





ENFOQUE SOSTENIBLE GLOBAL Y TRANSVERSAL



La sostenibilidad está integrada en todas las fases de nuestro modelo de negocio, así como en toda la vida del producto. Esto incluye todas las etapas de nuestra cadena de suministro global, desde el diseño y el abastecimiento, la fabricación y control de calidad, la logística y el propio punto de venta, tanto tienda como online.



La Hoja de Ruta de Sostenibilidad



Nuestra visión de la sostenibilidad parte de valores intrínsecos a nuestro negocio, como el inconformismo y la proactividad, así como de la disposición a que todas las áreas del negocio sean palanca de cambio en la consecución del objetivo de ser una Compañía cada vez más sostenible.

En Inditex tenemos la misión de generar impacto positivo en nuestros clientes, en nuestros empleados, en la cadena de suministro y en el planeta.

Nuestra aspiración de ser más sostenibles nos ha llevado a diseñar una Hoja de Ruta de Sostenibilidad entendida como una senda de trabajo sin límite pero con planes de acción concretos, que se estructuran alrededor de dos ejes principales:

- El compromiso con la economía circular y la descarbonización.
- El pleno apoyo a los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la alineación de nuestra estrategia a la Agenda 2030 de Naciones Unidas y, en última instancia, la promoción y el respeto de los Derechos Humanos.

La sostenibilidad está integrada en todas las fases de nuestro modelo de negocio, así como en toda la vida del producto. Esto incluye todas las etapas de nuestra cadena de suministro global, desde el diseño y el abastecimiento, la fabricación y control de calidad, la logística y el propio punto de venta, tanto tienda como online. Para asegurar esta integración hemos desarrollado e implementado distintas políticas y procedimientos, que aplicamos tanto en nuestras operaciones propias como en las de terceros.

Las principales políticas y estrategias que guían nuestras actuaciones en materia de sostenibilidad en la cadena de valor son:

- Política de Derechos Humanos de Inditex.
- Política de Responsabilidad Social Corporativa.
- Política de Sostenibilidad Medioambiental de Inditex.
- Política de Productos Forestales.
- Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- Estándares de salud y seguridad del producto: *Clear to Wear (CtW)*, *Safe to Wear (StW)* y los estándares I+ (IPLUS, *Inditex Precautions and Limits for Users' Safety*, por sus siglas en inglés).
- Estrategia de gestión social de la cadena de suministro *Trabajador en el Centro 2019-2022*.
- Estrategia Global de Gestión del Agua, Global de Energía y de Biodiversidad.

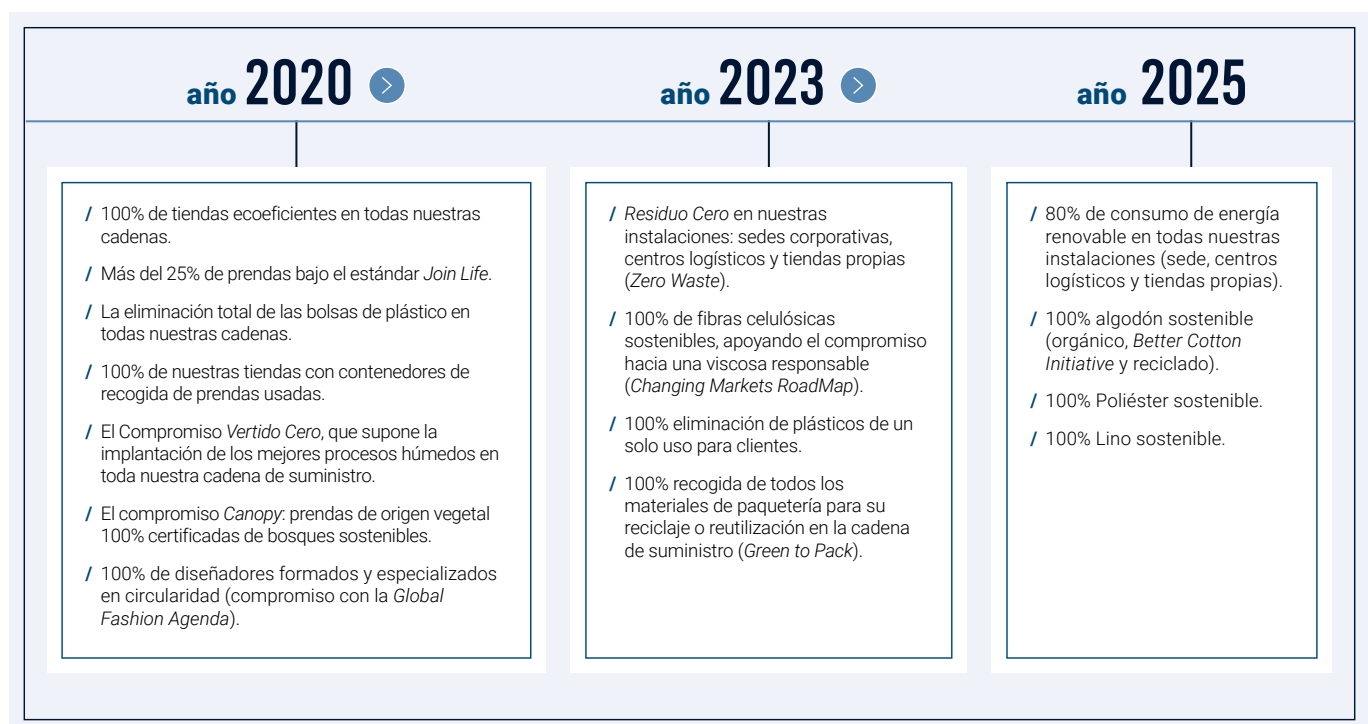
Partiendo de estas políticas y estrategias, hemos implementado distintos programas que están en constante evolución, ya que el entorno y el contexto donde se desarrollan también es cambiante. Así, mantenemos una apuesta firme por la innovación y la mejora continua también en materia de sostenibilidad: desde la búsqueda de nuevos materiales más sostenibles al uso de nuevas tecnologías y enfoques innovadores en la gestión social de la cadena de suministro, o la mejora

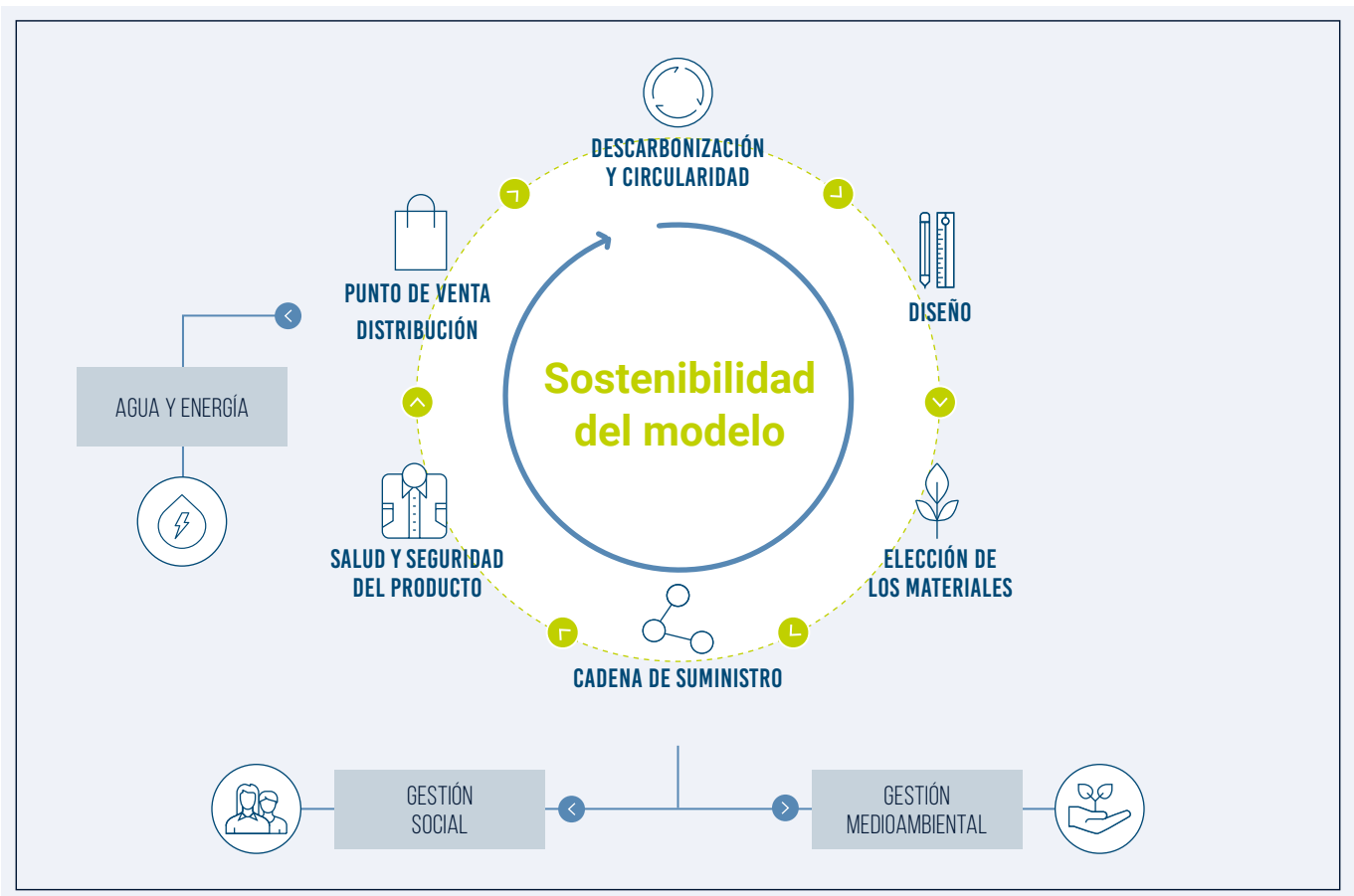


de la eficiencia en los consumos de agua y energía de nuestras instalaciones y actividades.

Somos conscientes de la necesaria contribución global a una sociedad sostenible. Por ello, colaboramos con distintos grupos de interés y mantenemos alianzas con diversas organizaciones internacionales para el desarrollo y aplicación de nuestras estrategias de sostenibilidad social y medioambiental. Esto nos permite maximizar nuestro impacto positivo a lo largo de la cadena de valor.

Además, creemos que el futuro de la sostenibilidad debe avanzar cada vez más hacia un enfoque abierto donde la colaboración sea el pilar sobre el que deba evolucionar la industria. Un enfoque que desde Inditex llevamos años desarrollando. Ejemplo de ello son nuestras colaboraciones con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), IndustriALL Global Union, *Zero Discharge of Hazardous Chemicals* (ZDHC), Global Fashion Agenda, Affirm, Sustainable Apparel Coalition (SAC) o The CEO Water Mandate, entre otros.





ENFOQUE SOSTENIBLE GLOBAL Y TRANSVERSAL



DISEÑO

P. 80



FORMACIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD



ELECCIÓN DE
LOS MATERIALES

P. 82



JOIN LIFE
Care for fiber, Care for water, Care for planet

MATERIAS PRIMAS MÁS SOSTENIBLES
Algodón, lino y viscosa sostenible; materiales reciclados; Política de Bienestar Animal y Mejora Forestal



NUESTRA CADENA
DE SUMINISTRO

P. 88



DESCRIPCIÓN DE NUESTRA
CADENA DE SUMINISTRO

P. 89



Trazabilidad
Pre-assessment
Prácticas de compra responsable
Transparencia y rendición de cuentas

GESTIÓN SOCIAL DE LA CADENA
DE SUMINISTRO

P. 98



Estrategia *Trabajador en el Centro* 2019-2022
Áreas de Impacto Prioritarias
Cumplimiento

GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL
DE LA CADENA DE SUMINISTRO

P. 148



The List, by Inditex
Ready to Manufacture
Gestión del agua en la cadena de suministro



SALUD Y SEGURIDAD
DEL PRODUCTO

P. 152



NUESTROS ESTÁNDARES DE SALUD
Y SEGURIDAD DE PRODUCTO

P. 153



Safe to Wear, Clear to Wear, I+Cosmetics,
I+FCM, I+Home Fragrance & Candles,
I+Child Care Furniture

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE
SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO

P. 155



Programa *Picking*
Nueva evaluación antes de su distribución
Programa *Approval of Laboratories (APPLABS)*
Análisis de Causa Raíz
Optimización de análisis
Recuperación de producciones con
incumplimiento

FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

P. 159



DESCARBONIZACIÓN
Y CIRCULARIDAD

P. 160



NUESTRO ENFOQUE
EN ENERGÍA Y AGUA

P. 163



Consumo energético global
Fuerte apuesta por las energías renovables
Emisiones de GEI (gases de efecto invernadero)
Gestión de la energía
Gestión del agua

ECONOMÍA CIRCULAR

P. 175



Closing the Loop
Zero Waste
Green to Pack



Diseño

ODS	Metas	Contribución de Inditex
	12.2	Mediante nuestro compromiso de que todos los diseñadores del Grupo estén formados en los principios de la economía circular antes de 2020, impulsamos la producción y comercialización de productos más responsables y sostenibles.

 Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

La creación de una nueva prenda parte de un proceso de diseño que debe tener presente, además de la inspiración y creatividad, los distintos materiales que emplear, los procesos necesarios para su elaboración y las posibilidades de alargar su ciclo de vida, ya sea gracias a una mayor durabilidad o a su reciclabilidad.



En esta línea, en Inditex hemos definido un programa de formación que garantice el conocimiento de los principios de la economía circular entre todos nuestros equipos de diseñadores.

Como primer paso, se ha elaborado un curso *online* que aborda tanto el marco conceptual como las principales estrategias de diseño circular: la formación en las características técnicas y funcionales de las distintas fibras y materias primas para evaluar alternativas de incorporación de materiales reciclados; el diseño pensado para aumentar las posibilidades de reciclabilidad de los componentes de una prenda; y el diseño orientado a alargar la durabilidad del producto.

Estas formaciones técnicas comprenden materiales, procedimientos y herramientas, en línea con el compromiso que en Inditex asumimos con la *Global Fashion Agenda* de que todos nuestros diseñadores estén formados en los principios de la economía circular antes de 2020.

De este modo, en 2019 hemos impulsado notablemente la difusión de conocimientos de esta materia en nuestros equipos y hemos desarrollado contenidos y metodologías de formación en sostenibilidad medioambiental. Estas

formaciones se han impartido en nuestras sedes corporativas, centros logísticos, fábricas y tiendas propias, tanto en España (donde se encuentra la sede de Inditex) como en diversos mercados donde estamos presentes, como es el caso de Francia, Reino Unido, Países Bajos, China, Corea, Japón, Estados Unidos, Argentina y Brasil. Se han elaborado contenidos específicos en función de las necesidades de cada colectivo, desde conceptos básicos de sostenibilidad o el planteamiento de la estrategia de sostenibilidad de Inditex, hasta el conocimiento de su producto y cómo hacer que este sea más sostenible.

MÁS DE 10.000 EMPLEADOS HAN RECIBIDO FORMACIÓN EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL EN 2019

La fase de diseño es muy relevante también desde el punto de vista de la salud y seguridad de nuestros productos, ya que es cuando se deciden las materias primas que se van a utilizar, de importancia crítica para las etapas posteriores de fabricación.

En este sentido, y para garantizar que nuestros artículos son seguros y saludables ya desde este momento, entregamos a nuestros proveedores (encargados de la producción del artículo) información detallada acerca del diseño, de las materias primas escogidas (tejidos, hilos de costura y entretelas) y de los accesorios (botones, cremalleras o apliques), así como de los procesos de fabricación que deben emplearse, o las dimensiones que deben tener, si los hay, los cordones o cuerdas corredizas.

Nuestro compromiso: Todos los diseñadores del Grupo formados en los principios de la economía circular antes de 2020.

EN 2019 LLEVAMOS A CABO DIVERSAS INICIATIVAS COMERCIALES EN LAS QUE EL DISEÑO DE LAS COLECCIONES PARTÍA DE LA SELECCIÓN DE MATERIALES ESPECIALMENTE SOSTENIBLES:

En Bershka lanzamos una colección en colaboración con *National Geographic* inspirada en la naturaleza y confeccionada a partir de materiales como el poliéster reciclado o el algodón de cultivo ecológico.



También en Zara, lanzamos una colección de prendas *denim* fabricadas a partir de vaqueros ya usados. Para ello, utilizamos prendas recuperadas a través de organizaciones sin ánimo de lucro que colaboran en nuestro Programa *Closing the Loop* de recogida de ropa usada. De este modo, alargamos el ciclo de vida de los productos, al crear prendas nuevas a partir de materiales reciclados.



Además, la colección *Care for Water* es el comienzo de una colaboración entre *Water.org*, *Organic Cotton Accelerator* (OCA) y Zara. La iniciativa busca impactar positivamente en la gestión del agua en las comunidades productoras de algodón orgánico. Por este motivo, todas las prendas han sido producidas cuidando la utilización del agua, con materiales y tecnologías para reducir su consumo y preservar los recursos de agua dulce.



En Zara creamos la colección *Upcycled Outerwear Collection*, una colección fabricada con poliéster reciclado obtenido a partir de desechos plásticos. Dicho material ha sido recuperado en playas y orillas de ríos en la costa de la Riviera Maya, en áreas costeras donde no existen sistemas de gestión de residuos.



Elección de los materiales

ELECCIÓN DE LOS MATERIALES

JOIN LIFE

Care for fiber, Care for water, Care for planet

MATERIAS PRIMAS MÁS SOSTENIBLES

Algodón, lino y viscosa sostenible; materiales reciclados; Política de Bienestar Animal y Mejora Forestal

ODS

Metas

Contribución de Inditex



12.2

12.8

A través del etiquetado *Join Life*, identificamos todas aquellas prendas que se caracterizan por estar compuestas por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente. Mediante *Join Life* tenemos el objetivo de reducir nuestro impacto e incrementar progresivamente el nivel de demanda de criterios de sostenibilidad en nuestras prendas.



15.1

Nuestra Estrategia de Biodiversidad, que se basa en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas, y la Política de Productos Forestales recogen nuestro compromiso con la conservación de la naturaleza y los ecosistemas forestales. Así, prestamos especial atención a las materias primas que escogemos para elaborar nuestros productos, ya que esas decisiones tienen un impacto directo en la biodiversidad y en el uso de los recursos naturales.



Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

En Inditex estamos comprometidos con la protección y el desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Este compromiso está reflejado en nuestra Estrategia de Biodiversidad, que se basa en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas, y cuyo fin es proteger la biodiversidad en todos los niveles de nuestra actividad y servir de guía para que nuestras decisiones de negocio atiendan a criterios éticos y medioambientales.

Por esta razón, concedemos especial atención a las materias primas que escogemos para nuestros productos,

ya que esas decisiones tienen un impacto directo en la biodiversidad y en el uso de los recursos naturales:

- Aumentamos el uso de materias primas sostenibles como el algodón orgánico, el TENCEL®Lyocell y las fibras recicladas.
- Capacitamos a nuestra cadena de suministro para gestionar sus recursos de manera responsable.
- Utilizamos fuentes sostenibles en nuestro mobiliario de madera y en nuestros productos de papel.



Nuestro compromiso: Más del 25% de prendas Join Life en 2020.

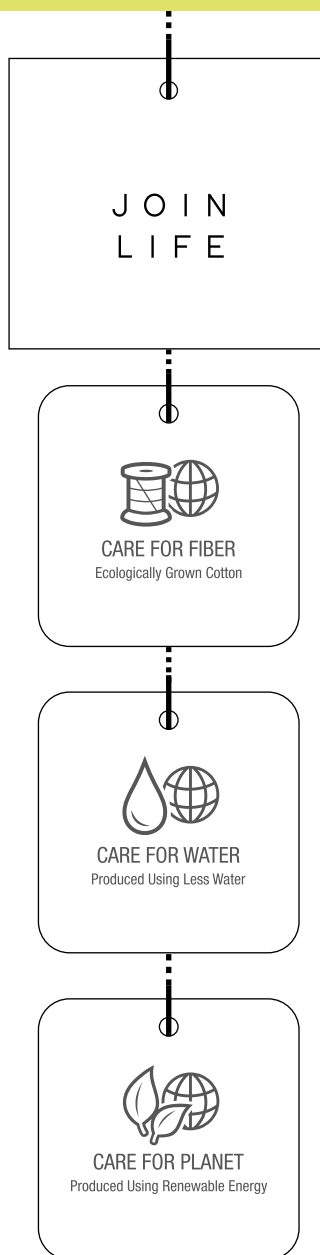
01/ Join Life

En Inditex identificamos con nuestro sello *Join Life* aquellas prendas que se caracterizan por estar compuestas por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente. A través de *Join Life*, buscamos reducir nuestro impacto e incrementar progresivamente el nivel de demanda de criterios de sostenibilidad en nuestras prendas. *Join Life* marca el horizonte hacia el que toda nuestra producción tiene que dirigirse.

Join Life se basa en estándares reconocidos para materias primas, producción y trazabilidad, complementados con auditorías que aseguran un alto rendimiento tanto en aspectos sociales como ambientales. Por ejemplo, respecto a la viscosa, se incluyen en esta categoría fibras que cumplen con los requisitos de la Iniciativa CanopyStyle, y con los compromisos establecidos en el RoadMap de Changing Markets.

Todas las prendas *Join Life* utilizan materias primas y procesos de producción que reducen el impacto medioambiental.

Todos nuestros formatos han trabajado durante 2019 en nuestro estándar *Join Life*. Algunos de ellos, incrementaron en más de un 20% el número de artículos *Join Life* que pusieron en el mercado. Tal es el caso de Oysho (un 37%), Bershka (un 25%) y Zara (un 21%). Este impulso de nuestras marcas ha llevado a que el 19% de nuestras prendas hayan sido *Join Life* en 2019 en línea con el objetivo a 2020 de alcanzar un 25% del total de unidades puestas en el mercado por Inditex bajo esta etiqueta.



Care for fiber. Etiquetamos como *Care for fiber* las prendas que se han producido utilizando materias primas más sostenibles como el algodón orgánico, TENCEL®Lyocell o fibras recicladas, entre otras.

Care for water. Prendas producidas con tecnologías que reducen el consumo de agua en sus procesos de producción. Los procesos de tinto o lavado de las prendas son los que requieren un mayor consumo de agua. El uso de ciclos cerrados que permiten reutilizar el agua o de tecnologías como el ozono o el *cold pad batch* nos ayuda a preservar los recursos de agua dulce.

Care for planet. Prendas realizadas con procesos que permiten reducir las emisiones y el uso de productos químicos en los procesos de producción. El uso de tecnologías como el consumo de energías renovables o de tenerías certificadas por *Leather Working Group* nos permite realizar los procesos de lavado, tinto o curtiduría de forma más sostenible.



Nuestro compromiso: el algodón, el poliéster y el lino que empleemos en nuestros productos serán reciclados o de origen sostenible en 2025.

02/ Materias primas más sostenibles

EN 2019 INCREMENTAMOS UN 250% EL USO DE MATERIALES RECICLADOS

La elección de los materiales es una pieza clave del proceso de diseño. Siguiendo los principios de nuestra Política de Sostenibilidad Medioambiental y de nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, una de nuestras prioridades es impulsar el uso de fibras más sostenibles, que tienen un mejor desempeño ambiental y suponen un consumo más eficiente de los recursos.



En 2019 consumimos cientos de tipos de materias primas diferentes. A efectos informativos, todas estas materias primas se han agrupado, en función de su origen, en dos grandes categorías: fibras y no fibras. En función de su peso, el consumo durante este ejercicio ha sido de un 89% y 11%, respectivamente.

De acuerdo con su origen, la categoría de fibras se clasifica, a su vez, en tres grupos diferentes, cuyo peso varía en función de su consumo, que ha sido el siguiente en 2019:

TIPO DE FIBRA	DESCRIPCIÓN	% SOBRE CONSUMO TOTAL DE FIBRAS (EN BASE A SU PESO)
Fibras naturales	Filamentos de origen natural, que se pueden hilar para obtener hebras, hilos o cordelería.	50%
Fibras sintéticas	Polímeros que no se producen de forma natural, sino en una planta química o en un laboratorio, casi siempre a partir de subproductos del petróleo o del gas natural.	38%
Fibras artificiales	Están formadas a partir de un componente natural como materia prima que sufre distintas transformaciones en una planta química o laboratorio.	12%

Las no fibras incluyen diversas materias primas de origen natural (vegetales, animales y minerales) y artificial, cuya importancia relativa en los consumos totales del Grupo no justifican su desglose individualizado.

Nuestro compromiso en esta materia nos ha permitido alcanzar los siguientes resultados relativos a las toneladas de materias primas más sostenibles utilizadas en las prendas puestas a la venta y que cuentan con objetivos a 2025.

2019		
MATERIA PRIMA	TONELADAS	% VARIACIÓN RESPECTO A 2018
Algodón sostenible (orgánico, BCI y reciclado)	38.676	105%
Poliéster reciclado	5.332	183%
Lino sostenible	1.813	581%
Viscosa sostenible	6.692	111%

EN 2019 HEMOS INCREMENTADO UN 105% EL USO DE ALGODÓN SOSTENIBLE

El algodón es la materia prima más utilizada en la confección de nuestras prendas. Por este motivo, apostamos decididamente por el algodón de cultivo ecológico u orgánico, que nos permite mejorar el desempeño ambiental al ser cultivado con prácticas más sostenibles que utilizan únicamente semillas no modificadas genéticamente.

Nuestra apuesta se concreta en colaboraciones con las iniciativas más relevantes a nivel internacional que promueven la sostenibilidad del sector del algodón. Así, somos miembros de Textile Exchange, colaboramos con Better Cotton Initiative (BCI) y somos uno de los fundadores de la iniciativa Organic Cotton Accelerator (OCA). Además, contamos desde 2017 con un Acuerdo Público-Privado con la Organización Internacional del Trabajo para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la cadena de suministro de algodón.



Más información sobre nuestra colaboración con la sociedad civil en el capítulo de Alianzas y Colaboraciones, en la página 309 de esta Memoria Anual.

Queremos destacar y promocionar las mejores tecnologías y la utilización de materias primas más sostenibles como el TENCEL®Lyocell, el algodón y el lino orgánico, la viscosa más sostenible que cumple con los estándares del *European Union Best Available Techniques* y los tejidos reciclados de poliéster, poliamida, algodón y lana. Además, como novedad, durante el ejercicio 2019 hemos incorporado la piel reciclada, que permite aprovechar

los residuos generados en cantidades significativas del proceso de producción del cuero, y disminuir el impacto ambiental resultante de su depósito en vertederos.

El impulso al empleo de materiales reciclados en nuestras colecciones se refleja en el más que notable incremento en su uso. En 2019, hemos puesto en el mercado un total de 7.589 toneladas de artículos con materiales reciclados, lo que supone un incremento de más del 250% respecto a 2018.

Como consecuencia de esta fuerte apuesta por el uso de materias primas más sostenibles, la organización independiente Textile Exchange posicionó a Inditex en la edición 2019 de su informe *Material Change Insights Report*¹ como la tercera empresa a nivel mundial en el suministro de algodón orgánico y quinta en el uso de algodón reciclado. En el informe se posiciona también a nuestra Compañía en segundo lugar en uso de fibra sostenible Lyocell, en cuarto puesto a nivel mundial en el consumo de fibras celulósicas de origen sostenible y en décima posición en el consumo de poliéster reciclado. Ya en su índice MCI, alcanzamos el nivel de desempeño de líder en las categorías de algodón y en la de alineación con los ODS.

Para avanzar en el cumplimiento de los objetivos fijados, durante el ejercicio 2019, hemos continuado promoviendo la innovación para el desarrollo de nuevas materias y tecnologías que mejoren la sostenibilidad de las fibras textiles utilizadas. Las líneas de investigación contemplan mejoras centradas tanto en la optimización del consumo de materiales vírgenes, como en su posterior reciclaje. Continuamos impulsando diversas líneas de colaboración, tanto con integrantes de la cadena de suministro como instituciones de reconocido prestigio del ámbito académico, para promover la investigación en el ámbito de la sostenibilidad en el sector textil.

En este sentido, colaboramos con entidades de reconocido prestigio como el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) o Cáritas, entre otras, para avanzar en procesos y tecnologías de reciclaje textil que contribuyan a cumplir con nuestro eje estratégico de economía circular. Destaca también la colaboración con la empresa austriaca Lenzing para convertir los residuos textiles en un nuevo material, REFIBRA™ Lyocell, que se pueda reutilizar en nuestros productos.

(1) Fuente: Material Change Insights Report 2019, Textile Exchange.



Colaboración con Organic Cotton Accelerator (OCA)

Somos uno de los socios fundadores y miembros del *Investment Committee de Organic Cotton Accelerator*, iniciativa multisectorial que apoya a los productores de algodón orgánico para garantizar que el sector crezca de manera sostenible y que todos los actores se vean beneficiados, desde el agricultor hasta el consumidor final. El cultivo del algodón orgánico o ecológico sólo utiliza fertilizantes y pesticidas naturales y evita el uso de organismos genéticamente modificados (GMOS). Durante el ejercicio 2019, en Inditex hemos participado en diversos proyectos del Programa FED (*Farmer Engagement and Development*). En colaboración directa con más de 5.900 pequeños agricultores y mediante formaciones en prácticas orgánicas, se ayuda a preservar la biodiversidad local y se fomenta el enriquecimiento del suelo, la eliminación de pesticidas y abonos químicos, así como prevención del uso de semillas modificadas genéticamente.

Cada dólar invertido en los programas OCA mejora la rentabilidad y prosperidad de los agricultores, contribuye a la sostenibilidad medioambiental y, en última instancia, refuerza la integridad del sector del algodón. Los agricultores son catalizadores de este cambio, hacen posible el fortalecimiento del sector y ayudan a salvaguardar el planeta. Esto tiene un efecto dominó positivo: mejoran sus ingresos, sus familias y comunidades prosperan y la tierra y suelo que cultivan son más fértiles, lo que se traduce en un aumento de la biodiversidad local y en una mejor protección del planeta.

Los agricultores que, gracias a los proyectos del programa FED, empiezan a usar prácticas orgánicas, reconocen que mejora la calidad del suelo que cultivan, lo que se traduce en un aumento de sus ingresos.



Nuestro compromiso: 100% de fibras celulósicas sostenibles, apoyando el compromiso hacia una viscosa responsable para 2023.

En 2019, nos adherimos al proyecto *Product Environmental Footprint (PEF) for Apparel and Footwear* de la Comisión Europea. Se trata de un proyecto de tres años de duración (2019-2021) que tiene como objetivo elaborar el conjunto de reglas para calcular la información ambiental relevante asociada a los productos. Se da continuidad de esta forma, al trabajo realizado en 2016 cuando participamos en el PEF de calzado de la Comisión Europea.

02.01/ Impulso al empleo de fibras artificiales más sostenibles

Nuestro compromiso con la protección de los bosques es indisoluble de nuestros esfuerzos para garantizar la sostenibilidad de nuestros productos y nuestro negocio.

En relación con las fibras celulósicas artificiales, continuamos progresando hacia el cumplimiento de los objetivos definidos en nuestra Política de Productos Forestales y en nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, que establecen que en 2020 las fibras artificiales utilizadas en la elaboración de las prendas de Inditex no procedan de bosques protegidos. Este compromiso se refuerza además con la colaboración con entidades como Canopy Planet y Changing Markets.

En concreto, nuestra colaboración con Canopy Planet, se inscribe en la iniciativa *CanopyStyle*. Inditex y otras marcas textiles promovemos una filosofía de protección de bosques primarios y de alto valor ecológico entre los principales fabricantes mundiales de fibras procedente de origen forestal.

Actualmente, más de 200 marcas estamos adheridas a esta iniciativa, gracias a la cual hemos conseguido que, en el ejercicio social 2019, el 88,6% de la producción de fibra mundial provenga ya de fabricantes con una política que elimine el abastecimiento de bosques primarios y avanzar en soluciones innovadoras que reduzcan la presión sobre los bosques. Además, el 65% de la producción mundial proviene de fabricantes que han finalizado el proceso de auditoría y el 42,5% de la producción mundial está libre de riesgos de abastecimiento de bosques primarios.

Más allá del origen de la materia prima, también colaboramos con Changing Markets Foundation para asegurar una producción más sostenible de viscosa en toda la cadena de suministro. Para ello, hemos integrado la hoja de ruta de la organización (*Roadmap towards responsible viscose&modal fibre manufacturing*) como parte de nuestra Política de Productos Forestales.



Liderazgo en la transición hacia una viscosa responsable

Inditex se posiciona, por segundo año consecutivo, en la categoría *frontrunner* (pionero) del *retail* por su decidido impulso a la producción y comercialización de viscosa responsable, según el informe *The Dirty Fashion Disrupted: Leaders and Laggards Revealed* elaborado por Changing Markets Foundation.

La última edición de este estudio evalúa los esfuerzos en materia de transparencia, sostenibilidad e impacto medioambiental en la producción y comercialización de viscosa y otras fibras celulósicas de 91 empresas textiles de todo el mundo, así como de sus principales proveedores.

La organización ha valorado el trabajo conjunto con los proveedores en la transición hacia una viscosa responsable. Y destaca nuestro compromiso con las fibras celulósicas textiles de origen sostenible de nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad para 2023.

Nuestros laboratorios internos aplican las normativas internacionales más exigentes en sus ensayos, para asegurar un control exhaustivo del producto.

Control de la materia prima

Una vez seleccionada la materia prima verificamos, ya desde la etapa del aprovisionamiento (tanto en tejidos, como en cueros, ribetes y apliques, entre otros), el cumplimiento de nuestros estándares de salud y seguridad de producto. También se controlan las tinturas, la estampación y los acabados.

Para asegurar el control exhaustivo del producto en estas primeras fases de su ciclo, contamos con una red de laboratorios internos de control que realizan ensayos de acuerdo con las normativas internacionales más exigentes. Estos laboratorios se convierten, así, en un instrumento eficaz para anticipar las posibles no conformidades con nuestros estándares de salud y seguridad de producto, *Clear to Wear* y *Safe to Wear*.

Actualmente, disponemos de una estructura analítica interna con seis laboratorios y con la tecnología necesaria para poder analizar hasta 18 sustancias y parámetros regulados en *Clear to Wear* y *Safe to Wear*. En estas instalaciones nos encargamos también de la supervisión de la conformidad de tejidos con los parámetros de salud, seguridad y calidad de nuestros estándares.

 Más información sobre los estándares de salud y seguridad en la página 153 de esta Memoria Anual.

02.02/ Política de bienestar animal

Nuestra Política de Bienestar Animal incluye estándares éticos en el uso de productos de origen animal conforme a las *Cinco Libertades* del bienestar animal para el trato ético y responsable de los animales y ha sido desarrollada en colaboración con la Humane Society of United States (HSUS).

Todos los componentes de origen animal en los artículos comercializados por nuestras marcas deben proceder de animales tratados de forma ética y responsable. No utilizamos pieles ni productos que provengan de animales sacrificados exclusivamente para comercializar sus pieles, conchas, astas, huesos, pluma, plumón o cualquier otro material, ni cosméticos testados en animales.

En virtud de nuestro compromiso con PETA, desde 2015 no comercializamos ningún producto con lana de angora y nos hemos comprometido a eliminar gradualmente el mohair de nuestras prendas de moda (presente en un pequeño número) y ninguna contendrá mohair a partir de la campaña

de Primavera-Verano de 2020. Asimismo, y como miembros desde 2013 del Programa Fur Free Retailer de la *Fur Free Alliance*, no empleamos tampoco piel de pelo.

 Más información en: <https://www.inditex.com/es/comprometidos-con-el-medio-ambiente/closing-the-loop/materias-primas-sostenibles/bienestar-animal>

02.03/ Colaboración para la mejora forestal

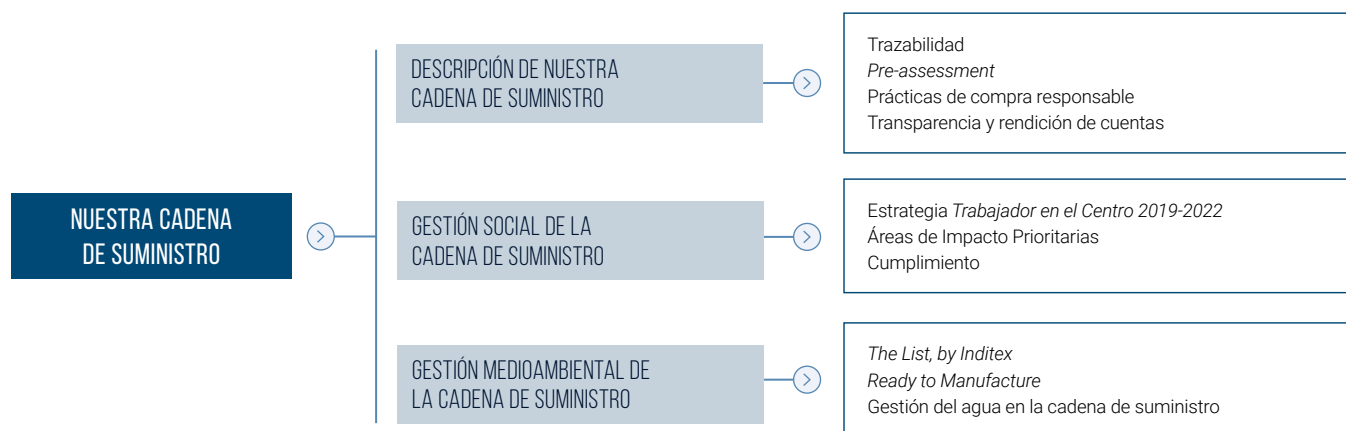
El sector textil hace un importante uso de los productos forestales: el cartón y el papel, presente en las operaciones para el transporte de nuestras prendas desde la fabricación hasta la tienda; y las fibras vegetales de algunas de nuestras prendas. Por este motivo, nuestro compromiso con la protección de los bosques es relevante.

En el marco de nuestra estrategia forestal, desde 2007 colaboramos con la Xunta de Galicia y con el Centro de Investigación Forestal de Lourizán, apoyando el programa de mejora genética de las principales especies forestales de Galicia. La apuesta se reforzó en 2015 con la creación de un modelo de sumidero biológico de carbono en el Monte Pico Sacro, concebido también como laboratorio de silvicultura para labores de formación y divulgación y en colaboración con el Forest Stewardship Council (FSC, por sus siglas en inglés) y la Asociación Forestal de Galicia. Desde su inauguración se han llevado a cabo numerosas actividades formativas, desde cursos de poda o plantación de frondosas a sesiones específicas para técnicos forestales y de certificación y custodia del territorio.

En 2019, se ha obtenido, además, el certificado FSC ampliado a servicios del ecosistema para carbono y diversidad en Pico Sacro, que se convierte, de este modo, en el primer sumidero biológico en España de tipo SLIMF (*Small and Low Intensity Managed Forests*) en conseguirlo. Siguiendo el proceso de cálculo que recomienda la Oficina Española de Cambio Climático, se estima que, con las nuevas plantaciones realizadas a 31 de enero 2020 en Pico Sacro, las absorciones de CO₂ en el arbolado alcanzarán en 30 años la cifra de 683 toneladas.

Durante el ejercicio hemos profundizado también en la certificación de productos forestales no maderables etiquetados con el sello SCLO (*Small and Community Label Option*). El objetivo es elaborar productos certificados FSC para su venta con la etiqueta FSC SCLO.

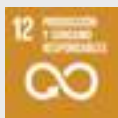
Nuestra cadena de suministro



ODS

Metas

Contribución de Inditex



12.2

Nuestro compromiso con la cadena de suministro es clave para asegurar un modelo responsable tanto de producción como de consumo. Gracias a nuestros esfuerzos en la aplicación de estándares y políticas de trazabilidad, transparencia y prácticas de compra responsable, podemos asegurar que nuestros principios de sostenibilidad se aplican a lo largo de toda la cadena de suministro, al mismo tiempo que facilitamos información sobre la misma a nuestros grupos de interés, fomentando así un modelo de producción y consumo responsables.



Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

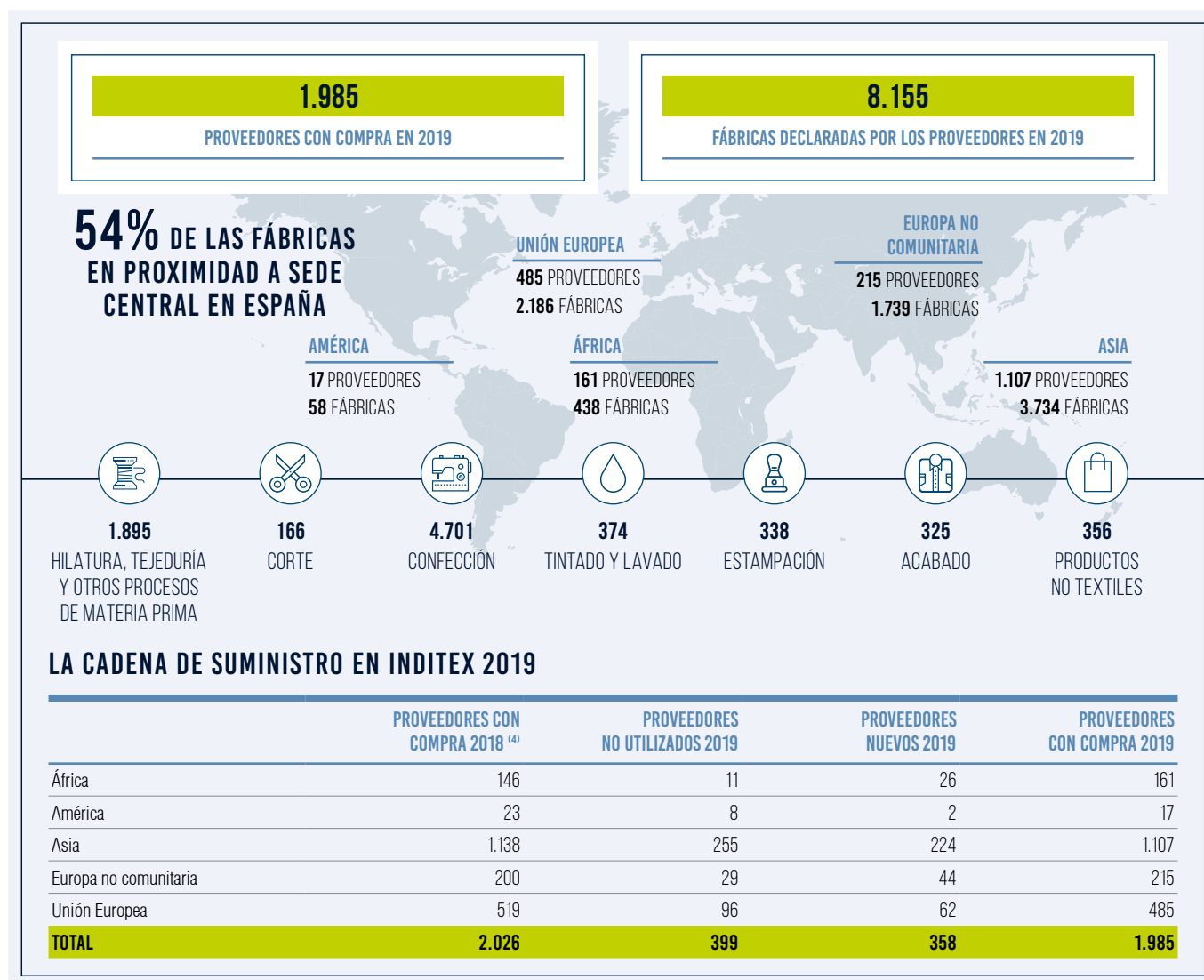


Descripción de nuestra cadena de suministro

Uno de los aspectos diferenciadores de nuestro modelo de negocio es nuestra cadena de suministro. La fabricación y el aprovisionamiento se realiza, en gran medida, en áreas próximas a los centros de diseño, lo que asegura la capacidad y flexibilidad necesarias para adaptar la producción a los cambios de tendencias y a las demandas del mercado. Durante el ejercicio social 2019, el 54% de las fábricas en las que hemos producido nuestros artículos se encuentran en proximidad (en países como España, Portugal, Marruecos o Turquía).

En el año 2019, formaban parte de nuestra cadena de suministro una red de 1.985¹ proveedores, que trabajaron con 8.155 fábricas² y que dan trabajo a más de 2,9 millones de personas.

En 2019 hemos ampliado el alcance de la información reportada sobre proveedores, incluyendo también a proveedores correspondientes a artículos no textiles³ (Alcance Ampliado), que también se encuentran sujetos a todos nuestros estándares y programas.



(1) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 19. Los proveedores con producción inferior representan el 0,27% de la producción total.

(2) Fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos de 2019.

(3) Esta información de Alcance Ampliado no es comparable con la reportada en años anteriores. El número de proveedores de 2019 sin tener en cuenta el alcance ampliado sería 1.801 y el número de fábricas 7.799.

(4) El número de proveedores con compra en 2018 incluye el alcance ampliado.

Teniendo en cuenta el amplio ecosistema de países, proveedores, fábricas y, sobre todo, trabajadores y familias vinculadas a nuestros procesos productivos, abordamos la gestión social de nuestra cadena de suministro con un enfoque responsable, transparente, transversal y supeditado al respeto de los Derechos Humanos en todas sus fases.

Adicionalmente, esta gestión responsable requiere de políticas y procedimientos sólidos para afrontar los retos geopolíticos, demográficos, socioeconómicos y medioambientales en los países de aprovisionamiento. Todo ello se lleva a cabo mediante estrictos estándares, que son aplicados por toda la Compañía y compartidos, de forma transparente, con nuestros proveedores. Con ellos forjamos relaciones estables, de confianza y de corresponsabilidad, que favorezcan un entorno productivo responsable y sostenible.

La gestión responsable de nuestra cadena de suministro se articula a partir de:

- **Sostenibilidad social:** trabajamos para asegurar condiciones decentes de trabajo para los trabajadores de los proveedores y fábricas que forman parte de nuestra cadena de suministro.

- **Sostenibilidad ambiental:** desarrollamos iniciativas de producción y consumo sostenible, fomentamos el uso de fuentes de energía renovable y la reducción de emisiones, y garantizamos la salud y seguridad de nuestros productos, con el objetivo de proteger la biodiversidad tanto en la cadena de valor como en nuestros propios productos.

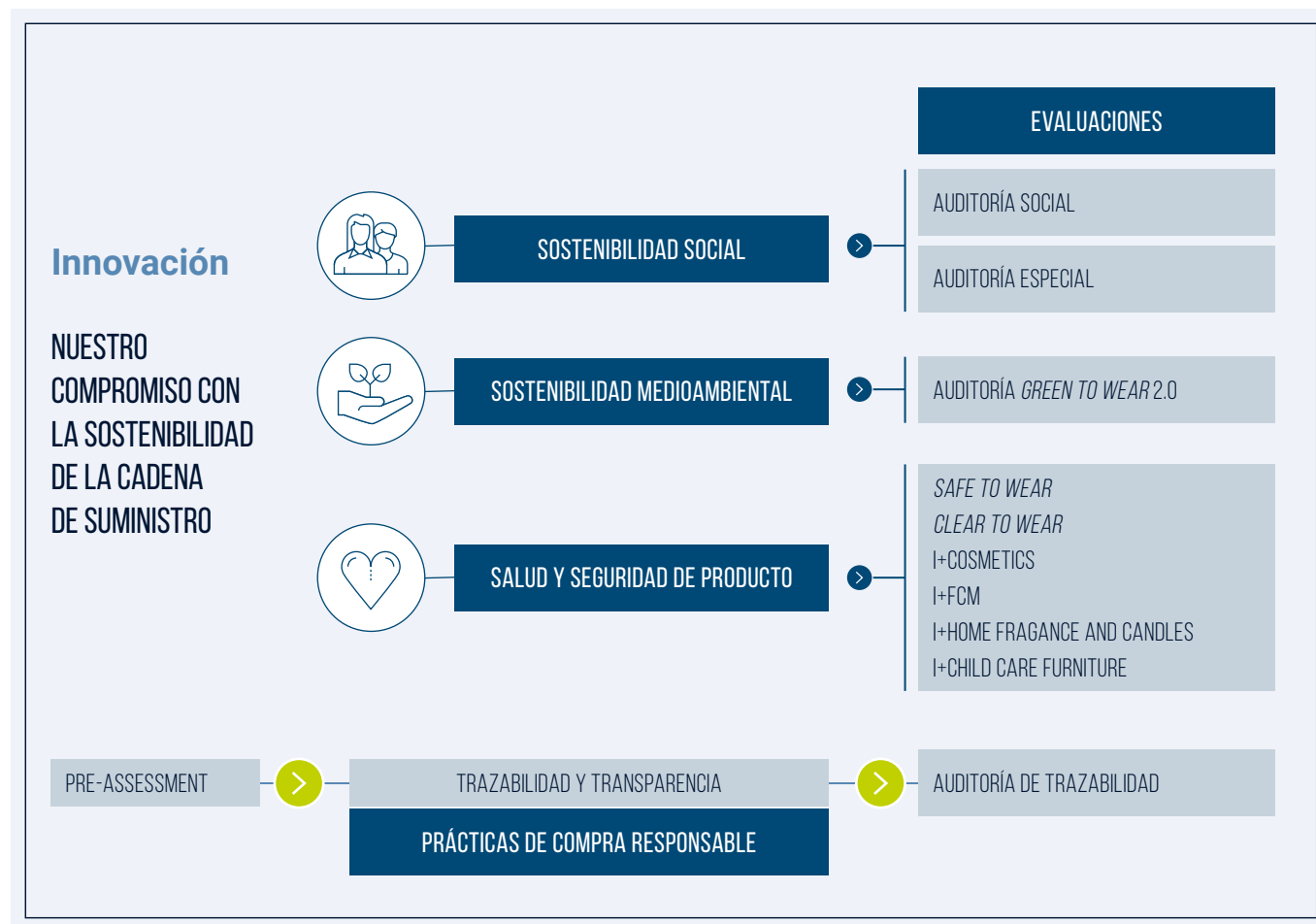


Más información en las secciones Gestión Medioambiental de la Cadena de Suministro –a partir de la página 148–; Salud y Seguridad del Producto –a partir de la página 152–; y Descarbonización y Circularidad –a partir de la página 160– de esta Memoria Anual.

Para poder aplicar nuestras políticas y procedimientos de sostenibilidad en toda la cadena de suministro es fundamental el trabajo en nuestros 12 clústeres de proveedores, que concentran el 96% de la producción total: España, Portugal, Marruecos, Turquía, India, Bangladés, Pakistán, Vietnam, China, Camboya, Brasil y Argentina. Estos clústeres son 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 de respeto medioambiental.



Más información en Gestión Social de la Cadena de Suministro, página 98 de esta Memoria Anual.



01/ Trazabilidad

La trazabilidad de la cadena de suministro es un primer paso imprescindible para su gestión. Con una cadena de suministro global, dedicamos amplios esfuerzos para visibilizar a los actores que intervienen en nuestras producciones, para garantizar que todos cumplen los compromisos de Inditex en materia de sostenibilidad.

Inditex basa su estrategia de trazabilidad en tres pilares fundamentales.



01.01/ Sistema de gestión de trazabilidad

El sistema de gestión de trazabilidad utilizado por Inditex y desarrollado internamente a lo largo de más de una década, ha ido evolucionando para facilitar su uso a todas las partes interesadas (tanto equipos internos como proveedores).

Esta evolución ha permitido ampliar el alcance de la información recogida y verificada, así como la tecnología y metodología utilizados, pasando del enfoque inicial sobre el producto terminado a la inclusión de todos los procesos intervinientes en la fabricación, hasta llegar a las materias primas.

Los proveedores deben registrar todas y cada una de las fábricas que tienen previsto utilizar para nuestras producciones, que han de pasar los correspondientes controles para ser aprobadas y autorizadas. Posteriormente, los proveedores deben asignar, para cada pedido que reciben, las fábricas que van a participar en él, detallando unidades y procesos, desde la materia prima hasta el producto terminado. En este sentido, cada proveedor es responsable de las fábricas que utiliza y debe trabajar con Inditex para asegurar el cumplimiento de todos nuestros estándares de sostenibilidad.

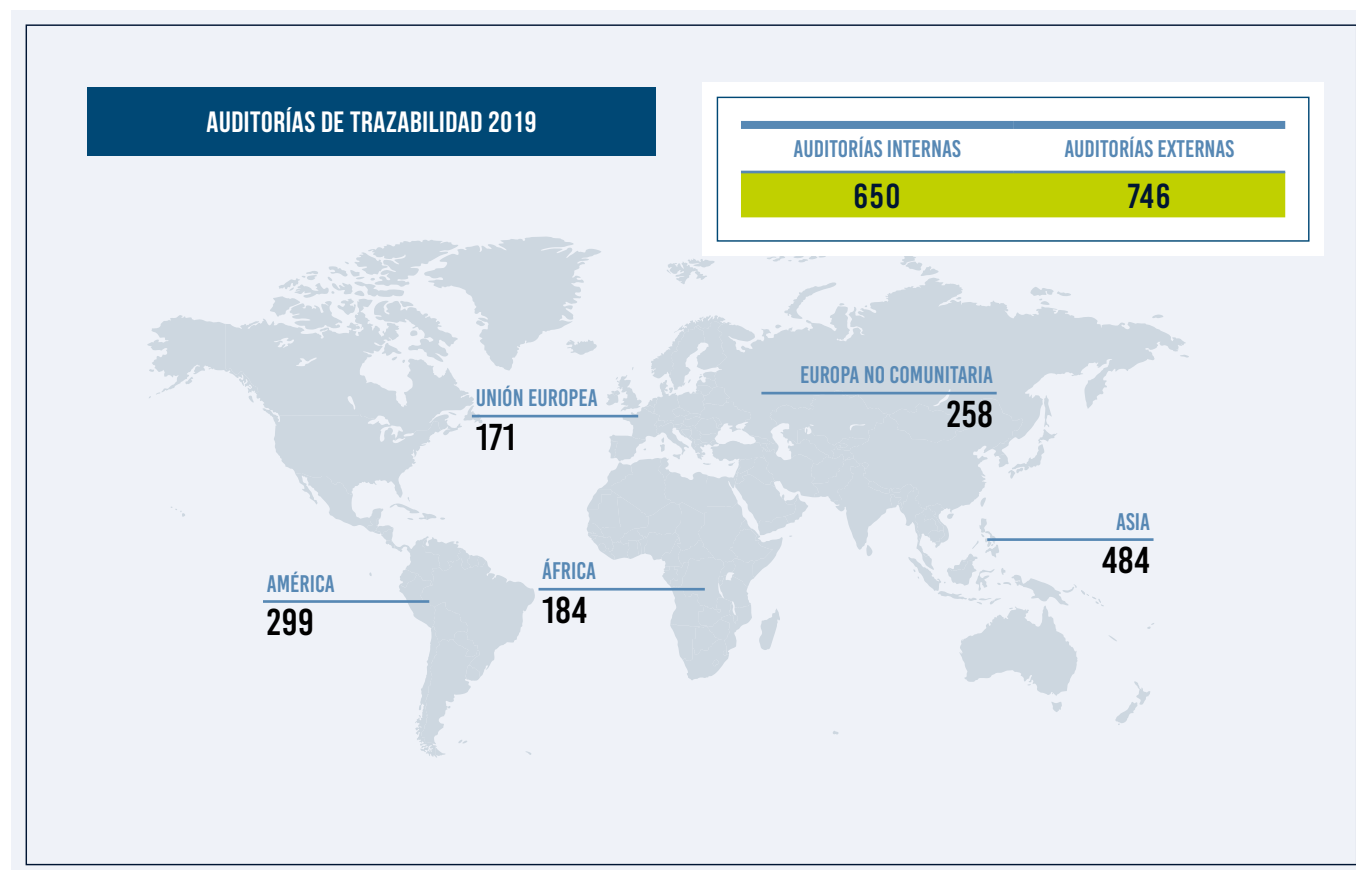
En 2019, hemos intensificado nuestros esfuerzos para garantizar la trazabilidad de todos los procesos relacionados con materias primas, lo que incluye hilaturas, tejedurías y fábricas de procesos húmedos en materia prima. Esta iniciativa supone un enorme reto tanto para Inditex como para todos sus proveedores.

01.02/ Seguimiento y sensibilización de los proveedores

Todos los proveedores deben compartir nuestra cultura de sostenibilidad como requisito imprescindible para poder producir los artículos que Inditex comercializa. Esta cultura compartida debe empezar incluso antes de iniciar las relaciones comerciales y son los propios equipos de compra los primeros que trasladan la importancia de estar alineados en este sentido.

Cada proveedor debe conocer su cadena de suministro y declararla completa en el sistema de gestión de trazabilidad. A través de esta plataforma, el proveedor podrá y deberá gestionar su cadena de suministro, a la par que podrá tanto recibir como proporcionar información en materia social, medioambiental y de salud y seguridad de producto de cada una de las fábricas que utiliza. En Inditex contamos con diversas herramientas para verificar el cumplimiento de todas las fábricas y trabajamos con los proveedores, cuando sea necesario, en su mejora.

Nuestros criterios son estrictos porque la sostenibilidad es pieza clave de nuestro modelo de negocio. De la misma manera ofrecemos a los proveedores formación, sensibilización y acompañamiento para, conjuntamente, tener un impacto positivo en aquellas comunidades en las que operamos y así ejercer de tractor de cambios y mejoras sociales y medioambientales en la industria.



Auditorías de trazabilidad

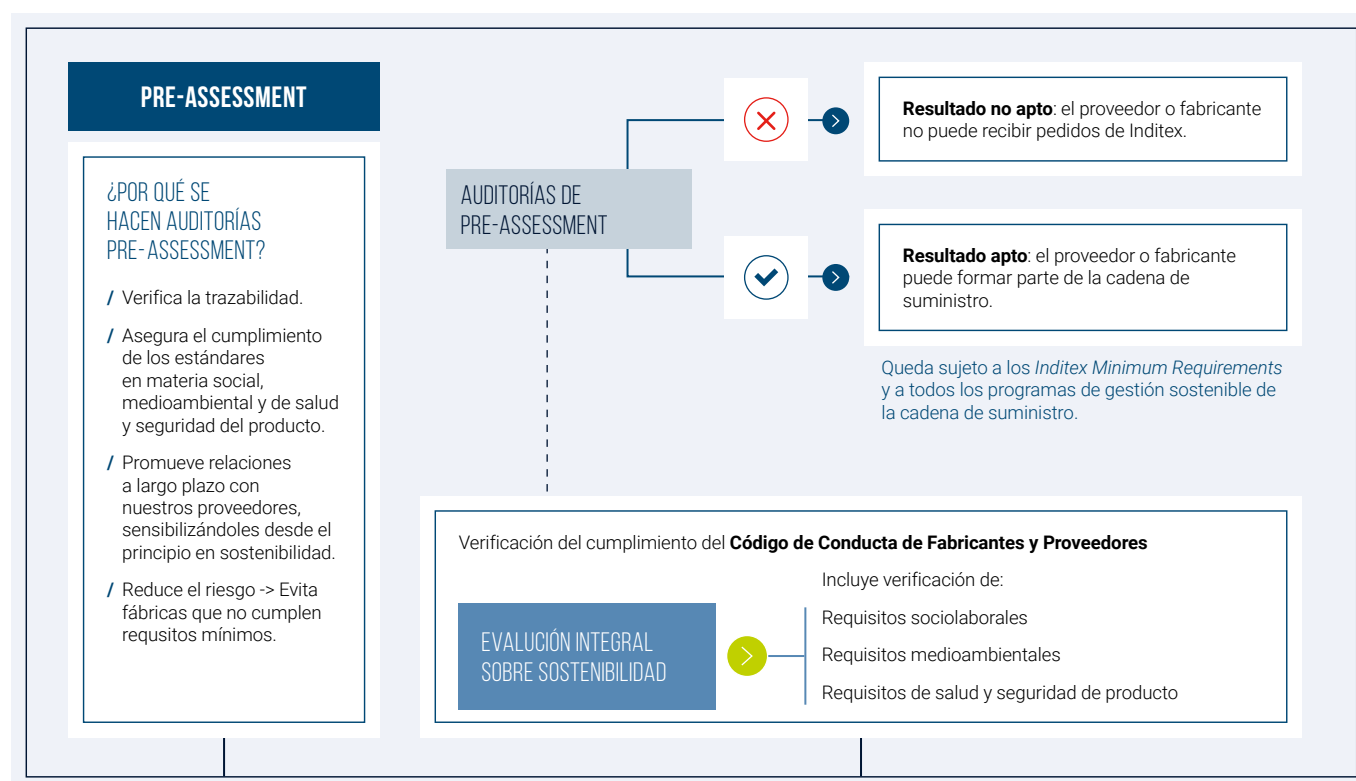
El equipo de trazabilidad da seguimiento a la asignación de fabricantes por parte de los proveedores en cada uno de los pedidos. A partir de este análisis, se desencadenan auditorías de trazabilidad, que actualizaron su metodología en 2019. El objetivo principal consiste en verificar in situ que la producción del Grupo tiene lugar en fábricas debidamente declaradas y autorizadas.

La metodología de la auditoría de trazabilidad se despliega en dos pasos. El primero de ellos consiste en una visita no anunciada a las instalaciones de la fábrica para comprobar los procesos productivos que puede realizar, las producciones en curso y las ya realizadas. En el segundo paso se contrasta el resultado de la

visita con la información registrada por los proveedores en la plataforma (sistema de gestión de trazabilidad), para evidenciar tanto los procesos como las unidades realizadas por la fábrica.

En 2019 se realizaron 1.396 auditorías de trazabilidad. El proceso de implantación de la nueva metodología se realizó de forma escalonada, para garantizar un funcionamiento correcto y estandarizado y asegurar la calidad de las auditorías. El número de incumplimientos de trazabilidad ha sido de 247, superior a años anteriores. Esto se debe a que la nueva metodología es capaz de detectar inconsistencias de manera más exhaustiva. Los incumplimientos se encuentran tipificados atendiendo a su gravedad y, en todos los casos, se establecen planes correctivos que el proveedor debe llevar a cabo.

La trazabilidad de la cadena de suministro es el primer paso imprescindible para su gestión. En 2019 se actualizó y reforzó la metodología de las auditorías, para asegurar la trazabilidad de nuestras prendas de manera más exhaustiva.



02/ Pre-assessment

Antes incluso de entrar a formar parte de la cadena de suministro de Inditex, el 100% de los aspirantes a proveedores y fabricantes son evaluados mediante una auditoría de pre-assessment que garantiza que sólo aquellos que cumplen con nuestros estándares de sostenibilidad pueden formar parte de nuestra cadena.

La auditoría de *pre-assessment* es realizada por auditores externos o internos y sin previo aviso. Este tipo de auditorías fue diseñado para verificar el grado de cumplimiento con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex de los potenciales socios de negocio y, contiene los requisitos mínimos en materia de derechos sociales y laborales.

Un gran hito a señalar en este 2019 es la extensión del alcance de estas auditorías *pre-assesment*. La ampliación

del alcance ha supuesto potenciar en la verificación los requisitos medioambientales y de salud y seguridad de producto, recogidos en el estándar Green to Wear, convirtiéndose así en una evaluación más integral en materia de sostenibilidad del proveedor, en una fase previa al inicio de su relación con Inditex.

Inditex realizó 2.789 auditorías de *pre-assessment* durante el ejercicio 2019, 612 más que el ejercicio fiscal anterior. De ellas, 2.767 fueron realizadas por auditores externos, a los que se forma para la correcta aplicación de la metodología de Inditex.

El resultado apto implica que la empresa puede recibir pedidos por parte de los equipos de compra y que queda sujeta desde ese momento a los estándares recogidos en el documento *Inditex Minimum Requirements*, que incluye requisitos de tipo social, medioambiental y de salud y seguridad del producto.

AUDITORÍAS DE PRE-ASSESSMENT EN 2019

ÁREA GEOGRÁFICA	AUDITORÍAS DE PRE-ASSESSMENT	% APTO
África	110	86%
América	12	83%
Asia	1.955	77%
Europa no comunitaria	388	84%
Unión Europea	324	94%
TOTAL	2.789	81%

Las prácticas de compra responsable son una parte esencial de nuestra actividad. Para facilitar su aplicación, hemos desarrollado sistemas de gestión que permiten a todos los equipos de compra conocer el desempeño de cada proveedor y de cada fábrica para sus decisiones de compra.

03/ Prácticas de compra responsable

La sostenibilidad de la cadena de suministro está intrínsecamente relacionada con las prácticas de compra. En Inditex, la cultura de sostenibilidad permeabiliza todo el modelo de negocio y, en particular, en el área de compras, ya que todas sus decisiones están sujetas a criterios de sostenibilidad.

Con este objetivo, hemos desarrollado sistemas de gestión que permiten a todos los equipos de compra conocer el desempeño de cada proveedor y de cada fábrica en materia social, medioambiental y de salud y seguridad de producto, para sus decisiones de compra.

Durante 2019, hemos continuado desarrollando contenidos y metodologías de formación en sostenibilidad medioambiental. Más de 22.000 empleados han recibido información medioambiental desde 2014. En paralelo, y con el objetivo de reforzar nuestro compromiso, hemos dado un paso más en este enfoque responsable y hemos incluido objetivos relacionados con la sostenibilidad en la retribución variable de nuestros empleados.

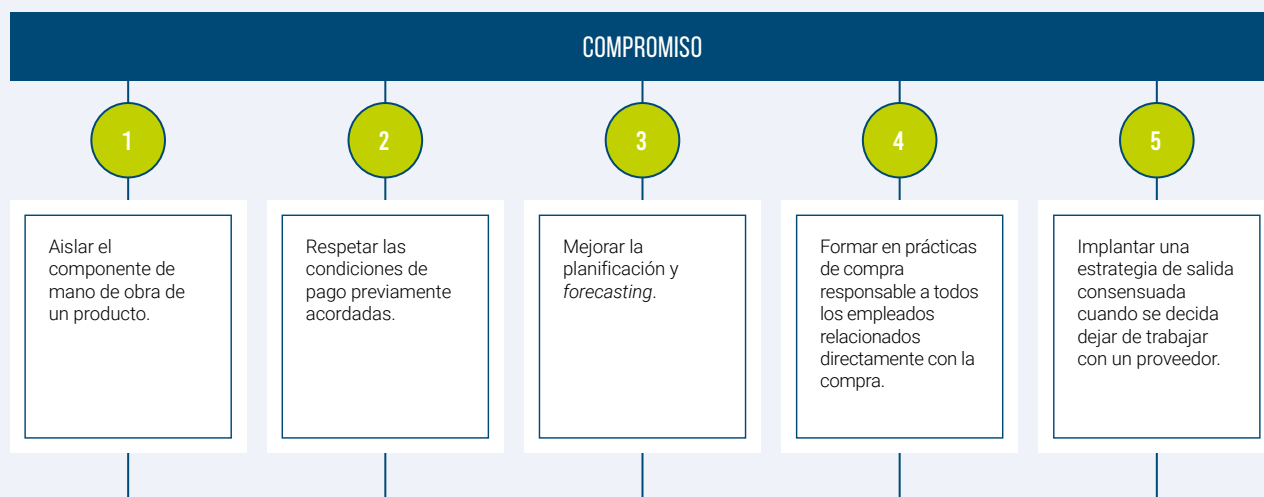
03.01/ Participación y compromiso de la industria

En Inditex mantenemos un enfoque abierto y colaborador con otros organismos y participamos activamente en iniciativas globales de la industria como eje tractor de impacto positivo, siempre con el objetivo de que el sector adopte prácticas sostenibles de manera generalizada.

Siguiendo esta filosofía, Inditex, junto con otras marcas internacionales e IndustriALL Global Union, trabajan en la iniciativa ACT (Action, Collaboration, Transformation) para transformar la industria textil y lograr salarios dignos para los trabajadores, a través de la negociación colectiva y de las prácticas de compra de las marcas.

Las prácticas de compra son, de este modo, uno de los pilares del trabajo conjunto de la industria que se lleva a cabo a través de ACT. Así, integramos en nuestras prácticas internas acciones y compromisos que aplican a toda la industria. En este sentido, los miembros de ACT hemos acordado los siguientes cinco compromisos relativos a nuestras prácticas de compra:

ACT: COMPROMISOS DE LAS MARCAS





En línea con el cumplimiento de estos objetivos, a lo largo de 2019 hemos formado a 220 compradores de nuestra sede central y a 75 compradores de los equipos locales de distintos clústeres como Turquía, India y Bangladés.

Como parte de estas formaciones, se ha abordado la relación entre las prácticas de compra responsable y los puntos críticos del ciclo de vida de una producción, para evaluar su impacto en el salario y en la vida de los trabajadores afectados de la cadena de suministro.

Además, se han celebrado diversos encuentros con proveedores y compradores clave para valorar distintos métodos de trabajo para la implantación de nuevos parámetros de medición de los cinco compromisos.



Más información sobre la iniciativa ACT en la página 111 de esta Memoria Anual.

FORMACIÓN SOBRE SOSTENIBILIDAD Y PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE A EMPLEADOS



CULTURA DE SOSTENIBILIDAD

SOSTENIBILIDAD MEDIOAMBIENTAL



22.012 empleados formados desde 2014.

PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE Y SOSTENIBILIDAD SOCIAL



Formación a 220 compradores de central en 2019.

Formación a 75 compradores de equipos locales en 2019.



04/ Transparencia y rendición de cuentas

COMPROMISO DE TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS



GRUPOS DE INTERÉS

CONTRIBUCIÓN DESTACADA



INDUSTRIALL GLOBAL UNION

IndustriALL, a través del Acuerdo Marco Global renovado en 2019, tiene acceso al listado completo y actualizado de nuestros proveedores y fabricantes y su grado de cumplimiento en sostenibilidad. Facilitamos el acceso a IndustriALL y sus afiliados locales a todas las empresas que conforman la cadena de suministro.



Más información en la página 105 de esta Memoria Anual.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

109 fábricas de nuestra cadena de suministro en Camboya, Vietnam, Indonesia y Bangladés formaron parte del programa Better Work de la OIT en 2019. Contamos también con un acuerdo público privado para la protección de los derechos laborales en la cadena de suministro del algodón.



Más información en la página 140 de esta Memoria Anual.

INSTITUTE OF PUBLIC & ENVIRONMENTAL AFFAIRS DE CHINA

Facilitamos el acceso a información medioambiental de nuestras producciones. El listado de fábricas directas e indirectas que realizan procesos húmedos declarados por nuestros proveedores está al alcance del público en la web: www.wateractionplan.com

ONG

Colaboramos con organizaciones sin ánimo de lucro y les proporcionamos información acerca de nuestra cadena de suministro. Entre otras, Greenpeace, Clean Clothes Campaign, Fashion Revolution, Baptist World Aid...



Más información en la página 315 de esta Memoria Anual.

INVERSORES, ÍNDICES BURSÁTILES

Nuestro compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas ha sido valorado positivamente por varias organizaciones como Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good o Corporate Knights, entre otras.



Más información en la página 315 de esta Memoria Anual.

CLIENTES

Informamos a los clientes que lo soliciten sobre el origen de nuestros artículos, así como de las condiciones de los trabajadores implicados en su producción. Además, nuestro estándar de etiquetado Join Life muestra de manera específica a nuestros clientes los parámetros de sostenibilidad de nuestros artículos. En 2019 atendimos más de 3.000 peticiones de información de nuestros clientes en relación a la sostenibilidad de nuestros artículos y a nuestro estándar Join Life.

INDUSTRIA

A través de nuestra participación en iniciativas como el Accord de Bangladés o ACT on Living Wages, compartimos información de la cadena de suministro con otras marcas y actores de la industria para alcanzar un impacto colectivo en el sector.



Gestión social de la cadena de suministro

ODS	Metas	Contribución de Inditex
	3.9	Nuestro compromiso con garantizar entornos de trabajo seguros y saludables para los trabajadores de nuestra cadena de suministro está reflejado en el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y se desarrolla en distintas iniciativas y programas que realizamos en el marco de nuestra estrategia <i>Trabajador en el Centro 2019-2022</i> .
	5.1 5.2	La mujer ocupa un alto porcentaje de los puestos de trabajo en la cadena de suministro del sector textil en todo el mundo. Por ello, queremos garantizar la igualdad de las trabajadoras y fomentar su empoderamiento. Para este fin, contamos con una estrategia basada en el ODS 5 y que se despliega en tres pilares: salud, protección y empoderamiento.
	8.5 8.7 8.8	Este año hemos aprobado nuestra nueva estrategia de sostenibilidad social <i>Trabajador en el Centro 2019-2022</i> con la que queremos aportar valor en áreas de impacto prioritarias que contribuyen a promover el trabajo decente y el bienestar de los más de dos millones de trabajadores que forman parte de nuestra cadena de suministro.
	17.16 17.17	Colaboramos y mantenemos alianzas estratégicas tanto con nuestros proveedores como con sindicatos, gobiernos, ONG o con relevantes organizaciones internacionales como la Organización Internacional del Trabajo (OIT) o el Pacto Mundial de Naciones Unidas, para avanzar hacia el desarrollo sostenible en la cadena de suministro y trabajar conjuntamente en la promoción de los Derechos Humanos y laborales.

 Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

La gestión socialmente responsable de la cadena de suministro parte del respeto a los Derechos Humanos y laborales y es parte esencial del modelo sostenible de Inditex. A lo largo de los años, hemos desarrollado estrategias y programas que recogen las mejores prácticas internacionales y que mejoran el conocimiento de la cadena de suministro, de su contexto y de las necesidades de los trabajadores. Estas estrategias responden a nuestra

visión de la sostenibilidad social, fruto de la continua debida diligencia y de nuestra cercanía a proveedores, trabajadores y grupos de interés relevantes.

En 2019 hemos puesto en marcha una nueva estrategia para la sostenibilidad social de la cadena de suministro, a la que hemos llamado *Trabajador en el Centro 2019-2022* (Estrategia 2019- 2022).

En 2019 hemos puesto en marcha una nueva estrategia para la sostenibilidad social de la cadena de suministro: Trabajador en el Centro 2019-2022.

El anterior *Plan Estratégico para una Cadena de Suministro Estable y Sostenible 2014 – 2018* terminó de cimentar una sólida base de programas y mecanismos para asegurar el cumplimiento con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex. A pesar de que esta estrategia finalizó el pasado año, su contenido sigue siendo implementado a través de un enfoque de cumplimiento, necesario para abordar nuestros compromisos con la sostenibilidad social en las fábricas de nuestra cadena de suministro y con la implicación de nuestros proveedores.

La sostenibilidad social ha evolucionado rápidamente en los últimos años y el contexto actual es mucho más complejo que cuando se definió la anterior estrategia. La sostenibilidad se concibe de forma transversal y, dado que el negocio en sí también ha evolucionado, ha de ir de la misma forma adaptándose. En este sentido, hay más de un *business case* para la sostenibilidad social de la cadena de suministro y todos ellos han sido tenidos en cuenta a la hora de elaborar la nueva estrategia: la responsabilidad como empresa; la gestión de riesgos no financieros; la relevancia de la sostenibilidad en el modelo de negocio; las crecientes expectativas de los clientes o la relación con

otros grupos de interés; así como el entorno cambiante y cada vez más exigente en el sector.

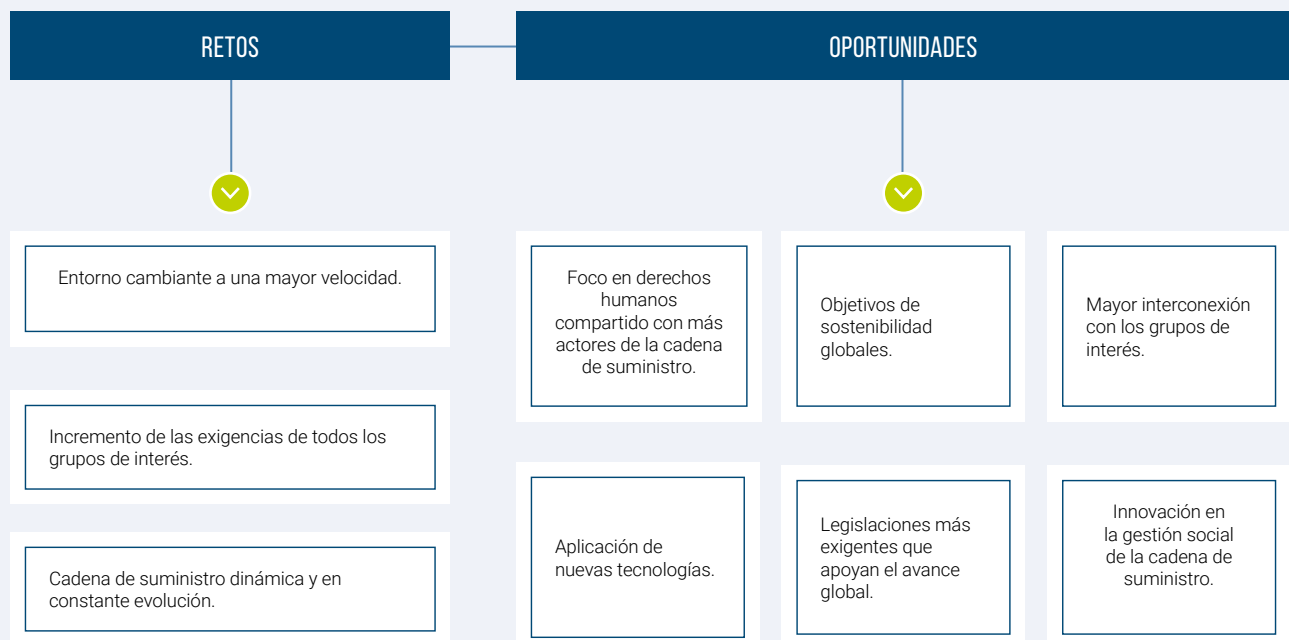
A partir de nuestra visión de la sostenibilidad de la cadena de suministro, de los aprendizajes del anterior Plan Estratégico y de las respuestas a los desafíos de una cadena de suministro global, la nueva estrategia de sostenibilidad social toma como ejes conductores principales:

- El impacto positivo sobre el trabajador.
- La creación de valor social comunitario y en la industria.

Además, *Trabajador en el Centro 2019-2022* se complementa con un enfoque de cumplimiento que sirve como herramienta para profundizar en el conocimiento de los trabajadores y sus necesidades así como para gestionar los distintos proveedores y fábricas que conforman la cadena de suministro.

 Más información sobre la cadena de suministro de Inditex en la página 88 de esta Memoria Anual.

NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD SOCIAL DE LA CADENA DE SUMINISTRO



Nuestra estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022* nos permite afrontar estos y otros posibles retos futuros y aprovechar las oportunidades para continuar trabajando en la Sostenibilidad Social de la cadena de suministro.



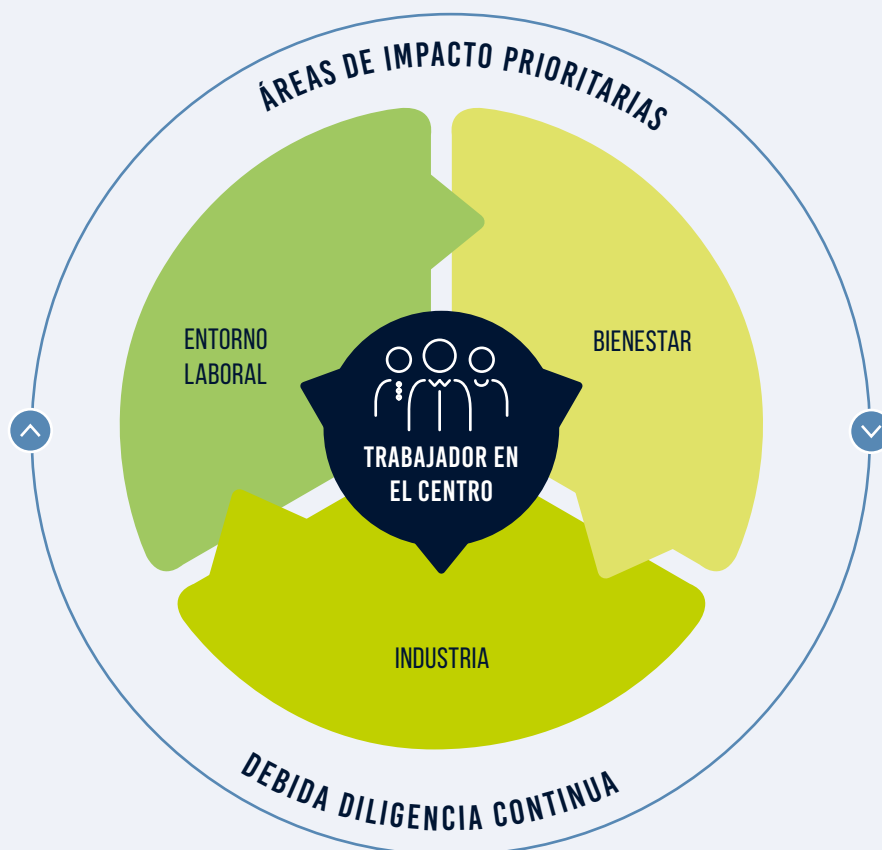
01/ La estrategia Trabajador en el Centro 2019-2022

La estrategia *Trabajador en el Centro* 2019 - 2022 se basa en la premisa de entender y dar respuesta a las necesidades de los trabajadores, de sus familias y de las comunidades donde viven, para fomentar el

trabajo decente y los entornos productivos sostenibles. En su definición se han tenido en cuenta los marcos internacionales de referencia en materia de Derechos Humanos y laborales.



