectiva es uno de los retos principales a los que se enfrenta la industria textil. En Inditex estamos comprometidos con este ambicioso objetivo a través de una estrategia con acciones coordinadas en torno a cinco pilares. Esta estrategia incide en toda la cadena de suministro, si bien ciertas acciones se focalizan en algunos países que hemos determinado como prioritarios.

Para poder desarrollar esta estrategia, nos basamos en el conocimiento profundo de la cadena de suministro que nos proporciona nuestro Programa de Cumplimiento, que recaba información minuciosa sobre salarios, y en nuestros equipos de los clústeres, que están en contacto constante y directo con los principales implicados, como sindicatos, organizaciones de empresarios u organismos gubernamentales.

Desde Inditex somos conscientes de que el salario digno no se puede conseguir desde una sola empresa, sino que requiere la cooperación entre las distintas marcas del textil y diferentes actores. Siendo nuestra participación en la iniciativa ACT (*Action, Collaboration, Transformation*) piedra angular en este ámbito. En este contexto, Inditex se adhiere a su definición de salario digno:

**“Un salario digno es el ingreso mínimo necesario para que un/a trabajador/a satisfaga las necesidades básicas de sí mismo/a y de su familia, incluidos algunos ingresos discrecionales. Este se debe obtener durante los límites legales de horas de trabajo (es decir, sin la realización de horas extras)”.**

Nuestra estrategia de salarios dignos se interrelaciona también con las acciones realizadas en otros programas de *El Trabajador en el Centro*, especialmente con las de Participación de los Trabajadores y con las de Prácticas de Compra Responsable, siendo estas áreas dos de las líneas de trabajo principales de la estrategia.



**BETTER THAN CASH ALLIANCE**

En 2018 nos hemos adherido a *Better Than Cash Alliance*, una alianza de gobiernos, empresas y organizaciones internacionales cuyo objetivo es promover globalmente la transición hacia una economía digital. Creemos que la digitalización en la cadena de suministro facilita el empoderamiento financiero de los trabajadores y promueve la transparencia de las transacciones, aspectos que favorecen el desarrollo de nuestra estrategia de salarios dignos.

Al mismo tiempo, la digitalización de salarios y el empoderamiento financiero están fuertemente vinculados al empoderamiento de la mujer, ya que facilitan su inclusión en la economía formal y en la toma de decisiones financieras. Para poner en práctica estos principios, hemos comenzado a colaborar en el Programa *HER Finance* de BSR en Bangladés, en el marco de nuestra estrategia para el Empoderamiento de la Mujer en la Cadena de Suministro.

 Más información en la página 121 de esta Memoria Anual.

### 1.2.1. Fomento de la negociación colectiva

La negociación colectiva es una herramienta fundamental para lograr la mejora de las condiciones laborales, incluido el pago de salarios dignos. Para conseguir avances reales y sostenibles son esenciales los acuerdos entre las partes involucradas a través de una negociación libre e informada. Por ello, gracias a nuestro Acuerdo Marco con IndustriALL, realizamos programas de formación a trabajadores, facilitamos la elección de sus representantes y, de esta forma, fomentamos la negociación colectiva. Además,

cabe destacar el desarrollo de compromisos de compra en Camboya por parte de ACT, para favorecer la firma de un convenio colectivo en el país.

**Fábricas de la cadena de suministro de Inditex cubiertas por Convenio Colectivo en 2018**

Área geográfica	
África	45
América	33
Asia	78
Europa no comunitaria	19
Unión Europea	2.031

Dentro de las acciones realizadas en 2018 cabe destacar las siguientes:

- Formaciones en Bulgaria y Rumanía. Participamos con 21 proveedores (con 4.152 trabajadores) en seminarios en enero y noviembre organizados por IndustriALL Global Union e IndustriALL *European Trade Union* para el fortalecimiento de relaciones sindicales que reviertan en la mejora de las condiciones de trabajo y salariales del sector.

Además, en Bulgaria se realizó junto a IndustriALL y la OIT un seminario para concienciar a los proveedores sobre los beneficios de la negociación colectiva y para

aumentar su conocimiento sobre el Acuerdo Marco y sus herramientas.

- Formación en India a 54 fábricas, con 89.086 trabajadores, para facilitar el diálogo sobre libertad de asociación y negociación colectiva.

- Formación en Bangladés junto con IndustriALL Global Union y sus afiliados locales para gerentes y representantes de los trabajadores de 11 proveedores y fábricas de la cadena de producción de Inditex, con 20.856 trabajadores, para la promoción del diálogo social.

 Más información en la página 102 de esta Memoria Anual.

## | El fomento de convenios colectivos: un compromiso de todos para todos



## 1.2.2. Prácticas de compra responsable

La relación entre las prácticas de compra y las condiciones laborales de los trabajadores es un aspecto clave en la consecución de salarios dignos. La planificación de la compra, los sistemas de fijación de precios, los plazos de entrega e, incluso, los criterios de asignación de pedidos a proveedores deben ser tenidos en cuenta al establecer una estrategia de prácticas de compra responsable.

Para facilitar el pago de salarios dignos, nuestros equipos de Sostenibilidad colaboran y forman de manera continua a los equipos de compra. En 2018, 142 miembros de los equipos de compra participaron en formaciones en este ámbito y se realizaron 107 sesiones individuales con compradores de equipos locales.

Como miembro de ACT, Inditex firmó en marzo de 2015 un MoU (*Memorandum of Understanding*) con IndustriALL comprometiéndose a que sus prácticas de compra faciliten el pago de salarios dignos. De esta forma, en 2018 y en el marco de ACT, hemos diseñado cinco compromisos en materia de prácticas de compra para apoyar a países con acuerdos de negociación colectiva a nivel nacional entre patronales independientes y sindicatos libremente elegidos.

Igualmente, en el marco de ACT se realizó un cuestionario (PPSA) para implicados en el proceso de compra, con el objetivo de identificar qué aspectos deberían cuidar las marcas en materia de prácticas de compra. Este cuestionario ha servido para identificar y poner en marcha los compromisos mencionados y orientará la acción de Inditex en el próximo ejercicio.

 Más información en la página 113 de esta Memoria Anual.

### COMPROMISOS EN MATERIA DE PRÁCTICAS DE COMPRA

- Llevar a cabo formaciones sobre buenas prácticas de compra.
- Comunicación y planificación: Dar claridad a los proveedores sobre el proceso de compra.
- Identificar y aislar los costes laborales de un producto: Incluir y respetar en la negociación el componente de salarios en un producto.
- Pago justo: Pago a proveedores en función de condiciones justas previamente establecidas entre las partes.
- Salida responsable: Cuando se decida, por una razón fundamentada, dejar de trabajar con un proveedor, hacerlo de forma responsable e intentando minimizar el impacto.

### MATERIALIZACIÓN EN LAS PRÁCTICAS DE INDITEX

- Formación continua a los equipos de compra.
- Comunicación fluida y bidireccional con los proveedores.
- Consolidación del uso de escandallos de costes para el proceso de compra.
- Condiciones de compra en línea con el Código de Conducta y Prácticas Responsables de Inditex.
- Acompañamiento y seguimiento antes de descartar a un proveedor.



### 1.2.3. Mejoras en métodos y sistemas de trabajo

Las condiciones laborales de los trabajadores, desde su salud y seguridad hasta su salario e, incluso, su satisfacción con el entorno laboral, están directamente influenciadas por los métodos y sistemas de producción de sus fábricas.

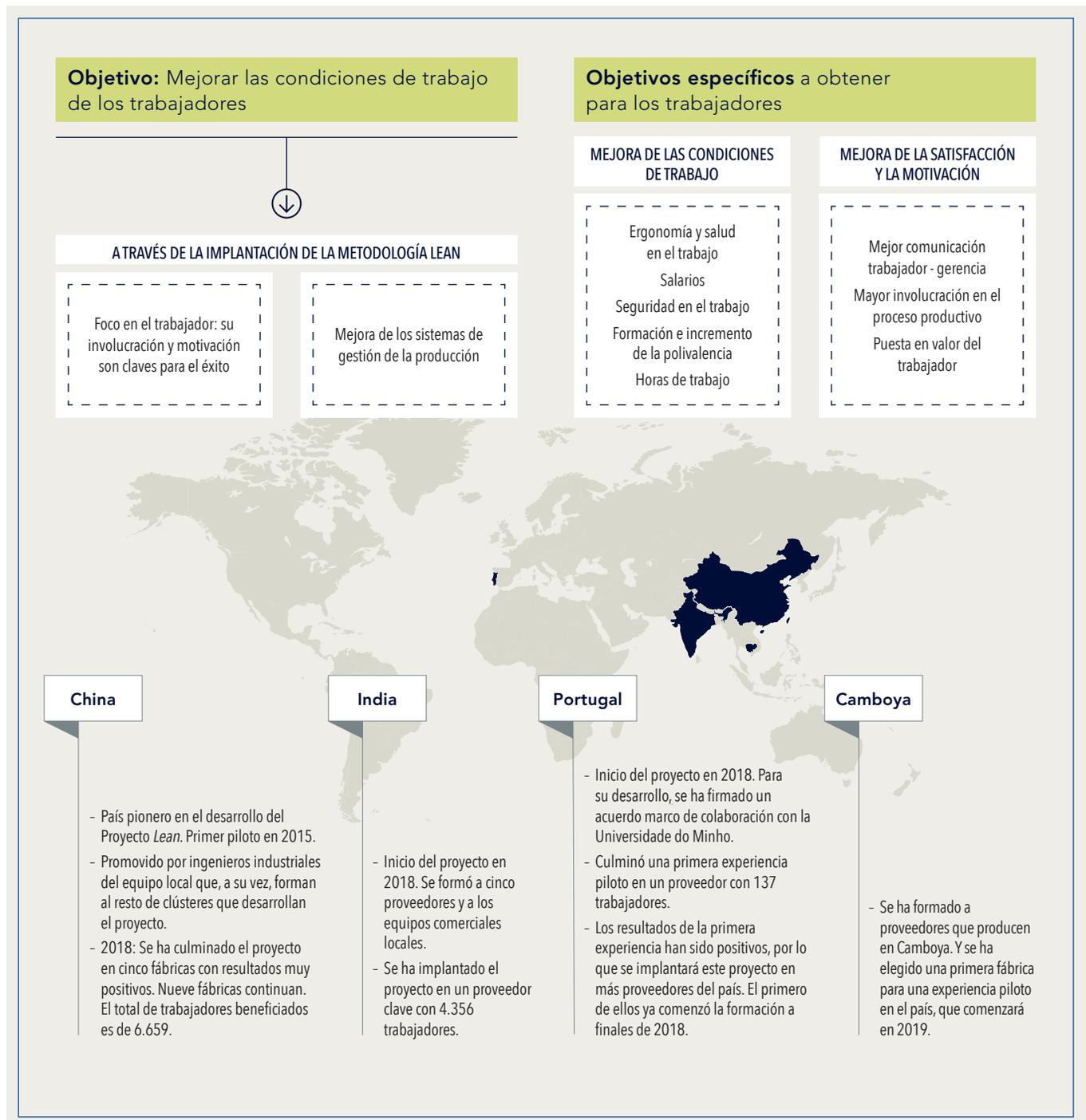
La experiencia en este ámbito nos ha llevado a plantear programas y proyectos internos y externos que benefician

a las propias fábricas, al mejorar sus sistemas de organización del trabajo, y a los trabajadores, que están siempre en el foco de todas nuestras iniciativas.

#### Proyectos internos

Nuestro principal proyecto interno para la mejora de los sistemas de gestión y organización de los sistemas de producción es el Proyecto *Lean*, desarrollado por ingenieros industriales y textiles de nuestros equipos de Sostenibilidad.

#### | Proyecto *Lean*



### Resultados del Proyecto Lean:

Ejemplo de resultados tras la implementación en una fábrica de confección de China

**CARACTERÍSTICAS DE LA FÁBRICA**

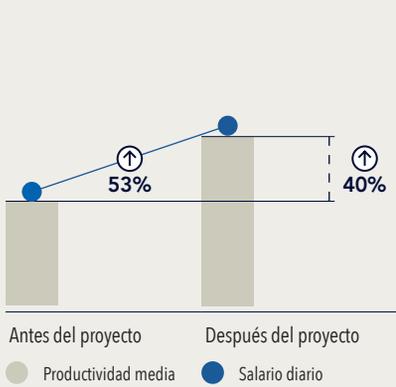
- Periodo de intervención en la fábrica: desde 2015 hasta 2018.
- Número de trabajadores: 337.
- Procesos realizados por la fábrica: corte, confección, acabado.
- Área principal de la intervención: proceso de confección.

**EJEMPLOS DE TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS LEAN EMPLEADAS EN LA FÁBRICA**

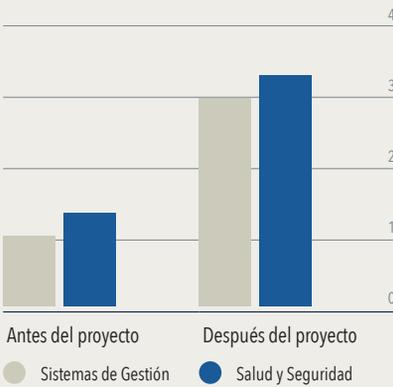
- Modificación y racionalización de la disposición de las líneas. Alisado de la línea.
- Estandarización de métodos y tiempos.
- Mejora del orden y limpieza del entorno laboral a través de la metodología conocida como las 5s (*clasificación, organización, limpieza, estandarización y mantenimiento, por sus siglas en japonés*).
- Herramientas de mejora de la comunicación gerencia- trabajadores y de participación de los trabajadores.

**MEJORA DEL SALARIO\* Y DE LA PRODUCTIVIDAD**

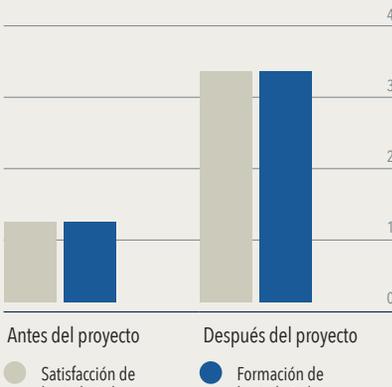
Incremento del 53% en el salario base  
Incremento del 40% en la productividad



**MEJORA EN LOS SISTEMAS DE GESTIÓN Y EN SALUD Y SEGURIDAD\*\***



**MEJORA DE LA SATISFACCIÓN Y FORMACIÓN DE LOS TRABAJADORES\*\***



\* Para el cálculo del salario diario y su evolución se tiene en cuenta solamente el salario percibido por los trabajadores del área de confección en ocho horas de trabajo. No se incluyen ni horas extras ni ningún tipo de bonus.  
\*\* Los sistemas de gestión de la fábrica, el nivel de cumplimiento de salud y seguridad, la satisfacción de los trabajadores y el nivel de formación se evalúan en base a un sistema de indicadores internamente desarrollado por Inditex.

Además de *Lean*, en 2018 cabe destacar un proyecto en una fábrica de China (277 trabajadores) donde se han analizado pormenorizadamente sus sistemas de gestión de la remuneración y de las horas de trabajo. El análisis ha permitido una evaluación minuciosa de estos parámetros, así como de otros aspectos relacionados como la planificación de la producción de la fábrica o la rotación de sus trabajadores. Asimismo, se han implementado mejoras, que se encuentran en fase de prueba, para extender a otras fábricas dentro y fuera del país.

