INDITEX

COLABORAMOS PARA TRANSFORMAR

2021





Índice

1. Carta del presidente 4

2. Carta del CEO 8

3. Conocer Inditex 12

- 3.1. Presencia Global 14
- 3.2. Hitos 16
- 3.3. Inditex en cifras, principales indicadores 18
- 3.4. Reconocimientos 22
- 3.5. Formatos comerciales 24

4. Transformamos a través de un modelo único 42

- 4.1. Nuestra estrategia y modelo de crecimiento, impulso de la transformación 44
- 4.2. La sostenibilidad, base de la transformación 52
- 4.3. La innovación, vital para poder transformar 70
- 4.4. La colaboración, esencia de la transformación 82

5. Colaboramos para generar un impacto positivo 108

- 5.1. Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación 110
- 5.2. Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores 154
- 5.3. Colaboramos con nuestros accionistas, aliados para transformar 160
- 5.4 Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos 164
- 5.5. Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan 200
- 5.6. Colaboramos para preservar el planeta 246
- 5.7. Colaboramos para generar valor en las comunidades 270
- 5.8. Responsabilidad y transparencia fiscal 290
- 5.9. Buen Gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance* 300
- 5.10. Gestión responsable del riesgo 332

6. Indicadores y principios de reporte 372

- 6.1. Indicadores adicionales 374
- 6.2. Principios para la elaboración de informes 394

Informe de verificación independiente 409





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 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 aprovisonamiento.

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.

P. Isla

Pablo Isla
Presidente



2. Carta del CEO

“Partimos de una posición privilegiada a la hora de afrontar los retos de un sector que hace frente a uno de los periodos históricos de mayor transformación”

GRI 102-14 Y 103-3

Colaborando para transformar

Queridas amigas y amigos de Inditex:

En esta primera ocasión en la que me dirijo a vosotros, quisiera comenzar compartiendo mi ilusión por el reto que he asumido como Consejero Delegado de Inditex. Desde que en 1.963 Amancio Ortega puso las bases de la empresa que hoy somos, nuestro Grupo ha contado con una filosofía y enfoque de negocio propios, únicos en toda la industria textil. Este estilo está presente en todos y cada uno de los ámbitos de nuestra actividad y constituye, junto al talento y compromiso de nuestros equipos, el principal activo de lo que somos y seguiremos siendo en el futuro. De esta cultura corporativa ha sido partícipe Pablo Isla, sin cuya excelente labor a lo largo de los diecisiete últimos años no podría entenderse bien Inditex.

Inditex ha sido capaz de anticiparse a cada uno de los ciclos por los que ha atravesado la industria textil. La explicación de esta capacidad para adelantarse una y otra vez a las condiciones del mercado reside en una permanente y sincera conexión con el mundo real de la moda, con una aparente sencillez que asombra a quienes no están familiarizados con nuestra personalidad. **Este modelo de negocio es fruto de una intensa combinación de esfuerzo colectivo, talento, creatividad, carácter innovador, dinamismo, eficiencia y flexibilidad;** una enraizada cultura propia que huye siempre de las zonas de comodidad.

Inditex cuenta con un modelo de negocio capaz de ajustarse a cualquier entorno, una presencia internacional con un sólido enfoque estratégico, una amplia propuesta de moda con un equilibrio óptimo de canales en cada geografía y un uso de la innovación tecnológica que nos aporta capacidades diferenciales y que nos ha permitido extender nuestro liderazgo también al ámbito digital, haciendo que nuestras ventas por internet supongan ya más de un cuarto del total.

Partimos, por tanto, de una posición privilegiada a la hora de afrontar los retos de un sector que hace frente a uno de los periodos históricos de mayor transformación. Lejos de acomodarnos en lo alcanzado hasta ahora, en Inditex hemos llegado a este momento preparados para seguir liderando nuestro sector y, en consecuencia, **colaborando para generar un impacto positivo** allí donde estamos.

Con este propósito, seguiremos:

- **Anteponiendo valores** como el respeto, la inclusión, la igualdad, el rechazo a cualquier forma de discriminación, la diversidad, y la integración a cualquier otra consideración. Estos valores suponen una de nuestras mayores fortalezas.

- **Incorporando la sostenibilidad** en todos nuestros procesos y decisiones, y persiguiendo que nuestra actividad se desarrolle en un entorno más limpio, más solidario y más justo. Con esta finalidad, hemos asumido ambiciosos compromisos en materia de sostenibilidad y seguimos trabajando para anticipar lo antes posible su consecución. Merece la pena destacar que nos hemos comprometido a tener cero emisiones netas en 2040, una década antes de lo previsto anteriormente, lo que supone tanto un esfuerzo por reducir las emisiones propias como la cooperación incuestionable de todos nuestros proveedores.

- **Impulsando que la actividad de nuestros proveedores tenga un impacto positivo** en las comunidades en las que operan. Trabajamos en siete áreas de impacto prioritario que persiguen una cadena de suministro sostenible y en la que exista un marco permanente de diálogo entre trabajadores, sindicatos y patronal.

- **Incorporando la economía circular en todos los procesos,** con el objetivo de extender el ciclo de vida de nuestros productos a través de su reutilización o reciclaje. Para ello trabajamos con diversas organizaciones, entre otros el Massachussets Institute of Technology (MIT), en programas de investigación que contribuyen a desarrollar nuevas técnicas que permiten alargar el ciclo de vida de las prendas y aprovechar al máximo todas las posibilidades de recuperación de tejidos.

- **Generando ilusión, motivando y ofreciendo vías reales de desarrollo a las personas** que



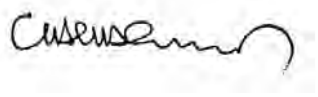
integran Inditex. Contamos con un entorno en el que las más de ciento cincuenta mil personas que trabajan con nosotros pueden desarrollar plenamente su talento, plantear sus iniciativas y participar en la toma de decisiones. Queremos profesionales motivados, capaces e independientes, dispuestos siempre a aportar toda su capacidad.

- **Impulsando,** conscientes de nuestra responsabilidad y liderazgo y de manera decidida y colaborativa, la transformación sostenible de la industria textil, compromiso que se recoge a lo largo de las páginas de este Informe.

- **Aspirando a hacer felices a quienes buscan expresar su personalidad, su identidad, su estilo o su forma de ver la vida a través de la moda.** Porque, por encima de cualquier otra consideración, somos una empresa de moda, que hace moda y que siente y vive la moda desde todos sus ángulos y con toda su intensidad.

Como Consejero Delegado me comprometo a mantener viva y dinámica nuestra filosofía y nuestro particular enfoque de negocio, reforzados también con el nombramiento de Marta Ortega como Presidenta de Inditex en abril de 2022. La nueva estructura corporativa refleja el profundo compromiso de nuestro primer accionista y nos permitirá aprovechar al máximo el conocimiento del negocio que aporta Marta, su visión del mercado de la moda, del diseño, del producto y de la imagen de marca, vital en nuestro sector. Para llevar a cabo esta tarea, tengo la seguridad de contar con el mejor equipo profesional, con una magnífica combinación de talento y experiencia contrastados, y la certeza de estar respaldado por la pasión y el compromiso ético de un grupo único de diseñadores y responsables de producto, tiendas, online, fábricas, logística, mercados internacionales y servicios centrales, que hacen de ésta la mejor empresa del mundo. Gracias a todos ellos seguiremos construyendo día a día la empresa que somos y que nos hemos propuesto ser.

“Me comprometo a mantener viva y dinámica nuestra filosofía y nuestro particular enfoque de negocio, reforzados también con el nombramiento de Marta Ortega como Presidenta de Inditex en abril de 2022”



Óscar García Maceiras
Consejero delegado

VÍDEO DEL MENSAJE





3. Conocer Inditex

Contamos con un modelo de negocio único, un equipo diverso y cargado de talento, numerosas y distintas propuestas de moda, un enfoque circular, una relación única compañía-cliente y una cultura de innovación diferencial. A través de ellos y con la colaboración de nuestros grupos de interés, impulsamos una transformación sostenible que nos convierte en referentes más allá de nuestro sector.

3.1. Presencia Global | **3.2.** Hitos | **3.3.** Inditex en cifras, principales indicadores | **3.4.** Reconocimientos | **3.5.** Formatos comerciales

Presencia global

215
mercados

Ventas
(M€)

27.716
total

25,5%
online

Contribución fiscal (M€)

6.093
total

Otras magnitudes
(M€)

3.243
beneficio

9.359
posición financiera neta

2.180
dividendos

3.1. Presencia global y datos claves en 2021



Un equipo único

+165.000
empleados

177
nacionalidades

76%
mujeres

29
media edad



Compromisos de sostenibilidad

91%
energía
de fuentes renovables

47%
artículos Join Life

Inversión en la comunidad

+2M
beneficiados

+63M€
inversión

Cadena de suministro

1.790
proveedores

8.756
fabricantes

1.366.420
trabajadores beneficiados por actividades de Trabajador en el Centro

Innovamos para nuestros clientes



Inditex
Open Platform



Modo
tienda



Probador
virtual

3.2. Hitos

Febrero

Massimo Dutti lanza su probador virtual

La iniciativa Shoes Experience, basada en la **realidad aumentada,** permite a los clientes simular la prueba de calzado desde cualquier sitio a través de la app de la marca.

Marzo

Nuevo edificio de Zara.com

Las instalaciones, de más de **67.000 m²** y con los últimos **avances en tecnología y sostenibilidad,** albergan los nuevos estudios de Zara.com y la Central de Diseño de Zara Hombre.



Zara Home estrena en A Coruña su nueva imagen global

La marca lanza su **nuevo concepto,** que organiza la tienda como las estancias del hogar, para ofrecer una nueva experiencia de compra donde el **producto tenga el mayor protagonismo** en un espacio cercano.

Inditex amplía su colaboración con ACNUR

La iniciativa tiene como objetivo la donación de artículos del Grupo a campos de refugiados y asentamientos urbanos en **Ruanda, Burkina- Faso, Etiopía, Uganda y Bielorrusia.**



Mayo

Zara lanza su línea de cosmética

La nueva sección se llama **'Zara Beauty'** y ofrece una amplia gama de productos de belleza para ojos, labios, rostro y uñas, con fórmulas de máxima calidad coordinadas por la maquilladora **Diane Kendal.**



Julio

Nuevos compromisos en Sostenibilidad

El Grupo aprueba en su Junta General de Accionistas nuevos objetivos en materia de sostenibilidad y adelanta diez años su compromiso de lograr las **cero emisiones netas para 2040.**

Inditex, entre las 50 compañías más innovadoras del mundo

Boston Consulting Group ha inlcuido al Grupo en su *ranking* **Most Innovative Companies 2021,** elaborado por más de 1600 profesionales de todo el mundo.

Inditex alcanza una puntuación de 4,9 sobre 5 en FTSE4GOOD

El FTSE4Good incluye a Inditex en este índice bursátil de **sostenibilidad** desde 2002. En los últimos tres años, el Grupo ha mantenido una puntuación de 4,9 sobre 5.

Septiembre

Inditex firma el International Accord

Uno de los principales objetivos de este nuevo acuerdo, es expandir a otros mercados los aprendizajes y logros del Accord de **Bangladés**, a la hora de establecer de manera transparente y efectiva las **medidas de salud** y **seguridad esenciales en la industria textil.**

Zara Athleticz

Zara Hombre lanza una línea de **prendas deportivas** disponibles en la web de la marca y tiendas seleccionadas. La colección lleva por nombre Zara Athleticz y se basa en tres ideas fundamentales: **sencillez, confort y funcionalidad.**

Octubre

Massimo Dutti lanza Shop&Go

Massimo Dutti presenta este nuevo servicio, que permite a los clientes realizar sus **compras en tienda** directamente **a través del móvil,** ofreciendo así al cliente nuevas formas de compra y elevando la experiencia en tienda.



Noviembre

Financial Times incluye a Inditex en su índice Diversity Leaders

La compañía se coloca entre los **líderes europeos en la promoción de la diversidad,** según el *ranking* que realiza **Financial Times** en el que se evalúa el desempeño de más de 850 empresas.



Inditex recibe el sello Terra Carta por su contribución a la creación de un futuro sostenible

El Príncipe de Gales lanzó este sello como parte de **Sustainable Markets Initiative,** que reconoce a las empresas globales que están impulsando la **innovación** y demostrando su **compromiso** con la creación de mercados genuinamente sostenibles.

Inditex se incorpora a Leaf Coalition

Esta **iniciativa global,** que reúne a empresas y gobiernos, ha logrado movilizar más de **1.000 millones** de dólares de financiación para la **conservación de bosques tropicales y subtropicales.**

Nuevo equipo directivo

Marta Ortega Pérez fue nombrada Presidenta del Grupo, con el carácter de consejera dominical, efectivo a partir del 1 de abril de 2022. Asimismo, Óscar García Maceiras fue nombrado Consejero Delegado de Inditex con efecto inmediato.

Diciembre

Nuevos programas de colaboración con MSF, Medicus Mundi y Entreculturas

Nueva aportación de **2,5 millones** a Médicos Sin Fronteras.

La contribución de Inditex irá destinada a proyectos de asistencia sanitaria a la comunidad rohingya en **Bangladés** y de atención médica y psicológica a migrantes y refugiados en **México**, así como a apoyar la **Unidad de Emergencias** de MSF, que gestiona las intervenciones en situaciones de gran envergadura o complejidad mediante equipos especializados.



Zara lanza AZ Collection, su primera colección disponible en el metaverso

Esta nueva colección de Zara, en colaboración con la marca surcoreana Ader Error (ADER), llega también al **mundo virtual** a través de su presencia en **ZEPETO**. Los usuarios de este metaverso, en el que Zara participa por primera vez, pueden adquirir prendas y maquillaje virtual para su avatar dentro de la tienda de **ADER ERROR X ZARA.**



Enero

Inditex, entre las 100 empresas globales más sostenibles

El Grupo ha avanzado 19 posiciones -hasta el puesto 73- en el listado anual **'The Global 100 Most Sustainable Corporations in the World'**, que evalúa a las empresas en base a indicadores económicos, medioambientes, sociales y de gobierno corporativo.

3.3. Inditex en cifras, principales indicadores

3.3.1. Indicadores económicos, evolución en los últimos cuatro años[1]

GRI 102-7

	2021	2020	2019	2018
Volumen de negocio (en millones de euros)				
Ventas	27.716	20.402	28.286	26.145
Ventas *online*[2]	25,5%	32%	14%	12%
Ventas por cadena (en millones de euros)				
Zara (Zara + Zara Home)[3]	19.586	14.129	19.564	18.021
Pull&Bear	1.876	1.425	1.970	1.862
Massimo Dutti (Massimo Dutti + Uterqüe)[4]	1.653	1.271	2.015	1.903
Bershka	2.177	1.772	2.384	2.240
Stradivarius	1.824	1.283	1.750	1.534
Oysho	600	522	604	585
Ventas por área geográfica (porcentaje)				
España	14,4%	14,6%	15,7%	16,2%
Europa (sin España)	48,4%	48,7%	46,0%	45,1%
América	17,5%	13,5%	15,8%	15,5%
Asia y resto del mundo	19,7%	23,2%	22,5%	23,2%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**
Estructura financiera (en millones de euros)				
Patrimonio neto atribuido a la dominante	15.733	14.520	14.913	14.653
Posición financiera neta	9.359	7.560	8.060	6.705
Resultados y *cash flow* (en millones de euros)				
Beneficio operativo (EBITDA)	7.183	4.552	7.598	5.457
Beneficio de explotación (EBIT)	4.282	1.507	4.772	4.357
Beneficio neto	3.250	1.104	3.647	3.448
Beneficio neto atribuido a la dominante	3.243	1.106	3.639	3.444
Fondos generados *(Cash flow)*	6.531	3.864	6.695	4.378
Ratios financieros y de gestión				
ROE (Retorno sobre fondos propios)	21%	8%	25%	24%
ROCE (Retorno sobre el capital empleado)	28%	10%	32%	31%

1. La explicación sobre la metodología de cálculo de los distintos APMs se incluye en la Nota inicial de las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2021.
2. Porcentaje de ventas *online* sobre ventas totales.
3. Las ventas de Zara Home en todos los ejercicios se reportan consolidadas con Zara.
4. Las ventas de Uterqüe en todos los ejercicios se reportan consolidadas con Massimo Dutti.

	2021	2020	2019	2018
Presencia comercial				
Número de mercados	215	216	202	202
Número de tiendas	6.477	6.829	7.469	7.490
Superficie media de tiendas (en m^2)	732	707	681	662
Superficie comercial total (en m^2)	4.742.157	4.826.566	5.086.732	4.962.081
Efecto Sede				
Facturación a proveedores de España (en millones de euros)	5.376	4.221	5.140	5.248
Número de proveedores en España[5]	6.620	6.384	7.098	7.220

Contribución tributaria (en millones de euros)

	2021	2020	2019	2018
Contribución total Inditex	**6.093**	**4.689**	**6.749**	**6.166**
Impuestos propios	2.423	1.916	3.040	2.764
Impuestos recaudados	3.670	2.773	3.709	3.402
Contribución total España	1.501	1.201	1.874	1.692
Impuestos propios	780	620	1.049	928
Impuestos recaudados	721	581	825	764
Contribución total Europa (sin España)	**3.217**	**2.562**	**3.398**	**3.168**
Impuestos propios	794	691	1.023	988
Impuestos recaudados	2.423	1.871	2.375	2.180
Contribución total América	**910**	**534**	**943**	**760**
Impuestos propios	592	357	623	489
Impuestos recaudados	318	177	320	271
Contribución total Asia y resto del mundo	**465**	**392**	**534**	**546**
Impuestos propios	257	248	345	359
Impuestos recaudados	208	144	189	187

Evolución bursátil

	2021	2020	2019	2018
Dividendo	0,93	0,70	0,35	0,88

Dividendo

En el mes de mayo y noviembre de 2021, se abonó el dividendo correspondiente al ejercicio 2020 de 0,70 euros por acción. En el ejercicio 2021 se ha pagado a los accionistas en concepto de dividendo 2020 un total de 2.180 millones de euros. El Consejo de Administración de Inditex propondrá a la Junta General de Accionistas un dividendo de 0,93 euros por acción para el ejercicio 2021. Estará compuesto por un dividendo ordinario de 0,63 euros y un dividendo extraordinario de 0,30 euros por acción. El dividendo se compone de dos pagos iguales de 0,465 euros por acción, el primer pago se efectuará el 2 de mayo de 2022 y el segundo se abonará el 2 de noviembre de 2022. Inditex mantiene su política de dividendos, que combina un 60% de payout ordinario y dividendos extraordinarios.

5. Proveedores tanto de textil como de servicios generales en España.

3.3.2. Indicadores medioambientales y sociales, evolución en los últimos cuatro años

GRI 103-2; 103-3; 102-5; 102-7; 102-8; 102-9; 102-48; 203-1; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 308-1; 412-1; 414-1; AF2; AF8 Y AF21

	2021	2020	2019	2018
Indicadores de gestión sostenible de nuestros productos				
Artículos puestos en el mercado (en toneladas)	565.027	450.146	545.036	528.797
Artículos *Join Life* puestos en el mercado (en % sobre el total)	47%	38%	19%	9%
Algodón de fuentes más sostenibles: orgánico, BC y reciclado (en toneladas)	166.195	73.874	38.676	18.851
Poliéster de fuentes más sostenibles (en toneladas)	26.728	9.594	5.332	1.881
Lino de fuentes más sostenibles (en toneladas)	4.201	1.245	1.813	266
Viscosa y otras fibras artificiales celulósicas de fuentes más sostenibles (en toneladas)	29.053	8.379	6.692	3.178
Prendas recogidas a través del Programa *Closing the Loop* (en toneladas)[6]	16.072	13.043	15.321	14.825
Materiales recuperados para su reutilización (en toneladas)	19.048	16.871	21.298	19.247
Grado de cumplimiento de los estándares CtW y StW	98,5%	98,3%	97,4%	97,4%
Programa *Picking:* número de inspecciones	49.999	42.856	56.352	63.420
Progama *Picking:* número de análisis a prendas	792.582	744.404	899.046	933.980
Indicadores de gestión sostenible de la cadena de suministro y *Trabajador en el Centro*				
Proveedores de producto con compra en el ejercicio[7, 8]	1.790	1.805	1.985	1.866
Fábricas declaradas por los proveedores[9]	8.756	8.543	8.155	7.235
Proveedores descartados	25	44	56	50
Número de auditorías a proveedores y fabricantes[10]	17.477	11.997	12.215	12.064
Progreso del plan estratégico *Trabajador en el Centro*	85%	78%	ND	ND

6. Se han actualizado los datos de 2018 con respecto a su Memoria Anual, incluyendo los reportes que no estaban disponibles en el momento de elaboración de dicho informe.
7. Desde el año 2019 se ha ampliado el alcance de la información reportada, incluyendo proveedores y fabricantes de artículos no textiles. Por lo tanto, la información del ejercicio 2018 no es comparable.
8. Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2021. Los proveedores con producción inferior a 20.000 unidades representan el 0,25% de la producción total.
9. Fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos 2021.
10. En 2021 y 2020 se incluyen auditorías de trazabilidad, *pre-assessment*, sociales, especiales y ambientales. En años anteriores no se incluyen las auditorías ambientales debido a que la modificación realizada en el estándar *Green to Wear* no permite su comparabilidad.

	2021	2020	2019	2018
Número de proyectos desarrollados de *Trabajador en el Centro*[11]	46	38	45	34
Número de trabajadores beneficiados por las actividades desarrolladas de *Trabajador en el Centro*	1.366.420	1.224.557	1.472.719	994.154
Proveedores y fábricas alcanzados por las actividades desarrolladas de *Trabajador en el Centro*	1.153	1.374	1.597	594
Indicadores de acciones para preservar el planeta				
Consumo energético global (GJ)	6.322.357	4.574.536	6.814.610	7.088.858
Consumo energético relativo (MJ/m^2)	809	593	855	943
Necesidades energéticas del Grupo cubiertas con energía renovable (en %)	91%	81%	63%	45%
Emisiones de alcance 1+2 *market-based* (tn CO_2eq)	62.345	110.535	309.785	438.620
Kg CO_2eq por m^2 (alcance 1+2 *market-based*)	8	14	39	58
Número total de personas equipo de Sostenibilidad	**4.522**	**5.637**	**6.404**	**4.925**
Externo	4.267	5.422	6.204	4.774
Interno	255	215	200	151
Indicadores de inversión en la comunidad				
Inversión en programas sociales (en euros)	63.500.135	71.803.602	49.231.909	46.218.895
Número de beneficiarios directos	2.217.342	3.313.581	2.441.300	2.425.639
Número total de organizaciones sociales beneficiadas	427	439	421	413
Número total de iniciativas sociales ejecutadas	725	703	670	622
Número de prendas donadas a causas sociales	5.899.270	4.114.490	3.164.084	3.225.462
Número total de horas dedicadas por los empleados a iniciativas sociales en horario laboral	206.087	178.035	122.284	118.077
Indicadores de nuestras personas				
Porcentaje de mujeres/hombres	76% / 24%	76% / 24%	76% / 24%	75% / 25%
Número de nacionalidades	177	171	172	154
Edad media de la plantilla	29,3	30,1	28,9	28,7
Número de empleados	165.042	144.116	176.611	174.386
Tipo de contrato[12]				
Indefinido	81%	87%	77%	73%
Temporal	19%	13%	23%	27%
Tipo de jornada[12, 13]				
Completa	44%	50%	47%	51%
Parcial	56%	50%	53%	49%
Empleados por áreas de actividad				
Tienda	86%	86%	87%	87%
Logística	6%	6%	6%	5%
Fabricación	1%	1%	1%	1%
Servicios centrales	7%	7%	6%	7%

11. Principales programas llevados a cabo sobre el terreno.
12. Datos de tipo de contrato y de jornada disponibles en el ejercicio 2021 para el 98,2% de la plantilla (no disponibles para Bélgica) (95,4% en 2020 y 94,7% en 2019). Para el cálculo del número de contratos por tipo de jornada por género, edad y clasificación profesional se aplican los porcentajes correspondientes sobre el dato total de plantilla.
13. El dato de proporción de empleados a jornada completa y parcial reportado en 2020 ha sido corregido con respecto a lo publicado en su respectiva Memoria Anual.

3.4.

Reconocimientos

GRI 103-2

La relación con sindicatos, ONG, gobiernos y otras organizaciones de la sociedad civil es clave para el desarrollo de nuestro modelo de negocio sostenible a lo largo de la cadena de valor. El reconocimiento de algunas de estas organizaciones a la labor realizada durante 2021 es un impulso para seguir avanzando.

El informe *Ethical Fashion Report* de *Baptiste World Aid Australia* ha señalado a Inditex entre las compañías líderes por la sostenibilidad y los derechos laborales en la cadena de suministro. El estudio analiza 420 marcas de 98 compañías, entre las que se encuentran las ocho marcas del Grupo. Todas ellas han recibido una puntuación A.

Inditex ha sido reconocida por *Bloomberg* en su índice de Igualdad de Género (GEI) 2022, por tercer año consecutivo. El índice analiza el compromiso con la igualdad de género a través de cinco pilares: liderazgo femenino y canalización del talento, igualdad salarial y paridad de género, cultura inclusiva, políticas de acoso sexual y marca pro-mujer. La lista engloba a 418 corporaciones de 45 países y regiones de todo el mundo que abarcan 50 sectores diferentes.

CDP ha reconocido en 2021, y por quinto año consecutivo, con el nivel A- nuestras iniciativas para luchar contra el cambio climático, así como nuestro liderazgo en la divulgación de información y en el desempeño en la materia.

El *ranking Global 100 Most Sustainable Corporations*, en el que Inditex ha sido incluida por cuarto año consecutivo, evalúa indicadores económicos, medioambientales, sociales y de gobierno de más de 7.000 empresas globales y ha situado a Inditex en el puesto 73 de la lista general y de nuevo en segundo lugar en su sector.

Inditex ha logrado en 2021 una puntuación de 75/100 en la Evaluación Global de Sostenibilidad Corporativa de S&P de 2021 (fecha de la puntuación: 12 de noviembre de 2021). Como resultado, Inditex se ha situado en el percentil 98 en el sector *retail*. En la dimensión medioambiental, Inditex ha logrado una puntuación de 94/100, situándose en el percentil más alto (100%).

FINANCIAL TIMES

Por segunda vez, el *Diversity Leaders* de *Financial Times* incluye a Inditex en su listado de empresas europeas reconocidas en 2021 por sus empleados por lograr la plena inclusión en el lugar de trabajo.

Financial Times también ha reconocido al Grupo en su listado *Europe's Climate Leaders 2021*, que selecciona las 300 empresas que han mostrado una mayor reducción en la intensidad de emisiones de GEI.

Forbes

Desde hace varias ediciones, Inditex figura en la lista *Forbes Global 2000*, que selecciona 2.000 compañías globales en función de cuatro indicadores: ventas, utilidades, activos y valor de mercado.

FTSE4Good

El índice de sostenibilidad **FTSE4Good** ha otorgado en 2021 a Inditex, por tercer año consecutivo, una puntuación de 4,9 sobre 5. Este índice bursátil de sostenibilidad incluye a las compañías mundiales con un mayor compromiso en el ámbito de la sostenibilidad y valora sus prácticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

merco

En 2021 y por décimo año consecutivo, Inditex se ha alzado con el primer puesto en el *ranking* de Empresas con Mejor Reputación en España. También ha revalidado el primer puesto en el *ranking* Merco de Responsabilidad y Gobierno Corporativo.

REFINITIV

Global Diversity & Inclusion Index

En 2021, Inditex ha ocupado el puesto 66 del *Global Diversity & Inclusion Index* de Refinitiv, que identifica a empresas de todo el mundo a la vanguardia en materia de diversidad e inclusión. Un año más, los esfuerzos del Grupo para promover los valores de diversidad e inclusión han sido reconocidos por Refinitiv al incluir a Inditex en su listado de las 100 empresas más diversas e inclusivas del mundo, tras un análisis de las políticas y prácticas de más de 8.500 empresas.

universum

Most Attractive Employers

El *ranking* de *Universum* identifica a las 100 mejores empresas para trabajar a partir de encuestas a universitarios. Inditex ha vuelto a situarse en 2021 entre las empresas favoritas de los estudiantes de la rama de Empresas en España.

World Benchmarking Alliance

A través de su *Gender Benchmark Report 2021*, se analizan las prácticas en materia de igualdad y empoderamiento de la mujer de las 35 compañías más influyentes de la industria del *retail*. El estudio, que ha situado a Inditex en sexta posición, está basado en la información hecha pública por las propias empresas y subraya su liderazgo y compromiso con el ODS 5 (Igualdad de Género).

BCG BOSTON CONSULTING GROUP

Most Innovative Companies

El *ranking* de la consultora, que selecciona las 50 empresas más innovadoras del mundo, ha incluido tres empresas de *retail* y ha colocado a Inditex en el puesto 41. Según BCG, la pandemia de la covid- 19 ha puesto en evidencia la importancia del compromiso y de la preparación de estas empresas, así como su excelencia en innovación.

TERRA CARTA

Inditex ha obtenido el *Terra Carta Seal*, un sello que reconoce a empresas globales que impulsan la innovación y demuestran su compromiso con la creación de mercados genuinamente sostenibles. Inditex es una de las 45 empresas de todo el mundo reconocidas con esta distinción. El Terra Carta es una iniciativa personal de Su Alteza Real El Príncipe de Gales, dentro de su iniciativa *Sustainable Markets*, con el objetivo de acelerar la transición hacia una economía sostenible.





3.5.

Formatos comerciales

GRI 102-2

En Inditex contamos con propuestas de moda para todos los públicos. Nuestras ocho marcas (Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe) han seguido ofreciendo propuestas innovadoras que permiten dar respuesta a las peticiones que demandan nuestros clientes. Al mismo tiempo, nuestros formatos continúan incorporando las últimas tecnologías en su plataforma integrada de tiendas y *online*, elevando el nivel de experiencia de nuestros clientes y facilitando su contacto con la moda.



ZARA

There is no beauty, only beauties ha sido la carta de presentación de *Zara Beauty*, una de las nuevas apuestas comerciales del ejercicio. La nueva línea de maquillaje de máxima calidad diseñada por la maquilladora británica Diane Kendal, cuenta con una amplia paleta de colores y productos en envases recargables cuyo diseño inclinado hace un guiño a la 'Z' de Zara.

Para las campañas de primavera y otoño, Zara ha vuelto a confiar a Steven Meisel y Fabien Baron la realización de la fotografía y vídeo. Esta alianza, que demuestra la gran sintonía de Zara con dos de los nombres más relevantes de la imagen de moda, se completa con el homenaje que la marca ha rendido a un referente global de la fotografía, el fallecido Peter Lindberg, a través de la colección *Tribute:* una propuesta de prendas con algunas de las icónicas instantáneas que el artista alemán realizó a modelos como Kate Moss, Amber Valetta, Linda Evangelista, Helena Christensen y Lyonne Koester a lo largo de su carrera.

En 2021, Zara ha presentado *Athleticz*, una nueva colección de equipamiento deportivo diseñada para atletas de cualquier disciplina deportiva, así como *Zara Origins*, propuesta centrada en la construcción de un **armario contemporáneo y atemporal.** Ya en la recta final del año, la marca ha lanzado colaboraciones cápsula con marcas de moda como la holandesa KASSL Editions y la surcoreana Ader Error, con la que ha desarrollado una extensión en el mundo virtual de la plataforma digital ZEPETO, la primera incursión de Zara en el metaverso.

Zara mantiene su **apuesta por la innovación para la integración de criterios de sostenibilidad** en sus productos y procesos bajo el estándar *Join Life*. A través de la plataforma colaborativa *Sustainability Innovation Hub*, para impulsar **nuevas tecnologías y materiales más sostenibles,** Zara ha lanzado junto a la startup Lanzatech una colección de vestidos fabricados con tejido procedente de la captura de CO_2.

www.zara.com

19.586
millones de euros
de ventas netas

116,2
millones de seguidores
en RRSS

4.134
millones de visitas
a la web



PULL&BEAR

Pull&Bear celebró su treinta cumpleaños con el lema *30 Years Young*, que constituye un **homenaje a la juventud, creatividad, pasión e inconformismo,** valores en el ADN de la marca y que han acompañado a toda una generación. Esa filosofía se trasladó a los consumidores a través de un sonriente y colorido diseño gráfico que, en edición especial limitada, se vio reflejada en el logo, los *packagings* y los escaparates de tiendas de todo el mundo.

La apuesta por el *denim* cobra fuerza con *(Un)Catalogued*, una colección cápsula de edición limitada que combina prendas icónicas en este tejido. Además, la marca presenta *19.91 Colours:* una nueva categoría con una selección de artículos clave de la temporada bajo una premisa común: **el color.**

Las **colaboraciones** mantienen su relevancia, bien sea en el terreno deportivo —NFL o Starter—, de entretenimiento —*Space Jam: A New Legacy*— o bien con el objetivo de acercar el arte al público joven —*The Andy Warhol Foundation*—. También se han explorado nuevos formatos de innovación digital con *Pacific Game*, un juego en la Plataforma Spark AR desarrollado junto a Facebook Creative Shop e inspirado en la colección para el público más joven.

Además, han adquirido relevancia canales como *Twitch*, plataforma que ha alojado *live streams* impulsados por Pull&Bear, entre ellos *La Noche del Ropas*, junto a uno de los creadores de contenido más populares entre la generación Z: ByCalitos.

La marca refuerza su **compromiso con la circularidad** a través del proyecto *Ecodiseño y Circularidad*, una colección fabricada a partir de otras prendas y que forman parte de la categoría *Join Life*.

www.pullandbear.com

1.876
millones de euros
de ventas netas

23
millones de seguidores
en RRS

463
millones de visitas
a la web



Massimo Dutti

Paisajes de gran belleza natural como Los Hamptons en Estados Unidos o la Costa Azul francesa han sido el mejor escenario para las colecciones *Limited Edition* de Massimo Dutti, que destacan por sus tejidos exquisitos y que, con un punto de vista actual y vanguardista, ofrecen un diseño delicado de gran calidad y simplicidad en las líneas.

La marca ha estrenado también la línea *Body Care*, una colección de productos de cuidado personal creados a partir de una exclusiva selección de ingredientes.

En plena época de verano, destacan los lanzamientos de las colecciones de baño, utilizando **materiales sostenibles de materias plásticas recicladas.**

Ya en invierno, Massimo Dutti nos transporta con su primera incursión en el mundo de la lencería al epicentro del **universo femenino.** El resultado es una selección de prendas que celebran la calma y bienestar y que buscan transmitir sensaciones a través de sus tejidos, cortes y gama cromática.

www.massimodutti.com

1.653
millones de euros
de ventas netas

12,9
millones de seguidores
en RRS

240
millones de visitas
a la web



Bershka

Bershka sigue apostando por colaboraciones con figuras relevantes del mundo de la música como Bad Gyal, Paloma Mami, el rapero francés Hatik y, más recientemente, C. Tangana, uno de los artistas urbanos más destacados del momento.

La vinculación con marcas significativas para su público también ha tenido gran protagonismo este año. Y prueba de ello ha sido la colección cápsula de la NBA, las colaboraciones con el mundo del anime como *Naruto*, *Evangelion* o *Sakura* y, dentro del *gaming*, la colección exclusiva de *League of Legends*.

Además, los proyectos *Hack Denim* -una colección *Join Life* en colaboración con *Organic Cotton Accelerator*- y *Denim Lab* -un proyecto de personalización de prendas en colaboración con Jeanología- reflejan el compromiso de la marca con la sostenibilidad.

www.bershka.com

2.177
millones de euros
de ventas netas

32
millones de seguidores
en RRSS

579
millones de visitas
a la web



STRADIVARIUS

Stradivarius se ha adentrado en el mundo del arte a través de su singular proyecto *Stradivarius Meets Art*, una propuesta que nace bajo la premisa de que el arte merece ser compartido. Con este nuevo lanzamiento, la marca se convierte en una **ventana global para artistas emergentes de todo el mundo,** poniendo a su disposición sus plataformas digitales para dar a conocer su talento. Una minuciosa selección de artistas de distintas disciplinas ha participado en las dos ediciones celebradas.

Varius ha sido otro de los pilares de este año. La campaña, protagonizada por mujeres diversas, **celebra el amor propio y la autoestima** con el *hashtag #LOVEALLYOURVARIUS*.

También se ha apostado por nuevas líneas de producto como *Sport*, una colección de prendas deportivas, *PSijamas* o *Pets Collection*, una línea de accesorios para mascotas.

Para dar difusión a todos estos proyectos, Stradivarius se ha apoyado en embajadoras internacionales como Beatrice Vendramin (Italia), Michelle Salas (México), Julia Wieniawa (Polonia), Sasha Spilberg y Dasha Kozlovskaya (Rusia), Maya Bursali (Francia), Juultje Tieleman (Países Bajos) y con la artista cubana Rachel Valdés, que comisaría el proyecto *Stradivarius Meets Art*.

Stradivarius da un paso más hacia la sostenibilidad apostando por la innovación en la generación de tejidos a partir del reciclado de sus prendas.

www.stradivarius.com

1.824
millones de euros
de ventas netas

18,6
millones de seguidores
en RRSS

456
millones de visitas
a la web



OYSHO

Oysho sigue apostando por la **innovación y la tecnicidad** en sus colecciones deportivas. Con el lanzamiento de colecciones como *Silky Feeling*, *Comfortlux*, *Compressive* o *Light Touch*, la marca ha reafirmado su apuesta por el deporte y sus líneas técnicas para la práctica de diferentes disciplinas.

La marca continúa ofreciendo contenido deportivo para el programa de entrenamientos *Oysho Train With Us* a través de sus canales, clases de yoga, *fitness* y preparación para *running* en todos los niveles, contando además con la colaboración de profesores y deportistas profesionales a nivel internacional.

También sigue colaborando con carreras sociales como *La Carrera de la Mujer* y la *Media Maratón Formentera* en España, así como la *Race for Cure* a nivel internacional. Además, se ha convertido en patrocinador de la San Silvestre Vallecana de Madrid (España).

www.oysho.com

600
millones de euros
de ventas netas

10,6
millones de seguidores
en RRSS

115
millones de visitas
a la web



ZARA HOME[14]

La **colaboración con *Kassl Editions*,** el colectivo de diseñadores de moda funcional, atemporal y sin género que ha realizado una colección de prendas y artículos de casa para Zara y Zara Home, constituye uno de los hitos más destacados del año.

La marca de productos para el hogar ha ampliado y renovado también sus categorías de producto con iniciativas como *Bakery kids* y *Pastry Collection*, ambas colecciones de utensilios de repostería —la última diseñada por el repostero francés Cédric Grolet—; las *Pet y Tools* collections para mascotas y trabajos de bricolaje en casa, respectivamente; una colección de vinilos y artículos para poder organizar una sesión de cine en casa; y hasta una colaboración con la marca Fujifilm que incluye cámaras y todos los accesorios necesarios para los aficionados a la fotografía y para quienes quieran iniciarse en este arte.

Continuando con el mundo de la imagen, Zara Home lanzó también en la segunda mitad del ejercicio una campaña muy cinematográfica protagonizada por la actriz e icono de la moda Chloë Sevigny, que se pone a las órdenes de Fabien Baron en el cortometraje *The Last Line*.

Siguiendo el compromiso de sostenibilidad del Grupo, Zara Home completa sus colecciones *Join Life* añadiendo objetos más sostenibles. Nuevas colecciones de mobiliario en madera reciclada, la primera colección de fragancias de hogar *Join Life*, cestas en plástico reciclado y una amplia gama de menaje de cerámica producida con energía renovable. Además, ha lanzado una colección de toallas con componente reciclado.

www.zarahome.com

13,1
millones de seguidores en RRSS

195
millones de visitas a la web

14. Las ventas de Zara Home se reportan consolidadas con Zara.



UTERQÜE[15]

Como complemento perfecto a las colecciones de la marca, que exhiben una mezcla de colores y tejidos evocadores que invitan a sus clientes a soñar, Uterqüe ha lanzado una colección de perfumes con cuatro fragancias que combinan notas florales y botánicas.

Ya en el otoño, la marca sorprendió a sus clientes con una **propuesta vanguardista y sofisticada,** que presentó a través de un *fashion film* que transcurre entre mundos paralelos en escenarios digitales de ciencia ficción, dirigido por el artista 3D Joe Mortell.

Además, siguiendo la estrategia de anticipación y transformación digital del Grupo, **Uterqüe se integrará en Massimo Dutti** a lo largo 2022, lo que permitirá que **toda la gama de productos** de Uterqüe esté disponible en la página **web** y en **tiendas** seleccionadas de Massimo Dutti.

www.uterque.com

1,4
millones de seguidores en RRS

41
millones de visitas a la web

15. Las ventas de Uterqüe se reportan consolidadas con Massimo Dutti.





4. Transformamos a través de un modelo único

En Inditex hemos desarrollado un modelo de negocio único caracterizado por su flexibilidad y eficiencia, por su incesante carácter innovador, por la creatividad de nuestros equipos y por nuestro enfoque sostenible en todos los procesos que lo conforman: desde el diseño de nuestros productos de moda, hasta que llegan a nuestros clientes en los más de 200 mercados donde están disponibles.

Desde este punto de partida, trabajamos para impulsar, de manera decidida y colaborativa, la transformación del sector, generando un impacto positivo en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno.

4.1. Nuestra estrategia y modelo de crecimiento, impulso de la transformación | **4.2.** La sostenibilidad, base de la transformación | **4.3.** La innovación, vital para poder transformar | **4.4.** La colaboración, esencia de la transformación

4.1.

Nuestra estrategia y modelo de crecimiento, impulso de la transformación

El conocimiento pormenorizado del entorno y la apuesta tecnológica del Grupo facilita la innovación y una transformación ágil, coordinada y global en todas las fases de la cadena de valor: diseño, producción, logística, canales de venta y clientes.

4.1.1. Modelo de negocio y estrategia

GRI 102-5; 102-12 Y 102-16

Nuestra actividad se desarrolla en un marco de respeto y transparencia, en diálogo continuo con nuestros grupos de interés, sobre la base de la promoción de los derechos humanos y con el fin último de generar un impacto positivo en el cliente, en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno.

Trabajamos con la ambición de combinar un **modelo económico eficiente, sostenible e integrado,** que genere oportunidades de mejora para todo nuestro ecosistema al tiempo que minimice los consumos de recursos, consiguiendo así desvincular la evolución económica de su impacto.

De esta manera, y a través de la colaboración, impulsamos de manera decidida la transformación sostenible del sector.

Modelo de negocio integrado

Nuestra actividad de distribución y venta de artículos de moda se organiza a través de un grupo internacional de sociedades, cuya cabecera es **Industria de Diseño Textil, S.A.** que cotiza en las cuatro bolsas de valores españolas y que, junto con sus sociedades filiales, configura el Grupo Inditex (en adelante, el 'Grupo'). Estamos presentes en más de 200 mercados de los cinco continentes (se incluye información detallada de los mercados en los que operamos en el Informe de Gestión consolidado). El detalle de la estructura societaria a 31 de enero de 2022 se recoge en el Anexo I de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo Inditex.

Siempre hemos identificado a las personas como el factor clave en nuestro modelo de negocio, tanto nuestros clientes, que demandan nuestros productos, como todas aquellas personas que ponen su talento al servicio de nuestros clientes: nuestros trabajadores, apoyados por nuestra cadena de suministro. Somos 165.042 personas de 177 nacionalidades que trabajamos de modo comprometido, inspirados por unos valores que forman parte del impulso fundacional del Grupo: el espíritu emprendedor, el inconformismo, la innovación, la inclusión o la humildad.

La moda, entendida como elemento de expresión de identidad individual y colectiva, es uno de los rasgos distintivos de la comunicación entre personas. Su manifestación se desarrolla mediante múltiples productos y canales, y se caracteriza por la evolución constante de los gustos en el tiempo, influidos por múltiples factores, tanto inherentes al propio sector como externos a él.

Somos un grupo de referencia en la moda, que hemos alcanzado una presencia global sobre la base de un modelo de negocio integrado que es diferencial frente al resto de la industria. El permanente cambio, y su consecuente necesidad de adaptación a tendencias y volúmenes, es el factor que ha determinado la definición del modelo de negocio de nuestro Grupo, que es único en el sector, y es la clave del éxito comercial de nuestra Compañía.

Desde nuestros inicios hemos establecido un proceso de interacción con nuestros clientes como principal herramienta para poder identificar las tendencias más actuales y crear así los productos que nos demandan (ropa, calzado, complementos o artículos para el ho-



gar), manteniendo nuestro elevado nivel de exigencia en la combinación de diseño, calidad y sostenibilidad, a precios accesibles. Esta constante conexión nos ha permitido además detectar nuevas necesidades que hemos ido incorporando progresivamente en forma de nuevos servicios, tecnologías o canales.

Esta evolución continua nos ha permitido desarrollar a lo largo del tiempo un modelo de negocio único, que se caracteriza por su **flexibilidad, integración, sostenibilidad, creatividad e innovación.** La clave de nuestra gestión está en el proceso continuo de análisis centralizado de la información sobre la evolución del negocio, lo que permite la toma ágil de decisiones adaptadas a la realidad empresarial y la posibilidad de una adecuación constante a la realidad operativa, ya sea por cambios en las tendencias o en el entorno. Conseguimos que la ejecución de esos continuos cambios se realice globalmente gracias a nuestra presencia en todas las fases de la cadena de valor, que engloba el diseño, producción, logística, tiendas y clientes.

Desde este punto de partida, trabajamos para impulsar de manera decidida y colaborativa la transformación del sector, generando un impacto positivo en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno.

a) Diseño

El punto de partida de la creatividad del Grupo, el gran valor añadido del modelo de negocio de Inditex, son los **más de 700 diseñadores** que impulsan nuestras marcas. Integrados dentro de los equipos comerciales, su permanente contacto con los equipos de tiendas y *online* a través del departamento de Gestión de Producto, así como su gran capacidad de reacción, permiten detectar los gustos de los clientes en cada momento. Esta información se interpreta y traduce a productos alineados con la demanda más actual en tendencia y cantidad. Además, nuestros diseñadores son quienes asumen el primer nivel del compromiso con la sostenibilidad de la Compa-

ñía, seleccionando los procesos y materiales más adecuados para nuestros productos. Este esfuerzo se materializa en colecciones que incorporan novedades creativas de manera constante a lo largo de la temporada, visibles en los escaparates e interiores de nuestras tiendas y en los contenidos digitales que producimos a lo largo del ejercicio, lo que supone una singularidad en el mundo de la moda. Asimismo, su activa labor de búsqueda y promoción de materiales y procesos de producción cada vez más sostenibles contribuye a elevar los estándares de calidad y a seguir avanzando en el modelo de economía circular.

b) Fabricación y aprovisionamiento

La fabricación y el aprovisionamiento se basan en una gestión social y medioambientalmente responsable de la cadena de suministro. De este modo, se aseguran unas condiciones dignas para todos los trabajadores de nuestros proveedores y fabricantes y un menor impacto medioambiental. Nuestra cadena de suministro tiene una presencia global, organizada a través de 12 clústeres, con un peso muy relevante del aprovisionamiento en áreas próximas a los centros de diseño. De esta forma, tenemos capacidad para adecuar nuestra oferta comercial a cualquier cambio de tendencia que surja, ajustando inmediatamente el número de prendas a la demanda real. Esto permite minimizar los excedentes que se pudieran producir, contribuyendo así a una gestión responsable del stock en sintonía no solo con objetivos comerciales sino muy especialmente con nuestro propósito en materia de sostenibilidad. En este sentido, continuamos innovando y empleando materiales más duraderos y respetuosos con el medioambiente, desarrollando procesos de producción más eficientes y compartiendo todo ello de acuerdo con los más elevados estándares de comunicación y transparencia.

ⓘ Más información en el apartado 5.5. *Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan* de este Informe.

c) Logística y distribución

Esta etapa se adapta permanentemente a las decisiones comerciales, flexibilidad que ha resultado fundamental para soportar nuestra expansión hasta alcanzar los **más de 200 mercados.** Cada marca opera con centros logísticos centralizados propios donde se reúne su inventario y desde donde se distribuye a las tiendas y almacenes *online* de todo el mundo. Esta eficiente integración de nuestras operaciones en tiendas/*online* durante los procesos de almacenamiento, transporte y distribución es posible gracias a herramientas como nuestro sistema de gestión de inventario propio basado en la identificación por radiofrecuencia (RFID) de todas nuestras prendas. De esta manera, nuestros clientes pueden finalmente tomar sus decisiones en el entorno que prefieran, *online* o tienda, y disfrutar así de una experiencia de compra integrada con constantes innovaciones tecnológicas que se adaptan a sus necesidades.

d) Tiendas/*Online*

El Grupo Inditex está compuesto por ocho formatos comerciales: Zara, Zara Home, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Uterqüe. Cada uno de ellos tiene personalidad, estilo y equipo de diseño propios, con un modelo integrado de venta en tiendas físicas y *online*, gestionado de forma directa.

El espacio de compra tanto en tiendas como *online* se caracteriza por la búsqueda de la calidad. En los espacios físicos se persigue que el cliente disfrute de la experiencia de las mejores ubicaciones en las calles comerciales más relevantes del mundo, con un cuidado diseño arquitectónico y con la presencia de herramientas tecnológicas que nos permitan contar con la mejor atención al cliente. El entorno *online* de cada uno de los formatos busca extender esta expe-



riencia de moda a cualquier momento y en cualquier lugar a través de los dispositivos móviles, con la comodidad de que nuestros clientes puedan recibir los productos en el sitio más conveniente para ellos. Se eliminan así las barreras entre lo físico y lo virtual y se logra que las propuestas de nuestros diseñadores lleguen con la misma eficacia en ambos entornos. El proceso de **integración digital,** que veníamos desarrollando en los últimos años, es el que más impulso ha experimentado en el momento histórico que vivimos. Esto no hace sino ahondar en nuestra decidida apuesta por la innovación tecnológica, fundamental en una época que necesita de soluciones flexibles que se adecúen a los continuos cambios.

Una estrategia en continua evolución

Este modelo de negocio integrado nos permite contar con una visión unificada de nuestros clientes y sus demandas en todo momento. Nuestra estrategia aprovecha esta ventaja para hacer evolucionar nuestro modelo hacia mejoras en el ámbito económico, sostenible e integrador.

El punto de partida es mantener el nivel de éxito comercial alcanzado hasta la fecha, que está basado en **dos firmes palancas de apoyo:**

- La fortaleza de nuestros equipos comerciales y de diseño y la flexibilidad de la que el aprovisionamiento en proximidad dota a nuestra cadena de suministro;

- Buscamos ofrecer la mejor experiencia a nuestros clientes, ya sea maximizando las posibilidades de interacción a través de diferentes canales, facilitando la disponibilidad de producto mediante una gestión eficiente del inventario o desarrollando herramientas analíticas que mejoren las propuestas de servicio.

Nuestra estrategia se impulsa sobre la base de las oportunidades que nos ofrecen los procesos de digitalización y nuestras ambiciones en sostenibilidad. Estos ejes se desarrollan mediante iniciativas concretas en distintas fases de nuestro modelo de negocio:

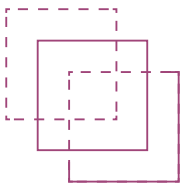
- Con el objetivo de mantener la flexibilidad de la cadena de suministro, continuamos con el proceso de consolidación y refuerzo de nuestra base de proveedores. Los nuevos desarrollos tecnológicos nos permiten contar con una visión holística de nuestra base de proveedores, facilitando así la integración de los criterios de sostenibilidad desde el inicio del proceso de diseño y compra.

- Continuamos con el proceso de diferenciación de nuestra superficie comercial. La constante inversión en nuestra red de tiendas busca mejorar la calidad de nuestra superficie de venta, mejorando su atractivo y la experiencia de compra de los clientes. Para ello, a la integración tecnológica, que permite la introducción constante de nuevas funcionalidades, añadimos una política muy activa de reformas, ampliaciones y reubicaciones.

- Mantenemos el impulso de la digitalización como herramienta clave para el crecimiento de la venta *online*, tanto en canales digitales como a través de su integración en tienda. La disponibilidad inmediata de los datos del negocio, obtenida gracias a nuestra integración total, permite agilizar todavía más los procesos de toma de decisiones, lo que resulta en una gestión más eficiente del inventario y una mejora de los niveles de servicio al cliente.