Trabajador en el Centro 2019-2022



PRINCIPALES INDICADORES 2019

PROVEEDORES Y FABRICANTES ALCANZADOS POR INICIATIVAS, FORMACIONES Y PROYECTOS:	1.597 proveedores y fabricantes
TRABAJADORES BENEFICIADOS:	1.472.719 trabajadores
PROGRAMAS DE MEJORA:	45 programas
PROVEEDORES Y FÁBRICAS EN LOS QUE SE HAN IMPLANTADO PROGRAMAS DE MEJORA:	579 proveedores y fábricas
PROVEEDORES Y FABRICANTES FORMADOS:	1.018 proveedores y fabricantes

Trabajador en el Centro 2019-2022

ESTRATEGIA BASADA EN:

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES

TODOS LOS INTERNACIONALMENTE RECONOCIDOS Y EN PARTICULAR LOS INCLUIDOS EN:

LA CARTA DE DERECHOS HUMANOS DE NACIONES UNIDAS INTERNACIONAL QUE INCLUYE:

- / La Declaración Universal de Derechos Humanos.
- / El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos.
- / El Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

CONVENIOS Y DECLARACIONES DE LA ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO:

- / Convenios Fundamentales de la OIT números 1, 14, 26, 29, 87, 98, 100, 105, 111, 131, 138, 155 y 18.
- / Declaración de la OIT sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

LEGISLACIONES LOCALES APLICABLES

ALINEACIÓN CON:

Principios Rectores de Naciones Unidas sobre empresas y Derechos Humanos.

Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Directrices de debida diligencia de la OCDE para cadenas de suministro responsables en el sector de la confección y el calzado.

Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

ALCANCE DE LA ESTRATEGIA



TRES ELEMENTOS



El primer elemento es el **trabajador**, que se encuentra en el centro de la estrategia como beneficiario y sujeto activo de la misma. La responsabilidad de los proveedores y el empoderamiento de los trabajadores son elementos clave para el desarrollo exitoso de este enfoque.

El segundo elemento son las distintas **dimensiones** relacionadas con el trabajador: entorno laboral, bienestar e industria. Buscaremos, con nuestras acciones, impactar positivamente en cualquiera de esas tres esferas vinculadas al trabajador. A pesar de que nuestros proveedores no trabajan sólo para Inditex, el impacto positivo de nuestra actividad estará igual presente en las distintas dimensiones, redundando en el beneficio de los que participen de ellas.

Las tres dimensiones son las siguientes:

1. **Entorno laboral:** Debemos asegurarnos de que los derechos laborales y humanos de los trabajadores son respetados a través de la evaluación, mejora y seguimiento en las fábricas y de manera coordinada con el enfoque de cumplimiento. Todas las fábricas, independientemente de qué proceso realicen o en qué nivel de la cadena se encuentren, deben ser entornos laborales sostenibles.
2. **Bienestar:** Desarrollamos programas más completos y progresivos para influir y crear cambios en la vida de los trabajadores y en sus comunidades.
3. **Industria:** Como una de las empresas líderes en el sector, en Inditex entendemos el impacto de nuestras actividades de abastecimiento y sostenibilidad. Sin embargo, este impacto es limitado, debido al gran tamaño de la cadena de suministro local e internacional

donde operamos y a su contexto, necesita ser complementado y apoyado por todos los grupos de interés en la industria.

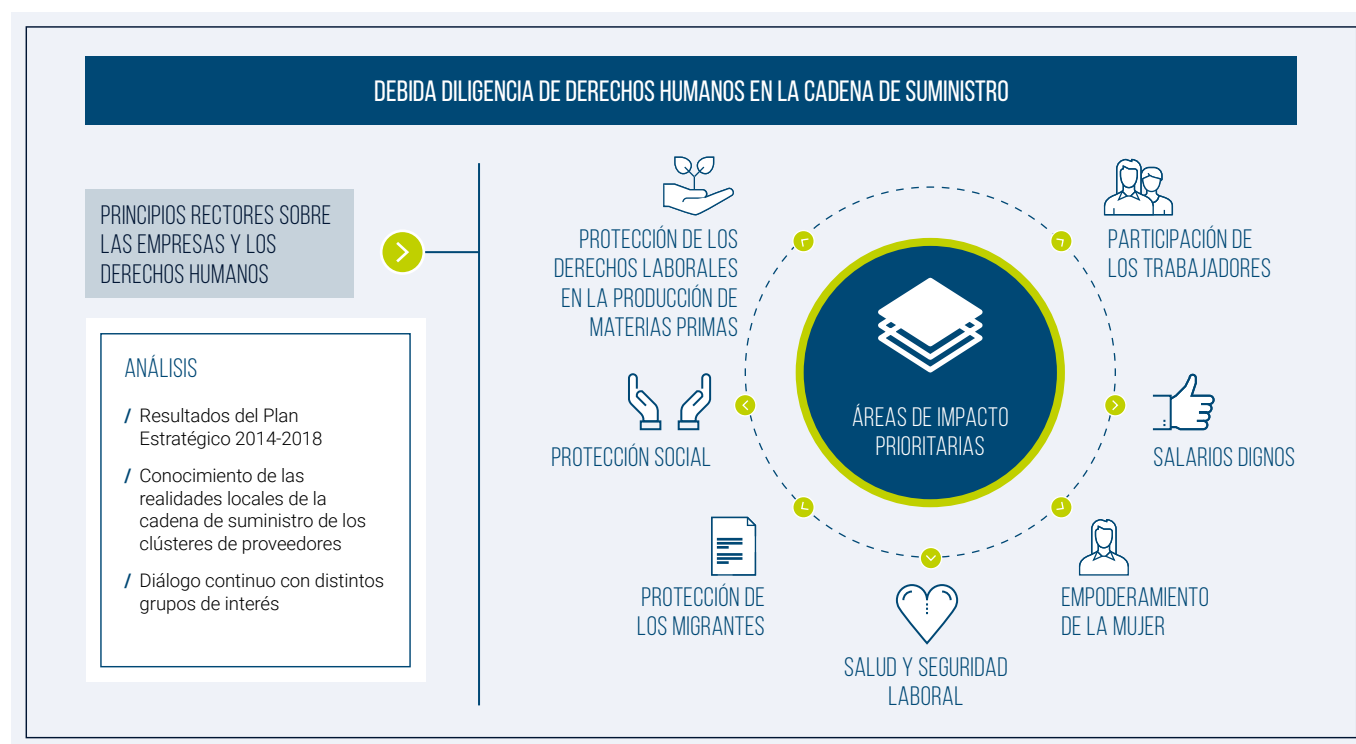
Esta dimensión se ha agregado para promover estratégicamente nuestros esfuerzos, al tiempo que colaboramos con distintos grupos de interés (organizaciones gubernamentales, entidades de la sociedad civil, nuestros proveedores, otras marcas...) para impulsar cambios sistémicos y efectivos hacia la sostenibilidad.

El tercer elemento de la estrategia es la **debida diligencia** sobre los Derechos Humanos y la identificación de áreas de impacto prioritarias.

En colaboración con la organización SHIFT, el centro líder en lo que a los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de las Naciones Unidas se refiere, hemos realizado una debida diligencia de todos los posibles impactos en los Derechos Humanos a lo largo de la cadena de suministro, identificándolos y priorizándolos. El resultado se materializa en mapas que reflejan los impactos más relevantes en Derechos Humanos en cada uno de nuestros 12 clústeres, que representan el 96% de la producción del Grupo. Esta materialización nos ha permitido identificar siete áreas de impacto prioritarias (AIPs), que suponen las prioridades globales sobre las que se centra la Estrategia 2019-2022.

 Más información sobre los procesos de debida diligencia de Inditex en la página 51 de esta Memoria Anual.

Para cada una de las siete Áreas de Impacto Prioritarias (AIPs) se establecen objetivos globales y específicos, distintas líneas de trabajo y actividades para conseguirlos, e indicadores para medir su avance.



Cada área de impacto prioritaria cuenta con un grupo de trabajo, dedicado a implementar la estrategia individual del área y que está formado por expertos locales de los distintos clústeres de Inditex. Así, la experiencia de cada uno de los equipos locales se suma para dar respuesta a retos globales de la industria y alcanzar soluciones para toda la cadena de suministro, pero que tengan también, al mismo tiempo, aplicabilidad local.

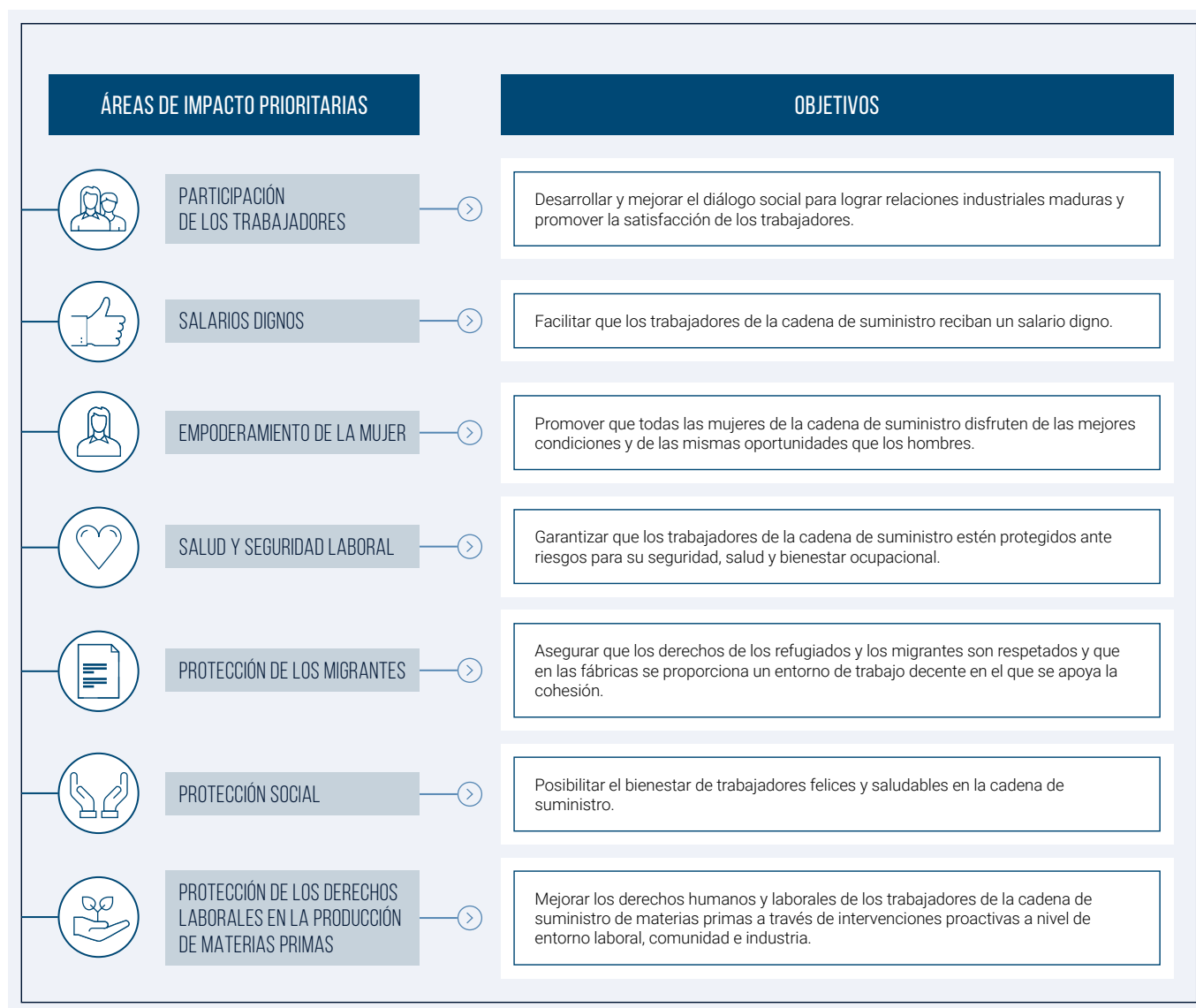
A la hora de definir las estrategias a llevar a cabo para alcanzar los distintos objetivos la Agenda 2030 de Naciones Unidas y los 17 ODS y sus metas han sido referencia.

La promoción del trabajo decente y el crecimiento económico (ODS 8) es el objetivo al que se contribuye de una forma más relevante en todo el despliegue de la estrategia. Todas las AIPs contribuyen al mismo a través de acciones diversas, desde fomentar el pago de salarios dignos a plantear iniciativas para la participación de los trabajadores, llevadas a cabo a través de nuestro Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union, entre otros.

El ODS 17, alianzas para lograr los objetivos, está también presente en el trabajo de todas las AIPs así como, en general, en todo el despliegue de la Estrategia de *Trabajador en el Centro 2019-2022*. Todas las AIPs unen fuerzas con organizaciones y plataformas locales e internacionales para llevar a cabo sus actividades. Al mismo tiempo, mantienen una colaboración continua otros actores relevantes, desde los propios proveedores y fabricantes y sus trabajadores a sindicatos y otros representantes de los trabajadores, gobiernos, universidades y organizaciones de la sociedad civil, entre otros.

No obstante, cada una de las acciones y programas están alineados con los ODS y contribuyen a la consecución de varios objetivos de una manera más directa, teniendo en cuenta la naturaleza de cada iniciativa. La suma de todas las acciones llevadas a cabo en la Estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022* impacta en los diecisiete objetivos.

Durante 2019 más de 1,4 millones de trabajadores han sido beneficiados por las acciones y programas de la estrategia.



02/ Áreas de Impacto Prioritarias

02.01/ Participación de los trabajadores

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS
Y PROGRAMAS DE MEJORA:

114 fábricas con **134.667 trabajadores**

PROVEEDORES FORMADOS:

76 proveedores y fabricantes con **140.040 trabajadores** formados
en iniciativas conjuntas con IndustriALL Global Union

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

IndustriALL Global Union / Organización Internacional del Trabajo /
BetterWork / Ethical Trading Initiative /
ACT (Action, Collaboration, Transformation) / Accord

MEJORAR EL DIÁLOGO SOCIAL PARA LOGRAR RELACIONES INDUSTRIALES MADURAS Y PROMOVER LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES.

La libertad de asociación, la libertad sindical y la libertad de negociación colectiva son derechos laborales fundamentales, como así se refleja en distintos Convenios de la Organización Internacional del Trabajo¹. El ejercicio de estos derechos por parte de los trabajadores y de manera libre e informada es clave para que ellos mismos puedan defender el resto de sus Derechos Humanos y laborales y disponer de los mecanismos necesarios para defenderlos, entre los cuales el diálogo y la negociación colectiva son primordiales.

En Inditex consideramos que la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva son los ejes centrales para garantizar la sostenibilidad de la cadena de suministro. Estos principios están recogidos en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

Además, reconocemos el importante papel que juegan las organizaciones sindicales globales y nacionales en la supervisión de nuestra cadena de suministro. De este modo, nuestra estrategia de participación de los trabajadores se asienta en la promoción de relaciones industriales maduras, que puedan beneficiar a trabajadores, fabricantes y proveedores y que contribuyan especialmente al ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico) y al ODS 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas).

El Acuerdo Marco Global, que mantenemos con IndustriALL Global Union desde 2007 y que hemos renovado y

ampliado en 2019, es una de nuestras herramientas más valiosas para promocionar la participación de los trabajadores, el respeto a la libertad de asociación y el impulso a la negociación colectiva. En esta nueva fase del Acuerdo Marco, se ha acordado crear un Comité Sindical Global donde estarán representados los trabajadores de nuestra cadena de producción. El objetivo es compartir e impulsar las mejores prácticas sobre el derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva.

Nuestras líneas de actuación respecto a esta área de impacto prioritaria son:

- Promover el Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union: colaboramos en el terreno con IndustriALL Global Union para promover el Acuerdo Marco y los derechos laborales de los trabajadores.
- Garantizar mecanismos efectivos de representación de los trabajadores: fomentamos programas para la promoción de estos mecanismos en cooperación con entidades como Better Work y Ethical Trading Initiative.
- Sensibilización sobre diálogo social y la participación de los trabajadores: en 2019 destacan las iniciativas llevadas a cabo en cooperación con IndustriALL en Bangladés, India y Marruecos y con la OIT en Myanmar.

(1) Los Convenios de la OIT a los que se hace referencia son el 87, el 98 y el 135.

02.01.01/ Promover el Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union

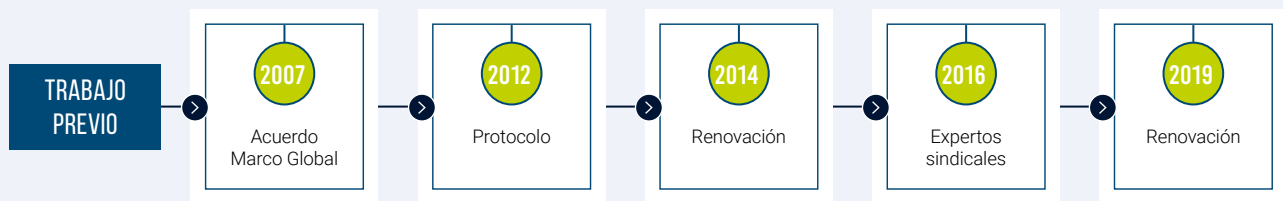
La relación con la federación sindical internacional IndustriALL Global Union, que representa a más de 50 millones de trabajadores afiliados a casi 600 sindicatos en todo el mundo, constituye uno de los pilares de nuestra estrategia y es una de las herramientas más valiosas para la promoción de la participación de los trabajadores, el respeto a la libertad de asociación y el impulso a la negociación colectiva.

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, que hemos renovado en 2019,

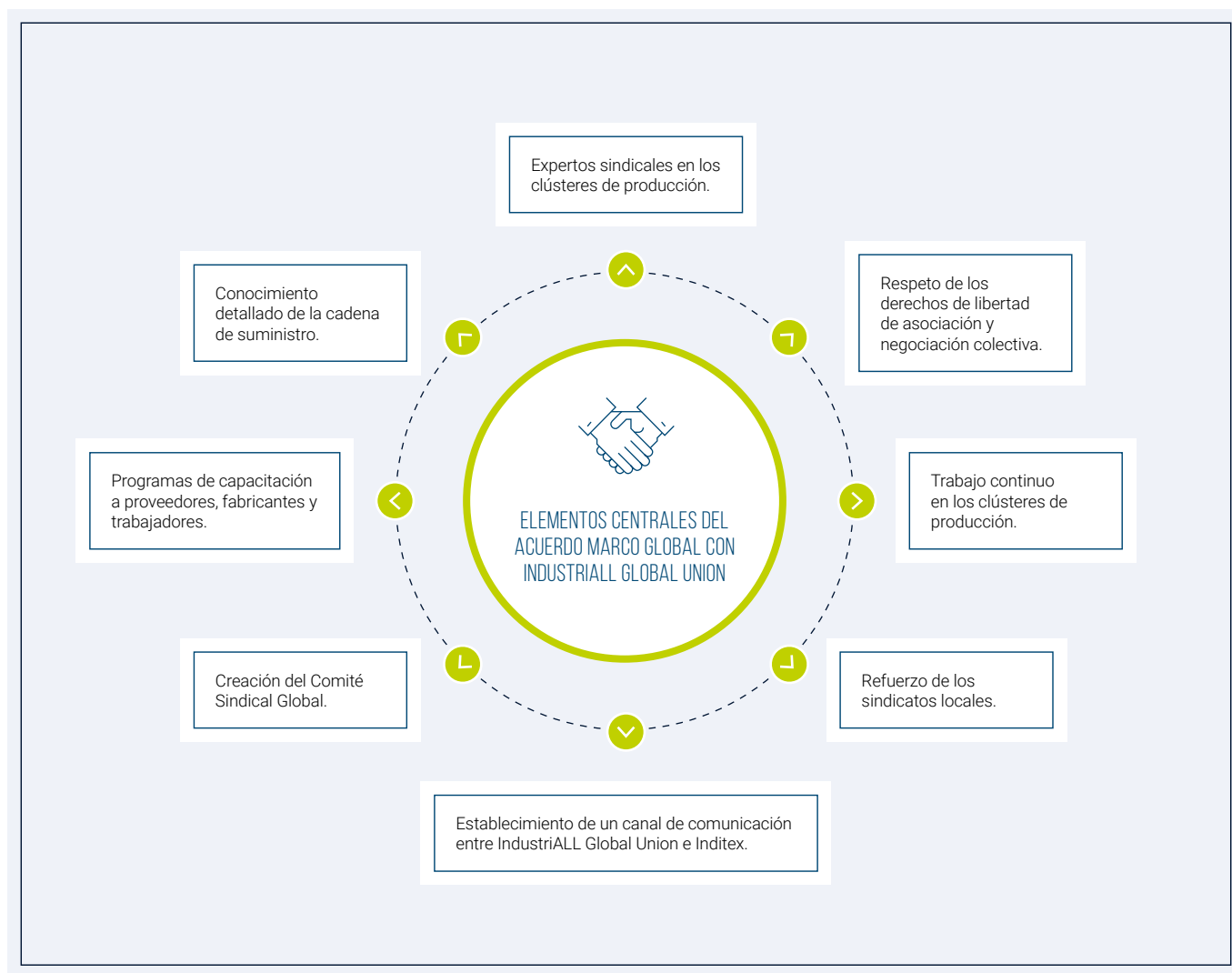
plasma el compromiso de nuestro Grupo e IndustriALL para promover los derechos laborales de la industria textil y de calzado, así como el cumplimiento de la normativa laboral internacional y de nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

Dentro del Acuerdo Marco Global, la colaboración en el terreno entre nuestros equipos y los afiliados locales de IndustriALL tiene un papel fundamental y facilita la puesta en marcha de programas y acciones en las fábricas. La transparencia es clave para que esta colaboración sea fluida y fructífera. Por ello, compartimos con IndustriALL el listado completo de proveedores y fábricas en todos los niveles y procesos, incluyendo su nivel de cumplimiento en materia de sostenibilidad. Además, damos acceso a IndustriALL y a sus afiliados locales a todos los centros de producción de nuestros proveedores y fabricantes.

EVOLUCIÓN DEL ACUERDO MARCO GLOBAL



En 2019 hemos renovado nuestro Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union y hemos acordado la creación de un Comité Sindical Global donde estarán representados trabajadores de todos nuestros clústeres.



CONTRIBUCIÓN DESTACADA



Renovación del Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union

El 13 de noviembre de 2019 celebramos una nueva renovación de nuestro Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union, reforzando nuestro compromiso de colaboración con IndustriALL para garantizar condiciones laborales seguras y decentes para todas las personas que trabajan en nuestra cadena de suministro.

En esta nueva fase se ha acordado la creación de un Comité Sindical Global, donde estarán representados trabajadores de cada una de las áreas de producción donde operamos. El objetivo es compartir e impulsar las mejores prácticas de la industria acerca del derecho a la libertad sindical y a la negociación colectiva.

Inditex es la primera empresa de distribución de moda en el mundo en contar con esta estructura, que estará compuesta por representantes sindicales de nuestras principales regiones y países de abastecimiento, así como de representantes de los sindicatos españoles Comisiones Obreras y Unión General de los Trabajadores.



Renovación del Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union el 13 de Noviembre de 2019.

02.01.02/ Garantizar mecanismos efectivos de representación de los trabajadores

El diálogo social implica que empleadores y representantes de los trabajadores puedan tratar cualquier cuestión relativa a los intereses de los trabajadores. Desde Inditex fomentamos programas y acciones, tanto a nivel individual de las fábricas como a nivel sectorial, para promover mecanismos efectivos de representación de los trabajadores, siempre bajo la máxima del respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.

A nivel sectorial, en 2019 cabe destacar el desarrollo de la Guía de Libertad de Asociación, acordada entre el afiliado de IndustriALL en Myanmar IWFM y representantes de fabricantes y proveedores de las marcas que integran la iniciativa ACT (*Action, Collaboration, Transformation*).

 Más información en la página 111 de esta Memoria Anual.

A nivel de las fábricas, además de la efectiva implementación del Acuerdo Marco Global, colaboramos con otras iniciativas que pretenden ayudar a la promoción de las relaciones industriales en los centros de trabajo de nuestra cadena de producción.

PROGRAMAS PARA IMPULSAR EL DIÁLOGO SOCIAL



El Programa *Better Work* creado en 2007 por la Organización Internacional del Trabajo, tiene por objetivo mejorar las condiciones de trabajo y promover la competitividad en las cadenas mundiales de suministro de la industria textil. Inditex participa en el programa desde Octubre de 2007, siendo *direct buyer partner* desde el año 2013.

En lo relativo a relaciones industriales, el enfoque de *Better Work* radica en la promoción de representantes de los trabajadores libremente elegidos en los comités nacionales. En este proceso se incluye a los sindicatos y se garantiza una representación proporcional de las mujeres. Los comités bipartitos, formados por representantes de los trabajadores y de la gestión de la empresa, suponen la generación de las condiciones previas para el desarrollo del diálogo social en los centros de trabajo.



Participamos en el proyecto de *Social Dialogue Program* de *Ethical Trading Initiative* cuyo objetivo es fortalecer las estructuras de representación de trabajadores y empleadores en las fábricas. Para ello se ha formado y capacitado a los miembros de los Comités de Participación de los Trabajadores para mejorar sus capacidades para ejercer el diálogo social.

CAMBOYA

81 fábricas de nuestra cadena de suministro.
Número de trabajadores cubiertos: 72.116.

VIETNAM

20 fábricas de nuestra cadena de suministro.
Número de trabajadores cubiertos: 37.715.

INDONESIA

7 fábricas de nuestra cadena de suministro.
Número de trabajadores cubiertos: 14.144.

BANGLADÉS

1 fábrica de nuestra cadena de suministro.
Número de trabajadores cubiertos: 234.

BANGLADÉS

3 fábricas de nuestra cadena de suministro.
Número de trabajadores cubiertos: 7.825.

02.01.03/ Sensibilizar sobre diálogo social y la participación de los trabajadores

Involucramos a trabajadores, a sus representantes y a la gerencia de fábricas y proveedores en actividades para fortalecer su capacidad para el diálogo social. En 2019, y de la mano de IndustriALL, destacan las actividades en Bangladés, India y Marruecos; y de la mano de la OIT, las actividades en Myanmar.



02.02/ Salarios dignos

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS Y PROGRAMAS DE MEJORA:

37 fábricas con **21.488 trabajadores**

PROVEEDORES FORMADOS:

22 proveedores formados en el Proyecto Lean y **12 proveedores** participantes en reuniones de ACT en Myanmar (**19.210 trabajadores**)

COMPRADORES FORMADOS EN PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE:

220 compradores de la sede central de Inditex y **75 compradores** de los equipos comerciales locales

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

IndustriALL Global Union / Organización Internacional del Trabajo / Better Than Cash Alliance / ACT (Action, Collaboration, Transformation) / Universidade do Minho

FACILITAR QUE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX RECIBAN UN SALARIO DIGNO.



¿QUÉ ES UN SALARIO DIGNO?



De acuerdo a la definición de ACT, a la que Inditex se adhiere:

"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. Esto se debe obtener durante los límites legales de horas de trabajo (es decir, sin la realización de horas extra)."

ESTRATEGIA DE SALARIOS DIGNOS DE INDITEX



APLICACIÓN EN TODA LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX



COLABORACIÓN CON LA INDUSTRIA



GRUPO DE TRABAJO DE EXPERTOS DE INDITEX (Bangladés, Turquía, China, Camboya, India, España).



FOCO EN LA MEJORA CONTINUA



OBJETIVO

- / Promover y facilitar la negociación colectiva.
- / Implementar prácticas de compra responsable de manera efectiva.
- / Mejora de los sistemas y métodos de organización de la producción.
- / Mejora de los sistemas de gestión y digitalización de salarios.

Todas las personas tienen derecho a recibir un salario digno como compensación a su trabajo. Éste es un derecho considerado por la OIT como uno de los Derechos Humanos necesarios para lograr “la paz universal y permanente”.

Desde Inditex estamos comprometidos a facilitar que los trabajadores de las fábricas de nuestra cadena de suministro reciban un salario digno. Este compromiso se fundamenta en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, que estipula que todos los trabajadores de la cadena de suministro deben recibir un salario suficiente para cubrir sus necesidades básicas y otras adicionales de sus familias.

Partiendo de esta base, y del trabajo realizado hasta la fecha para la promoción de salarios dignos, en 2019 hemos redefinido nuestra estrategia, articulándola de acuerdo con cuatro objetivos específicos vinculados principalmente a los ODS 8, 9, 10 y 17.

En las auditorías sociales comprobamos cuánto se paga a los trabajadores y si la cantidad se adecua a un salario digno, analizando los distintos componentes del salario, los tiempos y el sistema de pago utilizado, y los sistemas de los que dispone la fábrica para la gestión de salarios. Esta información nos permite identificar las principales áreas de actuación en las que la estrategia de salarios dignos debe incidir.

Para desarrollar nuestra estrategia trabajamos con otras marcas y diferentes grupos de interés del sector textil. Consideramos que la obtención de salarios dignos es un reto común para toda la industria y requiere de la colaboración de todas las partes para poder alcanzarlo: desde proveedores y fabricantes hasta los gobiernos de los distintos países. En este sentido, nuestra colaboración en

la iniciativa ACT (*Action, Collaboration, Transformation*) es una de las claves de nuestra estrategia de salarios dignos.

Adicionalmente, en 2019 hemos impulsado enfoques complementarios como la digitalización de salarios o la educación financiera de los trabajadores.

Nuestras líneas de actuación respecto a esta área de impacto prioritaria son:

- Promover y facilitar la negociación colectiva: creemos que la forma más sostenible de conseguir salarios dignos en la industria es a través de la negociación colectiva. A través de la iniciativa ACT, y en el marco de nuestro Acuerdo con IndustriALL Global Union, trabajamos para promover la creación de espacios de diálogo que favorezcan alcanzar acuerdos en la industria textil en torno a salarios.
- Implementar prácticas de compra responsable de manera efectiva: A través de la iniciativa ACT colaboramos con otras marcas del sector para desarrollar de forma conjunta prácticas de compra responsable. Formamos a nuestros compradores y a los proveedores para la aplicación de estas prácticas.
- Mejora de los sistemas y métodos de organización de la producción: conscientes del impacto de estos sistemas en las condiciones laborales de los trabajadores, apoyamos a los proveedores para su mejora principalmente a través de nuestro Proyecto Lean y del Programa SCORE de la OIT.
- Mejora de los sistemas de gestión y digitalización de salarios: como miembros de *Better Than Cash Alliance*, trabajamos para la digitalización de pagos en la cadena de suministro. En 2019 el foco de nuestras acciones ha sido Bangladés.



02.02.01/ Promoción de la negociación colectiva

En Inditex creemos que la negociación colectiva es la forma más sostenible de conseguir salarios dignos en la industria. Por este motivo, trabajamos para facilitar que fábricas y proveedores desarrollen relaciones industriales maduras que les permitan establecer acuerdos en esta materia. Una de nuestras herramientas es el trabajo con IndustriALL Global Union en el marco de nuestro Acuerdo Marco Global. Entre otras acciones, formamos a los trabajadores sobre sus derechos, facilitamos la elección de sus representantes y fomentamos la negociación colectiva con iniciativas para trabajadores, empleadores y sindicatos.

 Más información en la página 105 de esta Memoria Anual.

FÁBRICAS DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX CUBIERTAS POR CONVENIO COLECTIVO EN 2019

ÁREA GEOGRÁFICA	NÚMERO
África	36
América	55
Asia	75
Europa no comunitaria	26
Unión Europea	2.107

A través de la iniciativa ACT (*Action, Collaboration, Transformation*), promovida por marcas internacionales e IndustriALL Global Union, trabajamos para promover espacios de diálogo que favorezcan acuerdos en la industria

textil en materia de salarios y condiciones laborales dignas, y apoyados en prácticas de compra responsable. En 2019 se han llevado a cabo distintas actividades en el marco de ACT, entre las que destacan especialmente las realizadas en Myanmar, Turquía, Bangladés y Camboya.

En Myanmar se organizaron cuatro reuniones en las que participaron 12 fabricantes (con 16.020 trabajadores) de la cadena de suministro de Inditex en el país. El hito destacado de la labor de ACT en Myanmar en 2019 ha sido el desarrollo de la *Guía de Libertad de Asociación*.

En Turquía se ha avanzado en la alineación entre las iniciativas locales de ACT y las globales, así como en un enfoque común para incrementar la participación de los proveedores y su conocimiento sobre los principios de ACT.

Asimismo, en 2019 se ha realizado un primer acercamiento por parte de ACT a Bangladés, para establecer las bases para el diálogo entre la iniciativa y las federaciones de empresarios.

Y también en el marco de ACT hemos realizado campañas de concienciación sobre libertad de asociación y promoción de la negociación colectiva en Camboya. Enviamos diversas comunicaciones a los 16 proveedores principales que operan en el país sobre la iniciativa ACT, para potenciar su apoyo a la misma. En paralelo, desde ACT se instó por carta a la patronal camboyana GMAC a establecer negociaciones con los sindicatos del país, con el objetivo de fomentar los acuerdos colectivos y abogar por el pleno respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva. Inditex, a su vez, remitió esta misma carta a nueve proveedores y fábricas del país, que pertenecían a la GMAC.

Guía de libertad de asociación en Myanmar

El objetivo de la guía es contribuir a desarrollar relaciones industriales constructivas entre empleadores y trabajadores, asegurando la aplicación práctica de los principios de Libertad de Asociación en el marco de los estándares laborales internacionales. Entre sus contenidos se incluyen cuestiones prácticas para establecer relaciones industriales armoniosas como las reuniones entre la gerencia y los representantes sindicales, o procedimientos para la resolución de conflictos.

Esta guía fue acordada por representantes de los proveedores y fabricantes que producen para las marcas pertenecientes a ACT en el país y la Federación Industrial de Trabajadores de Myanmar (IWMF, por sus siglas en inglés), afiliado local de IndustriALL Global Union. Así mismo, la Organización Internacional del Trabajo proporcionó asistencia técnica durante el proceso de elaboración, para asegurar que su contenido está alineado con los estándares internacionales de trabajo.

La guía supone un hito en el ámbito de las relaciones industriales de Myanmar, siendo unos de los acuerdos más relevantes para el sector textil. Es además la referencia a seguir por nuestros proveedores y fabricantes en el país en lo que a libertad de asociación y negociación colectiva se refiere, junto con la legislación local e internacional, nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y nuestro Acuerdo Marco Global con IndustriALL.



02.02.02/ Prácticas de compra responsable

Las prácticas de compra responsable favorecen condiciones de trabajo decentes y, en particular, salarios dignos. No en vano, aspectos como la planificación de la compra, los plazos de entrega, los criterios de fijación de precios, o la estrategia de relación comercial con los proveedores son clave para esta estrategia.

A través de ACT trabajamos en el desarrollo conjunto de prácticas de compra responsable. De esta forma, como miembro de esta iniciativa, Inditex firmó en marzo de 2015 un MoU (*Memorandum of Understanding*) con IndustriALL, que refrenda nuestro compromiso con unas prácticas de compra que faciliten el pago de salarios dignos.

En 2019, hemos formado a más de 200 compradores en prácticas de compra responsable. En concreto, se han explicado los compromisos desarrollados por ACT y cómo se implantan en la Compañía.

El trabajo en prácticas de compra responsable no sólo se dirige a los compradores, sino también a los proveedores. A lo largo de 2019, hemos mantenido una comunicación constante entre proveedores y compradores, que ha resultado clave en la implantación de nuevos parámetros de medición de las prácticas de compra, en línea con el *Accountability & Monitoring Framework* acordado por las marcas de ACT en septiembre de 2019. Este marco supone un avance en materia de debida diligencia en relación a las prácticas de compra, que permitirá evaluar y monitorizar el cumplimiento de los principios establecidos en el MoU firmado con IndustriALL.

CICLO DE COMPRA Y PRODUCCIÓN



COMPROMISOS EN MATERIA DE PRÁCTICAS DE COMPRA

- 1. Identificar y aislar los costes laborales de un producto:** Incluir y respetar en la negociación el componente de salarios en un producto.
- 2. Condiciones de pago:** Pago a proveedores en función de condiciones previamente establecidas entre las partes.
- 3. Comunicación y planificación:** Dar claridad a los proveedores sobre el proceso de compra.
- 4. Formaciones:** Llevar a cabo formaciones sobre buenas prácticas de compra.
- 5. Salida responsable:** Cuando se decida dejar de trabajar con un fabricante, debe hacerlo de forma responsable de forma que minimice el impacto de dicha acción en el funcionamiento del mismo.

Asimismo, en 2019, 45 proveedores de la cadena de suministro de Inditex en Turquía evaluaron las prácticas de compra a través de la realización de un cuestionario (PPA).

También hemos realizado acciones individuales con los compradores de todas nuestras marcas, especialmente de formación continua. Además de los 220 compradores formados en materia de prácticas de compra responsable citados anteriormente, nuestros equipos de los clústeres formaron a un total de 75 compradores de los distintos equipos locales durante el ejercicio.

 Más información en la página 94 de esta Memoria Anual.



02.02.03/ Mejora de sistemas y métodos de organización de la producción

Los métodos y sistemas de gestión de la producción de las fábricas tienen un impacto directo en las condiciones de los trabajadores. Cuestiones como la salud y seguridad, las horas de trabajo, el salario o incluso la propia satisfacción en el trabajo se ven influidas por cómo está organizada la producción.

En Inditex abordamos estas mejoras mediante dos programas: el Proyecto Lean, proyecto interno de Inditex y el Programa SCORE, de la OIT, con un doble objetivo:

- Mejorar las condiciones laborales y la satisfacción de los trabajadores.
- Optimizar los sistemas de producción de las fábricas y apoyar a su gerencia en la mejora continua de su competitividad y desempeño.

PROYECTO LEAN

OBJETIVO

Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las fábricas mediante la implantación de la metodología Lean, mejorando los sistemas de gestión de la producción e involucrando a los trabajadores en el proceso productivo a través de esta filosofía.



CHINA

- / Se inició en 2015.
- / En 2019, se ha llevado a cabo en 14 fábricas beneficiando a 5.215 trabajadores y se ha formado a 22 proveedores (con 3.190 trabajadores) de Inditex sobre los beneficios de la filosofía Lean.



INDIA

- / Se inició en 2018.
- / En 2019 se ha continuado implementando en un proveedor clave del país, con 2.978 trabajadores, en el que ya se han obtenido mejoras en las condiciones de los trabajadores.



PORTUGAL

- / Se inició en 2018. Para su implementación se colabora con expertos de la Universidade do Minho.
- / En 2019 se ha implementado en dos proveedores, con 315 trabajadores.