Por otra parte, el equipo de Sostenibilidad de Argentina ha colaborado con el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) en la realización de un proyecto en una fábrica (76 trabajadores) para la mejora de sus sistemas de gestión de la producción. Inditex trabaja con el INTI desde 2014 y, desde entonces, ha colaborado en la evaluación y mejora de 42 fábricas.

## Participación en proyectos de entidades externas:

Participamos en el Programa SCORE (*Sustaining Competitive and Responsible Enterprises*) de la OIT.

### I Programa SCORE – OIT

**Objetivo:**  
Mejorar la productividad y las condiciones de trabajo de las pequeñas y medianas empresas

**Implantación** a través de cinco módulos:



**1**

La cooperación en el lugar de trabajo:  
La base del éxito empresarial

**2**

Calidad:  
gestión de la mejora continua

**3**

La productividad mediante una producción más limpia

**4**

Administración del recurso humano para la cooperación y éxito empresarial

**5**

La seguridad y salud en el trabajo, una plataforma para la productividad.



**China**

- Se ha desarrollado el programa en dos fábricas (con 1.323 trabajadores).
- *Ethical Trading Initiative* también colabora en el proyecto.
- A lo largo del año, hemos participado en las reuniones regionales de SCORE.

**Turquía**

- En 2018 se han completado con éxito los cinco módulos del programa en cuatro fábricas (con 1.398 trabajadores).
- El programa tiene un carácter diferenciado en el país, ya que incluye cuestiones de protección de los Derechos Humanos y laborales de los refugiados.

**Pakistan**

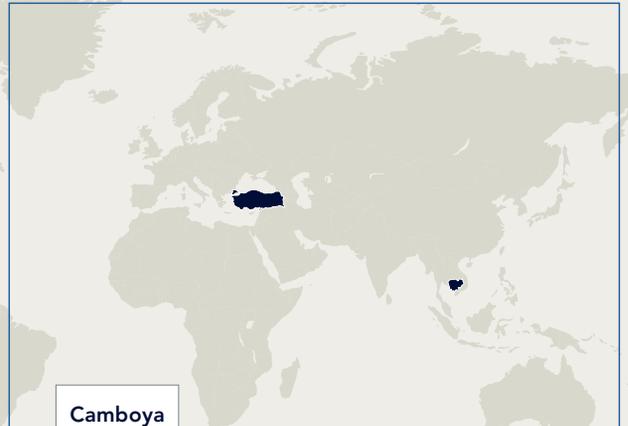
- La OIT ha lanzado el programa en el país a finales de 2018.
- Estamos apoyando los primeros pasos de implantación en una fábrica con 3.787 empleados.

Colaboramos con nuestros proveedores y fabricantes en la mejora de sus sistemas de gestión y organización de la producción, lo que revierte en una mejora de las condiciones de trabajo de sus empleados.

### 1.2.4. Colaboración con otros grupos de interés

La colaboración con otros grupos de interés es fundamental para fomentar la sostenibilidad social y, en particular, para la consecución de salarios dignos. La principal iniciativa de la que formamos parte en este ámbito es ACT (*Action, Collaboration, Transformation*), promovida por marcas internacionales, fabricantes y sindicatos que aspiran a conseguir salarios dignos en la industria a través de la negociación colectiva. La idea central de ACT es crear un espacio de diálogo que favorezca acuerdos en torno a los salarios y a las condiciones de trabajo en la industria textil de cada país.

Los dos países donde la agenda de ACT ha sido más activa en el año 2018 son Camboya y Turquía, con las siguientes actividades:



**Camboya**

- Comunicación a 115 proveedores sobre la iniciativa ACT, la relevancia para Inditex de los salarios dignos, y la promoción del trabajo conjunto en negociación colectiva.
- Celebración de tres días de reuniones en septiembre para acercarse al proceso de negociación colectiva entre sindicatos y patronales del país.
- Reuniones sobre ACT y su labor en la industria con grupos de interés relevantes, para así facilitar su participación y avance en línea con los objetivos de la iniciativa.

**Turquía**

- Colaboración con IndustriALL y otras marcas en la introducción de ACT en el país, para lo que se han celebrado reuniones con organismos gubernamentales.
- Formación a proveedores de las marcas de ACT en noviembre de 2018, con un taller donde se trabajó en una herramienta de evaluación de prácticas de compra desarrollada por la iniciativa.

### 1.2.5. Campañas de apoyo

Otra faceta de nuestras actividades es la participación en campañas de apoyo. Es decir, mostrar nuestro compromiso con los salarios dignos de forma pública, de manera individual y también en colaboración con otras entidades relevantes.

En 2018, apoyamos las negociaciones salariales en Bangladés que culminaron en una subida del salario mínimo y de los distintos niveles profesionales de los trabajadores del textil. Inditex apoyó públicamente la negociación a través de los legítimos representantes sindicales, entre ellos *IndustriALL Bangladesh Council*.

El trabajo de Inditex para apoyar los salarios justos y la negociación colectiva en Bangladés se articula en base a las siguientes áreas:

**RESPALDO AL PROCESO DE NEGOCIACIÓN**

Gracias a nuestro Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union proporcionamos a todos los trabajadores de la cadena de suministro una garantía para asegurar los derechos a la libertad de asociación y a la negociación colectiva.

A través de ACT, IndustriALL Global Union, Inditex y otras marcas han determinado que Bangladés es uno de los países prioritarios para la promoción de la negociación colectiva.

**PROTECCIÓN A LOS REPRESENTANTES DE LOS TRABAJADORES**

Inditex ha puesto en marcha varios programas entre sus proveedores en colaboración con IndustriALL Global Union, para fomentar la negociación colectiva con representantes de los trabajadores libremente elegidos.

**COMPROMISO A LARGO PLAZO CON BANGLADÉS**

Como uno de los primeros firmantes del Acuerdo sobre Seguridad de los Edificios de la Industria Textil (*Accord*) en 2013, Inditex refrendó su firme compromiso de largo plazo de seguir aprovisionándose en Bangladés.

Bangladés es uno de los doce clústeres de proveedores de Inditex. Nuestros equipos locales trabajan de manera continua con ellos, incidiendo en nuestro compromiso con el pago de salarios dignos, entre otras materias.

**FOMENTO DE LAS PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE**

En Inditex priorizamos como países de aprovisionamiento aquellos donde existen acuerdos de negociación colectiva.

Trabajamos con distintos grupos de interés para promover prácticas de compra que faciliten el pago de salarios dignos y el establecimiento de relaciones a largo plazo con proveedores que respeten el derecho a la negociación colectiva.

 Más información en la página web de Inditex <https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores/el-trabajador-en-el-centro/negociaciones-salariales-en-banglades>

## 1.3. Prácticas de compra responsable

Vinculación de las decisiones de compra a criterios de sostenibilidad para fomentar un impacto positivo en la cadena de suministro.

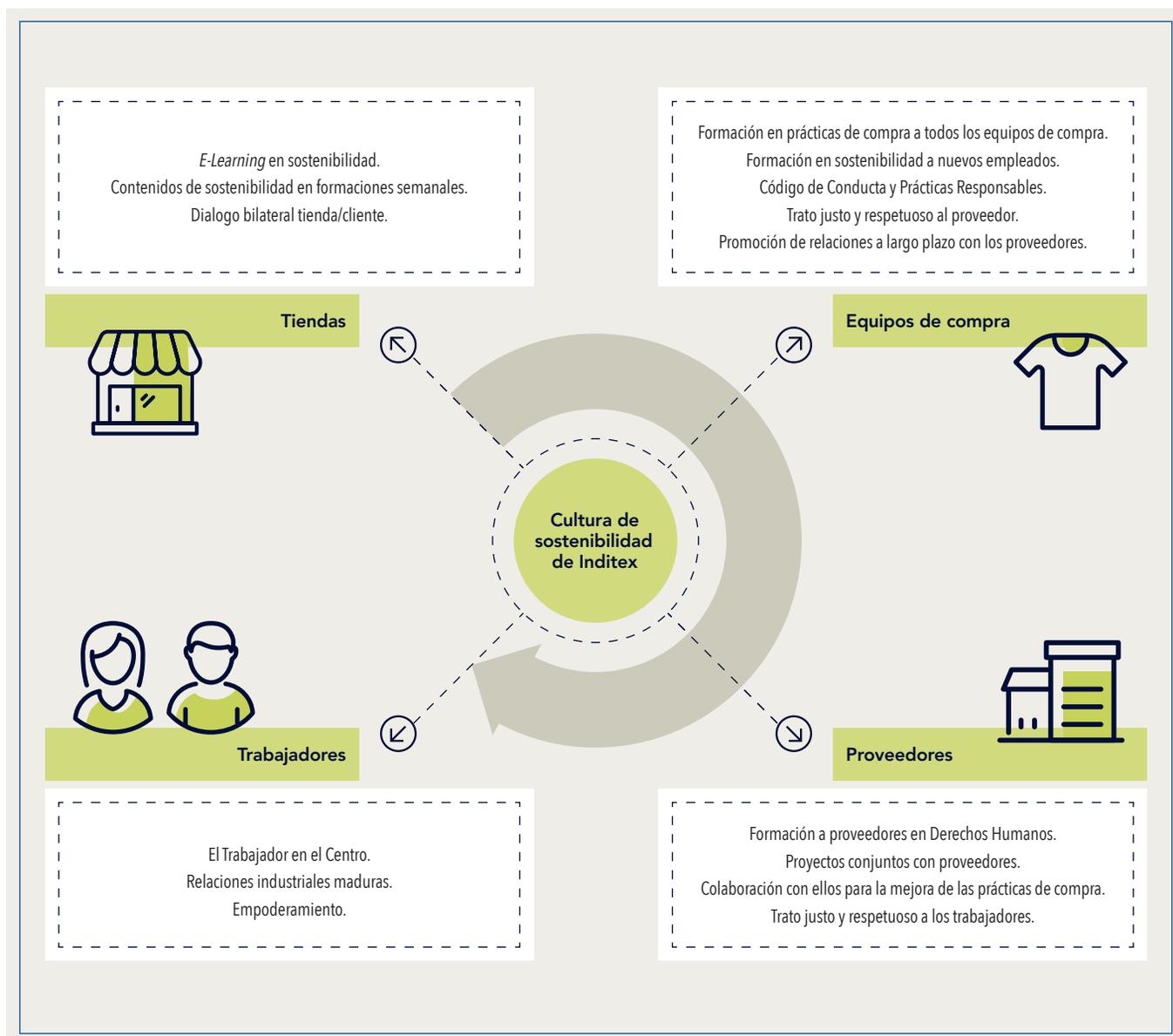
	PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE		
ODS	    		
	OBJETIVOS	HITOS 2018	INDICADORES 2018
PARTICIPACIÓN DE LOS EQUIPOS INTERNOS DE INDITEX	Fomento de la cultura de prácticas responsables a través de la formación, sensibilización y alineación entre funciones de los equipos de Inditex.	Profundización en la formación de los equipos de compra tanto de la central como de las filiales de Inditex en los países de aprovisionamiento.  Inclusión de temáticas de sostenibilidad en la formación de empleados de distintas áreas.	142 compradores formados y 107 reuniones individuales de sensibilización. Más de 105.000 empleados con acceso a curso online sobre sostenibilidad.
COMPROMISO CON LOS PROVEEDORES	Colaboración con proveedores en el desarrollo de prácticas de compra responsable y fomento de relaciones de cooperación.	Organización de reuniones con proveedores y promoción del dialogo sobre prácticas de compra.	154 proveedores participaron en formaciones y reuniones sobre prácticas de compra. 11 proveedores de Inditex participaron en reuniones de ACT ( <i>Action, Collaboration, Transformation</i> ).
COLABORACIÓN CON LA INDUSTRIA	Promoción de buenas prácticas en la industria que favorezcan el pago de salarios dignos.	Adhesión a compromisos en el marco de la participación en ACT para la promoción de salarios dignos y de prácticas de compra responsable.  Participación en grupo de trabajo sobre prácticas de compra de la plataforma <i>Industry Summit</i> .  Colaboración en un proyecto de investigación de la <i>NYU Stern School of Business</i> .	Compromisos en relación a la promoción de prácticas de compra responsable.

Una de las premisas de nuestra cultura de sostenibilidad es que todas las personas de Inditex y sus colaboradores integren y asimilen, como parte esencial de su actividad, las prácticas de compra responsable.

Además de las herramientas para una gestión responsable tales como las auditorias sociales, *pre-assessment* y de

trazabilidad de la producción; o la gestión compartida de la sostenibilidad con los equipos de compra mediante los sistemas informáticos internos, en 2018 nuestra estrategia de prácticas de compra responsable se focalizó en tres áreas: participación de los equipos internos de Inditex, compromiso con los proveedores, y colaboración con la industria.

Una de las premisas de la cultura de sostenibilidad de Inditex es asimilar, como parte esencial de nuestra actividad, las prácticas de compra responsable.



### 1.3.1. Participación de los equipos internos de Inditex

La integración de buenas prácticas sociales y medioambientales es el núcleo de nuestro enfoque de compra responsable. Para lograrlo, la concienciación, capacitación y alineación de los distintos equipos implicados son fundamentales.

#### Equipos de compra

En 2018 hemos profundizado en la formación de nuestros equipos de compra. De esta forma, nuestro equipo de Sostenibilidad ha formado a equipos locales de compra en Bangladés, India y Turquía. En paralelo, hemos capacitado también a los equipos de compra de central

que todavía no habían recibido esta formación. En total, 142 compradores fueron formados en 2018 en prácticas de compra responsable y criterios de sostenibilidad.

En las formaciones se emplea un material propio desarrollado por Inditex, cuyo primer módulo se denomina *PrINCIPles* y el módulo avanzado, *INPractise*. Ambos tienen un marcado carácter interactivo, e incluyen simulaciones de situaciones reales en la gestión de la cadena de suministro.

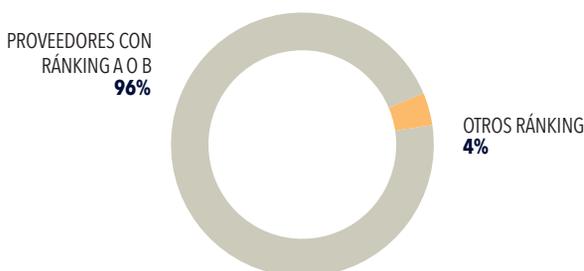
Además de estos talleres formativos, la sensibilización continua de los equipos es parte fundamental en el desarrollo de las actividades del equipo de Sostenibilidad. Así, durante el ejercicio 2018 se realizaron 107 reuniones individuales con compradores para sensibilizarlos en esta materia.



Nuestros equipos de compras son una referencia por su colaboración en proyectos de profundización para la promoción de prácticas en compra responsable con el resto de marcas y actores de la industria, incluida su participación en talleres y reuniones de ACT.

La capacitación y sensibilización de nuestros compradores, así como la adecuación de los sistemas para que la toma de decisiones comerciales también esté basada en criterios de sostenibilidad, tiene su reflejo en la orientación de la compra hacia proveedores con mayor grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad. Así, el 96% de la compra en 2018 se realizó con proveedores con la más alta clasificación en materia social según la metodología de Inditex (ránkings A o B) que, a su vez, son los que potencialmente pueden ser utilizados en la producción de artículos *Join Life*.

### I Reparto de la compra en 2018



#### Otros empleados

La participación de todos nuestros empleados es clave en la efectiva alineación de la sostenibilidad en todo el negocio, un aspecto fundamental para el éxito de nuestra política de compra responsable.