- La sostenibilidad, en sus distintas facetas, es un elemento fundamental de la evolución futura de nuestro Grupo. Los retos y oportunidades derivados de la búsqueda de nuevos materiales y procesos que minimicen los consumos, al tiempo que permitan incrementar el ciclo de vida de los productos, ya sea por mayor durabilidad o por permitir su reciclabilidad, son ejemplos tangibles. Nuestra ambición en este campo es clara y abarca no solo el aspecto medioambiental sino también la creación de oportunidades en todo nuestro ecosistema productivo, desde las posibilidades de incorporación, formación y promoción interna para nuestras personas, hasta las iniciativas de empoderamiento y desarrollo de los distintos niveles de nuestra cadena de suministro, con el objetivo de contribuir al bienestar de todos nuestros grupos de interés.

ⓘ Más información en el apartado *4.2. La sostenibilidad, base de la transformación* de este Informe.



+700

DISEÑADORES

Impulsan nuestras marcas. Integrados dentro de los equipos comerciales, su permanente contacto con los equipos de tiendas y *online* a través del departamento de Gestión de Producto, así como su gran capacidad de reacción, permiten detectar los gustos de los clientes en cada momento.

La definición de nuestro modelo de negocio parte de nuestro objetivo de mitigar el riesgo derivado de operar en un sector caracterizado por el cambio dinámico de las tendencias buscadas por los clientes. Por ello, la **gestión de los riesgos** es inherente a nuestro modelo de negocio y atiende directamente al principio de precaución a lo largo de toda nuestra cadena de valor, siendo responsabilidad de todos y cada uno de los integrantes del Grupo. Este enfoque de precaución con el que el Grupo trabaja de manera trasversal a lo largo de todo su modelo de negocio, le permite gestionar los diferentes riesgos identificados durante la planificación de sus operaciones y el desarrollo y comercialización de nuevos productos. El desarrollo de nuestro negocio está expuesto a riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno. Se han establecido procesos sistemáticos de identificación, evaluación, registro y monitorización, con el propósito de asegurar la mejor gestión posible para intentar conseguir nuestros objetivos, en base a los niveles de tolerancia fijados por la Alta Dirección. La gestión de los riesgos es un proceso en continua evolución, muchas de las amenazas son emergentes y debemos tratar de adelantarnos a su potencial impacto. El Sistema Integral de Control y Gestión de Riesgos, que se describe en el apartado **5.10. Gestión responsable del riesgo,** emana del Consejo de Administración y se articula a través de normas dirigidas a la gestión de los diferentes supuestos.

Nuestro sistema de gobierno corporativo está orientado a promover una gestión adecuada, transparente y sostenible de la Compañía.

En paralelo, en Inditex contamos con un sólido Sistema de *Compliance* y, en particular, con una estructura de gobierno corporativo que asegura el cumplimiento de las normas, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia. Nuestro sistema de gobierno corporativo está orientado a promover una gestión adecuada, transparente y sostenible de la Compañía para así conseguir las





máximas cotas de competitividad y generar confianza para nuestros accionistas, inversores y resto de grupos de interés, desde una perspectiva de máxima integridad y honestidad.

El funcionamiento de los órganos sociales de Inditex durante el ejercicio social 2021 se ha caracterizado por una progresiva vuelta a la normalidad. En un contexto todavía marcado por la existencia de medidas puntuales restrictivas de la movilidad en determinadas partes del territorio nacional, y en aras de garantizar el normal funcionamiento de la Sociedad y la consecución de sus objetivos, así como de proteger los intereses de sus accionistas y otros grupos de interés, la Junta General Ordinaria de Accionistas se celebró nuevamente en primera convocatoria, el 13 de julio de 2021, con la asistencia y participación tanto física como telemática de los accionistas y sus representantes, a través del empleo de medios telemáticos que permitieron la conexión remota y en tiempo real.

Por su parte, el funcionamiento del Consejo de Administración y de sus Comisiones delegadas, ha tenido como principal exponente la celebración de reuniones mixtas, con la presencia física y en remoto de los Consejeros. Además, el seguimiento de la evolución de la crisis sanitaria mundial y su impacto sobre la actividad del Grupo y los principales indicadores de riesgo han seguido marcando sus agendas y, en particular, la de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2021, disponible en nuestra web corporativa, proporciona una información completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad.

MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

ZARA PULL&BEAR Massimo Dutti Bershka

El modelo de negocio de **Inditex, caracterizado por la integración, sostenibilidad, innovación y la colaboración** en todas las fases de la cadena de valor, aspira a satisfacer las expectativas de nuestros clientes y a ofrecerles **moda de calidad** con los más exigentes estándares de **sostenibilidad.**

La ejecución de este modelo de negocio, y el ejercicio de nuestra actividad como Compañía en sí mismo, se asientan sobre una serie de **principios de actuación** validados y refrendados por el Consejo de Administración de Inditex, así como sobre una serie de **valores** que definen nuestra cultura corporativa.

Con ellos, y en virtud de la transparencia y diálogo constante con nuestros **grupos de interés**, trabajamos para impulsar los **Derechos Humanos**, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y, de forma muy especial, para la **creación de valor** y la generación de **impacto positivo** en la sociedad.

Valores corporativos

- Flexibilidad
- Proactividad
- Diversidad
- Creatividad
- Inconformismo
- Conciencia Medioambiental
- Respeto a los Derechos Humanos
- Contribución al Desarrollo Sostenible

Principios de actuación

- Política de Derechos Humanos
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de Inversión en la Comunidad
- Política de Compras y Contrataciones
- Política de Estrategia Fiscal
- Política de Sostenibilidad
- Política de Compliance
- Política de Prevención de Riesgos Penales
- Política de Seguridad y Salud
- Hoja de Ruta de Sostenibilidad
- Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores
- Código de Conducta y Prácticas Responsables

Grupos de interés

Empleados · Clientes · Proveedores · Comunidad · Medioambiente · Accionistas

Clientes

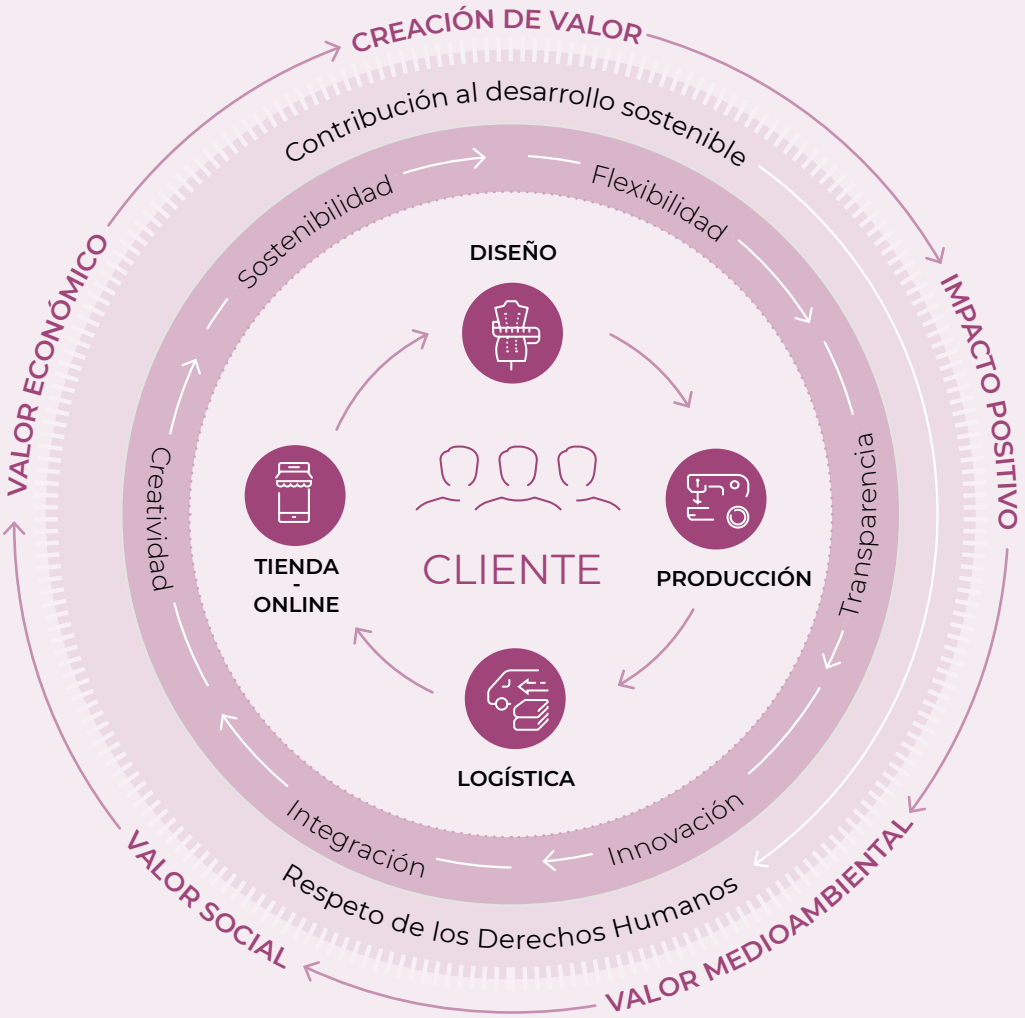
Escuchar a nuestros clientes es el punto de partida de una actividad esencial para conocer qué productos demandan y ofrecérselos en el momento y lugar adecuados. Sólo el correcto engranaje de este mecanismo (*escucha - identificación de necesidades - oferta*) puede brindarle la mejor experiencia de compra.

Derechos Humanos

Para la promoción y el respeto de los Derechos Humanos en todos los ámbitos de nuestra actividad, Inditex cuenta con una estrategia basada en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.

Creación de valor

El compromiso con la creación de valor económico, social y medioambiental para nuestros grupos de interés genera un impacto positivo y contribuye al desarrollo de la sociedad y al cuidado del planeta.



Sostenibilidad **Innovación** **Colaboración**

PILARES SOBRE LOS QUE SE ASIENTA NUESTRA ESTRATEGIA Y MODELO DE CRECIMIENTO

Cadena de valor

Nuestro modelo de negocio se caracteriza por la integración de todas las fases de la cadena de valor, lo que permite la toma ágil de decisiones y una constante adaptación a la realidad operativa. Gracias a ello, gestionamos la Compañía con un bajo nivel de inventario.

Contribución a los ODS

Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 cobra aún más relevancia en el contexto actual. Los ODS serán fundamentales en la reconstrucción de la economía y la sociedad tras la pandemia.

Impacto positivo

La sostenibilidad es el camino hacia una sociedad más justa y equilibrada con los límites del planeta. Un contexto donde, como empresa responsable, avanzamos junto a nuestros grupos de interés para transformar la industria y generar impacto positivo en las comunidades en las que operamos.

4.2.

La sostenibilidad, base de la transformación

La sostenibilidad es uno de los pilares de nuestro modelo de negocio. Contamos con una estrategia de colaboración, transparencia e innovación que involucra a todos los niveles de la Organización y crea una cultura de sostenibilidad en el desempeño de nuestro trabajo y a lo largo de toda la cadena de valor. Nuestro objetivo: avanzar en la senda del impacto positivo, garante de esa transformación.

4.2.1. Nuestra visión de la sostenibilidad

GRI 102-12; 103-2; 103-3; 201-2 Y 201-3

La sostenibilidad es uno de los ejes vertebradores de nuestro modelo de negocio. Estamos comprometidos con la creación de valor para nuestros grupos de interés, con el objetivo último de contribuir a la generación de impacto positivo para la sociedad y el planeta.

Todas nuestras decisiones y acciones están basadas en el respeto de los derechos humanos y laborales en toda la cadena de valor y en el cumplimiento de los más rigurosos y ambiciosos estándares medioambientales. Sobre esta base de necesario cumplimiento, construimos una ambiciosa estrategia de sostenibilidad que **sitúa al impacto en el centro,** como faro que nos permite guiar nuestros esfuerzos. Nuestro objetivo es avanzar en la senda del impacto positivo.

Nuestra visión de la sostenibilidad parte de una intención de trascender los enfoques a corto plazo y las tendencias con el fin de crear estrategias, estructuras y planes de acción para el largo plazo. De este modo, nuestra perspectiva es doble: mantener un enfoque estratégico íntegro, atemporal y orgánico y, al mismo tiempo, atender a los retos tácticos más importantes y urgentes del planeta, de la sociedad y de nuestra industria.

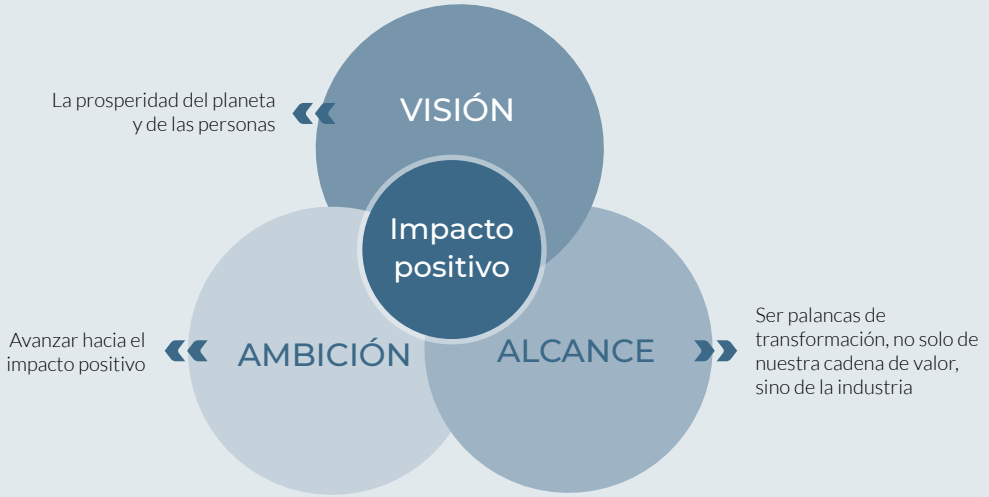
Nuestras acciones están orientadas a proteger tres áreas principales y a generar impacto positivo sobre ellas: **la vida en su conjunto y los ecosistemas; las personas; y el sustrato (compuesto por sus distintos elementos: agua, tierra, aire y energía).** Mantenemos, de este modo, una perspectiva sisté-

HITOS 2021

- Inditex está incluida en el índice *Global 100 Most Sustainable Corporations in the World 2022* (publicado en enero de 2022). El Grupo avanza 19 posiciones hasta el puesto 73 en este listado anual realizado por *Corporate Knights* en el que se evalúa a las empresas en base a indicadores económicos, medioambientales, sociales y de gobierno.
- Además, en noviembre de 2021 Inditex recibe el sello *Terra Carta* por su contribución a la creación de un futuro sostenible.

  El Príncipe de Gales lanzó este sello como parte de *Sustainable Markets Initiative*, que reconoce a las empresas globales que están impulsando la innovación y demostrando su compromiso con la creación de mercados sostenibles.

SOSTENIBILIDAD EN INDITEX: EL IMPACTO EN EL CENTRO







mica, integral e híbrida que aúna los ámbitos social y medioambiental, con la prosperidad y el desarrollo sostenible como objetivo último.

El compromiso con la sostenibilidad está integrado a lo largo de toda la Compañía: desde los órganos de gobierno, articulado a través de una sólida estructura de gobernanza en esta materia, hasta toda la plantilla, incluyendo oficinas, centros logísticos y tiendas. Esto nos permite avanzar en los objetivos y metas concretas que nos hemos impuesto con el fin de generar valor.

Para desarrollar nuestra estrategia sostenible, nos apoyamos en cuatro elementos fundamentales: **la cultura, la colaboración, la transparencia y la innovación.**

Cultura de sostenibilidad

La sostenibilidad está incorporada en todos nuestros procesos y decisiones a lo largo de nuestra cadena de valor. Desde el diseño de los productos a la gestión de las tiendas, es un **principio común.** Para que cale en todo el personal, independientemente de su puesto y función, desarrollamos distintas acciones encaminadas a crear una cultura de sostenibilidad en toda la Compañía.

El inicio de esta cultura es el momento de la incorporación de nuestras personas. Por ejemplo, las nuevas incorporaciones de personal de oficina reciben una formación en la que la sostenibilidad tiene un papel destacado. Tras esta aproximación inicial, en función del puesto que desempeñan, se realiza una formación más profunda en los distintos programas de la Compañía.

Esta capacitación es particularmente importante para nuestros equipos de compras y de producto, ya que sus acciones y decisiones tienen un impacto directo en la sostenibilidad de nuestros productos y de la cadena de suministro. En este sentido, la comunicación y la relación de los distintos equipos es continua, trabajando de manera conjunta para alcanzar los objetivos del Grupo. Además, este año hemos co-creado junto con una universidad referente a nivel internacional en el sector textil el programa de formación *The Sustainable Fashion School*, dirigido a nuestros equipos de compras y diseño.

Igualmente importante es la formación de nuestro personal de tiendas. En 2021 hemos lanzado el primer piloto del programa *Changemakers*, con el que queremos formar e informar a la plantilla de tiendas y crear una comunidad de agentes de cambio que interioricen nuestros compromisos y estrategia y los sientan como algo propio.

ⓘ Más información en el apartado *5.1.2. Gestión de talento* de este Informe.

En 2021, **15.560 empleados** se han formado en sostenibilidad (6.960 empleados en 2020).

Colaboración

En línea con nuestro objetivo de ser una **palanca transformadora** de la industria, afrontamos la sostenibilidad desde un punto de vista holístico, que incluye tanto su integración a lo largo de todas las actividades de la cadena de valor de nuestro negocio como la colaboración con todos y cada uno de los actores que se relacionan con ella.

Para abordar el cambio de paradigma común necesario para afrontar los retos que suponen la lucha contra el cambio climático, la circularidad o el desarrollo sostenible de las comunidades, tenemos que aunar fuerzas con todos los actores implicados. Por ello, adoptamos un enfoque abierto, en el que la colaboración es un pilar para la transformación. Ejemplo de ello son nuestras colaboraciones con entidades como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, *UNI Global Union*, *IndustriALL Global Union*, *The Fashion Pact*, *Ellen MacArthur*

Colaboramos para transformar: impulsamos de manera decidida y colaborativa la transformación del sector.

Foundation, *Zero Discharge of Hazardous Chemicals* o la *Sustainable Apparel Coalition*, entre otros.

Más información en el apartado *4.4. La colaboración, esencia de la transformación* de este Informe.

Transparencia

En línea con nuestro compromiso con la transparencia, compartimos con nuestros grupos de interés información sobre nuestra estrategia de sostenibilidad, los programas sobre los que se articula, nuestros objetivos y su progreso, entre otros temas.

Uno de los principales ejemplos de nuestra transparencia es la rendición de cuentas que realizamos de manera anual a través de este Informe de Gestión Integrado, o la información que, de manera regular, difundimos en nuestra página web. Además, también compartimos diversa información detallada y específica con nuestros distintos grupos de interés, como accionistas, proveedores, clientes o las diferentes organizaciones con las que colaboramos.

Más información en el apartado *4.4.1. Relación con los grupos de interés* de este Informe.

Innovación

Inditex mantiene una apuesta permanente por la innovación en todos sus ámbitos, incluida la sostenibilidad.

La complejidad de los retos globales a los que nos enfrentamos y el camino hacia el impacto positivo exigen una presencia cada vez más destacada de **la innovación, la ciencia y la tecnología** en nuestras acciones.

Creemos que para poder ser palanca transformadora de la industria no es suficiente con aplicar los paradigmas actuales, sino que es necesario un enfoque innovador, que apueste de manera constante por nuevas soluciones tanto en el ámbito tecnológico, como en la creación de nuevos modelos de acción y de relación con nuestro entorno.

Más información en el apartado *4.3. La innovación, vital para poder transformar* de este Informe.

Hoja de ruta y compromisos

HITO 2021

Nuevos compromisos de sostenibilidad: el Grupo aprueba en su Junta General de Accionistas nuevos objetivos en materia de sostenibilidad y adelanta 10 años su compromiso de lograr las cero emisiones netas para 2040.

NUESTRA HOJA DE RUTA DE SOSTENIBILIDAD

2022

100% de consumo de energía de origen renovable en todas nuestras instalaciones propias (sede, centros logísticos, fábricas y tiendas), superando el 80% previsto anteriormente para 2025.

Más del 50% de los artículos con etiquetado *Join Life*.

2023

100% algodón de fuentes más sostenibles, adelantando dos años el anterior objetivo de 2025.

100% de fibras artificiales celulósicas de fuentes más sostenibles.

Residuo Cero (*Zero Waste*) en nuestras instalaciones propias: sedes corporativas, centros logísticos, fábricas y tiendas.

100% eliminación de plásticos de un solo uso para clientes.

100% de recogida de todos los materiales de paquetería para su reciclaje o reutilización en la cadena de suministro *(Green to Pack)*.

2025

100% Poliéster de fuentes más sostenibles.

100% Lino de fuentes más sostenibles.

Reducción del 25% del consumo de agua en la cadena de suministro.

2040

Cero emisiones netas, adelantando diez años el anterior objetivo previsto para 2050.

Contamos con una Hoja de Ruta de Sostenibilidad que se estructura en torno a dos ejes principales: el compromiso con la economía circular y la descarbonización –en línea con los objetivos del Acuerdo de París– y el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, a los que se añade, en última instancia, la promoción y el respeto de los derechos humanos.

En el marco de esta Hoja de Ruta, y en línea con nuestra estrategia sostenible, hemos establecido una serie de ambiciosos hitos y objetivos. Para su cumplimiento, es necesaria la implicación y el compromiso de todos y cada uno de los equipos que conforman Inditex, así como la colaboración con los diversos grupos de interés de nuestra industria y de las comunidades en las que llevamos a cabo nuestra actividad.

En la Junta General de Accionistas celebrada el pasado 13 de julio de 2021, el Grupo anunció el avance de algunos objetivos y la incorporación de nuevos a los ya consignados en nuestra Hoja de Ruta, elevando el grado de ambición. Entre ellos, destaca el adelanto de nuestro objetivo de cero emisiones netas para 2040, diez años antes de lo previsto.

Gobernanza de sostenibilidad

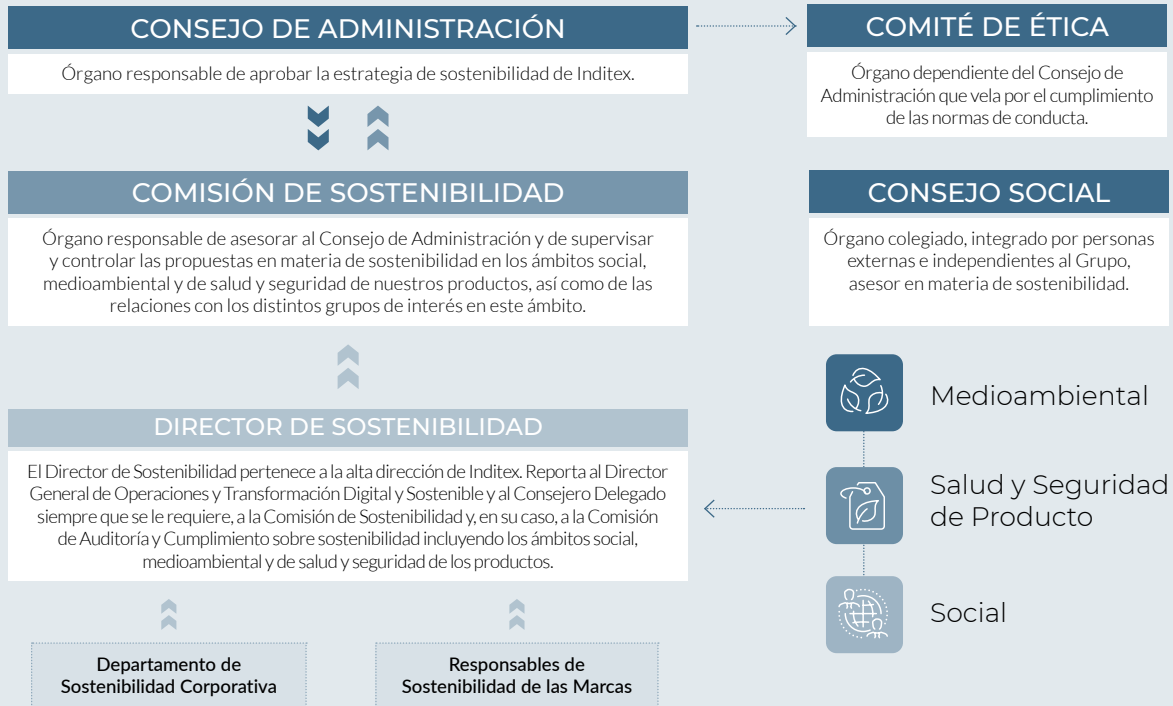
El compromiso con la sostenibilidad se extiende a todos los niveles de la Compañía, partiendo de los órganos de gobierno y permeando a todos los niveles de la organización, en base a un sólido sistema de gobernanza.

La **Comisión de Sostenibilidad** es el órgano delegado del Consejo de Administración responsable de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad, en los ámbitos social, medioambiental y de salud y seguridad de producto. Es también responsable de fomentar el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y de las relaciones con los distintos grupos de interés en este ámbito.

La Comisión de Sostenibilidad, junto con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, es también responsable de supervisar el Estado de Información No Financiera (EINF), así como de la diversa documentación pública relacionada con sus competencias. La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, por su parte, tiene encomendada, como órgano responsable de la supervisión y control de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, la supervisión y evaluación de los riesgos derivados de las actuaciones del Grupo en relación con la Política de Sostenibilidad.

Por otra parte, el Grupo cuenta con un **Comité de Ética,** órgano dependiente del Consejo de Administración, que vela por el cumplimiento de las normas de conducta; y un **Consejo Social,** órgano externo asesor en materia de sostenibilidad existente desde 2002. El Consejo Social está integrado por personas e instituciones externas e independientes y su función es institucionalizar el diálogo con los interlocutores clave de la sociedad civil donde desarrollamos nuestro modelo de negocio.

GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



POLÍTICAS QUE GARANTIZAN LA INTEGRACIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD EN LAS OPERACIONES Y TOMA DE DECISIONES DEL GRUPO INDITEX

- **Política de Sostenibilidad**
- Política de Derechos Humanos
- Política de Diversidad e Inclusión
- Política de *Compliance*
- Política de Integridad
- Política de Productos Forestales
- Código de Conducta y Prácticas Responsables
- Estándares de salud y seguridad de producto: *Clear to Wear* (CtW), Safe to Wear (StW) *Physical Testing Requirements* (PTR), y los estándares I+ *(IPLUS, Inditex Precautions and Limits of Users' Safety*, por sus siglas en inglés)
- Estándar medioambiental *Green to Wear* (GtW)
- Estrategia de gestión social de la cadena de suministro: Trabajador en el Centro 2019-2022
- Estrategia Global de Gestión del Agua, Estrategia Global de Energía y Estrategia de Biodiversidad

- Principios que rigen la Sostenibilidad en el Grupo.
- Recoge la integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio y los pilares sobre los que se asienta la generación de valor de la empresa.
- Principios que rigen la relación con los grupos de interés e identificación de los principales grupos.
- Principios en los que se basa la comunicación de las prácticas de sostenibilidad, reforzando el diálogo permanente y la transparencia como la base de la relación con los grupos de interés.

ⓘ Más información en el apartado *5.9. Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de Compliance* de este Informe.

Este sistema de gobernanza se asienta en diversas políticas y estrategias que guían nuestras actividades y la toma de decisiones, que suponen la base para asegurar que la sostenibilidad está integrada a lo largo de nuestro modelo de negocio. Entre ellas, cabe destacar nuestra Política de Sostenibilidad, que recoge los principios que nuestro Grupo asume en las relaciones con los grupos de interés, favoreciendo la integración de prácticas de sostenibilidad en el modelo de negocio y con la premisa de que todas nuestras actividades se realizarán de manera respetuosa con las personas, el medioambiente y la comunidad en general, y a partir de nuestro compromiso con los derechos humanos y el desarrollo sostenible. Esta Política, aprobada por el Consejo de Administración el 14 de diciembre de 2020, consolida y actualiza las anteriores Políticas de Responsabilidad Social y Política de Sostenibilidad Medioambiental, refundiéndolas en un texto único.

El compromiso con la sostenibilidad de los órganos de gobierno y de toda la Compañía se materializa en la definición de objetivos ambiciosos y metas concretas, entre las que destaca la vinculación de la retribución variable de distintos colectivos del Grupo a objetivos de sostenibilidad.

RETRIBUCIÓN VARIABLE DE NUESTRAS PERSONAS

La retribución variable de todos los empleados de oficina incluye métricas de sostenibilidad.

MÁS INFORMACIÓN

sobre nuestra Política de Sostenibilidad.

15%

RETRIBUCIÓN VARIABLE DEL PRESIDENTE Y DEL CEO

El 15% de la retribución variable anual del presidente ejecutivo, así como del consejero delegado del Grupo, está vinculada al cumplimiento de las políticas de sostenibilidad. Este progreso se mide de acuerdo con un conjunto de indicadores, como el aumento del porcentaje de productos Join Life, entre otros.

+10%

INCENTIVO A LARGO PLAZO

Contamos con un incentivo a largo plazo para el periodo 2019-2023 dirigido a miembros del equipo directivo y otros empleados. Este incentivo incluye métricas vinculadas a los objetivos de sostenibilidad que, a su vez, representan el 10% del incentivo agregado. En nuestro nuevo plan de incentivo a largo plazo 2021-2024, aprobado por la Junta General de Accionistas de julio de 2021, se ha aumentado el peso de las métricas de sostenibilidad al 25%.

4.2.2. Contribución al desarrollo sostenible

GRI 103-2 Y 201-2

En Inditex queremos generar valor e impulsar la prosperidad de las comunidades en las que operamos. Por ello, desde la aprobación en 2015 de la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, hemos alineado nuestra estrategia con el plan de acción común que propone esta Agenda a través de sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y sus respectivas 169 metas.



La hoja de ruta que plantean los **ODS** es común para todos los actores implicados en el desarrollo sostenible —entre los que se incluyen gobiernos, empresas privadas y sociedad civil—, por lo que para nuestra Compañía representa una oportunidad de alinear nuestra contribución al desarrollo sostenible y de maximizar nuestro impacto positivo de manera conjunta con los grupos de interés.

CONTRIBUCIÓN MÁS RELEVANTE DE INDITEX A LOS ODS





Como resultado del ejercicio de alinear nuestra estrategia con los ODS —facilitado por la ya relevante presencia de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio—, hemos identificado aquellos **objetivos** en los que nuestra contribución es más significativa por la naturaleza de nuestro modelo de negocio y nuestra actividad.

Esto no significa que nuestro compromiso y contribución se limiten solo a estos objetivos, sino que engloban a los 17 ODS, con el fin de adaptarse a la multidimensionalidad de los retos que afrontan, ya que están fuertemente interrelacionados entre ellos y, por lo tanto, no se pueden abordar de manera independiente. Solo a través de la consecución de todos los ODS se logrará poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir las desigualdades y luchar contra el cambio climático.

El objetivo 17 destaca por su transversalidad, que subraya la necesidad de colaboración entre los distintos actores de la sociedad para lograr esta agenda común. Por eso, entre las acciones que llevamos a cabo en Inditex para contribuir al desarrollo sostenible, resulta fundamental la colaboración con nuestros grupos de interés en línea con nuestro propósito de aunar fuerzas para crear un impacto positivo en la sociedad y contribuir a la preservación del planeta.

Por otra parte, creemos firmemente que la **transparencia y la rendición de cuentas** son factores fundamentales para cumplir los objetivos, por ese motivo incluimos información detallada sobre nuestra contribución a los ODS en este Informe, indicando al inicio de cada capítulo aquellos objetivos sobre los que inciden las acciones reflejadas en ellos. Nuestra contribución a la consecución global de los 17 objetivos y a sus distintas metas se extiende a lo largo de toda la cadena de valor y se lleva a cabo desde todos los ámbitos del negocio: desde la fabricación de los productos hasta las tiendas, incluyendo todos los procesos y las áreas de la Compañía.

Además, incluimos un resumen cuantitativo de los principales indicadores que muestran nuestra contribución a los ODS. Estos indicadores se han seleccionado de acuerdo con la guía *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets*, elaborada por la *Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals* (organizada conjuntamente por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y *Global Reporting Initiative*, GRI) de la que Inditex formó parte desde su inicio y que concluyó su actividad el pasado 2020. Debido a nuestro interés en seguir colaborando para la consecución de los ODS, este año nos unimos al *Business Leadership Forum on the SDGs*, programa promovido por GRI con una duración de dos años cuyo propósito es impulsar la consecución de los ODS mediante la actividad de reporte de las empresas y la colaboración conjunta de diversos grupos de interés.

ⓘ Más información en el apartado *6.1.6. Contribución de Inditex a los ODS. Indicadores destacados* de este Informe.

CONTRIBUCIÓN DE INDITEX A LOS ODS. HITOS DESTACADOS 2021



ODS 3
SALUD Y BIENESTAR

La salud, seguridad y bienestar son una de nuestras prioridades, más aún en este contexto todavía marcado por la presencia de la covid-19. Por ello, contamos con medidas en toda nuestra cadena de valor dirigidas tanto a nuestros empleados como trabajadores de la cadena de suministro. Durante 2021 se ha reforzado el proceso de certificación de nuestras instalaciones bajo el estándar ISO 45001:2018, uno de los más reconocidos en materia de salud, seguridad y bienestar laboral. Además, en el ámbito de la cadena de suministro, hemos promovido la firma del *International Accord for Health and Safety in the Textile and Garment Industry* junto con otras marcas del sector y sindicatos. Asimismo, a partir de nuestras alianzas con Médicos Sin Fronteras, Medicus Mundi y Every Mother Counts, hemos contribuido a la mejora de la salud y bienestar de más de 6 millones de personas vulnerables en todo el mundo.

ODS 8
TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

Desde Inditex fomentamos la generación de entornos de trabajo estimulantes, estables y seguros en los que todas las personas que integran nuestra cadena de valor tengan igualdad de oportunidades y su desarrollo profesional se vea impulsado. En esta línea, cobran gran importancia las iniciativas dirigidas a nuestras personas, pero también nuestra estrategia de Trabajador en el Centro 2019-2022 dirigida a los trabajadores de la cadena de suministro, a través de la cual en 2021 hemos alcanzado a 1.366.420 trabajadores. Colaboramos con diversas organizaciones para impulsar este objetivo, como IndustriALL Global Union, UNI Global Union o la Organización Internacional del Trabajo. En el ámbito de nuestra inversión en la comunidad, fomentamos el empleo de personas en riesgo o situación de exclusión social a través de iniciativas como for&from, SALTA o el programa de empleo con Cáritas.

ODS 12
PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

La sostenibilidad como aspecto integral de nuestro modelo de negocio implica la promoción de prácticas de producción y consumo responsables. Llevamos a cabo numerosas actuaciones de índole social y medioambiental que tienen en cuenta el ciclo de vida completo de nuestros productos. Así, en 2021 hemos continuado impulsando la producción de artículos etiquetados bajo nuestro estándar Join Life -que identifica los artículos que están compuestos por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente - alcanzando un 47% de artículos puestos en el mercado bajo este estándar. En el ámbito de nuestra inversión en la comunidad, desarrollamos proyectos como Moda Re- y alianzas como la iniciada en 2020 con ACNUR, con el objetivo de alargar el ciclo de vida de productos textiles y reducir la generación de residuos.

ODS 13
ACCIÓN POR EL CLIMA

Apoyamos decididamente la lucha contra el cambio climático. En línea con nuestro fuerte compromiso, hemos adelantado nuestro objetivo de Cero Emisiones Netas a 2040 (antes 2050). A ello se le ha sumado nuestra participación en numerosas iniciativas enfocadas en la lucha contra el cambio climático, como Race to Zero, enmarcada dentro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC); la coalición empresarial We Mean Business Coalition; o el llamamiento The Business Call for a UN Treaty on Plastic Pollution. Destaca también nuestra participación en 2021 en la revisión de los objetivos de la Carta de la Industria de la Moda para la Acción Climática (FICCA).



ODS 5
IGUALDAD DE GÉNERO

La igualdad de género y el empoderamiento de la mujer forman parte de la esencia de Inditex, con una plantilla constituida por un 76% de mujeres. En este sentido, fomentamos entornos de trabajo diversos e inclusivos donde se garantiza un acceso equitativo a oportunidades de desarrollo laboral y existe paridad salarial entre hombres y mujeres. Por otra parte, en el marco de la estrategia Trabajador en el Centro 2019-2022, desarrollamos numerosas iniciativas de protección y empoderamiento de la mujer en nuestra cadena de suministro. Asimismo, la promoción del empoderamiento femenino es también un pilar fundamental en nuestro programa de inversión en la comunidad, a partir de alianzas con entidades como Every Mother Counts, Water.org o Medicus Mundi.



ODS 17
ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Desde Inditex creemos que las alianzas son un aspecto fundamental para lograr los Objetivos de Desarrollo Sostenible y crear un impacto duradero en las comunidades y en la industria. Es por ello que nuestras iniciativas siempre tienen un destacado componente de colaboración, ya sea con organizaciones como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo, IndustriALL Global Union, Médicos sin Fronteras, o también mediante alianzas con la industria como es el caso de Fashion Pact, Make Fashion Circular o ACT (Action, Collaboration, Transformation).

OTRAS CONTRIBUCIONES DESTACADAS



Este año nos hemos sumado a la Alianza País Pobreza Infantil Cero, promovida por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil (Gobierno de España). A esta iniciativa se añade nuestro trabajo estable en proyectos con distintas organizaciones sin ánimo de lucro como Entreculturas. Como resultado de esta alianza, más de 1,3 millones de personas en situación de vulnerabilidad en 27 países han tenido acceso a más y mejores oportunidades para transformar sus vidas y su entorno.



Durante este año hemos trabajado en estrecha colaboración con entidades como la Federación Española de Bancos de Alimentos (España), La Mie de Pain (Francia) o Entreculturas (Paraguay) en 9 proyectos enfocados a la erradicación del hambre como parte de nuestro programa de inversión en la comunidad.



Desde Inditex promovemos el desarrollo profesional de nuestros empleados a través de formaciones y promociones internas. En 2021 el 50% de las vacantes del Grupo se han cubierto de forma interna. También hemos continuado nuestros esfuerzos con ONG que fomentan el acceso a educación primaria y secundaria, como Entreculturas, así como la enseñanza universitaria en colaboración con entidades como Tsinghua University, University of Dhaka o Universidade da Coruña, entre otras.



En 2021 nos hemos comprometido a reducir un 25% el consumo de agua en nuestra cadena de suministro a 2025. También continuamos nuestra colaboración con organizaciones como Water.org para mejorar el acceso a agua potable y saneamiento en varios países. Como resultado, más de 2,3 millones de personas en Bangladesh, India y Camboya han mejorado su acceso a agua y saneamiento.



Este año hemos aumentado nuestra ambición, y nos hemos marcado el objetivo del 100% de energía de origen renovable en nuestras instalaciones en 2022. En 2021 hemos conseguido que el 91% del consumo de energía en nuestras instalaciones sea de origen renovable, evitando la emisión de 493.723 toneladas de gases de efecto invernadero.



A lo largo de 2021, nos hemos embarcado en numerosos proyectos de innovación en diversos ámbitos de nuestra cadena de valor. *Boston Consulting Group* nos ha incluido en su ranking de *Most Innovative Companies 2021*.



En 2021 hemos ampliado nuestra colaboración con ACNUR para la ayuda a refugiados. Además, hemos impulsado numerosos programas de inversión en la comunidad para la reducción de las desigualdades, destinando en 2021 un total de 19,9 millones de euros a iniciativas vinculadas al ODS 10.



A lo largo del 2021 hemos desarrollado 18 proyectos, en colaboración con organizaciones tales como Teatro Real y Museo Nacional de Arte Reina Sofía (España), Fundação de Serralves (Portugal) o US Green Building Council (Estados Unidos) que contribuyen a este objetivo.



Desde este año, Inditex es miembro del Consejo de la iniciativa ZDHC (Zero Discharge of Hazardous Chemicals) con la que llevamos tiempo colaborando y cuyo objetivo es alcanzar el vertido cero de sustancias no deseadas en la industria textil. En línea con este objetivo, invertimos en programas destinados a la protección de la vida submarina.



En 2021 nos hemos adherido a la coalición LEAF, enfocada a la protección de bosques tropicales. Además, hemos continuado nuestro compromiso con la conservación de los ecosistemas a través de diversos proyectos y el consumo de materias primas de fuentes más sostenibles, que representa ya un 42% sobre el total.



En Inditex contamos con un sólido sistema de gobierno coporativo y Compliance, que persigue mostrar nuestro firme compromiso de buen gobierno y sostenibilidad social y medioambiental, y transmitir dicha cultura ética corporativa a todos nuestros grupos de interés.

4.2.3. Derechos humanos

GRI 102-12; 102-13; 103-2; 412-2; 412-3; AF1; AF7; AF24 Y 407-1

Nuestra **estrategia de Derechos Humanos** está alineada con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas y se extiende a todas las operaciones del Grupo. Inditex ha unido su trayectoria a la promoción y el respeto de los derechos humanos, pero cabe destacar nuestro recorrido desde 2016, año en el que se aprobó nuestra Política de Derechos Humanos y se estructuró nuestro trabajo en un marco estratégico.

MÁS INFORMACIÓN

sobre nuestras iniciativas en derechos humanos véase el informe Derechos Humanos 2021, disponible en la web corporativa de Inditex.

Recorrido de la estrategia de derechos humanos

2016	Aprobación de la Política de Derechos Humanos
2017	Capacitación del equipo de sostenibilidad social en procesos de debida diligencia
2018	Elaboración de la matriz de impactos en la cadena de suministro
2019	Lanzamiento de la estrategia de sostenibilidad social *Trabajador en el Centro 2019-2022*
2020	Análisis del impacto en los derechos humanos derivado de la crisis sanitaria
2021	Desarrollo continuo de procesos de debida diligencia en derechos humanos en la cadena de valor

Nuestra estrategia en materia de derechos humanos se estructura en los siguientes tres pilares:

ESTRATEGIA DE DERECHOS HUMANOS DE INDITEX

INTEGRACIÓN DE LA PROMOCIÓN Y DEL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS EN TODA NUESTRA CADENA DE VALOR

Política de Derechos Humanos

Se aprueba en 2016 por el Consejo de Administración.
Se aplica a todo el Grupo.

Debida diligencia

- Identificación de potenciales impactos derivados de operaciones y relaciones.
- Priorización de los impactos.
- Integración de los resultados en los procesos.

Mecanismos de reclamación

Apoyan en la identificación de potenciales impactos y ayudan a reforzar aspectos del proceso de debida diligencia.

Para este informe hemos tomado como referencia el Marco de Reporte RAFI (siglas en inglés de la *Reporting and Assurance Frameworks Initiative*), la primera guía integral para que las empresas reporten sus avances en materia de derechos humanos, desarrollada por la organización *Shift*, centro líder e impulsor de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos. Esta organización, además, coordina y organiza el *Business Learning Program*, un espacio de intercambio de prácticas y aprendizaje sobre la promoción de los derechos humanos entre empresas de diversos sectores en el que también participa Inditex.



Gobernanza del respeto de los derechos humanos

Compromiso político

Inditex aboga por el **respeto de los derechos humanos en todas las operaciones que lleva a cabo,** principio que forma parte de su estrategia de negocio y está integrado en todo el modelo corporativo.

Un claro ejemplo es la Política de Derechos Humanos, aprobada por el Consejo de Administración en 2016, que representa el primer pilar de nuestra estrategia. Esta Política es vinculante para todo el Grupo y los empleados que lo conforman y se hace extensible a toda persona que mantiene una relación con la Compañía. Se basa en la Declaración Universal de Derechos Humanos, así como en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo y en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, entre otros, y plasma el compromiso de Inditex con los valores que estos marcos representan.

En un ejercicio de priorización, la política además identifica los derechos relacionados más directamente con el modelo de negocio.

Para una integración completa del respeto de los derechos humanos en toda la Compañía, consideramos que **la colaboración y la comunicación son clave.** Cada departamento desarrolla sus acciones concretas en la materia, cohesionadas por la estrategia corporativa de derechos humanos. Esta integración fluye a través de toda la Compañía.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar la política en materia de derechos humanos. El Consejo cuenta con una Comisión de Sostenibilidad, órgano de carácter informativo y consultivo, responsable de fomentar el compromiso con los derechos humanos, entre otras cuestiones.

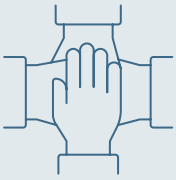
El Grupo cuenta también con un Consejo Social, órgano colegiado, integrado por personas externas e independientes al Grupo, asesor en materia de derechos humanos, entre otros aspectos relacionados con la sostenibilidad.

ⓘ Más información en el apartado *5.9.3. Buen gobierno corporativo* de este Informe.

MÁS INFORMACIÓN

sobre nuestra Política de Derechos Humanos.

POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS



RESPETO A TODOS LOS DERECHOS UNIVERSALMENTE RECONOCIDOS

PRIORIZACIÓN DE DERECHOS MÁS RELACIONADOS CON EL MODELO DE NEGOCIO

Derechos humanos no laborales

- Respeto a los derechos de las minorías y comunidades.
- Derecho a la privacidad.
- Derecho a la salud.
- Derecho a la libertad de opinión, de información y de expresión.
- Derecho a la seguridad de la persona.
- Contribuir a la lucha contra la corrupción.
- Derecho al medioambiente y al agua.

Derechos humanos laborales

- Prohibición de trabajo forzoso u obligatorio.
- Prohibición de trabajo infantil.
- Prohibición de la discriminación y apuesta por la diversidad.
- Respeto a la libertad de asociación y a la negociación colectiva.
- Protección de la salud y seguridad de los trabajadores.
- Condiciones laborales justas, equitativas y favorables.

Concienciación

La concienciación es la base fundamental para que una cultura de derechos humanos permee en la organización. Esta cultura se traslada tanto internamente a los empleados de la Compañía, como externamente a proveedores y fabricantes y otros grupos de interés. En particular en la cadena de suministro, las formaciones se ven complementadas por nuestro trabajo en prácticas de compra responsable, con la finalidad de alinear a los equipos comerciales en nuestro desempeño en sostenibilidad y en materia de derechos humanos.

Paralelamente al foco de cadena de suministro, tiene mucha relevancia el trabajo que realizamos para cubrir el resto de nuestras actividades y cadena de valor. En los últimos años se han desarrollado formaciones en la materia en áreas de la Empresa como la de distribución, además de impulsarse temas de diversidad e inclusión de manera transversal a toda la cadena de valor.



Definiendo el enfoque

Nuestro enfoque se basa en desarrollar los correspondientes **procesos de debida diligencia** para detectar los potenciales impactos en materia de derechos humanos derivados de nuestra actividad. Gracias a la permanente interacción con nuestros grupos de interés y con los equipos de sostenibilidad que trabajan sobre el terreno, estos procesos se mantienen actualizados de manera permanente. Los procesos de debida diligencia que forman parte de la estrategia de derechos humanos tienen dos focos principales:

Cadena de suministro

Debido a nuestro modelo de negocio, nuestra cadena de suministro es una de las áreas de nuestra cadena de valor identificadas como prioritarias en la que ponemos un especial foco en el fomento y respeto de los derechos humanos de los trabajadores. A partir de un proceso de debida diligencia que se desarrolló con la organización *Shift*, trazamos nuestra estrategia de sostenibilidad social *Trabajador en el Centro 2019-2022*. En el proceso de debida diligencia se identificaron las siete áreas de impacto prioritarias en las que se enmarca la estrategia.

ⓘ Más información en el apartado *5.5.2. Trabajador en el Centro* de este Informe.

Cadena de valor

Paralelamente, desarrollamos diversas actividades para identificar potenciales impactos, prevenirlos y mitigarlos a través de la integración de prácticas responsables de respeto a los derechos humanos. Un ejemplo es el trabajo realizado en el departamento de Distribución. Se realizaron formaciones en derechos humanos a los distintos equipos, trabajando conjuntamente en el establecimiento de procesos de debida diligencia. En este sentido, en 2021 hemos llevado a cabo 27 evaluaciones laborales y sociales a centros de distribución.

Nuestro objetivo es integrar prácticas responsables y éticas en todo lo que hacemos, tanto internamente como en nuestras relaciones con terceras partes, para la promoción y el respeto de los derechos humanos de todos nuestros empleados y cualquier persona con la que nos relacionemos al desarrollar nuestra actividad.

Otras de las líneas en las que se trabaja es la actualización y seguimiento de los proveedores de todas las operaciones en la cadena de valor, para el análisis de su potencial impacto incluso antes de comenzar sus relaciones con Inditex.

Además, las distintas políticas y procedimientos que rigen las actuaciones del Grupo se encuentran en constante revisión y se alinean con el respeto a los derechos humanos. En 2021, por ejemplo, se han actualizado los procedimientos relativos a la actuación de personal de seguridad y la gestión de cumplimiento en materia de protección de datos personales y privacidad, entre otros.

DERECHOS RELACIONADOS CON LAS ÁREAS DE IMPACTO PRIORITARIAS



Este listado no es exhaustivo. Se han identificado los principales derechos humanos más directamente relacionados con cada una de las áreas de impacto prioritarias.

ÁREAS DE IMPACTO PRIORITARIAS

	Participación de los trabajadores	Salarios dignos	Género, diversidad e inclusión	Salud y seguridad laboral	Protección de migrantes y refugiados	Protección social	Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas
Condiciones de trabajo justas y favorables		✓	✓	✓			✓
No discriminación		✓	✓		✓		
Nivel de vida adecuado		✓	✓			✓	✓
Educación		✓	✓	✓	✓	✓	
Salud		✓	✓	✓		✓	
Vida		✓	✓	✓	✓		
No ser sometido a tratos degradantes			✓				
No sufrir acoso			✓				
Igualdad salarial			✓				
Libertad de movimiento			✓		✓		✓
Libertad y seguridad de la persona			✓				
Participar en la vida pública			✓				
Derechos de las personas con discapacidad			✓				
Derechos reproductivos			✓				
Libertad de asociación	✓			✓	✓		✓
Medioambiente sano							✓
Prohibición de trabajo forzoso					✓		✓
Negociación colectiva	✓	✓					
Derechos colectivos de las comunidades							✓
Protección social						✓	
Libertad de pensamiento, conciencia y religión					✓		✓
Privacidad					✓		✓
Protección contra la violencia					✓		✓
Atención médica					✓		✓
Libertad de opinión y expresión					✓		✓
Propiedad		✓			✓		✓

Gestión de cuestiones destacadas de derechos humanos

La Política de Derechos Humanos se complementa con otros **códigos y políticas del Grupo y con estándares de obligado cumplimiento** tanto para nuestros empleados como para proveedores y otros grupos de interés. Algunas de estas políticas y códigos relevantes son la Política de Sostenibilidad, la Política de Diversidad e Inclusión, el Código de Conducta y Prácticas Responsables o el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

Colaboración

La comunicación y cooperación con los grupos de interés nutre nuestro proceso de debida diligencia. En este sentido, son fundamentales las relaciones que establecemos con organizaciones internacionales u ONG entre otros expertos en la materia y que nos apoyan en el desarrollo de proyectos específicos, formaciones o en la creación e implementación de nuestras estrategias. Claros ejemplos de ello son nuestras alianzas con la Organización Internacional del Trabajo, con *UNI Global Union*, con *IndustriALL Global Union*, con el Pacto Mundial de Naciones Unidas o con *Shift*.

ⓘ Más información en el apartado *4.4.2. Alianzas* de este Informe.

Mecanismos de reclamación

Los mecanismos de reclamación, tercer pilar de la estrategia de Derechos Humanos, son elementos clave para mejorar el proceso de debida diligencia, ya que con su información facilitan la identificación de potenciales impactos negativos, y permiten a la Compañía reaccionar y mitigar cualquier riesgo anticipadamente. Nuestro principal mecanismo de reclamación es el Canal Ético, que se encuentra a disposición tanto de la plantilla de Inditex como de terceros con interés legítimo.