CAMBOYA

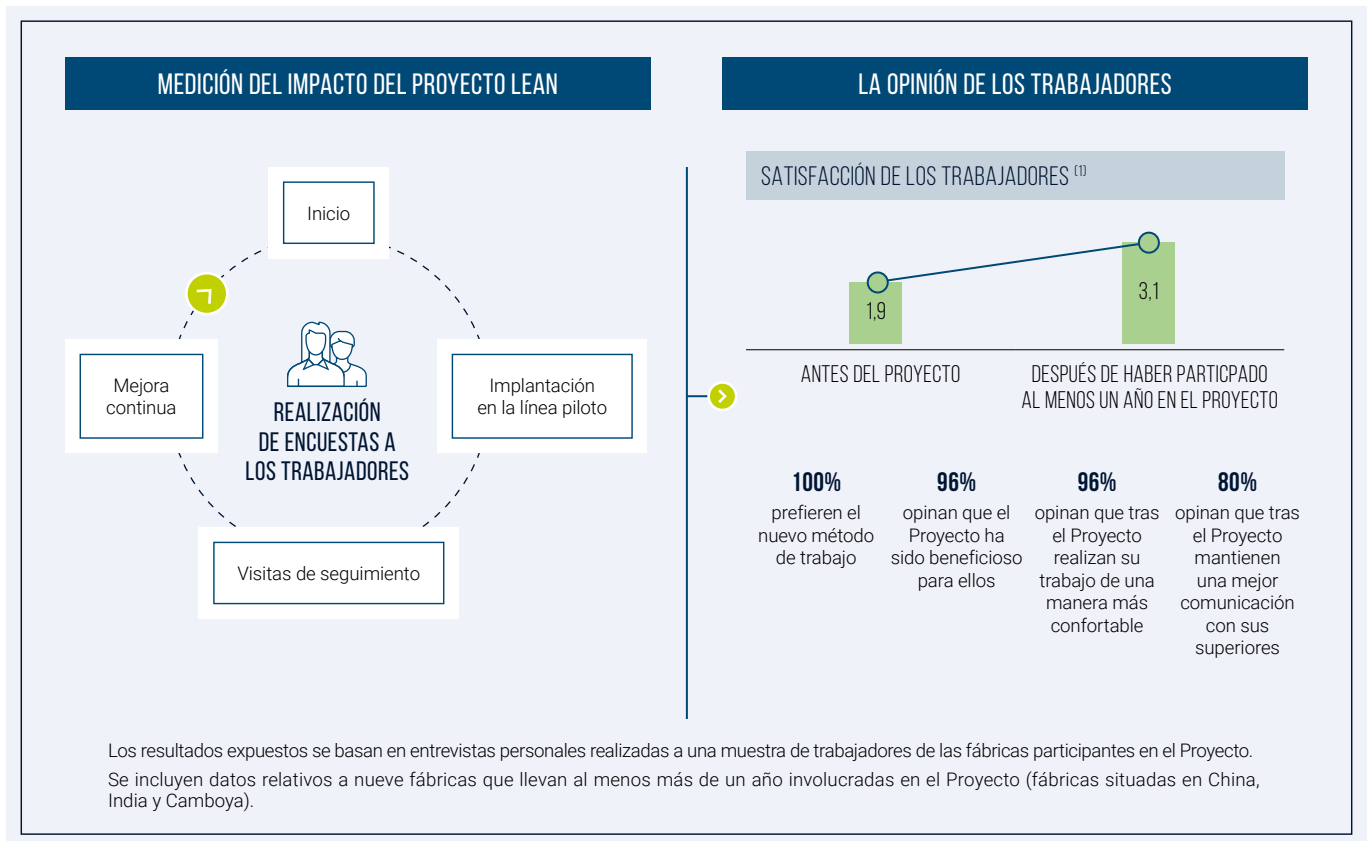
- / En 2019 se ha comenzado la implementación en una fábrica, con 472 trabajadores.



BANGLADÉS

- / Se ha iniciado en dos proveedores, con 3.560 trabajadores. Hasta el momento se ha formado a la gerencia y a los trabajadores de la línea piloto en los principios básicos del Lean.

A través del apoyo para la mejora de los sistemas de gestión de la producción de nuestros proveedores y fabricantes contribuimos a mejorar las condiciones laborales y la satisfacción de sus trabajadores.



(1) La satisfacción de los trabajadores se valora en una escala del 1 al 4.



Programa SCORE (OIT)

El Programa SCORE (*Sustaining Competitive and Responsible Enterprises*), desarrollado por la Organización Internacional del Trabajo, se divide en cinco módulos que persiguen la mejora de los sistemas de gestión de pequeñas y medianas empresas para así mejorar las condiciones de trabajo y promover los derechos laborales fundamentales. En Inditex participamos desde 2014 en este programa en varios países de nuestra cadena de suministro, apoyando a nuestros proveedores y a los equipos de la OIT que lo implementan.

Además de estos dos programas principales, a nivel local también se desarrollan actividades en colaboración con entidades especializadas. Por ejemplo, en Argentina nuestro equipo local colabora con el Instituto Nacional de Tecnología Industrial (INTI) en un proyecto en el que, en 2019, estuvieron involucrados dos proveedores y que benefició a 262 trabajadores. El equipo de INTI y el de Inditex apoyaron a los proveedores para mejorar sus sistemas de gestión de la producción, lo que ha impactado positivamente en las condiciones de sus empleados.

PROGRAMA SCORE (OIT)

OBJETIVO

Mejorar la productividad de las pequeñas y medianas empresas a través de acciones que abordan: cooperación en el lugar de trabajo, gestión de la calidad, producción más limpia, gestión de los recursos humanos y seguridad y salud en el trabajo.



CHINA

- / En 2019, el programa continuó su implementación en 2 fábricas, con 952 trabajadores.
- / Además de la OIT, Ethical Trading Initiative también colabora en el programa.
- / Nuestros equipos de Sostenibilidad Social participan en las reuniones regionales del SCORE, en las que las fábricas participantes comparten buenas prácticas y aprendizajes.

TURQUÍA

- / Ocho fábricas turcas han implementado el programa en 2019, beneficiando a 912 trabajadores.
- / Cuatro de las fábricas ya han implementado los cinco módulos.
- / En Turquía el programa tiene un especial foco en la protección de los Derechos Humanos y laborales de los refugiados.

PAKISTÁN

- / La OIT lanzó el programa a finales de 2018.
- / En 2019, dos proveedores (5.780 trabajadores) de Inditex han participado en él. Uno de ellos ya ha terminado la implementación y el segundo ha iniciado el proceso a finales de 2019.

Participamos en el Programa SCORE de la OIT, que persigue la mejora de los sistemas de gestión de pequeñas y medianas empresas para así mejorar las condiciones de trabajo y promover los derechos laborales fundamentales.

02.02.04/ Mejora de sistemas de gestión y digitalización de los salarios

Las principales áreas de trabajo en este ámbito son:

- Análisis y mejora de los sistemas de gestión de salarios y horas de trabajo.
- Digitalización de salario y empoderamiento financiero.

Estas dos áreas, así como las acciones anteriores, contribuyen a que los trabajadores no sólo obtengan un salario digno, sino a que lo reciban en tiempo y forma, del modo más beneficioso para ellos y favoreciendo su inclusión y educación financiera.

En este sentido, concienciamos a nuestros proveedores de que la digitalización de pagos facilita el empoderamiento y la inclusión financiera de sus trabajadores, a la vez que es más eficiente, conlleva menos riesgos y promueve la transparencia de las transacciones, aspectos que favorecen el desarrollo de nuestra estrategia de salarios dignos.

Consideramos que la digitalización de salarios y el empoderamiento financiero están también fuertemente vinculados al empoderamiento de la mujer, ya que facilitan su inclusión en la economía familiar y en la toma de decisiones financieras. En esta línea, la estrategia de digitalización de salarios avanza en paralelo con la de empoderamiento de la mujer en países como Bangladés e India.

 Más información en la página 122 de esta Memoria Anual.

ÁREA DE TRABAJO	PAÍS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	COLABORACIÓN	INDICADORES
ANÁLISIS Y MEJORA DE LOS SISTEMAS DE GESTIÓN DE SALARIOS Y HORAS DE TRABAJO	China.	Complementar la metodología de auditoría profundizando en la evaluación de los sistemas de gestión de la fábrica, para poder detectar potenciales áreas de mejora.	Análisis exhaustivo de los sistemas de gestión de salarios y horas de trabajo. El proyecto comenzó en 2018 y, tras una primera fase de observación y evaluación, en 2019 se desarrolló e implementó un plan de acción enfocado a solventar las causas raíz de las ineficiencias detectadas en la primera fase.	Programa interno.	Una fábrica con 300 trabajadores.
DIGITALIZACIÓN DE SALARIOS Y EMPODERAMIENTO FINANCIERO	Global.	Apoyar la digitalización de salarios como método de retribución en la cadena de suministro y promover globalmente la transición hacia una economía digital.	Adhesión en 2018 a <i>Better Than Cash Alliance</i> , alianza de gobiernos, empresas y organizaciones internacionales.	Better Than Cash Alliance.	Realización de un evento de sensibilización en Bangladés y cooperación con otros grupos de interés en el país.
	Vietnam.	Desarrollar e implantar soluciones digitales que sean beneficiosas tanto para las empresas como para los trabajadores.	Análisis de contexto en Vietnam en relación con la digitalización de pagos, que incluye entrevistas a empleados.	Organización Internacional del Trabajo. Women's World Banking.	Dos fábricas con 742 trabajadores participaron en el estudio.



Digitalización de salarios en Bangladés

El 20 de Noviembre de 2019 tuvo lugar en Dacca (Bangladés) un evento para la difusión de los beneficios de la digitalización de pagos y su impulso en la industria textil bengalí.

El evento fue organizado por Access to Information (a2i) (un programa de la división de TIC del gobierno de Bangladés), el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, *Better Than Cash Alliance*, BSR y la asociación de empleadores BGMEA (*Bangladesh Garments Manufacturers and Exporters Association*). Así mismo, Inditex junto con otras marcas con cadenas de suministro en el país, participamos y apoyamos el evento, colaborando en su definición e invitando a nuestros proveedores a asistir.

Distintos ponentes compartieron experiencias y aprendizajes en el evento, desde miembros del gobierno (como el ministro de Industria) hasta proveedores que ya han digitalizado sus salarios. De hecho, dos trabajadoras de una de las fábricas en las que Inditex implementa el programa *HERfinance Digital Wages* de BSR compartieron su experiencia y cómo recibir su salario a través de medios digitales (pago por móvil en este caso) les ha beneficiado y empoderado.

En el evento se compartió un documento de principios de apoyo a la digitalización elaborado por Inditex y otras marcas en colaboración con BTCA, BSR y la Fundación de Bill y Melinda Gates, en el que se anima a más marcas a apoyar la digitalización de salarios y a los proveedores a realizarla en sus empresas.

CONTRIBUCIÓN DESTACADA



02.03/ Empoderamiento de la mujer

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS
Y PROGRAMAS DE MEJORA:

46 fábricas con 45.579 trabajadores

PROVEEDORES FORMADOS:

140 proveedores y fabricantes con 126.326 trabajadores formados en temáticas relacionadas con el empoderamiento de la mujer.

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

Organización Internacional del Trabajo / BSR / Swasti /
Medicus Mundi

PROMOVER QUE TODAS LAS MUJERES DE LA CADENA DE SUMINISTRO DISFRUTEN DE LAS MEJORES CONDICIONES Y DE LAS MISMAS OPORTUNIDADES QUE LOS HOMBRES.



Las mujeres representan la mayoría de la fuerza laboral en las cadenas de suministro globales del sector textil y se enfrentan a diferentes desafíos en el trabajo en comparación con los del hombre.

La igualdad de género es una condición previa a cualquier objetivo de desarrollo sostenible, puesto que posee el potencial de revertir la desigualdad en las relaciones de poder entre mujeres y hombres y aborda las barreras estructurales que impiden el progreso.



Nuestra estrategia de empoderamiento de la mujer en la cadena de suministro se articula en base a tres pilares: salud, protección y empoderamiento.

De entre los 17 ODS tan solo uno, el ODS 5 -lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas- está focalizado en un colectivo específico y es de aplicación transversal al resto de objetivos.

Nuestro compromiso con este objetivo es absoluto. Las mujeres representan más de la mitad de la fuerza laboral de nuestra cadena de suministro. Por ello, para conseguir una cadena de suministro estable y sostenible, promovemos la igualdad de género e impulsamos prácticas que favorezcan la inclusión de las mujeres y su desarrollo. Toda mujer empoderada tiene el potencial de transformar su familia, comunidad, economía y sociedad.

En Inditex, contamos con una estrategia de empoderamiento de la mujer en la cadena de suministro, que fue aprobada

en 2017 y renovada en el marco de la nueva estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022*. Con ella queremos promover que los trabajadores y las trabajadoras de nuestra cadena de suministro disfruten de los mismos derechos y oportunidades.

Esta estrategia está centrada en tres objetivos principales:

- Salud: Facilitar servicios de atención médica, principalmente de maternidad y salud reproductiva.
- Protección: Promover políticas de tolerancia cero y prácticas para la prevención y gestión del acoso laboral
- Empoderamiento: Involucrar a las trabajadoras en programas financieros, de liderazgo y de empoderamiento.



02.03.01/ Salud: Facilitar la atención médica

Según la Organización Mundial de la Salud, 1.600 mujeres y más de 10.000 recién nacidos mueren a diario por complicaciones prevenibles en el embarazo y el parto.

Desde Inditex abogamos por mejorar el acceso a los servicios de salud de las mujeres, como la planificación familiar y la salud materna. Apalancándonos en su activa presencia en nuestra cadena de suministro, conseguimos llevar estas medidas a un gran número de mujeres que, de otro modo, tendrían dificultades para acceder a servicios y productos.

En junio de 2019, en el marco de un evento organizado por *Women Deliver*, organización mundial que aboga por la igualdad de género y la salud y los derechos de las niñas y mujeres, celebrado en junio 2019, diez empresas, entre ellas Inditex, y la Fundación de Naciones Unidas, anunciamos nuestro compromiso para mejorar la salud y el empoderamiento de las trabajadoras en las cadenas de suministro. En particular, Inditex se comprometió a alcanzar el objetivo de que al menos 70.000 trabajadoras estén cubiertas con servicios de atención médica, principalmente de maternidad y salud reproductiva en 2022.

Estos son los principales proyectos de 2019 relacionados con el ámbito de salud de la mujer.

Programa Sakhi Health en India

En 2019 hemos lanzado en 18 fábricas (con 26.907 trabajadores) una nueva versión de nuestro programa *Sakhi Health* en India, que desarrollamos en cooperación St. Johns Medical Academy of Health Services. Esta nueva versión mantiene el objetivo de crear las mejores prácticas en salud, higiene, nutrición, menstruación y salud reproductiva de las trabajadoras, al tiempo que aborda cuestiones como el asesoramiento sobre salud en los comedores, guarderías y clínicas de las fábricas, así como formaciones específicas para mujeres embarazadas y para padres con hijos menores de cinco años.

Programa de mejora socio-sanitaria del sector textil con Medicus Mundi Sur en Marruecos

Nuestra colaboración con Medicus Mundi Sur (MMSur) en Marruecos comenzó en 2014, con la puesta en marcha de un programa para mejorar la situación socio-sanitaria de los trabajadores del textil en el país. Desde entonces, hemos reforzado nuestra colaboración, fortaleciendo el programa y abordando nuevas temáticas y siempre cooperando con entidades públicas marroquíes. En

2019, 15 de fábricas y proveedores han participado en el programa, que alcanza a un número total de 4.489 trabajadores.

En el marco de este programa, desarrollamos cada año además una campaña médica para la prevención de enfermedades de origen laboral que permite identificar patologías tales como diabetes, hipercolesterolemia o anemia, entre otros. Después de la campaña médica, se entrega a cada empresa una encuesta de satisfacción para evaluar y valorar las recomendaciones y necesidades de las empresas y de sus trabajadores.



02.03.02/ Protección: tolerancia cero al acoso laboral

Nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores recoge la prohibición de la discriminación (incluida por razones de género) y la prohibición del abuso o trato inhumano. Para asegurarnos de su cumplimiento, cuando se detecta una potencial inconformidad con alguno de estos puntos, nuestros auditores generan una alerta de género que es tratada individualmente.

Complementando este trabajo, desde Inditex hemos puesto en marcha distintos programas para promover mejores prácticas y que los proveedores desarrollen políticas de tolerancia cero con el acoso laboral. Además, unimos fuerzas con otros actores relevantes de la industria para lograr estos objetivos. En esta línea, el Foro de la Moda, del que Inditex forma parte junto con organizaciones del tercer sector y los afiliados de IndustriALL Global Union en España -UGT y CCOO-, envió a la OIT una carta en apoyo de la adopción de la Convención 190, sobre la erradicación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo. Dicha Convención fue finalmente aprobada por la OIT en junio de 2019.

ÁREA DE TRABAJO	PAÍS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	COLABORACIÓN	INDICADORES
ENFOQUE DE GÉNERO EN LA GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS	Turquía.	Analizar los sistemas de gestión de Recursos Humanos de las fábricas de nuestros proveedores en el país bajo un enfoque de género y detectar posibles áreas de mejora.	Fases del proyecto: - Evaluación inicial. Análisis in situ e investigación documental. - Recomendaciones para la mejora de las áreas de gestión. - Medición de impacto a través de visitas de seguimiento a la fábrica. - Formaciones con una ONG para los trabajadores y la gerencia.	Programa interno.	Tres fábricas con 1.075 trabajadores.
PROYECTO SOWBHAGYAM	India.	Prevenir la práctica del <i>sumangali</i> , una práctica de empleo abusiva que afecta especialmente a trabajadoras jóvenes.	En marcha desde 2013. El enfoque actual se centra en mejorar la interacción con los agentes de reclutamiento y la preparación de un manual con herramientas sobre el compromiso con la comunidad, incluyendo una explicación de cómo desarrollar el propio proyecto, a fin de poder replicarlo.	Save.	Formación a 71 organizaciones locales.
SAKHI WORKER WELLBEING	India.	Apoyar y formar a las trabajadoras e implementar sistemas que fomenten un entorno equitativo.	El foco principal de este año ha sido dar soporte técnico a los proveedores participantes, para que puedan realizarlo de forma autónoma.	Swasti.	Ocho fábricas con 14.880 trabajadores.
FORMACIONES EN PREVENCIÓN DE ACOSO SEXUAL EN EL LUGAR DE TRABAJO	India.	Sensibilizar a los trabajadores sobre acoso sexual y su protección en el país.	Sesiones interactivas sobre diferentes temáticas, desde qué es acoso sexual, a los diferentes mecanismos para prevenirlo y afrontarlo, así como las leyes que protegen estas situaciones en la India.	Programa interno.	42 proveedores con 107.508 trabajadores.
PROYECTO DE PROTECCIÓN CON MEDICUS MUNDI SUR	Marruecos.	Sensibilización de trabajadoras y trabajadores en violencia de género, acoso sexual y el procedimiento que hay que seguir en caso de acoso.	Formaciones y apoyo a posibles afectados sobre la prevención del acoso y la violencia.	Medicus Mundi Sur y Unión de Acción Feminista.	1.118 trabajadores.



02.03.03/ Empoderamiento: involucrar a las trabajadoras en programas financieros, de liderazgo y de empoderamiento

El fin último de nuestras acciones en la estrategia de empoderamiento de la mujer es proporcionar herramientas para que participen de manera activa en el entorno laboral, familiar y social, mejorando así la calidad de vida de familias, comunidades y de la sociedad en general, y contribuyendo a construir economías sólidas y justas.

ÁREA DE TRABAJO	PAÍS	OBJETIVO	DESCRIPCIÓN	COLABORACIÓN	INDICADORES
PROGRAMAS DE EMPODERAMIENTO FINANCIERO	India y Bangladés.	Promover el empoderamiento financiero de las trabajadoras como herramienta de lucha contra las desigualdades de género y la discriminación.	Participación en los programas <i>HERfinance</i> y <i>HERfinance Digital Wages</i> para transición responsable del salario en efectivo al salario digital y para la educación financiera, como herramientas de inclusión y empoderamiento. <i>Estas actividades están en línea con nuestra estrategia de digitalización de salarios del apartado anterior.</i>	BSR.	<i>HERfinance Digital Wages</i> se ha implantado en en dos fábricas de Bangladés (con 4.319 trabajadores). Comienza la implantación de <i>HERfinance</i> en dos fábricas de India (4.691 trabajadores).
			 Más información en la página 117 de esta Memoria Anual.		
MIG SCORE	Turquía.	Participación en el programa MIG SCORE de la OIT en Turquía, que incluye a pequeñas y medianas empresas y organizaciones de la economía social y solidaria, con el objetivo de promover la igualdad de género.	En 2019 se ha finalizado el proyecto con la realización de los dos últimos pasos, que incluyen asesorías de la OIT y programas de mejora. Se llevó a cabo una reunión de cierre para compartir aprendizajes y mejores prácticas. A la reunión acudieron los equipos de compra locales de Inditex.	OIT.	Cuatro fábricas (769 trabajadores).
TOGETHER STRONG	Turquía.	Concienciar a las trabajadoras y trabajadores sobre igualdad de género.	Proyecto piloto iniciado en 2019. Se realizan formaciones en colaboración con la organización experta AÇEV.	AÇEV.	Una fábrica (91 trabajadores).
EDUCACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN	Turquía.	Sensibilizar sobre Derechos Humanos, aumentar el conocimiento sobre igualdad de género y mantener un ambiente de trabajo libre de violencia y discriminación.	Formaciones presenciales y distribución de información para concienciar acerca de la igualdad de género.	<i>Women for Women's Human Rights - New Ways (WWHR).</i>	79 fábricas y 19 proveedores (18.818 trabajadores).



CONTRIBUCIÓN DESTACADA



inditeXher + BSR | HERproject
Health & empowerment & protection



En 2019 hemos diseñado un proyecto piloto en colaboración con la organización BSR, en el que participan tanto nuestros equipos de Sostenibilidad Social como equipos de compras. El proyecto, al que hemos llamado InditeXher tiene como objetivo desarrollar programas de empoderamiento de la mujer en las fábricas y analizar el impacto que estos tienen sobre las prácticas de compra y viceversa. El proyecto incluye, entre otras, las siguientes actividades:

- Desarrollo de proyectos de salud (HERhealth).
- Desarrollo de proyectos de empoderamiento financiero (HERfinance).
- Formaciones específicas de género a equipos comerciales, equipos de Sostenibilidad, proveedores y fábricas incluidas en el proyecto.
- Creación de una herramienta específica para analizar el impacto de la estrategia en las prácticas de compra.

Con este proyecto queremos mejorar la comunicación y la interacción entre los trabajadores y la gerencia, así como la comunicación entre diferentes áreas de Inditex, obteniendo un impacto positivo en las vidas de las trabajadoras, y mejorando a su vez las prácticas de compra del grupo.

02.04/ Salud y seguridad laboral

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS
Y PROGRAMAS DE MEJORA:

428 fábricas con 636.430 trabajadores

PROVEEDORES FORMADOS:

290 proveedores y fabricantes con 192.710 trabajadores
formados en salud y seguridad laboral.

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

IndustriALL Global Union / Accord / Medicus Mundi /
Autoridade para as Condições do Trabalho (Portugal) / Universidade do
Minho / National Safety Council, India

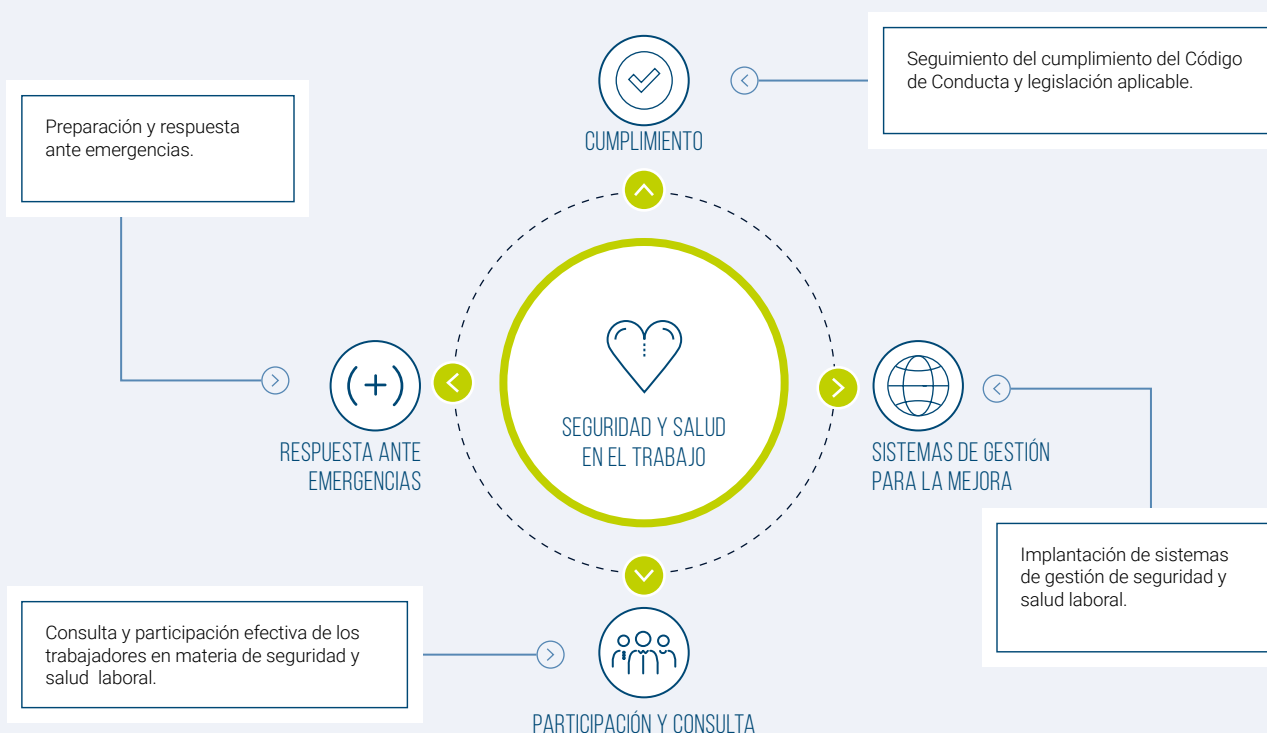
GARANTIZAR QUE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO ESTÉN PROTEGIDOS ANTE RIESGOS PARA SU SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL.

En nuestra industria, como en otras industrias productivas, existen riesgos laborales que pueden provocar lesiones. En este sentido, las convenciones, directivas, estándares y requisitos legales juegan un papel fundamental. Otros compromisos globales relevantes, como los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), influyen también en el contexto de la seguridad y salud en el trabajo, en especial el ODS 3, que incluye metas estrechamente vinculadas con la seguridad y salud laboral. Nuestra estrategia de salud y seguridad laboral en la cadena de suministro está alineada con estos compromisos y normativas internacionales.

La seguridad laboral en el sector textil incluye aspectos tan diversos como la seguridad estructural de edificios, la gestión de productos químicos, la maquinaria eléctrica o los factores ergonómicos. La sensibilización y el compromiso hacia la mejora continua de las condiciones laborales desde el punto de vista de la seguridad y salud es un factor fundamental para la protección de los trabajadores. Este contexto nos lleva a considerar la seguridad y salud en nuestra cadena de suministro como un área prioritaria dentro de nuestra estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022*.



ESTRATEGIA DE SALUD Y SEGURIDAD LABORAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO



Expertos en seguridad y salud laboral de los equipos de Inditex en los principales países productores aseguran la correcta implementación de la estrategia. Asimismo, la contribución de diferentes grupos de interés es esencial para favorecer el impacto positivo de las iniciativas. Desde la propia industria textil se ha dado respuesta a muchos de los retos existentes a través de iniciativas globales, como el *Acuerdo sobre Seguridad Antincendios y de Edificios en Bangladesh* (conocido como *Accord*, por su denominación en inglés), que supone un ejemplo de avance en la seguridad del sector textil en dicho país.

La estrategia se desarrolla en las siguientes áreas de trabajo:

- Cumplimiento del Código de Conducta y de la legislación aplicable: a partir de la información obtenida en la

ejecución del modelo de cumplimiento de sostenibilidad, definimos proyectos y actividades para nuestros proveedores y fabricantes.

- Participación efectiva de los trabajadores en materia de seguridad y salud laboral: potenciamos el establecimiento de comités de seguridad y salud en las fábricas.
- Formación y acompañamiento de los proveedores en la implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral.
- Preparación y respuesta ante emergencia: garantizar que nuestros proveedores tienen un plan ante emergencias consistente, actualizado y asimilado, es un objetivo esencial en nuestro plan estratégico.

Estamos comprometidos con que los trabajadores de la cadena de suministro desarrollen su actividad en entornos seguros y saludables.

02.04.01/ Seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta y legislación aplicable

A través de sus auditorías, el programa de cumplimiento nos da información sobre los riesgos para la seguridad y salud de los trabajadores y nos permite establecer prioridades de trabajo a nivel temático.

Con estas prioridades, definimos proyectos y actividades que involucren a nuestros proveedores y fabricantes, que tengan como objetivo mejorar la seguridad laboral y el consecuente cumplimiento del Código de Conducta. Además de proyectos de mejora, llevamos a cabo acciones relacionadas con la formación a auditores, la revisión de nuestras metodologías o la formación a nuestros equipos internos.

PROYECTO	PAÍS	DESCRIPCIÓN	COLABORACIÓN	INDICADORES
EVALUACIÓN, MEJORA CONTINUA Y FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD	Marruecos.	Proyecto comenzado en 2015, que comprueba la implementación de acciones correctivas en las fábricas y garantiza su progreso. Tras la corrección, se verifica en la siguiente auditoría social el impacto positivo de dichas acciones.	Programa interno.	21 fábricas (7.381 trabajadores) incluidas en el proyecto, de las cuales 10 han sido formadas de manera individual.
FORMACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA CONTINUA EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD	China.	Proyecto comenzado en 2019 en colaboración con la <i>Nanjing University EHS Academy</i> y con expertos en seguridad y salud, para la formación en seguridad antincendios, eléctrica y de maquinaria o en gestión segura de procesos químicos. Se ha iniciado la evaluación de las empresas formadas y la implementación de planes correctivos, que continuarán a lo largo de 2020.	<i>Nanjing University EHS Academy.</i>	13 proveedores y 23 fabricantes formados (9.058 trabajadores).
EVALUACIÓN ESTRUCTURAL, ANTINCENDIOS Y ELÉCTRICA PARA NUEVOS PROVEEDORES Y FABRICANTES	Bangladés.	El proceso de incorporación de nuevos proveedores y fabricantes en Bangladés incluye su evaluación estructural, antincendios y eléctrica, para identificar el nivel de riesgo de las instalaciones antes de formar parte de nuestra cadena de suministro. En 2019 hemos introducido la evaluación técnica a edificios no inspeccionados por el Accord y, en forma de piloto, a proveedores de materia prima.	Programa interno.	122 evaluaciones de nuevos proveedores y fabricantes de producto terminado 25 evaluaciones de proveedores y fabricantes de materia prima 24 evaluaciones a edificios de prenda terminada no inspeccionados por el Accord.
MONITORIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS DEL ACCORD	Bangladés.	Como firmante del <i>Accord on Fire and Building Safety</i> in Bangladesh, Inditex se compromete con la mejora de la salud y seguridad en las fábricas textiles. Nuestros ingenieros, con el apoyo de un equipo externo dedicado a Inditex, verifican y monitorizan la correcta implementación de las acciones correctivas requeridas por el Accord en nuestros proveedores y fabricantes.	Programa interno.	383 visitas de monitorización a 76 proveedores y 51 fabricantes (304.173 trabajadores).

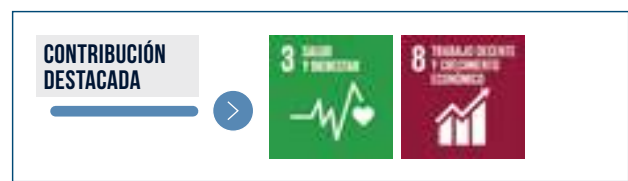


Mejora de las condiciones de salud y seguridad laboral en la cadena de suministro de Portugal

En 2017 iniciamos un proyecto en Portugal en colaboración con la *Autoridade para as Condições do Trabalho*, IndustriALL Global Union, FESETE, SINDEQ y la *Universidade do Minho*, con el objetivo de mejorar la salud y seguridad laboral en la cadena de suministro de Portugal.

En 2019 se ha realizado una nueva sesión formativa a 42 proveedores para dar continuidad a las tareas de sensibilización, evaluación y corrección de incumplimientos que definen la estructura de este proyecto. En ella participaron IndustriALL y sus afiliados locales y expertos en salud y seguridad de la *Autoridade para as Condições do Trabalho* y de la *Universidade do Minho*.

Asimismo, se ha mantenido la monitorización del progreso con los planes de acción correctivos en las instalaciones de los proveedores y fabricantes. Se ha verificado también el impacto positivo del proyecto en el programa de cumplimiento del Código de Conducta.



42 PROVEEDORES FORMADOS

74 EMPRESAS IMPLANTAN EL PROYECTO CON LA COLABORACIÓN DE 40 PROVEEDORES RELACIONADOS



47% DE LOS FABRICANTES INVOLUCRADOS HAN REDUCIDO SIGNIFICATIVAMENTE SU RIESGO



4.737 TRABAJADORES IMPACTADOS



29 FÁBRICAS EVALUADAS EN 2019

02.04.02/ Participación efectiva de los trabajadores en salud y seguridad laboral

La protección integral de la seguridad y salud de los trabajadores necesita de la involucración y aportación directa de los mismos. Por ello, potenciamos el establecimiento y la formación de los comités de seguridad y salud en las fábricas de nuestros proveedores, entre otros mecanismos de consulta y participación de los trabajadores.

PROYECTO	PAÍS	DESCRIPCIÓN	COLABORACIÓN	INDICADORES
APOYO Y ACOMPAÑAMIENTO A LOS COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD	Marruecos.	Una de las líneas de trabajo del proyecto con Medicus Mundi Sur y AMSAT - <i>Association Marocaine de la Santé au Travail</i> se centra en el apoyo y acompañamiento a los comités de salud y seguridad en sus funciones, tanto en la definición de planes de acción anuales como en la revisión documental.	Medicus Mundi Sur y AMSAT (<i>Association Marocaine de la Santé au Travail</i>).	Formación y acompañamiento a miembros de comités de salud y seguridad de 12 fábricas (3.402 trabajadores).
		 Más información en la página 120 de esta Memoria Anual.		
APOYO E INVOLUCRACIÓN DIRECTA EN MECANISMOS DE QUEJAS Y DENUNCIAS DEL ACCORD	Bangladés.	Este acuerdo, legalmente vinculante, permite a los trabajadores plantear cuestiones sobre riesgos de salud y seguridad de una forma confidencial a través de sus mecanismos de quejas y denuncias.	Accord.	Gestión de 48 comunicaciones relacionadas con 37 fábricas (118.920 trabajadores).
FORMACIÓN PARA MIEMBROS DE COMITÉS DE SALUD Y SEGURIDAD A TRAVÉS DE NATIONAL SAFETY COUNCIL	India.	Formación sobre seguridad industrial promovido por la autoridad nacional de seguridad y salud de la India (<i>National Safety Council</i>).	<i>National Safety Council</i> .	39 miembros responsables de salud y seguridad de 11 proveedores.



02.04.03/ Implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral

La mejora continua de las condiciones de salud y seguridad va más allá de la reducción de los riesgos identificados.

El establecimiento de sistemas de gestión en nuestros proveedores y fabricantes debe partir de un compromiso firme de la gerencia e incluir el establecimiento de roles, responsabilidades, procedimientos e indicadores. Para que nuestros proveedores y fabricantes puedan establecer estos sistemas, realizamos formaciones y les acompañamos en el proceso de implantación.



El establecimiento de sistemas de gestión de salud y seguridad laboral en nuestros proveedores y fabricantes debe partir de un compromiso de la gerencia e incluir el establecimiento de roles, responsabilidades, procedimientos e indicadores.

02.04.04/ Preparación y respuesta ante emergencias

La preparación y respuesta coordinada es fundamental para minimizar los impactos negativos ante situaciones de riesgo grave e inminente para los trabajadores. Por este motivo, garantizar que nuestros proveedores tienen un plan ante emergencias consistente, actualizado y asimilado es un objetivo esencial en nuestro plan estratégico.

Desde Inditex hemos comenzado a elaborar una guía para el establecimiento y mejora de planes de emergencia. Está siendo elaborada por expertos en seguridad y salud de nuestros equipos de sostenibilidad social y será compartida con los proveedores una vez finalizada. Entre las referencias utilizadas en la elaboración de esa guía se encuentran las normas NFPA 1600, ISO 45001:2018 o FEMA 141/October 1993. Asimismo, internamente hemos definido procedimientos para comunicar y evaluar potenciales emergencias identificadas en nuestra cadena de suministro.

PROYECTO	PAÍS	DESCRIPCIÓN	COLABORACIÓN	INDICADORES
FORMACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, RIESGO DE INCENDIO Y ELÉCTRICO	Pakistán.	Proyecto de formación iniciado en 2019. Incluye también evaluación de riesgos en las instalaciones para establecer un plan de acción correctivo.	Programa interno en colaboración con consultora experta.	9 proveedores formados (63.130 trabajadores) 5 instalaciones de 2 proveedores evaluadas.
ANÁLISIS DE CASOS CON POTENCIALES RIESGOS ESTRUCTURALES	Turquía, China, Italia, Portugal.	Mecanismos internos para comunicar potenciales emergencias y evaluación del riesgo.	Programa interno.	50 casos gestionados de Turquía, China, Italia y Portugal.



CONTRIBUCIÓN DESTACADA



Respuesta ante emergencias y formación sobre riesgos sísmicos en Turquía

En 2019 realizamos sesiones de formación en colaboración con la ONG AKUT Search and Rescue Association en áreas industriales ubicadas en zonas de alto riesgo sísmico en Turquía, orientadas a la respuesta ante emergencias. De este modo, 28 proveedores y 124 fabricantes (que suman 31.693 trabajadores) fueron formados, con especial énfasis ante aquellas de origen sísmico.

Además, las sesiones a proveedores y fabricantes se complementaron con formaciones sobre esta temática en escuelas y comunidades. 15.106 estudiantes de 10 escuelas fueron formados.

02.05/ Protección de migrantes y refugiados

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS Y PROGRAMAS DE MEJORA:

15 fábricas con 4.798 trabajadores

PROVEEDORES FORMADOS:

77 proveedores y fabricantes con 17.316 trabajadores formados en relación a los derechos de los migrantes y cohesión en el entorno laboral.

PLANES DE REMEDIACIÓN:

70 planes de remediación con 59 trabajadores refugiados y 91 migrantes.

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

Organización Internacional del Trabajo / MUDEM / Pratham / United Work / CCR CSR

ASEGURAR QUE LOS DERECHOS DE LOS REFUGIADOS Y LOS MIGRANTES SON RESPETADOS Y QUE EN LAS FÁBRICAS SE PROPORCIONA UN ENTORNO DE TRABAJO DECENTE EN EL QUE SE APOYA LA COHESIÓN.

La migración forzosa puede conllevar una situación de vulnerabilidad de las personas tanto en la esfera laboral como en la personal y en la que los Derechos Humanos pueden verse afectados, precisamente, por su condición de migrantes.

En Inditex mantenemos una política de tolerancia cero hacia la explotación o discriminación de cualquier trabajador de la cadena de suministro, tal como establece nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Este enfoque se aplica con especial atención a los migrantes y refugiados, como colectivo potencialmente más vulnerable frente a estos abusos.

Además del Programa de Cumplimiento del Código de Conducta, marcos como el Pacto Mundial de las Naciones

Unidas sobre los Refugiados y los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de las Naciones Unidas, son nuestra referencia a la hora de planificar e implementar iniciativas para la protección de migrantes y refugiados. Inditex cuenta con una estrategia dedicada a este colectivo organizada en torno a tres objetivos específicos, que permite remediar cualquier potencial situación de discriminación y promover prácticas laborales justas que fomenten la cohesión laboral.

En Inditex analizamos y monitorizamos las condiciones de estos trabajadores en nuestra cadena de suministro, para garantizar que no exista ninguna violación de sus derechos. En particular en India y China, donde la migración interna es más frecuente, y en Turquía, país que, debido al conflicto de Siria, se ha convertido en un gran receptor de migrantes y refugiados.



ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN DE MIGRANTES Y REFUGIADOS

OBJETIVOS GENERALES

IMPLEMENTAR PLANES DE REMEDIACIÓN EXITOSOS PARA REFUGIADOS Y MIGRANTES CON EL APOYO DE MECANISMOS INTERNOS EFECTIVOS.

PROMOVER PRÁCTICAS DE EMPLEO Y RECLUTAMIENTO JUSTAS PARA LOS MIGRANTES Y REFUGIADOS.

FORTALECER LA COHESIÓN SOCIAL Y LABORAL.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Implementación de programas de remediación para casos individuales. Recapitulación de mejores prácticas e implementación a nivel global. Mejor comprensión del contexto global y local con respecto a los migrantes y refugiados.

Creación y aplicación de guías sobre prácticas de empleo y reclutamiento justos a aplicar por los fabricantes y proveedores a nivel global en toda la cadena de suministro.

Desarrollo de proyectos y programas que fortalecen la cohesión en el entorno laboral y en la comunidad en colaboración con diversos grupos de interés.



FORMACIÓN, SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN.

INTERCAMBIO GLOBAL DE BUENAS PRÁCTICAS Y APRENDIZAJES LOCALES.

COLABORACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS.



De la misma forma, reconocemos la importancia de la cooperación para abordar los desafíos relacionados con el reclutamiento y el empleo de refugiados y migrantes, especialmente en países donde hay regulaciones débiles, por ello colaboramos con actores clave como la OIT, ACNUR, *Ethical Trading Initiative*, organizaciones de empleadores y otras marcas, proveedores y ONG. Además, somos miembros de la plataforma *Tent Partnership for Refugees*.