Todos los nuevos empleados de Inditex reciben formación en sostenibilidad y sobre el impacto positivo de mantener prácticas responsables. En concreto,

las nuevas incorporaciones a las oficinas centrales participan en una sesión denominada *Welcome*, donde la sostenibilidad tiene un rol fundamental y donde se les familiariza con las políticas del Grupo, como el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, y con los distintos procesos en materia de sostenibilidad. El objetivo es que entiendan la relación de la sostenibilidad con cada área del negocio y vean como su actividad diaria también impacta en la sostenibilidad de la cadena de suministro.

Otro ejemplo de cómo la sostenibilidad está integrada en la cultura de la empresa es la inclusión de contenidos sobre sostenibilidad en la plataforma de formación online para empleados *On Academy*. Esta herramienta está disponible para más de 105.000 empleados en 11 países.

 Más información en la página 74 de esta Memoria Anual.

Otra iniciativa formativa, promovida por el área de sostenibilidad medioambiental, fue *Seedtraining*, cuyo objetivo es favorecer que los empleados de distintas áreas reflexionen sobre el impacto medioambiental y social de sus comportamientos. Un total de 2.810 empleados participaron en 2018.

 Más información en la página 190 de esta Memoria Anual.

### 1.3.2. Compromiso con los proveedores

Promovemos la participación activa de los proveedores en el diálogo sobre prácticas de compra responsable. Nuestro objetivo es concienciar y dar ejemplo en un área crítica para la sostenibilidad de nuestro negocio y, de hecho, de la industria en general. Al respecto, promovemos relaciones a largo plazo con los proveedores mediante su incorporación responsable a nuestra cadena de suministro.

## Promoción de relaciones a largo plazo con los proveedores

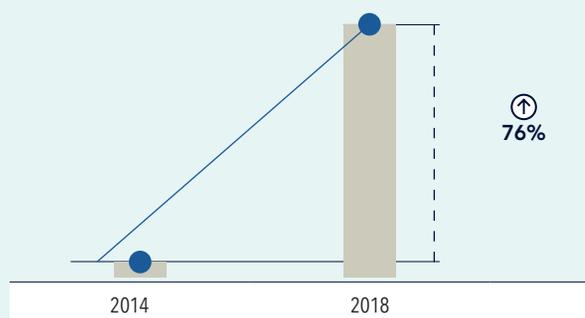
Inditex reconoce el valor de promover relaciones a largo plazo con los proveedores. Por este motivo, colaboramos con ellos para su mejora continua y capacitación y trabajamos conjuntamente para lograr relaciones industriales sólidas y que fomenten la resiliencia de la cadena de suministro en paralelo a la del negocio.

Esta promoción de las relaciones a largo plazo con los proveedores se refleja en el hecho de que, aquellos con los que llevamos tres o más años de relación comercial concentran el 92% de la compra realizada en 2018. Estos proveedores van creciendo en paralelo con nosotros, aumentando año a año la producción que realizan para Inditex.

### REPARTO DE LA COMPRA EN 2018



### EVOLUCIÓN DE LA PRODUCCIÓN TOTAL REALIZADA POR LOS PROVEEDORES CON TRES AÑOS O MÁS DE RELACIÓN CON INDITEX EN 2018

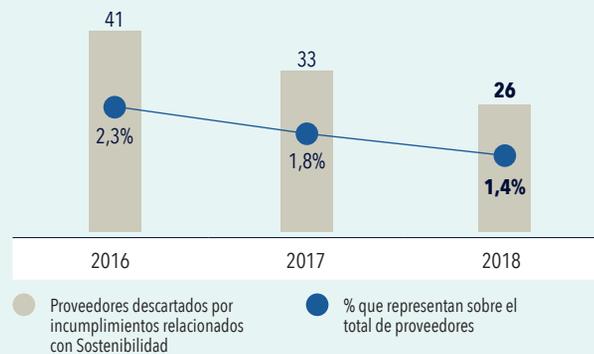


Gracias a nuestros equipos de Sostenibilidad local y a herramientas como nuestro Acuerdo Marco con IndustriALL, la relación con los proveedores es más fuerte y duradera.

Desde Inditex garantizamos que las prácticas de compra responsable estén presentes en toda la relación con el proveedor, desde su inicio hasta su finalización, si fuera el caso. En línea con la guía de debida diligencia de la OCDE, la desvinculación con un proveedor sólo se produce cuando se han agotado los intentos posibles de mitigación de impactos negativos. Romper la relación con un proveedor que no cumple con nuestros requisitos de sostenibilidad debe ser el último recurso.

En los últimos años, y en línea con el compromiso de practicar una desvinculación responsable con los proveedores, no sólo ha disminuido el número de proveedores descartados por incumplimientos en materia de sostenibilidad, sino que también ha disminuido el porcentaje que éstos representan sobre el total de proveedores del Grupo.

### EVOLUCIÓN DE PROVEEDORES DESCARTADOS POR INCUMPLIMIENTOS DE SOSTENIBILIDAD



EL 92% de la compra realizada en 2018 se realizó a proveedores con los que llevamos tres o más años de relación comercial.



Además de establecer relaciones estables con los proveedores, es esencial dar ejemplo y alentarlos a adoptar prácticas responsables en la gestión que ellos realizan, a su vez, de las fábricas con las que trabajan. Para aumentar su concienciación, los hemos involucrado en las actividades en las que participamos sobre prácticas de compra, lo que nos ha permitido obtener información muy valiosa para optimizar nuestras propias prácticas.

Por ejemplo, y ante los compromisos asumidos por las marcas de la iniciativa ACT en materia de prácticas de compra, se consultó con proveedores en varios países. Al mismo tiempo, los proveedores participaron en una encuesta piloto para conocer su opinión en la planificación de las acciones de la iniciativa. En este sentido, se les consultó sobre el desarrollo de instrumentos que respaldarán prácticas responsables, entre ellos un modelo de cálculo de costes que tenga en cuenta todos los costes relacionados con la mano de obra.

Adicionalmente, organizamos diversas mesas redondas de discusión y formaciones sobre prácticas de compra con 154 proveedores clave. Además, colaboramos en diversas sesiones con proveedores en Turquía, Camboya y Hong Kong organizadas en el marco de ACT.

### 1.3.3. Colaboración con la industria

La colaboración sectorial con otras marcas y grupos de interés sigue siendo una de las líneas principales del trabajo de Inditex en materia de prácticas de compra responsable. Así, hemos participado activamente en varias

iniciativas y proyectos de investigación para desarrollar y promover las mejores prácticas en este ámbito.

Todas las marcas de ACT se han comprometido a trabajar de forma global para mejorar sus prácticas de compra. Como parte de este compromiso, Inditex ha colaborado con distintos grupos de trabajo para determinar cuáles son las áreas prioritarias donde focalizar las mejoras y poder ponerlas luego en práctica.

 Más información en la página 108 de esta Memoria Anual.

En esta línea, Inditex es miembro de otras plataformas en las que colaboran otras marcas como el *Industry Summit*, que aspira a mejorar las condiciones de trabajo, a hacer más resiliente la cadena de producción y a la transparencia y rendición de cuentas por parte de todos los actores. Además, uno de sus objetivos específicos es impulsar prácticas de compra responsable a través de la investigación y la innovación, para lo que cuenta con un grupo de trabajo en el que Inditex colabora.

Inditex ha colaborado en 2018 con la Escuela de Negocios Stern de la Universidad de Nueva York (*NYU Stern School of Business*) en un proyecto innovador para desarrollar indicadores sociales relacionados con las prácticas de compra de las empresas específicamente dirigidos a inversores. El proyecto persigue facilitar la inversión socialmente responsable y, con ello, mejorar la respuesta a la creciente preocupación y demanda de transparencia de los inversores sobre la responsabilidad social de las empresas para poder orientar sus decisiones de inversión.

## 1.4. Empoderamiento de la mujer

Garantizar la igualdad de la mujer y fomentar su empoderamiento en la cadena de suministro.

 EMPODERAMIENTO DE LA MUJER			
ODS	   		
	OBJETIVOS	HITOS 2018	INDICADORES 2018
SALUD	Garantizar el acceso a servicios sanitarios y velar por la salud de la mujer, en particular, por la salud reproductiva e higiene femenina.	Proyecto con Medicus Mundi en Marruecos. Proyecto <i>Sakhi Health</i> en India.	13 fábricas con 9.414 trabajadores.
PROTECCIÓN	Prevenir y contribuir a la erradicación de la discriminación, el acoso y el abuso en el lugar del trabajo.	Proyecto <i>Sowbhagyam</i> en India. Proyecto <i>Sakhi Worker Wellbeing</i> en India.	Cinco fábricas con 6.800 trabajadores. 266 agentes sensibilizados en prácticas de contratación; 6.407 escolares formados. 12.727 madres y padres sensibilizados en derechos laborales.
EMPODERAMIENTO	Proporcionar herramientas a las mujeres para que participen de manera activa en el entorno laboral, mejorando la calidad de vida de mujeres, hombres, familias, comunidades y de la sociedad en general, y contribuyendo a construir economías sólidas y justas.	Proyecto <i>Sakhi Women Empowerment</i> en India. Proyecto <i>MIG SCORE</i> de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en Turquía. Proyecto <i>HERFinance</i> en Bangladés - BSR.	Ocho fábricas con 8.332 trabajadores.

La estrategia de empoderamiento de la mujer en la cadena de suministro de Inditex fue aprobada en 2017 y, desde entonces, hemos avanzado hasta alcanzar un mayor número de iniciativas y países. Una de nuestras premisas fundamentales es actuar de manera global teniendo en cuenta siempre la realidad y las normas socioculturales

de cada país de nuestra cadena de suministro. Asimismo, procuramos que todo lo que hacemos tenga como base el ODS 5, dedicado a la igualdad de género y al empoderamiento de mujeres y niñas. A partir de este ODS, hemos definido los tres pilares de esta estrategia: salud, protección y empoderamiento.



A partir del ODS 5, dedicado a la igualdad de género, hemos definido los tres pilares de nuestra estrategia de empoderamiento de la mujer en la cadena de suministro: salud, protección y empoderamiento.



### 1.4.1. Salud



#### Programa con Medicus Mundi

En 2014, pusimos en marcha en Marruecos un proyecto junto a la ONG Medicus Mundi Sur para mejorar la situación sociosanitaria de los trabajadores y trabajadoras del textil. En total, 10 fábricas (con 6.733 trabajadores) han participado en el programa y las actividades principales en 2018 han sido:

##### CAMPAÑA MÉDICA

Campaña médica de prevención de enfermedades de origen laboral (detección de enfermedades crónicas, pulmonares, oftalmológicas y osteomusculares) en colaboración con la policlínica de la CNSS (Caja Nacional de Seguridad Social).

**200 trabajadores participantes en campañas de extracción de sangre, de los cuales 154 son mujeres.**

##### SENSIBILIZACIÓN EN DERECHOS SANITARIOS

Sesiones de sensibilización en prevención de riesgos y enfermedades de origen laboral y para reforzar el conocimiento de las trabajadoras sobre sus derechos, incluyendo los sexuales y reproductivos.

**178 trabajadores formados, de los cuales 143 son mujeres.**

##### CONCIENCIACIÓN SOBRE LA PREVENCIÓN DE ENFERMEDADES COMUNES

A través de esta actividad se pretenden prevenir enfermedades comunes que pueden agravarse por las condiciones de trabajo. Las sesiones se organizan en las empresas por los Comités de Salud e Higiene y se distribuye material de sensibilización a los participantes.

**88 beneficiarios, de los cuales 65 son mujeres.**



### 1.4.2. Protección



#### Proyecto Sowbhagyam

El objetivo de este proyecto en el estado de Tamil Nadu (India) es sensibilizar y educar a las comunidades, agentes de empleo y otros grupos de interés sobre derechos laborales y evitar la utilización de prácticas de empleo abusivas sobre las mujeres. El proyecto, en marcha desde el año 2013, incluye formaciones impartidas por la ONG local SAVE a todos los miembros de la comunidad. Durante este sexto año de implementación nos hemos centrado en cuatro áreas fundamentales:

- Fortalecer el compromiso con los agentes de contratación y crear una guía de mejores prácticas: 266 agentes trabajan para optimizar los sistemas de reclutamiento.
- Consolidar los comités de vigilancia en los pueblos.
- Mejorar el programa de voluntarios en la comunidad, un componente clave para la sostenibilidad del proyecto. Se ha formado a un total de 921 voluntarios.
- Continuar actividades de concienciación escolar y con grupos de adolescentes. Se ha alcanzado a un total de 6.407 estudiantes.

Asimismo, un total de 12.727 madres y padres han sido concienciados en la importancia de que sus hijas perciban su salario íntegro y de forma mensual.

## Promoción de los Derechos Humanos y laborales en las hilaturas del sur de la India

El Sumangali es una práctica de empleo abusiva detectada a principios de la década de los 90 en las hilaturas del estado de Tamil Nadu (sur de la India) que afecta especialmente a trabajadoras jóvenes. La respuesta de Inditex para prevenir esta práctica se basa en un enfoque tridimensional que abarca la comunidad, la cadena de suministro y el cambio en las políticas.

Como primer paso, se realizó un estudio de la cadena de suministro en Tamil Nadu. Si bien la faceta interna del estudio indicó que ninguna de las fábricas que producen para Inditex utilizaba esta práctica, la externa puso de manifiesto que era una situación prevaleciente en la zona.

En línea con la primera dimensión de nuestro enfoque, lanzamos en 2013 el Programa *Sowbhagyam* con un socio local experto: SAVE (*Social Awareness and Voluntary Education*), para crear un modelo de participación en la comunidad sólido, exitoso y replicable para prevenir esta práctica.

Las otras dos dimensiones se abordan a través de nuestro compromiso con *Ethical Trading Initiative* (ETI) y la Coalición de Ámsterdam (AMCO), respectivamente. Con ETI colaboramos en el Programa *Nalam*, que forma a los trabajadores de las hilaturas sobre sus derechos laborales, salud, mecanismos de reclamación y prevención del acoso en el lugar de trabajo, entre otros. Hasta la fecha se ha alcanzado a 39 fábricas con 19.506 trabajadores. También participamos en el Programa TNMS (*Tamil Nadu Multi-Stakeholder Programme*) de ETI, siendo además miembros del Comité Consultivo Local del mismo.

Somos además miembros fundadores de la AMCO, formada en 2015 por distintas marcas para promocionar el cambio de políticas en India que garanticen prácticas laborales responsables, con foco en las hilaturas del sur del país. La Coalición ha dialogado con el gobierno y ha colaborado con la Confederación de Industria de la India (CII) a fin de lograr este objetivo.