ⓘ Más información en el apartado *5.9.2. Sistema de Compliance y prevención de riesgos penales* de este Informe.





4.3.

La innovación, vital para poder transformar

La innovación, clave para poder transformar, está en el ADN de Inditex. La mejora constante nace de nuestra vocación por satisfacer al cliente en la totalidad de la relación que mantiene con nosotros. La convergencia de la tecnología y nuestro modelo de innovación abierto, que fomenta la captación de talento y la atracción de ideas, nos permite afianzar el éxito de todas las fases de la experiencia de compra.

4.3.1. Innovación colaborativa y transformadora

GRI 103-2 Y 103-3

La innovación es el eje transversal en torno al cual se alinean todas las acciones de la Compañía. Una innovación colaborativa y transformadora pensada por y para las personas, con la que pretendemos ser cada día **más creativos, ágiles, eficientes, respetuosos y sostenibles** tanto en la relación con nuestros clientes como con nuestro entorno.

Nuestra actividad innovadora tiene la finalidad de **mejorar la experiencia del cliente y reforzar la confianza** que deposita en nosotros cada vez que nos elige. Somos conscientes, sin embargo, de que esta confianza, además de sustentarse en la eficiencia de nuestros procesos y en la calidad de nuestros productos, también lo hace, y cada vez con más fuerza, en intangibles tan importantes como la sostenibilidad, la salud y el cuidado de nuestras personas, de la comunidad y del planeta.

La innovación es esencial para poder lograr una transformación sostenible de la industria. Por ello, nuestro modelo de innovación es **transversal, flexible, colaborativo y abierto** no solo a todas las áreas y personas de la Compañía, sino a toda aquella organización, entidad o persona que tenga una idea diferente o una propuesta disruptiva que contribuya a construir un presente y un futuro mejor y más sostenible.

La capacidad innovadora y transformadora de Inditex se ve reflejada en los múltiples proyectos que el Grupo tiene en marcha, algunos de ellos como continuación de procesos iniciados en años anteriores, otros completamente nuevos. Todas ellas son iniciativas que, de forma transversal, tocan todas las áreas y niveles de la Compañía y todas las fases de la cadena de valor (diseño, fabricación, transporte, logística, distribución, venta, uso de productos, circularidad y fin de vida), cada una de las cuales, suma.

HITO 2021

La constante de la innovación a lo largo de nuestra historia ha hecho que Inditex sea considerada una de las 50 compañías más innovadoras del mundo, según el estudio *Most Innovatives Companies 2021* de la consultora internacional *Boston Consulting Group*.

4.3.2. Innovación para mejorar la experiencia de nuestros clientes

GRI 103-2 Y 103-3

Nuestros clientes están en el centro de nuestra actividad innovadora. De la mano de la tecnología y el talento, diseñamos, creamos y conectamos personas, procesos y espacios para lograr su máxima satisfacción cuando nos eligen, independientemente del ca-



nal por el que lo hagan. Con este objetivo, nuestros esfuerzos siempre van encaminados a garantizar tres aspectos: **disponibilidad total** de nuestros artículos, **facilidad y eficiencia** de todos nuestros procesos y servicios, e **integración** real y satisfactoria de nuestros canales de venta.

Para que todo ello sea posible, apostamos por un modelo de innovación flexible, adaptable y dinámico con metodologías y principios tipo agile, que nos permitan maximizar el valor de nuestra innovación en cualquier fase de nuestra actividad. La **evolución tecnológica de nuestros sistemas de gestión de tienda** es un buen ejemplo de ello.

Los nuevos desarrollos que hemos creado en este terreno nos han permitido mejorar la operativa diaria de las tiendas en aspectos tan importantes como la gestión del inventario, la distribución, el transporte, el etiquetado, etc. En este aspecto, soluciones tecnológicas novedosas como las alarmas RFID o el sistema de pago *Pay&Go* se traducen en una experiencia más ágil y eficaz tanto para la tienda como para el cliente, que cada vez exige mayor personalización.

Disponibilidad total

Nuestro objetivo es asegurar que nuestros artículos estén siempre disponibles, donde y cuando el cliente los necesite. Para ello trabajamos constantemente en la redefinición de todos los procesos que integran nuestro modelo de negocio (diseño, fabricación, compras, transporte, logística, distribución y venta) con el fin de adaptarlos y evolucionarlos según las necesidades que tanto los clientes como el entorno van demandando.

La **coordinación y la sincronización** de dichos procesos se sustentan sobre herramientas de analítica avanzada y tecnologías punteras como *machine learning* e IoT (internet de las cosas, por sus siglas en inglés), gracias a las cuales podemos identificar las necesidades de nuestros clientes y proponer las acciones necesarias para satisfacerlas, desde el principio de la cadena de distribución hasta la gestión comercial y operativa de la tienda.

Por ejemplo, para que los clientes tengan disponibles los artículos que buscan, hemos desarrollado modelos para identificar en qué tiendas es más probable

HITO 2021

Massimo Dutti presenta su nuevo servicio *Shop&Go*, que permite a los clientes realizar sus compras en tienda directamente a través del móvil, ofreciendo así al cliente nuevas formas de compra y elevando la experiencia en tienda.



encontrarlos. De esta manera podemos estimar el volumen de envíos iniciales requeridos para cada tienda, estimar la curva de la demanda y determinar así el stock necesario para asegurar la disponibilidad. En este sentido, este año la Compañía ha desarrollado un **nuevo modelo de cálculo** de unidades a incluir en el primer envío para optimizar el éxito del envío inicial y evitar roturas de stock.

También se ha desarrollado en colaboración con el MIT (*Massachusetts Institute of Technology*) un prototipo de modelo de 'coberturas dinámicas' que permiten garantizar el nivel de servicio para el cliente, reduciendo el stock de seguridad necesario en cada tienda.

Respecto a la gestión comercial en tienda, nuestra **herramienta retail** nos permite adecuar la exposición de producto en tienda a la demanda de nuestros clientes, tanto mediante alertas como mediante la utilización de información de artículos y tiendas comparables. Otra aplicación de esta tecnología a nuestro modelo de gestión integrado es el movimiento de unidades, sin demanda en tienda física, pero con alta probabilidad de venta en *online*.

Además de aplicar la última tecnología para la gestión de las tiendas, en 2021 también hemos dado importantes pasos en su aplicación para la gestión de almacenes. En concreto, hemos empezado a desarrollar un **modelo empírico de IoT** para controlar de forma exhaustiva la **logística y distribución de la cadena de suministro,** con foco especial en el proceso de control de gestión de almacenes, vitales para garantizar la disponibilidad de nuestros artículos.

A lo largo de este año, otros dos proyectos han sido clave para garantizar a nuestros clientes la disponibilidad total de nuestros artículos y servicios: ***Autonomous Moblie Robots*** **(AMR/AGVs) e Inducción automática a *Sorter*.**

Con el primero de ellos hemos automatizado el stock de *e-commerce* de Zara.com en el centro de Marchamalo. Mediante el diseño e implantación de una solución GTP (*Goods to Person*) basada en la **tecnología AMR,** 500 robots autónomos colaboran con los operarios en todas las tareas asociadas a la recepción, almacenaje, *picking* y auditorías de stock del centro. Los robots se encargan de mover 13.500 estanterías en las que se almacenan un total de 4,5 millones de unidades. Con absoluta fiabilidad, en cada movimiento acercan a los operarios la estantería seleccionada por el WMS (*Warehouse Management System*), con los artículos necesarios en cada caso. De esta forma, los operarios reducen los recorridos necesarios para efectuar su trabajo, logrando una mayor productividad y una mejora de la calidad y experiencia del puesto de trabajo.

IOP (INDITEX OPEN PLATFORM)
nos permite responder a las necesidades de flexibilidad, rapidez y rendimiento que requiere el Grupo.

Al mismo tiempo, como *early adopters* de cualquier tecnología que pueda contribuir a mejorar la experiencia final de nuestros clientes, hemos puesto en marcha el proyecto **Inducción automática a *Sorter*,** el primer piloto de la Compañía para la inducción automática de prenda doblada en los clasificadores de paquetería.

Se trata de una tecnología puntera que identifica y selecciona las prendas que posteriormente serán introducidas en el sistema, para lo que ha sido necesario contar con modelos avanzados de inteligencia artificial apoyados en la investigación de algunos de los centros tecnológicos más importantes del mundo.

Integración: todo en un clic

Queremos que la experiencia de compra de nuestros clientes sea fácil y eficiente y, por tanto, satisfactoria de principio a fin. Que el cliente obtenga lo que quiere, cuando lo quiere y donde lo quiere.

En el actual contexto de transformación, marcado por el avance imparable de la tecnología y por las circunstancias socioeconómicas derivadas de la covid-19, la integración del mundo físico y digital ha sido clave para Inditex. Integración que entendemos desde un punto de vista holístico que engloba la estrategia, los procesos, los datos, la estructura y las personas, y que se sustenta en nuestra plataforma tecnológica ***Inditex Open Platform (IOP).***

IOP es una plataforma viva, en constante evolución, que incorpora continuamente nuevas funcionalidades y que nos permite ofrecer una experiencia integrada permitiendo que nuestros clientes puedan realizar su compra como elijan: de forma física, virtual o mezclando ambas con facilidad, transparencia y al alcance de un clic.

Su carácter abierto y modular permite que todas las áreas de la Compañía puedan adaptar sus procesos en tiempo real a las necesidades del cliente y reaccionar ante sus preferencias, contribuyendo así a nuestro objetivo de mejorar al máximo su experiencia. De hecho, IOP nos permite responder a las necesidades de **flexibilidad, rapidez y rendimiento** que requiere el Grupo, mediante la adopción constante de **nuevas tecnologías, prácticas de trabajo y organización.**

Desde el punto de vista tecnológico, destaca su arquitectura de microservicios independientes e interconectados que se pueden integrar con módulos de negocio de última generación y que facilita que las aplicaciones sean más fáciles de escalar y más rápidas de desarrollar.

Cuando se trata de prácticas de trabajo, la interfaz de programación de aplicaciones (API) y la adopción de código abierto e interno mejoran la colaboración entre los equipos de Inditex y permiten una mejor colaboración con terceros, desde grandes organizaciones de *software* hasta individuos con conocimientos únicos de aplicaciones específicas. Además, permiten que ofrezcamos una cultura más amigable para nuestros desarrolladores, dotándoles de mayor conocimiento del valor que aportan a nuestros clientes y consiguiendo una mayor capacidad para atraer talento.

Algunos ejemplos de cómo *Inditex Open Platform* mejora la integración y que pueden ser percibidos directamente por nuestros clientes son las funcionalidades: Modo tienda, *Pay&Go* y *Shop&Go*.

A lo largo del ejercicio, hemos puesto en marcha y perfeccionado numerosos proyectos para ofrecer una experiencia de compra más ágil. Destaca en este sentido, el nuevo servicio *Shop&Go* de Massimo Dutti, que permite a los clientes realizar la compra desde su móvil sin pasar por caja, eligiendo además dónde y cómo recibir sus prendas. Además, también hemos puesto a disposición de nuestros clientes un punto de venta móvil en las tiendas para proporcionar un servicio de compra completo en los lanzamientos de nuevos espacios como *Zara Beauty* o nuevas colecciones como *Zara Origins*.

4.3.3. Tecnología para la eficiencia de nuestras operaciones

GRI 103-2 Y 103-3

Nuestra capacidad de cambio tiene mucho que ver con la tecnología. La **transformación digital** que hemos acometido en los últimos años, con especial intensidad en 2020 y 2021, pese a la pandemia de la covid-19, nos permite desarrollar iniciativas y proyectos que nos sitúan a la vanguardia del sector en aspectos puramente tecnológicos como la integración de canales, la anticipación de la demanda o la gestión de *stock* y también en otros más intangibles como el bienestar de nuestras personas y comunidades y el cuidado del planeta.

Para ello nos servimos de tecnología de última generación: inteligencia artificial, *machine learning*, computación en la nube, *IoT*, *Business Analytics*, etc. La desarrollamos o moldeamos para que se ajuste a nuestros objetivos de negocio y la ponemos al servicio de nuestros clientes y nuestras personas. La tecnología, de hecho, es el eslabón de la cadena que nos permite cerrar el círculo de innovación colaborativa, es decir, convertir en realidad las ideas que surgen de todas las áreas de la Compañía.

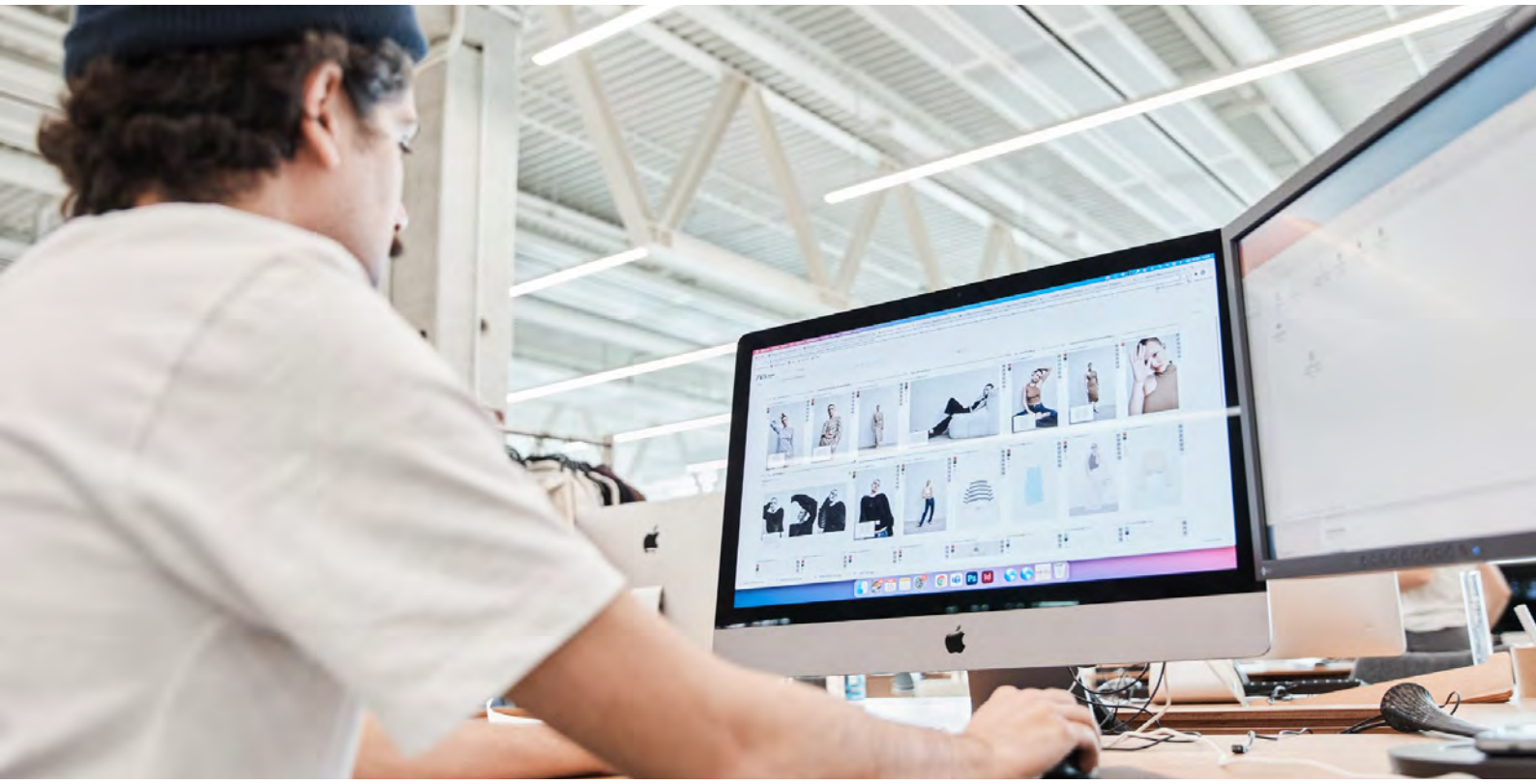
Reflejo de nuestra apuesta constante por la búsqueda de las últimas innovaciones y aplicaciones tecnológicas es el lanzamiento a finales de 2021 de nuestro *Open Innovation Logistics Hub*. Con esta iniciativa perseguimos la creación de un modelo estructurado de innovación abierta en relación a las últimas tecnologías y soluciones innovadoras en el área logística. A través del *Hub* se establecen relaciones con todos los actores del ecosistema - como *startups*, centros de investigación y universidades, emprendedores, compañías tecnológicas e incluso otras empresas - para potenciar la capacidad innovadora de la industria y el desarrollo colaborativo de manera sostenida en el largo plazo.

Flexibilidad, agilidad, escalabilidad, resiliencia, integración, seguridad y aprendizaje son las palabras que mejor definen nuestro día a día tecnológico y dan sentido a nuestro propósito. Los **nuevos desarrollos sobre los sistemas del área de Operaciones** son un ejemplo de ello. Con este proyecto, Inditex ha emprendido en 2021 un proceso de transformación que, a partir de los datos proporcionados por las diferentes herramientas y sistemas que forman el ecosistema tecnológico de la Compañía, mejoran la experiencia tanto de los usuarios desarrolladores de aplicaciones como de los clientes en las tiendas, por ejemplo, creando aplicaciones para controlar el aforo en las tiendas y las colas virtuales para que los clientes no tengan que esperar físicamente o mejorando la eficiencia operativa de los dispositivos de tienda para evitar tiempos de espera.

Pero no solo el área de Operaciones es objeto de nuestros avances tecnológicos. Los **nuevos desarrollos sobre los sistemas de gestión de datos,** consistentes en la transformación tecnológica, evolución y creación de herramientas y sistemas de obtención disruptivos, y gestión y análisis de datos, nos ayudan a tomar decisiones inteligentes basadas en datos actualizados diariamente a nivel global.

En este sentido, nuestro **Centro de Procesamiento de Datos (CPD)** es un referente absoluto de nuestra capacidad de innovar para nosotros mismos, para nuestros clientes y para el medioambiente. La tecnología del nuevo CPD permite, además, que el consumo energético sea menor y la eficiencia energética, por tanto, mayor.

El nuevo CPD extrae el mayor rendimiento y custodia con la máxima seguridad todos los datos que



maneja la Compañía. El edificio dispone de la certificación Uptime TIER IV Diseño y Obra, que garantiza la máxima fiabilidad y disponibilidad, y una infraestructura totalmente tolerante a fallos con sistema eléctrico y de clima por duplicado. Además, dentro de la política de compromiso con el medioambiente que sigue Inditex, el CPD cuenta con tecnología verde con un PUE (*Power Usage Effectiveness*) menor de 1.3 (un 1.0 de valor indicaría una eficiencia del 100%), gracias a la utilización de buenas prácticas y la optimización de la infraestructura.

También con tecnología puntera y sostenible, el **nuevo edificio Zara.com** representa un hito en los ámbitos de la arquitectura y las comunicaciones avanzadas. Con despliegue de cobertura 5G y wifi 6, las comunicaciones son hasta 10 veces más rápidas y fiables que con tecnología LTE (*Long Term Evolution*). Gracias al wifi 6, el alcance y la cobertura son muy elevados y el rendimiento de todos los dispositivos conectados a la red, óptimo.

La automatización es uno de los objetivos de la aplicación de la tecnología. A lo largo de 2021 hemos continuado y lanzado proyectos que mejoran ampliamente nuestros procesos operativos. El **reaprovisionamiento automático de materiales en tienda** es uno de ellos. El nuevo modelo sustituirá las solicitudes que hoy se realizan manualmente en las tiendas por un algoritmo depurado que calculará las necesidades de los materiales recurrentes de la tienda, lo cual permitirá reducir la carga administrativa tanto en tienda como en servicios centrales. A la par, hemos mejorado los procesos de **trazabilidad y recepción** de los envíos de material para conocer su ubicación real y hacer el trámite de recepción en tienda más ágil y preciso mediante un proceso de escaneo desde dispositivos móviles.

Buscando la optimización de procesos, hemos desarrollado un completo sistema de **gestión avanzada de instalaciones** que, mediante la integración de nuestras actuales herramientas de gestión de incidencias, mantenimientos de infraestructuras y el uso de *Inergy*, nos facilita la gestión operativa, ad-

HITO 2021

En 2021 inauguramos el nuevo edificio de Zara.com. Las instalaciones, de más de 67.000 m^2 y con los últimos avances en materia de tecnología y de sostenibilidad, albergan los nuevos estudios de Zara.com y la Central de Diseño de Zara Hombre. El nuevo edificio representa un hito en las comunicaciones avanzadas, ya que cuenta con despliegue de cobertura 5G y wifi 6, consiguiendo comunicaciones hasta 10 veces más rápidas y fiables que con tecnología LTE (*Long Term Evolution*). Gracias al wifi 6, el alcance y la cobertura son muy elevados y el rendimiento de todos los dispositivos conectados a la red, óptimo.



ministrativa y financiera de las instalaciones de las tiendas. De esta manera, la gestión de las incidencias cuenta con un sistema parametrizado de semáforos y automatismos que logrará identificarlas y solucionarlas rápidamente en función de su criticidad proporcionándonos, incluso, la capacidad de anticipar la ocurrencia de una incidencia en determinados activos, es decir, un mantenimiento predictivo.

Nuestra apuesta por la tecnología también abarca la relación con los proveedores, el control de las materias primas y de la energía, e incluso el desarrollo de nuevas herramientas de mensajería y comunicación, como el proyecto ***Inline,*** para eliminar el uso de teléfonos, *freesets* y *walkies* en tienda.

El esfuerzo constante del Grupo por alcanzar una digitalización plena nos ha llevado a volcarnos además en dos aspectos claramente definidos: mejorar la disponibilidad y accesibilidad a la información, haciendo que ambas sean en tiempo real, y alcanzar una integración cien por cien efectiva de nuestras aplicaciones dotándolas, además, de movilidad.

Con ese eje conductor, a lo largo de este año hemos llevado a cabo la **migración a *cloud*** de nuestros sistemas de información, pasando de un repositorio disgregado a otro centralizado, mucho más efectivo y en línea con las necesidades de negocio. La migración nos ha permitido además contar con un sistema evolucionado con el que podemos pro-

porcionar a cualquier área de la Compañía los datos que necesite en tiempo real, facilitando así la toma de decisiones. En el nuevo sistema existen más de 100 espacios de trabajo colaborativo en *cloud*.

La disponibilidad de datos en tiempo real también ha hecho posible el lanzamiento de otros dos proyectos: **ONE, para el seguimiento en tiempo real de la venta,** y la **herramienta para la gestión integrada de la tienda,** con el fin de mostrar a las tiendas en tiempo real los indicadores comerciales más importantes para ellas.

4.3.4. Proyectos y herramientas para nuestras personas

GRI 103-2 Y 103-3

La innovación es un valor crucial en Inditex que nos ayuda a reforzar cada día la confianza que tanto los clientes como las personas que trabajan directa o indirectamente en la Compañía depositan en nosotros. La innovación, de hecho, nos permite investigar, desarrollar y materializar infinidad de proyectos con los que, en definitiva, pretendemos mejorar la calidad de vida de **nuestras personas y de las comunidades** que se relacionan con Inditex.

Hacemos hincapié en impulsar valores tan importantes para nosotros como la sostenibilidad, la diversidad, la responsabilidad o la transparencia, valiéndonos para ello del poder de la tecnología y del *know how* de nuestro capital humano.

Nuestras personas

Las personas que trabajan en el Grupo son el elemento clave para lograr poner al servicio del cliente toda nuestra competencia innovadora, pero también para seguir aprendiendo, avanzando y creciendo. Por eso, a lo largo de 2021 hemos desarrollado numerosas iniciativas que tienen que ver con el desarrollo de su potencial y su talento en muy diversos ámbitos. El lanzamiento del ***chatbot Inditex Careers*** en Instagram es un ejemplo de ello. Este *chatbot* de reclutamiento ayuda a los candidatos a registrarse en nuestras ofertas de empleo y a crear su perfil en *Inditex Careers* de forma sencilla, rápida y amigable.

Las personas son el elemento clave para impulsar al máximo nuestra capacidad innovadora.

También relacionado con el reclutamiento, este año hemos dado el paso de **digitalizar las entrevistas** a través de *Team Plays*, entrevistas *online* y extensión *Videoask* a candidatos externos, así como los procesos de ***On-boarding* y firma de contrato digital**, el primero implementado en España en tienda, y el segundo en España, Países Bajos y Alemania.

En el ámbito de la formación, nuestro compromiso con la digitalización ha hecho posible el lanzamiento internacional de la plataforma de aprendizaje ***Tra!n,*** un espacio virtual, moderno y ágil al que nuestros equipos de todo el mundo se pueden conectar para acceder a una amplia propuesta de contenidos formativos como, por ejemplo, producto y moda, cultura y valores, seguridad y salud o sostenibilidad, entre otros. Estos contenidos son generados tanto internamente, aprovechando y compartiendo el conocimiento de nuestros equipos, como en colaboración con entidades educativas de referencia.

ⓘ Más información en el apartado *5.1. Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación* de este Informe.

Además, con el fin de mejorar la ergonomía y la salud de nuestras personas y optimizar su tiempo, hemos implementado un **sistema automático de rotación de tareas logísticas** que, basado en nuestra herramienta de elaboración de horarios *Orquest* y la inteligencia artificial, asigna cambios en las tareas realizadas por los operarios en los centros de distribución.

Bienestar en las sedes

La innovación nos permite mejorar el bienestar en nuestras sedes en un sentido amplio: comodidad, eficiencia, sostenibilidad, arquitectura y salud laboral, entre otras cuestiones, y en todos ellos hemos acometido numerosos proyectos a lo largo del ejercicio 2021. Ejemplo de ello son **las nuevas técnicas constructivas y conceptos arquitectónicos orientados a conseguir la máxima eficiencia ambiental** en edificios y sedes, mejorando al mismo tiempo el confort y, por ende, la calidad de vida de los usuarios.

Del mismo modo, la Compañía ha abordado la investigación de **nuevas soluciones constructivas para el desarrollo de oficinas inteligentes, sostenibles y eficientes.** Partiendo de esa base, hemos llevado a cabo la modernización de la sede central de Bershka aplicando planteamientos completamente innovadores que buscan el confort del empleado y la optimización de su actividad diaria, cumpliendo, al mismo tiempo, unos estrictos requisitos de eficiencia y sostenibilidad. El edificio ha requerido una serie de innovaciones tecnológicas, como el diseño específico de componentes estructurales para que las propiedades acústicas sean de la más

alta calidad, o el diseño de un sistema de iluminación automático de máxima eficiencia energética. Ambos han supuesto un importante avance científico técnico para la Compañía.

Somos comunidad

La innovación social forma parte de nosotros. Nuestro objetivo es desarrollar y aplicar soluciones que satisfagan necesidades sociales de una forma eficiente y sostenible. En este sentido, nuestro programa de inversión en la comunidad se articula en torno a tres puntos: identificación de nuevas necesidades sociales, desarrollo de soluciones que contribuyan a darles respuesta, y evaluación de su eficacia y ampliación de aquellas iniciativas que hayan resultado eficaces.

Nuestro trabajo para la comunidad no sería posible sin la implicación directa de determinados agentes como organizaciones locales e internacionales, gobiernos, sindicatos, instituciones académicas y representantes de la sociedad civil. Por ello, trazamos, con todos y cada uno de ellos, alianzas que nos permiten poner en marcha conjuntamente innovadoras iniciativas en campos tan distintos como la investigación sobre nuevas enfermedades, la mejora en la provisión de agua y saneamiento en países en vías de desarrollo o proyectos de investigación en el ámbito de la educación y la economía social.

El proyecto Zara Tribute representa una iniciativa social alineada con nuestra actividad comercial, basada en el lanzamiento de colecciones de edición limitada vinculadas a causas sociales. La primera colección *Tribute* de Zara, denominada *"Icons by Peter Lindbergh"*, es un proyecto que cuenta con fotografías icónicas del legendario fotógrafo Peter Lindbergh y comisariadas por el director creativo Fabien Baron. El 100% de los ingresos de esta colección se destinan a *Franca Sozzani Fund for Preventive Genomics*, con el objetivo de financiar la iniciativa *Global Babyseq*, proyecto de secuenciación del genoma humano que busca apoyar la investigación y la innovación en medicina predictiva en colaboración con *Brigham and Womens Hospital* y *Harvard Medical School*.

Y en el ámbito médico también se enmarca nuestra alianza con Médicos Sin Fronteras. Invertimos en proyectos de investigación para la respuesta a nuevas enfermedades y el desarrollo de nuevos protocolos de atención médica que contribuyan a la mejora del bienestar comunitario. Durante 2021 han destacado por su innovación proyectos como POCUS (*point-of-care ultrasound*), *Patient Multimedia Engagement toolkit* o el *Mobile Outbreak Lab*, entre otros.

ⓘ Más información en el apartado *5.7. Colaboramos para generar valor en las comunidades* de este Informe.

Por último, en 2021 hemos acometido dos iniciativas de calado para la Compañía relacionadas con las personas de nuestra cadena de suministro y, por ende, con la sostenibilidad social: la formalización del uso de una **herramienta de medición del impacto social para proyectos y,** como consecuencia de ella, la **estandarización de la gestión de proyectos en la cadena de suministro.**

4.3.5. Proyectos para el planeta

GRI 103-2 Y 103-3

Para Inditex es condición *sine qua non* que nuestra innovación repercuta positivamente en el planeta para el presente y para el futuro. Estamos convencidos de que debemos innovar no solo en los aspectos directamente vinculados con nuestra Compañía, sino desde una visión 360 grados orientada al desarrollo de soluciones que nos permitan contribuir a la preservación del planeta para las generaciones futuras.

En este terreno, un aspecto fundamental para nosotros es ser capaces de llevar las soluciones que desarrollamos en pro del medioambiente a toda nuestra cadena de valor, para lo cual, de nuevo, establecemos alianzas estratégicas con nuestros colaboradores.

Nuestras líneas de actuación en términos de innovación para minimizar nuestro impacto sobre el planeta abarcan un amplio abanico de objetivos: reducción de emisiones contaminantes, del consumo de agua, de textiles y de la huella de carbono. Los articulamos en torno a dos ejes: **circularidad y productos seguros y sostenibles.**

Circularidad

La economía circular nos mueve. Buscamos constantemente soluciones y herramientas que nos ayuden a minimizar los impactos negativos de nuestra actividad en todo el ciclo de vida de nuestros productos: fibras, procesos, uso y fin de vida. Para ello contamos con el ***Sustainability Innovation Hub,*** nuestra plataforma de innovación abierta, un punto de referencia fundamental para afianzar nuestra actitud respetuosa con el planeta. A través de ella, buscamos y desarrollamos de manera constante nuevas materias primas y fibras más sostenibles y, en buena parte de los casos, lo hacemos de forma colaborativa, de la mano de *startups* punteras del sector en muy diversos ámbitos de la producción textil: materias, procesos, fin de vida, microplásticos, trazabilidad, etc. De hecho, algunos de los proyectos más disruptivos surgidos en 2021 han salido del trabajo conjunto con ellas, por ejem-



Nuestra apuesta por la innovación a lo largo de toda la cadena de valor y el ciclo de vida de nuestros productos persigue impulsar y apoyar la consecución de nuestros objetivos de sostenibilidad.

plo, **LanzaTech,** en el ámbito de la investigación de materias primas.

ⓘ Más información en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.

También hemos llegado a diversos acuerdos de los que han salido colaboraciones como la firmada con la aceleradora ***Plug and Play*** para poder identificar las *startups* que mejor contribuyen a nuestros objetivos principales y organizar el trabajo con ellas; el acuerdo con la plataforma de innovación ***Fashion for Good,*** en la que trabajamos de forma colaborativa con otros agentes relevantes del mercado de la moda para impulsar la aceleración de proyectos de sostenibilidad en el sector; y la colaboración con **Quantis** para consolidar su experiencia en análisis de ciclo de vida y poder emplear sus mediciones de impacto con las *startups* con las que trabajamos.

Fabricación segura y sostenible

Fabricar nuestros productos de manera segura y sostenible es una condición irrenunciable para Inditex, seguros tanto para las personas que se encargan de la fabricación de los productos, como para quienes los reciben, nuestros clientes, y sostenibles para el medioambiente. Para lograrlo, la Compañía colabora con empresas tecnológicas y científicas líderes, así como con tecnólogos de referencia internacional, con el fin de entender mejor las características de las sustancias que pueden



estar presentes tanto en los procesos como en los productos químicos empleados en toda la cadena de fabricación y actuar en consecuencia.

Bajo este marco de cooperación, en 2021 se han iniciado colaboraciones industriales con empresas líderes del sector que han permitido acelerar la incorporación de soluciones disruptivas. En concreto, se han desarrollado alianzas globales de investigación en ciencia con **BASF** y en tecnología con **EPSON,** fundamentadas en ambos casos en su compromiso con la sostenibilidad, el liderazgo, el conocimiento multisectorial y su capacidad de I+D.

BASF-Inditex. El entendimiento y establecimiento de sinergias entre ambas compañías nos ha permitido trabajar juntos en una **tecnología sostenible de lavado doméstico** orientada a la mitigación de microfibras; la obtención de **soluciones sostenibles en los procesos húmedos** (tintura y estampación); la exploración conjunta de **materiales y fibras sostenibles,** alternativas a las existentes; y el diseño de una agenda de I+D conjunta en tecnologías de reciclado mecánico, químico y biológico como solución de referencia en la industria.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.5. Uso y fin de vida de los productos* de este Informe.

EPSON-Inditex. A lo largo de 2021, el acuerdo con esta multinacional nos ha permitido la elaboración y validación conjunta, a modo de prueba de concepto, de las bases tecnológicas y científicas necesarias para el diseño y desarrollo de la agenda de I+D e innovación en tecnologías de digitalización de procesos húmedos como solución referencial en la industria.

En el marco de la seguridad química, la Compañía, junto con la *Universitat Pompeu Fabra* y la Universidad de Santiago, han puesto en marcha una acción colectiva con el objetivo de desarrollar métodos y herramientas computacionales para caracterizar la seguridad química de los compuestos empleados en la industria textil y del cuero. Se trata de un proyecto sumamente innovador ya que, por primera vez, se ha construido una base de datos para facilitar el acceso a toda la información disponible en esta materia.



Mejorar la seguridad y la salud de nuestros productos también es el objetivo de otros tres proyectos lanzados en 2021 fruto de nuestro I+D+i: la **nueva actualización de nuestro estándar CTW** (*Clear To Wear*), para lo cual se han evaluado más de 1.800 sustancias con especial atención a sus consecuencias medioambientales y para la salud humana; la puesta en marcha de una guía de **buenas prácticas de fabricación para productos en contacto con alimentos,** con el fin de garantizar que cualquier producto u objeto destinado a entrar en contacto, directa o indirectamente, con alimentos, sea lo suficientemente seguro para evitar que se transfieran sustancias nocivas que puedan suponer un peligro para la salud humana; y, por último, la creación, junto con la Universidad de Lleida, de un **método para la detección de perfluorocarbonos** (PFC) volátiles en textil y producto químico con el fin de alcanzar los límites más estrictos.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos* de este Informe.

4.3.6. Información segura, privacidad a salvo

GRI 103-2 Y 103-3

En el actual marco de transformación digital, en el que los cambios se suceden de forma rápida y constante, la información se ha convertido en el combustible que hace funcionar la maquinaria de cualquier industria. Conscientes de su importancia y del papel preminente que juega la salvaguarda de su seguridad, en Inditex apostamos por la mejora continua de nuestro modelo de gestión de seguridad y realizamos inversiones para disponer de las tecnologías y controles más punteros que nos permitan mantener nuestros datos y los de nuestros clientes a salvo.

Con ese objetivo, a lo largo de 2021 hemos reforzado los planes, sistemas y controles del trabajo en remoto y los riesgos asociados a ello, derivados de la pandemia mundial provocada por la covid-19 y, además, hemos finalizado el plan estratégico *Next Generation Cybersecurity* con el fin de optimizar el nivel de madurez de nuestro programa de **Seguridad de la Información** y, al mismo tiempo, identificar necesidades y retos de la Compañía para los próximos años.

Respecto al importante incremento de los ciberataques en el mundo, sin impacto en nuestra Compañía, se han definido nuevos grupos de trabajo que, bajo supervisión del Comité de Seguridad de la Información, continúan diseñando e implantando nuevas iniciativas como el programa ***Supply Chain- Third party risk management,*** centrado en el impacto de la ciberseguridad en la cadena de suministro.

De hecho, el aumento de incidentes de ciberseguridad a nivel mundial sobre las cadenas de suministro ha puesto de manifiesto la necesidad de establecer controles sobre la misma. En esta línea, Inditex ha reforzado sus programas de control, incluyendo una revisión específica de la forma de acceder, operar y gestionar la información de Inditex de nuestros proveedores. Conocedores, además, de que el factor humano es uno de los eslabones más débiles en lo que a seguridad de la información se refiere, hemos llevado a cabo distintas acciones en materia de formación y capacitación con el objetivo de evaluar su desempeño en materia de seguridad.

Por otro lado, el cambio del modelo tradicional de tecnología *on premises* al nuevo enfoque de la nube ha requerido también nuevos planteamientos para garantizar la máxima seguridad de la información y, al mismo tiempo, la mejor experiencia de usuario, precisamente los dos pilares en los que se sustenta nuestro programa ***Zero Trust-Road to password-less,*** que abre el camino a la conexión *passwordless* (sin contraseña) a los servicios.

4.4.

La colaboración, esencia de la transformación

En Inditex, diseñamos diversas estrategias que pasan por el diálogo permanente y la transparencia con nuestros grupos de interés, ya que consideramos que una colaboración constante resulta crucial a la hora de construir y conseguir nuestros objetivos comunes y colaborar en la transformación del sector.

4.4.1. Relación con los grupos de interés

GRI 102-21; 102-33; 102-40; 102-42; 102-43; 103-2 Y 103-3

En Inditex apostamos por la generación de un **impacto positivo** y por la **creación de valor de forma sostenible** para nuestros grupos de interés, así como para la sociedad en su conjunto. Por eso, creemos que la colaboración con ellos es clave, tanto para avanzar en la senda que nos hemos fijado a través de nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad como para impulsar de manera decidida la transformación sostenible de nuestro sector.

Somos conscientes de que mantener un **diálogo continuo, escuchar y atender las demandas y necesidades de nuestros grupos de interés** y aunar fuerzas con ellos es clave para avanzar en objetivos comunes y compartidos. La circularidad, la preservación del planeta y sus recursos, o la promoción de los derechos humanos y laborales son algunos de estos objetivos comunes y compartidos que persiguen la transformación necesaria para que en un futuro la sostenibilidad sea una máxima presente y plenamente integrada en todos los ámbitos de la sociedad.

Los principios que rigen la relación con nuestros grupos de interés son la transparencia y el diálogo permanente, palancas necesarias para fomentar una colaboración conjunta en la senda hacia el desarrollo sostenible.

Cómo y con quién colaboramos

Consideramos grupos de interés a aquellos colectivos o entidades que pueden estar relacionados con nuestro Grupo a lo largo de nuestra cadena de valor y en el entorno en el que desarrollamos nuestra actividad y que, al mismo tiempo, tienen la capacidad de influir en Inditex con sus decisiones y opiniones. A partir de nuestro modelo de negocio —y su relación con él—, clasificamos a nuestros grupos de interés en: **clientes, empleados, proveedores, accionistas, la comunidad en su conjunto y el medioambiente** (representado por diversas entidades de índole medioambiental).

Los principios que rigen la relación con todos nuestros grupos de interés son la **transparencia y el diálogo permanente,** como se declara en nuestra Política de Sostenibilidad. Estos principios comunes se materializan en estrategias, objetivos y canales de comunicación y diálogo concretos, que están en constante revisión y actualización. Así, contamos con políticas que definen los principios de la relación con cada grupo de interés, como puede ser nuestro Código de Conducta y Prácticas Responsables, nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores o la Política de Derechos Humanos, entre otras.

COLABORACIÓN PARA UNA TRANSFORMACIÓN SOSTENIBLE



DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Identificación

Identificación de todos los grupos de interés que puedan estar relacionados con Inditex a lo largo de nuestra cadena de valor y en el entorno en el que se desarrolla nuestra actividad.

Priorización

Clasificación y determinación de cuáles son los grupos de interés prioritarios en base a nuestro modelo de negocio y cadena de valor.

Se tiene en cuenta tanto su implicación como los posibles impactos que les puede suponer este modelo.

Definición de la estrategia

Para cada grupo de interés se elabora una estrategia concreta en base a sus características y necesidades. Se definen objetivos, compromisos y herramientas de diálogo específicas.

ELEMENTOS COMUNES DE TODAS LAS ESTRATEGIAS: DIÁLOGO PERMANENTE Y TRANSPARENCIA

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE INDITEX Y HERRAMIENTAS DE RELACIÓN Y DIÁLOGO

PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS DE INDITEX	EJEMPLOS DE GRUPOS DE INTERÉS
Empleados Toda persona que trabaje en Inditex ya sea en las tiendas, oficinas o centros logísticos.	Empleados de tiendas Empleados de oficinas Empleados de centros logísticos Representantes sindicales
Clientes Cualquier persona que adquiera algún producto comercializado por las distintas marcas del Grupo Inditex.	Cliente de tienda física Cliente de tienda *online* Cliente potencial
Proveedores Empresas que forman parte de la cadena de suministro de Inditex así como sus respectivos empleados.	Proveedores directos Fabricantes Trabajadores Organizaciones sindicales Organizaciones internacionales
Comunidad Todas aquellas personas o entidades que forman parte del entorno en el que Inditex desarrolla su actividad.	ONG Gobiernos y administraciones públicas Instituciones académicas Sociedad civil Medios de comunicación
Medioambiente Conjunto de elementos naturales presentes en el entorno en el que Inditex desarrolla su modelo de negocio.	Organizaciones de defensa del medioambiente Gobiernos
Accionistas Cualquier persona o entidad que posee acciones del Grupo Inditex.	Inversores institucionales Inversores particulares

HERRAMIENTAS DE RELACIÓN Y DIÁLOGO

● Diálogo constante ● Bianual ○ Anual ● Bajo demanda

	COMUNES	ESPECÍFICAS
Comisión de Sostenibilidad		● Comité de Ética ● Acuerdo UNI Global Union ● Formación y promoción interna ● Comunicaciones internas ● Programas de voluntariado ● Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad
Análisis de Materialidad		● Equipos especializados de atención al cliente ● Tiendas físicas y *online* ● Redes sociales ● Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad
Consejo Social		● Clústeres de proveedores ● Comité de Ética ● Equipos comerciales y de sostenibilidad ● Acuerdo Marco con IndustriALL Global Union ● Departamento de Protección de Datos y Privacidad
Alianzas Estratégicas		● Consejo Social ● Cooperación con ONG ● Comisión de Patrocinio y Mecenazgo
Página Web Corporativa		● Consejo Social ● Compromisos con ONG ● Equipos de sostenibilidad medioambiental
Informe Integrado		○ Junta General de Accionistas ○ Índices de Sostenibilidad ● Relación con inversores

NUESTROS COMPROMISOS

COMUNES	ESPECÍFICOS
	✓ Respeto a los Derechos Humanos y laborales ✓ Trato justo y digno ✓ Respeto a la privacidad y protección de datos personales ✓ Compromiso con la seguridad de la información
	✓ Comunicación clara y transparente ✓ Integración en todo el modelo de negocio ✓ Diseño y fabricación responsable ✓ Respeto a la privacidad y protección de datos personales ✓ Compromiso con la seguridad de la información
	✓ Fomento y protección de los Derechos Humanos y laborales fundamentales y de los estándares internacionales ✓ Promoción de entornos productivos sostenibles ✓ Respeto a la privacidad y protección de datos personales en la prestación de servicios
	✓ Contribución al desarrollo social y económico ✓ Compromiso con la mejora del bienestar global
	✓ Respeto al medioambiente ✓ Conservación de la biodiversidad ✓ Gestión sostenible de los recursos ✓ Lucha contra el cambio climático
	✓ Interés social e interés común de todos los accionistas ✓ Fomento de la participación informada

GENERACIÓN DE VALOR PARA LOS GRUPOS DE INTERÉS

Clientes

Nuestro compromiso con los CLIENTES implica mantener su confianza y producir de manera sostenible productos de moda que satisfagan sus necesidades y expectativas.

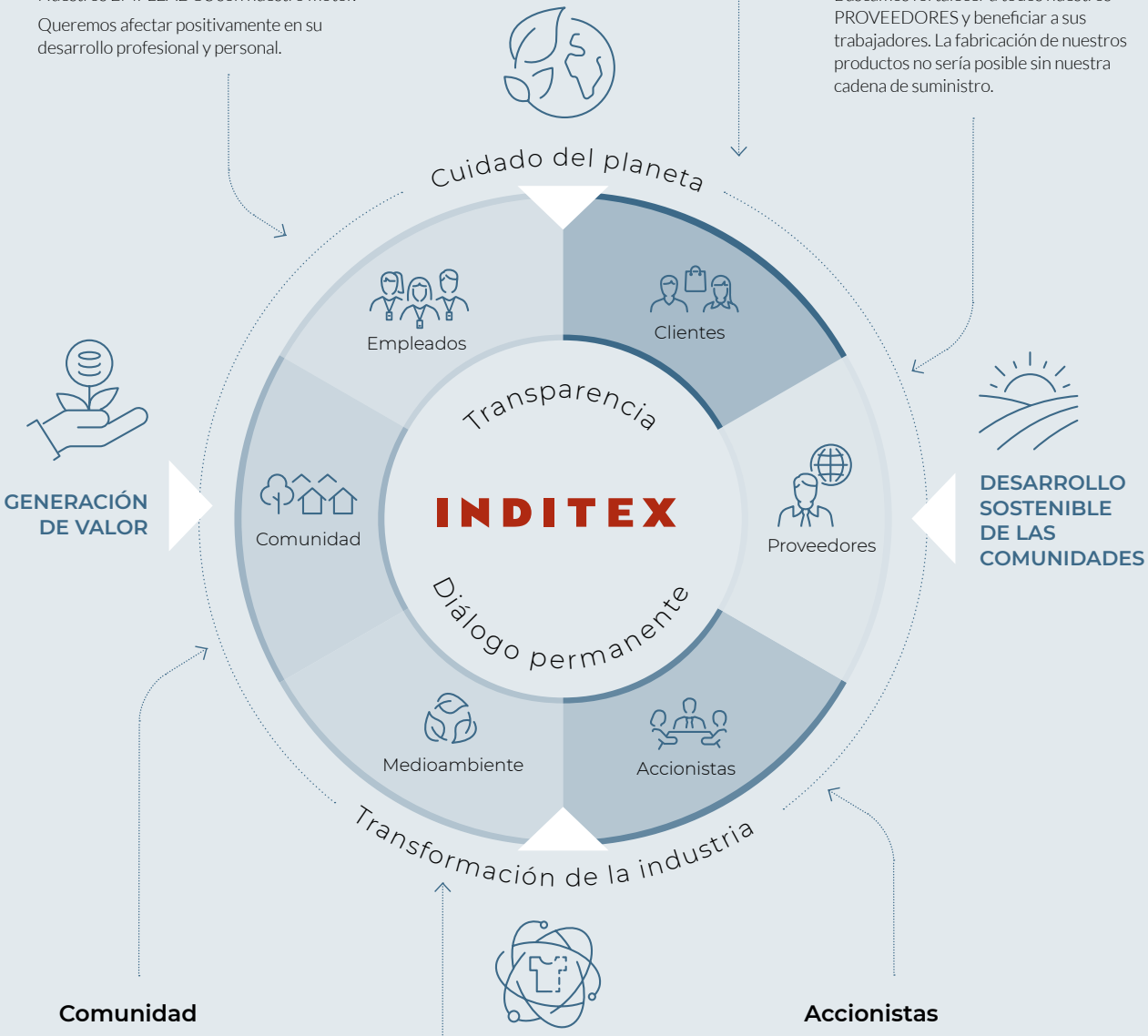
Empleados

Nuestros EMPLEADOS son nuestro motor.

Queremos afectar positivamente en su desarrollo profesional y personal.

Proveedores

Buscamos fortalecer a todos nuestros PROVEEDORES y beneficiar a sus trabajadores. La fabricación de nuestros productos no sería posible sin nuestra cadena de suministro.



GENERACIÓN DE VALOR

DESARROLLO SOSTENIBLE DE LAS COMUNIDADES

Comunidad

Queremos impactar positivamente en el desarrollo económico, social y medioambiental de la COMUNIDAD. Aspecto clave son nuestros programas de inversión en iniciativas sociales alineadas con nuestra actividad.

Accionistas

Nos aseguramos de que los ACCIONISTAS tengan acceso a la información necesaria para garantizar la toma de decisiones inclusivas, participativas y representativas que respondan a sus necesidades.

Medioambiente

Estamos comprometidos con el desarrollo de un modelo de economía circular que mitigue el impacto de nuestra actividad en el MEDIOAMBIENTE y donde prime la eficiencia en la utilización de los recursos.



Herramientas de colaboración destacadas

Desde 2019 contamos con una **Comisión de Sostenibilidad,** como comisión delegada del Consejo de Administración, entre cuyas responsabilidades se encuentra la supervisión de las relaciones con los grupos de interés en el ámbito de la sostenibilidad. Asimismo, desde 2002 existe un Consejo Social como órgano asesor en materia de sostenibilidad formado por externos independientes, que tiene entre sus atribuciones formalizar e institucionalizar el diálogo con los interlocutores clave en la sociedad civil.

ⓘ Más información en el apartado *4.2.1. Nuestra visión de la sostenibilidad* de este Informe.

Establecemos diversas **alianzas estratégicas** de colaboración con grupos de interés para avanzar en el desarrollo sostenible a lo largo de nuestra cadena de valor y en las comunidades en las que operamos. De este modo, maximizamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y avanzamos en nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad.

ⓘ Más información en el apartado *4.4.2. Alianzas* de este Informe.

Con el objetivo de identificar y dar respuesta a aquellos asuntos que son más relevantes para nuestros grupos de interés, anualmente realizamos un **análisis de materialidad** que involucra tanto a grupos de interés internos como externos. El resultado de este análisis supone una fuente de información muy valiosa, pues no solo nos permite conocer sus necesidades y expectativas, sino que a su vez sirve como guía en la definición de las prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental.

ⓘ Más información en el apartado *4.4.3. Análisis de materialidad* de este Informe.

4.4.2. Alianzas

GRI 103-12 Y 103-13

En Inditex mantenemos una relación de **cooperación estrecha, multidireccional y constante** con distintas organizaciones e instituciones, tanto de ámbito local como internacional. Establecer alianzas basadas en el trabajo conjunto es fundamental para nosotros, ya que somos conscientes de que solo aunando fuerzas con los actores clave podemos avanzar hacia la transformación sostenible de nuestro sector en particular, y de la sociedad y el planeta en general.

Así, mantenemos alianzas con gobiernos, sindicatos, instituciones académicas, organizaciones locales e internacionales y representantes de la sociedad civil, entre otros, para avanzar en el desarrollo sostenible. También colaboramos con otras empresas de nuestro sector a través de distintas plataformas y alianzas, ya que los retos y oportunidades a los que nos enfrentamos son comunes y requieren de la colaboración de todos los actores. De este modo, maximizamos nuestra contribución a los ODS y avanzamos en la creación de valor económico, social y medioambiental.

Colaboramos con distintas organizaciones para avanzar hacia la transformación sostenible de nuestro sector en particular, y de la sociedad y del planeta en general.