En paralelo, y desde el ámbito académico, apoyamos la investigación sobre los fenómenos migratorios y la realidad de los migrantes a través de la Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzados de la Universidad Pontificia Comillas. La institución, que colabora con organizaciones que trabajan en terreno con migrantes forzados y refugiados, ha puesto en marcha diferentes investigaciones para dar a conocer la realidad de estas personas y mejorar las actuaciones con ellos. Por ejemplo, la Cátedra ha sido pionera en el estudio del fenómeno de las personas refugiadas en España. También es especialmente activa en la sensibilización sobre este asunto, así como en la transferencia de conocimiento y de modalidades de intervención.

La estrategia de Protección de migrantes y refugiados se desarrolla en las siguientes áreas de trabajo:

- Implementación de planes de remediación para refugiados y migrantes: pueden contar con la colaboración de entidades externas, además de la participación de los proveedores, fabricantes y equipos comerciales de Inditex. Es el caso por ejemplo de Turquía, donde desde 2015 colaboramos a través de un acuerdo marco con la ONG *Refugee Support Centre* (MUDEM).
- Promover prácticas de empleo y reclutamiento justas para migrantes y refugiados: desarrollamos distintos programas, por ejemplo en colaboración con *United Work* en Turquía, cuyo objetivo es formar a los trabajadores refugiados y migrantes y sensibilizarles acerca de sus derechos. También incluye actividades formativas a proveedores.
- Fortalecer la cohesión social y laboral en las fábricas donde trabajan migrantes y en las comunidades en las que habitan. Se desarrollan proyectos en países como India, China y Turquía en colaboración con distintas entidades y atendiendo a las particularidades locales, pero que mantienen el foco común en el bienestar de los trabajadores.



Más información sobre la Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes en el capítulo Trabajando para la Comunidad, a partir de la página 234 de esta Memoria Anual.

Colaboramos con la ONG Refugee Support Centre (MUDEM) en Turquía para la implantación de planes de remediación para refugiados y migrantes.

02.05.01/ Planes de remediación para refugiados y migrantes

En caso de detectar alguna situación de vulneración de los derechos de migrantes y refugiados, ponemos en marcha planes de remediación con la colaboración de entidades externas y de proveedores, fabricantes y equipos comerciales de Inditex. Es el caso por ejemplo de Turquía, donde desde 2015 colaboramos a través de un acuerdo marco con la ONG *Refugee Support Centre* (MUDEM).

En 2019, se llevaron a cabo en Turquía 70 planes de remediación en colaboración con 55 proveedores y fabricantes y con el apoyo de MUDEM. Estos planes

alcanzaron a 59 trabajadores refugiados y a 91 migrantes, a los que nuestros equipos y la ONG ofrecieron apoyo y asesoramiento para regularizar su estatus laboral.

Un componente fundamental para la efectividad de los planes de remediación es la formación. Por una parte, formamos a los auditores externos en estos países más susceptibles de tener casos de trabajadores migrantes o refugiados en situación de vulnerabilidad, para que en las auditorías puedan detectar efectivamente estos casos, además de para que verifiquen toda la información en estos casos, incluidas las prácticas de reclutamiento. Por otra, y en el marco de los planes de remediación, también formamos a los proveedores, para concienciarles acerca de buenas prácticas de empleo y fomentar la cohesión e inclusión de los migrantes y refugiados.



SANKALP - Prevención de la migración insegura en India

Objetivos

- Igualdad de oportunidades para todos
- Disminución de la vulnerabilidad y erradicación del potencial trabajo infantil.

En India, la mayor parte de los menores que migran lo hacen para trabajar. Por ello, es esencial fortalecer la prevención este tipo de migración por motivos laborales en las comunidades de origen. Este es el objetivo del programa Sankalp, que desarrollamos en colaboración con la ONG Pratham.

La migración de las zonas rurales a las urbanas ha aumentado en los últimos años en el país. Por ello, el programa se centra en aquellos estados en los que se origina: Uttar Pradesh y Bihar. En ellos se desarrollan medidas formativas, como la instalación de puntos de ayuda en las estaciones de autobús y ferrocarril. En estos puntos de ayuda se identifica a potenciales personas en situación de riesgo y se entiende su caso a fondo, para proporcionarle la remediación debida en caso de ser necesario y asegurar que regresan a sus hogares.

En paralelo, se han realizado formaciones a las autoridades gubernamentales de estos puntos de salida para una mejor implementación de los sistemas de prevención. Además, se realizan visitas periódicas a los hogares y se lleva a cabo una interacción con los padres y las comunidades para fomentar la educación.

CONTRIBUCIÓN DESTACADA



507 CASOS EN LOS QUE SE EVITÓ LA INMIGRACIÓN INSEGURA

9.500 PERSONAS SENSIBILIZADAS ACERCA DE LA PREVENCIÓN DE LA MIGRACIÓN INSEGURA Y EL TRABAJO INFANTIL

4.135 ADULTOS MIGRANTES SENSIBILIZADOS ACERCA DE SUS DERECHOS

02.05.02/ Prácticas de empleo y contratación justas para migrantes y refugiados

Garantizar que los migrantes empleados formalmente puedan ejercer plenamente sus derechos y disfrutar de igualdad de oportunidades en un buen ambiente de trabajo es otro de nuestros objetivos. Para ello desarrollamos guías de actuación, formamos a proveedores y fabricantes e implementamos programas de promoción de prácticas de empleo justas.

Programa con United Work en Turquía

En 2019, continuamos con el programa de sensibilización y capacitación para refugiados y migrantes con *United Work*

en Turquía. Su objetivo es formar y sensibilizar en sus derechos a los trabajadores, principalmente provenientes de Siria, a través de sesiones temáticas en derechos, diferencias culturales, habilidades de comunicación, salud y seguridad laboral, entre otros. La formación también se extiende a los empleadores, para que entiendan y asimilen prácticas laborales justas con ellos. En 2019, se formó a 106 migrantes sirios de seis fábricas (con un total de 1.823 trabajadores).

Además de las formaciones, en 2019 celebramos seminarios de formación con *United Work* en distintas ciudades de Turquía, en cuestiones como los derechos de los refugiados, la legislación laboral aplicable y el fomento de ambientes laborales inclusivos. 73 proveedores y fabricantes (que suman un total de 15.347 trabajadores) participaron en estas formaciones.



02.05.03/ Fortalecer la cohesión social y laboral

Otra de nuestras líneas de trabajo es la promoción de la inclusión y la cohesión laboral y social en las fábricas con trabajadores migrantes y en las comunidades en las que habitan. En esta línea, desarrollamos proyectos en países como India, China y Turquía en colaboración con distintas entidades, y atendiendo a las particularidades de cada realidad local, pero con el foco en el bienestar y en la integración laboral y social de estos trabajadores.

Formación a padres migrantes con The Center for Child Rights and Corporate Social Responsibility

La mayor parte de la migración en China es interna, de las provincias rurales a las áreas más industrializadas del país. En el caso de los padres de familia migrantes, es habitual que se desplacen solos y que dejen a sus hijos a cargo de otros miembros de la familia. En 2019 iniciamos un programa centrado en apoyar a estos trabajadores junto a la organización CCR CSR (*The Center for Child Rights and Corporate Social Responsibility*). Cuatro fábricas de nuestra cadena de suministro (con 1.969 trabajadores) participaron en él, con la involucración directa de 175 padres y madres.

El programa prevé herramientas y mecanismos para ayudar a los padres a hacer frente a los desafíos de la crianza a distancia de sus hijos. Uno de los aspectos en los que se ha puesto especial atención es la comunicación familiar a través de la tecnología, por ejemplo, mediante el uso de *smartwatches*.

Programa de formación con Refugee Support Centre (MUDEM)

En 2018, lanzamos un proyecto piloto con MUDEM para promover la integración de migrantes y refugiados basado en los aprendizajes obtenidos en los planes de remediación. En 2019, este proyecto se ha implementado en dos fábricas y ha beneficiado a 505 trabajadores.

Programa de integración con la Organización Internacional del Trabajo

Este programa, promovido por la OIT en Turquía, busca mejorar la cohesión en las fábricas entre refugiados sirios y sus compañeros de origen turco. Para ello, se forma a voluntarios turcos para que actúen como mentores de sus propios compañeros, refugiados de Siria, y para que pasen tiempo con ellos en la fábrica y fuera de ella. De este modo, se facilita la integración cultural y con el idioma y se favorece la cohesión laboral y social. El programa se ha implantado en cinco fábricas, con un total de 1.579 trabajadores.

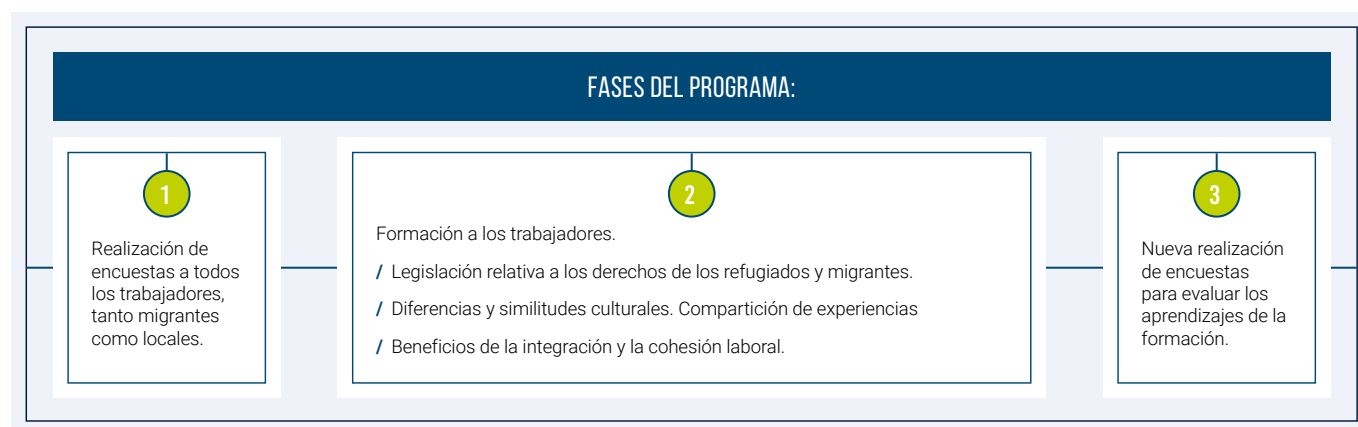
Cátedra de Refugiados y Migrantes Forzados

Desde 2016, la Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzados en la Universidad Pontificia Comillas ha puesto en marcha diversas líneas de trabajo. Por un lado, inició en su momento una colaboración con organizaciones que trabajan sobre el terreno con migrantes forzados y refugiados.

En paralelo, ha desarrollado diferentes investigaciones de calidad para dar a conocer la realidad de los refugiados e inmigrantes y mejorar los programas y actuaciones con ellos. En esta línea destacan, entre otros, el estudio del fenómeno de los refugiados en España, con la investigación sobre el proceso de integración y el sistema de acogida oficial español. Además, se viene realizando una encuesta transnacional longitudinal a refugiados y migrantes, que ampliará el campo de estudio y que es la primera de esta naturaleza en este aspecto.

La Cátedra es también muy activa en la sensibilización sobre este fenómeno, así como en la transferencia de conocimiento y de modalidades de intervención en este campo, a través de diferentes medios.

 Más información sobre la Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzados en el capítulo Trabajando para la Comunidad, a partir de la página 234 de esta Memoria Anual.



02.06/ Protección Social

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS
Y PROGRAMAS DE MEJORA:

10 fábricas con 11.536 trabajadores

PROGRAMAS CON INVOLUCRACIÓN
DE LA COMUNIDAD:

Programas en India y Turquía.

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

Swasti / Pratham / Aung Myin Hmu / Çağdaş Türkiye'nin Gelecek
Güvencesi / Istanbul Bilgi University

POSIBILITAR EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN LA CADENA DE SUMINISTRO.



La protección social se define como el conjunto de políticas y programas diseñados para reducir y prevenir la vulnerabilidad. La protección social es extensiva no sólo al trabajador, sino también a su familia, e incluye conceptos como protección de la maternidad, desempleo, educación de los menores, cuidado de discapacitados y ancianos o la protección de la salud, entre otros. Según la OIT, sólo el 27% de la población mundial tiene una protección social adecuada. Y más de la mitad no tiene acceso a ninguna cobertura.

La protección social ha sido identificada como una de las áreas clave para lograr los objetivos globales de nuestra estrategia de *Trabajador en el Centro 2019-2022*, en tanto que contribuye a la consecución de los ODS 1, 3, 8 y 17. En este sentido, la protección social es un concepto que, pese a no ser por sí mismo uno de los 17 ODS de la Agenda 2030 de Naciones Unidas, es un componente necesario y transversal para la consecución de otros objetivos. Por lo tanto, trabajar para mejorar la protección social en nuestra cadena de suministro se alinea tanto con nuestros

principios y valores como Compañía como con nuestros compromisos con los grupos de interés.

La dimensión de industria tiene un papel fundamental en esta área prioritaria. Ofrecer una protección social adecuada a los trabajadores involucra tanto a gobiernos y entidades públicas como a organizaciones de la sociedad civil locales e internacionales, lo que convierte en fundamental la cooperación entre todos los grupos de interés. Por ello, para el desarrollo de nuestros programas colaboramos con ONG locales, que tienen un elevado conocimiento y experiencia de la realidad y de los retos del área donde se desarrollan.

Al crear este nuevo marco, pretendemos identificar en qué prioridades dentro del amplio concepto de la protección social podemos tener un impacto positivo en el corto plazo, sin olvidarnos de los objetivos a largo plazo. Para estructurar nuestra labor, hemos definido cuatro objetivos específicos dirigidos a cuestiones destacadas en el contexto global o a grupos de especial vulnerabilidad.

A través de la debida diligencia en derechos humanos hemos identificado la protección social como una de las áreas de impacto prioritarias de nuestra estrategia Trabajador en el Centro 2019-2022.



ESTRATEGIA DE PROTECCIÓN SOCIAL EN LA CADENA DE SUMINISTRO

FACILITAR EL ACCESO A UNA NUTRICIÓN ADECUADA Y A AGUA POTABLE

GARANTIZAR QUE TODOS LOS TRABAJADORES TIENEN ACCESO A PROTECCIÓN SOCIAL Y BENEFICIOS SOCIALES

COLABORAR CON COMUNIDADES LOCALES PARA ALIVIA LA POBREZA Y PREVENIR EL TRABAJO DE MENORES

PROMOVER LA SALUD Y EL BIENESTAR PERSONAL DE LOS TRABAJADORES



SENSIBILIZACIÓN Y CAPACITACIÓN



COLABORACIÓN CON GRUPOS DE INTERÉS



TRABAJO CON LAS COMUNIDADES



FOCO CONSTANTE EN EL BIENESTAR DEL TRABAJADOR

La estrategia se desarrolla en las siguientes áreas de trabajo:

- Facilitar el acceso a una nutrición adecuada y a agua potable: queremos garantizar estos derechos universales para los trabajadores de nuestra cadena de suministro. La formación de los proveedores, pero también de los propios trabajadores es clave para la consecución de estos derechos.
- Garantizar que todos los trabajadores tienen acceso a protección social y beneficios sociales.

- Colaborar con comunidades locales para aliviar la pobreza y prevenir el trabajo de menores: En Inditex contamos con un Plan de Remediación en caso de identificar casos donde los menores se vean forzados a abandonar su educación para contribuir a la economía familiar. También desarrollamos programas específicos para atajar las posibles causas desde su raíz.

- Promover la salud y el bienestar personal de los trabajadores: En 2019, iniciamos en India un proyecto piloto en colaboración con la organización Swasti, centrado en el bienestar de 7.082 trabajadores de cinco de nuestros proveedores en el país.



02.06.01/ Facilitar el acceso a una nutrición adecuada y a agua potable

El acceso a una nutrición adecuada y a agua potable forma parte de los derechos universales que queremos garantizar para los trabajadores de nuestra cadena de suministro. Nuestro Código de Conducta recoge que los proveedores deben suministrar agua potable a los trabajadores y proporcionar instalaciones para la conservación de los alimentos cuando las condiciones

lo requieran. Es común en muchos países que los trabajadores coman en las fábricas, ya sea alimentos preparados por los comedores de las propias fábricas como por ellos mismos. Pero, debido a la climatología y a las condiciones ambientales, la calidad de la comida o del agua pueden verse afectadas, y es esencial evitar que esto suceda para proteger la salud de los trabajadores. La formación de los proveedores, pero también de los propios trabajadores es clave para que presten especial atención a su nutrición y a la adecuada conservación de los alimentos.



CONTRIBUCIÓN DESTACADA



Mejora de las instalaciones de almacenamiento de alimentos y suministro de agua potable

En 2019 hemos iniciado un proyecto piloto en Myanmar con la ayuda de la organización local Aung Myin Hmu para mejorar las instalaciones de almacenamiento y conservación de alimentos y de suministro de agua potable de cinco fábricas de nuestra cadena de suministro, alcanzando así a 4.454 trabajadores.

El proyecto incluye la creación de salas de almacenamiento adecuadamente acondicionadas en términos de higiene, temperatura y ventilación para preservar los alimentos en condiciones óptimas. A finales de 2019, se habían instalado con éxito en tres de las cinco fábricas participantes. Esto se complementa con la reproducción de videos formativos sobre hábitos saludables e higiene durante las pausas de la comida.

Además, se impartió formación en todas las fábricas.

LOS TEMAS ABORDADOS FUERON PRINCIPALMENTE:

1

Agua potable e hidratación adecuada

2

Nutrición y alimentación saludables

3

Higiene y salud

02.06.02/ Acceso a protección social y beneficios sociales

El sistema de seguridad social varía de un país a otro, y cada uno tiene sus particularidades. Nuestro programa de cumplimiento incluye la evaluación y mejora de los sistemas de gestión de seguridad social que realizan las fábricas de nuestros proveedores. Por ello, hemos realizado un análisis de riesgo de nuestros clústeres sobre seguridad social, para entender los sistemas y retos que afrontan los trabajadores para el disfrute pleno de sus prestaciones y derechos, y para desarrollar planes de acción específicos para cada realidad.

Nuestro objetivo es que todos los trabajadores tengan acceso a la seguridad social y a otros beneficios sociales, independientemente de las particularidades de los sistemas locales. Y, en última instancia, cuándo estos sistemas no sean suficientes para garantizar el bienestar de los trabajadores, colaborar con las instituciones y organizaciones pertinentes para desarrollarlos y, en su caso, complementarlos.

02.06.03/ Aliviar la pobreza y prevenir el trabajo de menores

La eliminación de la pobreza es el primero de los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible y su consecución está directamente relacionada con la de una gran mayoría del resto de ODS. La pobreza es la causa raíz de muchos de los retos a los que se enfrenta la sociedad, y su eliminación es un primer paso para conseguir una protección social plena y el bienestar de las comunidades.

Plan de Remediación del Código de Conducta

Una de las potenciales consecuencias de la pobreza es el trabajo de personas con edad inferior a la permitida para trabajar, ya que la falta de ingresos puede derivar en que se vean forzados a abandonar su educación para poder contribuir a la economía familiar. En Inditex contamos con un Plan de Remediación al identificar casos de este tipo. El eje es proteger y asegurar los derechos de las personas, en particular su derecho a la educación.

De este modo, en cuanto se pone en marcha, el proveedor es responsable de asegurar la educación de la persona hasta que alcance la edad legal para trabajar o, si esta fuera superior, la edad estipulada por nuestro Código de Conducta. Durante este tiempo, el proveedor deberá, o

bien contratar a otro miembro de la familia, o bien abonar una cantidad equivalente al salario que la persona recibía, a fin de que la familia no se quede sin una fuente de ingresos. Otra parte fundamental del Plan es el desarrollo de medidas preventivas por parte del proveedor, para evitar que esta situación se repita. Estos Planes se realizan en cooperación con organizaciones locales, como puede ser Pratham en India o CYDD (*Association for the Support of Contemporary Living*) en Turquía.

Además de poner en marcha planes de remediación individuales, también desarrollamos programas en las comunidades para evitar que estas situaciones lleguen a ocurrir y para atajar las posibles causas desde su raíz y antes de que se produzcan.

Sankalp - Prevención del trabajo de menores

En 2015, iniciamos el Programa *Sankalp* en colaboración con la ONG Pratham en India. Su objetivo principal es trabajar con las comunidades para sensibilizarles sobre los beneficios de la educación y los perjuicios que el trabajo de menores conlleva. Además, se han creado centros formativos complementarios a las escuelas, donde los menores pueden ir después de las horas lectivas para seguir formándose.

En 2019 seguimos implementando *Sankalp* en cinco pueblos de India, en los que la comunidad tiene un rol fundamental en la continuidad y sostenibilidad del proyecto. Así, se han creado Comités de Vigilancia formados por la propia comunidad, que se aseguran de la continuidad de la escolaridad al menos hasta los 16 años. La formación de los padres y adultos de la comunidad en la importancia de la educación es fundamental para el éxito del proyecto.

Promoción de la educación en Turquía

Colaboramos con la Universidad Bilgi de Estambul, Turquía, para promocionar la educación y reducir el número de escolares que abandonan sus estudios en comunidades vulnerables. El proyecto incluye la colaboración con la comunidad y las autoridades locales, para establecer mecanismos efectivos que prevengan el abandono escolar.

Entre las actividades en 2019, destacan los cursos de verano con 17 menores de entre 9 y 14 años, en los que se realizaron talleres y actividades educativas y lúdicas, para sensibilizarles sobre sus derechos y motivarles para continuar su educación.



02.06.04/ Salud y bienestar personal

El bienestar y la felicidad de los trabajadores tiene múltiples beneficios. Las personas felices, aquellas con un nivel de bienestar psicológico y social elevado, disfrutan de una mejor salud física y mental, desarrollan relaciones saludables nivel personal y profesional, y están más predispuestas a ayudar a sus iguales, tanto en sus comunidades como en sus lugares de trabajo.

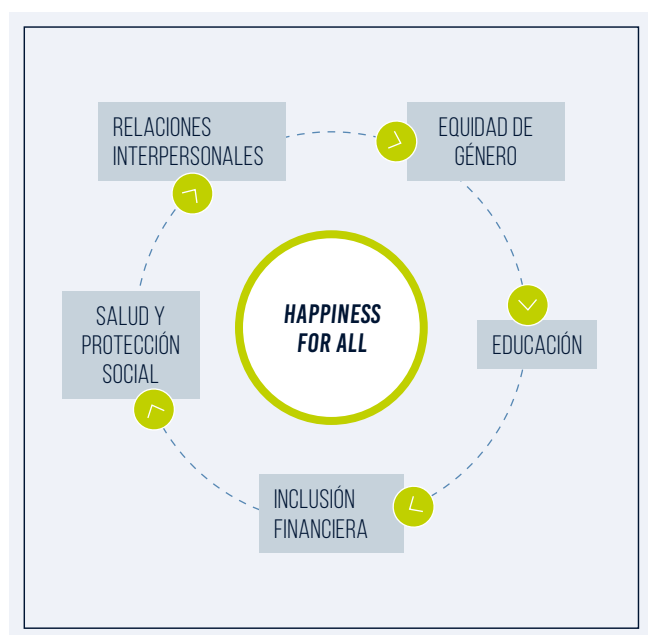
Por tanto, la salud y el bienestar están directamente interconectados. En este sentido, los programas de bienestar en el marco de la estrategia de protección social complementan muy positivamente las acciones desarrolladas en la prioridad de Salud y Seguridad laboral.

Proyecto Happiness for All

En 2019, iniciamos en India un piloto junto con la organización Swasti centrado en el bienestar de 7.082 trabajadores de cinco de nuestros proveedores en el país. El proyecto aspira a mejorar el bienestar de los trabajadores, con un enfoque a largo plazo que incluye también a sus familias y comunidades.



Los proveedores participantes reciben apoyo experto, soporte técnico y capacitación para crear centros integrales que ofrezcan a los trabajadores las soluciones necesarias en relación a las prestaciones sociales disponibles en India y promover su bienestar. El objetivo es extender el concepto de bienestar de la fábrica a la comunidad. En 2019, se han establecido comités de asesoramiento y se ha designado a *técnicos de felicidad*, para asegurar el desarrollo interno del proyecto en cada proveedor.



02.07/ Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas

PRINCIPALES INDICADORES 2019

FÁBRICAS INVOLUCRADAS EN PROYECTOS Y PROGRAMAS DE MEJORA:

4 fábricas con 4.113 trabajadores

PROGRAMAS CON INVOLUCRACIÓN DE LA COMUNIDAD:

Programas en China, India, Pakistán y Malí.

ODS RELACIONADOS



GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES

Organización Internacional del Trabajo / Tata Institute of Social Sciences

MEJORAR LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE MATERIAS PRIMAS A TRAVÉS DE INTERVENCIONES PROACTIVAS A NIVEL DE ENTORNO LABORAL, COMUNIDAD E INDUSTRIA.

Debido a la estructura compleja de la producción de materias primas, la realidad de los trabajadores de estos productos es distinta a la de los trabajadores de las fábricas de producto terminado.

Sin embargo, y como trabajadores de nuestra cadena de suministro, el compromiso de Inditex con ellos es el mismo. Queremos promover el respeto a sus Derechos Humanos y laborales, tal y como establece el ODS 8.

Nuestra estrategia para la protección de los derechos laborales en la producción de materias primas se ha consolidado en 2019. El enfoque para proteger los derechos de estos trabajadores es holístico y busca aunar fuerzas con distintos actores, incluyendo organizaciones locales, internacionales y las propias comunidades. Por ejemplo, para potenciar el avance de la sostenibilidad de la cadena de suministro del algodón, colaboramos con otros agentes del sector como *Better Cotton Initiative* (BCI),



PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS LABORALES EN LA PRODUCCIÓN DE MATERIAS PRIMAS

OBJETIVOS

- / Promover el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro de materias primas.
- / Incrementar la responsabilidad de todos los actores de la cadena de suministro sobre la sostenibilidad.
- / Establecer buenas prácticas y recomendaciones para la cadena de suministro de materias primas.

PRINCIPALES FOCOS 2019

CADENA DE SUMINISTRO DEL ALGODÓN

CADENA DE SUMINISTRO DE LA PIEL Y EL CUERO

Identificación de los grupos de interés más relevantes en cada área.

Debida diligencia en la cadena de suministro de las distintas materias primas.

Aplicación de buenas prácticas y esfuerzos colaborativos para la protección de los derechos de los trabajadores.

Priorización de la intervención en función del nivel de impacto identificado.

Textile Exchange u *Organic Cotton Accelerator*, además de, por supuesto, con la Organización Internacional del Trabajo.

La estrategia se desarrolla en las siguientes áreas de trabajo:

- Promover el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro de materias primas: Nuestra principal iniciativa para fortalecer el bienestar de los trabajadores involucrados en la producción de materias primas es el acuerdo público- privado (PPP) que mantenemos con la Organización Internacional del Trabajo.
- Incrementar la responsabilidad de todos los actores de la cadena de suministro de materias primas sobre la sostenibilidad, para que nuestras materias primas cumplan con todos los estándares.

En 2019 hemos firmado un Acuerdo con el *Tata Institute of Social Sciences (TISS)* de India para realizar un proyecto de análisis y mejora de las condiciones de la cadena de producción de la piel en el país. En el marco del proyecto se realizará una debida diligencia de Derechos Humanos en la cadena de suministro de este material, a fin de identificar áreas de actuación prioritarias y realizar los planes de acción pertinentes para afrontar los principales retos identificados. Los resultados de la debida diligencia se integrarán en mecanismos para promover el respeto a los Derechos Humanos.

Para llevar a cabo este proyecto, se cuenta con la colaboración de cuatro proveedores (con 4.113 trabajadores). El objetivo es replicarlo en otros países que también son proveedores de piel como materia prima.



CONTRIBUCIÓN DESTACADA



ACCIONES PRINCIPALES:



MAPEO E IDENTIFICACIÓN DE LA CADENA DE PRODUCCIÓN DEL ALGODÓN



SENSIBILIZACIÓN SOBRE DERECHOS LABORALES



DESARROLLO DE CAPACIDADES DE LOS TRABAJADORES



DIÁLOGO CON AUTORIDADES Y ORGANIZACIONES DE LA SOCIEDAD CIVIL

Acuerdo Público Privado con la OIT para la cadena de suministro del algodón

En 2017, Inditex firmó con la OIT un Acuerdo Público Privado para fortalecer los principios y derechos laborales fundamentales en la producción del algodón y contribuir a la sostenibilidad de la cadena de suministro de esta materia prima.

Durante los tres años que llevamos aplicando este acuerdo hemos colaborado con la OIT para promover los derechos fundamentales en las comunidades productoras de algodón en India, Pakistán, China y Mali. Para ello, la cooperación con distintos grupos de interés a nivel nacional y en las propias comunidades es clave.

Para implantar el acuerdo, en 2018 se nombraron a representantes locales de la OIT como coordinadores del proyecto, encargados de desarrollar las actividades que se encuadran en él con el apoyo de los equipos locales de Sostenibilidad de Inditex.

En 2019, se han llevado a cabo diversas consultas para involucrar a más grupos de interés en la aplicación del acuerdo. Cabe destacar, asimismo, la realización de diferentes sesiones de formación con las comunidades involucradas en la producción y recolección de algodón en Pakistán. En ellas, se sensibilizó a trabajadores y sus familias acerca de sus derechos laborales fundamentales, cuestiones específicas de salud y seguridad, diálogo social e información acerca de la legislación aplicable.

En el marco de este acuerdo, del cual China es parte, se desarrollan también proyectos en las provincias de Hebei, Shandong, Hubei y Anhui.

/ Aumentar el conocimiento sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo en la cadena de suministro de algodón.

/ Promover el respeto de los principios y derechos fundamentales en el trabajo en las comunidades productoras de algodón.

/ Contribuir al diálogo social significativo y a la colaboración a nivel industrial en relación a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.



MARCO ESTRATÉGICO DEL ACUERDO



Colaboramos con entidades como la Organización Internacional del Trabajo en la sostenibilidad de la cadena de suministro del algodón.

- Crear buenas prácticas y recomendaciones para la cadena de suministro de materias primas: La colaboración con distintos grupos de interés, tanto internos como externos, es parte fundamental de este objetivo ya que queremos implementar buenas prácticas que no solo sean exclusivas de Inditex, sino que sean referencia de toda la industria.

La estrategia de protección de los derechos laborales de los trabajadores de la cadena de suministro de las materias primas tiene su contraparte en la estrategia de sostenibilidad medioambiental, de manera que ambas se complementan para alcanzar una producción y consumo de materias primas sostenibles y responsables. Gracias a la conjunción de ambas contribuimos al ODS 12 de producción y consumo responsable.

Durante el año 2019, se han hecho públicos diferentes informes que denuncian prácticas de posibles incumplimientos en materia sociolaboral en algunas regiones del centro de Asia, en las que Inditex no mantiene relaciones comerciales con ninguna fábrica.

Adicionalmente, Inditex lleva a cabo una exhaustiva diligencia debida a lo largo de nuestra cadena de suministro en toda la región a través de nuestros equipos internos y externos para garantizar la ausencia de trabajo forzoso y el cumplimiento de nuestro Código de Conducta y las normas internacionales del trabajo, incluyendo:

- Acciones en la comunidad dentro del marco del Acuerdo Público Privado con la Organización Internacional del Trabajo para mejorar los Derechos Humanos y laborales en la cadena de suministro del algodón, que cubren los derechos y principios fundamentales en el trabajo, incluida la prevención del trabajo forzoso.
- Acciones en la industria, según lo establecido en los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y en colaboración con distintos grupos de interés, para promover los Derechos Humanos y laborales de los trabajadores dentro de la cadena de suministro textil mundial.

Además, Inditex es firmante del Uzbek Cotton Pledge para la erradicación del trabajo forzoso en la producción de algodón en Uzbekistán.
<https://www.sourcingnetwork.org/uzbek-cotton-pledge>





03/ Cumplimiento

La estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022* se complementa con acciones transversales para verificar y garantizar el cumplimiento del Código de Conducta y de las normativas internacionales, así como para trabajar con nuestros proveedores y grupos de interés en la mejora continua de nuestra cadena de suministro.



03.01/ Evaluación del cumplimiento

Todas las instalaciones necesarias para producir nuestros artículos deben cumplir con nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Para verificar su correcta aplicación y detectar potenciales desviaciones en el ámbito social, realizamos tanto una evaluación inicial (*pre-assessment*) antes de que las empresas entren en la cadena de suministro, como auditorías sociales periódicas a todas las empresas una vez iniciada la relación comercial.



Más información acerca de las auditorías de *pre-assessment* en la página 93 de esta Memoria Anual.

La metodología utilizada en las auditorías sociales fue diseñada en 2007 con la otrora 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. Esta metodología se ha actualizado en diversas ocasiones e incluye, entre otros protocolos:

- Entrevistas a los trabajadores y a sus representantes.
- Revisión de documentación relacionada con las condiciones laborales de los trabajadores.

- Visitas a las instalaciones de la empresa auditada.
- Entrevistas con la gerencia.

El objetivo principal de las auditorías es verificar el grado de cumplimiento del Código de Conducta de Inditex y establecer Planes de Acción Correctivos, en caso de ser necesarios, para garantizar el respeto de los Derechos Humanos y laborales y corregir cualquier incumplimiento detectado.

Las auditorías sociales pueden ser realizadas por auditores internos y externos, pero siempre sin previo aviso a la empresa que va a ser auditada. Para asegurar la calidad de las auditorías y la correcta aplicación de nuestras metodologías, invertimos grandes esfuerzos en la formación de los auditores externos. El pasado año trabajamos con 793 auditores externos¹, de los cuales 756 fueron formados en 2019.

En 2019 se realizaron 6.411 auditorías sociales², frente a las 5.359 de 2018. Este impulso se explica, principalmente, por los avances en trazabilidad de las materias y por la inclusión, dentro del alcance de las auditorías, de los artículos no textiles.

AUDITORÍAS SOCIALES EN 2019

ÁREA GEOGRÁFICA	NÚMERO
África	406
América	19
Asia	3.020
Europa no comunitaria	1.660
Unión Europea	1.306
TOTAL	6.411

(1) Incluye auditores que, en 2019, hayan realizado auditorías sociales, *pre-assessment*, de trazabilidad o especiales.

(2) Una empresa puede recibir más de una auditoría social a lo largo del año fiscal. En la contabilización de auditorías se tiene en cuenta cada auditoría realizada.

Como resultado de las auditorías sociales, los proveedores y fabricantes son clasificados según su grado de cumplimiento del Código de Conducta. En 2019, la clasificación de los proveedores activos es la siguiente:

CLASIFICACIÓN(*)	2019 (**)		2018	
	NÚMERO DE PROVEEDORES	PORCENTAJE (%)	NÚMERO DE PROVEEDORES	PORCENTAJE (%)
A	784	40%	661	35%
B	1.051	53%	1.045	56%
C	44	2%	80	4%
PAC	38	2%	47	3%
PR	68	3%	33	2%
TOTAL	1.985	100%	1.866	100%

(*) **Proveedor A:** Cumple con el Código de Conducta.

Proveedor B: Incumple algún aspecto no relevante del Código de Conducta.

Proveedor C: Incumple algún aspecto sensible pero no concluyente del Código de Conducta.

Proveedor en Plan de Acción Correctivo (PAC): Incumplimientos del Código de Conducta que desencadenan la inmediata implantación de un Plan de Acción Correctivo.

Proveedor PR: En proceso de auditoría.

(**) En 2019 hemos ampliado el alcance de la información reportada sobre proveedores incluyendo, además de los de años anteriores, aquellos de artículos no textiles. Se incluyen proveedores con más de 20.000 unidades de compra en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2019. Los proveedores con producción inferior a 20.000 unidades representan el 0,27% de la producción total.

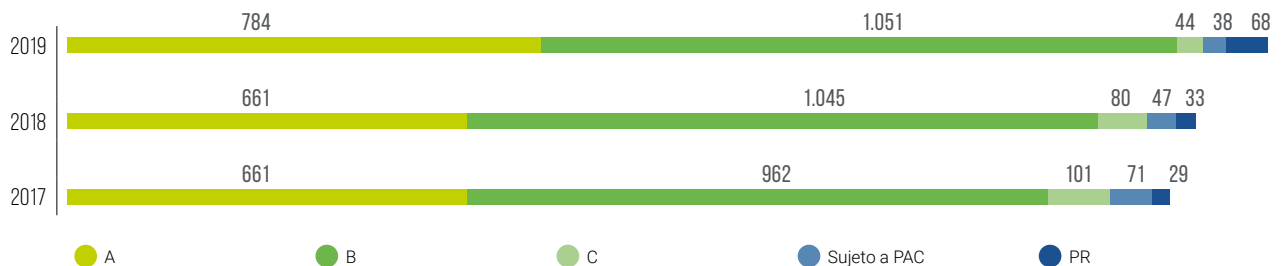
Cabe destacar que, en 2019, el 97% de la compra de artículos tanto textiles como no textiles (alcance ampliado) se realizó en proveedores con clasificación A o B, que representan los grados de mayor cumplimiento en materia de sostenibilidad social.

 Más información sobre las prácticas de compra responsable de Inditex en la página 94 de esta Memoria Anual.



La clasificación de los proveedores ha ido mejorando año tras año, fruto de nuestro esfuerzo por garantizar que las condiciones de los trabajadores se adecuan al Código de Conducta y del trabajo conjunto con los proveedores y con nuestros grupos de interés en la mejora continua de la cadena de suministro.

EVOLUCIÓN DE LA CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN LOS TRES ÚLTIMOS AÑOS



Es preciso señalar que la calificación social del proveedor condiciona además la posibilidad de realizar productos *Join Life*. Esto demuestra cómo los criterios de sostenibilidad tienen una relevancia fundamental en las prácticas de compra.

 Más información sobre Join Life en la página 83 de esta Memoria Anual.

Las auditorías sociales son también una fuente de información muy importante para el enfoque de impacto, ya que permiten identificar los retos principales en cada país en relación al Código de Conducta. De este modo, nuestros equipos pueden analizar e identificar qué acciones llevar a cabo para solventarlos.

PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA EN LAS FÁBRICAS ACTIVAS ⁽¹⁾ DE PROVEEDORES CON COMPRA EN 2019

	ÁFRICA	AMÉRICA	ASIA	EUROPA NO COMUNITARIA	UNIÓN EUROPEA
Prohibición de trabajo involuntario					
Prohibición del trabajo juvenil o de menores ⁽²⁾					
Prohibición de discriminación					
Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva					
Prohibición de abuso o trato inhumano					
Higiene en el trabajo					
Cumplimiento en materia salarial					
Horas de trabajo					
Compromiso medioambiental					
Trabajo regular					
Implantación del Código ⁽³⁾					

● > 90 ● > 70 ● > 50 ● < 50

(1) No se incluyen fábricas bloqueadas en 2019.

(2) Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de verificación de la edad de los trabajadores.

(3) Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de registro y comunicación a los trabajadores.



Además de las auditorías sociales, realizamos auditorías especiales, que están focalizadas en un área de mejora específica. Algunos de los objetivos de estas auditorías son la evaluación de las condiciones de los trabajadores desde un punto de vista de salud y seguridad, o la realización de evaluaciones técnicas estructurales. Al igual que las auditorías sociales, pueden ser realizadas por auditores externos o internos.

AUDITORÍAS ESPECIALES EN 2019

ÁREA GEOGRÁFICA	NÚMERO
África	57
América	112
Asia	1.117
Europa no comunitaria	236
Unión Europea	97
TOTAL	1.619

03.02/ Mejora continua

Trabajar con los proveedores y fabricantes es crítico para lograr la mejora continua de las condiciones laborales de los trabajadores. Además de las acciones en las áreas de impacto prioritarias para este fin, otra de las herramientas para la optimización de la cadena de suministro desde un punto de vista social son los Planes de Acción Correctivos.

Cada auditoría social desencadena, en caso de ser necesaria, la inmediata aplicación de un Plan de Acción Correctivo (PAC), que incluye las medidas que debe aplicar el proveedor para mejorar su grado de cumplimiento con el Código de Conducta, así como los plazos de tiempo para su implementación.

Para aquellos aspectos más sensibles del Código de Conducta, la duración del PAC está limitada a seis meses

CONTRIBUCIÓN DESTACADA



SOCIAL & LABOR CONVERGENCE

Social & Labor Convergence

Si bien el enfoque de cumplimiento centrado en auditorías ha desempeñado un papel importante en la mejora de las condiciones sociales y laborales en las últimas dos décadas, también ha llevado a una proliferación de auditorías y ha consumido muchos de los recursos dedicados a la gestión de la sostenibilidad. Aun tratándose de una valiosa herramienta, también ofrece limitaciones en cuanto a su utilidad.