### 1.4.3. Empoderamiento

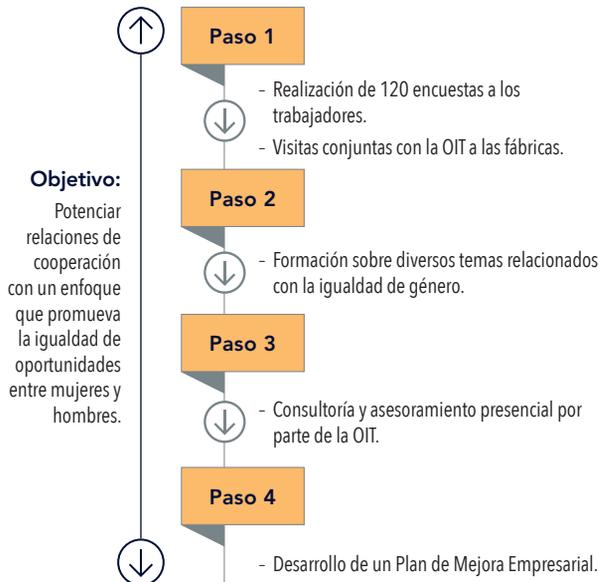


#### Programa MIG SCORE (OIT)

La OIT ha lanzado en 2018 un nuevo programa para promover la igualdad de género (MIG SCORE), que incluye a pequeñas y medianas empresas y organizaciones de la economía social y solidaria. Turquía fue el país elegido para la presentación oficial del programa en octubre del 2018 y la cadena de suministro de Inditex la primera seleccionada en el sector textil turco para su implementación, con cuatro fábricas participantes (635 trabajadores). El programa se implementa en cuatro pasos a lo largo de ocho meses. En 2018 se han culminado los dos primeros.

- Transformar las empresas en mejores lugares de trabajo para los empleados con independencia de su sexo, edad, raza, apariencia física, origen étnico, cultura, sensibilidad política y religión.
- Generar datos sobre las condiciones que experimentan los trabajadores y capacitar a las empresas en una mejor gestión de la igualdad de género.

Gracias a este programa no solo se consigue beneficiar a las trabajadoras, sino también a la empresa en su conjunto, logrando un mayor compromiso de los trabajadores, un aumento en la productividad y una mejora del ambiente laboral.



#### Programa HERfinance Digital Wages (BSR)

En 2018, empezamos a colaborar con el programa *HERfinance Digital Wages* en Bangladés en dos fábricas de nuestra cadena de suministro y alcanzando a un número total de 4.349 trabajadores. Este programa, desarrollado por BSR, promueve la digitalización de pagos y la inclusión financiera de los trabajadores de las fábricas. El programa proporciona a los trabajadores educación financiera sobre ahorro, la realización de presupuestos y la planificación financiera, al tiempo que promueve la digitalización de sus salarios mediante pagos por móvil.

El programa conlleva numerosos beneficios para las mujeres ya que, gracias a él, adquieren conocimientos para su inclusión en el sector financiero formal. Asimismo, permite a las mujeres influir en la toma de decisiones financieras en el ámbito familiar, beneficiando así a la familia en su conjunto.

Los objetivos del proyecto incluyen:

- Proporcionar capacitación y asesoramiento para implementar las mejores prácticas en igualdad de género y alcanzar mejores condiciones de trabajo para mujeres y hombres, al tiempo que se mejora la productividad empresarial.

Además del desarrollo en estas dos fábricas, se ha realizado una formación en colaboración con BSR para introducir el programa *HERfinance* a más proveedores de nuestra cadena de suministro en Bangladés y sensibilizarles en los beneficios de la digitalización de salarios.

## SAKHI – Un Proyecto Transversal

El Proyecto Sakhi, que en hindi significa “amiga”, se ha estructurado durante este año en tres partes: *Sakhi Health*, *Sakhi Worker Wellbeing* y *Sakhi Women Empowerment*, para abarcar así tres aspectos fundamentales de la situación de la mujer en la cadena de suministro de India. La mayoría procede de áreas rurales con oportunidades económicas y educativas limitadas. El trabajo puede afectar a su salud y bienestar, por lo que resulta esencial impulsar proyectos

especiales que aborden de raíz los problemas concretos que les afecten.

*Sakhi* utiliza el modelo *train the trainer*, es decir, capacitar a educadores que, a su vez, formarán a otros trabajadores de su fábrica. Además está basado en la creación de modelos replicables, que garantizan la sostenibilidad del proyecto a largo plazo por parte de las propias fábricas.



Sakhi Health

### OBJETIVO:

Capacitar a las trabajadoras en salud, nutrición, higiene, salud reproductiva y ergonomía, entre otros. Gracias a este programa, los trabajadores tienen información suficiente para mejorar su salud y la de sus familias.

### ENTIDAD COLABORADORA:

*St. Johns National Academy of Health Services*

### ACTIVIDADES DESTACADAS EN 2018:

El proyecto ha sido completado en tres fábricas, beneficiando a 2.681 trabajadores. Tres formaciones, junto a *St. Johns National Academy of Health Services*, a 57 educadores.



Sakhi Worker Wellbeing

### OBJETIVO:

Apoyar y formar a las trabajadoras e implementar sistemas que fomenten un entorno equitativo donde los trabajadores puedan desarrollar su potencial. El proyecto se enfoca especialmente en las trabajadoras migrantes, para lograr un mayor bienestar en el conjunto de la fábrica.

### ACTIVIDADES DESTACADAS EN 2018:

La fase piloto del proyecto se ha realizado en cinco fábricas y ha beneficiado a 6.800 trabajadores. Acciones en cuatro áreas principales:

1	Revisión y refuerzo de políticas relacionadas con el bienestar de los trabajadores: Seguridad Social, prevención del acoso sexual y laboral, manejo de denuncias y quejas, entre otros.	→	Creación de políticas contra el acoso sexual. Formación a 3.077 trabajadores en prestaciones de la Seguridad Social.
2	Revisión y refuerzo de los sistemas de gestión relacionados con la prevención del acoso sexual y laboral.	→	52 miembros de Comités de Reclamaciones Internos formados. Creación de Comités de Bienestar de los Trabajadores.
3	Formación a supervisores en empatía y manejo de las relaciones laborales.	→	84 supervisores formados.
4	Formación a trabajadores y a educadores en áreas como prevención del acoso sexual. Formación a trabajadores migrantes en integración y choque cultural.	→	2.840 trabajadores formados. 83 educadores formados. 33 trabajadores migrantes formados.



Sakhi Women Empowerment

### OBJETIVO:

Promover que las trabajadoras adquieran habilidades, aptitudes y conocimientos para pensar y actuar de manera independiente, de modo que puedan ejercer sus derechos y lograr así una mayor igualdad de género. A través de *Sakhi Women Empowerment*, se respalda el conjunto del Proyecto *Sakhi*, alcanzando mayores y diversos beneficios.

### ACTIVIDADES DESTACADAS EN 2018:

- El proyecto se ha desarrollado en dos fábricas, beneficiando a 3.348 trabajadores.
- Dos formaciones específicas para las mujeres en las fábricas sobre temáticas como la comunicación o la autoestima.
- 22 educadores formados.

## 1.5. Salud y seguridad laboral

Compromiso con entornos seguros y saludables en toda la cadena de suministro.

 <b>SALUD Y SEGURIDAD LABORAL</b>			
ODS	  		
	OBJETIVOS	HITOS 2018	INDICADORES 2018
IDENTIFICACIÓN Y PLANIFICACIÓN	Identificar prioridades, riesgos y oportunidades para poder planificar actuaciones específicas.	Formaciones en India, Pakistán y Bangladés. Evaluaciones a nuevos fabricantes en Bangladés.	10 fábricas con 43.290 trabajadores. 31 visitas de evaluación a 29 nuevas fábricas con 50.807 trabajadores.
OPERACIÓN Y APOYO	Implementación de medidas correctivas en el ámbito de la salud y seguridad laboral.	Programa de mejora en Portugal. Apoyo a mecanismos de reclamación del <i>Accord</i> en Bangladés. Evaluaciones estructurales en Bangladés. Programa de acompañamiento a Comités de Salud y Seguridad en Marruecos.	64 fábricas con 12.395 trabajadores. Gestión de 60 comunicaciones recibidas por el <i>Accord</i> .
VERIFICACIÓN DE IMPACTOS POSITIVOS	Revisión y evaluación de los impactos positivos conseguidos a través de los programas.	Monitorización de los planes de acción correctivos del <i>Accord</i> en Bangladés. Programa de mejora continua en salud y seguridad en Marruecos.	691 visitas de verificación a 207 fábricas con 421.632 trabajadores.
SOSTENIBILIDAD DE LAS MEJORAS	Integración de las acciones de mejora en la propia estrategia de los proveedores.	Programa para el desarrollo de sistemas de gestión de salud y seguridad en India. Formación a Comités de Salud y Seguridad en Marruecos.	49 proveedores con 54.096 trabajadores formados.

La salud y seguridad de los trabajadores es un aspecto esencial de nuestra estrategia para la sostenibilidad de la cadena de suministro.

En 2018, hemos implementado iniciativas y programas diseñados a partir de las necesidades identificadas y que generan impacto positivo en el terreno gracias a la experiencia de nuestros equipos locales, a la colaboración cercana con grupos de interés y a la información objetiva y cuantificable de nuestro programa de cumplimiento.

De forma complementaria y regular, realizamos auditorías especiales de salud y seguridad ocupacional. En ellas, revisamos las condiciones de higiene y seguridad, la prevención de riesgos o la seguridad estructural y antincendios de las instalaciones. En 2018, se llevaron a cabo un total de 897.

Los programas en esta materia se enfocan en la mejora continua, para lo que toman como referencia los más relevantes sistemas de gestión internacionales como ISO 45001:2018. Este sistema define cuatro fases de actuación para la gestión de riesgos y oportunidades

en materia de salud y seguridad laboral. El objetivo final es la prevención de riesgos laborales y la mejora de los entornos de trabajo.



### 1.5.1. Identificación y planificación

Destacamos a continuación iniciativas de sensibilización, formación y evaluación en 2018.

PROGRAMA	PAÍS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2018
Formación para la evaluación de riesgos	India	Desde 2016, se trabaja en la formación de responsables de salud y seguridad para la identificación y evaluación de riesgos y la mejora de sus capacidades internas.	Cinco sesiones formativas con cuatro proveedores (8.498 trabajadores).
Formación y sensibilización sobre los requisitos aplicables en salud y seguridad laboral	Pakistán	Formación impartida por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en el marco del <i>International Labour and Environmental Standards Application in Pakistan's Small Medium Enterprises</i> (ILES). Está orientada al uso de herramientas de evaluación de riesgos y planificación de acciones correctivas a través de la cooperación entre trabajadores y gerencia.	Seis proveedores (34.792 trabajadores).
Evaluación estructural, antiincendios y eléctrica para nuevos proveedores y fabricantes	Bangladés	Para el proceso de incorporación de nuevos proveedores y fabricantes, realizamos evaluaciones estructurales, contra incendios y eléctricas que identifican el nivel de riesgo de las instalaciones.	31 visitas de evaluación a 29 nuevas fábricas (50.807 trabajadores).

### 1.5.2. Operación y apoyo

La implementación de acciones correctivas se realiza con la involucración de nuestros equipos de Sostenibilidad y, en ocasiones, con el apoyo de organizaciones externas de probada experiencia:

PROGRAMA	PAÍS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2018
Mejora de las condiciones de salud y seguridad laboral en la cadena de suministro	Portugal	Programa en colaboración con la <i>Autoridade para as condições do trabalho</i> , IndustriALL Global Union, FESETE, SINDEQ y la <i>Universidade do Minho</i> . 45 proveedores que fueron formados en salud y seguridad establecen medidas correctivas para las fábricas con las que trabajan. Cada mes envían evidencias del progreso y reciben apoyo de nuestro equipo para la implementación de dichas acciones.	55 fábricas con planes de acción correctivos (con 4.067 trabajadores).
Apoyo e involucración directa en mecanismos de quejas y denuncias del <i>Accord</i>	Bangladés	Como firmante del <i>Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh</i> , Inditex se compromete con la mejora de la salud y seguridad en las fábricas textiles. Este acuerdo, legalmente vinculante, permite a los trabajadores plantear inquietudes sobre riesgos de salud y seguridad de una forma confidencial a través de sus mecanismos de quejas y denuncias.	Gestión de 60 comunicaciones.
Evaluación detallada del estado estructural de fábricas	Bangladés	Seguimos colaborando con una consultora de ingeniería en la evaluación pormenorizada de estructuras de edificios y en la definición de las acciones correctivas correspondientes.	Dos empresas con 2.877 trabajadores.
Apoyo y acompañamiento a los comités de salud y seguridad	Marruecos	Junto a <i>Medicus Mundi Sur</i> y <i>AMSAT - Association Marocaine de la Santé au Travail</i> apoyamos a los comités de salud y seguridad en sus funciones, en la definición de planes de acción anuales y en la revisión documental. Este trabajo se alinea con los programas de empoderamiento de la mujer, en colaboración también con <i>Medicus Mundi Sur</i> en el país.	31 miembros de siete proveedores (con un total de 5.451 trabajadores).



Más información en las páginas 119 y 213 de esta Memoria Anual.

### 1.5.3. Verificación de impactos positivos

La revisión y evaluación de impactos positivos que realizan nuestros equipos permite a nuestros proveedores aplicar soluciones consistentes.

PROGRAMA	PAÍS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2018
Monitorización del cumplimiento de los planes de acción correctivos del <i>Accord</i>	Bangladés	Los ingenieros del <i>Accord</i> inspeccionan las fábricas e implementan planes de acción correctivos en seguridad estructural, antiincendios y eléctrica. Nuestros ingenieros, además, verifican y monitorizan la correcta implementación de las acciones.	674 visitas de monitorización y 184 reuniones con 190 proveedores (413.387 trabajadores).
Evaluación, mejora continua y formación en salud y seguridad	Marruecos	El programa, iniciado en 2015, ha sido actualizado en 2018. La nueva metodología comprueba pormenorizadamente los progresos de las fábricas ya visitadas en el pasado para asegurar la consistencia de las acciones correctivas y garantizar su progreso. Tras la verificación, se le explica a los proveedores los resultados y las medidas derivadas.	17 fábricas en la nueva metodología (8.245 trabajadores). 12 reuniones.

## Renovación del Acuerdo sobre Seguridad de los Edificios en la Industria Textil de Bangladés (Accord)

Inditex fue uno de los primeros firmantes en 2013 del Acuerdo sobre Seguridad de los Edificios en la Industria Textil de Bangladés (más conocido como *Accord*). *Accord* es un acuerdo pionero que involucra a más de 200 marcas internacionales, a dos sindicatos globales y ocho sindicatos locales, a la Organización Internacional del Trabajo y al sector empresarial del país en un proceso de mejora de las condiciones de salud y seguridad en el sector.

En 2018 firmamos el *2018 Transition Accord*, que renueva el compromiso iniciado en 2013 y que sigue siendo legalmente vinculante. De este modo, Inditex y el resto de los firmantes contribuyen a la sostenibilidad

del sector mediante el mantenimiento de una relación de abastecimiento a largo plazo con Bangladés, pero también prestando apoyo técnico y financiero durante los planes de remediación que se establecen en el marco del acuerdo en las más de 1.600 fábricas que cubre.

Durante el año 2018, nuestro equipo local de ingenieros y expertos ha apoyado la labor del *Accord* mediante 674 visitas técnicas a fábricas y 184 reuniones con proveedores y fabricantes. En ellas se ha prestado asistencia técnica a las fábricas de nuestra cadena de suministro, para así facilitar la implementación de los planes de acción correctivos determinados por el *Accord*.



**Acuerdo** legalmente vinculante entre marcas y sindicatos.



**Inspecciones** independientes de seguridad estructural, contra incendios y eléctrica.



Programa de **formación** a los Comités de salud y seguridad.



**Mecanismo de quejas** sobre salud y seguridad.



Compromiso de las marcas para asegurar que la **remediación** es completada y financieramente factible en las fábricas cubiertas por el *Accord*.



Informes de inspecciones y **Planes de Acción Correctivos** de carácter público.



**Transición de las funciones** del *Accord* a un cuerpo regulatorio nacional bajo los criterios de la Organización Internacional del Trabajo.