Alianzas

IMPACTO POSITIVO EN LAS **PERSONAS** DE NUESTRA **CADENA DE VALOR** Y EN LA **COMUNIDAD**

PROTECCIÓN DEL **MEDIOAMBIENTE** Y LUCHA CONTRA EL **CAMBIO CLIMÁTICO**

ALIANZAS TRANSVERSALES CON IMPACTO **SOCIAL**, **MEDIOAMBIENTAL** Y DE **BUEN GOBIERNO**


Cáritas




entreculturas
ONG JESUITA


Ethical
Trading
Initiative




EVERY
MOTHER
COUNTS


Open
For
Business


LBG
España


OIT


RED EMPRESARIAL POR LA
DIVERSIDAD E INCLUSIÓN LGBTI


RSC
RMG
SUSTAINABILITY
COUNCIL


Shift


USC
UNIVERSIDADE
DE SANTIAGO
DE COMPOSTELA


COMILLAS




Cruz Roja


UNIVERSITAS
Miguel Hernández


medicusmundi


BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C
OUR ONLY FUTURE


clean
CARGO
Sustainable
Transportation


CO
ZEV
CARGO OWNERS FOR
ZERO EMISSION VESSELS


THE
FASHION
PACT


furfree
ALLIANCE


RACE TO ZERO

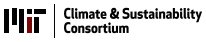

THE BUSINESS CASE
FOR A UN TREATY ON
PLASTIC POLLUTION


OCA
ORGANIC COTTON ACCELERATOR


THE GLOBAL COMPACT
APOYAMOS
EL PACTO MUNDIAL


UPC
UNIVERSITAT POLITÈCNICA
DE CATALUNYA
BARCELONATECH


SUSTAINABLE
FIBRE
ALLIANCE
sfa


Climate & Sustainability
Consortium


FASHION
FOR
GOOD

ACCELERATING CIRCULARITY

Proyecto colaborativo de la industria de la confección en el que se aúnan esfuerzos de distintos operadores, de ámbitos que van desde la recogida de residuos, el reciclaje, la producción de fibra o la distribución textil, para impulsar la circularidad. Con el apoyo de *Textile Exchange*, *Euratex*, *Wrap*, *Circle Economy*, *Fashion for Good*, *ReFashion* o *Apparel Impact Institute* entre otros, Inditex es socio fundador y miembro del *Steering Comittee* de la iniciativa en Europa, junto con otros miembros representantes fabricantes de fibra, y expertos en residuos textiles y cadenas de suministro, así como marcas y minoristas. También somos miembros integrantes del *Brand & Retailer Working Group* de la iniciativa en Estados Unidos.

ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS REFUGIADOS (ACNUR)

Inditex y ACNUR colaboran desde 2020 con el objetivo común de satisfacer las necesidades de ropa de las personas refugiadas y desplazados internos. A través de esta alianza estratégica, Inditex, en colaboración con sus proveedores, apoya a ACNUR en la tarea de abrigar y ayudar a recuperar la dignidad a las personas refugiadas que se han visto forzadas a abandonar sus hogares. En virtud de esta alianza, Inditex ha proporcionado más de tres millones de artículos de sus colecciones a personas refugiadas y desplazados internos.

ACT (ACTION, COLLABORATION, TRANSFORMATION)

Iniciativa de colaboración entre marcas de distribución, proveedores y sindicatos para transformar la industria textil y conseguir salarios dignos en el sector, a través de la negociación colectiva y unas prácticas de compra responsable. La participación de Inditex en ACT y en sus grupos de trabajo es muy activa desde su creación en 2015.

AFIRM GROUP

Foro de trabajo con empresas líderes en el sector de la moda, calzado y productos de deporte con el objetivo común de reducir en la cadena de suministro textil y cuero el uso e impacto de sustancias con preocupación en la salud y el medioambiente.

ALIANZA PAÍS POR LA POBREZA INFANTIL CERO

Iniciativa promovida por el Alto Comisionado contra la Pobreza Infantil (Gobierno de España) con el propósito de fomentar la participación y la creación de alianzas del conjunto de actores sociales para trabajar por una visión común: una España en la que todos los niños, niñas y adolescentes tengan las mismas oportunidades de futuro sin importar las condiciones de su nacimiento. Inditex es miembro de la Alianza desde enero de 2021.

ALIANZA POR UNA RECUPERACIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE

Alianza impulsada por Ecodes y el Grupo Español de Crecimiento Verde, entre otros, para defender que las políticas de estímulos sean efectivas desde el punto de vista económico y social y, a su vez, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y biodiversidad.

ARBORUS

Inditex colabora con el Fondo de Dotación Arborus (*Arborus Endowment Fund*), creado por la asociación *Arborus* y grandes empresas internacionales, con el apoyo del Consejo Económico y Social Europeo. Su acción está dirigida a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres en el mundo, en particular a través de la difusión de un estándar europeo y global: el sello europeo e internacional GEEIS (*Gender Equality European and International Standard*), que es una herramienta que promueve el fomento de la diversidad y la inclusión en las empresas y con el que Inditex ha certificado varias de sus filiales.

ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES DE TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR DE ESTAMBUL – ITKIB

Mantenemos en Turquía una larga y fructífera colaboración con ITKIB, la patronal textil de Estambul, y con EKOTEKS, el laboratorio de control aduanero, para el desarrollo de nuevas técnicas de análisis de cosméticos y fibras sostenibles.



BETTER COTTON

Desde Inditex colaboramos como miembros de la iniciativa *Better Cotton*, que desarrolla y fomenta buenas prácticas en el cultivo tradicional del algodón para beneficio de los productores, del medioambiente y para asegurar el futuro del sector.

BETTER THAN CASH ALLIANCE

Alianza de gobiernos, empresas y diversas organizaciones internacionales, promovida por Naciones Unidas, cuyo objetivo es fomentar globalmente la transición hacia una economía digital. En Inditex enfocamos nuestra colaboración con esta alianza en la digitalización y educación financiera de la cadena de suministro.

BSR (BUSSINESS FOR SOCIAL RESPONSIBILITY)

Organización global sin ánimo de lucro que trabaja con una red de más de 200 miembros para construir un mundo justo y sostenible. Como miembros de BSR desde 2019 participamos en distintas iniciativas impulsadas por la organización, como el Programa HER de empoderamiento de la mujer o proyectos sobre el impacto social de la transición a la economía circular.

BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C DE NACIONES UNIDAS

Llamamiento urgente a la acción de una coalición mundial de organismos de las Naciones Unidas y de líderes empresariales e industriales para comprometerse a establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones basados en la ciencia.



BUSINESS FOR SOCIETAL IMPACT
CORPORATE CITIZENSHIP

BUSINESS FOR SOCIETAL IMPACT (B4SI)

Estándar global, anteriormente conocido como LBG, para la medición del impacto social empresarial. Inditex forma parte de la red global B4SI, compuesta actualmente por más de 150 empresas.

canopy

CANOPY PLANET INITIATIVE

Como fundadores de la iniciativa *Canopy Style*, colaboramos con la organización *Canopy Planet* para la protección de bosques primarios y de alto valor ecológico a través de la cadena textil. Se trata de un compromiso de protección de este tipo de bosques, y en particular del compromiso de garantizar que no hay celulosa proveniente de estos bosques en las fibras artificiales (viscosa, modal, lyocell).

Cáritas

CÁRITAS

Colaboramos con la entidad sin fines lucrativos Cáritas desde 2007 con el objetivo de contribuir a mejorar el bienestar comunitario. En el marco de nuestra alianza estratégica con Cáritas, desarrollamos actualmente diversos proyectos como el programa de economía circular Moda Re- o el programa de fomento al empleo en España.

United Nations Framework Convention on Climate Change

CARTA DE LA INDUSTRIA DE LA MODA PARA LA ACCIÓN CLIMÁTICA (UNFCCC)

Nos hemos adherido al compromiso impulsado por la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas, alineado con los objetivos del Acuerdo de París, que contiene la visión para que la industria alcance cero emisiones netas para 2050.

CONFEDERACIÓN ESPAÑOLA DE ORGANIZACIONES EMPRESARIALES (CEOE)

Colaboramos activamente con CEOE, que es el principal interlocutor de las empresas en España ante el Gobierno e instituciones internacionales. Desde Inditex, formamos parte de varios grupos de trabajo vinculados a los distintos aspectos ligados a la sostenibilidad y la circularidad.

CEO WATER MANDATE

Somos firmantes de esta iniciativa de las Naciones Unidas para apoyar a las compañías en el desarrollo, implementación y comunicación de sus estrategias y políticas relacionadas con el agua.

CIQ SHANGHAI

Participamos en el Programa *Pre-Testing* con la entidad *CIQ Shanghai*, que pertenece al Departamento de Inspección y Cuarentena Aduanera de China, reservado a las empresas con un muy alto nivel de cumplimiento de las regulaciones de salud en los artículos importados.

CLEAN CARGO WORKING GROUP

En 2020 nos adherimos a esta iniciativa dedicada a reducir los impactos ambientales del transporte mundial de mercancías y a promover el transporte marítimo responsable. Dentro del *Clean Cargo Working Group* existe una colaboración entre empresas dedicada a integrar los principios empresariales ambiental y socialmente responsables en la gestión del transporte. Su metodología de Cálculo de Emisiones de CO_2 es el estándar de transporte marítimo utilizado por otras iniciativas como el programa *SmartWay* de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA) y el Consejo de Emisiones de Logística Global (GLEC).

COTTON CAMPAIGN

Cotton Campaign es una iniciativa de empresas y organizaciones del tercer sector para la mejora de las condiciones de trabajo y la defensa de los derechos humanos en el cultivo y el abastecimiento del algodón.

COVID-19: ACTION IN THE GLOBAL GARMENT INDUSTRY

Iniciativa cuyo objetivo es incentivar la acción en el sector textil global para ayudar a la industria a enfrentar el impacto económico derivado de la pandemia del coronavirus, al mismo tiempo que se promueve la protección de los ingresos, la salud y el empleo de los trabajadores de la industria. Esta llamada a la acción ha sido consensuada en 2020 por la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) e *IndustriALL Global Union* junto con marcas internacionales, y contando con el apoyo técnico de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Inditex forma parte del grupo de trabajo internacional creado para su implementación.

COZEV (CARGO OWNERS FOR ZERO EMISSION VESSELS)

CoZEV es una iniciativa liderada por el *Aspen Institute* como parte de su programa *Shipping Decarbonization Initiative* (SDI). Esta iniciativa ha reunido a varios shippers para acelerar la transición hacia buques con emisiones cero y establecer un compromiso de usar únicamente este tipo de transportes de cara a 2040.

CRUZ ROJA

Colaboramos desde 2004 con Cruz Roja en diversos programas de ayuda humanitaria relacionados con catástrofes naturales y situaciones análogas. A lo largo de los últimos 17 años hemos cooperado en situaciones de emergencia en países como India, China, Japón, México, Australia, Italia o España, entre otros. Asimismo, colaboramos con Cruz Roja de forma estable a través de programas como SALTA o *Closing the Loop*.

ELLEN MACARTHUR FOUNDATION

Tras 10 años desde la creación de la *Ellen MacArthur Foundation*, Inditex ha reforzado su colaboración con la organización, convirtiéndose en *Partner* de la misma.

Este año hemos renovado nuestra participación como miembro del *Advisory Board* de su iniciativa *Make Fashion Circular*.

Además, ampliamos nuestra ambición en materia de reducción de plásticos, con la firma de un nuevo compromiso con el *New Plastics Economy* impulsado por la *Ellen MacArthur Foundation* en colaboración con *United Nations Environment* a 2025. El compromiso

promueve que todos los plásticos que utilizamos en nuestra actividad puedan ser reutilizados o reciclados de tal manera que sean reintroducidos en el circuito, a la vez que se reduce la cantidad de plásticos de *packaging* innecesario y se incrementa el contenido de porcentaje reciclado en dichos materiales.

Esta año también hemos firmado un manifiesto con la *Ellen MacArthur Foundation* ahondando en el *The Business Call for a UN Treaty on Plastic Pollution*, con la solicitud a los gobiernos de que el nuevo tratado sobre contaminación del plástico contemple medidas e instrumentos que afecten a todo el ciclo de vida de los plásticos, sin limitarse únicamente a abordar los retos asociados a su gestión como residuo.

ENTRECULTURAS

ONG de Desarrollo de la Compañía de Jesús con la que colaboramos desde 2001 con el objetivo de generar cambio social a través de la educación. En virtud de esta alianza, hemos desarrollado en los últimos 20 años diversos programas educativos que han beneficiado directamente a más de 1,3 millones de personas vulnerables en África, América y Asia.

ETHICAL TRADING INITIATIVE (ETI)

Plataforma de diálogo para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las cadenas de suministro, integrada por empresas, organizaciones sindicales internacionales y organizaciones no gubernamentales. Inditex es miembro de *Ethical Trading Initiative* desde 2005 y participa activamente de sus actividades y programas en distintos países.

EUROCOMMERCE

Trabajamos activamente con *EuroCommerce*, el mayor órgano representativo del sector *retail* en Europa, con 6 millones de empresas minoristas y mayoristas de distintos sectores.

Somos también miembros de su comité de medioambiente y miembros fundadores de su órgano representativo, TEFRIG, formado por empresas del sector textil.

EUROPEAN NETWORK AGAINST RACISM

Inditex comparte con la Fundación ENAR (Red Paneuropea Contra el Racismo, que trabaja en defensa de la igualdad racial) una visión de la sociedad donde exista plena igualdad, solidaridad y bienestar para todos y se combata la discriminación contra las personas por su color de piel, religión, cultura, nacionalidad u origen. En 2021, ENAR ha otorgado el Certificado de Gestión de la Diversidad Holística a la red de 34 *Champions de Diversidad* de Inditex en Europa, desarrollado en colaboración con expertos en la gestión de D&I.

EVERY MOTHER COUNTS

Organización sin ánimo de lucro dedicada a ayudar a que las mujeres reciban atención médica de calidad, para prevenir la mortalidad infantil y materna. A partir de nuestra alianza con *Every Mother Counts*, iniciada en 2015, se han desarrollado, entre otros, diversos proyectos de salud maternal en países como Bangladés y Estados Unidos.

FASHION FOR GOOD

Fashion for Good es una aceleradora global de innovación especializada en el sector textil. A través de esta plataforma, las marcas, productores, proveedores, organizaciones sin ánimo de lucro e innovadores trabajamos juntos para escalar soluciones sostenibles.

Desde Inditex participamos en un estudio sobre la tipología real de residuos textiles posconsumo en función de sus características y composiciones. El objetivo es diagnosticar las capacidades de clasificación del residuo textil a nivel europeo.

THE FASHION PACT

Somos socios co-fundadores de este acuerdo entre empresas líderes del sector de la moda que se compromete a establecer objetivos concretos para hacer frente a los retos de la industria en materia de lucha contra el cambio climático, cuidado de los océanos y conservación de la biodiversidad.

FORO SOCIAL DE LA MODA

Nace en 2018 como una iniciativa conjunta de organizaciones del tercer sector, sindicatos locales afiliados a *IndustriALL Global Union* (CCOO y UGT) y diversas marcas del textil español, entre las que nos encontramos. Fomenta un foro de diálogo entre los distintos grupos de interés acerca de las cadenas de suministro globales.



FUR FREE ALLIANCE

Fur Free Alliance es una coalición internacional de organizaciones para la protección del bienestar animal, cuyo objetivo final es erradicar la explotación y la muerte de animales para la extracción de su piel. Inditex forma parte del *Fur Free Retailer Program* de la *Fur Free Alliance*.

GLOBAL FASHION AGENDA (GFA)

Desde la Compañía seguimos trabajando en mejorar y dar continuidad a los compromisos en materia de circularidad comprometidos con la GFA y conseguidos en 2020. El 100% de nuestras tiendas siguen ofreciendo el programa de recogida de prendas usadas, continuamos formando a nuestros equipos de diseño en circularidad y hemos acelerado nuestra actividad para escalar el reciclaje *textile to textile*.

Además, Inditex participa como socio fundador, con sus marcas Pull&Bear y Bershka, en el proyecto *Circular Fashion Partnership*, que apoya el desarrollo de la industria del reciclaje en Bangladés.

INDUSTRIALL GLOBAL UNION

Federación Internacional de sindicatos que representa a más de 50 millones de trabajadores del sector industrial afiliados a más 600 sindicatos en 140 países. La colaboración con *IndustriALL Global Union* se sustancia a través del Acuerdo Marco Global, firmado en 2007 y primero en abarcar toda la cadena de suministro de una empresa textil. El acuerdo, renovado en 2019, subraya el papel esencial del respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva. En este sentido, ambas organizaciones acordamos trabajar juntas para garantizar una aplicación más efectiva de las Normas Internacionales del Trabajo.

INTERNATIONAL ACCORD

Es el acuerdo firmado en 2021 entre marcas y sindicatos internacionales, con organizaciones no gubernamentales como testigos para su cumplimiento, con el compromiso de continuar y expandir los esfuerzos para una industria textil segura y saludable, iniciados en Bangladés en 2013. El *International Accord* reconoce al *RMG Sustainability Council* (RSC) como la organización independiente que continúa estos esfuerzos en Bangladés. Inditex es miembro firmante original y forma parte del Comité de Dirección.

INSTITUTO DE ASUNTOS PÚBLICOS Y MEDIOAMBIENTALES DE CHINA (IPE)

Mantenemos una 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 China y la divulgación de los resultados de los análisis de aguas residuales. Seguimos colaborando conjuntamente en la elaboración de un mapa que monitorea el desempeño de las empresas textiles en China.

LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP) ESPAÑA

Metodología para la medición de la acción social empresarial. Inditex es miembro del grupo LBG España, compuesto actualmente de 19 empresas.

LEAF COALITION

Este año nos hemos adherido a la coalición LEAF, la cual, coordinada por *Emergent* y aunando participación pública y privada, pone el foco en la protección de los bosques tropicales frente a las prácticas de deforestación y en apoyo al desarrollo sostenible de los países donde se encuentran.

MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY (MIT)

En el marco de nuestro Programa *Closing the Loop*, colaboramos con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) en la iniciativa MIT-MISTI (*International Science and Technology Initiatives*) con el fin de investigar el desarrollo de procesos de reciclaje o creación de fibras textiles mediante nuevos métodos no contaminantes, o a partir de residuos, o cualquier otra iniciativa sostenible relacionada con la economía circular en la industria textil.



Contamos con la Cátedra *Inditex Materials Science and Engineering Fellowship Fund* con el *MIT Department of Materials Science and Engineering*. Esta cátedra vitalicia se centra en promover la investigación en materia de sostenibilidad.

MEDICUS MUNDI

ONG internacional fundada en 1963 con la que colaboramos desde 2015 con el objetivo común de promover el derecho a la salud. A través de esta alianza, contribuimos a la mejora de la situación socio-sanitaria de las trabajadoras y trabajadores del sector de la confección en Marruecos.

MÉDICOS SIN FRONTERAS

Colaboramos desde 2008 con la organización de acción médico-humanitaria Médicos Sin Fronteras con el objetivo de asistir a personas amenazadas por conflictos armados, epidemias, desastres naturales o exclusión de la atención médica. Fruto de esta alianza estratégica en materia de inversión en la comunidad, hemos desarrollado proyectos en 52 países que han beneficiado a más de seis millones de personas.

MIT CLIMATE AND SUSTAINABILITY CONSORTIUM

Inditex forma parte del grupo de empresas fundadoras del *MIT Climate and Sustainability Consortium* (MCSC), creado con el objetivo de acelerar el desarrollo de soluciones a gran escala para luchar contra el cambio climático. La iniciativa aúna a multinacionales líderes en diferentes industrias para trabajar con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), con el objetivo de compartir procesos y estrategias de innovación medioambiental.

NAACP LEGAL DEFENSE AND EDUCATIONAL FUND

NAACP *Legal Defense and Educational Fund* es la principal organización legal de Estados Unidos en defensa de justicia racial. Inditex colabora con esta organización financiando proyectos fundamentalmente en el área de la educación y que persiguen mejorar al acceso educativo a estudiantes afroamericanos, alcanzar cambios estructurales en la sociedad para eliminar las disparidades y lograr la igualdad racial. NAACP LDF trabaja por los derechos civiles y por la mejora la calidad en la educación.

OPEN FOR BUSINESS

Coalición que reúne a compañías globales de referencia que abogan por la inclusión y los derechos del Colectivo LGBT+ (lesbianas, gais, bisexuales y transexuales) para demostrar que las sociedades más inclusivas son mejores para los negocios y que las empresas que promueven la inclusión del Colectivo LGBT+ son más dinámicas, más productivas e innovadoras.

OPEN TO ALL

Inditex forma parte de las compañías que apoyan *Open to All*, una campaña liderada por empresas del sector del *retail* en Estados Unidos que lucha contra la discriminación y promueve que todas las personas que entran en nuestros establecimientos sean bienvenidas independientemente de su raza, etnia, origen, género, orientación sexual, identidad y expresión de género, religión o discapacidad.

Esta coalición une a empresas con más de 200 organizaciones sin fines de lucro.

ORGANIC COTTON ACCELERATOR (OCA FOUNDATION)

Somos miembros fundacionales y del comité inversor del *Organic Cotton Accelerator* (OCA). Se trata de una iniciativa que persigue el compromiso de contribuir al desarrollo de un mercado de algodón ecológico, responsable y saludable para todas las partes involucradas en el mismo.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es un organismo especializado de las Naciones Unidas que se ocupa de los asuntos relativos al trabajo y las relaciones laborales.

Mantenemos una estrecha colaboración en distintos ámbitos como por ejemplo, a través de nuestra colaboración con el programa *Better Work*, el programa *SCORE*, el *Workplace Adaptation Program* o la iniciativa Covid-19: *Call to Action in the Global Garment Industry*.

Contamos además con una alianza público-privado firmada en 2017 y de carácter trienal que tiene como objetivo la promoción conjunta de los principios fundamentales y de los derechos laborales en la cadena de suministro del algodón.



PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

Iniciativa de las Naciones Unidas para la promoción del dialogo social entre las empresas y la sociedad civil. Inditex se adhirió en octubre de 2001 y participamos activamente en distintas plataformas de trabajo junto con otros grupos de interés, como la Plataforma de Acción sobre Trabajo Decente en Cadenas de Suministro Globales.

RACE TO ZERO

Race to Zero es una campaña enmarcada dentro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC) que busca impulsar el cambio hacia una economía descarbonizada.

REDI (RED EMPRESARIAL POR LA DIVERSIDAD Y LA INCLUSION DEL COLECTIVO LGTB+)

Inditex es miembro de REDI, la primera red inter-empresarial y de expertos en materia de diversidad e inclusión de los empleados/as LGBTI y aliados/as en España. REDI tiene por objetivo fomentar un ambiente inclusivo y respetuoso en las organizaciones, en donde se valore el talento sin importar su identidad, expresión de género y orientación sexual.

REHUBS DE EURATEX

En 2021 Inditex se ha unido, como uno de los socios fundadores, al Consejo empresarial de la iniciativa *ReHubs* desarrollada por Euratex para crear cinco centros de reciclaje en Europa con el objetivo de recolectar, procesar y recuperar residuos textiles.

RMG SUSTAINABILITY COUNCIL (RSC)

El *RMG Sustainability Council* (RSC) es la organización de Bangladés que continúa los programas de inspección y remediación en instalaciones productivas en materia de seguridad de edificios heredados del *Accord* en 2020. Esta organización tiene representación equitativa de las marcas del sector, las federaciones sindicales y las asociaciones de empleadores del país en su junta directiva. Inditex colabora activamente con sus proveedores y fabricantes en los programas mencionados y forma parte de su junta directiva.

SHIFT

Entidad sin ánimo de lucro experta en derechos humanos. Inditex participa desde 2019 en su *Business Learning Programme*, programa de liderazgo en derechos humanos que reúne a empresas de todos los sectores para trabajar en la implantación de los Principios Rectores.

SMART FREIGHT CENTRE

Es una organización sin ánimo de lucro dedicada al transporte sostenible. Su visión es conseguir un sector logístico global eficiente y cero emisiones, que contribuya a los objetivos del Acuerdo Climático de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para alcanzar esta visión, unen a la comunidad logística global a través de su *Global Logistics Emissions Council* (GLEC).

SUSTAINABLE APPAREL COALITION (SAC)

Somos miembros activos de la *Sustainable Apparel Coalition* (SAC), iniciativa del sector textil para desarrollar un índice de sostenibilidad común a fin de evaluar el desempeño de marcas, *retailers*, proveedores y productos.

SUSTAINABLE FIBRE ALLIANCE

Sustainable Fibre Alliance (SFA) es una organización internacional sin ánimo de lucro que trabaja en el ámbito de las cadenas de suministro de *cashmere*, desde los pastores hasta los *retailers*. Su objetivo es promover un estándar de sostenibilidad global para la producción de *cashmere* con el fin de preservar y restaurar los pastos, garantizar el bienestar animal y asegurar los medios de vida.

TENT PARTNERSHIP FOR REFUGEES

Red global de más de 200 empresas fundada por la entidad sin fines lucrativos *Tent Foundation* con el objetivo de movilizar el sector privado para generar alianzas que mejoren la vida de las personas refugiadas.

TEXTILE EXCHANGE

Como miembros de *Textile Exchange*, colaboramos con esta organización independiente y sin ánimo de lucro que constituye una referencia internacional en el sector. Es una plataforma de promoción del cultivo del algodón orgánico y de la sostenibilidad global en el sector textil.

THE BUSINESS CALL FOR A UN TREATY ON PLASTIC POLLUTION

Llamamiento de cara a la quinta sesión de la Asamblea de las Naciones Unidas para el Medioambiente, que busca impulsar las negociaciones entre los estados miembros de las Naciones Unidas a fin de crear un tratado internacional sobre la contaminación de plásticos que ayude a impulsar la transición hacia una economía circular de los plásticos.

THE POLICY HUB

Colaboramos activamente con *The Policy Hub*, que reúne a la industria textil y a sus grupos de interés con el fin de acelerar la transformación circular del sector.

TSINGHUA UNIVERSTY

A través de nuestra alianza con *Tsinghua University*, colaboramos desde 2016 en diversos programas académicos relacionados con nuestro modelo de inversión en la comunidad. Entre ellos, destacan el *Sustainable Development Fund*, el *Oversea Student Scholarship and Teaching Fund* o el programa de colaboración con la *School of Economics and Management* de esta universidad, entre otros.

UNI GLOBAL UNION

Inditex y la Federación de Sindicatos *UNI Global Union*, que representa a 20 millones de trabajadores de más de 150 países, celebraron en 2019 el X Aniversario del Acuerdo Mundial que ambas entidades alcanzaron en 2009, acuerdo que promueve el respeto y la promoción de los derechos laborales y del trabajo digno en la red comercial y de distribución.

UNITING BUSINESS AND GOVERNMENTS TO RECOVER BETTER DE NACIONES UNIDAS

Inditex es una de las más de 150 empresas participantes en *Science Based Targets* que han firmado en 2020 una declaración instando a los gobiernos de

todo el mundo a alinear sus esfuerzos de recuperación frente a la crisis provocada por la covid-19 y a prestar ayuda económica con los últimos avances de la ciencia en relación con el clima.

UNIVERSIDADE DA CORUÑA

UNIVERSIDADE DA CORUÑA

En virtud de nuestra alianza estratégica con la Universidade da Coruña (UDC), desarrollamos diversos programas tales como Intalent, la Cátedra Inditex-UDC de Sostenibilidad, la Cátedra Inditex de Lengua y Cultura Españolas en Bangladés, o el Programa de ayudas para estadías predoctorales Inditex-UDC, entre otros.

USC UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

UNIVERSIDADE DE SANTIAGO DE COMPOSTELA

En el ámbito de nuestra inversión en la comunidad, colaboramos con la Universidad de Santiago de Compostela desde el año 2010, en el desarrollo de la Cátedra Inditex de Lengua y Cultura Españolas en Bangladés.

UNIVERSITAS Miguel Hernández

UNIVERSIDAD MIGUEL HERNÁNDEZ

Colaboramos con la Universidad Miguel Hernández de Elche en el desarrollo de la Cátedra de discapacidad y empleabilidad Tempe-Apsa, enmarcado en nuestras iniciativas de inversión en la comunidad.

COMILLAS

UNIVERSIDAD PONTIFICIA DE COMILLAS

Colaboramos con la Universidad Pontificia Comillas en el desarrollo de la Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzosos, dentro del ámbito de nuestra inversión en la comunidad.

Universitat de Lleida

UNIVERSITAT DE LLEIDA. A3 LEATHER INNOVATION CENTER DE IGUALADA

El desarrollo de las mejores tecnologías de curtición y ennoblecimiento del cuero, así como de métodos sensibles y versátiles para el análisis de sustancias clave como el formaldehído y el cromo (VI) son los ejes de la cooperación con *A3 Center*.

UPC UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA BARCELONATECH

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA

Inditex lleva a cabo una investigación con la *Universitat Politècnica de Catalunya* sobre los microplásticos presentes en los ecosistemas marinos que proceden del agua residual de los lavados de ropa. El proyecto se centra en la minimización de desprendimientos de estas partículas (inferiores a 5 mm) de las prendas, con el objetivo de evitar que acaben depositadas en el mar.

UNIVERSITY OF DHAKA

Colaboramos con la *University of Dhaka* desde el año 2010 en el desarrollo de la Cátedra Inditex de Lengua y Cultura Españolas. La Cátedra, situada en el Instituto de Lenguas Modernas de la *University of Dhaka*, promueve la lengua y la cultura españolas en Bangladés a través de diversas actividades académicas y de difusión cultural, entre las que destacan los cursos anuales de lengua y cultura españolas, el programa de becas de movilidad de estudiantes y la organización de eventos artísticos de especial relevancia.

water.org

WATER.ORG

Colaboramos con la organización sin fines lucrativos *Water.org* desde 2015 para mejorar el acceso a agua potable y saneamiento de familias con recursos escasos en Bangladés, Camboya e India. En virtud de nuestra alianza estratégica con *Water.org*, más de dos millones trescientas mil personas han mejorado su acceso a agua potable y saneamiento a través de la provisión de microcréditos.

Ø ZDHC Zero Discharge of Hazardous Chemicals

ZERO DISCHARGE OF HAZARDOUS CHEMICALS (ZDHC)

Esta organización aúna nuestro esfuerzo con el resto de la industria para avanzar en conjunto con el fin de cumplir nuestro compromiso de alcanzar el *Vertido Cero de Sustancias no Deseadas*, un compromiso relativo a la restricción y eliminación de determinadas sustancias químicas en el proceso de fabricación de productos.



4.4.3. Análisis de Materialidad

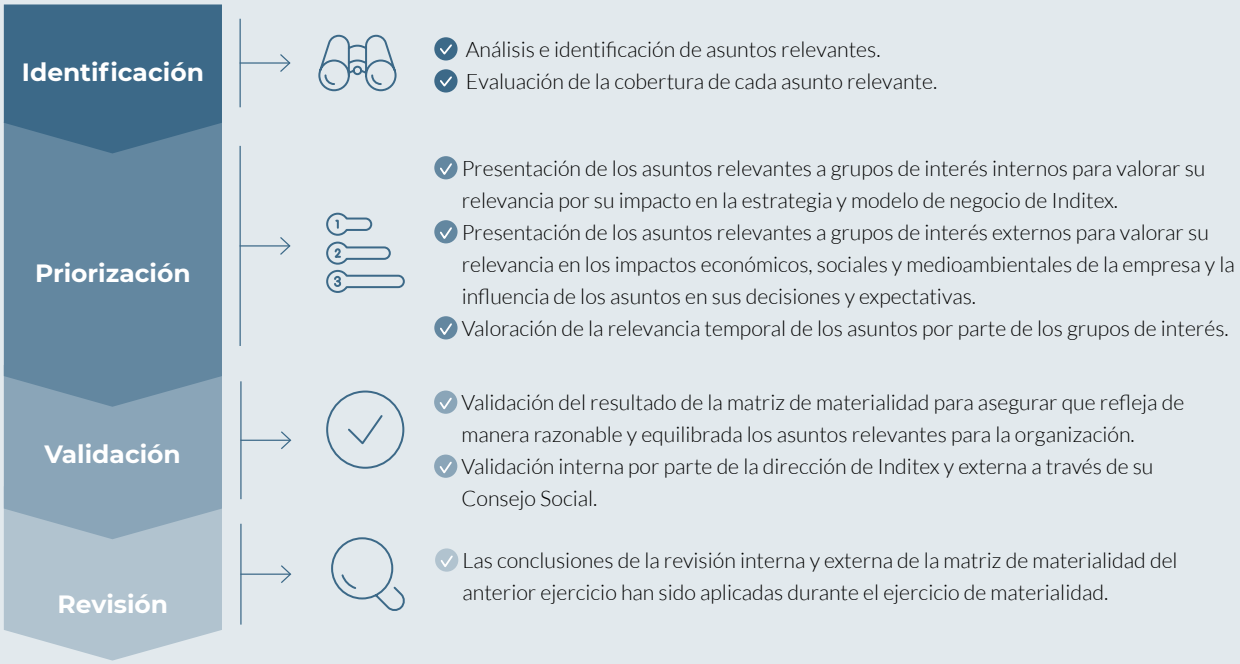
GRI 102-29; 102-43; 102-44; 102-46; 102-47; 102-49 Y 103-1

En 2021, y por undécimo año consecutivo, hemos realizado un análisis de materialidad que nos permite conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. A través de este ejercicio identificamos y priorizamos los asuntos más relevantes para ellos, tanto para los grupos de interés internos —nuestros empleados— como externos —organismos internacionales, sindicatos, ONG, universidades, medios de comunicación, comunidades locales y proveedores, entre otros—. Los asuntos identificados a través de este proceso se denominan **asuntos materiales.**

El análisis de materialidad tiene una doble función. Por una parte, nos permite identificar las prioridades en las que debemos centrarnos para avanzar en la creación de valor para nuestros grupos de interés y así asegurarnos de que nuestra estrategia de sostenibilidad está alineada con ellas. Y, por otro, nos sirve para determinar los contenidos a incluir en el presente Informe.

En el proceso de determinación de los asuntos materiales y su relevancia, revisado anualmente, se adopta una **doble perspectiva de la materialidad.** De este modo, se atiende no solo a los impactos que estos asuntos tienen sobre la estrategia de nuestro Grupo, sino también sobre el impacto que nuestra Compañía tiene en el entorno. Así, en el proceso de determinación de la matriz de materialidad se siguen las recomendaciones de *Global Reporting Initiative* y, más concretamente, del estándar GRI 101: Fundamentos 2016, además de otras metodologías y recomendaciones relevantes en materia de reporte. Como novedad este año hemos incorporado la perspectiva financiera a la hora de evaluar los impactos de los asuntos relevantes en materia de sostenibilidad (incluyendo el ámbito medioambiental, social y de gobernanza), teniendo en cuenta la influencia de cada asunto en la capacidad de Inditex para generar ingresos, reducir costes o hacer más eficiente el negocio y mitigar riesgos. Por otra parte, también se ha tenido en cuenta la valoración de la relevancia de los asuntos en el tiempo, valorando si el impacto se produce en el corto, medio o largo plazo.

PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD DE INDITEX



Para el proceso de identificación de los asuntos materiales se tienen en cuenta diversas fuentes de información relevantes como pueden ser: análisis de tendencias tanto sectoriales como globales, opinión pública (a través de análisis de redes sociales y medios digitales), aprendizajes y aportaciones de los distintos grupos de interés con los que la Compañía tiene relación, conclusiones de grupos de trabajo internos creados específicamente a este fin en los que participan tanto directivos como técnicos de áreas clave, entre otros.

Una vez identificados los asuntos materiales, se presentan a **los grupos de interés, tanto internos como externos,** para su priorización. Este proceso se lleva a cabo a través de cuestionarios *online* en los que los grupos de interés internos valoran la relevancia de los asuntos materiales por su impacto en la estrategia y modelo de negocio de Inditex (eje 'y' de la matriz), y los grupos de interés externos valoran su relevancia por los impactos económicos, sociales y medioambientales de la empresa, así como por la influencia de los asuntos en sus decisiones y expectativas (eje 'x' de la matriz). Tanto los grupos de interés externos como los internos valoran la relevancia temporal de todos los asuntos.

Para garantizar una igual representatividad de todos los grupos de interés participantes (empleados, organismos internacionales, sindicatos, ONG, universidades, medios de comunicación, comunidades locales y proveedores, entre otros) se realiza una agrupación por grandes ámbitos relacionados con cada uno de ellos, y se ponderan sus respuestas, de modo que ningún ámbito quede sobrerrepresentado.

En el ejercicio de este año han participado representantes de más de 70 organizaciones[16] de distinta índole, además de empleados internos. Cabe destacar la participación de nuestro Consejo Social, como órgano colegiado integrado por personas externas e independientes a Inditex y asesor de nuestro Grupo en materia de sostenibilidad.

16. Entre las organizaciones participantes se incluyen, entre otras: Consejo Social de Inditex, *Accelerating Circularity*, Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (AECA), *AFIRM Group*, *Canopy*, Cáritas, *Centre for Business and Public Sector Ethics of Cambridge*, Cruz Roja, *Ethical Trading Initiative*, *Eurocommerce*, *Fashion for Good*, Fundación Entreculturas, Fundación Seres, Red Española del Pacto Mundial de Naciones Unidas, *Greenpeace*, *Humane Society of United States* (HSUS), *IndustriALL Global Union*, *Medicus Mundi*, *Organic Cotton Accelerator* (OCA), *Social & Labour Convergence Programme* (SLCP), Universidad de A Coruña, Universidad Pontificia de Comillas, Universidad de Oxford, Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Tsinghua o *United Nations High Commissioner for Refugees* (UNHCR).

Tras la priorización de los asuntos se realiza una validación de los resultados tanto interna, por parte de la dirección de la Compañía, como externa, por parte del Consejo Social. Además, las conclusiones de la revisión del ejercicio anterior se aplican durante el proceso de materialidad, con el fin de aplicar cualquier conclusión obtenida durante el ejercicio de obtención de la matriz.

El resultado es una **matriz de materialidad** donde se reflejan 20 asuntos a partir de su relevancia para los grupos de interés y por su relevancia para el desarrollo del modelo de negocio de la Compañía. En ella se presenta también, por primera vez en 2021, la relevancia temporal de cada asunto. La matriz se complementa con el Balance de Asuntos Materiales, en el que se incluye un análisis del alcance o cobertura de cada asunto material y la involucración de Inditex en el posible impacto.

ⓘ Más información sobre la distribución en el apartado *6.2.2. Balance de asuntos materiales* de este Informe.

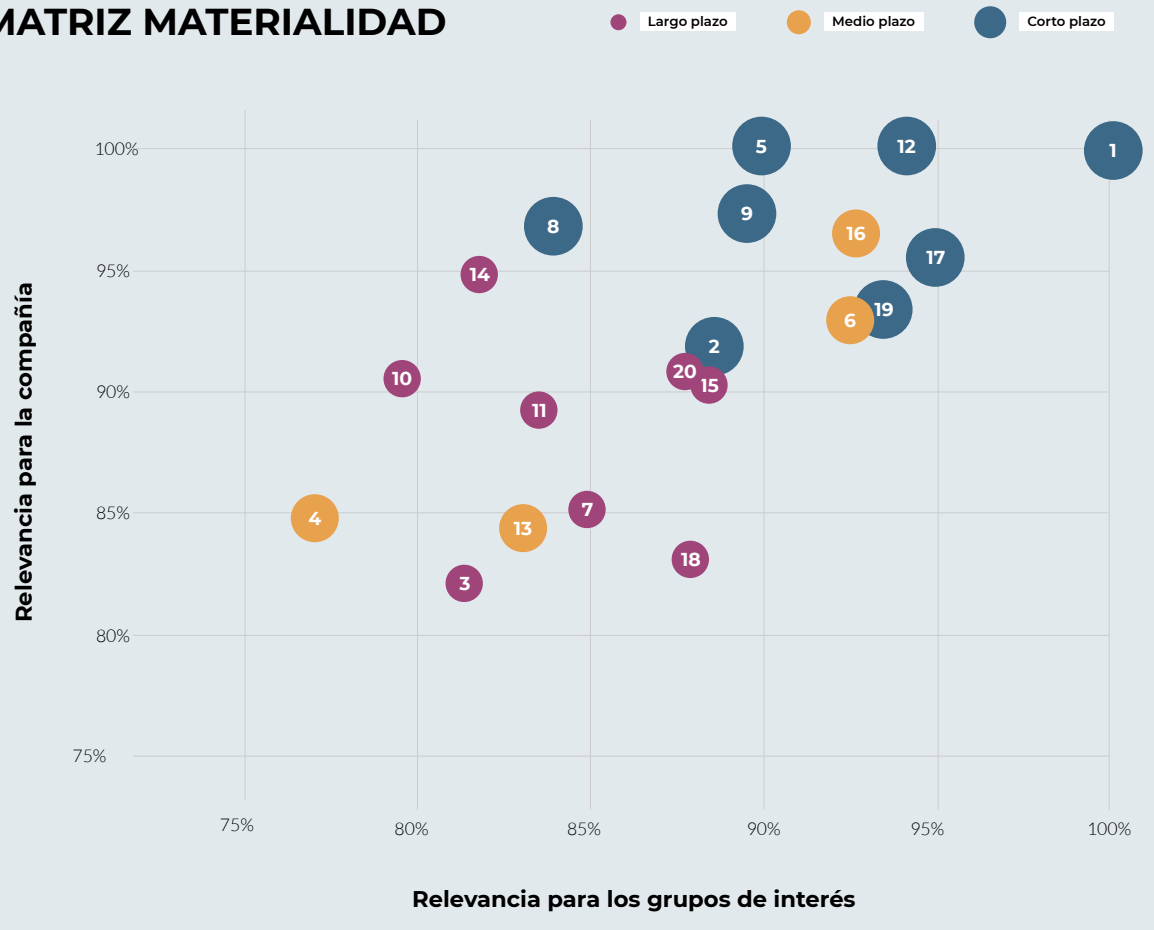


+70

ORGANIZACIONES PARTICIPANTES

En el ejercicio de este año han participado representantes de más de 70 organizaciones, además de empleados internos.

MATRIZ MATERIALIDAD



ASUNTOS MATERIALES

NÚMERO	ASUNTO MATERIAL	SUBTEMAS	
1	**Comportamiento ético y gobierno**	Buen gobierno Ética corporativa Cumplimiento normativo y prácticas responsables	Anticorrupción Mecanismos de reclamación Política pública
2	**Sistemas de gestión y control de riesgos**	Sistemas de gestión y control de riesgos financieros Ciberseguridad	Sistemas de gestión y control de riesgos no financieros Gestión de riesgos y oportunidades del cambio climático
3	**Relación con los grupos de interés**	Compromiso con los grupos de interés Alianzas y colaboraciones	Transparencia y diálogo continuo
4	**Comunicación Responsable**	Comunicación y marketing responsable Gestión de la marca	Información y etiquetado de productos
5	**Transparencia y trazabilidad de la cadena de valor**	Trazabilidad de las materias primas Transparencia	Trazabilidad de procesos
6	**Prácticas de compra responsable**	Relación con proveedores	Formación y compromisos sobre prácticas responsables
7	**Generación de valor**	Desempeño económico Impacto socioeconómico en la sociedad	Contribución tributaria y transparencia fiscal Inversión en la comunidad Contribución a los ODS
8	**Innovación**	Digitalización Innovación en sostenibilidad	Innovación en procesos
9	**Orientación al cliente**	Prácticas comerciales	Experiencia de compra
10	**Diversidad, igualdad e inclusión**	Diversidad Igualdad	Inclusión

NÚMERO	ASUNTO MATERIAL	SUBTEMAS	
11	**Calidad del empleo**	Empleo Remuneración	Relaciones laborales
12	**Derechos Humanos**	Estrategia de Derechos Humanos	Procedimientos de debida diligencia
13	**Entornos seguros y saludables**	Sistemas de gestión de la seguridad y salud Fomento de la salud y el bienestar	Formación en materia de seguridad y salud Medidas implementadas por la COVID-19
14	**Gestión del talento**	Atracción del talento Retención del talento	Desarrollo del capital humano
15	**Entornos productivos socialmente sostenibles**	Bienestar de los trabajadores Relaciones industriales Salarios dignos	Empoderamiento de la mujer Evaluación social y mejora de la cadena de suministro
16	**Cambio climático**	Gestión de la energía Emisiones	Descarbonización Eficiencia energética
17	**Minimización de la huella ambiental**	Uso del agua Gestión de sustancias químicas y procesos sostenibles en la fabricación	Gestión de residuos Evaluación medioambiental y mejora de la cadena de suministro
18	**Protección de los recursos naturales**	Biodiversidad	Bienestar animal
19	**Sostenibilidad de los productos**	Materias primas sostenibles	Calidad, salud y seguridad del producto
20	**Circularidad**	Eco - diseño Packaging	Reciclaje

Además, con base en nuestro análisis de materialidad y en la alineación de nuestra estrategia con la Agenda 2030 de Naciones Unidas, se ha realizado una identificación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible principalmente impactados a través de nuestro modelo de creación de valor.

MATERIALIDAD

RELACIÓN DE CREACIÓN DE VALOR, ASUNTOS MATERIALES Y ODS

ASUNTOS MATERIALES

2. Sistemas de gestión y control de riesgos
16. Cambio climático

ODS



Gestión responsable del riesgo

ASUNTOS MATERIALES

1. Comportamiento ético y gobierno
3. Relación con los grupos de interés

ODS



Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*

ASUNTOS MATERIALES

7. Generación de valor

ODS



Responsabilidad y transparencia fiscal

ASUNTOS MATERIALES

3. Relación con los grupos de interés
7. Generación de valor

ODS



Colaboramos para generar valor en las comunidades

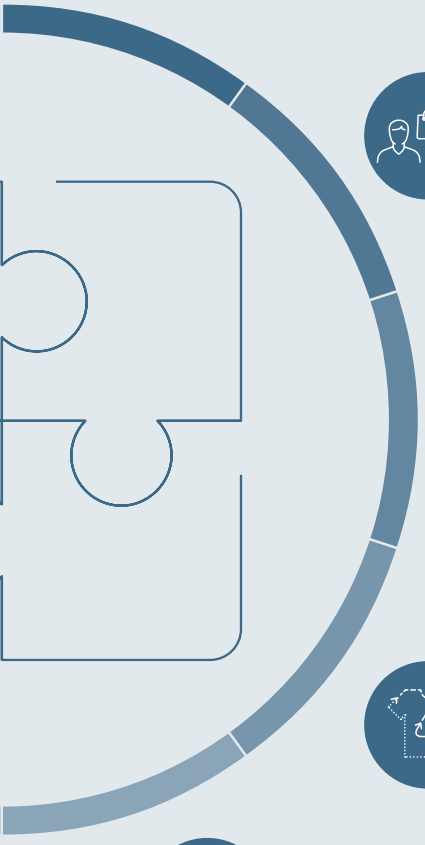
ASUNTOS MATERIALES

3. Relación con los grupos de interés
8. Innovación
16. Cambio climático
17. Minimización de la huella ambiental
18. Protección de los recursos naturales

ODS



Colaboramos para preservar el planeta



Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación

ASUNTOS MATERIALES

3. Relación con los grupos de interés
8. Innovación
10. Diversidad, Igualdad e inclusión
11. Calidad de empleo
12. Derechos humanos
13. Entornos seguros y saludables
14. Gestión del talento

ODS



Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores

ASUNTOS MATERIALES

4. Comunicación responsable
8. Innovación
9. Orientación al cliente

ODS



Colaboramos con nuestros accionistas, aliados para transformar

ASUNTOS MATERIALES

3. Relación con los grupos de interés

ODS



Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos

ASUNTOS MATERIALES

3. Relación con los grupos de interés
8. Innovación
17. Minimización de la huella ambiental
18. Protección de los recursos naturales
19. Sostenibilidad de los productos
20. Circularidad

ODS



Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan

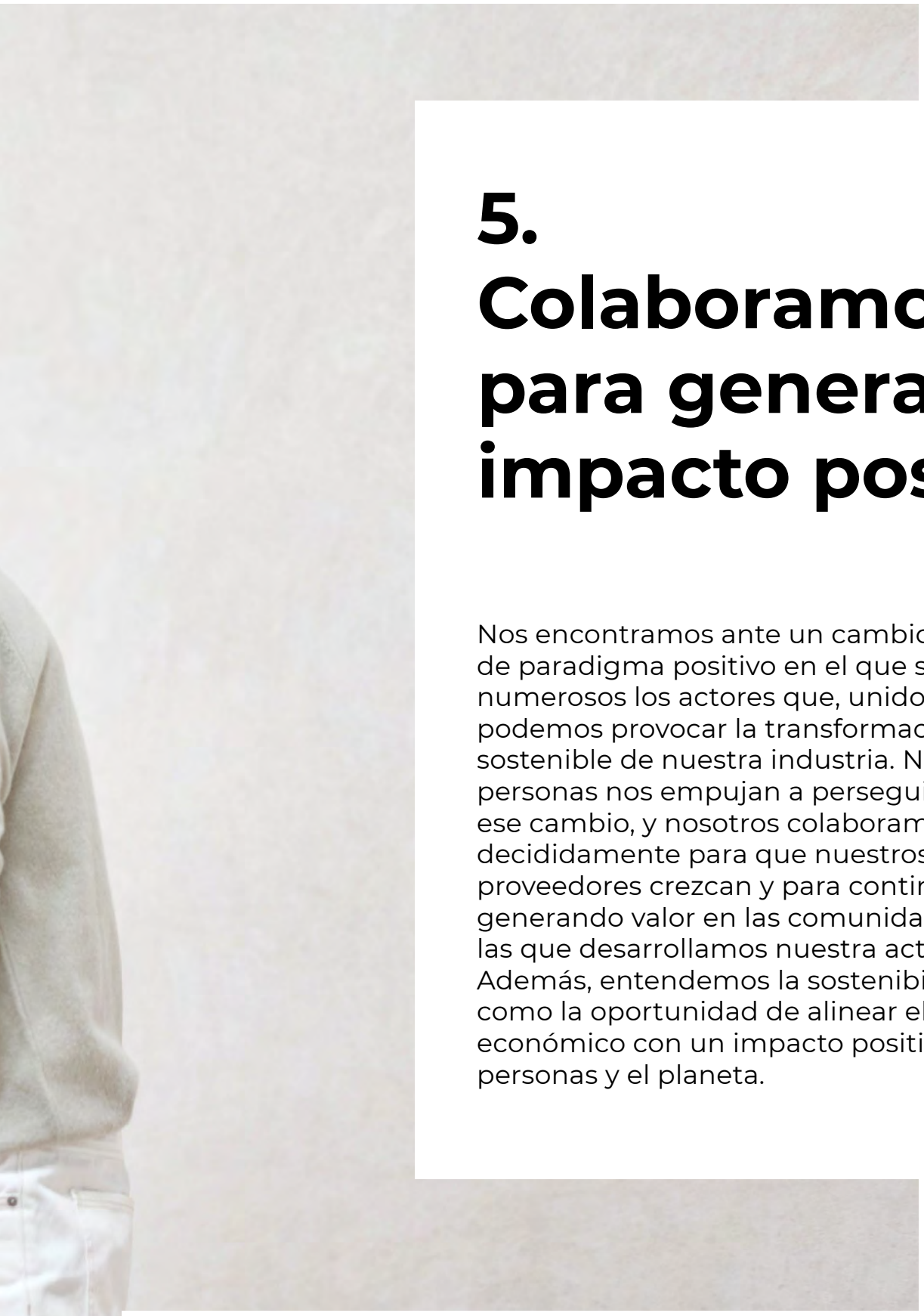
ASUNTOS MATERIALES

3. Relación con los grupos de interés
5. Transparencia y trazabilidad de la cadena de valor
6. Prácticas de compra responsable
8. Innovación
10. Diversidad, Igualdad e inclusión
12. Derechos Humanos
15. Entornos productivos socialmente sostenibles
17. Minimización de la huella ambiental

ODS







5. Colaboramos para generar un impacto positivo

Nos encontramos ante un cambio de paradigma positivo en el que son numerosos los actores que, unidos, podemos provocar la transformación sostenible de nuestra industria. Nuestras personas nos empujan a perseguir ese cambio, y nosotros colaboramos decididamente para que nuestros proveedores crezcan y para continuar generando valor en las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad. Además, entendemos la sostenibilidad como la oportunidad de alinear el progreso económico con un impacto positivo en las personas y el planeta.

5.1. Nuestras personas como motor de esa transformación | **5.2.** Nuestros clientes, los grandes impulsores | **5.3.** Nuestros accionistas, aliados para transformar | **5.4.** Gestión sostenible de nuestros productos, clave para transformar el sector | **5.5.** Colaboramos pra que nuestros proveedores crezcan | **5.6.** Colaboramos para preservar el planeta | **5.7.** Colaboramos para generar valor en las comunidades | **5.8.** Responsabilidad y transparencia fiscal | **5.9.** Buen Gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de Compliance | **5.10.** Gestión responsable del riesgo



5.1.

Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación

Asuntos materiales relacionados: Relación con los grupos de interés; Innovación; Diversidad, Igualdad e inclusión; Calidad de empleo; Derechos Humanos; Entornos seguros y saludables; Gestión del talento.



Nuestro equipo humano, su talento y su energía son el verdadero motor de nuestra transformación. Por eso, en Inditex impulsamos las oportunidades de desarrollo y formación, buscando contribuir así al crecimiento profesional y personal de todas nuestras personas.

Las personas son el principal valor de Inditex. Confiamos plenamente en ellas para apoyar el crecimiento de nuestro Grupo. Son nuestras personas las que trasladan su entusiasmo y pasión por la moda responsable a nuestros clientes, y quienes nos permiten reinventarnos constantemente y ser capaces de enfrentarnos a nuevos retos.

Cinco principios guían el espíritu de Inditex para alcanzar una **gestión sostenible en materia de personas:** nuestra cultura y los valores que compartimos y fomentamos; la **diversidad** de nuestros equipos y la **igualdad** de oportunidades; nuestra decidida apuesta por el **talento**, en particular por el crecimiento profesional y la promoción interna; crear **entornos laborales de calidad**, estimulantes, estables y seguros; y garantizar la **seguridad, salud y bienestar** de nuestros equipos.

5.1.1. Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación

GRI 103-2; 103-3; 102-8; AF32; 404-2; 405-1; 405-2; 406-1; 401-3 Y AF23

5.1.1.1. Cómo somos

A cierre del ejercicio 2021, nuestro Grupo está formado por un equipo de **165.042 personas, empleadas en 60 mercados y que representan un total de 177 nacionalidades** (144.116 personas, 60 mercados y 171 nacionalidades en 2020; 176.611 personas, 60 mercados y 172 nacionalidades en 2019; 174.386 personas, 60 mercados y 154 nacionalidades en 2018). Nuestra organización se caracteriza por cuatro rasgos:

- Diversidad generacional y de género
- Presencia internacional
- Carácter horizontal
- Cliente en el centro

En primer lugar, Inditex es una compañía que se caracteriza por su **diversidad de género y de edad.** Contamos con una **presencia mayoritaria de mujeres,** si bien la proporción respecto a hombres se ha moderado progresivamente en la última década, estando el 76% de nuestra plantilla integrada por



mujeres, frente al 24% de hombres (76% y 24% en 2020, 76% y 24% en 2019, y 75% y 25% en 2018, respectivamente). En cuanto a la edad, el personal que trabaja en Inditex se caracteriza por su **diversidad generacional.** En nuestros equipos conviven actualmente distintas generaciones de empleados, destacando en número los colectivos más jóvenes. La edad media es de 29,3 años (30,1 años en 2020, 28,9 años en 2019 y 28,7 años en 2018).

En segundo lugar, destaca nuestro **carácter internacional**, con personal empleado en 60 mercados. Esta circunstancia enriquece la gestión de nuestros equipos, ya que podemos atender la realidad local de cada mercado y aplicar políticas globales de gestión. España, con 46.075 personas empleadas, representa el 28% del total de la plantilla.

En tercer lugar, el carácter horizontal de la Compañía favorece la comunicación abierta y continua, así como el trabajo colaborativo. Concebimos las clasificaciones profesionales con amplitud y en todas ellas tienen especial relevancia las posiciones de tienda.

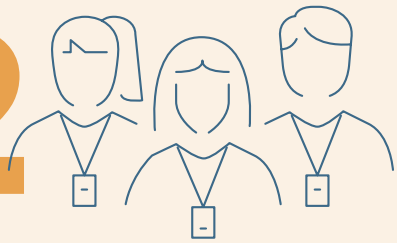
Por último, Inditex es una organización que **sitúa al cliente en el centro.** La tienda, donde trabajan el 86% de nuestras personas, ocupa un lugar fundamental en nuestra Organización, donde también han crecido mucho en los últimos años los equipos dedicados a *online*. El resto de áreas de actividad del Grupo (fábricas, logística y servicios centrales) brinda servicio a la plataforma integrada de tienda y *online* de nuestras ocho marcas, compuesta por una red de más de 6.000 tiendas.



NUESTRAS PERSONAS EN 2021

165.042

PERSONAS



DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDAD

	2021		2020		2019		2018	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Tienda	143.592	86%	123.660	86%	154.465	87%	152.057	87%
Servicios Centrales	11.283	7%	10.844	7%	11.386	6%	11.547	7%
Logística	9.439	6%	8.862	6%	9.932	6%	9.929	5%
Fábricas	728	1%	750	1%	828	1%	853	1%
Total	**165.042**	**100%**	**144.116**	**100%**	**176.611**	**100%**	**174.386**	**100%**

DISTRIBUCIÓN POR EDAD

	2021		2020		2019		2018	
Años	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
< 30	95.752	58%	77.597	54%	107.042	61%	107.639	62%
30-40	46.115	28%	45.792	32%	49.336	28%	48.709	28%
> 40	23.175	14%	20.727	14%	20.233	11%	18.038	10%
Total	**165.042**	**100%**	**144.116**	**100%**	**176.611**	**100%**	**174.386**	**100%**

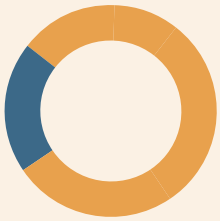
DISTRIBUCIÓN POR GEOGRAFÍA

	2021		2020		2019		2018	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
América	19.888	12%	16.788	12%	19.749	11%	20.785	12%
Asia y Resto del Mundo	16.460	10%	17.215	12%	23.541	13%	23.452	13%
España	46.075	28%	40.279	28%	48.687	28%	47.930	28%
Europa (Sin España)	82.619	50%	69.834	48%	84.634	48%	82.219	47%
Total	**165.042**	**100%**	**144.116**	**100%**	**176.611**	**100%**	**174.386**	**100%**

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

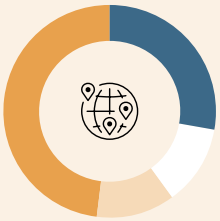
	2021		2020		2019		2018	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Mujer	124.993	76%	109.323	76%	133.465	76%	131.385	75%
Hombre	40.049	24%	34.793	24%	43.146	24%	43.001	25%
Total	**165.042**	**100%**	**144.116**	**100%**	**176.611**	**100%**	**174.386**	**100%**

24%
HOMBRES



76%
MUJERES

MERCADOS



- **España** 46.075 (28%)
- **Europa (s/España)** 82.619 (50%)
- **América** 19.888 (12%)
- **Asia y resto del mundo** 16.460(10%)

177
Nacionalidades

EDAD



- **>40 años** (14%)
- **30-40 años** (28%)
- **<30 años** (58%)

DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

	2021		2020		2019		2018	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Dirección	11.890	7%	12.591	9%	10.473	6%	7.601	4%
Responsable	15.367	9%	16.480	11%	19.779	11%	20.350	12%
Especialista	137.785	84%	115.045	80%	146.359	83%	146.435	84%
Total	**165.042**	**100%**	**144.116**	**100%**	**176.611**	**100%**	**174.386**	**100%**

* La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesional es:

Dirección: empleados en posiciones de dirección con responsabilidad sobre grupos de trabajo interdisciplinares, relacionados con las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, tecnología, sostenibilidad y resto de servicios generales. Se incluye a los directores de tienda en esta categoría.

Responsable: empleados que forman parte de grupos de trabajo interdepartamentales y transversales a las actividades de diseño, logística y tiendas, así como de sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.

Especialista: empleados con impacto por contribución individual, relacionados con una de las actividades del Grupo en las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.

DISTRIBUCIÓN POR MERCADO

EUROPA (S/ESPAÑA)

	2021	2020	2019	2018
Albania	249	221	243	263
Alemania	4.684	4.753	5.531	5.874
Austria	1.334	1.253	1.455	1.477
Bélgica	2.929	2.562	2.945	2.818
Bielorrusia	350	278	290	298
Bosnia-Herzegovina	369	314	424	360
Bulgaria	663	600	716	733
Croacia	1.041	923	1.160	1.078
Dinamarca	309	292	329	335
Eslovaquia	443	305	359	302
Eslovenia	235	235	276	267
Finlandia	240	249	260	269
Francia	10.315	8.729	10.030	9.414
Grecia	4.004	3.639	4.278	4.014
Hungría	1.116	818	1.126	1.067
Irlanda	958	743	854	882
Italia	8.794	6.890	8.626	8.600
Kosovo	245	215	211	157
Luxemburgo	325	300	318	179
Macedonia del Norte	289	132	154	155
Mónaco	39	39	39	36
Montenegro	143	99	128	123
Noruega	392	363	386	383
Países Bajos	2.701	2.536	3.018	2.856
Polonia	4.239	4.040	4.679	4.617
Portugal	6.572	5.050	7.247	7.001
Reino Unido	6.547	4.398	5.429	5.486
República Checa	605	505	700	643
Rumanía	2.532	2.238	3.027	2.864
Rusia	10.148	9.119	10.696	10.365
Serbia	894	656	736	742
Suecia	754	736	844	833
Suiza	1.479	1.478	1.564	1.506
Turquía	5.258	3.956	5.166	4.896
Ucrania	1.424	1.170	1.390	1.326
Total	**82.619**	**69.834**	**84.634**	**82.219**

ASIA Y RESTO DEL MUNDO

	2021	2020	2019	2018
Australia	1.763	1.501	1.636	1.504
Bangladés	71	62	59	57
Camboya	4	4	6	4
China Continental	5.838	7.113	11.169	11.680
Hong Kong SAR	627	558	1.020	1.252
Macao SAR	75	105	170	181
Taiwán, China	447	498	626	649
Corea del Sur	1.438	1.269	1.673	1.514
India	1.300	1.173	1.294	1.227
Japón	3.247	3.488	4.314	3.979
Kazajistán	989	746	779	723
Marruecos	38	34	26	16
Nueva Zelanda	112	119	115	99
Pakistán	3	2	2	2
Singapur	4	4	4	4
Sudáfrica	490	524	633	548
Vietnam	14	15	15	13
Total	**16.460**	**17.215**	**23.541**	**23.452**

ESPAÑA

España	46.075	40.279	48.687	47.930
España–plantilla indefinidos	37.657	36.627	36.632	35.745

AMÉRICA

Argentina	795	848	872	885
Brasil	2.219	2.418	2.849	2.810
Canadá	2.564	2.077	2.595	2.466
Chile	1.018	726	871	878
Estados Unidos	6.897	5.080	6.310	6.267
México	6.081	5.334	5.897	7.137
Uruguay	314	305	355	342
Total	**19.888**	**16.788**	**19.749**	**20.785**

5.1.1.2. Política de diversidad e inclusión

Nuestro compromiso con la **diversidad y multiculturalidad** supone una de las mayores fortalezas de Inditex. Nuestro objetivo es construir equipos diversos formados por personas de diferentes perfiles, culturas, orígenes y experiencias, dentro de una cultura empresarial inclusiva que fomente la igualdad de oportunidades y la tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación. Creemos que favorecer esta cultura de inclusión y respeto nos convierte en una compañía más competitiva, creativa e innovadora. Por ello, nuestros equipos están compuestos por personas de diferente género, identidad y expresión de género, orientación sexual, raza, etnia, edad, educación, situación socioeconómica, discapacidad o religión, entre otros.

Inditex aboga de una forma global por una cultura de **inclusión, igualdad y respeto**. Apostamos por entornos de trabajo equitativos en un ambiente de entendimiento y aceptación para que cada persona pueda lograr sus objetivos y desarrollar su talento. Además, mantenemos una política de tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación. Para el Grupo, una cultura inclusiva significa:

- Garantizar la diversidad de perfiles para todos los puestos y en todos los niveles dentro de la Compañía a través de la atracción y retención de talento.
- Fomentar la igualdad de oportunidades con independencia del género, identidad de género, raza, etnia, origen o capacidades diferentes, entre otras.
- Promover los derechos humanos, la colaboración y la comunicación respetuosa entre personas, tanto interna como externamente.
- Desarrollar procedimientos e implementar iniciativas y programas formativos apropiados para la consecución de estos objetivos.

MÁS INFORMACIÓN
sobre nuestra Política de Diversidad e Inclusión.

Consciente de las ventajas que aporta un ambiente laboral diverso e inclusivo para la consecución de los objetivos corporativos de Inditex y un mejor desempeño empresarial, el Consejo de Administración aprobó en diciembre de 2020 la modificación de la **Política de Diversidad e Inclusión** de Inditex, vigente desde 2017, acreditando su firme compromiso con los valores contenidos en su Código de Conducta y con una cultura basada en la igualdad, el respeto y la aceptación de la diferencia. Particularmente, la Política menciona el empeño de la Compañía por garantizar la inexistencia de cualquier tipo de discriminación, en especial por razón de género, en el nombramiento de miembros del Consejo o de la Alta Dirección del Grupo.

Esta Política, impulsada y respaldada por la Alta Dirección, está presente en todas nuestras áreas de actuación, particularmente en materias relacionadas con la gestión de personas: reclutamiento y selección, remuneración y beneficios, promoción, formación y desarrollo profesional. Dentro del equipo de Recursos Humanos, el departamento de Igualdad, Diversidad e Inclusión se hace cargo de impulsar las iniciativas y programas formativos en materia de diversidad e inclusión en el Grupo y de velar por que la Política de Diversidad e Inclusión sirva de guía en todas las actuaciones de la Compañía. La Política impacta también de forma directa en áreas ligadas a nuestra relación con personas en nuestro modelo de negocio: servicio al cliente, marketing y comunicación, compras, etcétera.

De este modo, la Política aplica a cualquier persona vinculada al Grupo, ya sea personal empleado, clientes o terceros en calidad de contratistas, proveedores, profesionales en proceso de selección o personas que trabajen en la cadena de suministro.

Nuestra plantilla es responsable de promover espacios laborales diversos e inclusivos, en los que se fomente la igualdad de oportunidades, la colaboración



y comunicación respetuosa entre personas, tanto dentro como fuera de la Compañía. Todas las áreas, departamentos y filiales del Grupo son responsables de la correcta implementación y aplicación de esos mandatos en cuanto a diversidad e inclusión.

Inditex cuenta además con un Comité de Ética y un Canal Ético que garantiza el cumplimiento de la Política de Diversidad e Inclusión, al tiempo que recibe y atiende comentarios, dudas o quejas realizadas de buena fe, relativas a su interpretación, aplicación o cumplimiento.

ⓘ Más información sobre el Comité de Ética y el Canal Ético en el apartado *5.9.2. Sistema de Compliance y prevención de riesgos penales* de este Informe.

La Política de Diversidad e Inclusión deriva del Código de Conducta y Prácticas Responsables de la Compañía, cuyos fundamentos son, entre otros, **el respeto, la aceptación y la igualdad,** y se ajusta, a su vez, a la Política de *Compliance* y a la Política de Derechos Humanos del Grupo.

Asimismo, para resolver dudas relativas a la interpretación de nuestra Política se ha habilitado un mail para dudas (d&I@inditex.com), otro para comunicar quejas relativas a su interpretación, aplicación o cumplimiento (canaletico@inditex.com), además de contar con las personas de Recursos Humanos o la persona designada '*Champion de Diversidad*' en muchos de nuestros mercados.

5.1.1.3. Iniciativas globales para promover la diversidad e inclusión

En Inditex, creemos que el poder de crear una cultura diversa e inclusiva reside en **nuestras personas.** En una empresa de carácter marcadamente internacional, el proyecto de D&I se concibe desde una perspectiva global, actuando en todos nuestros mercados, que son una fuente de diversidad y multiculturalidad.

En este contexto, para reforzar que nuestros propios empleados sean correa de transmisión de nuestros valores de inclusión y respeto, desde 2018 nombramos entre nuestra plantilla de las distintas filiales a determinadas personas como ***Champions* de Diversidad.** Su misión es actuar como embajadores de diversidad e inclusión en sus países y centros de trabajo para aportar ideas y proyectos que enriquezcan nuestra cultura inclusiva. En la actualidad, más de 40 *Champions* ejercen esa función. Con el objetivo de reforzar el trabajo colaborativo que realizan, la comunidad de *Champions* en Europa ha obtenido el certificado de **Gestión Holística de la Diversidad,** otorgado por la Fundación ENAR por primera vez a una compañía europea.

En 2021 nuestras filiales de Grecia, Portugal, Polonia y Bulgaria, así como la oficina de nuestra filial belga, se han sumado al ***Charter* de la Diversidad,** una iniciativa de la Comisión Europea por la igualdad a la que ya se han suscrito en Europa otras ocho filiales (Francia, Alemania, Croacia, Rumanía, Eslovenia, Italia, Países Bajos y Suecia).

Además, desde 2019 estamos adheridos en Estados Unidos al compromiso *Open to All*, en el que participan más de 50 empresas de moda de todo el mundo. Se trata de una coalición de empresas que trabajan para concienciar y visibilizar la importancia de proteger a las personas de la discriminación cuando están en los espacios públicos del *retail*.

Desde una perspectiva de reconocimientos, Inditex forma parte desde 2020 del **Índice de Diversidad e Inclusión de *Refinitiv,*** que engloba a las 100 organizaciones más diversas e inclusivas del mundo. Asimismo, en 2021 Inditex ha sido seleccionada en el *ranking* ***Diversity Leaders*** de *The Financial Times*, que engloba a las 850 empresas líderes en el ámbito de

HITO 2021

Financial Times incluye a Inditex en su índice *Diversity Leaders*. La Compañía se coloca entre los líderes europeos en la promoción de la diversidad, según el ranking que realiza *Financial Times* en el que se evalúa el desempeño de más de 850 empresas en 16 países, elegidas entre más de 15.000 compañías de toda Europa.

La Compañía se consolida también en 2021 entre las 100 principales empresas líderes en la promoción de la diversidad y la inclusión a nivel global, según el ranking que realiza *Refinitiv*. Este índice mide de manera transparente y objetiva los datos de cerca de 11.000 empresas en todo el mundo, que representan más del 80% de la capitalización de mercado global, a través de 24 métricas en cuatro categorías clave: Diversidad, Inclusión, Desarrollo de Personas y Noticias y Controversias.

la diversidad e inclusión en 16 países, elegidas entre más de 15.000 compañías de toda Europa.

ⓘ Más información en el apartado *3.4. Reconocimientos* de este Informe.

También a nivel interno, el 21 de mayo de 2021 celebramos el **Día Internacional de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo**, marcado por Naciones Unidas.

Trabajamos en torno a las siguientes **cuatro prioridades globales**, además de establecer planes con iniciativas a nivel local en nuestras filiales:

- Igualdad de género
- Inclusión de la discapacidad
- Inclusión LGBT+
- Inclusión socio-étnica



5.1.1.3.1. Igualdad de género

La igualdad de género y el **empoderamiento femenino** forman parte de la esencia de nuestra Compañía. Con un 76% de mujeres en el Grupo, fomentamos entornos de trabajo más diversos e inclusivos, donde las mujeres se sientan impulsadas en su desarrollo profesional.

Para fomentar la diversidad y la inclusión, trabajamos para que toda la plantilla desarrolle su potencial profesional y para garantizar que no suceda ninguna práctica discriminatoria que prive a las mujeres de nuestros equipos de las mismas oportunidades de desarrollo profesional que los hombres.

Por ello, garantizamos un acceso equitativo a las oportunidades de desarrollo laboral, promovemos la formación continua y trabajamos para crear espacios seguros donde no tengan cabida situaciones de acoso o violencia contra las mujeres que atenten contra el bienestar laboral. Además, fomentamos la paridad salarial.

Cultivar el **talento de las mujeres** en nuestra Compañía nos ha permitido continuar avanzando firmemente en su liderazgo dentro de nuestra Organización. Los datos son significativos: en 2021 el **81% de los puestos directivos en la Compañía están ocupados por mujeres** (81% en 2020 y 79% en 2019). Asimismo, en los últimos años se ha mejorado notablemente la representación de mujeres en el Consejo de Administración (+14 puntos porcentuales desde 2016, hasta un 36% en 2021).

ⓘ Más información en el apartado *5.9.3. Buen gobierno corporativo* de este Informe.

En España, los **planes de igualdad** de las distintas sociedades de Inditex, así como las que lo están negociando en la actualidad, recogen medidas que conciernen a diferentes ámbitos de las relaciones laborales como la selección, la contratación, la promoción, la formación, la salud laboral, la retribución y la conciliación de la vida familiar y laboral. Ese trabajo se refuerza con las comisiones de seguimiento de esos planes, que se reúnen semestralmente para constatar su cumplimiento y efectividad. Asimismo, existen protocolos de actuación contra el acoso sexual y/o por razón de sexo.

Somos una organización que r**echaza cualquier tipo de discriminación.** Por eso, trabajamos para evitar el acoso, el abuso y la explotación sexual en el trabajo mediante la implantación de una política interna frente al acoso sexual o por razón de género en el entorno laboral. Inditex pretende que el proyecto de contar con una **Política Global de Prevención del Acoso Sexual y del Acoso por Razón de Sexo o Identidad de Género en el Trabajo**, planteada y desarrollada durante 2021, suponga un impulso en la información y formación en esta materia para toda la plantilla. La propuesta tendrá como ejes principales la prevención, la atención y el apoyo y respuesta a las víctimas.

Esta Política tiene en cuenta la reciente aprobación del Convenio 190 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), sobre la eliminación de la violencia y el acoso en el mundo del trabajo, todavía pendiente de ratificación por España, y la Recomendación número 206 de la OIT de junio de 2019 sobre la violencia y el acoso.

Mediante esta Política global, el Grupo Inditex establece los principios generales que servirán



como marco de referencia para las diferentes políticas de prevención del acoso sexual y de acoso por razón de sexo o identidad de género que, en su caso, se aprueben localmente en los mercados en los que opera el Grupo Inditex. En este mismo sentido, su implementación se irá adecuando a las legislaciones de cada país cuando ya exista una política local interna.

Subrayamos además nuestro compromiso contra la violencia machista con distintas campañas divulgativas que impulsamos anualmente cada 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer. En ese sentido, trabajamos desde el año 2013 con el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad para promover la sensibilización y la inserción laboral de las víctimas. Por otra parte, Salta, el proyecto para la incorporación laboral de jóvenes en situación de vulnerabilidad, también genera oportunidades de empleo para víctimas de violencia de género. Salta funciona en España, Francia, Italia, Grecia, Alemania, Reino Unido, Polonia, Portugal, México, Brasil, Estados Unidos, Corea del Sur y Turquía.

ⓘ Más información sobre Salta en el apartado *5.7. Colaboramos para generar valor en las comunidades* de este Informe.

En lo que respecta a otras medidas laborales relacionadas con la igualdad, en 2021 se ha potenciado la parte de retribución, realizando un estudio de valoración de puestos con un proveedor externo, así como una auditoría salarial y un registro retributivo con el objeto de garantizar el principio de **transparencia retributiva** y la retribución igualitaria para trabajos de igual valor.

Además, desde 2019 contamos con una guía de lenguaje inclusivo para facilitar a nuestros equipos una comunicación más igualitaria en los centros de trabajo.

Por tercer año consecutivo, Inditex ha sido incluida en el Índice de Igualdad de Género de Bloomberg.

Por otro lado, continuamos desarrollando planes de trabajo y sistemas de seguimiento y evaluación para fomentar la igualdad de género y el empoderamiento femenino en nuestros centros de trabajo. En 2021, las filiales de Alemania, Rusia, Bulgaria y Ucrania han obtenido la certificación **GEEIS *(Gender Equality European and International Standard),*** que reconoce a aquellas empresas que promueven la igualdad entre hombres y mujeres en el trabajo, y ayuda a definir las oportunidades de mejora en los centros de trabajo. Se unen así a Bélgica y al grupo global corporativo, que obtuvieron la certificación en 2018, y a Francia, Italia y Suecia, que la consiguieron en 2020. A lo largo de 2022, otras filiales de Inditex, tanto en Europa como en América, se seguirán adhiriendo a esta certificación.

Este esfuerzo por implantar iniciativas que fomenten la igualdad de género de forma global se constata en que, en enero de 2022, Inditex ha sido incluida por tercer año consecutivo en el **Índice de Igualdad de Género de *Bloomberg*,** que incluye a las compañías más comprometidas con la igualdad de género. Igualmente, formamos parte de las 100 empresas del *ranking* ***Equileap***, un estudio que analiza cerca de 4.000 empresas basándose en 19 criterios de igualdad de género.

Por otra parte, también fomentamos la igualdad, la diversidad y la inclusión de los trabajadores de nuestra cadena de suministro. Para ello, contamos con una estrategia de Género, Diversidad e Inclusión en el marco de la cual se realizan diversas acciones dirigidas a las trabajadoras y los trabajadores de nuestros proveedores y fabricantes.

ⓘ Más información en el apartado *5.5.2. Trabajador en el Centro* de este Informe.

WOMEN IN TECH: CIENCIA Y TECNOLOGÍA EN CLAVE INCLUSIVA

Dentro del ámbito del desarrollo del talento, en 2020 se creó en Inditex la iniciativa *Women in Tech*, que aspira a impulsar un mundo tecnológico inclusivo que fomente el protagonismo de las mujeres en la innovación y en la ciencia. Durante 2021 hemos impulsado numerosas sesiones y *masterclasses* para fomentar la incorporación del talento femenino a las carreras relacionadas con Ciencia, Tecnología, Ingeniería y Matemáticas e incrementar la presencia de mujeres en funciones digitales y tecnológicas.

En este contexto, se han fomentado iniciativas ligadas a la divulgación: charlas con mujeres referentes en tecnología, así como proyectos de divulgación en colegios y universidades. Hemos desarrollado actividades informativas para celebrar el Día de la Mujer y la Niña en la Ciencia y hemos colaborado de forma activa con organizaciones que trabajan por la formación y el empoderamiento de niñas dentro del área tecnológica. Además, internamente hemos creado programas de desarrollo de las habilidades de liderazgo dirigidos a las mujeres de nuestros equipos de tecnología.

Junto a este propósito de generar comunidad interna y externa con otros grupos o asociaciones, nos hemos marcado objetivos medibles en reclutamiento, selección interna y externa a través de nuestros colaboradores íntegramente en proyectos sociales desarrollados por las organizaciones colaboradoras.

5.1.1.3.2. Inclusión de las personas con discapacidad

El cumplimiento de los principios de **accesibilidad universal,** particularmente para nuestra plantilla y clientes con algún tipo de discapacidad, es una de nuestras prioridades. Trabajamos para que todos nuestros centros de trabajo se ajusten a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen una utilización autónoma para personas con discapacidad o con algún problema de movilidad. Entendemos también como un deber realizar las adaptaciones técnicas de los centros de trabajo que requieran modificaciones específicas tanto de movilidad como de otro tipo de limitaciones sensoriales, visuales o auditivas.

En este mismo contexto, para Inditex es importante proporcionar igualdad de oportunidades en el acceso a nuestras distintas webs y *apps* para que personas con distintas discapacidades puedan usar la información que se muestra en nuestras plataformas y para facilitar una experiencia de navegación web/*app* más inclusiva. Basándonos en los principios de dignidad, accesibilidad e independencia, tanto nuestro portal de empleo *Inditex Careers* —que tiene la Certificación Internacional de Accesibilidad Web WCAG con un nivel de conformidad AA— como las webs y *apps* de nuestras marcas comerciales permiten acceder a los diferentes contenidos a través de funcionalidades adaptadas para personas con discapacidades de varios tipos. Esto pone de relieve nuestro continuo compromiso de prestar un servicio que sea accesible a la mayor audiencia posible y facilita el uso de dispositivos electrónicos para que cualquier persona navegue por Internet de manera cómoda y rápida.

Asimismo, estamos fuertemente comprometidos en materia de **empleabilidad de personas con discapacidad.**

A cierre del ejercicio 2021, en Inditex empleamos de forma directa a 1.443 personas con discapacidad (1.325 personas con discapacidad en 2020, 1.568 en 2019 y 1.498 en 2018). En España, además, hemos implementado medidas alternativas (por ejemplo, colaboración con centros especiales de empleo, donaciones y acciones de patrocinio para el desarrollo de actividades de inserción laboral de personas con discapacidad) que equivalen a 64 trabajadores (medidas alternativas equivalentes a 69 trabajadores en 2020, 180 en 2019 y 186 en 2018). La reducción en el número de medidas alternativas se debe a la progresiva priorización de la contratación directa como medida de integración.

La heterogeneidad legislativa de los mercados donde opera nuestra Compañía se traduce en que no siempre se cuenta con normas comparables con la española, ya sea por la ausencia de cuotas mínimas en la contratación o por respeto a la intimidad de las personas, al prevalecer el derecho a no revelar su discapacidad. Por eso, en algunos casos, no disponemos de datos registrados sobre esta materia.

En el resto del mundo también colaboramos con organizaciones no gubernamentales, con empresas especializadas e incluso con las administraciones públicas para impulsar la contratación de personas con discapacidad, exista o no regulación local a tal efecto, como en el caso de Bélgica, Países Bajos o Reino Unido, entre otros. Así, en el caso de Reino Unido, se ha entrado a formar parte del llamado *Business Disability Forum*, una organización sin fines lucrativos cuyo objetivo se centra en transformar la vida de las personas discapacitadas, trabajando de manera conjunta con líderes empresariales, personas con discapacidad y con las instituciones públicas, para comprender qué debe cambiar para mejorar las oportunidades de vida y las experiencias de las personas con discapacidad en el empleo, el crecimiento económico y la sociedad en general.

Es también el caso de Bélgica o Países Bajos, mercados en los que tampoco existen cuotas legales, donde se han lanzado una serie de iniciativas orientadas al reclutamiento de personas con discapacidad mediante la colaboración con empresas especializadas en el campo de la inclusión o con las administraciones públicas locales, así como la formación de los equipos en la atención al cliente con discapacidad. Por su parte, países con una normativa en materia de cuotas de contratación en vigor, como Alemania con su progra-





ma formativo *Futuro*, Francia, con un convenio de empresa sobre discapacidad *Accord Handicap*, Italia que ha implementado el proyecto *ALL IN* para la inserción laboral de personas con discapacidad intelectual en Milán y Verona, o Rumanía, que se esfuerza cada año en mejorar la formación interna de sus equipos pero también la contratación de personas con discapacidad, siguen trabajando en lograr unos objetivos de contratación y de mejora de las condiciones laborales de los trabajadores con discapacidad.

Para promover a nivel global la inclusión de la discapacidad, que es un pilar fundamental de nuestra estrategia de diversidad e inclusión, entre noviembre y diciembre de 2021 se ha celebrado por segundo año la ***Impact Week***, que es nuestra semana dedicada a la inclusión de la discapacidad. Este año han participado la gran mayoría de nuestras filiales y centrales. El objetivo de esta Semana es concienciar y movilizar a todas las personas que formamos parte de la Compañía para seguir impulsando proyectos que promuevan la plena inclusión de personas con discapacidad, tanto empleados como clientes o candidatos. A través de colaboración con entidades locales en los diferentes mercados, formaciones, talleres, mesas redondas y otras actividades, esta Semana se ha enfocado en ámbitos como la accesibilidad, la experiencia 'cliente' y la experiencia 'empleado' con discapacidad, contribuyendo de este modo a ayudar a derribar barreras y a fomentar la igualdad de oportunidades durante todo el año. En total, más de 26.000 personas en 47 filiales en todo el mundo han tenido ocasión de participar activamente en nuestra app interactiva global creada para este proyecto, o en alguna de las diversas iniciativas locales de la ***Impact Week.***

Por otra parte, destaca también nuestro proyecto ***for&from***, que consiste en la creación de una red de franquicias sociales de nuestras diferentes cadenas, gestionadas por entidades sin fines lucrativos y atendidas por personas con discapacidad. Esta iniciativa cuenta actualmente con 15 tiendas que generan más de 200 puestos de trabajo para personas con distintas tipologías de discapacidad. Los beneficios de las tiendas *for&from* revierten íntegramente en proyectos sociales desarrollados por las organizaciones colaboradoras.

PROYECTO INCLUYE

Un ejemplo de iniciativa dirigida a la integración sociolaboral de personas con discapacidad lo constituye el **proyecto INCLUYE**, que consiste en la incorporación de personas con discapacidad intelectual en los equipos de logística. El programa, lanzado en 2021, se lleva a cabo con organizaciones locales que trabajan la inclusión laboral de personas con talentos diferentes, como Prodis o COGAMI. El programa se basa en la adaptación del puesto de trabajo y tareas en función de las capacidades de quienes participan, el apoyo en planta de orientadores laborales de las ONG y de tutores de Inditex y el desarrollo de actividades de inclusión con los participantes y tutores. A través de INCLUYE se han incorporado 20 personas con discapacidad intelectual en las Plataformas Logísticas de Zara en Arteixo (A Coruña), Europa (Zaragoza) y Meco (Madrid).

5.1.1.3.3. Inclusión de las personas LGTB+

Para luchar contra la discriminación de las personas del colectivo LGBT+ en el ámbito laboral, en 2018 suscribimos los Principios de Conducta Empresarial para la Inclusión LGBT+, promovidos por la ONU y basados en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, que incorporan las aportaciones de centenares de empresas de diversos sectores.

Somos miembros desde 2016 de la coalición ***Open for Business***, una red que reúne a compañías globales de referencia que abogan por la inclusión y los derechos del Colectivo LGBT+. Desde ese espacio, trabajamos para demostrar que las sociedades más inclusivas son mejores para los negocios. Se defiende también que las entidades que promueven la inclusión del colectivo LGBT+ son más dinámicas, productivas e innovadoras.

En el ámbito local, en España, Inditex se adhirió en 2018 a **REDI, Red Empresarial de Diversidad e Inclusión LGBT+**. Desde ella, se promueve un ambiente inclusivo en las organizaciones y fomenta la erradicación de estereotipos. Se trata de valorar el talento de los empleados al margen de su identidad de género, expresión de género y orientación sexual.

Un año más, en 2021, diversas filiales de Inditex en Europa y Norteamérica celebraron en los meses de junio y julio el Orgullo LGBT+ con acciones de diversa índole, como la impartición de cursos de Inclusión LGBT+ en Alemania, la participación de todas las tiendas en un concurso inclusivo para el desarrollo de la iniciativa *Love&Pride* en Italia, o la colaboración con el Festival solidario *Solidays* en Francia.

También durante el ejercicio se han puesto en marcha proyectos de inserción laboral para personas transgénero y no binarias. En España, el proyecto SALTA ha contado con la inclusión de personas trans en nuestros equipos de tienda y logísticas, gracias a la colaboración con entidades como la Fundación 26 Diciembre. Y en Estados Unidos se ha lanzado el proyecto ***IN Pride,*** enfocado en crear oportunidades de empleo en nuestras tiendas de la mano de dos organizaciones en Nueva York: *The Door y The Ali Forney Center.*

Además, nuestra filial en Estados Unidos ha sido reconocida como uno de los *Best Places to Work* para personas LGBT+ en el *Corporate Equality Index* 2022 de ***Human Rights Campaign Foundation,*** que reconoce a las empresas con mejores prácticas en inclusión LGBT+ durante 2021. Zara USA haobtenido la máxima puntuación (100 de 100) por apoyar y empoderar a nuestras personas LGBT+ y promover espacios de trabajo inclusivos para cualquier persona.

5.1.1.3.4. Inclusión socio-étnica

Nuestro proyecto de apuesta laboral por colectivos en situación de vulnerabilidad, SALTA, es el mejor ejemplo de nuestras iniciativas de inclusión socio-étnica. El objetivo de este programa es generar oportunidades de empleo en nuestras tiendas, centros logísticos y fábricas para personas o colectivos en situaciones especiales que hacen más compleja su empleabilidad. En Salta colaboramos con ONG que nos apoyan en la selección, formación y seguimiento de los participantes.

Este programa, que nació en 2008 en Francia, ha ido evolucionando en su formato de formación y de integración de personas en situaciones de vulnerabilidad en nuestros equipos. Este año, han convivido ediciones con diferentes formatos. Una modalidad es la de formaciones presenciales en las que ONG y equipos de Inditex trabajan habilidades básicas, de moda y atención al cliente, como se ha hecho en Francia, Grecia y Portugal. Y otra ha sido la de celebrar una primera etapa de formaciones online y una segunda de formación práctica en tienda, como las que se han realizado en España, Estados Unidos y Alemania. Por último, hay países que han realizado ediciones mixtas, como México o Turquía.

SALTA ya está presente en 13 mercados (Francia, España, Italia, Portugal, Polonia, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, México, Grecia, Corea del Sur y Turquía). Desde 2008, se han incorporado 1.545 personas a nuestros equipos de tienda, plataformas logísticas y fábricas. Dos de los colectivos más apoyados a través de SALTA son mujeres víctimas de la violencia de género y refugiados.

Este proyecto de compromiso social es un medio muy importante para fortalecer el vínculo y *engagement* con las personas que forman parte de Inditex. Nuestra plantilla participa activamente, actuando como mentores de las personas que se incorporan a través de SALTA, y dedicando su tiempo a formarlas y acompañarlas. Desde 2008, más de 3.200 compañeros han participado en este proyecto como formadores o tutores.

Dentro del área de reconocimientos, en 2021 SALTA ha recibido en París el *Trophée GEEIS SDG* por su contribución a través de oportunidades de empleo a la igualdad de género, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. El programa recibió además una mención especial del jurado "por ofrecer un proyecto mundial de inclusión social y sostenible".

5.1.1.3.5. Contra cualquier tipo de racismo y discriminación

Como compañía global, **nuestros valores se asientan en la diversidad, la igualdad y en el respeto por los**

derechos humanos, y por lo tanto trabajamos contra cualquier tipo de racismo y discriminación. En este sentido, nuestra Política de Diversidad e Inclusión menciona específicamente nuestra tolerancia cero como compañía hacia cualquier tipo de discriminación.

Nuestra determinación en favor de la igualdad de todas las personas no es un simple enunciado, sino que define nuestra posición en contra de racismo en cualquiera de sus expresiones. La cultura corporativa de Inditex está firmemente asentada en escuchar a nuestros empleados y a nuestros clientes. Esta escucha nos permite determinar qué compañía, plenamente diversa e inclusiva, queremos.

Al mismo tiempo, reconocemos que la educación es un componente clave de cualquier cambio a largo plazo y por ello nos hemos comprometido a aumentar los programas educativos contra el racismo y la discriminación.

Nuestra labor de escucha y de refuerzo en materia de educación se ha concretado en 2021 con la realización de numerosas acciones formativas en diversidad, igualdad e inclusión tanto a nivel global, como enfocadas en diferentes mercados, que han alcanzado a más de 30.000 empleados de todo el mundo. Con ellas, aspiramos a hacer partícipes a nuestras personas de por qué un entorno de trabajo diverso, inclusivo y libre de cualquier forma de discriminación revierte positivamente no solo en nuestros empleados sino en la Compañía en general.

ⓘ Más información en el apartado *5.1.2. Gestión de talento* de este Informe.

Por otra parte, en 2021 hemos colaborado a nivel económico, un año más, con NAACP *Legal Defense & Educational Fund*, una organización de Estados Unidos que lucha activamente contra el racismo, la discriminación y la injusticia, particularmente dentro de las comunidades afroamericanas.

Asimismo, y desde 2018, Inditex forma parte de las compañías que colaboran con ENAR, organización de ámbito europeo con sede en Bruselas para combatir todas las formas de discriminación y racismo. Dentro del marco de colaboración con esta entidad, la comunidad de *Diversity Champions* de Inditex en Europa ha obtenido el certificado de Gestión Holística de la Diversidad, otorgado por primera vez a una compañía europea.

5.1.1.4. Conciliación de la vida personal y profesional

En Inditex potenciamos medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, haciendo especial incidencia en la corresponsabilidad. Los planes de igualdad que se negocian dentro del Grupo buscan que la corresponsabilidad sea un derecho y un deber.

Bajas de maternidad y paternidad	2021	2020	2019	2018
Total bajas maternidad y paternidad	**2.164**	**2.204**	**2.353**	**2.166**
Mujeres	1.640	1.726	1.902	1.770
Hombres	524	478	451	396
Tasa de regreso al trabajo	**99%**	**100%**	**99%**	**99%**
Mujeres	99%	100%	100%	100%
Hombres	99%	99%	95%	99%
Personas que siguen trabajando para el Grupo 12 meses más tarde de haber regresado de su permiso	**1.927**	**2.287**	**2.034**	**2.240**
Mujeres	1.459	1.842	1.640	1.881
Hombres	468	445	394	359
Tasa de retención global	**87%**	**97%**	**94%**	**86%**
Mujeres	85%	97%	93%	90%
Hombres	98%	99%	97%	87%

En este sentido, en España en 2021 se han presentado los diagnósticos para realizar un correcto seguimiento tanto de los datos como de la implantación de medidas de los planes de igualdad. En las empresas que corresponde, por vigencia del plan de igualdad, se ha iniciado la negociación de un nuevo plan. Es el caso de Plataforma Cabanillas, donde se ha iniciado la negociación de su segundo plan de igualdad, o del Grupo Massimo Dutti, que va a iniciar la negociación de su tercer plan.

Durante el ejercicio 2021, y al igual que en ejercicios anteriores, el 100% de nuestros empleados en España (46.075) tuvo derecho a disfrutar del permiso de nacimiento, adopción o acogimiento de menor. 2.164 personas disfrutaron de la baja por nacimiento, adopción o acogimiento (1.640 mujeres y 524 hombres), reincorporándose a su puesto de trabajo la práctica totalidad: 2.148 personas (1.630 mujeres y 518 hombres). Además, un 17% de los empleados en España disfrutan de una reducción de jornada por cuidado de menores (18% en 2020, 16% en 2019 y 16% en 2018).

Pero más allá de la corresponsabilidad, los planes de igualdad contienen otras medidas de conciliación de la vida personal y profesional, como la posibilidad de fraccionar los permisos por hospitalización o enfermedad de familiares hasta el segundo grado, flexibilidad horaria para los períodos de adaptación escolar en guardería e infantil, o ampliación de las excedencias con reserva de puesto para asuntos personales, estudios, adopción internacional o cuidado de familiares dependientes.

En el ámbito internacional, el Grupo Inditex trabaja para mejorar los derechos garantizados por la legislación local de cada país por medio de políticas conciliadoras, priorizando aquellos mercados en los que la legislación no es particularmente protectora. Es el caso de Estados Unidos, donde desde el año 2019 Inditex ha implantado una política de permisos retribuidos por nacimiento o adopción, para todas nuestras personas. El propósito de esta licencia retribuida es permitir que nuestras personas que cumplan unos requisitos mínimos puedan dedicar tiempo a los cuidados de un recién nacido o de un menor adoptado o en régimen de acogimiento.

Como ya se apuntaba en el caso de España, Inditex también aboga por implementar en otros mercados medidas que amplíen derechos ya existentes en la normativa local o que ayuden a la mejora de la conciliación de la vida personal y profesional, mediante la flexibilidad horaria, la eficiencia en la organización de los equipos, la ampliación de permisos para el cuidado de los menores y o dependientes o incluso ayudas económicas para sufragar gastos de guardería o cuidados. Todo ello teniendo en cuenta el contexto de cada realidad local en mercados como Reino Unido, Italia, Alemania, Francia o Argentina, entre otros, donde se han diseñado paquetes de medidas que buscan, como objetivo prioritario, mejorar la calidad de vida de las personas.

5.1.1.4.1. Políticas de desconexión laboral

Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, Inditex adquiere el compromiso de promover una política interna que garantice el **derecho a la desconexión laboral en el ámbito digital.** En ese sentido, se anima a la plantilla a que adopte hábitos como el del respeto al descanso entre jornadas laborales y durante el periodo vacacional, así como a favorecer el trato directo entre compañeros como uno de los valores corporativos de Inditex. Sin perjuicio del compromiso adquirido a nivel corporativo, la negociación social ha dado lugar también a otras medidas en esta materia que recogen los últimos Planes de Igualdad de las cadenas (el II Plan de Igualdad de Zara, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Pull&Bear) de aplicación en España.

Francia, pionera en esta materia, ha venido incentivando la desconexión digital para mejorar la conciliación de la vida profesional y familiar desde hace varios años hasta que ha optado por su inclusión en el convenio de empresa sobre calidad de vida en el trabajo (artículo 6). Así, salvo en casos excepcionales, se recomienda a todas nuestras personas limitar el envío de mensajes o llamadas telefónicas fuera del horario normal de trabajo y se recuerda que no tienen la obligación de responder a los correos electrónicos o llamadas que reciban durante este período. Las personas responsables de departamentos y tiendas conocen este sistema y la Empresa se compromete a recordarles periódicamente este derecho.

En otros mercados como Reino Unido, donde no existe una legislación en vigor que exija la desconexión digital en el ámbito laboral, las marcas del Grupo sí han aplicado una iniciativa basada en que los empleados no reciban comunicaciones por parte de la Compañía durante sus días libres y en la eliminación de aplicaciones de mensajería instantánea como una herramienta de trabajo. Irlanda prevé por su parte el lanzamiento en febrero de 2022 de una guía sobre el derecho a desconectarse para garantizar que no se realizan de manera rutinaria trabajos fuera del horario habitual, así como a respetar el derecho de otra persona a desconectarse (por ejemplo, evitando el envío de correos electrónicos o llamadas extemporáneas).

Existen otras campañas de sensibilización, como la que ha llevado a cabo la filial rusa, desarrollando formación legal para responsables de recursos humanos sobre el tiempo de trabajo y de descanso, y las posibles consecuencias para el empleador si no cumplen con los requisitos.



En los países nórdicos se han dado unas pautas a los encargados y responsables de tienda para que dejen su equipo de trabajo en la tienda, de manera que no pueden hacer uso de los dispositivos electrónicos puestos a su disposición en el trabajo durante su tiempo de descanso.

En general, tanto los equipos de sistemas como de recursos humanos de nuestras filiales trabajan en la promoción e implementación de estos hábitos de trabajo saludable, con independencia de la existencia o no de una normativa en vigor, ya sea por medio de la información, formación y sensibilización, ya sea mediante la adopción de medidas específicas aplicadas a nuestros sistemas corporativos, como el correo electrónico.

5.1.2. Gestión de talento

GRI 103-2; 102-8; 404-1; 404-2 Y AF5

El talento es nuestro principal valor para poder transmitir nuestra pasión por la moda responsable a nuestros clientes. Ponemos a las personas en el centro, ya sean nuestros empleados o candidatos, y trabajamos en torno a cuatro objetivos desde el punto de vista de la gestión del talento:

- Ser capaces de **atraer el mejor talento** para trabajar con nuestra Compañía.
- Proporcionar **oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional** mediante la promoción interna y la movilidad.
- Facilitar el **aprendizaje** continuo, tanto en las nuevas funciones que van apareciendo como en la transformación de lo que ya hacíamos, mediante formación, sensibilización y comunicación.
- Aportar un entorno de trabajo seguro, enriquecedor y motivador, con condiciones atractivas que nos permitan **retener el talento, conectar con nuestras personas y potenciar su compromiso.**

5.1.2.1. Atracción de talento

Dar a conocer nuestra propuesta de valor como empleadores en todas las marcas y áreas de trabajo del Grupo y comunicarnos con nuestros candidatos es fundamental para resultar atractivos para el mejor talento. Más de dos millones de personas siguen a nuestra marca empleadora, ***Inditex Careers,*** en sus

HITO 2021

Inditex lanza el programa de formación *The Sustainable Fashion School*, un espacio de conocimiento e inspiración en el que nuestros equipos comerciales son acompañados con una base muy sólida de conocimientos técnicos y con acceso a las últimas innovaciones en materia de sostenibilidad.

Este programa de especialización sobre los fundamentos del proceso textil ha sido co-creado junto con la *University of Leeds*, una universidad referente a nivel internacional en el sector textil.



perfiles de redes sociales: LinkedIn, Instagram, Facebook, Twitter, Wechat y Weibo. Este año, como novedad, hemos inaugurado nuestra presencia en Tik Tok mediante un reto para trabajar en nuestras tiendas en Portugal. Además, *Inditex Careers*, nuestro portal de empleo, se consolida como nuestra principal fuente de selección con más de 14,3 millones de visitas provenientes de 200 mercados en 2021 (9,4 millones de visitas de 200 mercados en 2020 y 6,8 millones de visitas de más de 190 mercados en 2019). En enero de 2020 este portal obtuvo la Certificación Internacional de Accesibilidad Web WCAG, con nivel de conformidad AA.

En 2021 se ha consolidado la **digitalización** del proceso completo de selección en tienda, que va desde la recepción de las necesidades de contratación por parte de la tienda hasta la firma del contrato digital (piloto en España). Las entrevistas y dinámicas de grupo se convierten en experiencias online a través de *webinars*, *team plays* o vídeos que nos envían quienes quieren trabajar en nuestro Grupo. De esta forma aseguramos un proceso flexible y sostenible, que reduce significativamente el uso de papel y los desplazamientos.

Nuestra relación con las principales universidades y escuelas sigue siendo vital para llegar al talento en las áreas creativas, de gestión y de tecnología. En 2021 hemos lanzado ***Zara Boost***, un programa para descubrir talento junior en las áreas de tecnología y *e-commerce*. A través de un reto de programación *online*, más de 1.600 jóvenes pusieron en práctica sus conocimientos y habilidades. Las personas que se incorporaron al Grupo a través de esta iniciativa han contado con una formación inicial y un programa de *mentoring* por parte de nuestros equipos de tecnología.

En cuanto a reconocimientos en materia de marca empleadora, Merco Talento destaca a Inditex por **11º año consecutivo en el primer lugar** de su estudio en el que analiza a las 100 mejores empresas para trabajar. También en España, *Universum* incluye, por séptimo año consecutivo, a Inditex entre las tres mejores empresas para desarrollarse profesionalmente en la categoría de Negocios y Comercio a partir de las encuestas realizadas a universitarios. Además, Zara aparece por primera vez en el ranking ***World's Most Attractive Employers*** en la categoría de Negocios de *Universum*, que analiza las compañías más atractivas para los estudiantes en los 10 mercados internacionales más significativos a nivel de atracción de talento.

5.1.2.2. Desarrollo de talento

En Inditex apostamos por **proporcionar oportunidades de desarrollo a nuestras personas**, algo totalmente ligado a nuestro ADN. Las oportunidades de promoción interna y movilidad permiten a nuestros equipos crecer personal y profesionalmente, y dibujan innumerables trayectorias y caminos distintos en la Compañía.



En 2021 el **50% de las vacantes del Grupo se han cubierto de forma interna** (46% en 2020), dando lugar a que **cerca de 7.500 personas hayan sido promocionadas** a lo largo del año (cerca de 2.000 en 2020). Por género, el 76% de las promociones han sido para mujeres y el 24% para los hombres, una cifra que se corresponde con la distribución de nuestra plantilla. Nuestra apuesta por generar oportunidades de desarrollo interno se traduce en nuestros equipos de oficina en cerca de 550 promociones y más de 710 cambios de función, departamento, formato comercial o mercado.

InTalent desempeña un papel fundamental en el fomento de la promoción interna de nuestras personas de tienda, dándoles visibilidad sobre oportunidades de desarrollo en la Compañía y ayudando a nuestros equipos de talento a identificar personas con interés por crecer profesionalmente. *InTalent* cuenta con más de 59.000 personas registradas en 53 mercados de todo el mundo.

Además, ***LEAP&Co***, nuestra aplicación de gestión del talento y formación en el puesto de trabajo para nuestros equipos de tienda, proporciona autonomía a los responsables de tienda y los equipos de soporte de zona para gestionar los planes de desarrollo de las personas de su entorno, organizar a su red de formadores especialistas por área y hacer el seguimiento de las nuevas incorporaciones y personas en formación. Esta plataforma está operativa en las tiendas de Zara de 37 mercados de Europa, América y Asia. Entre nuestras marcas, Pull&Bear ha implementado *LEAP&Co* en España y Zara Home en España, Holanda, Alemania y Rumanía. Actualmente casi 51.000 empleados están activos en la aplicación, donde este año se han invertido más de 800.000 horas de formación, una cifra más de seis veces mayor a la del ejercicio anterior (121.000 horas).