Inditex apoya y forma parte de la iniciativa Social & Labor Convergence, cuyo objetivo es crear una solución eficiente, escalable y sostenible para evitar la duplicidad en las auditorías sociales. Juntos, estamos trabajando para implementar el primer marco de consenso de toda la industria para evaluar las condiciones sociales y laborales de manera que los datos puedan ser compartidos y analizados. Esto ahorra tiempo y recursos que pueden redirigirse para impulsar mejoras.



tras los cuales se realiza una nueva revisión que permite verificar el grado de implementación de las medidas correctivas llevadas a cabo. Si el resultado indica que las medidas necesarias no se han implantado, la fábrica o proveedor son bloqueados y no podrán seguir trabajando para Inditex.

Los equipos de Sostenibilidad Social de Inditex y los equipos comerciales, ofrecen un apoyo constante durante todo el Plan. Por una parte, le asesoran sobre las medidas correctivas y, por otra, hacen un seguimiento para verificar que el ritmo del Plan sea el adecuado y, en caso contrario, poder incidir y actuar con el proveedor. En este seguimiento, destaca especialmente la revisión de

cualificación a mitad del PAC, en la que se comprueba in situ el grado de progreso.

Además de nuestros equipos, ONG, sindicatos y otras organizaciones de la sociedad civil pueden participar en la realización de estos planes, que son un claro ejemplo de la filosofía de Inditex de apoyar siempre a los proveedores. Sin embargo, mantenemos una tolerancia cero hacia los que no aprovechan las oportunidades de mejora.

Así, en 2019, 25 proveedores fueron descartados por motivos relacionados con incumplimientos del Código de Conducta. Este hecho les impide continuar recibiendo pedidos por parte de ninguna de las marcas del Grupo Inditex.

PROVEEDORES DESCARTADOS EN 2019

ÁREA GEOGRÁFICA	PROVEEDORES CON COMPRA ⁽¹⁾	DESCARTADOS POR INCUMPLIMIENTO CÓDIGO DE CONDUCTA	DESCARTADOS POR MOTIVOS COMERCIALES	PROVEEDORES ACTIVOS A 31/01/2020
África	161	7	1	153
América	17	0	5	12
Asia	1.107	4	19	1.084
Europa no comunitaria	215	10	1	204
Unión Europea	485	4	5	476
TOTAL	1.985	25	31	1.929

(1) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año. Los proveedores con producción inferior representan el 0,27% de la producción total.

La mejora continua, el asesoramiento y el apoyo son clave en nuestra relación con los proveedores.

Bloquear a un proveedor o a una fábrica es el último recurso. Por ello, el apoyo desde Inditex no se limita sólo a la realización de los PAC cuando ya se han evidenciado incumplimientos, sino que incluye distintas acciones para prevenir que estos ocurran y para buscar la mejora continua de la cadena de suministro de forma proactiva. Nuestro objetivo es entablar una colaboración continua a lo largo de la relación con los proveedores, y cooperar con ellos para mejorar sus propias cadenas de suministros y en la promoción de los Derechos Humanos y laborales de sus trabajadores.

Nuestros clústeres tienen un rol clave a la hora de afianzar las relaciones con los proveedores, ya que están formados por profesionales locales expertos en

sostenibilidad y con capacidades distintas, que forman equipos multidisciplinares para comprender y afrontar las realidades locales de la cadena de suministro y ayudar a los proveedores a afrontar los retos globales.

La colaboración con los proveedores tiene su reflejo en la mejora continua tanto de las fábricas como de sus propias instalaciones. Evidencia de ello es que el porcentaje de proveedores con clasificación A o B (los grados de cumplimiento más elevados dentro de la metodología propia de Inditex) es más elevado en aquellos que llevan más tiempo formando parte de nuestra cadena de suministro y, por tanto, aquellos con los que llevamos más años realizando programas e iniciativas de mejora.



FORMACIÓN A PROVEEDORES EN 2019



1.018 PROVEEDORES
FORMADOS EN SESIONES
GRUPALES



565 REUNIONES DE
SENSIBILIZACIÓN INDIVIDUALES
CON 461 PROVEEDORES

CONTRIBUCIÓN
DESTACADA



TEMÁTICAS PRINCIPALES

CÓDIGO DE CONDUCTA
DE FABRICANTES Y
PROVEEDORES

REQUISITOS
Y PROCEDIMIENTOS
DE INDITEX

TEMÁTICAS RELACIONADAS CON LAS ÁREAS DE IMPACTO PRIORITARIAS Y SUS DISTINTAS INICIATIVAS

- / Participación de los trabajadores
- / Salarios Dignos
- / Empoderamiento de la mujer
- / Salud y seguridad laboral
- / Protección de los migrantes
- / Protección social
- / Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas

TIPOS DE FORMACIÓN

1

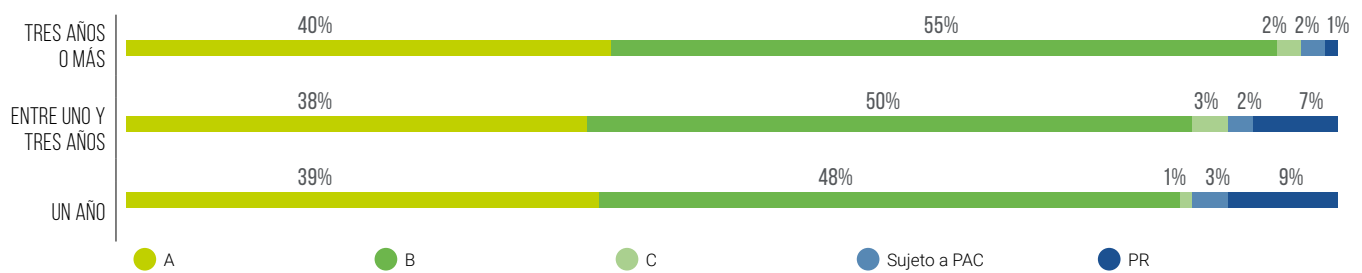
Internas: impartidas por los equipos de Inditex

2

Externas: impartidas en colaboración con organizaciones como:



CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES⁽¹⁾ EN FUNCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON INDITEX (%)



(1) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año. Los proveedores con producción inferior representan el 0,27% de la producción total.

Asesoramos a los proveedores y mantenemos una comunicación constante con ellos, para que compartan nuestros objetivos de mejora y para sensibilizarles en que el respeto y promoción de los derechos y el bienestar de los trabajadores asegura la sostenibilidad de sus propias cadenas de suministro.

Por otra parte, llevar a cabo una salida responsable de los proveedores de la cadena de suministro es uno de los compromisos en materia de prácticas de compra

que hemos acordado los miembros de la Iniciativa ACT. Esto implica que, en el caso de que por una causa fundamentada decidamos dejar de trabajar con un proveedor, el término de la relación se lleva a cabo de una forma comprometida. De este modo, realizamos una labor previa de acompañamiento y seguimiento, para así tratar de minimizar el impacto que le pueda suponer.

 Más información sobre los compromisos de compra responsable y la iniciativa ACT en la página 94 de esta Memoria Anual.



Gestión medioambiental de la cadena de suministro

ODS	Metas	Contribución de Inditex
	6.3	En Inditex somos conscientes del impacto de la industria textil en el consumo de agua. Por ello dedicamos importantes esfuerzos y medios en garantizar el cumplimiento, mejora y fortalecimiento de los compromisos medioambientales de nuestra cadena de suministro y alcanzar el <i>Vertido Cero de Sustancias No Deseadas</i> (Compromiso ZDHC) en 2020.
	9.4	Los programas <i>Ready to Manufacture</i> y <i>Green to Wear</i> aseguran el cumplimiento de nuestros estándares medioambientales y de salud y seguridad de producto durante su producción con un menor consumo de energía, agua y productos químicos. Hemos unificado estos dos programas en el estándar GtW 2.0, lo que nos permitirá seguir ahondando en la mejora de las instalaciones de la cadena de suministro y alcanzar nuestros objetivos dentro del <i>Clean Factory Approach</i> de Greenpeace.
	12.2 12.4	A través del programa <i>Green to Wear</i> favorecemos comportamientos medioambientalmente sostenibles en nuestra cadena de suministro; fomentamos las buenas prácticas de fabricación; y favorecemos la eficiencia de los recursos y la minimización y correcta gestión de los residuos.
	13.1	Estamos comprometidos en la lucha contra el cambio climático y con la reducción del impacto en los recursos naturales. En línea con este objetivo, contamos con una estrategia de sostenibilidad medioambiental basada en el control y la mejora de la calidad a lo largo de toda nuestra cadena de suministro. Además, en 2019 nos convertimos en uno de los miembros fundadores de <i>Fashion Pact</i> para impulsar la sostenibilidad medioambiental de los sectores textil y moda y cuyas principales líneas de actuación incluyen la lucha contra el cambio climático, entre otros aspectos.

 Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

INSTALACIONES EMPLEADAS EN LA FABRICACIÓN DE UNA PRENDA						
	HILATURA	TEJEDURÍA	TINTORERÍA	ESTAMPACIÓN	LAVANDERÍA/ACABADOS	CONFECCIÓN
APLICACIÓN DE NUESTROS PROGRAMAS	<i>THE LIST, BY INDITEX</i>	<i>THE LIST, BY INDITEX</i>	<i>THE LIST, BY INDITEX</i> RCA GTW 2.0 + (GTW+RTM)	<i>THE LIST, BY INDITEX</i> RCA GTW 2.0 + (GTW+RTM)	<i>THE LIST, BY INDITEX</i> RCA GTW 2.0 + (GTW+RTM)	<i>THE LIST, BY INDITEX</i> PICKING RCA

En Inditex nos comprometemos en la lucha contra el cambio climático y con la reducción de la presión sobre los recursos naturales. Para ello contamos con una estrategia de sostenibilidad medioambiental basada en el control y la mejora de la calidad a lo largo de toda nuestra cadena de producción, que garantiza que todos nuestros artículos cumplen con exigentes estándares de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental.

Asimismo, hemos desarrollado los programas *The List, by Inditex* y *Ready to Manufacture* para la mejora y

supervisión tanto de los productos químicos empleados en la industria como de las instalaciones donde se fabrican los artículos. En ambos casos, se trata de programas pioneros para comprender mejor tanto las sustancias presentes en la producción, como los productos químicos comerciales utilizados en la fabricación.

Con su implementación a lo largo de nuestra cadena de suministro y en la industria química fabricante de colorantes, pigmentos y auxiliares, aspiramos a cumplir también con la visión *Clean Factory Approach* de Greenpeace.

01/ The List, by Inditex

23.373 PRODUCTOS QUÍMICOS REGULADOS EN LA IV EDICIÓN DEL PROGRAMA

En 2013 diseñamos e implantamos *The List, by Inditex* un programa pionero y de referencia en el sector textil y del cuero que, mediante la colaboración con la industria química, busca la mejora de la calidad de los productos químicos empleados en la fabricación de artículos.

The List, by Inditex asegura el cumplimiento de las restricciones químicas del estándar de salud de producto *Clear to Wear* y del compromiso de Inditex para lograr el *Vertido Cero de Sustancias no Deseadas* en 2020 (también conocido como *Vertido Cero* o Compromiso ZDHC, *Zero Discharge of Hazardous Chemicals*, por sus siglas en inglés).

A través de una exhaustiva evaluación de los fabricantes y de los productos químicos que emplean, *The List, by Inditex* clasifica los productos químicos conforme al grado de cumplimiento del estándar *Clear to Wear* y del Compromiso *Vertido Cero*.

Al mismo tiempo, trabajamos para perfeccionar los procedimientos de producción existentes, ya que esto impacta directamente en la mejora de los productos químicos. En los casos donde esta mejora no sea posible, se definen programas de I+D que permitan la creación de químicos alternativos a los existentes.

De igual forma, impulsamos la evaluación y promoción de los productos químicos incluidos en *The List, by Inditex* que, además de ser seguros, aporten ventajas en materia de sostenibilidad ambiental y ahorros de agua y/o energía en el proceso productivo. También queremos impulsar aquellos que permitan aumentar la vida útil del artículo o la productividad de la instalación que los utiliza.

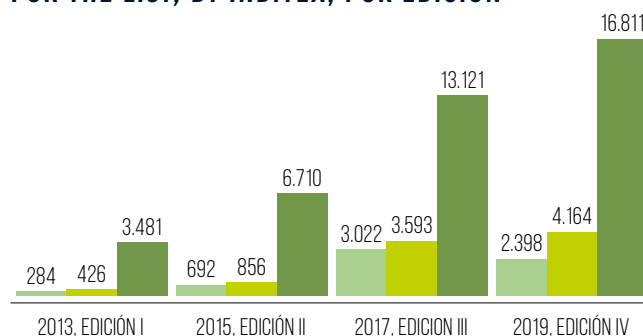
The List, by Inditex en 2019

- Realizamos 17.641 análisis, que permitieron la clasificación de 27.756 productos químicos comercializados por 26 fabricantes.
- Publicamos en nuestra web corporativa la IV edición de *The List, by Inditex*, disponible en nuestra web, con un total de 23.373 productos químicos clasificados y comercializados por 24 fabricantes.
- Gracias a nuestra colaboración con la organización ZDHC (*Zero Discharge of Hazardous Chemicals*, por sus siglas en inglés), la clasificación de productos químicos establecida por *The List, by Inditex* estará disponible en la Plataforma ZDHC (ZDHC Gateway) en 2020.

Evolución de los principales indicadores del Programa *The List, by Inditex* por edición publicada:

	1ª EDICIÓN	2ª EDICIÓN	3ª EDICIÓN	4ª EDICIÓN
Fabricantes	10	15	22	24
Nº de solicitudes de fabricantes	10	5	78	98
(% aceptación)	(100 %)	(100 %)	(13 %)	(4 %)
Nº de Productos químicos clasificados	4.191	8.258	19.736	23.373
Nº de análisis	1.774	8.289	34.605	83.257

EVOLUCIÓN DE LAS SUSTANCIAS REGULADAS POR *THE LIST, BY INDITEX*, POR EDICIÓN



- **Productos químicos "A"** : Su uso está permitido en la producción de Inditex sin análisis adicionales de las instalaciones que los utilicen.
- **Productos químicos "B"** : La utilización de estos productos en la cadena de suministro de Inditex conlleva la realización de análisis adicionales durante la producción, conforme se indica en el código *Ready to Manufacture*.
- **Productos químicos "C"** : Son productos químicos de uso prohibido en las producciones de Inditex.



Nuestro compromiso: Compromiso Vertido Cero e implantación de los mejores procesos húmedos en toda la cadena de suministro en 2020.

02/ Ready to Manufacture

MÁS DE 800 PROVEEDORES INVOLUCRADOS Y 1.373 AUDITORÍAS A INSTALACIONES DE PROCESOS HÚMEDOS

En 2013 diseñamos e implantamos *Ready to Manufacture* (en adelante, RtM), un programa de referencia en el sector textil y del cuero que, a través de la colaboración directa con la cadena de producción, persigue la mejora de las prácticas de fabricación en las instalaciones que intervienen en diferentes etapas de la fabricación de los artículos, asegurando, de esta forma, el cumplimiento del estándar de salud de producto (*Clear to Wear*) y del compromiso para lograr el *Vertido Cero de Sustancias no Deseadas* en 2020.

RtM dispone de un código de buenas prácticas de fabricación de artículos textiles y de cuero, de aplicación a las instalaciones de procesos húmedos (tintorerías, lavanderías, curtidurías y estampaciones) incluidas en la cadena de producción de los proveedores. Asimismo, RtM incluye, entre otras prácticas, la correcta selección de productos químicos. Esto convierte a *The List, by Inditex* en una herramienta directamente vinculada al Programa *Ready to Manufacture*.

La correcta implantación de RtM se verifica con la realización de auditorías técnicas en las propias instalaciones de procesos húmedos. Desde 2015, RtM ha logrado que las instalaciones de proceso húmedo auditadas registren una mejora global del 73% con respecto a su auditoría inicial.

Durante el año 2019, se ha fusionado *Ready to Manufacture* con nuestro estándar medioambiental *Green to Wear*, en el nuevo estándar *Green to Wear 2.0* (GtW 2.0), publicado en nuestra web corporativa, para reforzar la gestión sostenible de las sustancias químicas en la cadena de suministro y asegurar su compromiso dentro de nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad.



Más información sobre *Green to Wear 2.0* y *Ready to Manufacture* en las páginas 148 y 149 de esta Memoria Anual.

En 2019, y con la metodología anterior, se han realizado un total de 1.373 auditorías¹ a instalaciones de procesos húmedos asociadas a 844 de proveedores.



Más información sobre las auditorías *Ready to Manufacture* por tipo de proceso y localización geográfica en el Anexo de Indicadores de Nuestro Modelo de Sostenibilidad, en las páginas 322 y 323 de esta Memoria Anual.

03/ Gestión del agua en la cadena de suministro

En Inditex somos conscientes del impacto de la industria textil en el consumo de agua. Nuestra cadena de suministro utiliza el agua en el cultivo de algodón y de otras fibras, así como en los procesos húmedos para fabricar las prendas (lavandería, tintorería y estampación). Por ello, dedicamos importantes esfuerzos a garantizar el cumplimiento, mejora y fortalecimiento de los compromisos medioambientales de nuestra cadena de suministro.

03.01/ Compromiso con el Vertido Cero: *Green to Wear*

El eje de la gestión del agua en nuestra cadena de suministro es nuestro estándar propio *Green to Wear*, con el que avanzamos en nuestro Compromiso ZDHC para 2020. Este estándar persigue minimizar el impacto medioambiental de la producción textil y mejorar la salud y seguridad de nuestros artículos y de los trabajadores de la cadena de suministro implicados en su producción.

Las fábricas de procesos húmedos con las que trabajamos son evaluadas mediante el estándar *Green to Wear*, que incluye indicadores que evalúan la gestión sostenible y eficiente en áreas como: materias primas, agua, tecnología y procesos, productos químicos, residuos y aguas residuales. Desde su lanzamiento en 2014, se han realizado 1.776 evaluaciones ambientales.

De estas evaluaciones emergen acciones de mejora, que permiten avanzar en la gestión ambiental de esas instalaciones productivas y mejorar la sostenibilidad medioambiental. De esta forma, durante el ejercicio 2019, se ha evaluado con éxito 136 planes correctivos en las plantas de nuestros proveedores. En este sentido, y en aras de una mayor transparencia, ponemos a disposición del público en nuestra web corporativa, el listado de fábricas que realizan actividades de procesos húmedos, y que forman parte de nuestra cadena de suministro.

La fusión en 2019 de *Ready to Manufacture* y *Green to Wear*, los dos programas clave en la gestión sostenible de las instalaciones de proceso húmedo, nos ha permitido lanzar a comienzos de 2020 el Estándar *Green to Wear 2.0* (GtW 2.0). El nuevo estándar, también disponible en nuestra [web corporativa](#), permite un control más completo

(1) La diferencia de auditorías con respecto al ejercicio anterior se debe al cambio de estrategia -incorporación de las auditorías de *Ready to Manufacture* al estándar *Green to Wear*-. Esto implica que el programa tenga vigencia sólo sobre los primeros ocho meses del ejercicio 2019.

de las instalaciones de la cadena de suministro y el cumplimiento de los objetivos vinculados a la visión Clean Factory Approach de Greenpeace.

 Más información sobre Green to Wear 2.0 y Ready to Manufacture en las páginas 148 y 149 de esta Memoria Anual.

Al mismo tiempo, y para aportar las máximas garantías a nuestro Compromiso ZDHC en relación al uso responsable de sustancias químicas, en 2016 iniciamos un programa de investigación aplicada multidisciplinar en colaboración con instituciones académicas y centros de investigación de referencia internacional. El objetivo es desarrollar herramientas y técnicas que aseguren la erradicación de sustancias de riesgo en la industria textil y del cuero.

En el marco de esta iniciativa, en 2019 se han realizado avances significativos en la creación del primer inventario de sustancias químicas de la industria textil y del cuero, se ha completado el análisis comparado y se ha integrado la literatura científica existente para determinar el riesgo de las sustancias químicas identificadas. También se han desarrollado mediciones experimentales y métodos computacionales que permitan identificar los riesgos no descritos en la literatura científica.

Nuestro compromiso con el *Vertido Cero* también ha sido respaldado por Greenpeace, que nos sitúa como líderes de su *Detox Catwalk*, la evaluación con la que la organización mide el cumplimiento de los compromisos de las marcas textiles con su Plan *Detox 2020*. La última edición de su informe *Destination Zero*, publicado en 2018, nos confirma como "líderes en este cambio de paradigma" y destaca que "Inditex ha tomado medidas tangibles para cumplir su Compromiso *Detox*, ya ha eliminado los PFC de toda su ropa, calzado y accesorios y ha informado a sus proveedores de su intención de eliminar los APEO y los ftalatos de su cadena de suministro global".

Colaboración con ZDHC y con el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales de China (IPE)

Más allá del cumplimiento del Compromiso *Vertido Cero*, colaboramos con ZDHC (la organización que lo promueve) apoyando iniciativas como la Plataforma ZDHC, para ayudar a nuestros proveedores a publicar los resultados de los análisis de aguas residuales obtenidos durante las evaluaciones ambientales de procesos húmedos del estándar *Green to Wear*.

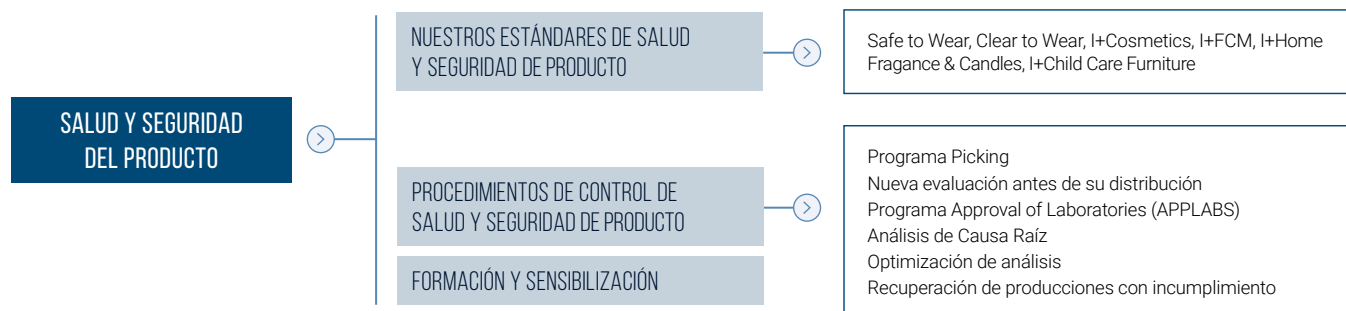
Muy relevante es también nuestra colaboración con el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales de China (IPE) para la mejora de la gestión ambiental de la cadena de suministro en el país asiático, y la divulgación de los resultados de los análisis de sus aguas residuales en su página web. En 2019, hemos incluido a más de 150 proveedores textiles en el mapa de la cadena de suministro verde de la IPE, en el que los datos medioambientales de las fábricas están a disposición del público en tiempo real. Estas actuaciones nos han situado en el *top 5* (de un total de 438 marcas) de su Índice de Transparencia de la *Información Corporativa* (CITI).

También hemos ampliado el esfuerzo de gestión ambiental de la cadena de suministro más allá de las fábricas textiles, y hemos incluido tanto a proveedores ascendentes como a proveedores de productos químicos y plantas centralizadas de tratamiento de efluentes.

Además de los compromisos en materia de transparencia mencionados, contamos con una Política *Libre de Perfluorocarbonos* (Política *PFC free*), que es de obligado cumplimiento para todos nuestros proveedores y que exige la eliminación de dichos compuestos en nuestras prendas.



Salud y seguridad del producto



ODS	Metas	Contribución de Inditex
	3.9	El compromiso de Inditex con la excelencia de los productos se plasma en nuestros estándares de salud y seguridad, que están en constante evolución para alcanzar mayores niveles de exigencia. En el Ejercicio 2019, hemos seguido revisando todos nuestros estándares de prendas, calzado y complementos, <i>Clear to Wear</i> y <i>Safe to Wear</i> , así como nuestros estándares I+ (IPLUS, por Inditex <i>Precautions and Limits for Users' Safety</i>) de cosméticos y artículos en contacto con la comida. Además, hemos publicado dos nuevos estándares: <i>Childcare furniture</i> y <i>Home fragrances and candles</i> .
	12.4	Para garantizar que todos nuestros productos cumplen con los más exigentes estándares de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental, hemos desarrollado un programa exhaustivo de control y mejora, que atañe a todas las fases de elaboración y que es de cumplimiento obligatorio para toda nuestra cadena de suministro. Además, disponemos de una lista propia de Sustancias Restringidas de Fabricación (LSRF) de aplicación a la totalidad de fabricaciones de productos en la que se especifica las sustancias químicas sujetas a restricciones concretas o a prohibición de uso.

 Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

En Inditex disponemos de los más exigentes estándares de salud y seguridad de producto, de aplicación general y obligatoria a la totalidad de los artículos¹ que comercializamos, y de referencia en las prácticas de fabricación de todos los proveedores de nuestra cadena de suministro.

Asimismo, y en colaboración con empresas tecnológicas, centros de investigación y laboratorios de referencia internacional, verificamos la correcta implantación de nuestros estándares a través de programas propios e innovadores que incluyen:

- La realización de análisis tanto en los artículos como en los productos químicos empleados en su fabricación.
- La ejecución de auditorías recurrentes tanto en las instalaciones implicadas en la fabricación de los artículos como en las fábricas que producen los productos químicos empleados en la elaboración de nuestros artículos.

Esta exigencia en nuestros productos se extiende también a la industria química, encargada de producir los colorantes, pigmentos y productos químicos auxiliares que se emplean en el sector textil y del cuero, en el marco del Programa *The List*, by Inditex.

La exigencia en nuestros productos se extiende también a la industria química, encargada de producir los colorantes, pigmentos y productos químicos auxiliares empleados en el sector textil.

(1) Los artículos no incluidos en el alcance de los estándares de salud y seguridad de Inditex disponen de informes de requisitos mínimos. Estos informes son generados específicamente de acuerdo con los requisitos legales aplicables a la tipología de productos y mercados de comercialización.

De este modo, y con la premisa de trabajar por la excelencia de nuestros productos, Inditex cuenta con un equipo científico y de expertos en tecnología que monitoriza las novedades y revisiones de las regulaciones en materia de salud y seguridad. También se encarga de identificar las sustancias químicas utilizadas en la industria y de evaluar cada proceso en la fabricación de nuestros productos. Este esfuerzo asegura que los artículos cumplen con los más altos niveles de salud y seguridad, independientemente de las regulaciones y normativas específicas que se apliquen en cada mercado.

Gracias a este proceso, hemos conseguido ir más allá de la Lista de Sustancias Restringidas al uso de la industria textil en la elaboración de nuestros estándares de producto. Hemos aportado conocimientos adicionales que identifican las sustancias reguladas y controlan los procesos de fabricación, al tiempo que hemos propuesto el empleo de tecnologías alternativas para evitar las *no conformidades*. Este conocimiento es una referencia de gran utilidad para nuestros fabricantes y para el conjunto de la industria a la hora de garantizar la salud y seguridad de la producción.

01/ Nuestros estándares de salud y seguridad de producto

En el ejercicio 2019, hemos revisado todos nuestros estándares de salud y seguridad de prendas, calzado y complementos, *Clear to Wear* y *Safe to Wear*, así como nuestros estándares I+ (IPLUS, por *Inditex Precautions and Limits for Users' Safety*), de cosméticos y artículos en contacto con la comida.

Nuestro estándar de salud de producto *Clear to Wear* (CtW) ha ampliado su alcance para abarcar tanto las sustancias incluidas en las regulaciones internacionales como aquellas sobre las que, pese a no disponer de regulación específica,

tienen un impacto directo sobre el medioambiente y la salud. Esta ampliación está en línea con los compromisos establecidos por nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad y será de aplicación en el ejercicio 2020.

En paralelo, seguimos trabajando en nuestro estándar *Safe to Wear* (StW), para actualizarlo con los nuevos requisitos legales e incrementar su alcance a las nuevas tipologías de artículos que comercializamos para el público infantil. Los estándares I+FCM y *I+Cosmetics*, que en el ejercicio 2020 tendrán una segunda edición, también han sido alineados con las últimas novedades en materia regulatoria.

Por último, y dentro de nuestra estrategia en los últimos cinco años de creación y desarrollo de los estándares I+ (IPLUS por sus siglas en inglés, equivalentes a *Inditex Precautions and Limits for Users' Safety*) para todas las tipologías de producto que comercializamos, se han publicado las primeras ediciones de los estándares *I+Home Fragrance & Candles* y *I+Child Care Furniture*, que serán implantados en el ejercicio 2020.

Asimismo, para con nuestros compromisos medioambientales y, en particular, con el Compromiso ZDHC (*Zero Discharge of Hazardous Chemicals*) en 2020, contamos con una lista propia de *Sustancias Restringidas de Fabricación* (LSRF). Nuestra LSRF, disponible en nuestra [web corporativa](#) y de aplicación a la totalidad de procesos de fabricación de nuestros productos, especifica las sustancias químicas sujetas a restricciones concretas o prohibidas para su uso.

Con la información generada en nuestros programas de control y en los procesos de actualización de nuestros estándares, podemos identificar nuevas sustancias utilizadas en la industria textil y del cuero y evaluar de forma continua su seguridad. De esta forma, si identificamos una nueva sustancia que impacte directamente en el medioambiente o en la salud, la integramos en nuestra LSRF y en nuestros estándares de producto. En el ejercicio 2019, hemos actualizado esta LSRF, que incluye más de 750 sustancias.



Safe to Wear

Safe to Wear (StW) es nuestro estándar de seguridad para todos nuestros productos de confección, calzado, complementos, fornituras y tejidos suministrados, de aplicación general y obligatoria. Elaborado en colaboración con expertos internacionales en seguridad infantil, está alineado con la legislación más exigente en materia de seguridad de producto.

Además de regular el diseño, el grado de sujeción de las piezas pequeñas y los elementos cortantes y punzantes en los artículos para niños, restringe parámetros como la inflamabilidad de los tejidos, tanto en artículos infantiles como de adultos. En 2019, se ha consolidado su tercera edición y se han realizado avances significativos en su actualización.

Clear to Wear

Clear to Wear (CtW) es nuestro estándar de salud de producto, de aplicación general y obligatoria a todos nuestros productos de confección, calzado, complementos, fornituras y tejidos suministrados. Elaborado por asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas, se adecúa a la legislación más exigente en materia de salud de producto.

Además de regular parámetros y sustancias de utilización legalmente limitada, *Clear to Wear* restringe el uso de sustancias que, si bien no están contempladas en la legislación vigente, podrían comprometer la salud. También incluye REACH (normativa propia de la Unión Europea que regula el *Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Químicos*) como regulación comunitaria de obligado cumplimiento para nuestros proveedores. En 2019, se ha consolidado su cuarta edición y se ha avanzado en la actualización que será de obligado cumplimiento en el ejercicio 2020.

I+Cosmetics

Es nuestro estándar de salud para todos nuestros productos cosméticos, de aplicación general y obligatoria. I+Cosmetics ha sido elaborado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas y de acuerdo a la legislación más exigente de salud de producto en el sector

cosmético. Y, además de regular parámetros y sustancias de utilización legalmente limitada, restringe el nivel máximo de impurezas permitidas en los materiales de partida.

En 2019, se ha consolidado su primera edición y se ha avanzado en la actualización de obligado cumplimiento en el ejercicio 2020.

I+FCM

I+FCM, nuestro estándar de salud para todos los productos en contacto con la comida, es también de aplicación general y obligatoria. Y ha sido elaborado conforme a la legislación más exigente en salud y seguridad alimentaria.

Además de regular parámetros y sustancias de utilización legalmente limitada en todos los tipos de materiales empleados en artículos en contacto con la comida (polímero, goma, cerámica, vidrio, metal, papel y madera, entre otros) restringe la transferencia, en condiciones de uso normal o previsible, de las sustancias químicas constituyentes de los artículos a los alimentos que entran en contacto con ellos. En 2019, se ha consolidado la implantación de su primera edición y se ha avanzado en su actualización que será de obligado cumplimiento en el ejercicio 2020.

I+Home Fragrance & Candles

Es nuestro estándar de salud y seguridad de producto de aplicación para velas, inciensos y otros productos de ambientación para el hogar. Regula parámetros de seguridad y sustancias de utilización legalmente limitada. De la misma forma que el resto de estándares, busca asegurar que nuestros productos cuentan con las características necesarias para evitar riesgos a la salud del cliente. En 2019 se ha publicado su primera edición.

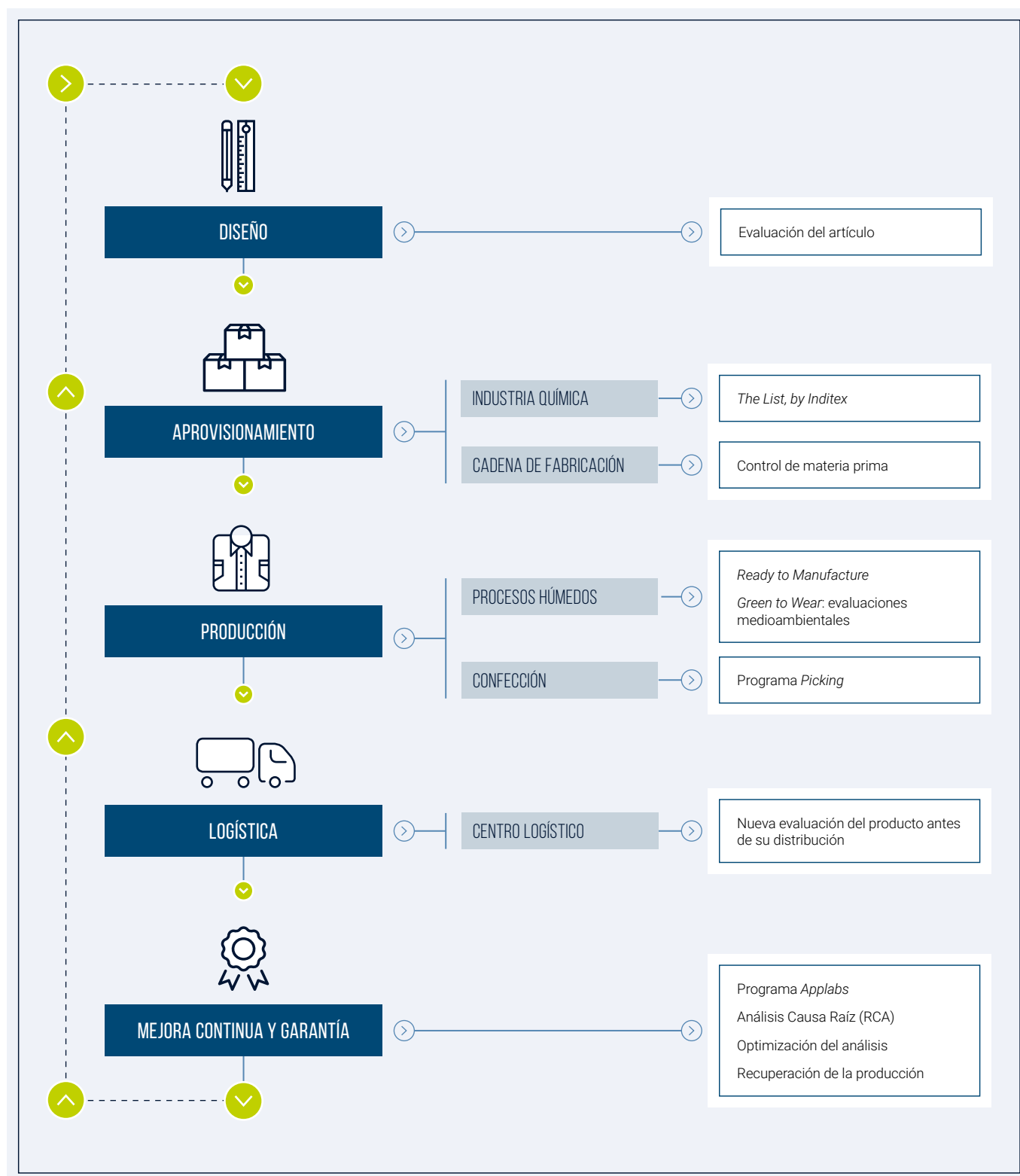
I+Child Care Furniture

Es el estándar de Inditex de salud y seguridad de producto de aplicación para artículos de puericultura tales como cambiadores, tronas y cunas. Regula parámetros de seguridad y sustancias de utilización legalmente limitada. De la misma forma que el resto de estándares, busca asegurar que nuestros productos cuentan con las características necesarias para evitar riesgos a la salud del cliente. En 2019 se ha publicado la primera edición del estándar.

En 2019, hemos revisado todos nuestros estándares de salud y seguridad de prendas, calzado y complementos, Clear to Wear y Safe to Wear, así como nuestros estándares I+ (IPLUS) de cosméticos y artículos en contacto con la comida.

02/ Procedimientos de control de salud y seguridad de producto

Las colecciones de Inditex están presentes en 202 mercados. Para garantizar que todos nuestros productos cumplen con los más exigentes estándares de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental, hemos desarrollado un programa exhaustivo de control y mejora que atañe a todas las fases de elaboración y que es de cumplimiento obligatorio para toda nuestra cadena de suministro.



Más información sobre los estándares *Green to Wear* y *Ready to Manufacture* y sobre el Programa *The List, by Inditex*, en la sección Gestión medioambiental de la cadena de suministro, en las páginas 148 y 149 de esta Memoria Anual.



02.01/ Programa *Picking*



MÁS DE 890.000 ANÁLISIS Y ENSAYOS Y MÁS DE 56.000 INSPECCIONES A NUESTROS FABRICANTES

En 2011 diseñamos e implantamos *Picking*, un programa de control y análisis que, en colaboración con asesores científicos y tecnológicos y con el soporte de proveedores de servicios analíticos de referencia internacional, persigue identificar de manera eficiente las *no conformidades* en artículos terminados durante la etapa de producción.

En concreto, *Picking* es nuestro instrumento de referencia al estar en constante adaptación a nuestro modelo de producción y logística. De este modo, garantiza que todos los artículos que comercializamos cumplen con nuestros estándares de salud y seguridad.

02.01.01/ Fase de diseño y fabricación

En la fase de diseño, las unidades de expertos de salud y seguridad de producto de cada una de nuestras marcas valoran el riesgo de los artículos. En la fase de fabricación, los inspectores externos toman muestras representativas de la producción in situ de la totalidad de artículos de riesgo, sobre la que los laboratorios realizan los análisis y ensayos.

El estudio detallado de estas muestras determina la aprobación, el rechazo o la necesidad de aplicar procesos de recuperación para que el producto cumpla con los estándares de Inditex. En 2019 se han realizado 56.352 inspecciones, en las que se han ejecutado 899.046 análisis y ensayos.



Más información del grado de cumplimiento de nuestros productos por área geográfica de fabricación en el Anexo de Indicadores de Sostenibilidad, en las páginas 322 y 323 de esta Memoria Anual.

Los laboratorios que dan soporte al programa, repartidos en los distintos clústeres de proveedores, son actores relevantes en el *Programa Picking*. Por ello, trabajan de forma estandarizada y con métodos analíticos innovadores, optimizados y sujetos a un estricto seguimiento de la calidad de sus resultados y del servicio que aportan.

Contar con instrumentos de control para establecer de forma rápida y precisa la conformidad con nuestros estándares es un reto constante para Inditex. Por este motivo, y para complementar al Programa *Picking*, hemos puesto en marcha los llamados *Minilabs*, laboratorios portátiles del tamaño de un equipaje de mano, que permiten realizar ensayos de *screening* de seis sustancias y parámetros regulados en el estándar *Clear to Wear* en cualquier momento.

Gracias a *Minilabs*, hemos hecho ensayos en las mismas fábricas, lo que mejora la eficiencia de nuestros sistemas de control. En 2019 se realizaron 2.977 inspecciones *Picking* con *Minilabs*, que implicaron 36.929 análisis y ensayos de *screening*. Además de ello, y con el objetivo de ampliar la cobertura de este sistema, queremos ampliar el alcance a todos los países de fabricación.

En virtud de *Picking* podemos tomar decisiones sobre la marcha, como la posibilidad de recuperar y *salvar* una producción afectada antes de que sea entregada. También es importante la sensibilización hacia el proveedor, puesto que el análisis se desarrolla en su presencia y en sus propias instalaciones.