### 1.5.4. Sostenibilidad de las mejoras

La integración de las acciones de mejora en la estrategia de nuestros proveedores y fabricantes requiere en muchas ocasiones la sensibilización de la gerencia y de los representantes de los trabajadores. En este sentido, se han llevado a cabo iniciativas específicas para integrar la salud y seguridad ocupacional en los sistemas de gestión empresarial, para que el enfoque de mejora continua arraigue en los proveedores.

PROGRAMA	PAÍS	DESCRIPCIÓN	RESULTADOS 2018
Formación para el desarrollo de sistemas de gestión de la salud y la seguridad	India	Formación orientada a representantes de la gerencia de proveedores de Inditex. La formación trató sobre sistemas de gestión de la seguridad, seguridad de maquinarias y actividades de grupo con casos de aplicación práctica.	41 proveedores (con 48.263 trabajadores).
Formación y sensibilización a comités de salud y seguridad	Marruecos	En colaboración con Medicus Mundi Sur y <i>AMSAT - Association Marocaine de la Santé au Travail</i> , se organizaron formaciones para miembros de los comités de salud y seguridad en riesgos laborales del sector, prevención de enfermedades y estilos de vida saludable. Este trabajo se alinea con los programas de empoderamiento de la mujer, en colaboración también con Medicus Mundi Sur en el país.	25 miembros de los comités de salud y seguridad de ocho proveedores (con 5.833 trabajadores) han sido formados.

 Más información en las páginas 119 y 213 de esta Memoria Anual.

## 1.6. Protección de los migrantes

Protección de los derechos de los trabajadores migrantes en la cadena de suministro.

 PROTECCIÓN DE LOS MIGRANTES			
ODS	  		
	OBJETIVOS	HITOS 2018	INDICADORES 2018
PREVENCIÓN Y DETECCIÓN	Evaluar todas las fábricas, con especial atención a los trabajadores migrantes.	Realización de auditorías sociales para detectar cualquier tipo de situación no adecuada.	1.193 auditorías sociales en Turquía. 1.350 auditorías sociales en China.
SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN	Formar tanto a los gerentes de las fábricas como a los trabajadores para prevenir cualquier tipo de situación de discriminación o explotación y promover la integración.	Programa con <i>United Work</i> en Turquía. Programa con <i>Refugee Support Centre (MUDEM)</i> en Turquía. Programa con <i>Ethical Trading Initiative (ETI)</i> en China.	41 fábricas con 6.263 trabajadores.
REMEDIACIÓN	Ofrecer remediación, protección y asesoramiento individual a aquellas personas migrantes que lo necesiten.	Colaboración con <i>Refugee Support Centre (MUDEM)</i> en Turquía para la realización de planes de remediación individual.	140 planes de remediación individual.
INTEGRACIÓN	Lograr la integración total de las personas migrantes tanto en el entorno laboral como en las comunidades.	Colaboración con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) en un programa de integración a través de mentores de las propias fábricas.	Nueve fábricas con 1.605 trabajadores.

Cada año, millones de personas que abandonan forzosamente sus lugares de origen pueden verse en una situación de vulnerabilidad por su condición de migrantes tanto en su entorno laboral como personal. Desde Inditex, mantenemos una política de tolerancia cero a cualquier tipo de explotación en la cadena de suministro, especialmente en el caso de trabajadores migrantes, tal y como estipula nuestro Código de Conducta.

Nuestro trabajo en la protección de los migrantes incide en toda la cadena de suministro, si bien cada programa atiende a la realidad propia del país, ya que no todos los flujos migratorios son iguales. Y aunque los grandes retos de los migrantes o refugiados puedan ser comunes, cada territorio presenta sus particularidades. Por ejemplo, Turquía es uno de los principales receptores a nivel europeo, especialmente de refugiados procedentes de Siria por causa del conflicto bélico en este país. En el caso de China, el flujo de migratorio tiene unas características distintas, al tratarse de migración interna desde áreas rurales hacia provincias más industrializadas.

En Inditex aunamos fuerzas con distintos actores de la cadena de suministro, desde los propios proveedores y fabricantes hasta otras marcas, así como organizaciones y gobiernos. Somos miembros de las plataformas *Tent Partnership for Refugees* y *Refugee Working Group*, grupo impulsado por la FLA (*Fair Labour Association*) en Turquía

y cuyo objetivo es buscar soluciones comunes y áreas de cooperación para promover prácticas laborales adecuadas para los migrantes. También en Turquía, participamos en el grupo de Derechos Humanos de *Ethical Trading Initiative*, donde la protección de los refugiados tiene un papel relevante.

Inditex también colabora con la OIT en la protección de los migrantes en virtud del acuerdo público-privado firmado en 2017 para fortalecer y alinear las políticas de la asistencia y protección a trabajadores migrantes en Brasil (denominado PPP ABVTEX-ABIT-Zara Brasil). Y en 2018 nos hemos sumado a un programa piloto para la integración de refugiados en Turquía de esta organización.

La protección de los migrantes se extiende también a nuestros programas de acción social, entre los que se incluyen una Cátedra de Refugiados y Migrantes Forzosos, creada por Inditex y la Universidad Pontificia Comillas.

 Más información en la página 205 de esta Memoria Anual.

A fin de garantizar los Derechos Humanos y laborales de los migrantes en la cadena de suministro, nuestras acciones se desarrollan en cuatro ámbitos complementarios: prevención, sensibilización y capacitación, remediación e integración.

Desde Inditex, mantenemos una política de *tolerancia cero* a cualquier tipo de explotación en la cadena de suministro, especialmente en el caso de trabajadores migrantes.

### 1.6.1. Prevención y detección

En nuestras auditorías verificamos de forma minuciosa las condiciones laborales, con especial hincapié en los trabajadores migrantes y refugiados. Nuestra metodología de auditoría social incluye diversas cuestiones para evaluar las condiciones de trabajo de los migrantes y detectar cualquier tipo de situación de explotación o discriminación hacia ellos.

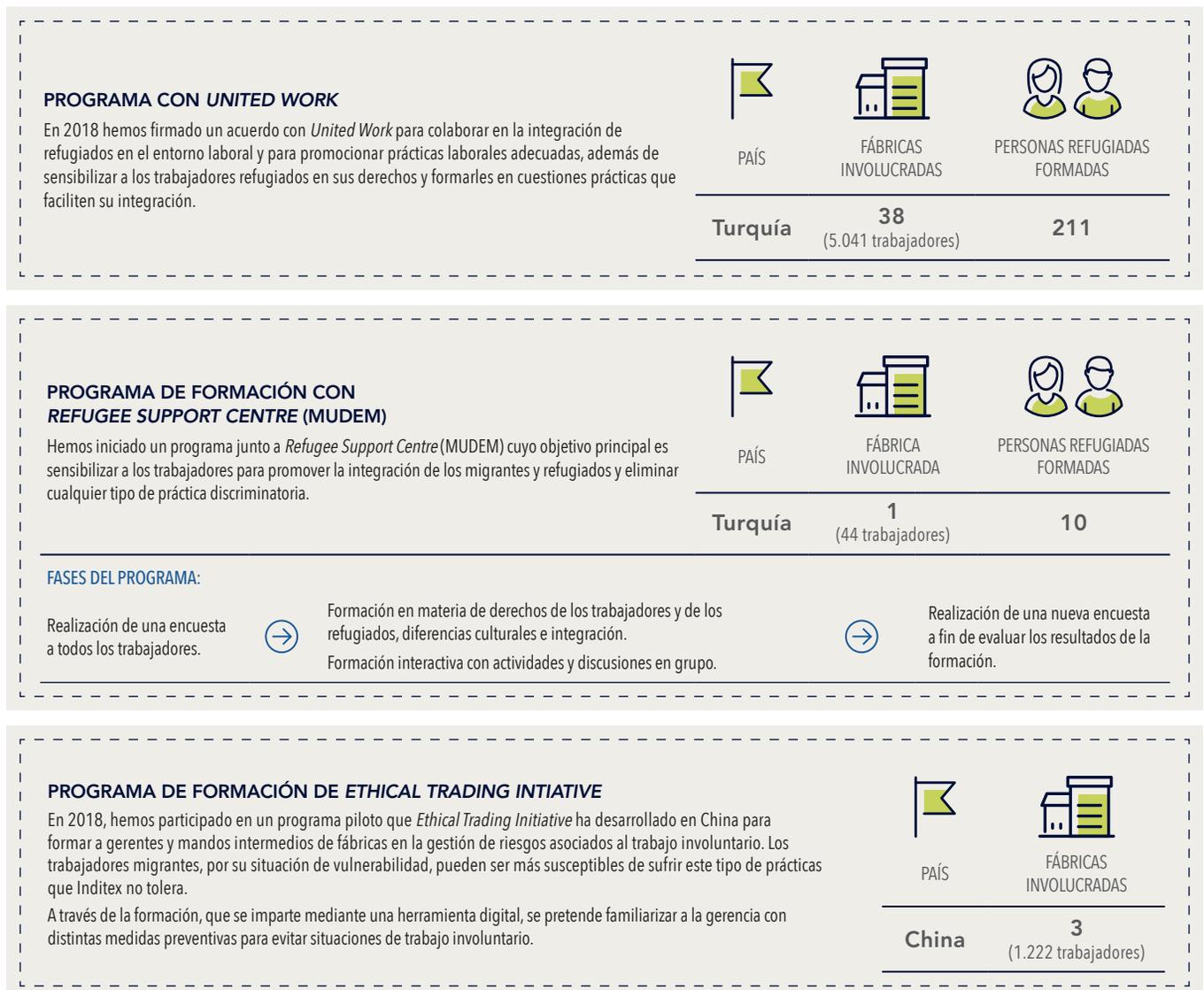
La formación de nuestros equipos internos es también fundamental en este ámbito.

En este sentido, cabe destacar que Inditex ha desarrollado en Turquía un formulario en los diferentes dialectos

del árabe (teniendo en cuenta que la mayor parte de migrantes que llegan al país se expresan en alguno de estos dialectos) para verificar más eficientemente las condiciones de los migrantes y refugiados, ya que su nivel de expresión en turco puede no ser suficiente para detectar potenciales situaciones de discriminación o de no adecuación de sus condiciones laborales.

### 1.6.2. Sensibilización y capacitación

La sensibilización de proveedores y trabajadores es clave a la hora de prevenir y/o remediar situaciones de explotación o discriminación. En 2018, destacamos los siguientes programas:



### 1.6.3. Remediación

Siempre que se detectan situaciones donde no se respetan los derechos de los migrantes o refugiados ponemos en marcha planes de remediación. Estos planes de remediación tienen especial relevancia en Turquía, donde desde 2015 colaboramos con la ONG *Refugee Support Centre* (MUDEM).

La realización de estos planes exige un estudio pormenorizado que permita ofrecer una solución adaptada a cada realidad. En este sentido, MUDEM e Inditex colaboran atendiendo al trabajador y a su familia para regularizar su estatus laboral en Turquía. También se imparten cursos de turco y se les traduce la documentación

necesaria para su adaptación: normativa, procedimientos, aspectos de salud y seguridad, etc. En 2018, se han llevado a cabo 140 de estos planes de asesoramiento y remediación en Turquía con un impacto en 149 personas.

### 1.6.4. Integración

Además del respeto por los Derechos Humanos y laborales de los trabajadores migrantes, creemos que también hay que apoyarlos para que se integren en su entorno laboral, personal y en la comunidad. Por este motivo, en 2018 hemos participado en un programa pionero de la OIT en Turquía para promover la integración de los refugiados en distintos sectores.

#### PROGRAMA DE INTEGRACIÓN CON LA OIT

En las fábricas participantes, se forma a trabajadores voluntarios que actuarán como mentores (*buddies*, denominación en inglés) de trabajadores migrantes, concretamente sirios. Estos mentores realizan actividades de ocio fuera del ámbito laboral acompañando a sus compañeros migrantes. Así, el mentor enseñará cuestiones relativas al idioma y a la cultura turcas de una forma más natural y fuera del entorno de la fábrica, para favorecer no sólo su integración laboral sino también en la sociedad.



PAÍS



FÁBRICAS  
INVOLUCRADAS

Turquía

9  
(1.605 trabajadores)







**BetterWork**  
Formación en los principios del programa y en procesos de mejora continua y análisis de causas raíz de no conformidades.



**Shift**  
Formación avanzada en Derechos Humanos y procesos de debida diligencia.



Realización de másteres y posgrados en áreas como Salud y Seguridad o Legislación Laboral y Seguridad Social en distintas Universidades.



Seis auditores internos acreditados en el estándar SA 8000.



Cinco auditores internos acreditados como verificadores.



Formación experta en habilidades de comunicación, resolución de conflictos, y gestión de equipos.



Mejora en técnicas de auditoría: técnicas de entrevista, investigación de causas raíz en cuestiones de discriminación, o auditoría con perspectiva de género, entre otros.

## 1.7.1. Equipos de Sostenibilidad

En Inditex, consideramos fundamental la formación continua de nuestros equipos, lo que nos permite avanzar en la aplicación de nuestra estrategia de sostenibilidad y, al mismo tiempo, formar a auditores externos, a equipos de compra y a proveedores.

Nuestros equipos internos se caracterizan por su carácter multidisciplinar pero con base común en Sostenibilidad Social. Así, contamos con auditores sociales cualificados, expertos en Derechos Humanos y otros perfiles técnicos. Nuestros auditores están acreditados por la organización *Social Accountability International (SAI)* como auditores en el estándar SA8000, basado entre otros, en las convenciones de la OIT, la Declaración Universal de los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y la Convención Internacional sobre los Derechos del Niño de Naciones Unidas.

En total en 2018, 47 miembros de nuestro equipo de Sostenibilidad Social fueron formados por organizaciones externas entre las que destacan:



Las formaciones entre los propios miembros de los equipos internos son igualmente importantes para la transmisión de conocimientos entre los distintos clústeres y la replicación de buenas prácticas. En este sentido, la comunicación inter-clúster es una constante diaria de nuestra organización. Adicionalmente, todos los clústeres se reúnen una vez al año para compartir experiencias y desarrollar futuras estrategias de actuación. En 2018, estas jornadas fueron un punto de partida para la nueva estrategia 2019-2022 y para recapitular el anterior Plan Estratégico 2014-2018.

## 1.7.2. Auditores externos

En 2018, 704 auditores externos realizaron auditorías para Inditex de acuerdo a nuestra propia metodología. En este sentido, la formación de los auditores externos se realiza no sólo al inicio de nuestra colaboración sino a lo largo de toda la relación para garantizar que la calidad de las auditorías se adecúa a nuestros estándares. En 2018, 557 auditores externos fueron formados para la realización de auditorías de Inditex. Estas formaciones se realizan ad hoc según las necesidades individuales de la empresa auditora y el país, o de forma estándar cada vez que se actualiza una metodología.

### 1.7.3. Proveedores

La formación y capacitación de proveedores y fabricantes es uno de los pilares del Plan Estratégico 2014-2018 y de los programas de *El Trabajador en el Centro*. Y seguirá siéndolo en nuestra futura estrategia de Sostenibilidad. Somos conscientes de que la sostenibilidad social de la cadena de suministro requiere que nuestros proveedores compartan nuestros principios, comenzando por el Código de Conducta y para llegar hasta los valores de nuestros programas, como el empoderamiento de la mujer o los salarios dignos.