Este año hemos lanzado también ***Big Store***, un programa con el que conseguimos que nuestros equipos de tienda evolucionen para proporcionar una única experiencia de compra para el cliente independientemente del canal en el que se produzca. De esta forma, nuestros equipos de tienda apoyan nuestra tienda integrada, atendiendo al cliente tanto en tienda física como *online*. Para ello, las personas interesadas pasan un proceso de selección y entran en un programa de desarrollo donde reciben los conocimientos necesarios para estas funciones. Así, conseguimos que los equipos de tienda acompañen de forma natural nuestro objetivo de conseguir una tienda integrada y que se impliquen y sean protagonistas de la transformación digital del Grupo, aprovechando mejor los recursos disponibles hacia una gestión más sostenible. *Big Store* está presente en España, y en 2021 ha contado con más de 450 participantes, lo que ha supuesto que más de 107.000 horas de nuestras personas de tienda física se hayan dedicado a la atención al cliente por canales digitales.

5.1.2.3. Formación

La formación es otra de las palancas fundamentales para favorecer el **crecimiento profesional** de nuestras personas.

Nuestra cultura es eminentemente práctica, lo que determina que la formación de los equipos sea fundamentalmente en el puesto de trabajo (formación *on-the-job*), y que nos basemos en un modelo donde la formación interna es clave. Mantenemos una red

de formadores internos que transmiten la cultura y la operativa de la Compañía para garantizar el éxito de las nuevas incorporaciones.

En 2021 hemos lanzado a nivel internacional ***Tra!n,*** nuestra nueva plataforma de aprendizaje, moderna, ágil y con un aspecto que se asemeja a las actuales plataformas de *streaming*. A través de esta plataforma nuestros equipos de todo el mundo pueden acceder, tanto desde su ordenador como desde sus dispositivos móviles, a una oferta variada de contenidos formativos ordenados por temáticas como Producto y Moda, Sostenibilidad, Cultura & Valores, Cliente, Procesos, Habilidades, Seguridad y Salud, y *Digital & Tech*. Los contenidos son producidos tanto internamente, aprovechando y compartiendo el conocimiento de nuestros equipos, como en colaboración con entidades educativas de referencia.

Desde el 1 de febrero de 2021 hasta el 31 de enero de 2022 se han impartido más de 2,3 millones de horas de formación con más de 551.000 participantes (más de 1 millón de horas y más de 370.000 participantes en 2020, más de 3 millones de horas y 360.000 participantes en 2019 y más de 2,7 millones de horas y 146.000 asistentes en 2018).

El detalle de los indicadores de formación es el siguiente:
Desglose por clasificación profesional[17]:

CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

2021

	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Dirección	159.783	62.816	11.890	13,4
Responsable	196.199	58.174	15.367	12,8
Especialista	1.986.390	430.890	137.785	14,4
Total	**2.342.373**	**551.880**	**165.042**	**14,2**

2020

	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Dirección	126.121	46.054	12.591	10,0
Responsable	126.282	49.892	16.480	7,7
Especialista	748.448	275.659	115.045	6,5
Total	**1.000.851**	**371.605**	**144.116**	**6,9**

2019

	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Dirección	170.913	26.647	10.473	16,3
Responsable	260.524	39.447	19.779	13,2
Especialista	2.657.853	295.156	146.359	18,2
Total	**3.089.290**	**361.250**	**176.611**	**17,5**

2018

	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Dirección	98.282	9.044	7.601	12,9
Responsable	253.276	19.124	20.350	12,4
Especialista	2.400.265	118.278	146.435	16,4
Total	**2.751.823**	**146.446**	**174.386**	**15,8**

17. La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesionales:
- Dirección: empleados en posiciones de dirección con responsabilidad sobre grupos de trabajo interdisciplinares, relacionados con las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, tecnología, sostenibilidad y resto de servicios generales. Se incluye a los directores de tienda en esta categoría.
- Responsable: empleados que forman parte de grupos de trabajo interdepartamentales y transversales a las actividades de diseño, logística y tiendas, así como de sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.
- Especialista: empleados con impacto por contribución individual, relacionados con una de las actividades del Grupo en las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.

Desglose por género[18]:

GÉNERO

2021

	Personas únicas formadas	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Hombre	32.373	610.137	123.766	40.049	15,2
Mujer	97.698	1.732.236	428.114	124.993	13,9
Total	**130.071**	**2.342.373**	**551.880**	**165.042**	**14,2**

2020

	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Hombre	259.185	89.809	34.793	7,4
Mujer	741.666	281.796	109.323	6,8
Total	**1.000.851**	**371.605**	**144.116**	**6,9**

2019

	Horas Formación	Participantes	Plantilla media	Horas por persona
Hombre	717.280	82.930	43.146	16,6
Mujer	2.372.010	278.320	133.465	17,8
Total	**3.089.290**	**361.250**	**176.611**	**17,5**

Desglose por área geográfica:

ÁREA GEOGRÁFICA

	2021				2020				2019			
	Horas Formación	Partici-pantes	Plantilla media	Horas por persona	Horas Formación	Partici-pantes	Plantilla media	Horas por persona	Horas Formación	Partici-pantes	Plantilla media	Horas por persona
España	316.712	110.930	46.075	6,9	218.789	113.150	40.279	5,4	351.421	117.637	48.687	7,2
Europa (sin España)	1.213.307	345.372	82.619	14,7	565.654	156.289	69.834	8,1	2.085.281	163.656	84.634	24,6
América	348.139	71.624	19.888	17,5	61.725	60.877	16.788	3,7	45.684	48.929	19.749	2,3
Asia & Resto del mundo	464.215	23.954	16.460	28,2	154.683	41.289	17.215	9	606.904	31.028	23.541	25,8
Total	**2.342.373**	**551.880**	**165.042**	**14,2**	**1.000.851**	**371.605**	**144.116**	**6,9**	**3.089.290**	**361.250**	**176.611**	**17,5**

18. Una persona puede asistir a más de una formación. En el indicador "personas únicas formadas", aquellas personas que han asistido a más de un curso se contabilizan una única vez. Sobre este indicador, solo se dispone del desglose por género.

Desglose por contenido:

CONTENIDO

	2021		2020		2019	
	Horas Formación	Participantes	Horas Formación	Participantes	Horas Formación	Participantes
Corporativo ("Cómo somos")	675.216	241.322	252.570	168.746	1.358.388	131.289
Clientes	74.634	39.021	35.241	25.420	106.818	102.982
Moda y Producto	49.768	62.975	124.328	88.236		
Idiomas	73.666	18.737	52.617	2.433	52.033	2.536
Procesos, Técnicas y Herramientas	1.313.940	155.757	488.963	55.992	475.668	60.701
Habilidades	155.150	34.068	47.132	30.778	1.096.383	63.742
Total	**2.342.373**	**551.880**	**1.000.851**	**371.605**	**3.089.290**	**361.250**

Principales iniciativas de formación en 2021

- **Diversidad e Inclusión.** Además de las acciones de sensibilización presentadas en el apartado 5.1.1.3. Iniciativas globales para promover la diversidad e inclusión, durante el ejercicio 2021 se han desarrollado diferentes programas formativos que han alcanzado a más de 30.000 personas (más de 6.200 personas en 2020). Su objetivo es extender y explicar a nuestra plantilla las razones por las que un entorno de trabajo diverso, igualitario, integrador y libre de cualquier tipo de discriminación resulta especialmente positivo para la Empresa. Los principales cursos son los siguientes:

  - **Diversidad, Inclusión y Pertenencia** es una formación en formato *e-learning* para dar a conocer nuestra Política de Diversidad e Inclusión e introducir conceptos básicos relacionados con los valores inclusivos de nuestra Compañía. Está disponible en distintos idiomas para los diferentes mercados.

  - ***The Right leader @ Inditex is inclusive*** es un taller interactivo desarrollado a nivel internacional, ideado para ayudar a nuestros equipos de dirección a construir entornos de trabajo más inclusivos, con una visión estratégica de la gestión de la diversidad.

  - ***Prevención del acoso y la discriminación*** hace referencia a una serie de programas formativos presenciales y online desarrollados en diferentes países, con el objetivo de fomentar entornos más respetuosos e inclusivos libres de cualquier tipo de discriminación y acoso.

  - ***D&I Matching HR*** es un curso experto destinado a los equipos de Recursos Humanos que permite profundizar en las distintas líneas de actuación relacionadas con el área de Diversidad e Inclusión, y que da herramientas para fomentar entornos de trabajo más respetuosos y para entender cómo luchar contra la discriminación desde distintos ángulos.

  - ***Promoting LGTB+ inclusion in the workplace*** es un curso creado en Estados Unidos que promueve la inclusión de personas del colectivo LGBT+ en el entorno laboral.

  - A lo largo del año se han celebrado múltiples **talleres, *masterclasses* y charlas** a nivel internacional y local, y hemos realizado sesiones sobre sesgos inconscientes (*Inclusion 2.0*), para ayudar a combatir los estereotipos, y liderazgo inclusivo (*Sustain yourself*), entre otros temas de diversidad. Además, los Champions de Diversidad de los países han podido participar en charlas de expertos con temáticas como combatir la discriminación, fomentar la inclusión o inclusión de la discapacidad, entre otras.

- **Idiomas. *Busuu*** es una aplicación para dispositivos móviles que permite aprender, con la inclusión este año del holandés, hasta 13 idiomas. Ofrecemos a todas nuestras personas acceso a su versión *premium*, que incluye la posibilidad de obtener certificados oficiales (más de 2.600 este año), siendo el inglés y el español los idiomas más estudiados. En total, nuestras personas han dedicado más de 34.000 horas para mejorar sus conocimientos de idiomas en *Busuu* durante 2021.

#BOOSTYOURPOWER

#BoostYourPower es una iniciativa para trasladar, formar y sensibilizar a nuestras personas en materia de sostenibilidad, integrándola en todas las áreas de la Compañía.

Estamos convencidos de que la sostenibilidad va mucho más allá de un concepto, es una forma de trabaj ar, una forma de pensar, de abordar todo lo que hacemos. Es un valor que queremos integrar en la cultura de la Compañía, y para ello tenemos que involucrar no solo a todos nuestros equipos, sino también a todo nuestro ecosistema: clientes, colaboradores y cadena de suministro. Ser más sostenibles es una responsabilidad de todos.

Nuestro objetivo es involucrar a todas las personas de la Compañía, estén donde estén, y construir juntos esta visión. Durante el año 2021 nos hemos centrado en dos áreas clave por su impacto: los equipos comerciales, con sus oficinas de compras, por su poder de decisión sobre el propio producto; y nuestras tiendas, porque son el contacto directo con el cliente.

Enmarcado en esta iniciativa nace ***The Sustainable Fashion School***, un espacio de conocimiento e inspiración en el que nuestros equipos de compras y diseño son acompañados con una base muy sólida de conocimientos técnicos y con acceso a las últimas innovaciones en materia de sostenibilidad. Este programa de especialización sobre los fundamentos del proceso textil lo hemos co-creado junto con la *University of Leeds*, una universidad referente a nivel internacional en el sector textil. Cerca de 1.000 personas están participando en el programa, que durará hasta finales de 2022, y reciben semanalmente nuevos contenidos.

Además, en cada una de nuestras tiendas de Zara en el mundo hemos identificado a las personas más comprometidas con la sostenibilidad, nuestros ***Changemakers***. Esta comunidad se encarga de que la sostenibilidad llegue a todos nuestros equipos de tienda. Reciben formación continua y están conectados en directo con personas de diferentes áreas de la Compañía, que les transmiten de primera mano las iniciativas que Inditex lleva a cabo en el ámbito de la sostenibilidad, de modo que cada *Changemaker* pueda extenderlo a sus compañeros, recogiendo además sugerencias e inquietudes de nuestros equipos y clientes. A cierre del ejercicio, el proyecto ya está funcionando en más de 650 tiendas en 53 mercados, con lo que más de 33.000 personas ya están aprendiendo sobre nuestras iniciativas de sostenibilidad gracias a sus más de 700 *Changemakers*.



- **Campus Zara.** Es una iniciativa que nace para responder a la necesidad de formación y desarrollo de las nuevas promociones y de las personas que ocupan una posición de responsabilidad en tienda. Las tiendas Campus son algunas de nuestras tiendas Zara que se utilizan como escenario práctico para la formación de los puestos de responsabilidad en tres áreas (dirección, comercial y operaciones). En 2021 se han formado más de 2.500 personas, con un total de más de 22.000 horas impartidas. Además, este año se ha lanzado la Escuela Zara, encargada de la formación continua de todos los equipos de tienda. Para ello, el equipo de especialistas de Campus ha formado a más de 650 tutores, encargados de dirigir las cápsulas formativas en sus respectivas tiendas.

- **Programas de formación virtuales.** A lo largo de este año hemos continuado con los programas de formación virtuales que arrancamos el año pasado. En 2021, hemos lanzado *HR Virtual Training*, un itinerario de especialización diseñado para que los equipos de Recursos Humanos se mantengan al día en las últimas tendencias de gestión de personas. En el primer módulo, denominado *Core*, se han impartido 10 charlas con 2.814 asistencias de 40 países. En la segunda parte, de especialización, se abordaron temas como liderazgo, gestión, bienestar o *big data* y fueron seguidos por 350 personas.

5.1.2.4. Conexión con nuestras personas y compromiso

Ofrecer un entorno de trabajo enriquecedor y con condiciones atractivas que nos ayuden a retener el talento, conectar con nuestras personas y potenciar su compromiso es el cuarto pilar de nuestra estrategia de gestión de talento. En ese sentido, INET, nuestra aplicación de comunicación interna, desempeña un papel esencial en la forma en que conectamos con nuestros equipos.

Presente en todos nuestros mercados con empleados en formato *app* y web, ha registrado en 2021 más de 21 millones de accesos (más de 19 millones en 2020). Este año, además, hemos actualizado completamente su diseño, ofreciendo una navegación mucho más intuitiva y simplificada para nuestros usuarios. Gracias a INET digitalizamos la comunicación en todos los mercados donde estamos presentes con todas nuestras personas, incorporamos novedades de forma continua y nos mantenemos conectados permanentemente.

En 2021 hemos lanzado **canales específicos de comunicación para algunas de nuestras marcas comerciales.** En ellos, tenemos la oportunidad de llevar la omnicanalidad a las 'reuniones de buenos días', compartiendo con nuestras personas información sobre producto, procesos, personas, novedades, tendencias e inspiración cada mañana en todos los mercados donde operamos. Estos canales sirven también para recibir opiniones, sugerencias y comentarios de primera mano de nuestros equipos. Zara cuenta con *Dear Team*, Zara Home con #tengoalgoquecontarte, Pull&Bear con #stayawake y Massimo Dutti con *Journal*.

Asimismo, en 2021 también hemos avanzado en el despliegue de ***InStories***, nuestra red social interna, presente en 13 mercados (México, Rusia, Bielorrusia, Brasil, Reino Unido y los Países Bajos se han unido a Italia, Portugal, Grecia, Turquía, Polonia, Corea del Sur y Japón). La comunidad de *InStories* ya ha compartido más de 100.000 *posts*.

5.1.3. Empleo

GRI 103-2; 103-3; 102-8; 405-1 Y AF22

En Inditex buscamos siempre garantizar **ambientes laborales estimulantes, estables y seguros,** donde la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional sean una realidad y donde cuidemos de las condiciones de nuestras personas. Dado nuestro carácter internacional y presencia en multitud de mercados con realidades muy diversas, trabajamos para adaptar nuestras respuestas a las necesidades locales de nuestro personal empleado. El objetivo: crear entornos laborales de calidad en cada uno de los mercados donde el Grupo está presente.

Durante el ejercicio 2021, marcado todavía en muchos mercados por la pandemia mundial de la covid- 19, la prioridad y los esfuerzos del Grupo han continuado centrándose en reducir en lo posible el impacto que las restricciones y las medidas para frenar la propagación del virus, aprobadas por los diferentes estados, estaban causando en el empleo y en el normal funcionamiento de nuestro negocio. Por ello, con el objetivo principal de preservar el empleo, se utilizaron de nuevo los instrumentos legales puestos a disposición principalmente por las administraciones de Francia, Alemania, Portugal, Reino Unido y Canadá, entre otros, para compensar las retribuciones de la plantilla durante los periodos de restricciones debidas a la covid-19, lo que permitió recuperar en torno a los 65 millones de euros.

5.1.3.1. Distribución de la plantilla por tipo de contrato

En el ejercicio 2021, el 81% de nuestras personas han tenido un contrato indefinido (frente al 87% en 2020, el 77% en 2019 y el 73% en 2018). Ello se debe a que, con la progresiva vuelta a la normalidad tras la pandemia, se ha reforzado la contratación en tiendas en los momentos más fuertes de ventas del año, de modo

que, aunque la plantilla indefinida sube en términos absolutos (8.391 más que en 2020), su proporción sobre el total desciende ligeramente.

Las siguientes tablas exponen los diferentes tipos de contrato por género, edad y clasificación profesional:

Distribución de la plantilla por tipo de contrato, por género, edad y clasificación profesional[19]

	2021				2020				2019				2018			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Distribución por género																
Mujer	100.925	81%	24.235	19%	93.784	87%	14.543	13%	100.968	76%	31.606	24%	96.518	74%	34.607	26%
Hombre	32.904	83%	6.978	17%	31.690	88%	4.135	12%	34.219	78%	9.818	22%	30.655	71%	12.606	29%
Total	**133.829**	**81%**	**31.213**	**19%**	**125.438**	**87%**	**18.678**	**13%**	**135.187**	**77%**	**41.424**	**23%**	**127.173**	**73%**	**47.213**	**27%**
Distribución por edad																
Menos de 30 años	64.824	71%	26.252	29%	64.716	81%	15.034	19%	70.658	68%	33.387	32%	65.186	63%	38.797	37%
De 30 a 40 años	45.593	92%	4.066	8%	41.677	93%	3.031	7%	44.874	87%	6.711	13%	44.145	86%	7.155	14%
Más de 40 años	23.412	96%	895	4%	19.045	97%	613	3%	19.655	94%	1.326	6%	17.842	93%	1.261	7%
Total	**133.829**	**81%**	**31.213**	**19%**	**125.438**	**87%**	**18.678**	**13%**	**135.187**	**77%**	**41.424**	**23%**	**127.173**	**73%**	**47.213**	**27%**
Clasificación profesional[20]																
Dirección	13.788	97%	2.313	3%	11.451	96%	539	4%	9.268	89%	1.146	11%	7.000	90%	808	10%
Responsable	15.582	96%	4.677	4%	15.596	95%	811	5%	19.209	92%	1.657	8%	18.215	88%	2.614	12%
Especialista	104.459	78%	24.223	22%	98.391	85%	17.328	15%	106.710	73%	38.622	27%	101.958	70%	43.791	30%
Total	**133.829**	**81%**	**31.213**	**19%**	**125.438**	**87%**	**18.678**	**13%**	**135.187**	**77%**	**41.424**	**23%**	**127.173**	**73%**	**47.213**	**27%**

5.1.3.2. Distribución de la plantilla por tipo de jornada

En cuanto al tipo de jornada, en 2021 el 56% de la plantilla trabaja a tiempo parcial y el 44% a tiempo completo (50% a tiempo parcial y 50% a tiempo completo en el ejercicio 2020[21], 53% a tiempo parcial y 47% a tiempo completo en 2019, y 49% a tiempo parcial y 51% a tiempo completo en 2018).

La proporción de trabajadores a tiempo parcial y completo refleja una realidad muy vinculada al sector del comercio, donde habitualmente se requieren equipos de refuerzo a tiempo parcial en momentos determinados de la temporada, y cuyo empleo se compagina a menudo con otras actividades, principalmente, los estudios. En 2021, la variación en la distribución de plantilla por tipo de jornada se explica por el importante número de mercados donde las tiendas no han podido disponer a lo largo del ejercicio de un horario comercial completo, y han operado con restricciones horarias y/o de aforo debido a la situación sanitaria. En este contexto, es importante destacar también que las sustituciones para cubrir el mayor número de bajas médicas en las plantillas debido a la covid-19 se han traducido en un ligero incremento de la jornada parcial.

El empleo FTE (*Full Time Equivalent*, por sus siglas en inglés), es decir, la plantilla resultante tras consolidar todas las horas a tiempo completo, constituyó en 2021 el 90,9% del total de puestos de trabajo[22] (89,5% en 2020, 89,2% en 2019 y 89,3% en 2018). Se trata de un indicador relevante a la hora de explicar la calidad del empleo, y que refleja que las jornadas parciales son amplias, con una extensión cercana a la jornada completa.

19. Datos de tipo de contrato y tipo de jornada disponibles en el ejercicio 2021 para el 98,2% de la plantilla (no disponibles para Bélgica) (95,4% en 2020 y 94,7% en 2019). Para el cálculo del número de contratos por tipo de jornada por género, edad y clasificación profesional se aplican los porcentajes correspondientes sobre el dato total de plantilla.
20. La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesionales:
- Dirección: empleados en posiciones de dirección con responsabilidad sobre grupos de trabajo interdisciplinares, relacionados con las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, tecnología, sostenibilidad y resto de servicios generales. Se incluye a los directores de tienda en esta categoría.
- Responsable: empleados que forman parte de grupos de trabajo interdepartamentales y transversales a las actividades de diseño , logística y tiendas, así como de sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.
- Especialista: empleados con impacto por contribución individual, relacionados con una de las actividades del Grupo en las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.
21. El dato de proporción de empleados a jornada completa y parcial reportado en 2020 ha sido corregido. El dato correcto es de un 50% con jornada completa y 50% con jornada parcial.

La distribución de la plantilla con jornada parcial, de acuerdo con el género, la edad y la clasificación profesional se muestra a continuación:

Distribución de la plantilla con jornada parcial, por género, edad y clasificación profesional[23]

	2021		2020		2019		2018	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Distribución por género								
Mujer	72.992	58%	56.640	52%	70.308	55%	63.292	51%
Hombre	19.026	48%	15.861	44%	23.601	47%	22.091	43%
Total	**92.018**	**56%**	**72.501**	**50%**	**93.909**	**53%**	**85.383**	**49%**
Distribución por edad								
Menos de 30 años	65.213	72%	49.137	62%	66.978	64%	58.626	58%
De 30 a 40 años	19.375	39%	17.576	39%	20.854	40%	21.471	41%
Más de 40 años	7.430	31%	5.788	29%	6.077	29%	5.286	27%
Total	**92.018**	**56%**	**72.501**	**50%**	**93.909**	**53%**	**85.383**	**49%**
Clasificación profesional [24]								
Dirección	493	4%	428	4%	273	3%	139	2%
Responsable	1.873	11%	1.545	9%	1.804	9%	1.831	9%
Especialista	89.652	67%	70.528	61%	91.832	63%	83.413	57%
Total	**92.018**	**56%**	**72.501**	**50%**	**93.909**	**53%**	**85.383**	**49%**

5.1.3.3. Bajas

La plantilla en España, al cierre del ejercicio 2021, es de 46.075 personas, de las cuales un 74% son mujeres y un 26% son hombres (74% mujeres y 26% hombres en 2020, 76% mujeres y 24% hombresen 2019, y 75% mujeres y 25% hombres en 2018).

En 2021, las bajas registradas en España con causa de despido por distintos motivos han ascendido a 741 (968 bajas en 2020, 978 en 2019 y 954 en 2018). Tomando este dato desagregado por sexo, refleja casi una proporción similar al género de la plantilla, ya que el número de mujeres que extinguieron su relación laboral por esta causa fue de 537, el 73%, frente a 204 hombres, el 27% (770 mujeres, el 80%, frente a 198 hombres, el 20%, en 2020; y 746 mujeres, el 75%, frente a 232 hombres,el 25%, en 2019; y 721 mujeres, el 76%, frente a 233 hombres, el 24%, en 2018).



Por lo que respecta a los despidos por clasificación profesional en España, el 76% se han concentrado en puestos de especialista —de acuerdo con la clasificación anteriormente expuesta— (71%, 71% y

22. Datos de empleo FTE disponibles en el ejercicio 2021 para el 91% de la plantilla (no disponibles para los mercados de Bélgica, Estados Unidos y Turquía).
23. Datos de tipo de contrato y jornada disponibles en el ejercicio 2021 para el 98,2% de la plantilla (no disponibles para Bélgica) (95,4% en 2020 y 94,7% en 2019). Para el cálculo del número de contratos por tipo de jornada por género, edad y clasificación profesional se aplican los porcentajes correspondientes sobre el dato total de plantilla.
24. La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesional es:
- Dirección: empleados en posiciones de dirección con responsabilidad sobre grupos de trabajo interdisciplinares, relacionados con las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, tecnología, sostenibilidad y resto de servicios generales. Se incluye a los directores de tienda en esta categoría.
- Responsable: empleados que forman parte de grupos de trabajo interdepartamentales y transversales a las actividades de diseño , logística y tiendas, así como de sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.
- Especialista: empleados con impacto por contribución individual, relacionados con una de las actividades del Grupo en las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.

75% en 2020, 2019 y 2018, respectivamente), tanto para tienda como para puestos de sedes corporativas, fábricas propias y centros logísticos. El 14% de los despidos han sido en puestos de responsable, y el 10% restante en puestos de dirección. Respecto a los despidos por edad en España, el 43% (51%, 56% y 52% en 2020, 2019 y 2018, respectivamente) se han producido en el personal de entre los 30 y los 40 años, donde se concentra el grueso del personal en España. Se mantiene una proporción coherente con la propia distribución de la plantilla en nuestro país, donde radican los servicios corporativos de la Sociedad. El 35% de los despidos se han producido en el tramo de más de 40 años (representa un 33% de nuestra plantilla), y el 22% restante en el colectivo de menos de 30 años (que supone el 32% de nuestras personas en España).

En todo el mundo, con una plantilla de 165.042 personas en 2021 (144.116 personas en 2020, 176.611 personas en 2019 y 174.386 personas en 2018), el número de despidos ha sido de 4.892 (5.870, 6.428 y 8.661 despidos en 2020, 2019 y 2018, respectivamente). Del total de despidos, el número de mujeres que finalizaron su relación con el Grupo por esta causa fue de 3.441, el 70%, frente a 1.451 hombres, el 30% (4.332 mujeres, el 74%, y 1.538 hombres, el 26%, en 2020; 4.344 mujeres, el 68%, y 2.084 hombres, el 32%, en 2019; y 6.134 mujeres, el 71%, y 2.527 hombres, el 29%, en 2018), dato nuevamente consistente con la distribución por género de la plantilla global. Por lo que respecta a los despidos por clasificación profesional, el 83% se han concentrado en puestos de especialista (81%, 87% y 89% en 2020, 2019 y 2018, respectivamente), el 10% en puestos de responsable, y el 7% restante en puestos de dirección, lo que es consistente también con nuestra distribución de plantilla. Por edad, el 60% de los despidos se corresponde con menores de 30 años (61%, 68% y 75% en 2020, 2019 y 2018, respectivamente), colectivo donde seencuadra el 58% de los empleados del Grupo (54%, 61% y 62% en 2020, 2019 y 2018, respectivamente). El 30% de los despidos se dan en el tramo de 30 a 40 años (que supone el 28% de nuestra plantilla), y el 10% restante en el colectivo de más de 40 años (que supone un 14% de nuestras personas).

5.1.4. Relaciones sociales

GRI 102-41; 102-8; AF26 Y AF29

Estamos comprometidos firmemente con el **respeto de los derechos laborales** de nuestros empleados en todo el mundo y, en particular, con su **derecho de participación**, como elemento esencial en el desarrollo sostenible del modelo de negocio.

El Código de Conducta y Prácticas Responsables de Inditex, que se aplica de manera global a todo el personal del Grupo, recoge a lo largo de su Capítulo 3, dedicado a los Principios Generales, el **respeto a las relaciones y derechos sindicales.** Según dicho Código, "los empleados de Inditex tienen reconocido el derecho de sindicación, de libertad de asociación y de negociación colectiva". Además, el apartado 4.2 señala que "Inditex adopta, como parte de sus normas internas, el contenido de los acuerdos o convenios colectivos nacionales o internacionales en los que ha entrado, acordando promoverlos y hacerlos cumplir".

Contamos con un acuerdo global para el respeto y la promoción del trabajo digno y de los derechos laborales, firmado en 2009 con la Federación Sindical Internacional *UNI Global Union* (UNI), la red en la que se integran organizaciones sindicales del sector del comercio y la distribución y que agrupa a más de 900 sindicatos en todo el mundo y representa a más de 20 millones de trabajadores, que pone de manifiesto este compromiso. El 100% de los empleados del Grupo Inditex está cubierto por el Acuerdo Global firmado con UNI.

El Acuerdo entre UNI e Inditex se refiere de forma específica a una serie de materias que se regulan de conformidad con los principios marcados por la Organización Internacional del Trabajo (OIT):

- Entre otros derechos, se hace especial mención a la aplicación de los Convenios de la OIT 87 y 98, sobre la **libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva**. Al respecto, el Acuerdo señala que "Inditex reconoce el derecho de los sindicatos a representar a los trabajadores y negociar colectivamente las condiciones de trabajo que les afectan".

- Se garantiza la **libertad de las personas para afiliarse a cualquier sindicato y la no discriminación** por la condición de miembro afiliado a un sindicato dentro de las relaciones laborales. Asimismo, y al amparo de los Convenios de la OIT 100 y 111 y, sobre la base de la no discriminación en el empleo, se defiende por las partes la igualdad de oportunidades y de trato de todas las personas y la no discriminación en materia retributiva cuando se realiza trabajo de igual valor. Inditex adquiere el compromiso de cumplir con la legislación y/o convenios nacionales que resulten de aplicación, en cumplimiento de los Convenios de la OIT 1 y 47 y de la Recomendación 116 de la OIT, en materia de jornada y horas de trabajo.

En cuanto al ámbito objetivo de aplicación del Acuerdo con UNI, además de la referencia a la protección y promoción de los derechos fundamentales, el Grupo se compromete a cumplir los



requisitos establecidos por las legislaciones y los convenios colectivos nacionales en materias como la jornada de trabajo, la protección del ambiente de trabajo seguro, saludable y sostenible, así como en la promoción de las mejores prácticas para la salud y seguridad en el trabajo con los equipos y la formación adecuada. El Acuerdo entre Inditex y UNI establece los derechos mínimos para el personal de las distintas compañías del Grupo porque, en todo caso, se respetarán las disposiciones legales, contractuales o de convenio colectivo que otorguen mayores derechos.

Tras la firma del Acuerdo entre Inditex y UNI, el Sindicato americano *United Food and Commercial Workers International Union* (UFCW), afiliado a UNI, se mostró interesado en alcanzar un pacto específico con la Compañía, que englobara los términos del citado Acuerdo de 2009 para sus tiendas de Estados Unidos. Atendiendo a esta demanda, se firmó en 2015 un Acuerdo con UNI, UFCW, Inditex y Zara USA, que supuso la aprobación de un convenio colectivo que actualmente se extiende a 24 tiendas de los estados de Nueva York, New Jersey y Connecticut (21 tiendas en 2020).

Por su parte, el Comité de Empresa Europeo (CEE) del Grupo Inditex, que se constituyó formalmente en el año 2019, nació con el objetivo de convertirse en un órgano de garantía y efectividad de la información y consulta a los trabajadores en cuestiones de naturaleza transnacional. Por ello, desempeñó un papel crucial durante la pandemia como interlocutor natural de la Compañía en todo lo relacionado con la situación derivada de la emergencia sanitaria mundial, pero también en su papel de garante del Acuerdo del Plan de Transformación Digital, que todavía sigue vigente.

Precisamente, en 2021 se ha avanzado de manera consensuada, con la participación de la representación sindical local y el seguimiento por parte de los miembros del CEE, en este acuerdo marco estatal entre los formatos comerciales de Inditex en España y las Federaciones de Servicios de CC.OO. y de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT sobre las condiciones laborales en las plantillas de tiendas absorbidas como consecuencia de la implementación de este Plan y del concepto de *Tienda Integrada*.

Una de las principales novedades respecto al Comité de Empresa Europeo (CEE) este año ha sido la constitución de un grupo de trabajo en materia de igualdad de género. En ese sentido, en junio de 2021 tuvo lugar una formación para todos los miembros titulares y suplentes del CEE en esta ma-



teria, impartida por el sindicato *UNI Global Union*. Además, se han celebrado durante este ejercicio otras dos sesiones plenarias del CEE para informar a los miembros de aspectos clave del Grupo en cuanto a la situación económica, los avances en el Plan de Transformación Digital en el resto de los países europeos, las medidas sanitarias mantenidas durante este año, y las inversiones realizadas en aspectos humanitarios, entre otros temas. Participaron los ocho países miembros y se celebraron en mayo y noviembre.

Aparte, en el ámbito de las relaciones sociales internacionales, se firmó un Convenio Colectivo entre Zara Luxemburgo y los sindicatos, con fecha 22 de octubre de 2021 y con una vigencia comprendida entre el 1 de noviembre de 2021 y el 31 de octubre de 2024.

Los avances demuestran la salud del diálogo social a nivel local en las filiales de Inditex, brindándose formación a los equipos de recursos humanos y de responsables de tienda sobre los derechos sindicales y la cooperación con la representación legal de nuestra plantilla. Los comités de empresa y las direcciones de nuestras filiales se reúnen de manera periódica para informar, consultar y escuchar a la representación sindical y para alcanzar acuerdos que mejoran las condiciones de empleo y la calidad de vida de las personas. Mercados como Francia, Italia, Alemania, Austria, Bélgica, Luxemburgo, Noruega, Suecia, Finlandia, Dinamarca, Chile y Argentina representan la tradición en las relaciones sociales, mientras que otros como Polonia inician una nueva forma de gestionar el día a día de su plantilla, con una nueva representación de los empleados. Pero incluso en mercados en los que no existe una cultura ligada a los sindicatos, existen fórmulas que pretenden obtener la misma finalidad, la participación de las personas en su entorno de trabajo, como es el caso de Corea del Sur, que cuenta con un órgano colegiado de tres miembros que representan al resto de empleados en reuniones periódicas de seguimiento y en los acuerdos alcanzados con la Compañía respecto a las condiciones de trabajo.

En conjunto, las acciones realizadas este año en cuanto a las relaciones sociales han supuesto que, a nivel global, el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo de ámbito local se mantenga en el 60% (60% en los ejercicios 2020, 56% en 2019, y 70% en 2018) mientras que, dentro del

continente europeo, el porcentaje se situaría de nuevo cerca del 70%, al igual que en los ejercicios 2018, 2019 y 2020.

Organización del trabajo
El Código de Conducta y Prácticas Responsables del Grupo Inditex asume como parte de su regulación interna el contenido de las distintas legislaciones y de los acuerdos y convenios, nacionales e internacionales, de los que forma parte la Compañía, comprometiéndose a su cumplimiento.

En materia de organización del trabajo, el Código regula específicamente el respeto a los límites establecidos por la legislación de cada país en materias como el horario laboral semanal y las horas extraordinarias.

Esta línea de compromiso en materia de cumplimiento de la jornada de trabajo se reitera en el Acuerdo Global con UNI, en el que se incluye un párrafo dedicado a las directrices marcadas por los Convenios 1 y 47 de la OIT, sobre la jornada diaria y semanal de ocho y 40 horas respectivamente, así como por su Recomendación 116, sobre la reducción de la duración del tiempo de trabajo normal, regulado como norma mínima por cada país.

En la práctica, la ley y los convenios colectivos de aplicación a Inditex establecen las jornadas máximas anuales de los trabajadores en función de las cuales se pactan los calendarios laborales. En Inditex se dispone de mecanismos de control de tiempo de trabajo, de acuerdo con la normativa de aplicación de cada mercado.

La atención permanente sobre la evolución de los mercados a lo largo del presente ejercicio nos ha permitido reaccionar en tiempo y forma a las necesidades derivadas de las distintas situaciones sanitarias y así, adaptar las medidas de organización en todo momento para garantizar la salud y el bienestar de nuestras personas. Además, el papel de nuestros equipos de responsables en el seguimiento del cumplimiento y en la búsqueda de mejoras en el entorno de trabajo es fundamental, manteniendo reuniones individuales periódicas con la plantilla para analizar otros retos e inquietudes a nivel social que puedan tener en la tienda, más allá del mero cumplimiento de la normativa laboral.

5.1.5. Política Retributiva

GRI 103-2; 103-3; 102-35; 102-8; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39 Y 405-2

Nuestra política en cuestiones retributivas busca adaptarse, en todo momento, a cada uno de los 60 mercados y ámbitos laborales en los que operamos, siempre dentro de la cultura y los valores del Grupo y respetando la identidad propia de cada una de las marcas comerciales. Por esa razón, promovemos que el estándar retributivo se adapte a la realidad local de cada mercado, fijando las retribuciones según las prácticas de referencia de cada uno de esos mercados en moneda local.

La política de compensación de Inditex **garantiza la no discriminación** por razones de sexo, edad, cultura, religión y raza, o cualquier otra circunstancia. A este respecto, el equipo de profesionales de Inditex es remunerado en función de su valía profesional, experiencia, dedicación y la responsabilidad asumida. La retribución en Inditex se caracteriza por una componente fija y otra variable.

La experiencia, contribución personal al trabajo, y responsabilidad dentro de la organización determinan la retribución fija. La variable depende en su totalidad de indicadores predefinidos, cuantificables y medibles, todos vinculados a los resultados de la Compañía. Bajo ese criterio, la retribución variable no depende de una evaluación discrecional del desempeño individual de la persona, sino exclusivamente de parámetros objetivos. El propósito: garantizar la no discriminación. En este sentido, **la retribución variable se configura como una de las claves para la política de compensación de Inditex y se aplica a empleados de todas las áreas de actividad de la Compañía.** Fomentamos la toma de decisiones y la iniciativa a todos los niveles y premiamos proporcionalmente a la responsabilidad asumida.

En las tiendas, nuestro sistema de retribución variable más común es el sistema de comisión mensual. De esa forma se premia la involucración de nuestra plantilla en aspectos tan clave como los resultados de venta, la opinión sobre el producto y la coordinación y organización de la tienda. Durante los últimos años se ha empezado a implementar un nuevo sistema de retribución variable en tienda con especial foco en la transparencia y la sencillez y teniendo en cuenta el entorno de transformación.

Además, para ser fieles a nuestros valores de transparencia y orientación a resultados, en 2020 alineamos los objetivos del Grupo en materia de sostenibilidad con los de las personas de oficina en cuanto a retribución. De esta forma, **el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad forma parte de la retribución variable** de nuestros empleados de oficina. Esto refuerza el compromiso con nuestras personas en esta materia, así como el hecho de que nuestros variables estén completamente ligados a los resultados de negocio. Asimismo, durante el año 2021 se ha mejorado el nivel de sobrecumplimiento de los variables de estructura, potenciando así el reconocimiento de resultados extraordinarios en la retribución de nuestros empleados.



Brecha salarial

Para analizar las diferencias salariales de género, la brecha salarial es el indicador más claro en términos metodológicos. Se calcula tomando como base la mediana de los salarios en cada mercado (considerando el salario total: fijo + variable, compuesto por comisión y bonus) y se pondera con el peso de cada área de actividad del Grupo (tienda, servicios centrales, logística y fábricas). Con ese dato, esa mediana es ponderada a su vez con el peso de cada uno de los mercados sobre el total de las personas empleadas por Inditex. De esta forma, se obtiene un indicador global y fiable de la diferencia salarial entre hombres y mujeres del Grupo.

Del análisis realizado en el ejercicio 2021 se concluye, principalmente, que **existe paridad salarial entre hombres y mujeres en Inditex.** En salario total, las mujeres han cobrado un 0,3% más que los hombres, lo que supone una ligera variación respecto a la cifra de los ejercicios anteriores (en el ejercicio 2020, los hombres cobraban un 0,4% más que las mujeres; en 2019, las mujeres cobraban un 0,2% más que los hombres, y en 2018, un 0,8% más), que se explica por los movimientos de plantilla registrados durante el mismo.

Brecha salarial

	2021	2020	2019	2018
Total	**0,3%**	**-0,4%**	**0,2%**	**0,8%**

A continuación, se detalla la brecha salarial por áreas geográficas:

Brecha salarial por área geográfica

	2021	2020	2019	2018
España	-0,8%	-0,8%	0,5%	1,0%
Europa sin España	0,4%	-0,7%	-0,6%	0,2%
América	1,7%	2,6%	3,6%	0,3%
Asia y resto del mundo	1,8%	-1,1%	-0,1%	0,0%
Total	**0,3%**	**-0,4%**	**0,2%**	**0,8%**

Remuneraciones medias globales

La remuneración media se define como el promedio de los salarios de todo el Grupo (considerando el salario total: fijo más variable, compuesto por comisión y bonus), convertidos a euros usando el tipo de cambio medio de 2021. Con este cálculo, la remuneración media global durante este ejercicio en Inditex es de 23.701 euros brutos anuales (23.959, 22.073 y 20.996 euros en 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

En relación con esta cifra, es importante subrayar que la plantilla de Inditex en España, nuestro mercado sede, representa tan sólo un 28% del total, y que una parte relevante del 72% de la plantilla restante está localizada en mercados donde los salarios convertidos a euros se traducen en remuneraciones medias más bajas (28% y 72% de la plantilla en 2020, 2019 y 2018).

Por género, la remuneración media de las mujeres en 2021 ha alcanzado los 22.770 euros anuales brutos, mientras que la de los hombres se ha situado en 26.502 euros (en el caso de la mujer, 22.749 euros en 2020, 21.142 euros en 2019 y 19.935 euros en 2018; en el caso del hombre, 27.657 euros en 2020, 24.897 euros en 2019 y 23.556 euros en 2018). Es importante destacar que estas dos cifras no son representativas en términos de igualdad salarial: la distancia entre hombres y mujeres se explica, en este caso, por la mayor proporción de mujeres en un importante número de mercados donde la conversión de la moneda local ofrece como resultado una cifra más baja en euros.

En materia de igualdad salarial, la brecha es el indicador que ofrece transparencia sobre los salarios que cobran hombres y mujeres. De hecho, la brecha salarial se calcula por cada mercado (ponderada con el peso de cada uno de ellos), lo que permite aislar el impacto de las diferentes monedas locales, la evolución del tipo de cambio y la distribución geográfica de la plantilla.

Tomando en consideración esas premisas, a continuación, detallamos las remuneraciones medias por grupos de edad y por clasificación profesional:

Salario Total en €

	2021	2020	2019	2018
Clasificación profesional[25]				
Dirección	52.744	50.050	51.327	47.804
Responsable	33.840	32.859	31.002	27.963
Especialista	20.875	20.751	19.260	18.480
Edad				
Menos de 30 años	17.054	16.598	16.444	15.350
Entre 30 y 40 años	28.689	28.214	27.433	26.320
Mayores de 40 años	42.130	43.648	42.297	41.062

5.1.6. Salud, seguridad y bienestar de nuestras personas

GRI 102-10; 102-8; 102-12; 103-2; 103-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 403-10; 413-1; AF24 Y AF31

Durante el año 2021 hemos continuado realizando un seguimiento continuo del impacto de la covid- 19 durante las diferentes olas de afección que se han producido en los diferentes mercados, así como sus potenciales efectos a corto y medio plazo para los trabajadores, clientes, proveedores y otras partes interesadas. Nuestra prioridad sigue siendo **garantizar la salud y el bienestar** necesario para el normal funcionamiento de nuestra Compañía.

5.1.6.1. Protección de la seguridad y salud

En Inditex disponemos de una Política de Seguridad y Salud Laboral, cuya última versión fue aprobada por el Consejo de Administración en su sesión de 10 de septiembre de 2019. Esta norma señala que la

MÁS INFORMACIÓN

sobre nuestra Política de Seguridad y Salud Laboral.

25. La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesional es:
- Dirección: empleados en posiciones de dirección con responsabilidad sobre grupos de trabajo interdisciplinares, relacionados con las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, tecnología, sostenibilidad y resto de servicios generales. Se incluye a los directores de tienda en esta categoría.
- Responsable: empleados que forman parte de grupos de trabajo interdepartamentales y transversales a las actividades de diseño, logística y tiendas, así como de sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.
- Especialista: empleados con impacto por contribución individual, relacionados con una de las actividades del Grupo en las áreas de diseño, fabricación, distribución, logística, tiendas, sostenibilidad, tecnología y resto de servicios generales.

Compañía "cree firmemente que la salud y la seguridad en el trabajo permiten e incrementan la productividad y guían la forma en que la Compañía lleva a cabo sus actividades comerciales".

Durante el ejercicio 2021 se ha continuado en el proceso de **certificación ISO 45001:2018** con el objetivo de garantizar la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores y partes interesadas con el más alto estándar internacional de Sistemas de Gestión. Durante este ejercicio se ha certificado la actividad de comercio y diseño de China Continental, Rusia, Luxemburgo, Canadá, Rumanía, Argentina, Uruguay, Eslovenia, Montenegro y Serbia, hasta un total de 25 mercados. Además, durante el ejercicio fiscal se ha avanzado en el proceso de auditoría de certificación ISO 45001 en las sociedades de fabricación y logística en España y se ha conseguido la certificación de esta actividad en el Centro de Distribución de Cajamar en Brasil. Durante el año 2022 está previsto avanzar en la implantación de ISO 45001 en India y con el Centro de Distribución en México.

Un 80% de los trabajadores propios que desempeñan su labor en las actividades, sociedades y mercados del Grupo Inditex, más de 132.000 personas, lo hacen dentro de espacios en donde está implantado el más alto estándar en sistemas de gestión de Seguridad, Salud y Bienestar Laboral con los máximos requisitos de la norma ISO 45001 y en proceso de mejora continua.

En cuanto a la actividad de ejecución de obras de reforma y construcción de tiendas y edificios singulares en Europa dentro del Grupo Inditex desarrollada por la sociedad GOA INVEST, S.A., se encuentra también certificada en ISO 45001, el máximo estándar internacional de seguridad y salud.

Formación de seguridad y salud de los trabajadores

La formación es una actividad clave e indispensable para la seguridad y salud laboral, tanto para las empresas como para los trabajadores. Para las empresas representa una medida que debe contribuir a reducir los accidentes mientras que para los trabajadores es un medio de conocimiento de su entorno laboral, de los riesgos a los que pueden estar expuestos y de cómo prevenirlos de manera efectiva.

Las competencias y cualificaciones en materia de seguridad y salud laboral forman un conjunto de conocimientos especializados, existen tantos tipos de programas formativos como tareas o puestos y se establecen objetivos diferentes, abarcando desde la formación necesaria para el desempeño de un puesto de gestión hasta la formación que tiene por

Trabajadores formados/Mercado

Mercado	2021
España	14.706
Alemania	434
Argentina	781
Australia & Nueva Zelanda	404
Austria	579
Bielorrusia	386
Bélgica	1.309
Brasil	671
Bulgaria	590
Canadá	1.702
Chile	201
China Continental	5.782
Croacia	1.030
Eslovaquia	436
Estados Unidos	2.687
Francia	2.870
Grecia	1.244
India	63
Irlanda	432
Italia	3.494
Kazajistán	970
Luxemburgo	181
México	1.398
Noruega	6
Polonia	4.182
Portugal	1.888
Reino Unido	4.568
Rep. Checa	479
Rumanía	2.567
Rusia	1.573
Serbia	910
Sudáfrica	42
Turquía	2.338
Ucrania	1.314
Uruguay	322



objeto dotar a los trabajadores de los conocimientos necesarios para trabajar de manera segura.

Se reporta en este caso el número de trabajadores que han realizado una capacitación en su puesto de trabajo durante el año 2021.

5.1.6.2. Promoción del bienestar

Inditex, Organización Saludable

En Inditex entendemos la promoción y protección de la seguridad, salud y bienestar de todos los empleados como una prioridad. Durante el ejercicio 2021, las sociedades del Grupo en España, Italia, Reino Unido e Irlanda han mantenido la certificación de Empresa Saludable y se han incluido los mercados de Japón, Portugal, Grecia, Argentina, México, Uruguay, Alemania, Polonia, Turquía y Chile. Esta distinción identifica la **transversalidad en la gestión de la Seguridad, Salud y Bienestar** de las personas basada en los aspectos físicos y psicosociales, en los recursos destinados a la salud de los trabajadores y en la participación de la empresa y sus trabajadores en la comunidad, y está basada en el modelo de la Organización Mundial de la Salud. Además, el objetivo para 2022 es incluir en la certificación a las sociedades del Grupo en China Continental, Bélgica, Luxemburgo, Rumanía, Canadá, Croacia y Bulgaria.

Comités de Bienestar

Durante el año 2021 también hemos avanzado en la constitución de nuevos Comités de Bienestar en los mercados de Bulgaria, México, China Continental, Reino Unido, Irlanda, Italia, Portugal, Chile, Japón, Rumanía, Grecia, Rusia, Turquía y Croacia; en España se han constituido en las cadenas Massimo Dutti, Bershka y Oysho. Se trata de órganos transversales para el fomento y la coordinación de distintas iniciativas y acciones para el bienestar de las personas, en aspectos tan variados como diversidad, igualdad, promoción de la salud, inclusión, conciliación, salud mental y psicosocial, horarios, alimentación, ergonomía, espacios de trabajo, actividades deportivas, movilidad de empleados, eventos y acciones sociales (días mundiales y participación de los empleados en la comunidad).

Promoción de la salud

Teniendo en cuenta las especiales circunstancias del momento, en 2021 celebramos el Día Mundial de Seguridad y Salud en el trabajo bajo el lema 'El poder de la resiliencia'. Esta campaña global de concienciación se extendió a todos los mercados en los que opera Inditex y a todas las sociedades del Grupo.

Inditex también cuenta con el portal **InHealth**, dedicado a la promoción de la salud y los hábitos saludables para los empleados del Grupo, a través de noticias, acciones o retos adaptados a su ámbito laboral, que tiene como objetivo concienciar sobre la importancia de mantener un equilibrio entre cuerpo, mente y emociones. Actualmente, este portal está disponible en 22 mercados tras su lanzamiento durante 2021 en Croacia, Países Bajos, Japón y Chile. Además, en el año 2022 está previsto implantarlo en Rumanía, Bélgica, Luxemburgo, India, Australia y Serbia. InHealth ha recibido 165.980 visitas durante el año fiscal 2021.

Servicios de salud

El compromiso con el cuidado de la salud de los trabajadores es un principio de la Política de Seguridad y Salud del Grupo Inditex. Así, en todos los centros logísticos y de fabricación existe un **servicio médico** a disposición de los trabajadores que, entre otras funciones, realiza los reconocimientos médicos periódicos y otras pruebas complementarias de control de salud de los trabajadores, así como campañas de vacunación de gripe.

Asimismo, estamos desarrollando en nuestros mercados iniciativas de servicios de salud incluidos dentro de los objetivos de la certificación de Organización Saludable, como la línea de apoyo psicológico en China Continental, Sudáfrica y Portugal, seguros médicos adicionales en Eslovaquia, Grecia, Turquía, India, Rumanía o Canadá e iniciativas en otros mercados relacionadas con servicios de fisioterapia, pruebas oculares adicionales con ayudas para adquisición de lentes y la realización de reconocimientos médicos con mayor frecuencia o tipos de pruebas adicionales a las legalmente establecidas en los marcos legales locales.

Prevención de lesiones músculo-esqueléticas

En relación a la prevención de las lesiones músculo-esqueléticas, en Inditex llevamos a cabo una **evaluación permanente** de las condiciones ergonómicas relativas a carga física en las tareas realizadas en los centros de trabajo, tanto por nuestros equipos como por terceros que desempeñan su actividad en ellos. A través de dicha evaluación, y con un enfoque exclusivamente preventivo, identificamos las tareas que implican una manipulación manual de cargas, posturas forzadas y tareas repetitivas para planificar acciones preventivas sobre las condiciones ergonómicas destinadas a la protección de la salud de los trabajadores. Para ello, impartimos una formación inicial sobre lesiones músculo- esqueléticas a todos los trabajadores de nuestros centros logísticos y tiendas.

Durante el ejercicio 2021 se han seguido realizando iniciativas como *Coach Postural 'Let's Move'*, *Formación Ergo@Home* o Plan Preventivo y recuperador que incluye formación en diferentes centros concertados de yoga, pilates, piscina con ejercicios específicos o formaciones de 'Cuida tu espalda' en el ámbito de tiendas. Todas las sesiones formativas han llegado a más de 5.000 trabajadores en el período.

5.1.6.3. Indicadores de seguridad y salud

En 2021, hemos recogido información sobre siniestralidad en las actividades propias de logística, tiendas, oficinas, fabricación y construcción. Entre los riesgos que hemos estudiado se encuentran las caídas a mismo y distinto nivel, así como esguinces o torceduras por sobreesfuerzo en la actividad. Así, trabajamos en medidas preventivas correctoras.