Adicionalmente, en 2019 iniciamos una colaboración con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), para identificar y evaluar puntos de mejora dentro de este programa de control.

02.02/ Nueva evaluación del producto antes de su distribución

Concluido el diseño y la producción, todos los artículos se envían desde los países de fabricación a nuestros centros de distribución. Es entonces cuando nuestros técnicos de salud y seguridad evalúan los productos, supervisan los resultados de todos los análisis realizados y llevan a cabo inspecciones de seguridad de producto, especialmente sobre partes pequeñas, cordones y cordeles.

Adicionalmente, realizamos análisis aleatorios de verificación de las producciones que recibimos en los centros de distribución, para lo que empleamos también nuestros laboratorios internos y la red analítica de soporte al Programa *Picking*.

Si se detectasen modificaciones de diseño o incidencias en la evaluación de riesgo inicial de la producción, se realizan en este momento los análisis y correcciones adicionales necesarias para garantizar el cumplimiento de los estándares de Inditex.

02.03/ Programa *Approval of Laboratories* (APPLABS)



13 AUDITORÍAS A LABORATORIOS EXTERNOS Y 7.763 ANÁLISIS DE MUESTRAS

Para establecer si una producción cumple con nuestros estándares, nos apoyamos en los ensayos de los laboratorios externos. Y, dado el modelo de producción y los límites estrictos de nuestros estándares, buscamos una reproducibilidad, precisión y exactitud máximas.

La confianza de estos laboratorios se cimienta en un programa de aprobación de laboratorios externos denominado *Applabs*, diseñado y desarrollado junto la Universidad de Santiago de Compostela y con varias etapas:

- La realización de auditorías in situ que verifican, entre otros aspectos, la competencia técnica del personal del laboratorio y su diligencia con los análisis.
- La monitorización de los resultados de cada laboratorio mediante su comparación. Aquellos cuyos resultados se desvíen de los niveles de calidad que demandamos se someten a acciones correctivas y, en caso de no superarlas, se les excluye de la red de laboratorios del Grupo.
- La creación de comités técnicos mixtos para debatir los problemas detectados, las acciones de optimización o la introducción de nuevos métodos de análisis, entre otras cuestiones.

En 2019, se realizaron 13 auditorías in situ a laboratorios externos y 30 ejercicios de comparación, que implicaron el análisis de 7.763 muestras.

02.04/ Análisis de Causa Raíz (RCA)

27 AUDITORÍAS RCA

Cuando un artículo no cumple con los requisitos de *Clear to Wear*, Inditex realiza un Análisis de Causa Raíz (*Root Cause Analysis*, RCA, por sus siglas en inglés) para entender qué ha sucedido y estudiar nuevas estrategias de mejora.

En los RCA, expertos textiles o del cuero evalúan las instalaciones (tintorerías, lavanderías, curtidurías y estampaciones) implicadas en la fabricación del artículo afectado para determinar el origen del problema. Una vez que se ha identificado, se establece para la fábrica un Plan de Acción Correctivo (PAC), que evite incidencias futuras y, al mismo tiempo, se verifica la implantación del Programa *Ready to Manufacture*.

En 2019, se realizaron 27 auditorías RCA. Los resultados evidenciaron que, en el 89% de los casos, el proveedor había empleado en la fabricación productos químicos no permitidos por *The List, by Inditex* y/o no había aplicado a estos productos los adecuados controles previos a la fabricación. La contaminación cruzada entre diferentes producciones que no siguieron las condiciones de fabricación adecuadas provocó el restante 11% de los problemas detectados.

Adicionalmente, otras fuentes de incumplimiento son el uso de tejidos con sustancias restringidas procedentes de las etapas de acondicionamiento de los mismos, y las auditorías con resultados no concluyentes. Esta información nos sirve para enriquecer y retroalimentar nuestros programas *Ready to Manufacture*, *Green to Wear* y *The List, by Inditex* y, con ello, garantizar la mejora continua de los mismos.

02.05/ Optimización de análisis

En el marco de *Picking*, Inditex colabora con investigadores especializados en la industria textil en el desarrollo de herramientas de predicción de las tecnologías de fabricación con mayor riesgo de generar *no conformidades*.

De este modo, y en virtud de un proceso continuo de actualización y mejora, podemos contrastar la conformidad con los estándares en un mayor número de referencias y con un menor número de análisis. Todo ello sin variar el compromiso y máxima responsabilidad con la salud y seguridad de nuestros productos.

02.06/ Recuperación de producciones con incumplimiento

Para poder reducir las producciones descartadas por las *no conformidades* con nuestros estándares, trabajamos con nuestros socios científicos y tecnológicos en su recuperación mediante la eliminación de las sustancias causantes de la *no conformidad*. En virtud de esta colaboración, hemos puesto en marcha protocolos de recuperación de producciones en casos de presencia de sustancias como arilaminas, fenoles, formaldehído y ftalatos, así como para el perfeccionamiento de los excesos o defectos de pH.

Una vez finalizado el proceso de recuperación de los artículos, todos los residuos generados son debidamente tratados en centros de gestión de residuos para su correcta eliminación y aislamiento del medio ambiente.

Para poder reducir las producciones descartadas por las no conformidades con nuestros estándares, trabajamos con nuestros socios científicos y tecnológicos en la recuperación mediante la eliminación de las sustancias causantes de la no conformidad. Una vez finalizado el proceso de recuperación, los residuos generados son debidamente tratados para su eliminación y aislamiento del medio ambiente.



03/ Formación y sensibilización

Nuestro Grupo cuenta con equipos científicos y expertos tecnológicos que identifican novedades regulatorias, interpretan sus restricciones, seleccionan las metodologías analíticas de referencia y, en colaboración con la industria química, evalúan exhaustivamente los productos químicos y los procesos de fabricación donde puedan aparecer *no conformidades*.

Como parte de este minucioso proceso, el diseño de los estándares supera las limitaciones de una clásica Lista de Sustancias Restringidas (LSR), con conocimientos adicionales que permiten, en primer lugar, identificar los productos químicos y procesos de fabricación de riesgo y, en segundo lugar, proponer productos o tecnologías de fabricación alternativas que eviten estas *no conformidades*. Estas informaciones son de gran ayuda para los fabricantes y resultan estratégicas en las acciones de formación e información de nuestra cadena de suministro.

De este modo, realizamos de manera habitual formaciones en cuestiones específicas y relevantes de los estándares de salud y seguridad, a las que asisten técnicos y directivos de los proveedores. En 2019, expertos de salud y seguridad de producto de nuestro departamento de Sostenibilidad realizaron actividades de formación y asesoramiento

técnico en los principales clústeres: Portugal, Marruecos, Turquía, China, Bangladés, India y Pakistán.

Al mismo tiempo, y de cara a la sensibilización de nuestros equipos de diseño y compra, hemos fortalecido las áreas de salud y seguridad de producto en todas nuestras cadenas con el fin de:

- Formar, de manera continua, a los equipos comerciales y de diseño en todas las materias relacionadas con la salud y seguridad del producto.
- Proporcionar asistencia técnica in situ a los equipos comerciales y de diseño.
- Reducir el tiempo requerido para la detección de posibles incumplimientos y proporcionar soluciones más ajustadas a la tipología específica de estos productos.

Estas unidades de expertos son debidamente actualizadas en sus conocimientos a través de sesiones formativas realizadas en colaboración con instituciones académicas y empresas científicas y tecnológicas.

En 2019 se han impartido 13 formaciones para un total de 139 personas de equipos internos de diseño, compra y de la propia área de salud y seguridad de producto (21 acciones formativas y 250 asistentes en 2018, respectivamente).

Descarbonización y circularidad

DESCARBONIZACIÓN Y CIRCULARIDAD

NUESTRO ENFOQUE EN ENERGÍA Y AGUA

Consumo energético global
Fuerte apuesta por las energías renovables
Emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI)
Gestión de la energía
Gestión del agua

ECONOMÍA CIRCULAR

Closing the Loop
Zero Waste
Green to Pack

ODS

Metas

Contribución de Inditex



6.4

La Estrategia Global de Gestión del Agua constituye la hoja de ruta que nos permite colaborar con todos nuestros grupos de interés en la gestión sostenible y racional del agua. Nuestras bases para la gestión del agua siguen los principios recogidos en la iniciativa *CEO Water Mandate*, promovida por el Pacto Mundial de Naciones Unidas.



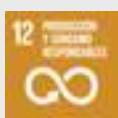
7.3

La Estrategia Global de Energía es uno de los pilares de nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental, para promover el uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor, al tiempo que se reducen las emisiones de GEI y se ayuda a mitigar los riesgos asociados al cambio climático.



9.4

La ecoeficiencia es una prioridad en todas las instalaciones del Grupo, y para ello se realizan importantes inversiones en esta materia. Además, con el fin de garantizar que nuestras instalaciones cumplen con los requisitos más vanguardistas en materia de construcción sostenible, desde 2009, certificamos nuestras instalaciones más emblemáticas bajo los estándares de mayor prestigio en construcción sostenible LEED y Breeam.



12.2
12.5

Nuestro Programa *Closing the Loop* nos ayuda a cerrar el círculo productivo de nuestras prendas a través de la instalación de contenedores para su recogida. Además, trabajamos para lograr que en 2023 ninguno de los residuos procedentes de nuestras actividades en sedes, logística y tiendas acaben en un vertedero a través de la integración del concepto de economía circular en nuestro modelo de negocio.



13.1

En Inditex apoyamos la lucha contra el cambio climático y realizamos una fuerte apuesta por la eficiencia energética y la energía de origen renovable certificada. Nuestro trabajo en el ámbito de la descarbonización de toda la cadena de valor está estrechamente relacionado con las acciones que emprendemos para reducir el consumo de energía, reutilizar el agua y reciclar los materiales generados en las operaciones propias.



Más información en las páginas 328 y 329 de esta Memoria Anual.

En Inditex entendemos que avanzar en un modelo de negocio sostenible implica ser más eficientes en el uso de los recursos que empleamos. Habida cuenta de que la mitad de las emisiones totales de gases de efecto invernadero (GEI) y más del 90% de la pérdida de la biodiversidad y del estrés hídrico se deben a la extracción y la transformación de los recursos, continuamos

avanzando en nuestra estrategia para alcanzar una economía climáticamente neutra, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

Nuestras tres estrategias en materia medioambiental (Energía, Agua y Biodiversidad) articulan los esfuerzos que realizamos para alcanzar la excelencia medioambiental.

Nuestro trabajo en el ámbito de la descarbonización de toda la cadena de valor está estrechamente relacionado con las acciones que estamos emprendiendo para reducir el consumo de energía, reutilizar el agua y reciclar los materiales generados en las operaciones propias. La reducción de nuestro consumo energético y de las emisiones de carbono ayuda a reducir el calentamiento global y sus efectos en la biodiversidad. Siendo la circularidad una importante herramienta para avanzar hacia la descarbonización.

Apostamos por una mejora integral en la gestión de las necesidades materiales de nuestros productos y procesos industriales. El objetivo es transformar el concepto de residuo, para que sea considerado como un recurso valioso que puede ser recuperado y reintroducido como materia prima en los sistemas productivos. De forma adicional, y aplicando técnicas de ecodiseño, es posible tanto extender la vida útil de los productos y materiales, como maximizar sus posibilidades de reciclado, atacando de esta forma la generación de residuos desde su origen.



En 2019 nos convertimos en uno de los miembros fundadores del *Fashion Pact* para impulsar la sostenibilidad medioambiental de los sectores textil y moda y cuyas principales líneas de actuación están dirigidas a la lucha contra el cambio climático, el cuidado de los océanos y la conservación de la biodiversidad. Además, se impulsa la participación de las empresas adheridas en otras iniciativas sectoriales complementarias y se favorecerá el desarrollo de aceleradores con los que ayudar a conseguir los retos establecidos.

Como empresa firmante, nos hemos comprometido a trabajar en el marco de la iniciativa *Science-Based Targets* (SBT), estableciendo objetivos de reducción con base científica, que concentra su estrategia en tres aspectos esenciales para la protección del planeta:

- **Detener el cambio climático:** concentrando sus acciones en alcanzar cero emisiones netas de GEI en 2050, con el objetivo de mantener el calentamiento global por debajo de 2°C.
- **Restaurar la biodiversidad:** desarrollo y aplicación de objetivos SBT con los que proteger y restaurar los ecosistemas, así como la implantación de acciones específicas en la cadena de suministro como la eliminación de materias primas cuya extracción exija consumos intensivos de alto impacto.
- **Proteger los océanos:** algunas de las medidas previstas son la eliminación de plásticos de un solo uso en 2030 y el desarrollo de la investigación en materia de microplásticos que se abordarán en paralelo al valioso trabajo ya desarrollado por otras iniciativas con las que Inditex viene colaborando, tales como Ellen MacArthur Foundation, Sustainable Apparel Coalition, Textil Exchange, la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático, Better Work o Zero Discharge of Hazardous Chemicals (ZDHC).

El *Fashion Pact* se encuentra en línea con otro compromiso al que el Grupo se adhirió en diciembre de 2018, denominado *Fashion Industry Charter for Climate Action*, que se encuentra auspiciado por la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas. Para lograr avances concretos en este compromiso, se establecieron seis grupos de trabajo en los que los firmantes han estado trabajando para definir los pasos para la implementación, así como el establecimiento de un objetivo inicial para reducir sus emisiones de GEI en un 30% para 2030 y otras medidas concretas, como la eliminación gradual de calderas de carbón u otras fuentes de carbón para la generación de calor y electricidad en sus propias empresas y proveedores directos.



Este cambio de paradigma, que genéricamente se denomina Economía Circular, se hace patente en Inditex a través de las diferentes iniciativas globales para el cierre del ciclo de vida de nuestras prendas y de los materiales que empleamos en nuestra actividad.

Pero el uso más eficiente de los recursos no es sólo una máxima en nuestros productos sino también en nuestras instalaciones: sedes, tiendas y centros logísticos. Para llevarlo a cabo, nos hemos marcado diversos objetivos, como el desacoplamiento de nuestro consumo energético y de las emisiones de GEI, la apuesta por las energías renovables o la eficiencia de nuestros envíos.

En pro de la transparencia y la difusión de información ambiental y social relevante, Inditex ha impulsado la creación del *Brand and Retail Module* (BRM) en la *Sustainable Apparel Coalition* (SAC). La elaboración del BRM se ha finalizado tras varios años de trabajo colaborativo con distintos miembros de la SAC y de otras organizaciones, y ya está a disposición de cualquier marca o retailer. El BRM tiene como objetivo evaluar el grado de madurez en la gestión ambiental y social de las empresas e impulsar la mejora mediante la elaboración de una hoja de ruta hacia las mejores prácticas disponibles en áreas tales como el uso de materias primas, proveedores y fabricación, centros de distribución, transporte, tiendas o los envases y embalajes.

Nuestro enfoque en energía y agua

La energía es un componente crítico del negocio de la distribución de moda (tanto en sus operaciones directas como indirectas) y su uso eficiente y de bajo impacto es fundamental para nuestro enfoque de la sostenibilidad.

En Inditex apoyamos la lucha contra el cambio climático y realizamos una fuerte apuesta por la eficiencia energética y la energía de origen renovable certificada. Nos comprometemos a contribuir de forma activa a la protección del medio ambiente reduciendo nuestro impacto medioambiental en agua y realizando cambios que contribuyan a que nuestro planeta se mantenga por debajo del límite de calentamiento global establecido en el Acuerdo Climático de París.

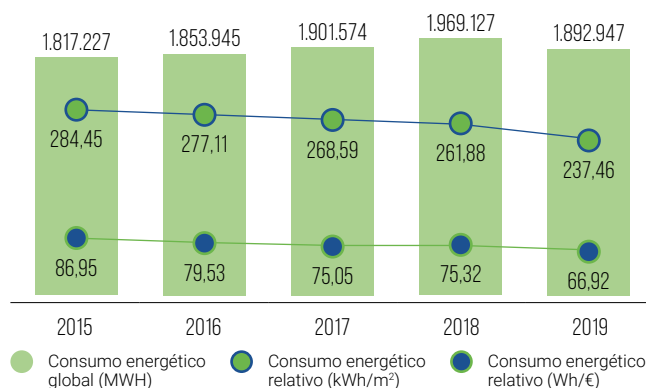
La Estrategia Global de Energía es uno de los pilares de nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental, para promover el uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor, al tiempo que se reducen las emisiones de GEI y se ayuda a mitigar los riesgos asociados al cambio climático – por ejemplo, en la disponibilidad y precio del algodón, una de sus materias primas fundamentales.

Desde comienzos de los 90, hemos desarrollado nuestros propios sistemas para mejorar el consumo de energía y reducir los GEI. Desde entonces, nuestro compromiso en este campo ha crecido de manera exponencial, al igual que nuestra actividad. En 2019 continuamos avanzando, consiguiendo una reducción de 35% por m² de las emisiones relativas de alcance 1 y 2 e impulsando las energías procedentes de fuentes limpias: el 63% de nuestro consumo eléctrico global en 2019.

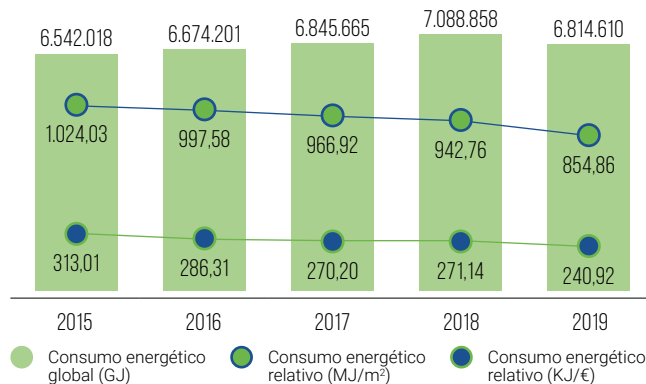
Este compromiso en la lucha contra el cambio climático ha sido reconocido por tercer año consecutivo, con la categoría *Leadership A-* en el índice CDP *Climate Change*. Esta lista integra a empresas que cumplen los máximos criterios de *Carbon Disclosure Project* en cuanto a estrategia, objetivos y acciones relativos a los riesgos y oportunidades del cambio climático.

01/ Consumo energético global

CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL (MWH) (*)



CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL (GJ) (*)



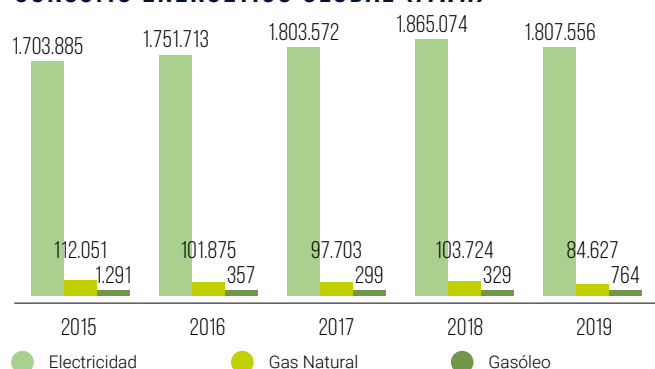
(*) Este indicador recoge toda la energía consumida en las fábricas propias, sedes, centros logísticos y tiendas propias de nuestro Grupo. Se han actualizado las superficies de los centros logísticos, sedes y fábricas propias.

Durante 2019, hemos conseguido reducir un 9% nuestro consumo energético relativo por metro cuadrado y reducir un 9% el consumo de electricidad por metro cuadrado en sedes corporativas, centros logísticos y tiendas y fábricas propias. Esto ha sido posible gracias a las medidas implementadas para mejorar nuestra eficiencia energética.

Nuestro compromiso: 80% de consumo de energía renovable en todas nuestras instalaciones (sedes, logística y tiendas) antes de 2025.



CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL (MWH)

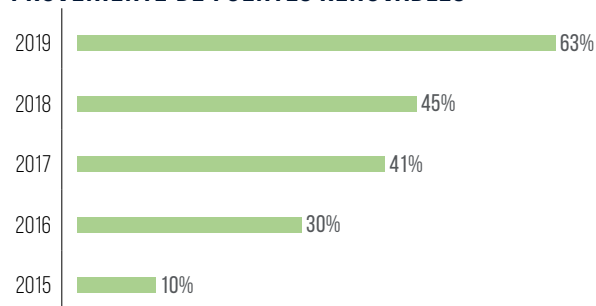


La energía utilizada procede principalmente de la red de suministro y, en menor medida, del consumo de gas natural y gasóleo. El aumento del consumo de gasóleo se debe principalmente al llenado de los tanques de los grupos electrógenos en la apertura del punto de conexión logística de Lelystad.

02/ Fuerte apuesta por las energías renovables

Seguimos apostando por las energías renovables mediante la generación y la compra de energía eléctrica de origen renovable. Invertimos en instalaciones propias de generación de energías renovables cuando es técnicamente viable, lo que nos lleva a disponer de instalaciones de energía solar térmica, fotovoltaica y energía eólica, así como instalaciones para el aprovechamiento geotérmico.

PORCENTAJE DE ENERGÍA ELÉCTRICA PROVENIENTE DE FUENTES RENOVABLES (*)



● % de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables

(*) En el caso de España, China, Italia y Portugal, el periodo de los datos es año natural en vez de año fiscal (periodo temporal establecido en este informe).

En 2019 el 63% de las necesidades eléctricas del Grupo fueron cubiertas con energía limpia. Esto supone un consumo total de 1.144.020 MWh obtenidos de forma sostenible en nuestras instalaciones situadas en España, Alemania, Austria, Bélgica, Brasil, China, Corea del Sur, Estados Unidos, Francia, Grecia, India, Italia, Países Bajos, Irlanda, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Suiza y Turquía, evitando la emisión de más de 415.474 toneladas¹ de GEI.

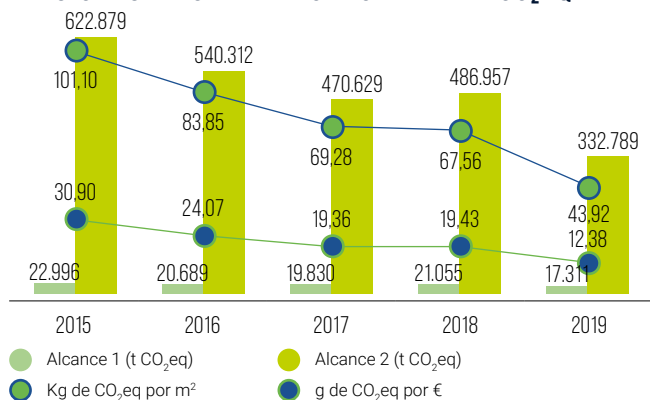
Contamos también con plantas de cogeneración, que permiten la producción simultánea de calor y energía a partir de combustible bajo en carbono. Durante el ejercicio social 2019, se generó un total de 7.785 MWh de energía eléctrica y 11.002 MWh de energía térmica a partir de estas plantas. Asimismo, durante el ejercicio social 2019, también se ha generado 577 MWh de energía térmica a partir de instalaciones renovables en nuestras instalaciones mediante geotermia y placas solares.

(1) Los factores de emisión aplicados al mix energético de cada uno de los países proceden de la herramienta GHG Protocol Tool for Purchased Electricity, Version 4.9 del World Resources Institute, 2017.

03/ Emisiones de GEI

El conjunto de las acciones puestas en marcha para el fomento de la eficiencia energética, sumado a la materialización de nuestra apuesta por las energías renovables, ha permitido lograr una reducción del 35% por m² de las emisiones relativas de alcance 1 y 2 (logrando los 43,92 kilogramos de CO₂eq por metro cuadrado).

EMISIONES DE GEI DE ALCANCE 1 Y 2 (T CO₂EQ) (*)



(*) El dato de Alcance 2 está calculado mediante el método market-based siguiendo la guía de GHG Protocol para el cálculo de Alcance 2, World Resources Institute (WRI), 2015. Debido a los factores de emisión empleados, el dato aportado coincide con el dato calculado por el método located-based. Se han actualizado las superficies de los centros logísticos, sedes y fábricas propias.

Alcance 1: Emisiones directas. Son las emisiones de GEI asociadas a fuentes que están bajo el control directo del Grupo Inditex.

Alcance 2: Emisiones indirectas. Se asocian a la generación de la electricidad adquirida por el Grupo Inditex.

Alcance 3: Alcance adicional que incluye las emisiones indirectas asociadas a la cadena de producción de bienes y servicios, producidas fuera de la organización.

Durante el año 2019, hemos continuado mejorando la sistemática de captación y cálculo de indicadores, y poder así, ampliar el reporte de nuestro cálculo de emisiones de alcance 3. En la gráfica inferior, se puede observar el desglose de nuestras emisiones de GEI en base a las categorías que establece GHG Protocol.

De cara a una mayor transparencia, la categoría *Compras de Productos y Servicios* (según GHG Protocol) está subdividida en las siguientes categorías: materias primas, hilatura, tejeduría, procesos húmedos y corte y confección.

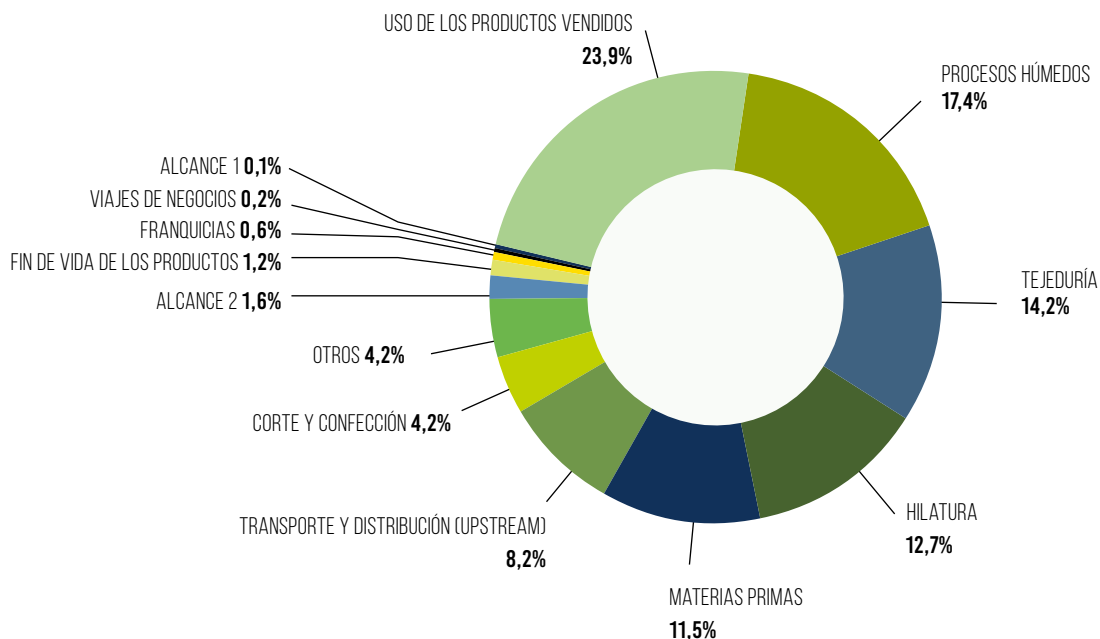
La categoría *“uso de producto”* incluye las emisiones procedentes del uso que el cliente da a nuestros productos, teniendo en cuenta distintos patrones de lavado, secado.

En la categoría *Otros* se incluyen las emisiones asociadas a *bienes capitales, desplazamiento de empleados, actividades relacionadas con los combustibles y la energía y residuos generados en operaciones*.



EMISIONES GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)

TOTAL GENERAL: 20.530 KT CO₂EQ



La apuesta por las energías limpias y la implantación de modelos de gestión circular en nuestras sedes y centros logísticos son los pilares de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

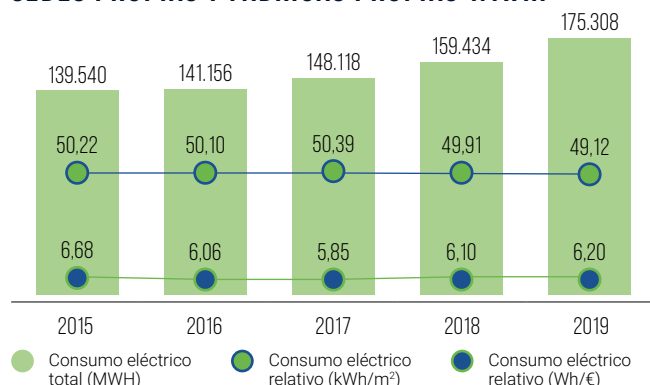
04/ Gestión de la energía

04.01/ Gestión de la energía en centros logísticos, fábricas propias y oficinas

La ecoeficiencia es una prioridad en todas las instalaciones del Grupo, y para ello se realizan importantes inversiones en esta materia de cara a cumplir con los estándares reflejados en la Instrucción para la Correcta Gestión Ambiental de los centros logísticos, para que todas nuestras sedes y plataformas sean ecoeficientes. Su gestión diaria promueve el fomento de las buenas prácticas entre nuestros empleados, lo cual permite obtener un control del consumo de los recursos y aplicar medidas para su reducción.

Gracias a estas prácticas hemos alcanzado una reducción del 2% en el consumo relativo de energía eléctrica por metro cuadrado, en comparación con 2018. Entre las medidas llevadas a cabo destaca la renovación de equipos antiguos, la sustitución de luminarias fluorescentes por bombillas LED de alta eficiencia y las baterías de iones de litio, reduciendo así los requerimientos energéticos.

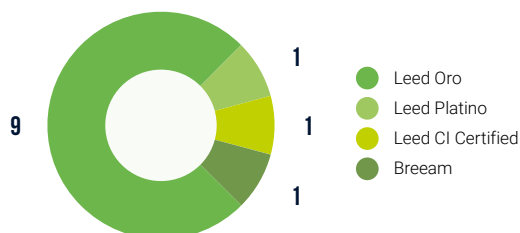
CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CENTROS LOGÍSTICOS PROPIOS, SEDES PROPIAS Y FÁBRICAS PROPIAS (MWH) (*)



(*) Se han actualizado las superficies de los centros logísticos, sedes y fábricas propias.

El aumento del consumo eléctrico en términos absolutos es debido a la entrada en funcionamiento del nuevo Punto de Conexión Logística de Lelystad (Países Bajos), sumado a la construcción de los nuevos estudios online de Zara situados en Arteixo (España).

CERTIFICACIONES LEED Y BREEAM EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y SEDES



Con el fin de garantizar que nuestras instalaciones cumplen con los requisitos más vanguardistas en materia de construcción sostenible, desde 2009, certificamos nuestras instalaciones más emblemáticas bajo los estándares de mayor prestigio en construcción sostenible *LEED* y *Breeam*.

Se ha obtenido el certificado LEED para los servicios centrales de Inditex (Fase I, II, III) y LEED Oro para la nueva sede de Servicios Centrales. También se ha obtenido el certificado LEED Oro para las oficinas de Zara Logística. Por otro lado, el Centro de Procesado de Datos de Inditex en Arteixo es LEED Platino y, además, durante los ejercicios 2019 y 2018 mantuvo la certificación de la norma internacional ISO 50001, que certifica su gestión energética y favorece el uso más eficiente y sostenible de la energía.

La apuesta por las energías limpias y la implantación de modelos de gestión circular en nuestras sedes y centros logísticos son los pilares de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (en adelante, "SGA"), que se encuentra certificado bajo la norma internacional ISO 14001. El SGA está implantado en todos los centros logísticos, sedes corporativas y fábricas propias de la Compañía, con excepción del nuevo almacén de tejidos (en A Laracha, España) y el nuevo Punto de Conexión Logística de Lelystad (Países Bajos) que, a cierre del ejercicio 2019, se encontraban en proceso de certificación. En Inditex, un equipo de 25 personas se encarga de realizar seguimiento y evaluación de la correcta implantación del SGA y de la prevención de los riesgos ambientales asociados a estos centros.

Durante los ejercicios sociales 2019 y 2018, el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna sanción o multa significativa por la vulneración de la normativa medioambiental y no cuenta con instalaciones en áreas protegidas.

Nuestras oficinas son una extensión de la filosofía del Grupo: pensar y actuar de forma responsable y sostenible para generar valor compartido y avanzar hacia una economía circular.

En Inditex contamos con una Política de Control y Gestión de Riesgos que establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos que afectan al Grupo. Dicha Política tiene un ámbito de aplicación que se extiende a todo la Compañía y es la base de un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos. En el marco de la Política de Control y Gestión de Riesgos, las unidades de negocio funcionan como primera línea de defensa en la gestión y control de los diferentes riesgos a los que está expuesto el Grupo, incluidos los relacionados con la climatología.

Teniendo en cuenta la actividad a la que se dedica el Grupo, éste no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la compañía. Por este motivo, no se incluyen tales desgloses específicos en la presente Memoria Anual.

Oficinas sostenibles

Es cada vez más necesario reflexionar sobre nuestra manera de hacer las cosas y disminuir la presión sobre los recursos naturales mediante la innovación, la transición hacia la energía limpia o la alimentación saludable y sostenible.

Nuestras oficinas son ahora una extensión de nuestra filosofía: pensar y actuar de forma responsable y sostenible para generar valor compartido y avanzar hacia una economía circular.

En Inditex contamos con el Manual de Buenas Prácticas Medioambientales de Oficina para guiar un comportamiento responsable en las mismas. Es una invitación a todo el personal del Grupo para marcar una diferencia en su puesto de trabajo en distintos ámbitos (energía y cambio climático; agua; biodiversidad y materiales; residuos) con pequeños gestos diarios.

En Inditex también hemos puesto el foco en la movilidad de los servicios internos y disponemos de varios eléctricos para la realización de diversas actividades como las de mantenimiento o de reparto.



Emisiones atmosféricas y acústicas

Nuestros centros logísticos cumplen con la legislación aplicable en materia de control de emisiones atmosféricas procedentes de equipos de combustión. Se realizan comprobaciones y verificaciones periódicas por parte de los organismos de control autorizados, de los valores límite de emisión sobre los focos que canalizan las emisiones procedentes de los equipos de combustión (calderas de calefacción y calderas de vapor) sometidos a control según la legislación vigente. Durante los controles periódicos se comprueba el cumplimiento de los valores límites de emisión establecidos para los parámetros exigidos en cada caso (como, por ejemplo: CO, NOx, SO₂ u Opacidad).

Asimismo, el modelo de distribución nocturna contempla el suministro del producto a las tiendas por la noche, cuando los niveles de emisión sonora son más restrictivos que durante el horario diurno. Además, hemos desarrollado un *Protocolo para Equipos de Descarga* en donde se hace referencia a la minimización de los ruidos durante dicha operativa.



Oficinas sostenibles



/ Se han eliminado todas las **papeleras individuales** y se han instalado numerosos contenedores de **separación de materiales** (papel, residuos orgánicos e inorgánicos, envases, pilas...), que favorecen la circularidad de todos estos materiales ya que mejoran la separación y **reducen el residuo**.

/ Formación y concienciación. Se ha desarrollado una **aplicación web** para que los empleados puedan separar los residuos correctamente y en función de la **tipología del contenedor** disponible en las áreas. De esta forma colaboramos con el **Objetivo Zero Waste** para 2023.



/ Entrega de **botellas Join Life** a nuestros empleados para evitar el consumo de agua en botellines de plástico, lo que implica una **reducción de nuestros residuos** y del plástico de un solo uso.

/ Entrega de la **cubertería Join Life** a nuestros empleados de las oficinas del Grupo, para reducir el consumo de cubiertos de plástico de un solo uso. Además, hemos **reutilizado las shopping bag de Zara**, higienizadas y tintadas, para realizar el soporte de este set de cubiertos sostenibles de calidad.



/ **Sustitución de envases de plástico por envases de vidrio.** Hemos establecido circuitos de contenedores retornables para nuestros proveedores, que facilitan la separación y recogida y que mejoran, de esta forma, la circularidad de estos envases.

/ En el *vending* apostamos por **opciones saludables** que se preparan a diario. Como novedad, en 2019 se ha desarrollado un proyecto piloto de **reducción del precio** (al final de la jornada) **de estos productos perecederos**. De esta forma fomentamos su consumo y minimizamos los residuos alimentarios, contribuyendo a reducir el impacto de los excedentes. Con el mismo fin, hemos puesto en marcha el **servicio Picnic Cena**, que permite a nuestros empleados solicitar los platos sobrantes del menú diario del comedor de nuestra sede central de Arteixo.



/ **Circularidad en nuestros Restaurantes 360°.**

Cuatro comedores de nuestras oficinas centrales se han unido durante el ejercicio a esta filosofía, que fomenta un estilo de vida saludable y sostenible, comprometido con la protección del entorno y que pone en valor la economía y los productos locales. Los Restaurantes 360° sirvieron en 2019 más de 4.000 comidas diarias, con un promedio del **65% de la compra de KM 0** (cuya materia prima procede de un radio inferior a 100 kilómetros de distancia del consumidor), lo que impulsa las variedades y razas autóctonas, asegura una gestión sostenible del agua y suelo; a la vez que **reduce la huella de carbono y el impacto sobre el clima**.

/ Asimismo, el **diseño de nuestros comedores** favorece el **ahorro energético, el aprovechamiento de la luz y los recursos naturales**, gracias al uso de equipos y sistemas de alta eficiencia.



Nuestro compromiso: todas las tiendas de Zara ecoeficientes en 2019 y el resto de tiendas en 2020.



04.02/ Gestión de la energía en tiendas. Tiendas ecoeficientes

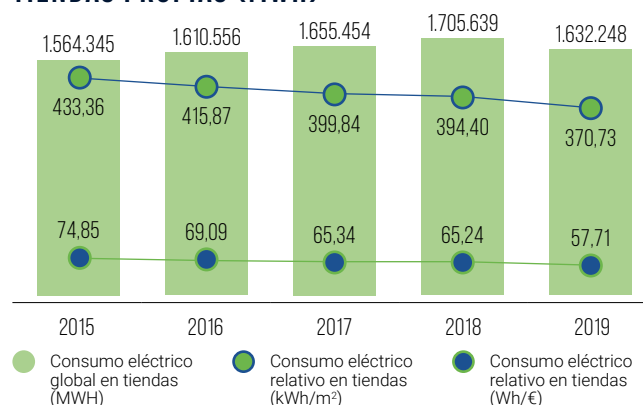
La ecoeficiencia es una prioridad en el diseño de nuestras tiendas y tenemos el compromiso de que todas las tiendas de Zara sean ecoeficientes en 2019 y el resto de tiendas en 2020.

Para ello, en Inditex contamos con el Manual de Tienda Ecoeficiente, que tiene como propósito asegurar el cumplimiento de sus requisitos de eficiencia y sostenibilidad. En dicho manual se definen los requerimientos técnicos de las distintas instalaciones y sistemas de todas las tiendas del Grupo, así como las operaciones realizadas en ellas. En 2019 contamos con 5.891 tiendas ecoeficientes que representan un 92,7% de nuestras tiendas propias y Zara ya se ha convertido en la primera marca del Grupo en conseguir que sus tiendas cumplan los criterios del Manual de Tienda Ecoeficiente.

Actualmente centramos nuestros esfuerzos en elevar el número de tiendas conectadas a la plataforma de gestión centralizada de consumos Inergy, capaz de monitorizar la red de tiendas conectadas para adecuarlas a los objetivos de reducción de consumos energéticos planteados en nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, mediante la optimización del consumo energético y la consecuente reducción de nuestro impacto medioambiental. A cierre de 2019, 3.587 tiendas propias estaban conectadas a Inergy.

Gracias a todas estas medidas implantadas de sostenibilidad y eficiencia energética, se ha logrado una reducción del 6% en el consumo relativo de electricidad por metro cuadrado en nuestras tiendas respecto al año anterior, a pesar del incremento total de la superficie de nuestras instalaciones.

CONSUMO ELÉCTRICO ESTIMADO EN TIENDAS PROPIAS (MWH) (*)



(*) El consumo eléctrico ha sido calculado a partir de datos reales de la plataforma central de monitorización. Para estimar los consumos medios, se han considerado datos de 1.639 tiendas, siendo el 100% de las mismas ecoeficientes.

Las medidas de ecoeficiencia implementadas en nuestras tiendas propias, nos han permitido conseguir importantes ahorros eléctricos, especialmente, en los sistemas de climatización, dado que estos pueden lograr un rendimiento y eficiencia energética al menos un 20% mejor en comparación a los equipos convencionales.

El conjunto de dichas acciones para fomentar la eficiencia energética sumada a la materialización de nuestra apuesta por las energías renovables, ha permitido reducir las emisiones de GEI asociadas a nuestra actividad.