En este sentido, realizamos formaciones en grupo e individuales. Las sesiones individuales las desarrollan nuestros equipos internos. Y las grupales pueden ser tanto internas como en colaboración con diversas organizaciones de prestigio. En este ámbito destacan en 2018 las formaciones con IndustriALL en Rumanía, Bulgaria, India o Bangladés; y con la OIT y con ACT en Turquía, en ambos casos.

Por otra parte, ha sido especialmente destacada la formación en la nueva herramienta de trazabilidad.

 Más información en la página 92 de esta Memoria Anual.



### 1.7.4. Equipos de compra y otras áreas

El desarrollo de la estrategia de sostenibilidad de Inditex sólo es posible con la participación de todos los empleados. Por ello, desde Sostenibilidad, y en colaboración con Recursos Humanos, se trabaja para formar y sensibilizar a todas nuestras personas. En este sentido, todos los nuevos empleados de la central de Inditex reciben la formación *Welcome*, con sesiones específicas donde se introducen las políticas y prácticas del Grupo en Sostenibilidad Social, Medioambiental y de Salud y Seguridad del Producto, así como en Inversión Social.

La formación de los equipos de tienda es también fundamental por su contacto directo con el cliente. No sólo deben tener presente la sostenibilidad en su trabajo diario, sino que deben ser capaces de transmitirla. *On Academy*, la herramienta digital de Inditex para la formación de empleados, es uno de las plataformas para ello e incluye contenidos específicos en sostenibilidad. En 2018, esta herramienta estaba al alcance de más de 105.000 personas.

 Más información en la página 74 de esta Memoria Anual.

En el caso de los equipos comerciales, la formación en sostenibilidad va mucho más allá por el impacto de su actividad y sus decisiones en la cadena de suministro. En 2018, se ha formado a 142 compradores de India, Turquía, Bangladés y España con nuestros módulos interactivos sobre prácticas de compra. Además, los equipos de sostenibilidad de Turquía, China, India, Bangladés y Argentina han mantenido 107 reuniones de sensibilización individuales con sus compañeros de compra de las distintas filiales.

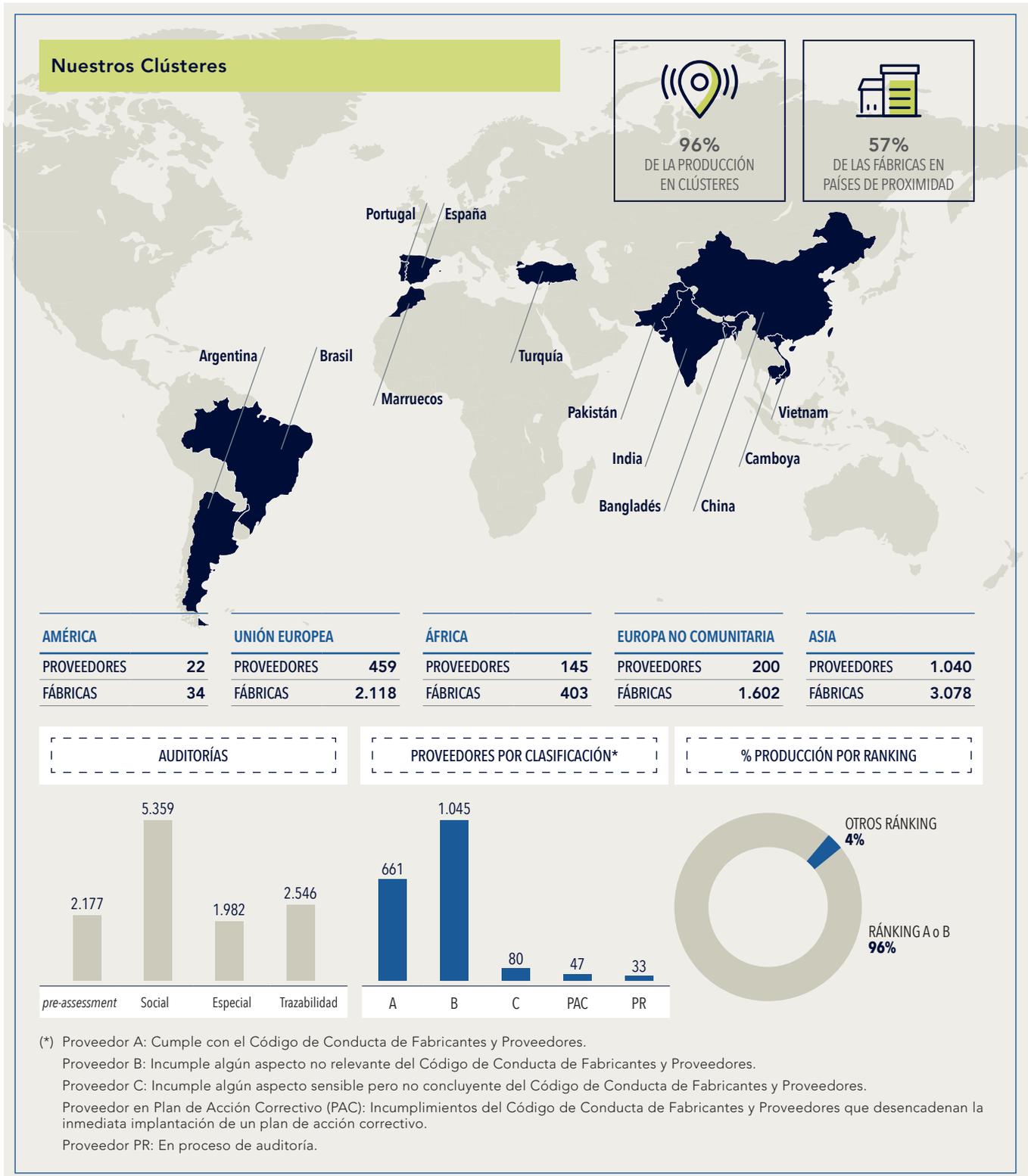
 Más información en la página 119 de esta Memoria Anual.

La formación sobre Sostenibilidad incluye a todos los actores de la cadena de suministro, desde proveedores a equipos internos.

## 2. Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible 2014–2018. Repaso 2018

El año 2018 fue el quinto y último de aplicación del Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible 2014-2018. Durante el ejercicio, hemos continuado trabajando en las cuatro líneas de actuación: identificación, evaluación, optimización y sostenibilidad, a fin de completar los objetivos que nos marcamos en 2013.

### I La cadena de suministro de Inditex en 2018



## 2.1. Identificación de la cadena de suministro

En el ejercicio social 2018, nuestra cadena de suministro la formaban 1.866 proveedores<sup>1</sup> en 43 mercados, que trabajaban con 7.235 fábricas<sup>2</sup>.

### | La cadena de suministro de Inditex en 2018<sup>1</sup>

	Proveedores con compra 2017	Proveedores no utilizados 2018	Proveedores nuevos 2018	Proveedores con compra 2018
África	151	19	13	145
América	48	27	1	22
Asia	980	172	232	1.040
Europa no comunitaria	182	35	53	200
Unión Europea	463	68	64	459
<b>TOTAL</b>	<b>1.824</b>	<b>321</b>	<b>363</b>	<b>1.866</b>

El sistema de gestión de trazabilidad de Inditex fue desarrollado internamente y ha evolucionado en el lustro de aplicación del Plan Estratégico 2014-2018 a fin de facilitar el acceso a la información de los interesados (equipos internos y proveedores), así como para incrementar el alcance de la información recogida, especialmente en cuanto a la trazabilidad de las materias primas. En este sentido, nuestros clústeres (que suponen el 96% de la producción total) cuentan con expertos en trazabilidad, incluido ingenieros textiles e industriales. En 2018, se llevaron a cabo 2.546 auditorías de trazabilidad que verificaron que la producción para las cadenas del Grupo tenía lugar en fábricas debidamente declaradas y autorizadas.

En las auditorías de trazabilidad es destacable la estandarización de su metodología. Desde su implantación en 2014, se ha consolidado un modelo robusto que incorpora las mejores prácticas de los equipos de Inditex y que permite la verificación objetiva de los proveedores. La metodología incorpora, además, medidas de corrección y remediación mediante los Planes de Control de Producción y la evaluación de los sistemas de gestión.

 Más información en la página 92 de esta Memoria Anual.

## 2.2. Evaluación de la cadena de suministro

La primera verificación del cumplimiento del Código de Conducta se produce antes de que el proveedor inicie su relación comercial con Inditex a través de las auditorías de *pre-assessment*, que consisten en una evaluación previa de potenciales proveedores y fábricas, realizada por auditores internos y externos y sin previo aviso. Estas auditorías garantizan que sólo los que cumplen el Código de Conducta formen parte de la cadena de suministro.

### | Auditorías pre-assessment en 2018

Área geográfica	Auditorías pre-assessment	% Apto
África	96	73%
América	15	87%
Asia	1.429	72%
Europa no comunitaria	378	86%
Unión Europea	259	90%
<b>Total</b>	<b>2.177</b>	<b>77%</b>

Nuestros proveedores y fábricas son también objeto de auditorías sociales periódicas conforme a nuestra metodología, diseñada en 2007 junto a la antigua Federación Internacional Sindical del Textil (hoy integrada en IndustriALL Global Union), la Universidad de Northumbria y el *Centre for Business and Public Sector Ethics* de la Universidad de Cambridge.

Las auditorías sociales verifican el grado de cumplimiento del Código de Conducta y establecen planes de acción correctivos, si fuera necesario, para garantizar el respeto a los derechos laborales fundamentales. Las realizan auditores externos e internos sin previo aviso. Una parte esencial son las entrevistas anónimas y confidenciales a los trabajadores y a sus representantes sindicales (si los hubiera), que permiten al auditor contrastar la información obtenida y obtener una visión cercana a la realidad de la fábrica. El resto de la auditoría incluye revisión de documentación, visita de las instalaciones y entrevista con la gerencia.

### | Auditorías sociales en 2018

Área geográfica	Total
África	380
América	55
Asia	2.473
Europa no comunitaria	1.241
Unión Europea	1.210
<b>Total</b>	<b>5.359</b>

<sup>1</sup> Proveedores de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado y complementos con producción superior a 20.000 unidades/año. Los proveedores con producción inferior representan el 0,23% de la producción total.

<sup>2</sup> Fábricas de textil, calzado y complementos declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos de 2018.

El resultado de las auditorías asigna a proveedores y fabricantes una clasificación que refleja su grado de cumplimiento del Código de Conducta. De este modo, la clasificación de los proveedores utilizados en 2018 es la siguiente:

Clasificación (*)	Número de proveedores	Porcentaje (%)	Porcentaje de Producción (%)
A	661	35%	37%
B	1.045	56%	59%
C	80	4%	2%
PAC	47	3%	1%
PR	33	2%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.866</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

- (\*) Proveedor A: Cumple con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- Proveedor B: Incumple algún aspecto no relevante del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- Proveedor C: Incumple algún aspecto sensible pero no concluyente del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- Proveedor en Plan de Acción Correctivo (PAC): Incumplimientos del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores que desencadenan la inmediata implantación de un plan de acción correctivo.
- Proveedor PR: En proceso de auditoría

A continuación, se muestra el porcentaje de cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores en las fábricas activas en 2018:

### Porcentaje de cumplimiento del Código de Conducta en las fábricas activas (\*) de proveedores con compra en 2018

	África	América	Asia	Europa no comunitaria	Unión Europea
Prohibición de trabajo involuntario	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Prohibición del trabajo juvenil o de menores**	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Prohibición de discriminación	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Prohibición de abuso o trato inhumano	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Higiene en el trabajo	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Cumplimiento en materia salarial	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Horas de trabajo	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Compromiso medioambiental	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Trabajo regular	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90
Implantación del Código***	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90	● > 90

(\*) Se incluyen fábricas con auditoría social y no bloqueadas en 2018.

(\*\*) Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de verificación de la edad de los trabajadores

(\*\*\*) Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de registro y comunicación a los trabajadores

● > 90      ● > 70      ● > 50      ● < 50

En 2018, el 96% de la producción fue realizada por proveedores A o B, los rankings más elevados dentro de la metodología de Inditex, lo que demuestra la integración de criterios de sostenibilidad en las decisiones de compra.

Otra de las evaluaciones llevadas a cabo son las auditorías especiales, que están focalizadas en un área de mejora específica. Ejemplos de objetivos de estas visitas son las evaluaciones técnicas estructurales, o la evaluación de las condiciones laborales de los trabajadores desde un punto de vista exclusivo de la salud y seguridad.

## 2.3. Optimización

Desde el punto de vista de la sostenibilidad, Inditex cree en el crecimiento y mejora de la mano de sus proveedores, lo que significa que las auditorías son siempre objeto de seguimiento. Cada auditoría genera un Plan de Acción Correctivo que impone objetivos y plazos exigentes y que es de obligado cumplimiento si el proveedor desea mantener su relación comercial con Inditex. Además, otros grupos de interés como ONG, sindicatos u otras organizaciones de la sociedad civil, pueden participar en dichos planes.

### Auditorías especiales en 2018

Área geográfica	Especiales
Africa	130
América	132
Asia	1.398
Europa no comunitaria	201
Unión Europea	121
<b>Total</b>	<b>1.982</b>

### Planes de Acción Correctivos



En Inditex damos a los proveedores oportunidades de mejora y los asesoramos y apoyamos siempre que lo necesiten.

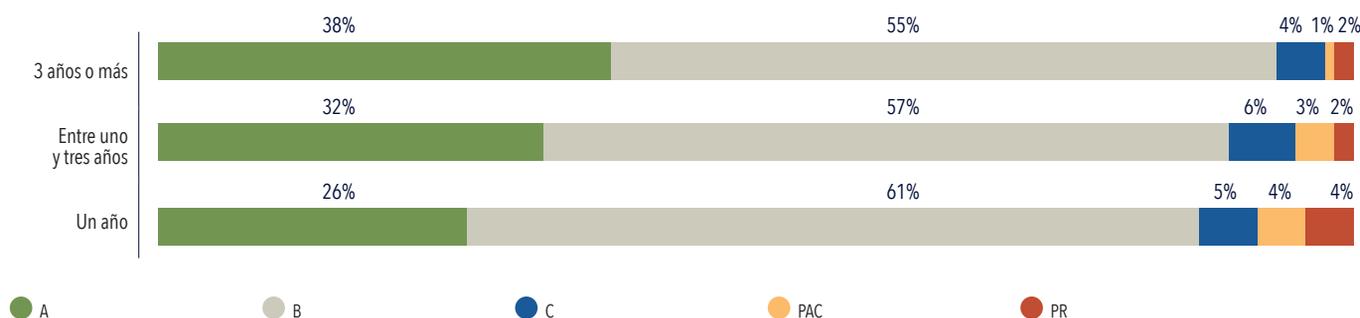
En el ejercicio 2018, se iniciaron 417 Planes de Acción Correctivos. Desde el inicio del Plan Estratégico 2014-2018, nuestros equipos han colaborado con los proveedores en 2.458 Planes de Acción Correctivos.

Además de llevar a cabo nuestros propios planes, desarrollamos junto a otras marcas del sector acciones de remediación conjunta en las fábricas. Un enfoque colaborativo que facilita soluciones a largo plazo desde una perspectiva más holística puesto que, además de ayudar a las fábricas a mejorar de manera integral, se

les envía un mensaje común y consensuado por parte de todas las marcas para las que trabajan.

