





# 1. Carta del presidente



**“La inversión de más de 13.000 millones de euros inyectados en los últimos ocho años para conseguir una transformación tecnológica diferenciadora de nuestras redes comerciales ha demostrado su eficacia”**

## GRI 102-14 Y 103-3

Queridos amigos y amigas de Inditex.

El año 2021 ha estado marcado de nuevo por la complejidad de la pandemia de la covid-19, como ocurrió en 2020. En este entorno, la anticipación estratégica que realizamos a partir de 2013 se ha evidenciado como la adecuada.

La inversión de más de 13.000 millones de euros inyectados en los últimos ocho años para conseguir una transformación tecnológica diferenciadora de nuestras redes comerciales ha demostrado su eficacia en unas circunstancias que seguramente han sido las de mayor incertidumbre en la reciente historia económica. Y, lo que es quizás más importante, han corroborado lo acertado de la estrategia y la solidez del modelo de nuestra empresa de cara al futuro, en un momento de claro cambio de todo el sector.

Fiel a su principio fundacional de convertir al cliente en el centro y motor de toda la toma de decisiones, nuestra compañía ha abordado en este tiempo una gran transformación estratégica. Así, nuestro cliente tiene hoy la libertad de tomar sus decisiones donde y cuando le resulte más adecuado, algo impensable hace pocos años, o tiene la posibilidad de navegar virtualmente por una tienda concreta desde su teléfono móvil, en un ejemplo de la extraordinaria capacidad de innovación de nuestros equipos y del perfil de liderazgo digital de la compañía.

Para conseguirlo, hemos incorporado cambios tecnológicos precisos y proyectos diferenciadores a través de una plataforma operativa propia que permiten por ejemplo un sistema de integración de inventarios que ha añadido eficacia a un modelo ya de por sí muy flexible. Y gracias a la tecnología también hemos conseguido un impulso sin precedentes a nuestras exigencias de sostenibilidad y de trazabilidad de todos los procesos, aspectos clave para el futuro del sector.

Y es precisamente este momento de solidez estratégica el que hemos considerado óptimo para culminar el relevo generacional de la compañía preparado desde hace tiempo. Marta Ortega, hija de Amancio Ortega, fundador y principal accionista de la compañía, asumirá de esta forma la presidencia a partir del 1 de abril de 2022, con Óscar García Maceiras como consejero delegado.

Hoy más que nunca, tras 17 años de responsabilidad al frente de esta empresa única, puedo decir con orgullo que he culminado el compromiso que adquirí personalmente con Inditex y con Amancio Ortega, a quien agradezco su apoyo y confianza. Muchas veces he dicho públicamente que nuestra empresa

## “Ninguno de los logros obtenidos sería posible si no fuera por las personas que integran esta compañía”

respira Amancio Ortega por todas partes y esto se traduce en una cultura incomparable de trabajo en equipo, espíritu emprendedor y compromiso.

Es precisamente esta cultura la que ha permitido afrontar con garantías esta coyuntura de pandemia. Si en 2020 dije que era el ejercicio en el que mayor orgullo sentía por la entrega, flexibilidad y capacidad de adaptación de todos los equipos, hoy vuelvo a rendirme ante su extraordinaria energía y su calidad humana. Sólo con este espíritu podríamos culminar esta situación global como lo hemos hecho: más fuertes que nunca y con varios trimestres batiendo récords históricos. El resultado completo del ejercicio está condicionado lógicamente por las correspondientes restricciones sanitarias que obligaron por ejemplo a prescindir en el primer trimestre de hasta el 25% de horas comerciales, o por la propagación generalizada de la variante ómicron en la última fase del año.

Ninguno de los logros obtenidos sería posible si no fuera, como digo, por las personas que integran esta compañía. El talento creativo que, día tras día, campaña tras campaña, nuestros diseñadores y responsables de producto son capaces de trasladar incansablemente a nuestros clientes es admirable.

Como lo es también toda la coordinación de los equipos de tiendas, online, fabricación, logística, la implicación de cada uno de los países, y la supervisión constante de los equipos de Sostenibilidad para que esta oferta de moda y esta experiencia de compra por parte del cliente sea única.

Este ámbito de la Sostenibilidad es precisamente una de las claves estratégicas de la compañía y donde se está dando un impulso ciertamente significativo. Así, en 2021 se ha conseguido cumplir o incluso sobrecumplir todos los objetivos que estaban marcados. Entre los más destacados, el consumo de 91% de energía renovable, por encima del objetivo marcado y camino de cumplir el 100% en 2022, o alcanzar el 47% de prendas *Join Life*, superando el 40% que nos habíamos marcado. El más relevante de todos, el que los agrupa y resume, es adelantar 10 años, toda una década, nuestro objetivo de alcanzar las cero emisiones netas en nuestras operaciones.

**INDITEX**

Inditex se ha convertido en un tractor de la transformación sostenible de los proveedores que nos suministran y en esta área también hemos elevado nuestras ambiciones. Además de adelantar a 2023 la fecha en que queremos que todo nuestro algodón y la viscosa que utilizamos sean más sostenibles, hemos fijado para ese año una reducción del 25% del consumo de agua que genera la actividad de nuestra cadena de aprovisionamiento.

Con relación a los plásticos, hemos reforzado nuestro compromiso con el uso únicamente de poliéster de fuentes más sostenibles en 2025, suscribiendo con la *Ellen McArthur Foundation* un objetivo de reducir un 50% nuestra huella de plástico virgen en 2025 frente a 2019. Por el camino hemos eliminado todas las bolsas de plástico de nuestras tiendas y hemos empezado a cobrar por las de papel en muchos mercados con el objetivo de favorecer su reutilización y reducir la necesidad de nuevas bolsas. El dinero recaudado será íntegramente destinado a proyectos ambientales.

Todos nuestros esfuerzos en materia de sostenibilidad se rigen por dos premisas básicas: es una tarea en constante revisión, y en el centro de nuestro avance han de encontrarse siempre las personas. Desde este punto de vista, mantenemos y reforzamos nuestro compromiso con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Asimismo, estamos convencidos de que el avance en digitalización impulsará la estrategia de sostenibilidad, dentro de nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sus principios rectores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En línea con nuestro compromiso con la transparencia,

a lo largo de estas páginas explicamos los avances realizados en todas estas materias, en una labor de reporte que desarrollamos de manera detallada, asegurando la integridad de los datos y preservando, en las conclusiones los principios del marco de la iniciativa *Integrated Reporting*.

Por supuesto, al tiempo que mantenemos este enfoque plenamente integrado en nuestra estrategia de sostenibilidad, mantenemos y potenciamos nuestros proyectos de inversión social, que en 2021 beneficiaron a más de 2,2 millones de personas, a través de 725 proyectos e iniciativas junto a 427 organizaciones y entidades sociales, a las que se destinaron hasta 63,5 millones de euros.

No quiero terminar esta carta sin agradecer de forma especial a todas las personas que forman parte de Inditex. Hoy somos 100.000 personas más que hace 17 años. Y, por mi parte, ha sido el mayor orgullo imaginable estar al frente y ver crecer a este equipo humano de una calidad personal y profesional inigualables. A ellos quiero dar especialmente las gracias por todo lo que hacen cada día y por el trato personal y profesional que hemos tenido. Siempre os llevaré en mi corazón a todos y cada uno de vosotros.

Muchas gracias.

**Pablo Isla**  
Presidente