Por otra parte, a cierre del ejercicio, el Grupo cuenta con 40 tiendas propias certificadas bajo estándares de construcción sostenible LEED y Breeam: 29 de ellas LEED Oro, 10 LEED Platino y una Breeam. Durante el ejercicio social 2019, hemos obtenido 2 nuevas certificaciones (Oysho – Place du Molard Ginebra, Zara – Brickell City Center Miami).

Las medidas de ecoeficiencia implementadas en nuestras tiendas propias, nos han permitido conseguir importantes ahorros eléctricos.

Certificación de nuestras tiendas

EDIFICACIÓN	LOCALIZACIÓN	CERTIFICACIÓN
Zara Park House	Londres	LEED Platino
Zara Serrano	Madrid	LEED Platino
Zara Via del Corso	Roma	LEED Platino
Zara Kangnam	Seul	LEED Platino
Zara Compostela	A Coruña	LEED ORO
Zara Kalverstraat	Amsterdam	LEED ORO
Zara Plaza Cataluña	Barcelona	LEED ORO
Zara Puerta del Angel	Barcelona	LEED ORO
Zara Ismail Building	Bombai	LEED ORO
Zara Madero	Ciudad de Mexico	LEED ORO
Zara	Cracovia	LEED ORO
Zara Ginebra	Ginebra	LEED ORO
Zara Castellana	Madrid	LEED ORO
Zara	Melbourne	LEED ORO
Zara Brickell City Centre	Miami	LEED ORO
Zara Broadway Soho	Nueva York	LEED ORO
Zara Oslo	Oslo	LEED ORO
Zara Opera	Paris	LEED ORO
Zara Champs Elysees	Paris	LEED ORO
Zara Nanjing	Shanghai	LEED ORO
Zara Haas Haus Viena	Viena	LEED ORO
Pull&Bear Rotterdam	Rotterdam	LEED Platino
Pull&Bear Preciados	Madrid	LEED ORO
Pull&Bear Gran Vía	Madrid	LEED ORO
Massimo Dutti Serrano	Madrid	LEED Platino
Massimo Dutti Colon	Valencia	LEED Platino
Massimo Dutti Sant Feliu	Palma de Mallorca	LEED ORO
Massimo Dutti Paseo Borne	Palma de Mallorca	LEED ORO
Bershka Berlin	Berlín	LEED Platino
Bershka Colon	Valencia	LEED Platino
Oysho Diagonal 596	Barcelona	LEED ORO
Oysho Paseo de Gracia	Barcelona	LEED ORO
Oysho Place du Molard	Ginebra	LEED ORO
Oysho Roma	Roma	LEED ORO
Oysho Paris	Paris	BREEAM Bueno
Zara Home Munich	Munich	LEED ORO
Zara Home	Palma de Mallorca	LEED ORO
Zara Home Champs Elysees	Paris	LEED ORO
Zara Home The Place	Pekin	LEED ORO
Uterqüe Serrano	Madrid	LEED Platino





Zara.com: Trabajando para que nuestra tienda online sea una web ecoeficiente

Las imágenes, vídeos e información de zara.com está alojada en centros de datos propios y servidores externos que permiten agilizar y almacenar la información.

Nuestro principal Centro Tecnológico se encuentra en nuestras oficinas de Arteixo-Galicia. Este centro consume 100% energías de fuentes renovables y está certificado como LEED Platino por la organización U.S. Green Building Council. Además, durante los ejercicios sociales 2019 y 2018 mantuvo la certificación de la norma internacional ISO 50001, que certifica su gestión energética y favorece el uso más eficiente y sostenible de la energía.

Para agilizar el acceso a nuestra web en todo el mundo, trabajamos también con servidores externos. En 2019 el 100% del consumo energético que realizamos en estos servidores fue también de fuentes de origen renovables.

04.03/ Gestión de la energía en eficiencia en transporte y distribución

La eficiencia de nuestra red de centros logísticos es determinante para poder enviar nuestros productos a las tiendas dos veces por semana. Además, en Inditex entendemos que una gestión óptima del transporte y de los embalajes es clave para hacer un uso más eficiente de los recursos y reducir así las emisiones asociadas a nuestros procesos. En este sentido, creemos que la apuesta por la sostenibilidad y la eficiencia también tiene un impacto positivo en el negocio.

Con la finalidad de mejorar la eficiencia asociada a nuestras operaciones de distribución y logística, se han realizado diversas acciones:

- Continúan los esfuerzos en la consolidación de mercancía de importación, aérea y marítima, que han permitido ahorrar al Grupo 72.357 kilómetros terrestres a nivel europeo en 2019.
- Seguimos incorporando medidas para la optimización de envases y embalajes e incrementando el transporte multimodal en algunos flujos.
- Continuamos mejorando la densidad de nuestros envíos, lo que supone un ahorro en el consumo de recursos y una optimización del transporte. Concretamente, se ha



seguido mejorando el control de llenado de las cajas gracias al desarrollo de nuevos protocolos que optimizan, revisan y ajustan las propuestas de carga.

- Un año más continuamos utilizando la flota de los denominados megacamiones y aumentado el número de rutas con giga-tráiler, lo que permite incrementar el volumen de los camiones habituales, reduciéndose de esta manera las emisiones de CO₂.
- Importante labor de optimización de cargas en camiones que reduce un año más el número de vehículos (2.000 menos en 2019) en las rutas europeas por carretera. Con esta medida hemos ahorrado 3.400.000 de kilómetros y sus emisiones asociadas.
- Aprovechando los flujos de las rutas que dan servicio a las tiendas europeas y con el objetivo de no realizar retornos en vacío, empleamos esos camiones para la devolución de mercancías a España. Durante este año se han contabilizado en estos flujos de retorno 5.400 camiones, lo que ha supuesto un ahorro de 9.200.000 kilómetros y sus emisiones asociadas.
- El 85% de la flota de los proveedores de transporte terrestre, que representan el 66,7% de la facturación total del transporte terrestre primario, cumple con el estándar de motor Euro VI, el más exigente que existe actualmente en materia de emisiones de óxidos de nitrógeno y partículas.

- Además, hemos continuado promocionando el uso de tráiler con GNL (Gas Natural Licuado), incorporando este tipo de vehículos en flujos continuos y consiguiendo de esta forma recorrer más de 540.000 kilómetros con la mercancía del Grupo durante el ejercicio 2019.

- Se ha comenzado a implantar en China la utilización de vehículo eléctrico de última milla para el reparto a las tiendas, contabilizando a cierre del ejercicio entregas en 42 ciudades, consiguiendo de esta forma su implantación en el 67% de las tiendas, con lo que se reducen las emisiones de GEI y la contaminación atmosférica en las ciudades.

Nuestros empleados también se implican en la reducción de emisiones de GEI

Desde 2019 todos nuestros empleados de oficinas pueden acudir a ellas empleando el servicio de bus lanzadera o compartiendo vehículo gracias a la puesta en marcha de la aplicación WESHARE.

Asimismo, ponemos a disposición puntos de recarga de vehículos eléctricos en nuestras sedes. Durante este ejercicio, han suministrado más de 47.000 KWh¹ que ayudan a evitar las emisiones asociadas al uso de combustibles fósiles.

(1) Consumo eléctrico de los puntos de recarga de vehículos eléctricos de los servicios centrales del Grupo, centros logísticos propios y fábricas propias.

Para poder reducir nuestro consumo de agua y mejorar su reutilización, incorporamos tanques de tormenta en los nuevos proyectos, para la recuperación de agua.

05/ Gestión del agua

La Estrategia Global de Gestión del Agua constituye la hoja de ruta que nos permite colaborar con todos nuestros grupos de interés en la gestión sostenible y racional del agua. Nuestras bases para la gestión del agua siguen los principios recogidos en la iniciativa CEO Water Mandate, promovidos por la United Nations Global Compact. Se vinculan en esta iniciativa aspectos medioambientales y sociales, ya que el agua en el mundo afecta a la calidad de los ecosistemas fluviales y, por otro lado, es un recurso del que depende el desarrollo de las comunidades.

05.01/ Gestión del agua en distribución y punto de venta

El mayor consumo de agua se realiza en usos domésticos, fundamentalmente limpieza y sanitarios, garantizando su vertido a redes de saneamiento municipales. Por otro lado, en el ámbito industrial, el agua es destinada principalmente a la generación de vapor y la refrigeración industrial en ciclo cerrado, donde se utilizan sistemas de recirculación.

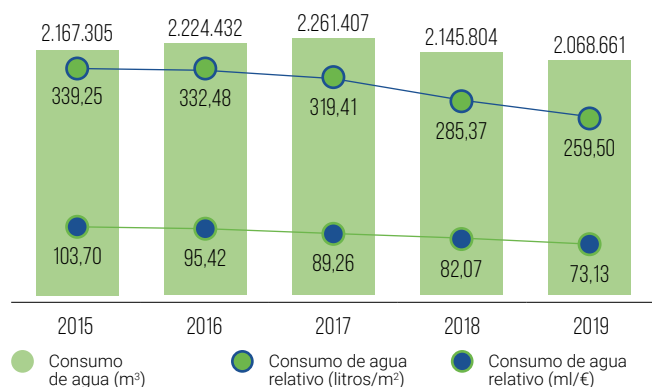
En 2019, gracias a las medidas de eficiencia y ahorro de agua llevadas a cabo, hemos reducido el consumo de agua relativo por metro cuadrado en un 9% en nuestras sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias.

Para poder reducir nuestro consumo de agua y mejorar su reutilización, incorporamos, en la planificación de los nuevos proyectos, tanques de tormenta para la recuperación de agua de la cubierta para riego, limpieza viaria y otros servicios.

Además, cabe mencionar que, durante el presente ejercicio, hemos recibido, por parte de Aguas de Galicia, la aprobación para reutilizar el 100% del agua saliente de la depuradora ubicada en las instalaciones de Indipunt en Narón. Esta instalación dispone de tecnología avanzada que permite reutilizar el agua para riego de jardines y fluxores de sanitarios, alcanzando ahorros significativos de consumo de agua en las instalaciones de Indipunt. Este proyecto de recuperación de agua constituye el primer proyecto de estas características aprobado en Galicia, tras haber pasado con éxito los rigurosos controles establecidos por la Administración Pública.

 Más información sobre la gestión del agua en nuestra cadena de suministro a partir de la página 148 de esta Memoria Anual.

CONSUMO DE AGUA (M³) (*)



(*) Se ha actualizado la metodología de cálculo con el fin de aportar mayor precisión. El consumo de tiendas propias se calcula a partir del gasto contable por tienda y se ha utilizado el precio medio específico de 20 mercados. Para el resto, se ha utilizado el promedio de m³/m² por cadena. Como consecuencia, se ha actualizado el dato de consumo de agua de 2018, 2017 y 2016.

Para el cálculo del consumo de agua de centros, se han estimado algunos consumos de enero, al no estar disponibles los datos en el momento de elaboración del presente informe.

Se ha actualizado el dato de 2018 con respecto al presentado en el EINF.

Se han actualizado las superficies de los centros logísticos, sedes y fábricas propias.



Nuestro compromiso: 100% de tiendas con contenedores de recogida de prendas usadas en 2020.

Economía circular

La circularidad es un aspecto esencial en el avance hacia la descarbonización de la cadena de valor. Siguiendo los principios de la economía circular se puede mejorar la calidad del aire, promover un agua más sana y limpia y proteger la biodiversidad. Todo ello siguiendo estrategias que van desde la reutilización de las prendas y el diseño de los productos de una forma más responsable y sostenible, consiguiendo de esa forma ser más eficientes en el uso de los recursos que empleamos.

El objetivo es transformar el concepto de residuo, para que sea considerado como un recurso valioso que puede ser recuperado y reintroducido como materia prima en los sistemas productivos. De forma adicional, y aplicando técnicas de ecodiseño, es posible tanto extender la vida útil de los productos y materiales, como maximizar sus posibilidades de reciclado, atacando de esta forma la generación de residuos desde su origen.

Con el ánimo de acelerar la transformación de la industria en términos de circularidad, trabajamos de forma colaborativa en distintos foros y organizaciones como la *Sustainable Apparel Coalition* y el *Policy Hub*. En estos

foros, compartimos nuestras experiencias y mejores prácticas con otros actores de la industria (marcas, retailers, fabricantes, proveedores, ONGs, autoridades, académicos,...) para provocar mejoras sistémicas en la industria.

La economía circular es uno de los dos ejes directores de la estrategia de sostenibilidad de Inditex, y contempla tanto los materiales como los procesos utilizados en la elaboración de las prendas. En consecuencia, en Inditex buscamos seleccionar las materias primas más sostenibles, reducir el consumo de papel, plástico, cartón, etc. Con el objetivo de:

- Darle una segunda vida a las prendas o materiales.
- Convertir el residuo en materia prima.
- Generar el menor desecho posible.
- Mejorar la optimización de materia prima.

Para cumplir dichos objetivos se han desarrollado tres iniciativas: *Cloosing the Loop*, *Zero Waste* y *Green to Pack*.





01/ Closing the loop

01.01/ Recoger, reusar, reciclar

Éstos son los tres pilares sobre los que se articula nuestro programa de recogida de ropa usada, que busca alargar la vida útil de los productos textiles mediante su reutilización o su reciclaje, cuando sea posible darles una segunda vida.

Para ello, colaboramos con distintas entidades locales sin ánimo de lucro, con especialistas en diferentes tecnologías y con compañías especializadas en reciclaje.

En Inditex trabajamos para que en 2020 este programa esté disponible en todas las tiendas del Grupo de todo el mundo colaborando con organizaciones sociales distintas en los distintos mercados, con el fin de beneficiar a la comunidad local en cada área de influencia en la que el programa está activo.

Recoger

Inditex apuesta por cerrar el ciclo de vida de sus productos y materiales utilizados durante su actividad. En el caso de los restos de corte de tejidos en las fábricas en las que producimos nuestras prendas, estamos desarrollando programas de recogida para su posterior reciclaje, fomentando la creación de nuevas fibras textiles, como viscosa, poliéster o algodón reciclado.

Respecto a las prendas usadas, hemos instalado contenedores de recogida de ropa en nuestras tiendas y centros logísticos y también se ha financiado su instalación en calles, colaborando con diferentes entidades sin ánimo de lucro, con compañías especializadas en reciclaje y con entidades sociales y del Tercer Sector.

Las prendas recogidas se donan a organizaciones sin ánimo de lucro como Cáritas, Cruz Roja, CEPF, Le Relais, Liga Solidaria o Casa de la Amistad, que las separan y clasifican para darles el mejor destino.

Reusar

Las prendas recogidas en buen estado son reutilizadas, directamente o previa reparación, por las entidades sin ánimo de lucro con las que colaboramos donándolas a personas en riesgo de exclusión social o vendiéndolas en sus tiendas de segunda mano para obtener fondos y subvencionar sus proyectos sociales y medioambientales.

Desde 2015, a través de este programa se han donado más de 49.479 toneladas de prendas, calzado y complementos.

Reciclar

Para cerrar el ciclo de aquellas prendas que no permiten un segundo uso o de los restos derivados de la fabricación textil, trabajamos con distintas organizaciones empresariales y universidades que promueven la innovación y el desarrollo de nuevas materias más sostenibles y tecnologías para el reciclado de los residuos textiles.

En Inditex colaboramos con entidades de reconocido prestigio tales como el Massachusetts Institute of Technology (MIT) o Cáritas, entre otras, para avanzar en procesos y tecnologías de reciclaje textil que contribuyan a cumplir con nuestro eje estratégico de economía circular. En 2019, hemos superado el compromiso fijado para 2020 con la Global Fashion Agenda relativo a la inversión de 3,5 millones de dólares en este ámbito.

En 2019 suscribimos el acuerdo con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), a través del cual hemos establecido la Cátedra Inditex *Materials Science and Engineering Fellowship Fund* con el *MIT Department of Materials Science and Engineering*. La finalidad de esta cátedra se centra en promover la investigación en materia de sostenibilidad, con una dotación de un millón de dólares.

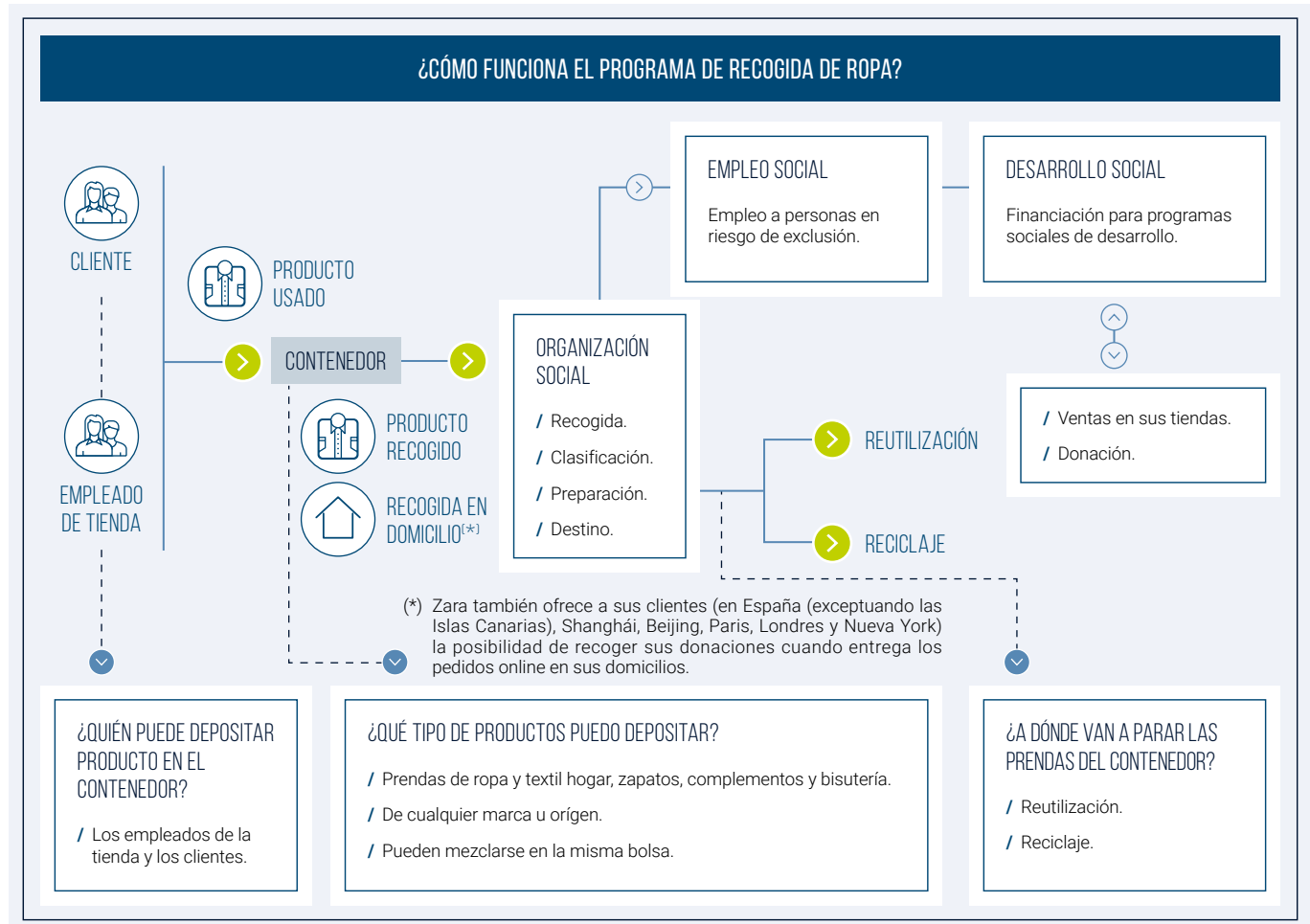
Adicionalmente, en 2019 ha finalizado la primera edición trienal del MIT-Spain INDITEX Sustainability Seed Fund, a través de su iniciativa MISTI (*International Science and Technology Initiatives*, por sus siglas en inglés) para promover colaboraciones de investigación entre profesores y estudiantes en el MIT y sus homólogos en universidades e instituciones de investigación en España. La finalidad del fondo es financiar la investigación en áreas como nuevas técnicas de reciclaje textil o la creación de nuevas fibras a partir de tecnologías sostenibles. Para esta primera edición, desde Inditex hemos dotado un importe de 450.000 dólares. La segunda edición cubrirá el periodo 2020-2022.

01.02/ Programa de recogida de ropa

Se trata de una colaboración entre Inditex y organizaciones sociales sin ánimo de lucro para la recogida de prendas, calzado y accesorios que no van a seguir siendo usados y darles una nueva vida. Las organizaciones sociales son las encargadas de la gestión de las prendas y de recibir los beneficios que éstas le supongan con el objetivo principal de seguir desarrollando proyectos sociales y medioambientales.

Objetivos principales

- Ofrecer a nuestros clientes el mejor **canal de recogida de ropa, calzado y complementos**, que asegure el mejor destino de las prendas.
- **Evitar** que las prendas usadas acaben en el **flujo de residuos** y mejorar los sistemas de reciclaje de textiles.
- Proporcionar el **mejor uso posible a las prendas recogidas** manteniendo el valor de uso el mayor tiempo posible.
- **Ayudar a financiar proyectos sociales y medioambientales**, y colaborar con nuestros *partners* para desarrollar las habilidades y la experiencia necesarias para construir sistemas sostenibles y exitosos.



Selección de organizaciones sociales

Los colaboradores del programa son elegidos tras un exhaustivo análisis por parte de Inditex. Los requisitos básicos deben cumplir para poder colaborar en el programa son los siguientes:

- Estar inscritos oficialmente como organizaciones sin ánimo de lucro.
- Proporcionar información oficial (informe anual de actividades, cuentas anuales...) verificada externamente.
- Contar con más de cinco años de actividad.
- Tener experiencia en programas de gestión textil.
- Disponer de financiación propia.

Destinos de las prendas

El objetivo principal del programa es darle una **segunda vida a las prendas donadas**, evitando que estos acaben en el vertedero, con el consecuente impacto sobre el medio ambiente. Los destinos posibles para las prendas son:

- Reutilización con un fin social (Donación).
- Reciclado y transformación de las prendas en otros productos textiles (*upcycling*).

- Reciclado en nuevas fibras y materiales destinados a la industria no textil (*downcycling*).
- Venta en tiendas de segunda mano para la financiación de proyectos sociales.
- Venta internacional (solo a ciertos países definidos contractualmente¹).
- Valoración energética (no puede exceder el 5% total de prendas).

Otros compromisos de nuestros colaboradores

Los colaboradores se comprometen a cumplir con:

- Los Códigos de Conducta de Inditex: los colaboradores se comprometen a cumplir con el Códigos de Conducta y Prácticas Responsables de Inditex y con el Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores del Grupo.
- Reporte de datos periódico: Con el fin de hacer un correcto seguimiento del programa, nuestros colaboradores envían periódicamente información acerca de las prendas recogidas a través del programa. De esta forma, sabemos la cantidad de prendas recogidas y el destino al que éstas son enviadas.

(1) Se ha establecido una lista de países a los que nuestros colaboradores no pueden enviar prendas por motivos tanto legales como operativos -asegurar un correcto tratamiento del residuo textil. Asimismo, se ha tenido en cuenta el impacto que la importación puede tener en la industria textil



Retos

- Crear una solución social y ambientalmente responsable para los residuos textiles.
- Maximizar la circularidad de la recuperación de las materias primas.
- Sensibilizar a la sociedad sobre el uso y el fin de vida de los productos textiles.
- Innovar en el tejido industrial para el reciclaje, con una dimensión social.
- Identificar posibles sinergias en el ámbito del reciclaje textil.
- Dignificar la entrega social de la ropa a las personas desfavorecidas que la necesitan.
- Generar empleo social y capacidad industrial.

01.02.01/ Nuestro programa en cifras

Completamente implantado en las sedes corporativas, centros logísticos y fábricas propias.

El programa se encuentra activo en un total de 2.299 tiendas distribuidas en 46 mercados en colaboración con 45 organizaciones sociales distintas, y cumpliendo de esta forma un año antes de lo acordado, el compromiso adquirido por Inditex con la *Global Fashion Agenda*.

Todas las marcas del Grupo colaboran con el programa. En 2019 el programa ya estaba implantado en 1.206 tiendas de Zara en 46 mercados en todo el mundo.

Bershka, Oysho y Pull&Bear han desplegado el programa en mercados internacionales.

En 2019 el programa también ha estado disponible para los clientes *online* de Zara de París, Londres y Nueva York, uniéndose de esa forma a los ya existentes en España y China (Beijing y Shanghái).

En España, en colaboración con Cáritas, también se han ubicado en las calles contenedores a disposición de los ciudadanos alcanzando un total de 1.856 contenedores a cierre del ejercicio.

En 2019 hemos renovado nuestro acuerdo con Cáritas por el cual aportaremos 3,5 millones de euros durante los próximos tres años al proyecto textil de esta institución, que fomenta la recogida de ropa y calzado usados para ser reutilizados o reciclados en un proceso que promueve la integración y contratación de personas en riesgo de exclusión social. Los fondos servirán para instalar 300 contenedores para la recogida de prendas en diferentes ciudades en España y mejorar los sistemas de trazabilidad de dicha recogida e impulsar la red de tiendas de segunda mano de Cáritas, denominadas "Moda re-".



Nuestro compromiso: lograr que en 2023 ninguno de los residuos procedentes de nuestras actividades en sedes, logística y tiendas acabe en un vertedero.

02/ Zero Waste

02.01/ Nuestro compromiso

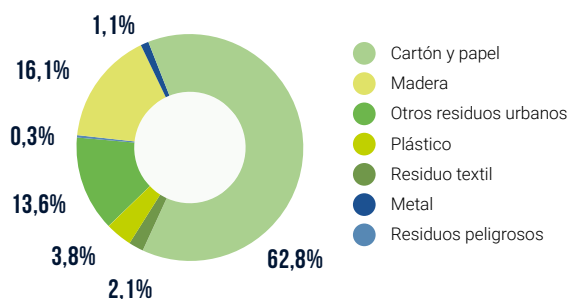
Trabajamos para lograr que en 2023 ninguno de los residuos procedentes de nuestras actividades en sedes, logística y tiendas acaben en un vertedero a través de la integración del concepto de Economía Circular en nuestro modelo de negocio.

Para lograrlo contamos con Zero Waste, un programa diseñado para recoger, clasificar, reciclar o recuperar los residuos generados en nuestras instalaciones.

La correcta clasificación de los residuos en nuestras instalaciones es la tarea primordial del programa Zero Waste, debido a que los residuos correctamente clasificados se convierten en recursos materiales. Hemos desarrollado dispositivos propios para optimizar la separación y compactación de dichos materiales, reducir

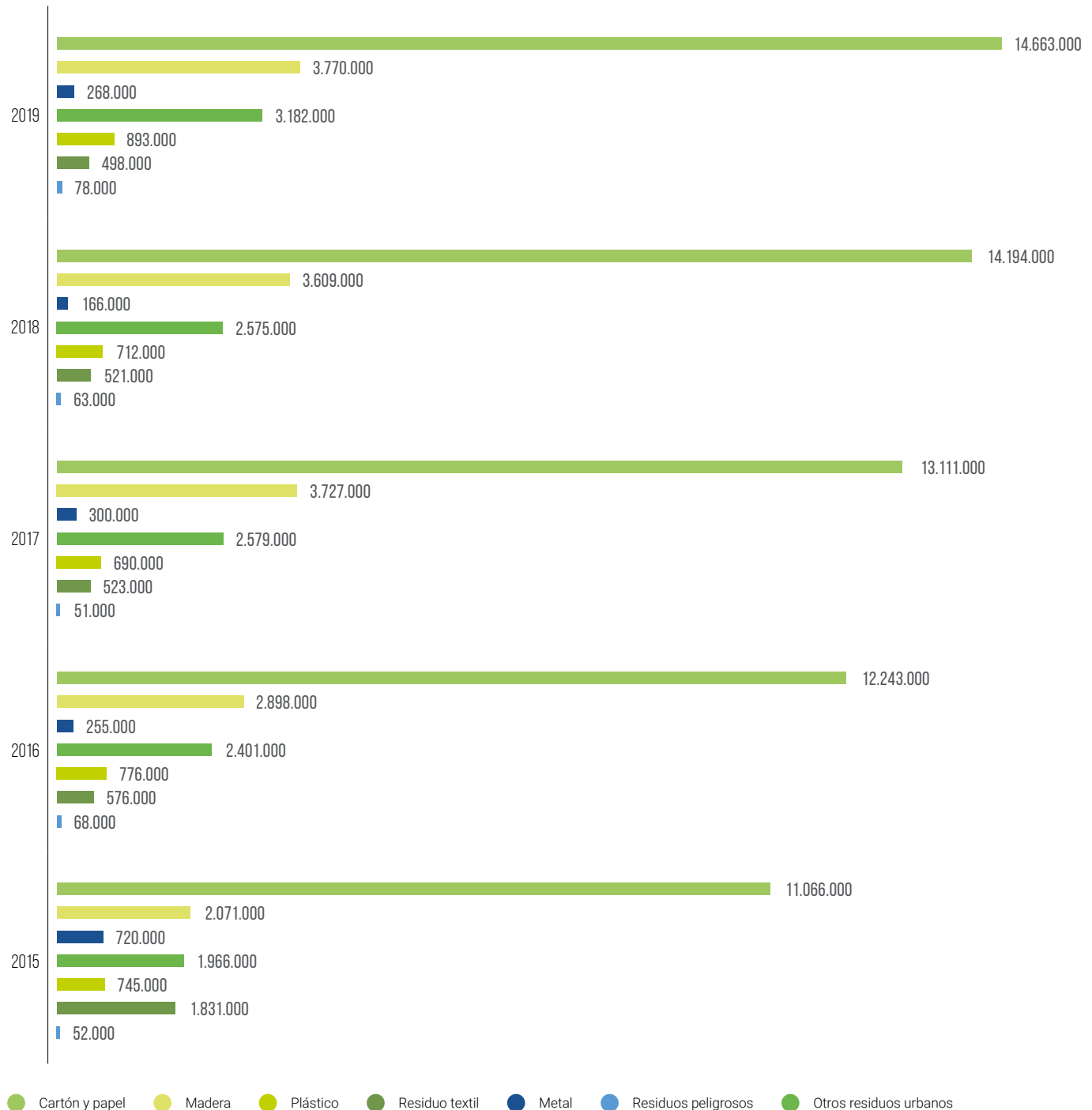
las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (en adelante, "GEI") asociadas a su transporte y mejorar la ergonomía durante la operativa.

Clasificamos nuestros residuos de acuerdo a la Lista Europea de Residuos (LER) y sus trasposiciones a las legislaciones nacionales y autonómicas. Los residuos principalmente generados, tal y como se puede observar en el siguiente gráfico, son el cartón y papel, plástico, madera, metal y resto textil, los cuales son gestionados por gestores legalmente autorizados para su posterior reciclaje.



A continuación, se muestra la gráfica con los residuos generados en nuestras sedes, fábricas propias y centros logísticos.

DATOS ABSOLUTOS DE RESIDUOS (KG)



La ampliación de nuestra capacidad logística ha provocado un ligero incremento en la generación de materiales pero gracias al compromiso de nuestros empleados, hemos conseguido reducir la fracción mezcla respecto al total en un 6,6% y mejorar su posterior reciclado y valorización, convirtiéndolo de esa forma en nueva materia prima.

Además, en línea con nuestros compromisos estamos trabajando en varias áreas, que se citan a continuación, para reducir la utilización de los envases y embalajes

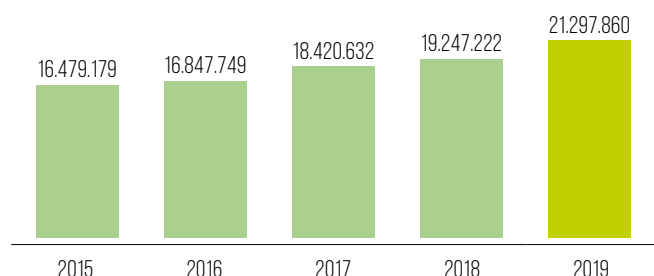
innecesarios. Los envases y embalajes que acompañan a nuestros productos (bolsas, etiquetas y elementos protectores) son gestionados por los Sistemas Integrados de Gestión de Envases y Embalajes disponibles en los mercados en los que operamos. Esto supone que cada una de nuestras marcas abona a un ente gestor autorizado por cada mercado (por ejemplo, en España, Ecoembes), sin ánimo de lucro, el coste que supone la recogida y gestión de los envases y embalajes puestos a disposición de los clientes.

Residuos Reutilizados o Reciclados

De acuerdo con nuestro compromiso y gracias al esfuerzo y compromiso de nuestros empleados, los residuos generados en nuestras sedes, todas las fábricas de Inditex y centros logísticos son separados en origen, recogidos y gestionados por gestores legalmente autorizados para su posterior reciclaje (caso del papel y cartón, madera, plásticos, metal y restos textiles, principalmente) y otros tratamientos apropiados que permitan su recuperación y su gestión medioambientalmente adecuada.

A continuación, se muestran las gráficas de la evolución de los productos recuperados para enviar a reciclaje.

RESIDUOS RECUPERADOS PARA ENVIAR A RECICLAJE (KG)



Durante este ejercicio, el 91% de los residuos del Grupo – sedes, centros logísticos y fábricas de Inditex- fueron enviados a reutilización y reciclaje a través de los circuitos anteriormente mencionados, evitando de esa forma el uso de materia prima virgen.

Colaboramos con empresas de gestión de residuos para encontrar nuevas soluciones para los materiales que recogemos en nuestras instalaciones. Gracias a este trabajo en conjunto hemos podido desarrollar mecanismos para convertirlos en nuevos materiales para su posterior utilización en nuestras actividades, como serían la inclusión de cartón de nuestras propias instalaciones en las cajas de online de Zara.com y de plástico en distintos consumibles utilizados en nuestro sistema de embalaje primario, en contacto con el producto, y de logística.

Gracias a las tareas de separación en origen y posterior envío a gestor legalmente autorizado en 2019 conseguimos

que alrededor del 93% de nuestros residuos peligrosos sean reciclados, valorizados y tratados adecuadamente para su recuperación. **En la base de esta página se presenta la generación de los principales residuos peligrosos.**

Nuestra actividad de reciclaje y reutilización abarca otros muchos ámbitos. Así, por ejemplo, se reutilizan las alarmas, de las que se recogieron 1.302 millones en el último ejercicio.

Percha Única

Además, durante 2019, Zara ha comenzado la implantación del Proyecto Percha Única en las tiendas de todo el mundo. Consiste en el desarrollo de una única percha para el transporte de las prendas desde los proveedores textiles a las tiendas y su posterior exposición en la zona de venta, que se reutiliza continuamente mediante sistemas de circuito cerrado.

Gracias a este programa, trabajamos junto a los proveedores de perchas, y nuestros equipos internos, para la unificación de modelos y materiales de estos productos y el establecimiento de circuitos cerrados que mejoren de esta forma la trazabilidad y la capacidad de reutilización y reciclaje.

En línea con nuestra apuesta por la economía circular las perchas antiguas que se están retirando de las tiendas durante la implantación del proyecto se están reciclando para generar nuevos materiales que son utilizados en nuevos productos.

Formación

En Inditex fomentamos acciones para la reducción en origen y mejora del reciclaje a través de proyectos formativos dirigidos a nuestros empleados. A lo largo del ejercicio 2019, se han impartido, en las instalaciones del Grupo, formaciones en materia de gestión de residuos, habiendo formado en esta materia a 1.905 de nuestros trabajadores. Como apoyo de estas formaciones, se ha desarrollado un proyecto piloto en la sede central de Inditex, que ha consistido en el desarrollo de una aplicación web en la que los empleados pueden consultar el destino de cada residuo dependiendo de la tipología de contenedor que esté disponible en cada una de las áreas.

TIPO DE RESIDUO (KG)	TRATAMIENTO FINAL	2015	2016	2017	2018	2019
Baterías	Reciclaje	9.532	7.945	6.580	9.193	8.227
Residuos electrónicos	Reciclaje	10.094	9.776	10.149	25.091	41.329
Fluorescentes	Extracción de gas y reciclaje	5.387	26.000	6.207	3.446	5.390
Aceite mineral usado	Reciclaje	15.080	8.242	5.083	6.766	6.066
Absorbentes contaminados	Valorización energética y eliminación controlada	2.786	4.969	5.818	6.873	5.689
Envases de plástico contaminados	Reciclaje	1.366	1.521	1.740	1.061	1.365

Microfibras

Inditex está comprometido en el desarrollo de los productos más sostenibles teniendo en cuenta su ciclo de vida completo. Como parte de este compromiso, estamos trabajando con las principales universidades, centros de investigación y científicos internacionales, así como con otras industrias y *advocacy groups*, en la exploración conjunta de formas concretas de reducir la liberación de microfibras y, sobre todo, evitar que éstas lleguen a los océanos. En concreto, estamos investigando e innovando en las líneas principales del: *diseño, fabricación y uso final*. Actualmente, somos miembro activo del *Microfiber Consortium*, consorcio centrado en facilitar el desarrollo compartido de soluciones prácticas en el marco microfibras para la industria textil.

03/ Green to Pack

Nuestro programa *Green to Pack* establece los estándares de calidad de nuestros embalajes, posibilitando la introducción de materiales reciclados y alargando su vida útil y posterior reciclado. De esta forma se logra reducir el consumo de recursos y se optimiza el transporte.

MÁS DE 14.000 TONELADAS DE NUESTRO PROPIO CARTÓN REICLADAS PARA NUEVAS CAJAS DE ENVÍOS ONLINE DE ZARA

ZARA HOME HA ELIMINADO EL PLÁSTICO DE SUS PEDIDOS ONLINE

ZARA SUPRIME 100% DE LAS BOLSAS DE PLÁSTICO DE TIENDA

03.01/ Cajas de cartón

Una de las iniciativas del *Green to Pack* consiste en mejorar la calidad de las cajas de cartón en las que se transportan sus prendas desde los proveedores, incrementando así la vida útil de nuestras cajas y pudiendo ser usadas hasta cinco veces antes de ser enviadas a reciclar.

Al mismo tiempo, trabajamos para reciclar estas cajas al finalizar su vida útil. Este cartón reciclado se emplea para fabricar las cajas de los envíos *online* de Zara. La cantidad de cartón que se ha recogido en 2019 en nuestros almacenes para introducir en el flujo de circularidad de la caja online de Zara ha superado las 14.000 toneladas.

Actualmente, todas las marcas del Grupo forman parte del programa, lo que ha supuesto la consolidación del proyecto durante este ejercicio, en el cual han sido adquiridas 14.740.028 cajas certificadas a través de 827 proveedores.

En el ámbito del comercio electrónico, durante este ejercicio social, en los envíos online de Zara hemos aumentado en 15 puntos porcentuales el uso del sobre frente a las tradicionales cajas. Además, en esta línea, en todas nuestras marcas hemos incorporado nuevos mercados a la desaparición del ticket en papel. Gracias a ambas medidas, se ha conseguido un ahorro de 232 toneladas de papel.

03.02/ Plástico

Zara ha eliminado el 100% de las bolsas de plástico de tienda durante el 2019, y otras marcas, como Zara Home, también han realizado el cambio a bolsas de papel, un año antes de la fecha objetivo.

A lo largo de este año, Zara Home ha eliminado el plástico de sus pedidos *online*, los cuales ya no disponen de la bolsa exterior. Durante este año, el resto de las marcas del Grupo también han avanzado en relación con la eliminación de la bolsa exterior de plástico de sus pedidos *online*.

Todos estos esfuerzos van en línea con el objetivo que se ha marcado la Compañía de eliminación de plásticos de un solo uso al cliente para 2023, y que todos los plásticos que se utilicen en nuestra actividad puedan ser reutilizados o reciclados, de tal manera que sean reintroducidos en el circuito.

El enfoque adoptado en materia de plásticos, así como los resultados conseguidos, son reportados a la Fundación *Ellen MacArthur* al hilo de nuestro compromiso con el *New Plastics Global Economy Commitment*, impulsado por dicha fundación en colaboración con United Nations Environment.

El plan de trabajo que se está desarrollando actualmente contempla la reducción de la cantidad de plásticos en nuestro packaging, el avance hacia modelos de reutilización como el proyecto de percha única y la innovación junto a nuestros proveedores para implantar un sistema de nominación, de este modo conseguiremos mejorar la trazabilidad y aumentar la cantidad de contenido reciclado de nuestro packaging plástico.

Nuestro compromiso: Eliminación de las bolsas de plástico en todas las marcas del Grupo en 2020. Eliminación de plásticos de un solo uso al cliente para 2023.