Los beneficios del trabajo diario que desde el inicio mantenemos con el proveedor se evidencian en la mejora de la clasificación de los proveedores en función de los años de relación con Inditex. Así, el porcentaje de proveedores con ranking A y B es superior en aquellos que llevan más de tres años trabajando con Inditex y siendo objeto de los diferentes programas del Plan Estratégico 2014-2018.

#### I Clasificación de los proveedores en función de la relación comercial con Inditex (%)



En Inditex damos a los proveedores oportunidades de mejora y los asesoramos y apoyamos siempre que lo necesiten. Sin embargo, tenemos tolerancia cero hacia quienes no aprovechan estas oportunidades y no cumplen con el Código de Conducta o con otros requisitos. De esta forma, de los 1.866 proveedores utilizados en 2018, 50 fueron descartados durante el año por incumplir alguna de las condiciones necesarias para trabajar con Inditex. Esto incluye tanto motivos comerciales como relacionados con sostenibilidad.

#### Proveedores descartados en 2018

Área geográfica	Proveedores con compra*	Descartados por incumplimiento Código de Conducta	Descartados por motivos comerciales	Proveedores activos a 31/01/2019
África	145	3	1	141
América	22	0	0	22
Asia	1.040	10	18	1.012
Europa no comunitaria	200	10	2	188
Unión Europea	459	3	3	453
<b>Total</b>	<b>1.866</b>	<b>26</b>	<b>24</b>	<b>1.816</b>

(\*) Proveedores de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado y complementos con producción superior a 20.000 unidades/año. Los proveedores con producción inferior representan el 0,23% de la producción total.

## 2.4. Sostenibilidad

Los retos de una cadena de suministro global son compartidos por diversos actores. Trabajar conjuntamente es beneficioso para la industria y para el desarrollo de las comunidades relacionadas. Por este motivo colaboramos con grupos de interés a nivel global,

especialmente con IndustriALL Global Union, así como en relevantes iniciativas de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), *Ethical Trading Initiative* (ETI) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas, entre otras, y con grupos de interés local.

### PRINCIPALES ALIANZAS GLOBALES



**IndustriALL Global Union**

Federación internacional de sindicatos, que representa a más de 50 millones de trabajadores afiliados a cerca de 600 sindicatos en todo el mundo.

Colaboración a través del Acuerdo Marco Global firmado en el año 2007. Dicho Acuerdo fue el primero en abarcar toda la cadena de suministro de una empresa del sector textil, y su objetivo fundamental es velar por el cumplimiento de las normas internacionales del trabajo derivadas de los Convenios de la OIT y Naciones Unidas, así como de las Directrices de la OCDE. El Acuerdo subraya el papel esencial que la libertad sindical y el derecho a la negociación colectiva deben tener en todos los países.



**Organización Internacional del Trabajo**

Organismo de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y a las relaciones laborales. Es una organización de carácter tripartito, integrada por los representantes de los gobiernos, de los sindicatos y de los empleadores.

Alianza Público - Privada firmada en 2017 y de carácter trienal, cuyo objetivo es la promoción conjunta de los principios fundamentales y de los derechos laborales en la cadena de suministro del algodón.

Participación en el Programa *Better Work* de la OIT, para mejorar las normas laborales y la competitividad de las cadenas de suministro a escala global.

Inditex se adhirió al Programa *Better Work* en octubre de 2007. En 2013, ambas partes firmaron un acuerdo específico que nos convierte en *buyer partner* directo del Programa *Better Work*.



Esta es nuestra Comunicación sobre el Progreso en la aplicación de los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

Sus Diez Principios promueven el desarrollo sostenible en las áreas de Derechos Humanos, trabajo, medioambiente y anticorrupción y gozan de consenso universal. Es la mayor iniciativa de responsabilidad social empresarial del mundo.

Desde su adhesión en 2001, Inditex se compromete a respetar sus Diez Principios.

Participamos activamente en su Plataforma de Acción sobre Trabajo Decente en Cadenas de Suministro Globales. Y en la Plataforma de Reporte sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible (*Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals*).



**Ethical Trading Initiative**

Plataforma de diálogo para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores del sector de la distribución de países en vías de desarrollo. Está integrada por empresas, organizaciones sindicales internacionales y organizaciones no gubernamentales.

Somos miembros de *Ethical Trading Initiative* desde 2005 y participamos activamente en sus actividades y en programas en distintos países.



**Action, Collaboration, Transformation**

Iniciativa de marcas de distribución, proveedores y sindicatos para transformar la industria y conseguir salarios dignos en el sector textil a través de la negociación colectiva.

Nuestra participación en ACT y en sus grupos de trabajo es muy activa desde 2015.



**Acuerdo sobre Seguridad de Edificios en la Industria del Textil de Bangladés (Accord)**

Acuerdo entre marcas y distribuidores internacionales, sindicatos locales e internacionales y ONG para asegurar mejoras duraderas en las condiciones de trabajo de la industria textil en Bangladés

Inditex es miembro firmante original y forma parte del Comité de Dirección. Fue firmado el 13 de mayo de 2013 y renovado en 2018.



**Better Than Cash Alliance**

Alianza de gobiernos, empresas y organizaciones internacionales con sede en Naciones Unidas y cuyo objetivo es promover globalmente la transición hacia una economía digital.

La colaboración de Inditex se centra en la digitalización y educación financiera de la cadena de suministro.

**Colaboración sectorial**

Cooperación con marcas y grupos de interés del sector textil para afrontar retos comunes y avanzar conjuntamente en la sostenibilidad de la industria.

La promoción de relaciones industriales maduras, la consecución de salarios dignos, o el impulso de prácticas de compra responsable son algunas de las líneas de trabajo en colaboración con el sector.

Una de las herramientas fundamentales con las que contamos para establecer estas cooperaciones con los diversos grupos de interés tanto a nivel local como global, además de para garantizar que nuestros estándares son aplicados a lo largo de toda la cadena de suministro, son nuestros clústeres de proveedores.

## I Principales indicadores de los clústeres en 2018

	España	Portugal	Marruecos	Turquía	India	Pakistán	Bangladés	Vietnam	Camboya	China	Brasil	Argentina
<b>AUDITORÍAS</b>												
Trazabilidad	13	174	548	721	61	5	82	67	56	191	51	510
Pre-Assessment	33	98	78	356	190	67	102	43	55	914	3	8
Sociales	97	973	315	1.193	368	178	295	124	84	1.350	10	41
Especiales	0	111	123	195	233	24	826	16	57	188	86	46
<b>RÁNKING DE PROVEEDORES</b>												
Proveedores A	90	89	54	68	40	8	55	5	1	68	4	22
Proveedores B	74	73	55	86	70	38	59	0	1	351	0	3
Proveedores C	7	1	13	14	10	6	3	0	0	18	0	0
Proveedores PAC	4	2	3	18	1	5	3	0	0	4	0	1
<b>PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS</b>												
Planes de Acción Correctivos	0	77	15	191	6	17	8	10	7	65	0	2
<b>GRUPOS DE INTERÉS</b>												
Colaboración y participación con grupos de interés												
<b>España</b>				<b>Portugal</b>				<b>Marruecos</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pacto Mundial de las Naciones Unidas</li> <li>- <i>Ethical Trading Initiative</i> (ETI)</li> <li>- <i>IndustriALL Global Union</i></li> <li>- <i>Action Collaboration Transformation</i> (ACT)</li> <li>- Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> <li>- <i>Better Than Cash Alliance</i></li> <li>- <i>Social &amp; Labour Converge Project</i> (SLCP)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>IndustriALL Global Union</i></li> <li>- Universidade Católica Portuguesa do Porto</li> <li>- <i>Universidade do Minho</i></li> <li>- <i>Autoridade para as Condições do Trabalho</i></li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Medicus Mundi Sur</i></li> <li>- <i>AMSAT (Association Marocaine de la Santé au Travail)</i></li> <li>- Unión de la Acción Feminista</li> </ul>				
<b>Turquía</b>				<b>India</b>				<b>Pakistán</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>IndustriALL Global Union</i></li> <li>- Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> <li>- <i>Association for Supporting Contemporary Life</i> (ÇYDD)</li> <li>- <i>United Work</i></li> <li>- <i>Refugee Support Centre</i> (MUDEM)</li> <li>- <i>Fair Labour Association</i></li> <li>- WWF Turquía</li> <li>- <i>Action Collaboration Transformation</i> (ACT)</li> <li>- <i>ITKIB -Exporters' Association</i></li> <li>- <i>Association for Supporting Contemporary Life</i> (ÇYDD)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>IndustriALL Global Union</i></li> <li>- <i>St. Johns National Academy of Health Sciences</i></li> <li>- SWASTI</li> <li>- SAVE</li> <li>- <i>Pratham, Council for Vulnerable Children</i></li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> <li>- <i>Buyers Forum Pakistan</i></li> </ul>				
<b>Bangladés</b>				<b>Vietnam</b>				<b>Camboya</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> <li>- <i>IndustriALL Global Union</i></li> <li>- <i>Ethical Trading Initiative</i> (ETI)</li> <li>- <i>Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh</i> (Accord)</li> <li>- BGMEA</li> <li>- BKMEA</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Better Work</i> (OIT)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>Action, Collaboration, Transformation</i> (ACT)</li> <li>- <i>Better Factories Cambodia</i> (OIT)</li> </ul>				
<b>China</b>				<b>Brasil</b>				<b>Argentina</b>				
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> <li>- <i>Ethical Trading Initiative</i> (ETI)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organización Internacional del Trabajo (OIT)</li> </ul>				<ul style="list-style-type: none"> <li>- INTI (Instituto Nacional de Tecnología Industrial)</li> </ul>				

En 2018 culminó el Plan Estratégico iniciado en 2014 que recogía las líneas de actuación de los últimos cinco años en materia de gestión responsable de la cadena de suministro.

### 3. Balance del Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible 2014 – 2018

En diciembre de 2013, los equipos de Sostenibilidad Social de Inditex diseñaron una estrategia de cinco años para el periodo 2014 – 2018 para la cadena de suministro, que denominaron Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible.

El Plan Estratégico organizó y reforzó el trabajo ya realizado hasta entonces y tenía dos objetivos específicos:

- Asegurar el cumplimiento del Código de Conducta de Inditex para Fabricantes y Proveedores.
- Reiterar el compromiso con los Principios Rectores de las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

El Plan Estratégico recogía las líneas de actuación en materia de gestión responsable de la cadena de suministro,

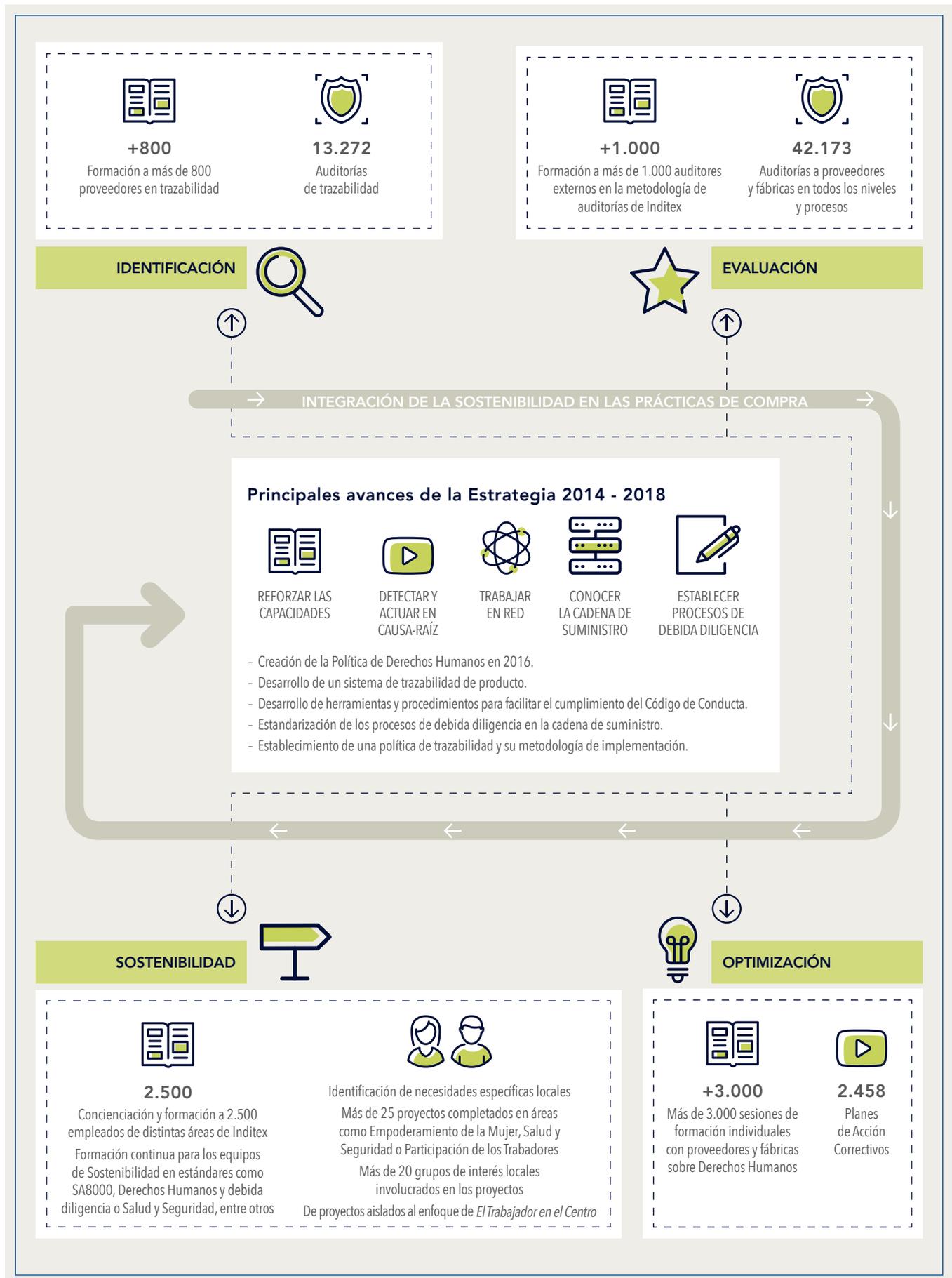
que pasan por identificar y conocer correctamente a los proveedores y fabricantes (no exclusivos), sometiéndoles a una evaluación exhaustiva para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. De este modo, se asegura la sostenibilidad y la adecuación de los fabricantes y proveedores a los estándares exigidos por Inditex, se establecen relaciones empresariales estables y a largo plazo y se puede profundizar en áreas concretas.

Este Plan culminó en el ejercicio social 2018 y, en el lustro de su aplicación, las metodologías, herramientas y actividades de identificación, evaluación, optimización y sostenibilidad incluidas en él han evolucionado, adaptándose a las necesidades de la cadena de suministro y a su contexto e incorporando aprendizajes y experiencias.