Para el análisis de indicadores de seguridad y salud, consideramos un accidente de trabajo a toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecuta por cuenta ajena; y enfermedad profesional a aquella contraída a consecuencia del trabajo ejecutado por cuenta ajena en las actividades que se especifiquen en el cuadro de enfermedades profesionales de la actividad según el marco legal local. Esta enfermedad debe proceder de la acción de elementos o sustancias que en dicho cuadro se indiquen para cada enfermedad profesional.

En 2021, hemos registrado 12 casos de accidentes laborales con recuperación superior a 180 días en España, y 34 en otros mercados (en 2020 se produjeron 6 y 0 respectivamente). Por otro lado, no se ha registrado ningún fallecimiento resultante de una lesión o accidente en el trabajo en ninguno de los mercados donde el Grupo opera.

Otros índices de siniestralidad [26]

2021[27]

España	Índice de Incidencia[28]	Índice de Frecuencia[29]	Índice de gravedad[30]
Tiendas propias			
Mujeres	15,2	12,79	0,28
Hombres	15,1	11,26	0,20
Centros logísticos			
Mujeres	85,4	63,83	2,03
Hombres	107,8	74,66	2,25
Fábricas propias			
Mujeres	19,2	10,55	0,44
Hombres	53,7	21,07	0,67
Servicios centrales			
Mujeres	1,8	0,88	0,01
Hombres	3,3	1,63	0,04

	Índice de Incidencia[28]	Índice de Frecuencia[29]
Europa[31]		
Mujeres	14,83	12,80
Hombres	15,37	11,64
Asia y resto del mundo[32]		
Mujeres	5,28	3,80
Hombres	4,53	3,03
América[33]		
Mujeres	13,04	9,43
Hombres	11,58	7,85

Enfermedades profesionales

	Centros logísticos	Tiendas propias	Fábricas propias
España			
Mujeres	2	0	7
Hombres	5	0	2
Resto (Europa, América y Asia y resto del mundo)			
Mujeres	0	23	NA
Hombres	0	13	NA

26. Se muestran los datos de accidentalidad únicamente como ratios ya que estos representan de manera fidedigna el desempeño de la Compañía en el ámbito de la seguridad y la salud.
27. En proceso de implantación en Sistemas para reportar el dato sobre índice de gravedad en ámbito Europa, América, Asia y resto del mundo.
28. Índice de Incidencia con baja= (N° de accidentes con baja *1.000) / Media de trabajadores.
29. Índice de frecuencia= (N° de accidentes con baja *1.000.000) / Horas trabajadas.
30. Índice de gravedad= (Días de baja *1.000) / Horas trabajadas.
31. Albania, Alemania, Austria, Bélgica, Bielorrusia, Bosnia Herzegovina, Bulgaria, Croacia, Dinamarca, Eslovaquia, Eslovenia, Finlandia, Francia, Grecia, Hungría, Irlanda, Italia, Luxemburgo, Montenegro, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, República Checa, República de Macedonia del Norte, Rumanía, Rusia, Serbia, Suecia, Suiza y Turquía.
32. Australia, Nueva Zelanda, India, Corea del Sur, Japón, China Continental, Kazakhstan, Hong Kong, Taiwan y Sudáfrica.
33. Argentina, Brasil, Canadá, Chile, Estados Unidos, México y Uruguay.

2020[36]

España	Índice de Incidencia[34]	Índice de Frecuencia[35]	Índice de gravedad[37]
Tiendas propias			
Mujeres	14,08	14,81	1,08
Hombres	12,17	12,88	1,6
Centros logísticos			
Mujeres	68,99	72,38	1,24
Hombres	81,95	76,80	1,18
Fábricas propias			
Mujeres	8,40	6,93	1,14
Hombres	0,00	0,00	0,00
Servicios centrales	Índice de Incidencia[38]	Índice de Frecuencia[39]	Índice de gravedad
Mujeres	2,68	1,77	0,38
Hombres	2,50	1,4	0,47

	Índice de Incidencia[38]	Índice de Frecuencia[39]
Europa[41]		
Mujeres	13,06	14,76
Hombres	15,31	17,29
Asia y resto del mundo[42]		
Mujeres	4,50	3,73
Hombres	4,00	3,26
América[43]		
Mujeres	40,86	45,84
Hombres	31,20	34,20

Enfermedades profesionales

	Centros logísticos	Tiendas propias	Fábricas propias
España			
Mujeres	4	1	2
Hombres	10	0	0
Resto			
	Europa	Asia y resto del mundo	América
Mujeres	21	0	23
Hombres	3	0	11

34. Índice de Incidencia con baja= (Nº de accidentes con baja *1.000) / Media de trabajadores.
35. Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja *1.000.000) / Horas trabajadas.
36. En proceso de implantación en Sistemas para reportar el dato sobre índice de gravedad en ámbito Europa, América, Asia y resto del mundo.
37. Índice de gravedad= (Días de baja *1.000) / Horas trabajadas.
38. Índice de Incidencia con baja= (Nº de accidentes con baja *1.000) / Media de trabajadores.
39. Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja *1.000.000) / Horas trabajadas.
40. Índice de gravedad= (Días de baja *1.000) / Horas trabajadas.
41. Alemania, Bélgica, Croacia, Francia, Grecia, Italia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Rusia, Serbia, Suiza y Turquía.
42. Australia, Corea del Sur, Japón, China Continental y Sudáfrica.
43. Argentina, Canadá, Chile, Estados Unidos, México y Uruguay.

2019

España	Índice de Incidencia[44]	Índice de Frecuencia[45]	Índice de gravedad[46]
Tiendas propias			
Mujeres	19,28	10,71	0,19
Hombres	13,31	7,39	0,15
Centros logísticos			
Mujeres	100,45	55,80	1,58
Hombres	107,94	59,97	1,53
Fábricas propias			
Mujeres	58,12	32,29	0,99
Hombres	64,91	36,06	1,88
Servicios centrales			
Mujeres	3,51	1,95	0,03
Hombres	2,48	1,38	0,00

	Índice de Incidencia[44]	Índice de Frecuencia[45]
Europa		
Mujeres	20,80	17,50
Hombres	17,30	13,50
Asia y resto del mundo		
Mujeres	3,50	2,60
Hombres	2,80	2,00
América		
Mujeres	17,90	13,00
Hombres	15,40	10,70

Enfermedades profesionales[47]

	Centros logísticos	Tiendas propias	Fábricas propias
España			
Mujeres	10	1	9
Hombres	9	0	0

44. Índice de Incidencia con baja= (Nº de accidentes con baja *1.000) / Media de trabajadores.
45. Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja *1.000.000) / Horas trabajadas.
46. Índice de gravedad= (Días de baja *1.000) / Horas trabajadas.
47. No se incluyen los datos de enfermedades profesionales fuera de España en 2019, ni datos de enfermedades profesionales en 2018 ya que no se dispone de información sobre estos indicadores para estos periodos.

2018

España	Índice de Incidencia[48]	Índice de Frecuencia[49]	Índice de gravedad[50]
Tiendas propias			
Mujeres	18,00	14,70	0,41
Hombres	20,70	14,60	0,25
Centros logísticos			
Mujeres	107,80	70,90	1,96
Hombres	126,50	78,80	1,65
Fábricas propias			
Mujeres	73,80	53,60	1,82
Hombres	167,70	102,00	3,00
Servicios centrales			
Mujeres	3,20	1,80	0,05
Hombres	2,20	1,20	0,07

	Índice de Incidencia[48]	Índice de Frecuencia[49]
Europa		
Mujeres	19,30	16,90
Hombres	17,00	14,70
Asia y resto del mundo		
Mujeres	6,70	5,40
Hombres	3,50	2,80
América		
Mujeres	12,00	9,10
Hombres	11,40	8,50

En el ejercicio 2021, el número total de horas de absentismo por enfermedad común, correspondiente al 95,4%[51] de empleados del Grupo (incluyendo todos los empleados de logística y tiendas del mundo y oficinas en España), ha ascendido a 11.028.054 horas (10.761.725 horas en 2020, correspondiente al 96% de los empleados; 10.275.537 horas en 2019, correspondiente al 92% de empleados; y 9.107.205 horas en 2018, correspondiente al 83% de los empleados).

El número total de horas trabajadas durante el ejercicio 2021, correspondiente al 92,7% de empleados del Grupo (incluyendo todos los empleados de logística y tiendas del mundo), ha ascendido a 169.194.610 horas (92% de empleados y 132.302.227 horas en 2020).

Accidentes de trabajadores de empresas externas[52]

La protección de la seguridad y salud de los trabajadores de empresas externas que prestan sus servicios de forma permanente en los centros de trabajo es parte del compromiso del Grupo Indi-

48. Índice de Incidencia con baja= (Nº de accidentes con baja *1.000) / Media de trabajadores.
49. Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja *1.000.000) / Horas trabajadas.
50. Índice de gravedad= (Días de baja *1.000) / Horas trabajadas.
51. La información correspondiente al 4,6% restante no se encuentra disponible.
52. El Grupo está trabajando en la mejora de sus Sistemas de reporte con el compromiso de seguir avanzando en el reporte de accid entes de proveedores en nuevos mercados en futuros ejercicios de reporte.

tex. En el ejercicio 2021 se han producido accidentes de trabajo en los mercados de España (33), Alemania (1)y Rusia (0) en las actividades de comercio, diseño, logística y fabricación propia (durante el año 2020 se produjeron 5, 3 y 1 respectivamente en cada mercado).

En cuanto a la actividad de reformas y construcción de tiendas y edificios singulares, se han producido 38 accidentes de trabajo —empresas contratistas y subcontratistas— en los mercados de: Australia (1), Eslovaquia (1), España (26), Francia (1), Países Bajos (3), Irlanda (1), Italia (3), República Macedonia del Norte (1) y Serbia (1).

Gestión de emergencias

Con el objetivo de mantener en todo momento una **gestión activa de los riesgos** que se puedan producir en cualquier centro de trabajo y en línea con nuestra filosofía de atender al principio de precaución, se han diseñado, elaborado e implantado **Planes de Emergencia y Evacuación y Planes de Autoprotección** que establecen los criterios organizativos y funcionales en las distintas instalaciones para prevenir, controlar y dar una respuesta adecuada, desde su origen, a las potenciales situaciones de emergencia que puedan generar un posible daño a personas y/o a sus bienes.

A través de dichos planes, cumplimos con los requisitos normativos aplicables en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud laboral, así como con los requisitos internos establecidos por el Grupo para los centros de trabajo.



En definitiva, estos Planes de Emergencia y Evacuación y Planes de Autoprotección recogen las acciones necesarias para la prevención y control, así como las medidas de protección y otras actuaciones a adoptar en caso de emergencias.

Durante los cuatro últimos ejercicios se han realizado las siguientes actuaciones:

2021

	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Emergencia y Evacuación
Marca		Nuevo	Actualización existente
Bershka	9	6	14
Massimo Dutti	12	3	1
Oysho	2	5	24
Pull&Bear	6	3	31
Stradivarius	5	16	17
Uterqüe	1		
Zara	27	17	36
Zara Home	4	5	7
Total	**66**	**55**	**130**

2020

	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Emergencia y Evacuación
Marca		Nuevo	Actualización existente
Bershka		14	10
Massimo Dutti		4	7
Oysho		1	12
Pull&Bear		7	46
Stradivarius		21	11
Uterqüe		1	2
Zara	2	22	83
Zara Home		1	7
Total	**2**	**71**	**178**

2019

	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Emergencia y Evacuación
Marca		Nuevo	Actualización existente
Bershka		10	8
Massimo Dutti		13	8
Oysho		12	
Pull&Bear		18	26
Stradivarius		21	2
Uterqüe		1	3
Zara	1	29	28
Zara Home		4	
Total	**1**	**108**	**75**

2018

	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación
Marca	Nuevo	Actualización existente	Nuevo	Actualización existente
Bershka			24	
Massimo Dutti	1		18	9
Oysho			17	
Pull&Bear			14	32
Stradivarius			56	4
Uterqüe		1	5	
Zara	1	2	47	74
Zara Home			8	8
Total	**2**	**3**	**189**	**127**

Planes de Emergencia, Autoprotección y Evacuación

Mercado	2021	2020	2019	2018
España	251	251	184	322
Albania	0	41	33	38
Alemania	14	122	138	0
Argentina	12	11	11	11
Australia & Nueva Zelanda	1	19	2	0
Austria	0	25	23	24
Bielorrusia	0	0	0	25
Bélgica	3	0	3	0
Bosnia Herzegovina	0	4	16	13
Brasil	3	7	2	0
Bulgaria	0	35	40	39
Canadá	0	0	0	43
Chile	1	1	0	13
China Continental	9	167	164	0
Corea del Sur	0	40	46	1
Croacia	1	3	10	43
Dinamarca	0	0	0	17
Eslovaquia	7	16	16	16
Eslovenia	2	16	5	40
Estados Unidos	12	16	0	2
Finlandia	0	0	0	8
Francia	15	378	300	0
Grecia	158	164	166	165
Hungría	0	39	39	39
India	0	0	0	0
Irlanda	0	20	0	13
Italia	476	70	285	287
Japón	1	4	3	3
Kazajistán	0	2	36	80
Luxemburgo	0	0	12	0
Macedonia del Norte	7	0	5	5
México	399	315	116	38
Montenegro	0	0	2	0
Noruega	0	0	1	8
Países Bajos	5	0	0	0
Polonia	230	245	248	238
Portugal	5	18	0	0
Reino Unido	27	14	0	49
Rep. Checa	0	22	0	24
Rumanía	3	143	0	10
Rusia	110	124	0	123
Serbia	0	23	0	26
Sudáfrica	0	0	0	9
Suecia	0	2	0	0
Suiza	0	40	0	0
Turquía	7	229	0	15
Ucrania	45	0	0	0
Uruguay	4	4	0	4

Otras actividades en materia de gestión de emergencias se resumen en los siguientes cuadros:

2021

Centro de Trabajo	Descripción
Sede Central Stradivarius	Simulacro de Evacuación Plataforma
Plataforma MECO	Formación Práctica Contraincendios en Plataforma Logística Meco
Plataforma CABANILLAS	Formación Práctica Contraincendios en Plataforma Cabanillas
Plataforma Europa, S.A.	Plataforma Europa, S.A.
Zara Home Logistica	Simulacro de evacuación

2020

Centro de Trabajo	Descripción
Industria de Diseño Textil S.A.	Ejercicio teórico evacuación centro logístico Laracha
Fábricas	Ejercicio teórico evacuación
Bershka Indipunt Pull&Bear Logística Plataforma Logística Meco Oficinas Tordera (todas las cadenas) Oysho Logística	Informe Evento Nueva Colección SS20
Indipunt	Ejercicio teórico evacuación
Pull&Bear Logística	Actualización del Plan de Autoprotección y Simulacro
Plataforma Logística Meco	Actualización del Plan de Autoprotección
Oficinas Tordera (toda la cadena)	Informe Simulacro del proceso
Oysho Logística	Informe Simulacro del proceso

2019

Centro de Trabajo	Descripción
Pull&Bear Logísitica	PEE (OBRA) Comedor Provisional Narón
TEMPE, S.A.	Curso Presencial Equipos de Primera Intervención
Pull&Bear	Evento (Fundación El Instante)
Industria de Diseño Textil, S.A.	PEE e Implantación *Talent Centre* Inditex Barcelona
Industria de Diseño Textil, S.A.	PEE e Implantación *Talent Centre* Inditex Madrid
Plataforma Europa	Simulacro de Evacuación Plataforma
Plataforma Meco	Simulacro de Evacuación Plataforma



5.1.6.4. Los cuidados en relación a la covid-19

En Inditex trabajamos para asegurar la salud y seguridad de nuestras personas, más aún en este difícil contexto. Durante el año 2021 hemos avanzado en la aplicación de las Medidas de Nueva Normalidad basadas en la rápida adaptación a la situación epidemiológica en cada mercado.

Por ello, hemos participado activamente en la implantación de las medidas establecidas por las autoridades sanitarias para salvaguardar la salud y seguridad de nuestros empleados. Así, hemos mantenido y actualizado medidas como:

- Definición de las medidas de prevención y protocolos a implantar en los distintos centros de trabajo y mercados.
- Normalización y adaptación de los procesos de trabajo de nuestro personal.
- Seguimiento de la aplicación eficaz de las medidas preventivas para proteger la salud de nuestros empleados.
- Información regular proporcionada a los empleados sobre las medidas de prevención indicadas en los protocolos corporativos y/o por las autoridades sanitarias y otras autoridades locales, la evolución de la pandemia, etc.
- Creación y consolidación de los comités de gestión de la emergencia, liderados por la dirección de cada unidad de negocio.
- Recopilación de datos sobre la situación epidemiológica y seguimiento del impacto de la covid- 19 en nuestros empleados.
- Actualización de nuestros protocolos en base a la información publicada y verificación de su adecuación en todo momento a las normas aplicables y directrices emanadas de las distintas autoridades competentes en los distintos mercados.
- En las sedes y centros logísticos se han establecido medidas muy variadas para la creación de espacios y zonas comunes seguros (principalmente en comedores y zonas de descanso), como la adaptación de los aforos, la señalización de las distancias, la retirada del mobiliario para asegurar la distancia social y/o facilitar el tránsito de las personas y, en algunos casos, la colocación de mamparas protectoras.
- Instalación de mamparas protectoras en la mayor parte de los puestos de trabajo.
- Priorización de las videoconferencias y otras aplicaciones telemáticas y reducción de los aforos en salas de reuniones.
- Adaptación a la nueva normativa de las zonas para fumadores, alejándolas de las puertas y zonas de paso y garantizando en todo caso el cumplimiento de la distancia social.

5.2.

Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores



Asuntos materiales relacionados: Comunicación responsable; Orientación al cliente; Innovación.

La relación con nuestros clientes es la base de nuestro modelo de negocio, que condiciona todas y cada una de las fases de nuestra cadena de valor. Por ello, entendemos la escucha de sus demandas como la base de una actividad única, que nos permite conocer qué productos quieren y ofrecérselos en el momento y lugar más apropiado. Además, sus percepciones y comentarios son claves a la hora de impulsarnos para conseguir una industria más sostenible.

5.2.1. Inditex, un modelo por y para el cliente

GRI 103-2; 103-3; 416-1; 416-2 Y 417-1

En Inditex trabajamos con el objetivo de **satisfacer el interés y la voluntad de nuestros clientes,** asegurándonos del correcto funcionamiento de todos los engranajes de nuestra Compañía —tiendas, diseño, fabricación y logística—. Este esfuerzo nos permite ofrecer productos que aúnan diseño, calidad y sostenibilidad a precios accesibles, al tiempo que nos permite avanzar en aspectos como la circularidad, la diversidad o la transparencia, valores clave que sustentan una relación de confianza mutua.

Este compromiso implica mantener un continuo proceso de escucha activa y diálogo con el cliente para entender sus necesidades e impulsar nuevas propuestas, iniciativas y servicios para darles respuesta. Como muestra de este empeño, a lo largo del año Zara ha lanzado nuevas categorías de producto como *Beauty*, su línea de cosmética, o *Athleticz*, una nueva sección de ropa deportiva para atletas de todas las disciplinas.

La innovación es un eje transversal en esta tarea y un pilar necesario para que nuestra Compañía pueda seguir evolucionando en sus propuestas y servicios siempre de la mano de sus clientes, que nos impulsan para ser cada día más eficientes. En Inditex contamos con una **plataforma integrada de tiendas y *online*** que permite un contacto directo de nuestros clientes con la moda, facilitando que accedan a nuestras propuestas en el momento, lugar y forma que ellos prefieran. Por ello, trabajamos continuamente en nuevas experiencias que nos ayuden a avanzar en la disponibilidad de nuestros artículos y en las herramientas para llegar mejor a nuestros clientes.

ⓘ Más información en el apartado *4.3. La innovación, vital para poder transformar* de este informe.

Nuestros clientes pueden, entre las múltiples opciones que este modelo ofrece, acceder a nuestras novedades *online* y terminar la compra en la tienda. O visitar las tiendas como primer punto de contacto con nuestros productos, comprar *online* y solicitar la posterior entrega en su domicilio o en un punto de recogida de su conveniencia.

Una de las modalidades escogidas por nuestros clientes para conocer nuestra oferta comercial es visitar las páginas web de nuestros formatos comerciales, el escaparate *online* de nuestros productos.



Nuestra plataforma integrada de tiendas y *online* permite el contacto directo de nuestros clientes con la moda.

En 2021, nuestras páginas web han alcanzado **más de 6.200 millones de visitas**[53] (más de 5.200 millones en 2020 y más de 3.500 millones en 2019), lo que supone más de 17 millones de visitas diarias a las tiendas *online* de nuestras marcas.

Estas cifras reafirman la importancia de escuchar a nuestros clientes, de conocer cómo se relacionan con nosotros a través de los distintos canales e identificar y atender sus exigencias de la manera más adecuada, especialmente en un contexto de transformación y cambios en los hábitos de consumo. Solo así podemos seguir desarrollando un modelo que se ajusta a su día a día, impulsado por un diálogo constante.

ⓘ Más información en el apartado *4.1.1. Modelo de negocio y estrategia* de este Informe.

Para asegurar una experiencia de compra agradable y satisfactoria para nuestros clientes, Inditex trabaja para garantizar la accesibilidad de sus instalaciones, tanto en tiendas como *online*. En este sentido, las tiendas del Grupo cumplen con los estándares arquitectónicos de accesibilidad, mientras que las web de las marcas siguen las Pautas de Accesibilidad o Principios Generales de Diseño Accesible establecidos por el Grupo de Trabajo *Web Accessibility Initiative* (WAI), perteneciente al *World Wide Web Consortium* (W3C, por sus siglas en inglés).

Este año, además, hemos reforzado la adopción de menús accesibles en las páginas web del Grupo. Esta funcionalidad, cuya adopción se inició en ejercicios precedentes, se encuentra disponible en nuestra web corporativa y en las tiendas *online* de nuestras marcas. Los menús, visibles desde las páginas de inicio de cada web, ofrecen una variedad de ajustes de voz y navegación, color y contenido, para garantizar una experiencia de navegación inclusiva y sin barreras para usuarios y clientes.

En Inditex creemos que nuestro compromiso con nuestros clientes implica también adelantarnos a sus demandas en temas como la **diversidad, la sostenibilidad o la transparencia,** cuestiones en las que queremos hacerles partícipes de nuestros esfuerzos y avances. En este sentido, toma especial relevancia nuestra etiqueta *Join Life*, que distingue las prendas más sostenibles y destaca sus atributos medioambientales.

ⓘ Más información en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.

53. El dato de visitas a las páginas web reportado procede de *Google Analytics* y no incluye las visitas de usuarios que han rechazado las cookies.

En esta línea, actualizamos continuamente en las webs de nuestras marcas los contenidos que informan al cliente sobre las acciones más destacadas en el campo de la sostenibilidad en los diferentes ámbitos de nuestra cadena de valor. Al mismo tiempo, el desarrollo de proyectos como *Changemakers* o de nuestras tiendas *for&from*, gestionadas por personas con discapacidad, nos permite avanzar de la mano en nuestra estrategia de lograr un impacto positivo, haciendo partícipe de las mismas a nuestras personas y a nuestros clientes.

ⓘ Más información en el apartado *5.1. Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación* de este Informe.



5.2.2. Respuesta a nuestros clientes en 2021

GRI 103-2; 103-3; 416-1; 416-2 Y 417-1

La relación con nuestros clientes va más allá del proceso de compra. En Inditex creemos que una experiencia satisfactoria es aquella que nos permite acompañar al cliente desde que visualiza un producto en un escaparate o en la *app* de una de nuestras marcas hasta el proceso de fin de vida de la prenda.

Para afrontar este reto, contamos con un amplio **equipo de atención al cliente,** que responde a las demandas de nuestros clientes en los más de 200 mercados en los que están disponibles nuestros artículos. Para ello, nuestros equipos atienden en las lenguas propias de todos aquellos mercados en los que tenemos presencia comercial.

Además, formamos a nuestros equipos en el conocimiento del producto, sus atributos de sostenibilidad, los procesos de tienda, la orientación al cliente y el respeto a la diversidad y la inclusión.

5.2.3. Canales de atención al cliente: contactos y nivel de servicio

GRI 417-1; 416-1 Y 416-2

En 2021 hemos atendido un total de **51.609.795 contactos** de nuestros clientes (llamadas, correos electrónicos, chats y mensajes a través de perfiles de redes sociales). Los equipos de atención al cliente de todas nuestras marcas han dado respuesta a diversos temas relacionados con cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos, posibles incidencias o cuestiones de actualidad que afecten a nuestros formatos comerciales, entre otros asuntos.

El incremento de la venta *online* en los dos últimos ejercicios se ha traducido en un mayor número de consultas, ya que el grueso de las peticiones recibidas se refiere a cuestiones sobre el estado de los pedidos o plazos de entrega. El nivel de servicio (entendido como el porcentaje de contactos atendidos sobre el total y ponderado con el peso de los contactos de cada marca) se situó en el **98%.**



HITO 2021

Las visitas a nuestras web siguen aumentando hasta alcanzar los más de 6.200 millones en 2021. También crecen notablemente los seguidores en redes sociales de nuestras marcas, que superan los 228 millones.

En 2021 hemos atendido más de 51 millones de contactos de nuestros clientes a través de todos nuestros canales.

Respuesta a nuestros clientes

	2021			2020			2019			2018		
	Nº Contactos	Nivel de Servicio	Nº de servicios atendidos	Nº de Contactos	Nivel de Servicio	Nº de servicios atendidos	Nº de Contactos	Nivel de Servicio	Nº de servicios atendidos	Nº de Contactos	Nivel de Servicio	Nº de servicios atendidos
ZARA	37.188.449	98%	36.433.559	40.009.841	92%	36.848.936	21.559.476	97%	20.912.691	19.320.000	96%	18.547.200
ZARA HOME	2.544.199	97%	2.477.226	2.856.719	98%	2.800.376	1.368.310	93%	1.278.275	905.907	92%	833.434
PULL&BEAR	3.079.063	96%	2.956.030	3.724.755	72%	2.666.292	1.820.713	86%	1.565.813	3.033.792	94%	2.851.764
Massimo Dutti	2.595.172	98%	2.548.597	2.902.437[54]	93%[54]	2.707.888[54]	2.010.181	93%	1.869.468	1.366.782	89%	1.216.436
Bershka	2.656.660	98%	2.601.334	2.551.062	84%	2.150.189	1.161.875	92%	1.068.925	1.874.696	85%	1.593.492
STRADIVARIUS	2.266.446	98%	2.214.808	2.241.811	83%	1.860.808	1.212.346	71%	860.766	1.511.405	97%	1.466.063
OYSHO	1.062.508	99%	1.046.787	1.393.302	93%	1.299.341	889.846	99%	881.214	922.297	80%	737.838
UTERQUE	217.298	98%	212.990	129.951	81%	105.644	90.635	85%	76.904	97.864	93%	91.014
Total	**51.609.795**	**98%**	**50.491.331**	**55.809.878**[54]	**90%**	**50.439.474**[54]	**30.100.931**	**95%**	**28.514.056**	**29.032.743**	**94%**	**27.337.240**

En 2021, los seguidores de los formatos comerciales de Inditex en las distintas redes sociales han superado los **228 millones** (199 millones en 2020, 175 millones en 2019 y 143 millones en 2018).

En el recuento de los seguidores de las marcas se incluyen los perfiles propios de las redes sociales de mayor relevancia. Las cuentas de Instagram y Facebook de cada una de las marcas, con más de 90 millones y de 67 millones de usuarios, respectivamente (más de 80 millones y 65 millones en 2020, más de 70 millones y de 61 millones en 2019, y 55 millones y 60 millones en 2018, respectivamente), son las redes sociales que cuentan con un mayor número de seguidores.

Las diferentes redes sociales de las cadenas de Inditex acumulan más de 228 millones de seguidores a lo largo de 2021.

Seguidores en redes sociales

Principales redes sociales de nuestras marcas por número de seguidores:

								Otros	Total
ZARA	51.588.720	30.502.473	23.259.336	3.086.745	1.531.102	1.436.114	1.075.821	3.722.575	116.202.886
ZARA HOME	7.200.000	2.975.973	2.320.000	121.565	243.700	86.600		192.066	13.139.904
PULL&BEAR	7.382.537	7.425.066	6.580.000	226.498	185.751	368.343	361.816	507.170	23.037.181
Massimo Dutti	3.117.753	4.373.286	4.500.500	357.147	18.300	80.831	83.200	399.696	12.930.713
Bershka	10.200.000	11.900.000	7.870.000	334.000	403.000	447.000	209.000	663.700	32.026.700
STRADIVARIUS	7.500.000	6.100.000	4.200.000	106.000	119.000	243.000	129.000	226.000	18.623.000
OYSHO	2.789.689	3.428.362	3.785.111	160.760	58.400	112.689		355.747	10.690.758
UTERQUE	940.568	369.802		32.014	5.434	18.677	9.387	62.007	1.437.889
Total	**90.719.267**	**67.074.962**	**52.514.947**	**4.424.729**	**2.564.687**	**2.793.254**	**1.868.224**	**6.128.961**	**228.089.031**

54. Debido a una mejora en los sistemas de extracción y consolidación de los datos, los datos de consultas recibidas y atendidas, así como el nivel de servicio de Massimo Dutti que se reportaron en el anterior EINF del ejercicio 2020 (828.848, 700.505 y 85%, respectivamente) han sido revisados en el presente Informe. En el presente cuadro se muestran también los datos reales de consultas recibidas y atendidas totales y nivel de servicio del Grupo Inditex en 2020.



5.2.3.1. Mecanismos de reclamación y respuesta

A lo largo de 2021, nuestras marcas han atendido 13.076 reclamaciones formales a través de los equipos de Atención al Cliente de todos los mercados con presencia comercial. En este sentido, todas las marcas de Inditex distinguen las reclamaciones y quejas dentro de la tipificación de las consultas recibidas.

En esta cifra se incluyen las hojas de reclamaciones y expedientes tramitados en España a través de los mecanismos oficiales de reclamación y respuesta, que suponen un total de 5.288 expedientes (4.814, 6.436 y 6.586 expedientes gestionados en España en 2020, 2019 y 2018 respectivamente). Del total, Inditex ha contestado a 3.263 hojas de reclamación y a 460 expedientes, entre los que se incluyen, fundamentalmente, requerimientosy actasde inspección (2.956 hojasde reclamacióny 500 expedientes en 2020).

Reclamaciones de Salud y Seguridad

La salud y la seguridad de nuestros productos es una prioridad para Inditex. Por ello, nuestros equipos de sostenibilidad cuentan con **exigentes estándares** que aseguran que todos nuestros productos cumplen con los requisitos y recomendaciones más estrictos de todos los mercados en los que operamos.

Estos equipos, además, están en constante contacto con el personal de tiendas o atención al cliente para poder dar respuesta a cualquier duda o incidencia que pueda surgir. Así, cualquier notificación de nuestros clientes, de organizaciones sociales o de cualquier organismo de control es dirigida a nuestros técnicos para su evaluación y seguimiento. En aquellos casos donde hubiese indicios de que un producto comercializado pudiera ser inseguro para los consumidores, se llevaría a cabo la retirada de la venta, la recuperación de las unidades vendidas y la comunicación a los consumidores por los canales pertinentes. Todo ello se encuentra reglamentado a través de directrices sólidas que establecen la manera de proceder ante estas situaciones excepcionales, permitiendo a su vez lograr, no solo una identificación rápida y efectiva de cualquier caso de este tipo, sino también una actuación inmediata.

En 2021 se realizaron dos retiradas del mercado por motivos relacionados con salud y seguridad de producto. Al llevarlas a cabo, realizamos programas específicos para la identificación de la causa raíz de la incidencia con el objetivo de establecer las medidas necesarias para evitar que esta situación se repita. En los ejercicios 2020, 2019 y 2018 no se realizó ninguna retirada.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos* de este Informe.



5.3.

Colaboramos con nuestros accionistas, aliados para transformar

Asuntos materiales relacionados: Relación con los grupos de interés.



Nuestros accionistas son nuestros aliados para impulsar esa transformación. Por ello, potenciamos una comunicación abierta con ellos y garantizamos su acceso a la información, favoreciendo su participación en la toma de decisiones.
Compatibilizamos una retribución al accionista atractiva, predecible y sostenible, con la reinversión del beneficio en el crecimiento presente y futuro de la Compañía; clave para poder seguir impulsando la transformación sostenible del sector.

HITO 2021

Inditex alcanza una puntuación de 4,9 sobre 5 en FTSE4Good.

Este índice bursátil de sostenibilidad incluye a Inditex desde 2002. En los últimos tres años, el Grupo ha mantenido una puntuación de 4,9 sobre 5.

5.3.1. Estructura accionarial y retribución al accionista

El resumen aproximado de la estructura accionarial[55] de Inditex es el siguiente:

Accionariado Inditex 31/1/2022	Acciones	%
Pontegadea Inversiones, S.L.	1.558.637.990	50,01%
Partler 2006, S.L.	289.362.325	9,28%
Rosp Corunna Participaciones Empresariales, S.L.	157.474.030	5,05%
Institucional	1.054.983.804	33,85%
Minorista	51.967.546	1,67%
Autocartera	4.226.305	0,14%
Total	**3.116.652.000**	**100%**

55. Las acciones de la Compañía están representadas mediante anotaciones en cuenta. La llevanza del registro de dichas anotaciones corresponde a la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores (Iberclear).

La política de retribución a los accionistas, aprobada por la Junta General de Inditex, aspira a ofrecer un **dividendo atractivo, predecible y sostenible en el tiempo,** alineado con el crecimiento de la Compañía. Esta política es compatible con la máxima prioridad asignada al mantenimiento de un nivel de fondos propios que garantice las inversiones en el crecimiento futuro de la Compañía y asegure la creación de valor.

En línea con esta política, en el mes de mayo y noviembre de 2021, se abonó el dividendo correspondiente al ejercicio 2020 de 0,70 euros por acción. En el ejercicio 2021 se ha pagado a los accionistas en concepto de dividendo 2020 un total de 2.180 millones de euros. El Consejo de Administración de Inditex propondrá a la Junta General de Accionistas un dividendo de 0,93 euros por acción para el ejercicio 2021. Estará compuesto por un dividendo ordinario de 0,63 euros y un dividendo extraordinario de 0,30 euros por acción. El dividendo se compone de dos pagos iguales de 0,465 euros por acción, el primer pago se efectuará el 2 de mayo de 2022 y el segundo se abonará el 2 de noviembre de 2022. Inditex mantiene su política de dividendos, que combina un 60% de *payout* ordinario y dividendos extraordinarios.

5.3.2. Relaciones con los accionistas

GRI 102-53

Todos los canales de comunicación, al igual que las relaciones de Inditex con sus accionistas actuales o potenciales, se rigen por la **Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto,** así como por el Reglamento del Consejo de Administración.

Inditex garantiza al mercado (accionistas y potenciales accionistas en particular) el acceso a la información en igualdad de condiciones a través de todos sus canales. La página web de Inditex desempeña un papel muy relevante en este sentido, incluyendo por ejemplo una Agenda del Inversor, así como informes y presentaciones sobre la evolución de la Compañía. Además, el Grupo también recoge en su web el listado completo de las entidades y analistas que desarrollan informes y estudios sobre la evolución de la Compañía y con los que, regularmente, mantiene una relación que se rige por los mismos parámetros ya mencionados.

Oficina del Accionista

Durante el ejercicio 2021, hemos atendido unas 800 peticiones diversas de accionistas individuales para solicitar información sobre la Compañía a través de la Oficina del Accionista. Cualquier inversor particular puede dirigirse a este canal para obtener información detallada sobre la evolución del negocio, la estrategia de Inditex o cualquier otra petición que estime relevante sobre el futuro del Grupo.

La Oficina del Accionista adquiere especial relevancia ante la convocatoria y celebración de la Junta General de Accionistas, que tradicionalmente se celebra a mediados de julio. Inditex realiza envíos de información y documentación de forma precisa para proporcionar a los accionistas el conocimiento adecuado de la convocatoria y el contenido de la misma, así como para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones del máximo órgano de gobierno del Grupo.

Departamento de Relaciones con Inversores

La información relevante sobre la evolución del negocio se comunica a través de la página web corporativa de Inditex y se distribuye a una base de datos de inversores y analistas con más de 1.100 registros.

El equipo de **Relaciones con Inversores** complementa esta información con la realización trimestral de multiconferencias de libre acceso. Además, Inditex realiza presentaciones a analistas e inversores durante el año en las principales capitales financieras mundiales.

Asimismo, un total de 35 entidades financieras y bursátiles publican informes de análisis relativos al valor de Inditex. En la estructura accionarial de la Compañía figuran inversores institucionales, titulares de un 33,85% del capital social, junto al 1,67% en manos de inversores particulares, que desempeñan un papel clave en la formación del precio de la acción y en su liquidez.

5.3.3. Índices

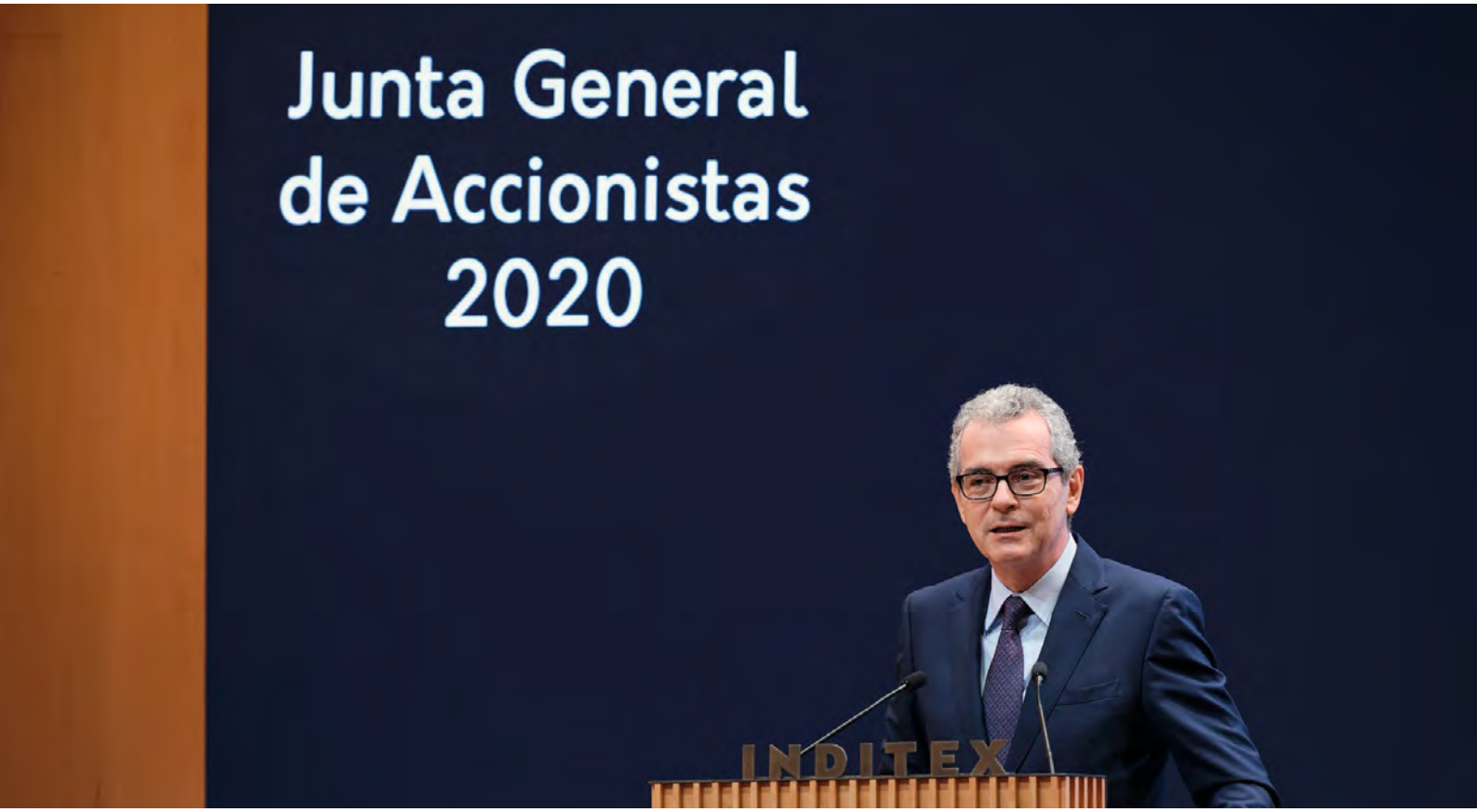
Siguiendo el mandato de sus accionistas, Inditex forma parte de **índices de referencia,** tanto desde el punto de vista de su desempeño financiero como desde el punto de vista de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.

Euro STOXX 50/IBEX 35

Inditex forma parte del índice de referencia europeo Euro STOXX 50 desde el año 2011 y del índice selectivo español IBEX 35 desde el año 2001.

FTSE4Good

El índice de sostenibilidad FTSE4Good, que incluye a Inditex en su índice desde octubre de 2002, le ha otorgado en 2021 una **puntuación de 4,9 sobre 5.**



Este índice bursátil de sostenibilidad incluye a las compañías mundiales con un mayor compromiso en este ámbito, teniendo en cuenta sus prácticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

El *Dow Jones Sustainability Index* analiza desde 1999 el desempeño en materia de sostenibilidad de compañías cotizadas de un total de 61 sectores de actividad. En 2021, nuestra Empresa ha obtenido una puntuación de 75/100 en la Evaluación Global de Sostenibilidad Corporativa de S&P de 2021 (fecha de la puntuación: 12 de noviembre de 2021). Como resultado, Inditex se ha situado en el percentil 98 en el sector *retail*, lo que significa que el **98% de las empresas alcanzaron una puntuación ESG igual o inferior.** En la dimensión medioambiental, Inditex ha logrado una puntuación de 94/100, situándose en el percentil más alto (100%).

En concreto, 94 compañías del sector retail fueron invitadas a participar en la evaluación realizada en 2021 por *S&P Dow Jones Indexes*, siendo Inditex una de las 12 empresas miembro del índice *DJSI World*, y una de las cinco del índice *DJSI Europe*. La puntuación mínima para la inclusión en estos índices fue de 66 y 44 puntos, respectivamente.

	Puntuación Inditex				Percentil *Ranking*[56]				Puntuación Media del sector			
	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018	2021	2020	2019	2018
Económica y gobernanza	70	67	63	61	98	97	92	93	25	27	29	26
Medioambiental	94	97	95	91	100	100	100	100	22	25	31	23
Social	69	72	57	61	98	97	92	100	20	20	22	19
Total	**75**	**75**	**68**	**68**	**98**	**99**	**97**	**100**	**23**	**24**	**28**	**23**

56. Porcentaje de empresas del mismo sector con calificación inferior o igual a la obtenida por Inditex.



5.4.

Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos

Asuntos materiales relacionados: Relación con los grupos de interés; Innovación; Minimización de la huella ambiental; Protección de los recursos naturales; Sostenibilidad de los productos; Circularidad.



Una gestión sostenible de nuestros productos es clave para transformar nuestro sector. En Inditex, entendemos la circularidad como una herramienta muy relevante para conseguir una transformación real de nuestra industria y colaboramos con numerosos actores, desde nuestros competidores a organizaciones sectoriales, para alcanzarla. Además, somos conscientes de la importancia de ofrecer productos sostenibles para nuestros clientes. Su concienciación sobre, por ejemplo, mejores prácticas de cuidado de nuestros productos impulsa a su vez nuestro objetivo transformador.

HITO 2021

Nuevos compromisos de sostenibilidad

El Grupo aprueba en su Junta General de Accionistas nuevos objetivos en materia de sostenibilidad. Entre ellos destacan:

- En 2022, más del 50% de los artículos con etiquetado *Join Life*.
- En 2023, todo el algodón y fibras artificiales celulósicas utilizadas serán de fuentes más sostenibles, adelantando dos años el anterior objetivo de algodón.

5.4.1. Nuestro enfoque sobre circularidad

GRI 103-2; 103-3 Y 306-4

CIRCULARIDAD

¿Qué es la circularidad?

- La circularidad es un modelo diferencial de producción y consumo que abarca desde el diseño hasta el fin de vida.
- Tiene como objetivos reducir el consumo de recursos, reutilizar y reciclar.
- Impactos positivos sobre la economía, la sociedad y el medio ambiente.
- Supone una oportunidad de transformación: crecimiento basado en la conservación de recursos naturales y la promoción de energías renovables, mejora de la competitividad y creación de empleo.
- Son necesarias la colaboración de diferentes agentes implicados (industria, gobiernos, etc.), inversiones e innovación y transparencia y trazabilidad.

La circularidad en Inditex

- Incluye toda la cadena de valor, oficinas, productos, logística, gestión de puntos de venta, etc.
- El objetivo es la creación de valor compartido entre Inditex y el entorno con un enfoque holístico: económico, social y ambiental.
- Concebimos la circularidad como responsabilidad y como oportunidad.
- Integramos la circularidad en la estrategia corporativa.

Principales retos asociados

- Reconocer las materias primas secundarias como recursos, no como residuos.
- Facilitar los movimientos transfronterizos de la materia prima secundaria.
- Trazabilidad desde la fibra hasta el fin de vida de los productos.
- Responsabilidad Ampliada del Productor específico para el sector textil.
- Desarrollar una metodología común para evaluar el impacto ambiental asociado a los productos.

LÍNEAS PRINCIPALES DE ACTUACIÓN

Minimización del impacto...

... en la cadena de suministro

... en el uso de productos

... en el fin de vida

Concienciación del consumidor

PROYECTOS DE COLABORACIÓN

- **MIT Spain** -Inditex Circularity Seed Fund
- **Accelerating Circularity**
- **Global Fashion Agenda:** Call to Action
- **Circular Fashion Partnership** con GFA, BGMEA y Reverse Resources
- **Ellen MacArthur Foundation.** Make Fashion Circular
- ReHubs de reciclaje de **Euratex**
- **Keeping Workers in the Loop** con BSR
- **PEF Pilot for Apparel and Footwear**
- **Fashion for Good**

Comprometidos con el desarrollo sostenible, **en Inditex apostamos decididamente por la circularidad,** un modelo de economía, gestión y producción que permite conciliar el crecimiento con la conservación de los recursos naturales y el avance en la descarbonización de la cadena de valor. La circularidad para nosotros representa un modelo diferencial de producción y consumo que abarca desde el diseño al fin de vida, promueve el reciclaje y reutilización de los artículos para extender su ciclo de vida y minimiza así el uso de recursos naturales, el consumo de energía y el vertido de deshechos.

Integrada en nuestra estrategia corporativa y en nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, **la circularidad abarca todo el modelo de negocio:** desde los diferentes procesos realizados a lo largo de la cadena de valor hasta la gestión de los puntos de venta, pasando por la logística, el diseño de los productos y las oficinas de la Compañía. Buscamos así conseguir una actividad más resiliente y sostenible en el largo plazo. Consideramos, además, que la circularidad plantea una gran oportunidad no solo para Inditex sino para toda la industria y la comunidad en general, ya que representa una transformación de paradigma que beneficia a las personas, al medioambiente y a la economía.

En línea con esta concepción de la circularidad, las fibras y los materiales que utilizamos deben estar diseñados para alcanzar la mayor longevidad posible, contemplando a su vez la eficiencia de los recursos, la no toxicidad y la reciclabilidad de los mismos. De este modo, estamos centrados en minimizar nuestro impacto en la cadena de valor a través de la eficiencia en los procesos y la búsqueda de materiales más sostenibles, en prolongar la vida útil de nuestros productos gracias a la innovación y en fomentar el reciclaje y la reutilización de los mismos al final de su ciclo de vida. La innovación y el desarrollo tecnológico son así fundamentales para afrontar los retos que plantea el desarrollo de nuevos materiales y nuevos procesos que permitan avanzar hacia este modelo circular.

A fin de cerrar el ciclo de vida de nuestros productos y de los materiales que utilizamos, cuando no es posible su reutilización, trabajamos para considerar los residuos como una **materia prima secundaria** y, como tal, nos esforzamos por recogerla y reincorporarla a los procesos productivos. Como ejemplo de ello, contamos con puntos donde nuestros clientes pueden depositar sus artículos cuando deciden desprenderse de ellos —nuestro programa *Closing the Loop*—. Y también nos hemos comprometido a que en 2023 los residuos generados en nuestras instalaciones —sedes corporativas, centros logísticos, fábricas y tiendas— no terminen en un vertedero, objetivo en el que trabajamos a través de nuestro programa *Zero Waste*.

Somos conscientes de que alcanzar un modelo plenamente circular es una cuestión que no puede abordarse solo desde la iniciativa individual, es un esfuerzo conjunto de los consumidores, la industria, la comunidad científica y los gobiernos. **La colaboración es clave** y en Inditex la llevamos a cabo a través de nuestra participación en diversos proyectos e iniciativas tanto de nuestra industria como intersectoriales, los cuales se suman a nuestros proyectos individuales. Así, aunamos fuerzas para respaldar la producción y comercialización de productos sostenibles y circulares, fomentar la reutilización e impulsar la recogida y reciclaje.

Como parte de esta visión holística de la circularidad, compartimos nuestra experiencia y alineamos posiciones con los grupos de interés relevantes, contribuyendo así a los debates que se establecen sobre la materia. Abordamos esta cuestión tanto de forma colectiva, a través de asociaciones de nuestro sector y alianzas específicas, como individual. Queremos contribuir a la definición de acciones para superar las barreras a la circularidad, estimular su gestión colectiva y colaborativa y apoyar la inversión e innovación tanto pública como privada.

Nuestras principales líneas de trabajo en materia de circularidad se articulan en torno a la minimización del impacto en todas las fases de la cadena de valor, incluyendo como focos principales la cadena de suministro, el uso de los productos y su fin de vida. Además, la concienciación del consumidor tiene un papel muy relevante en la estrategia. Creemos que, en un modelo de economía circular, el papel de los consumidores será crucial, no solo en la toma de decisiones de compra sino también por su papel en la separación, reciclaje o reutilización de los productos. Así, trabajamos y aunamos fuerzas para disponer de un marco de actuación armonizado que favorezca el empoderamiento y la protección de los consumidores.

MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO

... en la cadena de suministro

Proyectos de materia prima reciclada con menor impacto:

- **Programas t2t** *(textile to textile).*
- **Poliéster reciclado.**

... en el uso de productos

- Optimización de los sistemas y asociaciones con terceros dentro del programa ***Closing the Loop*** de recogida de prendas usadas.
- Investigación dirigida a la definición de materiales que requieran menos mantenimiento.
- Formación a los equipos comerciales, basada en materias primas de fuentes más sostenibles y procesos húmedos, para promover un producto más sostenible.
- Investigación para promover un mantenimiento con menor impacto.
- Investigación para medir y reducir la liberación de microfibras en el lavado de la prenda.
- Investigación para aumentar la usabilidad de las prendas.

... en el fin de vida

- Programa ***Zero Waste.***
- Programa ***Green to Pack.***
- Programa ***Closing the Loop:*** Fomento de los sistemas de identificación y clasificación de las prendas del programa ***Closing the Loop*** en función de sus calidades, composición y color en alianza con nuestros socios colaboradores.
- Evaluación de diseño monomaterial mediante formación a diseñadores.
- Impulso del diseño con colores reciclables.

CONCIENCIACIÓN DEL CONSUMIDOR

Información y empoderamiento al consumidor sobre su papel en la circularidad. »



« Trazabilidad y transparencia.

Asimismo, el **compromiso del Grupo con la trazabilidad y la transparencia** también desempeña un papel clave en materia de circularidad, a fin de asegurar que nuestros artículos se realizan con las materias primas y procesos de producción más respetuosos con el planeta. La trazabilidad y la transparencia son, además, dos herramientas fundamentales para empoderar al consumidor, a cuya disposición también ponemos en las distintas webs del Grupo información sobre el origen, impacto y características de los materiales más sostenibles de nuestras colecciones, con el fin de que pueda tomar decisiones más responsables.