#### I Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible 2014–2018

LÍNEAS DE ACTUACIÓN	IDENTIFICACIÓN	EVALUACIÓN	OPTIMIZACIÓN	SOSTENIBILIDAD
MONITORIZACIÓN	Trazabilidad	Programa de Cumplimiento	Auditorías efectivas	Relaciones maduras con los proveedores y un enfoque integral
CAPACITACIÓN	Formación a auditores	Participación de los trabajadores	Formación a proveedores	
MEJORA CONTINUA	Calidad de las auditorías	Planes de Acción Correctivos	Consolidación de la cadena de suministro	
COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	Socios de referencia eficaces y eficientes con los que se comparten buenas prácticas y se crean estrategias comunes			

Repaso Plan Estratégico 2014–2018. Resultados destacados





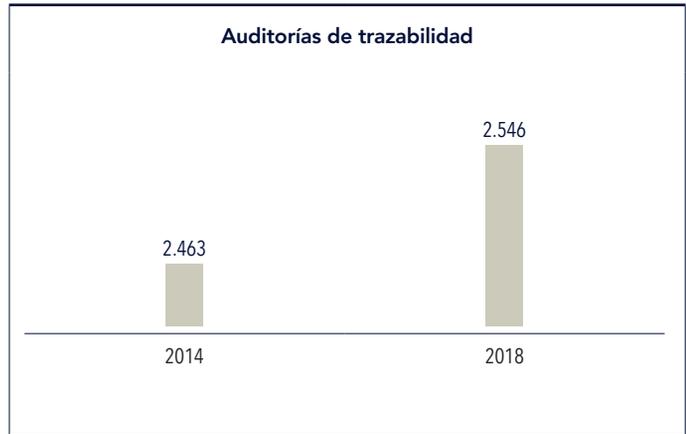


**IDENTIFICACIÓN**

OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	HITOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES	IDENTIFICACIÓN DESPUÉS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>Verificación de la trazabilidad del 100% de la producción</li> <li>Formación periódica y sistemática de todos los auditores mediante el sistema <i>train the trainer</i></li> </ul>	Sistema online de fabricantes y pedidos Lanzamiento de auditorías de trazabilidad Acuerdo público-privado con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) para fortalecer los derechos laborales en la producción del algodón	En estos cinco años, hemos intensificado nuestras acciones de identificación, tanto en la realización de auditorías de trazabilidad como en la formación de proveedores o en la mejora de los sistemas de información	Corresponsabilidad de los proveedores en asegurar la trazabilidad de sus propias cadenas de suministro Desarrollo de herramientas innovadoras para facilitar la gestión de la trazabilidad Refuerzo de la trazabilidad de las materias primas

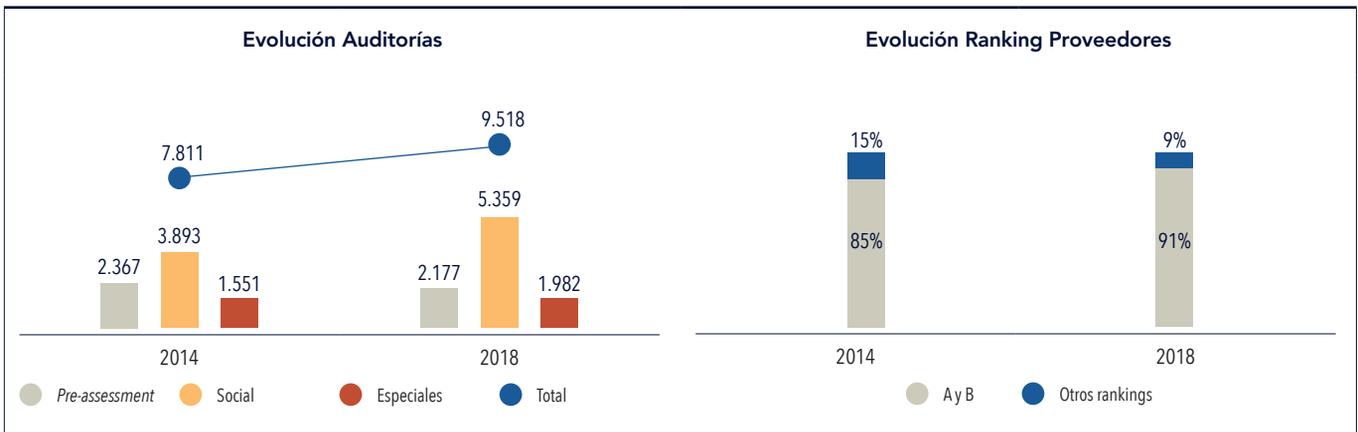


La trazabilidad de la cadena de suministro ha sido una prioridad del Plan Estratégico.



**EVALUACIÓN**

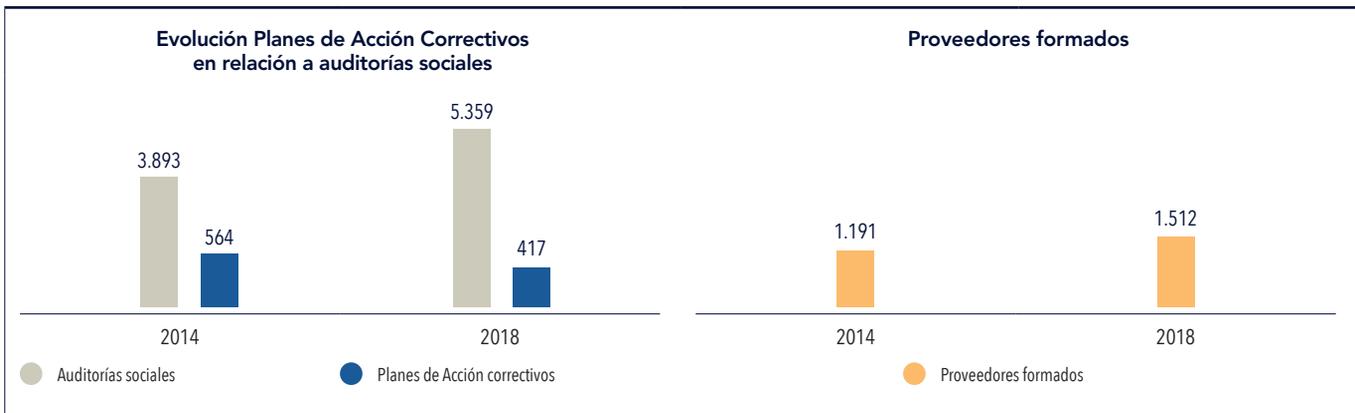
OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	HITOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES	BALANCE DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>Asegurar el cumplimiento sostenible del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores</li> <li>Sistema de auditorías dirigido a evaluar y mejorar métodos de gestión</li> </ul>	Dos actualizaciones de la metodología de auditoría social. Actualización de la metodología de auditoría <i>pre-assessment</i> . Integración de todas las auditorías en un sistema online.	El porcentaje de proveedores con los grados más elevados de cumplimiento (A y B) ha ido aumentando en los cinco años del Plan Estratégico, lo que demuestra que hemos logrado la mejora continua de las condiciones de trabajo y de cumplimiento con nuestro Código de Conducta.	Auditorías como herramienta para detectar causas raíz de los incumplimientos y para solucionarlos a través de otras acciones. Iniciativas para avanzar en evaluaciones compartidas con el resto de la industria, como el <i>Social &amp; Labour Convergence Project</i> .





**OPTIMIZACIÓN**

OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	HITOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES	OPTIMIZACIÓN DESPUÉS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Planes Correctivos para mejorar los sistemas de gestión, autoevaluados y participados por los trabajadores</li> <li>↑ Establecer y mantener relaciones estables y de confianza con los proveedores</li> <li>↑ Programa de formación regular del 100% de proveedores y fabricantes</li> </ul>	<p>Colaboración con ONG locales para la realización de Planes de Acción Correctivos</p> <p>Acuerdo con MUDEM para refugiados en Turquía</p> <p>Desarrollo de prácticas de compra responsable con equipos de compra</p>	<p>En 2018, los Planes de Acción Correctivos iniciados representan un 8% de las auditorías sociales realizadas. Esto demuestra cómo ha mejorado el nivel de cumplimiento de nuestros proveedores, ya que aunque hemos intensificado nuestros esfuerzos en auditorías, cada vez un menor porcentaje necesita la inmediata ejecución de un estricto Plan Correctivo</p>	<p>Mejora continua a través de la cooperación con otros grupos de interés del sector</p> <p>Iniciativas de remediación conjunta</p> <p>Programas que van más allá de la remediación individual y tratan la causa raíz a nivel sector</p>



**SOSTENIBILIDAD**

OBJETIVOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	HITOS PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018	EVOLUCIÓN PRINCIPALES INDICADORES	SOSTENIBILIDAD DESPUÉS DEL PLAN ESTRATÉGICO 2014-2018
<ul style="list-style-type: none"> <li>↑ Socios de referencia eficaces y eficientes con los que se comparten buenas prácticas y se crean estrategias comunes</li> <li>↑ Alineamiento y participación de la estrategia de sostenibilidad en el modelo de negocio</li> <li>↻ Trabajadores libremente escogidos como representantes en toda la cadena de suministro</li> </ul>	<p>Aprobación de la Política de Derechos Humanos de Inditex</p> <p>Renovación del Acuerdo Marco Global con IndustriALL</p> <p>Creación de clústeres de proveedores en Camboya y Pakistán y desarrollo de los otros 10 clústeres ya existentes</p> <p>Compromiso con ACT (<i>Action, Collaboration, Transformation</i>)</p> <p>Participación en <i>Action Platforms</i> del Pacto Mundial de Naciones Unidas</p>	<p>A lo largo de los cinco años del plan, los clústeres han sido una de nuestras herramientas principales para avanzar. A través de ellos, hemos sellado diversas alianzas con entidades tanto locales como internacionales con las que compartimos el objetivo de la sostenibilidad social de la cadena de suministro</p>	<p>Refuerzo de la colaboración entre clústeres para aprovechar sinergias y aprendizajes comunes</p> <p>Foco en la innovación y utilización de las nuevas tecnologías para la sostenibilidad de la cadena de suministro</p> <p>Fortalecimiento de las alianzas existentes con distintos grupos de interés, creación de nuevas en distintas áreas de actuación</p> <p>Sostenibilidad de la industria en su conjunto</p>

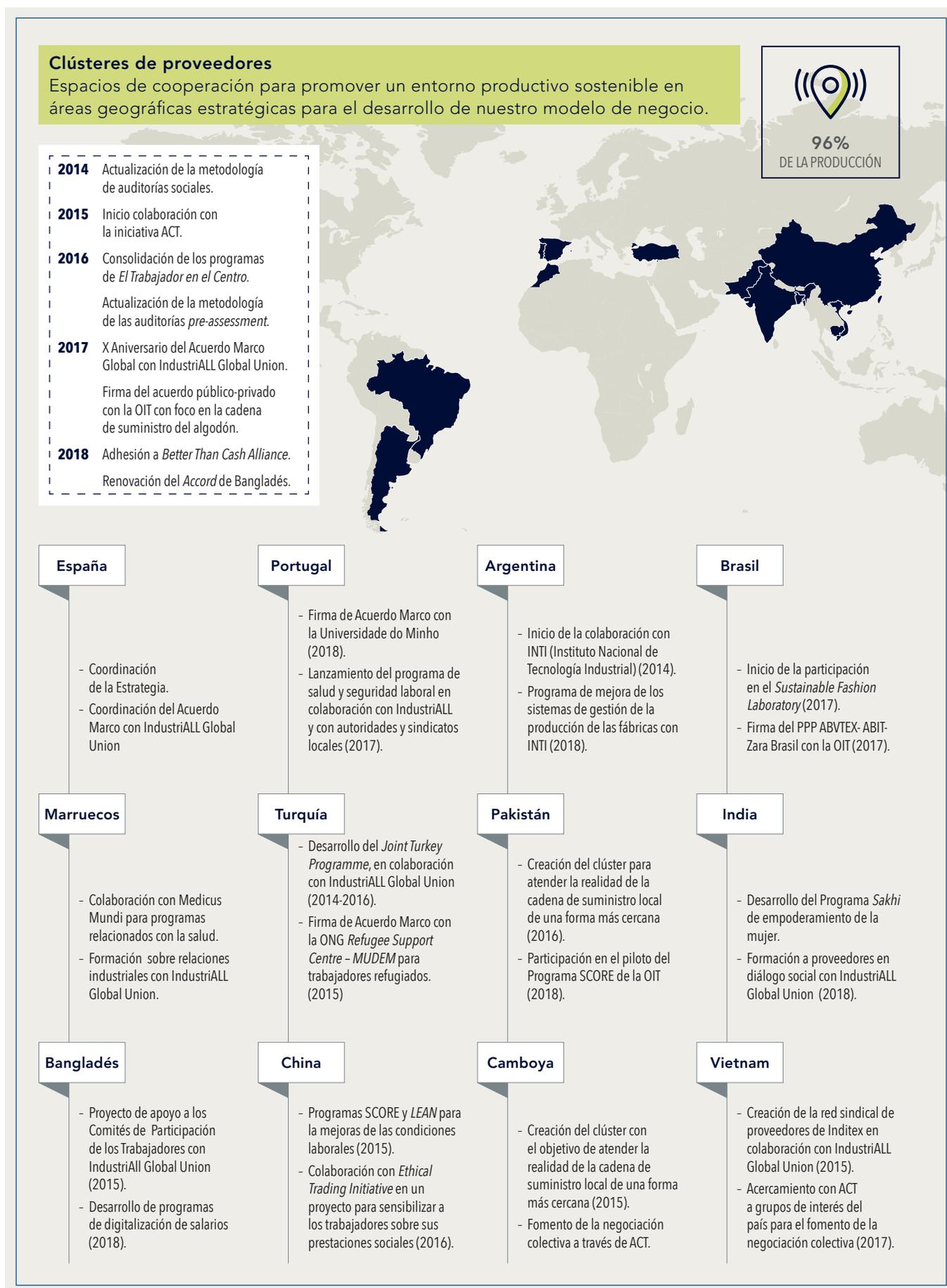


**Alianzas con entidades de referencia**

**Creación de dos nuevos clústeres:**

CAMBOYA Y PAKISTÁN

## Repaso Plan Estratégico 2014–2018. Resultados destacados



## 4. Presentación de la estrategia El Trabajador en el Centro 2019 – 2022

Inditex sigue comprometido con las mejores prácticas de sostenibilidad social en la cadena de suministro. A partir de la experiencia acumulada en los cinco años del Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible y de los aprendizajes de las actividades de la estrategia de *El Trabajador en el Centro*, en 2019 hemos comenzado la nueva estrategia para la cadena de suministro.

La nueva hoja de ruta de Inditex se denomina *El Trabajador en el Centro 2019-2022*. Y es que el anterior Plan Estratégico y la experiencia acumulada han demostrado que sólo entendiendo las necesidades de los trabajadores, sus familias y las comunidades donde viven, y proporcionándoles herramientas para fomentar el trabajo decente, se puede liderar el camino hacia la sostenibilidad y hacia un modelo de negocio responsable.

Por este motivo, nuestra prioridad en los próximos cuatro años será profundizar en el conocimiento de las necesidades de los trabajadores dirigiéndonos directamente a ellos. Para ello, continuaremos trabajando

con grupos de interés relevantes, especialmente los que están en mayor contacto con los trabajadores y tienen visibilidad de sus preocupaciones y necesidades.

La estrategia se articulará en torno a tres dimensiones complementarias e interconectadas: el entorno laboral, el bienestar y la industria.

Esta estructura tridimensional nos permitirá seguir centrando nuestros esfuerzos en la sostenibilidad de las fábricas de la cadena de suministro, a la vez que facilitará extenderlos al bienestar general de los trabajadores y a los cambios e impactos duraderos en la industria.

A través de un ejercicio de debida diligencia en Derechos Humanos, se determinan las áreas de impacto prioritarias y en ellas se centrarán las acciones de esta estrategia, cuyo objetivo es lograr un impacto sostenible en los trabajadores que cree un valor social positivo.

 Véase la página 45 de esta Memoria Anual.

### | EL TRABAJADOR EN EL CENTRO 2019 - 2022