La circularidad implica retos tecnológicos, industriales, económicos y normativos que no pueden ser superados sin una **firme apuesta por la innovación.** Siendo esta un elemento clave de nuestro modelo de negocio, el Grupo dedica numerosos esfuerzos a la investigación y desarrollo para lanzar al mercado artículos de calidad con el menor impacto ambiental posible. Por ejemplo, invertimos para conseguir materias primas de fuentes más sostenibles y técnicas de producción y reciclaje más eficientes. Estamos convencidos de la importancia de transformar el concepto de residuo en un recurso valioso, que pueda ser recuperado y reintroducido como materia prima en los distintos sistemas productivos.

Los resultados de esta labor de innovación se materializan de manera destacada en los distintos proyectos de circularidad lanzados por las cadenas del Grupo.

ⓘ Más información en el apartado *4.3. La innovación, vital para poder transformar* de este informe.

Proyectos de colaboración destacados

En Inditex somos conscientes de que la consecución de los objetivos de sostenibilidad solo es posible gracias a la **colaboración,** tanto dentro de nuestro sector como con otras industrias y con todos nuestros grupos de interés. En este sentido, colaboramos con entidades de reconocido prestigio como el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) o Cáritas, entre otras, con el fin de avanzar en nuestro eje estratégico de economía circular.

MIT Spain - *Inditex Circularity Seed Fund*

Se trata de un fondo constituido por Inditex para financiar proyectos de colaboración entre equipos de investigación de profesores y estudiantes del **MIT** (bajo su formato MISTI – *MIT International Science and Technology Initiatives)* y universidades e instituciones de investigación sin ánimo de lucro españolas.

Los proyectos financiados tienen como finalidad desarrollar iniciativas de reciclaje o transformación, crear fibras textiles mediante nuevos métodos no contaminantes o a partir de residuos, así como cualquier otra iniciativa sostenible relacionada con la economía circular en la industria textil.

En 2021 se abrió la quinta convocatoria de este fondo para financiar la investigación en áreas como:

- Nuevas técnicas de reciclaje textil.
- Creación de nuevas fibras a partir de tecnologías sostenibles.
- Nuevas metodologías para mejorar el mantenimiento y alargar el uso de las prendas.
- Optimización de la biodegradabilidad de las prendas.
- Desarrollo de nuevos sistemas de traza a nivel de fibras.

La segunda edición trienal cubre el periodo 2020-2022 e Inditex ha contribuido con un importe de 450.000 dólares (403.370 euros, a tipo de cambio a cierre del ejercicio 2021).

Entre los proyectos financiados por esta iniciativa, cabe destacar el **proyecto de Reciclaje Químico de la Universidad de Vigo,** centrado en superar el reto que supone este tipo de reciclaje para tejidos con mezcla de composiciones.

Por otra parte, también en colaboración con el MIT (en concreto, con el *Department of Material Science and Engenineering)*, creamos en 2019 la cátedra *Inditex Materials Science and Engineering Fellowship Fund* con el objetivo de promover la investigación en sostenibilidad.

Accelerating Circularity

Accelerating Circularity es un proyecto colaborativo de la industria textil que combina esfuerzos de diferentes actores para el **desarrollo de cadenas de suministro circulares,** con especial atención al reciclaje químico y mecánico de materiales sintéticos y celulósicos. Con el apoyo de organizaciones como *Textile Exchange*, *Euratex*, *Wrap*, *Circle Economy*, *Fashion for Good*, *ReFashion* o *Apparel Impact Institute* entre otras, el proyecto pretende establecer sistemas que utilicen el valor y los recursos en los textiles existentes para crear nuevos productos. Así, se aminoran los desechos textiles que van anualmente a los vertederos y, por lo tanto, se apoya la reducción de los impactos ambientales de la industria y la necesidad de materiales vírgenes.

En junio 2021 nació la rama europea de *Accelerating Circularity*, con Inditex como socio fundador y miembro de su *Steering Commitee* junto con otros miembros representantes de fabricantes de fibra y expertos en residuos textiles y cadenas de suministro, así como marcas y minoristas. También somos miembros integrantes del *Brand and Retailer Working Group* de esta iniciativa en Estados Unidos. Desde nuestra posición, trabajamos con la cadena de valor de recolectores, clasificadores y recicladores mecánicos y químicos de diversas tecnologías para identificar los requisitos de producción de fibra reciclada utilizando textiles post-consumo. El objetivo a corto plazo es escalar pilotos de producción de colecciones que incorporen fibras recicladas de residuo textil producido en Europa.

Global Fashion Agenda: Call to Action

En 2021, hemos seguido colaborando con la *Global Fashion Agenda*, organización sin ánimo de lucro que organiza el *Global Fashion Summit* (anteriormente *Copenhaguen Fashion Summit)* y que realiza un llamamiento a marcas de moda y a minoristas para desarrollar **acciones que impulsen la circularidad.**

Entre los proyectos en los que colaboramos, destaca nuestra participación en el *Circular Fashion Partnership* con GFA, BGMEA y *Reverse Resources*.

Circular Fashion Partnership

Inditex es uno de los socios fundadores de este proyecto intersectorial, liderado por *Global Fashion Agenda* con *Reverse Resources* y BGMEA (asociación de empleadores de Bangladés) como socios. El objetivo es **desarrollar la industria del reciclaje textil en Bangladés,** utilizando las materias primas secundarias de la moda de posproducción para confeccionar nuevos productos.

Este proyecto facilita colaboraciones entre fabricantes textiles, recicladores y marcas de moda que operan en Bangladés. El flujo de trabajo se estructura en dos etapas. La primera se centra en la trazabilidad y la recuperación de flujos de residuos. Los fabricantes de Bangladés trabajan en conjunto con las marcas asociadas y con el apoyo de *Reverse Resources* para establecer la segregación de los residuos de corte dentro de sus instalaciones. Los flujos de residuos se combinan con una solución de reciclaje que ofrece una 'solución integral' con trazabilidad para todas las partes involucradas. En la segunda etapa, una vez que los flujos de residuos se redireccionan a soluciones de reciclaje, los participantes del proyecto evalúan la oportunidad de hacer circular estos flujos de vuelta a la producción. El precio del material deberá ser moderado (sin exceder el virgen), totalmente rastreable y de la más alta calidad posible.

A lo largo del ejercicio, las cadenas de Inditex, Pull&Bear y Bershka han contribuido al proyecto involucrando a nuestra cadena de suministro, con la participación de alguno de nuestros proveedores locales.

También en 2021, los miembros del *Circular Fashion Partnership* participamos en un evento junto con responsables políticos y ejecutivos de la industria textil en Bangladés, en el que se discutieron oportunidades que permitan superar las barreras para desarrollar una industria circular en el país. Además, este año la iniciativa ha publicado un estudio (*The Scale and Value of Bangladesh Textile Waste)* en el que se pone de manifiesto la importancia de impulsar el reciclaje en Bangladés.

Ellen MacArthur Foundation. Make Fashion Circular

En 2021 hemos reforzado nuestra colaboración estratégica con la organización *Ellen MacArthur Foundation*, convirtiéndonos en *partner*. Al mismo tiempo:

- Hemos renovado nuestra participación como miembro del *Advisory Board* de su iniciativa *Make Fashion Circular*.
- Nos hemos unido a su iniciativa *Jeans Redesign* con seis de nuestras marcas.
- Hemos ampliado la ambición en nuestros objetivos de reducción de plásticos con la firma de un nuevo compromiso con el *Global Commitment*, liderado por la fundación Ellen MacArthur.

Nuestra colaboración con la iniciativa *Make Fashion Circular* nos ha llevado a participar en el **desarrollo de una visión común de economía circular para la moda,** la cual hemos integrado en nuestra estrategia. Esta visión ha sido definida gracias a la aportación de más de 100 expertos y su objetivo es crear un lenguaje común para la industria de la moda: *Used more*, *Made to be made again* y *Made from safe and recycled or renewable inputs*.

Además, hemos contribuido a elaborar el estudio *Circular business models: Redefining growth for a thriving fashion industry (2021)* de la fundación, junto con Boston Consulting Group, el cual recopila previsiones de crecimiento y tipología de modelos de negocio circulares, examinando cuestiones estratégicas necesarias para que estos modelos puedan desarrollar su potencial económico y medioambiental.

También hemos colaborado en el *Circular Design for Fashion Book (2021)*, la nueva guía de ecodiseño de la *Ellen MacArthur Foundation* para el mundo de la moda, siguiendo los principios de la economía circular, y en el desarrollo de la Herramienta de Diseño de Productos, cuyo objetivo es aportar claves sobre cómo tomar decisiones de diseño para que los productos tengan una mayor durabilidad y puedan repararse, reciclarse y, al mismo tiempo, ser fabricados con los materiales y procesos más respetuosos.

Por último, en lo que respecta a la iniciativa *Jeans Redesign*, hemos contribuido también a la elaboración de su guía de ecodiseño para la producción de artículos *denim* alineados con los principios de la economía circular.

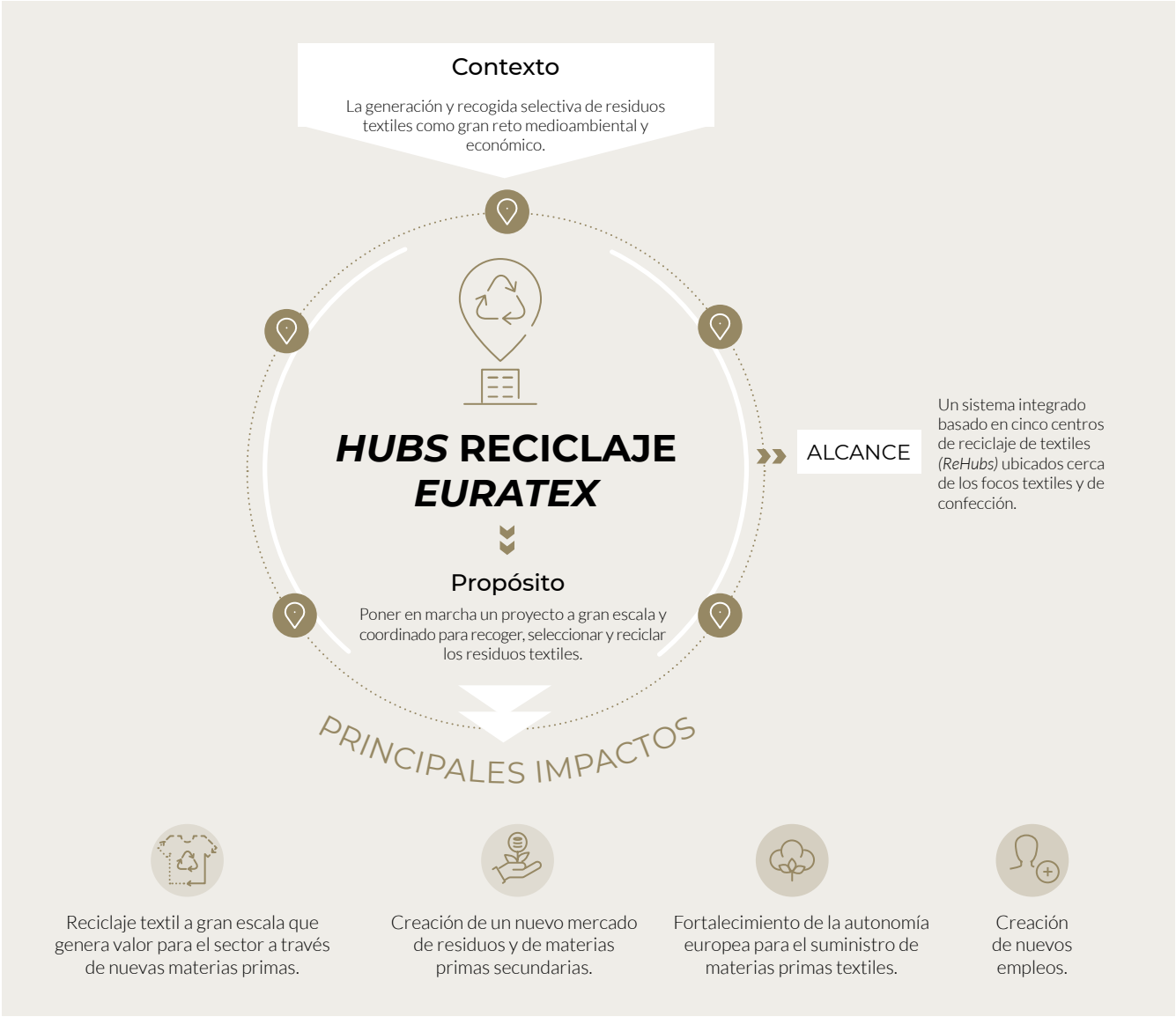
ReHubs de reciclaje de *Euratex*

Apoyamos a Euratex en el desarrollo de una propuesta para crear cinco centros de reciclaje o *ReHubs* en Europa con el objetivo de **recolectar, procesar y recuperar deshechos textiles.** Este proyecto fue presentado por Euratex a la Comisión Europea en noviembre de 2020 con el respaldo de Inditex y otros actores empresariales europeos clave. En 2021, además, nos hemos unido al consejo empresarial de la iniciativa.

En este ejercicio, la iniciativa *ReHubs* se ha centrado en identificar recursos financieros adecuados para desarrollar los estudios de viabilidad tecnológica y económica de los cinco *ReHubs* y poder desencadenar una asociación público-privada más amplia. Desde Inditex, como miembros del consejo empresarial, hemos participado en la definición de los requisitos técnicos necesarios para elaborar dichos estudios de viabilidad.

Situados cerca de los polos textiles y de confección de Europa, estos *ReHub*s llevarán los beneficios de la economía circular a estas áreas al reciclar los residuos textiles y ofrecer un proceso de gestión de materiales completamente nuevo, coordinado y a gran escala. Al mismo tiempo, permitirán la creación de un nuevo mercado europeo de materias primas recicladas que ahorrará costes adicionales relacionados con los residuos, favoreciendo además la cooperación entre fabricantes y compradores de toda la cadena de valor al compartir conocimientos sobre productos, reciclabilidad y diseño.

En España, Inditex colabora con la federación nacional española, el Consejo Intertextil Español (CIE), para definir las características, necesidades y red de sinergias del *ReHub* español de Euratex.



PEF Pilot for Apparel and Footwear

Este programa de la Comisión Europea tiene como objetivo desarrollar una metodología común para **calcular los impactos ambientales de la ropa y el calzado,** basándose en un enfoque de Análisis de Ciclo de Vida (ACV).

Convencidos de que una metodología común basada en los principales estándares de la industria puede acelerar la transición hacia productos más sostenibles, desde Inditex participamos en el piloto de este programa como miembros de la Secretaría Técnica, contribuyendo a definir dicha metodología y un enfoque simplificado del Análisis de Ciclo de Vida.

En 2021, la secretaría sometió a consulta pública la primera versión de las PEFCR (*Product Environmen-*



tal Footprint Categories Rules), documento que incluye las reglas metodológicas específicas para productos de ropa y calzado, para su revisión por parte de los grupos de interés.

Keeping Workers in the Loop con BSR

El objetivo de esta iniciativa, en la que Inditex participa activamente, es **mapear y explorar el impacto en el mundo laboral de la transición a un modelo de economía circular** en la industria de la moda — principalmente en Estados Unidos, India y Europa—.

Se trata de un proyecto colaborativo global apoyado por la Fundación Laudes y liderado por *Business for Social Responsibility* (BSR), en alianza con CMS *(Social Impact Specialists)* y economistas de la Universidad de Lincoln. Su misión consiste en analizar cómo el cambio hacia la moda circular puede afectar a las oportunidades laborales, a la calidad y a la dinámica consumo-producción, desarrollando posibles escenarios futuros que incluyen, por ejemplo, la automatización y el cambio climático.

Tras recopilar toda esta información, el fin del proyecto es desarrollar recomendaciones dirigidas a los líderes de la industria de la moda, legisladores y otros grupos de interés para promover modelos circulares con oportunidades de empleo dignas e inclusivas y que sean resilientes frente a los cambios del mañana.

Fashion for Good

Fashion for Good es una iniciativa global aceleradora de innovación especializada en el sector textil. A través de esta plataforma, las marcas, productores, proveedores, organizaciones sin ánimo de lucro e innovadores trabajamos juntos para **escalar soluciones sostenibles.**

Desde Inditex participamos en un estudio sobre la tipología real de residuos textiles post-consumo en función de sus características y composiciones. El objetivo es diagnosticar las capacidades de clasificación del residuo textil a nivel europeo.

Además, en diciembre de 2021 firmamos un acuerdo con *Fashion for Good* para impulsar la aceleración de diversos proyectos de sostenibilidad para nuestra industria y la sociedad en general.

5.4.2. Diseño y elección de los materiales

GRI 102-13; 103-2; 103-3; 413-2; 306-1; 306-2; 306-3; 301-1; 301-2; 301-3; AF18; AF19; AF20 Y 304-2

5.4.2.1. Diseño

En Inditex trabajamos para poder ofrecer productos de **máxima calidad, saludables, seguros y medioambientalmente sostenibles.** Nuestros diseñadores comienzan a dibujar teniendo en cuenta estas consideraciones, así como la disponibilidad de materias primas más sostenibles y el objetivo de maximizar el ciclo de vida de los artículos, prolongando su durabilidad o facilitando su posterior reciclaje.

Para garantizar que nuestros diseñadores y equipos de compra y producto dominen las mejores prácticas en materia de circularidad y sostenibilidad, en Inditex les brindamos formación centrada principalmente en compartir e inspirar sobre nuestra visión de la sostenibilidad, al tiempo que les informamos sobre la variedad de las materias primas más sostenibles disponibles, los procesos de fabricación más eficientes y vanguardistas, el diseño circular por tipo de artículo y las herramientas corporativas con las que contamos para garantizar, por ejemplo, la trazabilidad de los procesos, entre otros aspectos.

Evaluación del artículo

El aseguramiento de que nuestros artículos son saludables y seguros para los consumidores y los trabajadores implicados en su producción, **empieza ya en la fase de diseño,** ya que aspectos como las materias primas elegidas o los procesos necesarios

para su fabricación son parámetros que influyen en su salud y seguridad.

Para asegurar el cumplimiento de nuestro estándar de seguridad de los artículos *Safe to Wear* (StW), entregamos al proveedor guías de fabricación detalladas que incluyen, entre otras, tablas de medidas con requisitos de posición de apliques y cordones, longitudes máximas de extremos libres, maneras de unir componentes y accesorios a la prenda, frecuencia de control de partes pequeñas durante la fabricación de la prenda o cómo actuar ante la detección de una aguja rota, entre otra información relevante para garantizar la seguridad del producto final.

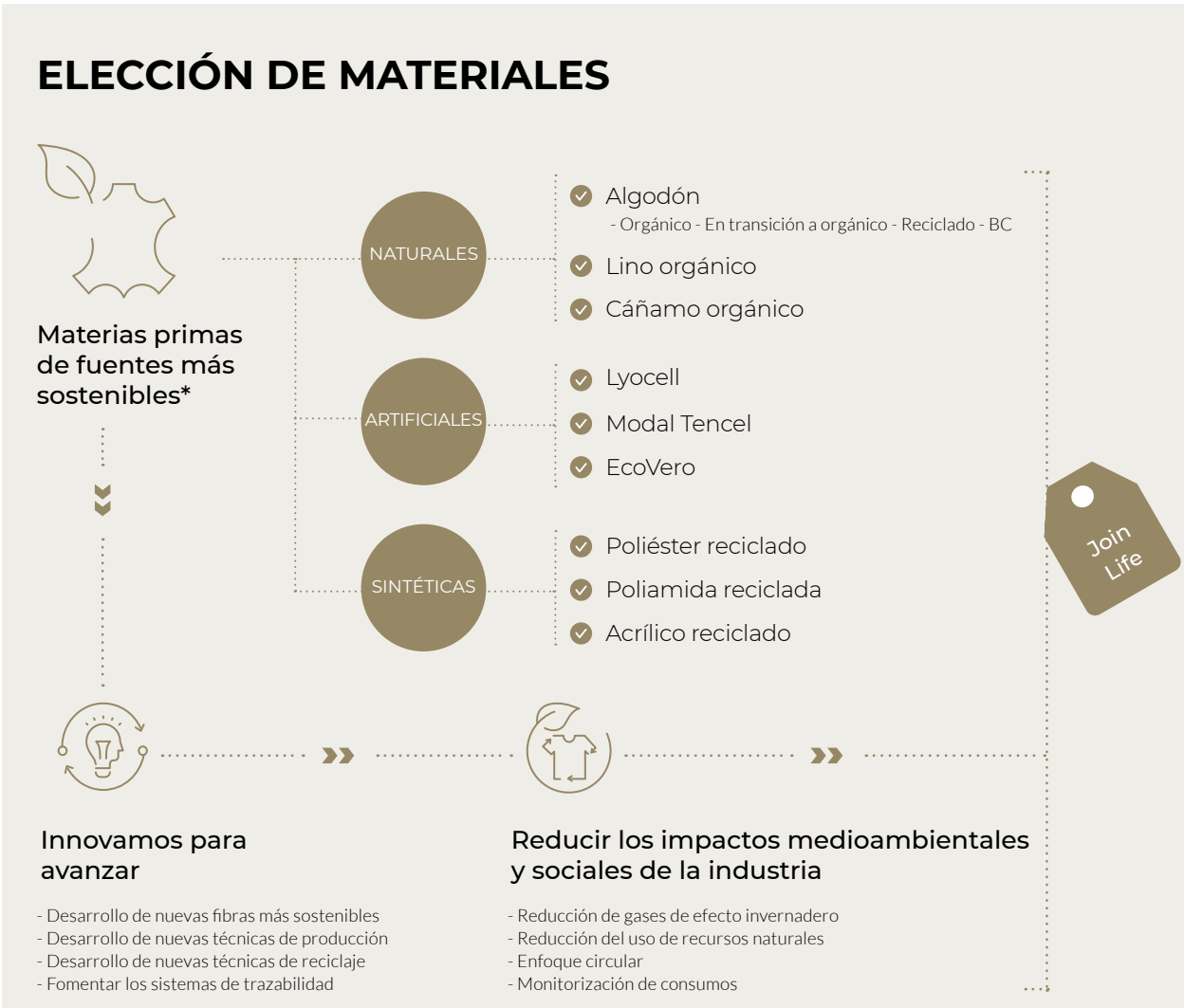
ⓘ Más información sobre nuestros estándares de salud y seguridad en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos* de este Informe.

5.4.2.2. Elección de los materiales

En línea con nuestro fuerte compromiso hacia la protección del planeta y sus ecosistemas, la reducción del impacto en los recursos y la lucha contra el cambio climático, **priorizamos la elección de las materias primas procedentes de fuentes más sostenibles para nuestros productos.** Además, invertimos y trabajamos con otras organizaciones e instituciones para incrementar la oferta de aquellos materiales con un mejor desempeño ambiental, que hagan un uso más eficiente de los recursos naturales y contengan materiales reciclados.

Estos principios y directrices se encuentran recogidos en documentos fundamentales de la Compañía, como por ejemplo en nuestra Política de Sostenibilidad, nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad o nuestra Estrategia de Biodiversidad —basada en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas—. Del mismo modo, nuestra Política de Productos Forestales establece que toda la madera utilizada para la producción de muebles, objetos o productos de papel que comercializamos debe proceder de plantaciones gestionadas de forma sostenible o de bosques certificados.

ⓘ Más información en el apartado *5.6. Colaboramos para preservar el planeta* de este Informe.



Compromisos

La ambición de nuestro compromiso con la protección de los ecosistemas y la utilización de materiales más sostenibles no ha dejado de aumentar durante los últimos años. Así, en la última Junta General de Accionistas, celebrada en julio de 2021, anunciamos unos nuevos compromisos aún más exigentes en este ámbito, destacando por ejemplo que **para 2023 todo el algodón utilizado en nuestros productos será orgánico, reciclado o de fuentes más sostenibles** —dos años antes de lo previsto— o que el 50% de nuestros productos serán *Join Life* en 2022.

En línea con nuestra ambición, y gracias al esfuerzo de nuestros equipos de compras y producto, este año hemos alcanzado los siguientes resultados en lo relativo a las toneladas de materias primas de fuentes más sostenibles utilizadas en nuestros artículos puestos a la venta:

Materia Prima	Toneladas 2021	Toneladas 2020	Toneladas 2019	Toneladas 2018
Algodón de fuentes más sostenibles (orgánico, reciclado u otras fuentes más sostenibles)	166.195	73.874	38.676	18.851
Poliéster de fuentes más sostenibles	26.728	9.594	5.332	1.881
Lino de fuentes más sostenibles	4.201	1.245	1.813	266
Viscosa y otras fibras artificiales celulósicas de fuentes más sostenibles	29.053	8.379	6.692	3.178

En 2023, todos los productos utilizarán 100% algodón de fuentes más sostenibles y las fibras artificiales celulósicas serán ya 100% de fuentes más sostenibles, mientras que en 2025 todo el poliéster y el lino será 100% de fuentes más sostenibles.

Gracias a los esfuerzos realizados en este área, en 2021, el consumo de materias primas de fuentes más sostenibles representa ya un **42%** sobre el total utilizado, duplicando el porcentaje de consumo frente a 2020 (21%).

Innovación

La innovación es una pieza clave para alcanzar nuestros objetivos de sostenibilidad. Muestra de ello es que Inditex ha sido la única compañía española incluida en el ranking 2021 de las 50 empresas más innovadoras de la consultora Boston Consulting Group (BCG). En lo referente a materiales, nuestra apuesta por la innovación se focaliza en favorecer el **desarrollo permanente de nuevas materias primas y de tecnologías que mejoren su sostenibilidad y posterior reciclaje.** En este sentido, colaboramos tanto con instituciones de reconocido prestigio del mundo académico como con organizaciones locales e internacionales.

Sustainability Innovation Hub

Una de las iniciativas más destacadas del Grupo en el ámbito de la innovación en materia de sostenibilidad es el *Sustainability Innovation Hub*. Hemos creado esta **plataforma de innovación, basada en la vigilancia tecnológica colaborativa,** para participar activamente en la búsqueda de nuevos materiales, tecnologías y procesos que mejoren el impacto ambiental de nuestros productos y nos ayuden a avanzar hacia soluciones más sostenibles y circulares.

El principal objetivo de esta plataforma pasa por identificar y testar iniciativas innovadoras que mejoren impactos medioambientales, con el **propósito de escalarlas en nuestra cadena de suministro y en la industria textil,** en general.

A partir de un primer proceso de *screening* de *start-ups* y posterior acuerdo de colaboración, tiene lugar la realización de distintas pruebas piloto. Aquellos materiales, tecnologías o procesos que cumplan con

éxito esta fase piloto entrarán en las siguientes etapas con el propósito de extender sus resultados a la fase comercial y a la industria en general. En 2021, hemos colaborado con más de 145 *startups* y hemos participado en más de 30 pilotos para la mejora de procesos productivos, aspectos de reciclabilidad y reciclaje, trazabilidad y nuevos materiales, entre otros.

Nuestra metodología de evaluación de impactos se basa en el análisis de datos cuantitativos obtenidos a través de análisis de ciclo de vida (ACV), así como en un enfoque cualitativo que evalúa otros aspectos como el bienestar animal y asuntos sociales.

COLABORACIONES CLAVES DEL *SUSTAINABILITY INNOVATION HUB*

1. Colaboración con la aceleradora *Plug and Play Center*, para identificar las *startups* que mejor se adapten a nuestros objetivos y a la filosofía del programa.
2. Acuerdo con la plataforma de innovación *Fashion for Good*, en la que trabajamos conjuntamente con otros agentes relevantes del sector de la moda con el fin de impulsar la aceleración de proyectos de sostenibilidad para nuestra industria y la sociedad en general.
3. Colaboración con Quantis para dotar con mediciones de impacto ambiental a los proyectos de las *startups* con las que colaboramos.

Startup LanzaTech x Zara

En 2021, hemos puesto a disposición de nuestros clientes una serie de productos muy innovadores gracias a nuestra colaboración con LanzaTech Inc. Esta *startup* ha desarrollado una nueva tecnología de captura de CO_2 que permite transformar emisiones de dióxido de carbono en etanol, que luego se puede utilizar para producir nuevos materiales como el poliéster.

La captura y reutilización de emisiones de dióxido de carbono de los procesos industriales, agrícolas o desechos domésticos limita la liberación directa de estas emisiones a la atmósfera y ayuda a reducir el uso de recursos fósiles vírgenes. Con la tecnología desarrollada por LanzaTech, las fibras mantienen propiedades similares al poliéster virgen en cuanto, por ejemplo, a calidad, rendimiento y cuidados.



Proyectos de circularidad de nuestras marcas

ZARA

RECICLADO PRE-CONSUMO DE ALGODÓN Y LANA DE NUESTRA PRODUCCIÓN

El objetivo de este proyecto de circularidad es integrar en las nuevas colecciones, los residuos generados en el proceso productivo de campañas anteriores. Para ello, es necesario trabajar con la cadena de suministro para desarrollar circuitos y materiales que puedan adaptarse a los requisitos de calidad y diseño de la cadena. Actualmente, este residuo convertido ya en nuevos materiales está presente en ciertas colecciones de Zara en porcentajes que varían entre un 15 y un 50%. En este momento, participan todas las secciones de Zara.

PULL&BEAR

COLECCIONES CIRCULARES

Por segundo año consecutivo, hemos lanzado al mercado colecciones circulares en las que las fibras proceden de prendas textiles usadas (post-consumo) y de restos de nuestras propias producciones. Se trata de un proceso complejo que requiere que las prendas usadas —una vez descartada cualquier posibilidad de reutilización— sean clasificadas una a una en función de su composición y color. Tras la clasificación, se eliminan cremalleras, botones y cualquier otro elemento que dificulte su posterior reciclaje mecánico. Los trozos de tejido usado, junto con restos textiles de producción, se transforman de nuevo en fibras que son hiladas cuidadosamente para formar los tejidos reciclados con los que se elaboran estas colecciones. Además de respetar el medioambiente, estas colecciones circulares destacan por su:

- Impacto local: el proceso de clasificación se realiza en plantas de tratamiento de residuo textil con alta tecnología ubicadas en España.
- Trazabilidad: toda la información relativa a las prendas y restos reciclados, así como a los diferentes procesos implicados, queda registrada en una plataforma *blockchain*.

STRADIVARIUS

PROYECTO RECICLAJE MECÁNICO TEXTILE TO TEXTILE R-*Denim*

Su objetivo es comercializar pantalones *denim* producidos a partir de otras prendas —principalmente, otros *denim*— de diversos colores y tonalidades. El pantalón resultante queda compuesto por un 25% de algodón reciclado post-consumo, un 65% de algodón reciclado pre-consumo y un 10% de poliéster reciclado. Las principales ventajas de este proyecto son:

- Impacto social positivo: incorpora entidades sociales locales.
- Impacto local positivo: utiliza un circuito de extracción y fabricación en cercanía.
- *Zero Waste:* está alineado con nuestro programa de cero residuos a vertedero.
- Eficiencia: el proceso de lavado conlleva un menor consumo de agua.

TEMPE[57]

CIRCULAR INDUSTRY CV

Destinado a la revalorización de residuos multicomposición (formados por diferentes materias primas), este proyecto busca vías de reincorporación de residuos del sector del calzado en otros ámbitos del sector y otras cadenas de valor, así como incorporar residuos de otros ámbitos en el sector del calzado. Tempe colabora en el proyecto mediante la cesión de distintos tipo de calzado para que pueda desarrollarse la investigación sobre su reciclaje al final de su vida útil.

57. Tempe es la sociedad en régimen de puesta en equivalencia del Grupo Inditex especializada en el diseño, fabricación y distribución de calzado y complementos para los formatos comerciales del Grupo.

ZARA HOME

RECICLAJE DE NUESTRO PROPIO RESIDUO DE ALGODÓN

También en línea con nuestro programa *Zero Waste*, hemos lanzado al mercado una serie de toallas fabricadas con hilos de algodón reciclado mecánicamente a partir de sobrantes de nuestras producciones. Estos sobrantes se trituran y preparan a través de un complejo proceso de reciclaje hasta convertirlos de nuevo en una fibra con la textura, resiliencia y tacto adecuados, la cual mezclamos con fibra virgen en un 50% para obtener un nuevo hilo de algodón con el que tejemos las nuevas toallas.

Obtener un hilo de calidad a partir de fibra reciclada puede ser muy complicado. Sin embargo, gracias a un trabajo conjunto con recicladores e hiladores muy experimentados, hemos sido capaces de incrementar el contenido reciclado desde un 15% inicial hasta el 50% actual. Este proyecto continúa con la elaboración de nuevos modelos y diseños.

GREENSHOES4ALL

Seguimos trabajando en este proyecto de ámbito europeo que tiene como objetivo implantar, demostrar y difundir una metodología que permita medir la huella ambiental del calzado y que favorezca el desarrollo de soluciones eficientes de ecodiseño, reciclaje y fabricación que contribuyan a mejorarla. Tempe colabora con esta iniciativa cediendo datos sobre nuestros modelos de calzado —composición, talla y tipología—, habiendo completado hasta la fecha 21 inventarios de productos con tipología y cantidad de materias primas utilizadas, residuos generados, consumo de energía en la fabricación, distribución y venta de productos, etc.



5.4.2.2.1. Materias primas más sostenibles

HITO 2021

En 2021, el consumo de materias primas de fuentes más sostenibles representa un 42% sobre el total utilizado.

a) Fibras naturales

Algodón

Nos hemos comprometido a que el 100% del algodón utilizado en nuestros artículos en 2023 sea orgánico, reciclado o de fuentes más sostenibles (algodón BC o *in conversion*, entre otros), adelantándonos en dos años a nuestro anterior objetivo y al objetivo de la iniciativa *2025 Sustainable Cotton Challenge* de la organización sin ánimo de lucro *Textile Exchange*, referencia en el sector y de la que formamos parte. En 2021, hemos logrado avanzar significativamente en este objetivo y el 65% del algodón que utiliza el Grupo es de fuentes más sostenibles.

Algodón orgánico

El algodón orgánico es aquel que no ha sido genéticamente modificado y en cuyo cultivo solo se han utilizado fertilizantes y pesticidas naturales. Como señala *Textil Exchange*, este algodón necesita menos agua que el algodón convencional. También favorece la calidad del suelo con más nutrientes que retienen la humedad y necesitan un menor riego, promueve la biodiversidad, la diversidad de semillas, así como el uso exclusivo de fertilizantes y pesticidas naturales, lo que redunda en mejores condiciones para los agricultores y sus familias.

Actualmente, la producción de algodón orgánico supone menos del 1% de la producción mundial de algodón. En línea con nuestro objetivo de incrementar el uso y la disponibilidad del algodón orgánico, somos uno de los socios fundadores de la iniciativa *Organic Cotton Accelerator* (OCA), destinada a apoyar a los productores de este tipo de algodón para que el sector crezca de manera sostenible y que todos los actores, desde el agricultor hasta el consumidor final pasando por la sociedad, se vean beneficiados. Nuestro abastecimiento de algodón OCA **ha crecido un 200%** respecto al año anterior.

COLABORACIÓN CON *ORGANIC COTTON ACCELARATOR* (OCA)

Somos uno de los socios fundadores de OCA, una iniciativa multisectorial que apoya a los agricultores de algodón orgánico para garantizar un desarrollo sostenible del sector, en el que tanto el agricultor como el consumidor se vean beneficiados.

Cómo funciona *Organic Cotton Accelarator*

COLABORACIÓN

La transparencia en cuanto al origen del algodón nos permite mejorar los modos de vida de los agricultores, al tiempo que se gestiona la integridad del algodón orgánico.

PROVEEDORES Y AGRICULTORES

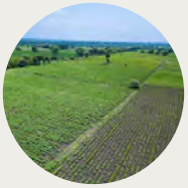
Los agricultores están en el centro del programa, trabajando directamente con un especialista de campo que **visita regularmente** a los agricultores durante todo el proceso, para ayudarles con la **capacitación y el seguimiento,** desde el cultivo de algodón hasta su comercialización.



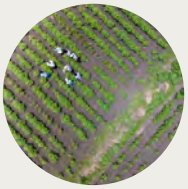


+9.300 agricultores participan en nuestro programa con OCA

Beneficios sociales y ambientales



Aumento de la materia orgánica del suelo, gracias a pesticidas y abonos orgánicos, así como la rotación de cultivos.



Mejora de la calidad del agua, con acuíferos más limpios para los agricultores y sus comunidades.



Mejora del bienestar animal y puesta en valor de la relevancia de la ganadería como generadora de insumos necesarios para los cultivos orgánicos.



Mayor estabilidad económica y equidad para los agricultores y sus familias.

Fotografías: OCA

Inditex apuesta de manera decidida por el algodón *in conversion* como herramienta para fomentar el cultivo del algodón orgánico.

Algodón *in conversion*

Para un agricultor, pasar de cultivar algodón convencional a cultivar algodón orgánico es un proceso que puede resultar complejo, de ahí que muchos duden en dar el paso. Para estimular este proceso de transición a algodón orgánico, el Grupo apoya el llamado algodón *in conversion*, que es aquel que se cultiva con prácticas 100% orgánicas en campos en los que todavía no han pasado los años necesarios para que los químicos sintéticos que podrían haberse utilizado ya no se encuentren presentes en el suelo.



Algodón BC
Desde Inditex colaboramos también con *Better Cotton* (BC), cuya misión es ayudar a las comunidades algodoneras a prosperar, mientras ayudan a proteger el medioambiente por aplicar prácticas que suponen un menor impacto ambiental que las prácticas convencionales. BC busca potenciar un enfoque holístico de la sostenibilidad, con el que queremos impulsar una cadena de suministro del algodón más respetuosa con el medioambiente. Además, es un estándar de rápida adopción por parte de los agricultores convencionales, lo que posibilita la transición a modelos de producción de algodón con menor impacto.

Inditex participa en el grupo de trabajo de trazabilidad *(Retailer and Brand Traceability Panel)* de esta organización para implantar sistemas que permitan la documentación cronológica y el rastro de evidencias para trazar el movimiento de los productos a través de la cadena de suministro.

b) Fibras artificiales más sostenibles
La protección de los bosques es un arma clave en la lucha contra el cambio climático y la pérdida de biodiversidad. Siempre a la vanguardia de las mejores prácticas en la industria textil, en Inditex estamos comprometidos con que las fibras celulósicas que usamos para crear nuestros tejidos —el lyocell, la viscosa y el modal— procedan de orígenes que no supongan un riesgo para los bosques primarios y amenazados del planeta.

En este sentido, el Grupo solo se abastece de fabricantes de fibras celulósicas clasificados como 'camisas verdes' en el *Hot Button Report* de Canopy, una organización internacional con la que llevamos colaborando desde 2014 y que cuya misión es la protección de los bosques primarios. Para que un fabricante sea considerado 'camisa verde', debe poder demostrar que sus fibras no ponen en riesgo de abastecimiento a bosques primarios o amenazados.

Además, el **100% de las fibras artificiales celulósicas que utilizaremos en 2023 serán de fuentes más sostenibles,** apoyando el compromiso 'Hacia una viscosa responsable' de la organización *Changing Markets* en su *Roadmap Towards Responsible Viscose and Modal Fibre Manufacturing*, que en estos momentos está activado y en marcha con todos nuestros proveedores.

c) Materiales reciclados
Usar materiales reciclados nos permite mejorar ciertos impactos de nuestros productos gracias, por ejemplo, a poder reducir el consumo de recursos naturales para su fabricación y/o procesado, o a poder favorecer el uso de los residuos generados. Por ejemplo, a través del *Sustainability Innovation Hub* estamos buscando materiales alternativos innovadores y sostenibles a partir de residuos de segunda y tercera generación que nos permitan satisfacer las funciones técnicas y de durabilidad específicas de ciertos productos.

100%

FIBRAS ARTIFICIALES CELULÓSICAS DE FUENTES MÁS SOSTENIBLES

100% de las fibras artificiales celulósicas que utilizaremos en 2023 serán de fuentes más sostenibles

Respecto al poliéster reciclado, Inditex tiene como objetivo conseguir un suministro en tiempo y coste en línea con nuestro objetivo de utilizar 100% poliéster de fuentes más sostenibles antes del año 2025. Además, somos firmantes del *2025 Recycled Polyester Challenge*, una iniciativa conjunta de la organización *Textile Exchange* y el *UN Fashion Industry Charter for Climate Action*, que busca acelerar el uso de poliéster reciclado para contribuir a una reducción de emisiones de gases de efecto invernadero del sector.

Gracias a los esfuerzos realizados este año, hemos logrado poner en el mercado un total de 41.317 toneladas de materiales reciclados, un 187% más respecto a 2020.

ULTRAMID® CCYLED™ POR BASF

Poliamida 100% reciclada de neumáticos

BASF e INDITEX, bajo el marco de una alianza de investigación pionera en la industria textil iniciada en 2019, trabajan en la investigación y desarrollo a escala industrial de soluciones de reciclado textil con dos enfoques: residuo textil y no–textil. En línea con el enfoque de residuo no–textil y bajo acuerdos de cooperación específicos con la unidad de negocio de Poliamida de BASF, se trabaja en el desarrollo comercial de las primeras Poliamida 6 y 6.6 *(Ultramid® Ccyled™)* empleadas en la industria textil. Los colaboradores tecnológicos emplean exclusivamente neumáticos usados como *feedstock* en el inicio de los procesos de reciclado químico transformándolo en materia prima que se usa en sustitución de las materias primas fósiles al inicio de la cadena de valor. La proporción de material reciclado está auditado por terceros. Está previsto su lanzamiento comercial en Zara y Oysho en el primer semestre del 2022.

Inditex y BASF trabajan conjuntamente en nuevas soluciones de circularidad para textiles a escala industrial.

5.4.2.2.2. Consumo de materias primas

En 2021, hemos consumido diversas 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.**

Materias primas	2021	2020	2019	2018
Fibras	88%	88%	89%	88%
No Fibras	12%	12%	11%	12%

Además, la categoría de fibras se divide a su vez en tres grupos: las **fibras naturales**[58], las **fibras sintéticas**[59] y, por último, las **fibras artificiales**[60], cuyo peso en función de su consumo ha sido el siguiente a lo largo de 2021:

% sobre el consumo total de fibras

Fibras	2021	2020	2019	2018
Naturales	55%	52%	50%	49%
Sintéticas	36%	38%	38%	39%
Artificiales	9%	10%	12%	12%
Total	**100%**	**100%**	**100%**	**100%**

Por su parte, la categoría 'no fibras' incluye una pluralidad de diferentes materias primas de origen natural (vegetales, animales y minerales) y artificial, que apenas tienen importancia en términos relativos en los consumos totales del Grupo, por lo que no se desglosan individualmente.



58. Las fibras naturales son filamentos de origen natural que se pueden hilar para obtener hebras, hilos o cordelería.
59. Las fibras sintéticas están hechas de polímeros que no se producen de forma natural, sino que se producen en su totalidad en una planta química o laboratorio, casi siempre a partir de subproductos del petróleo o del gas natural.
60. Las fibras artificiales están formadas a partir de un componente natural como materia prima que sufre distintas transformacio nes en una planta química o laboratorio.

5.4.2.3. Control de la materia prima

En Inditex contamos con **estrictos estándares de salud y seguridad,** como *Clear to Wear* (CtW) y *Safe to Wear* (StW), los cuales deben ser cumplidos por todas las materias primas que seleccionamos desde la misma etapa de aprovisionamiento (tanto en tejidos como en cueros, ribetes y apliques, entre otros).

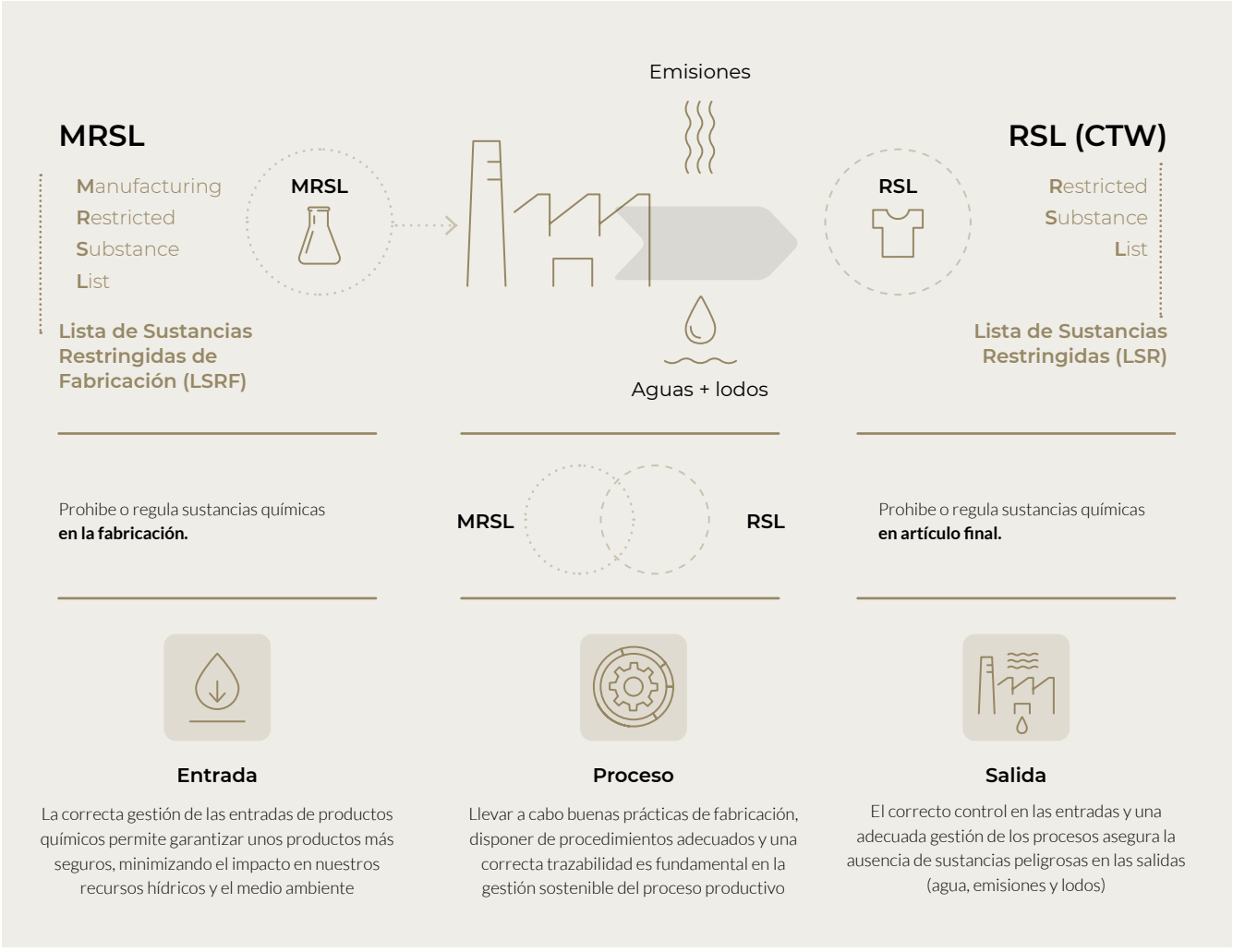
Para asegurar el control exhaustivo del producto y anticipar las posibles no conformidades con nuestros estándares de salud y seguridad de producto, complementamos el control del programa *Picking* con una red de laboratorios internos de control que realizan ensayos de acuerdo con las normativas internacionales más exigentes. Disponemos de una estructura analítica interna con seis laboratorios y con la tecnología necesaria para poder analizar 18 sustancias y parámetros regulados en *Clear to Wear*, *Physical Testing Requirements* 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 en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos de este Informe.*

The List

Desde 2013 contamos con el programa *The List, by Inditex*, el cual busca, mediante la colaboración con la industria química, **mejorar la calidad de los productos químicos utilizados** en la fabricación de artículos y las políticas de control y salud de producto de nuestros proveedores y fabricantes. A través de una exhaustiva evaluación de los fabricantes y de sus productos químicos, *The List, by Inditex* clasifica estos últimos conforme al grado de cumplimiento del estándar *Clear to Wear* y del compromiso Vertido Cero de Sustancias no Deseadas (*Zero Discharge of Hazardous Chemicals* - ZDHC), asegurando el cumplimiento de las restricciones químicas de ambos estándares.

La utilización de los productos con mejor clasificación en *The List, by Inditex* garantiza el cumplimiento de nuestros requisitos, que van más allá de las exigencias de una lista de sustancias restringidas de fabricación (LSRF) y lista de sustancias restringidas (LSR) convencionales.



Reflejo del gran potencial de este programa es el alto nivel de apoyo con el que cuenta por parte de fabricantes de productos químicos vinculados con la industria textil y del cuero.

Dentro de nuestro proceso de mejora continua, en 2021 hemos seguido ampliando los estudios de aplicación (para conocer la relación entre el contenido de la sustancia restringida en un producto químico y el contenido después de su aplicación industrial) de las sustancias incluidas en *The List, by Inditex*.

Al mismo tiempo, hemos seguido trabajando con ZDHC para completar la integración de *The List* en su plataforma y en el desarrollo y mejora de nuevos niveles de certificación de productos químicos.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos de este Informe.*

5.4.3. Programa *Join Life*

GRI 103-2 Y 417-1

HITO 2021

En 2021, el **47%** de nuestros artículos puestos en el mercado son *Join Life*.

En Inditex, el compromiso con la sostenibilidad es un aspecto en el que trabajamos de manera continua con el objetivo de transformar la industria a través de la reducción de su impacto medioambiental y contribuir a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Bajo la etiqueta *Join Life*, clasificamos los productos del Grupo en los que se utilizan **las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente.**

Para la creación de un artículo *Join Life*, utilizamos solo aquellos proveedores que han obtenido las más altas calificaciones (A o B) de acuerdo con los estándares sociales y ambientales del Grupo o, en su defecto, que demuestran un firme compromiso de mejora a través de la realización de un Plan de Acción Correctivo. Nuestros productos *Join Life* se clasifican bajo una o más de las siguientes categorías en función de los beneficios ambientales que promueven: *Care for Fiber*, *Care for Water* y/o *Care for Planet*.

ⓘ Más información sobre nuestros procesos de evaluación y Planes de Acción Correctiva en el apartado *5.5.1. Gestión sostenible de la cadena de suministro de este Informe.*

El etiquetado *Join Life* de nuestros artículos es un aspecto fundamental del programa y nos permite compartir con nuestros clientes información detallada sobre nuestros productos y las características de excelencia ambiental asociadas. En este sentido, en 2021 hemos actualizado nuestras etiquetas *Join Life* para poder ofrecer la mejor experiencia de compra e información al usuario:



NUESTRO ETIQUETADO *JOIN LIFE*

CARE FOR FIBER

Etiquetamos como *Care for Fiber* las prendas que se han producido utilizando **materias primas de fuentes más sostenibles** como el algodón orgánico o fibras recicladas, entre otras.

CARE FOR WATER

Prendas producidas con tecnologías que **reducen el consumo de agua en sus procesos de produccción.** Los procesos de tintado 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 *cold pad batch* nos ayuda a preservar los recursos de agua dulce.

CARE FOR PLANET

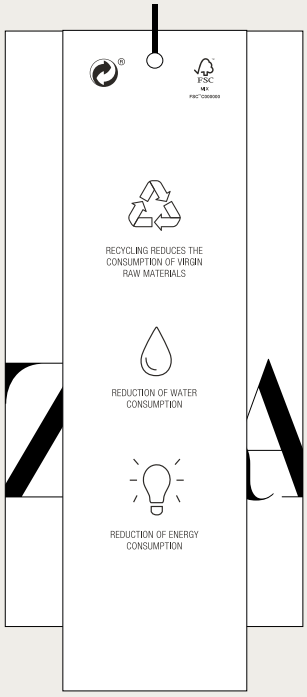
Artículos fabricados mediante procesos que permiten **reducir las emisiones y/o el uso de productos químicos** en los procesos de producción. El uso de tecnologías como el consumo de energías renovables o de tenerlas certificadas por *Leather Working Group* nos permite realizar los procesos de lavado, tintado o curtición de forma más sostenible.

FRONTAL



- Nuestra etiqueta *Join Life* incluye en su parte frontal la **categoría** a la que pertenece (Care for Fiber, Care for Water y/o Care for Planet) y los **principales atributos medioambientales.**
- Además, cuentan con un **código QR** que el cliente puede escanear y así obtener información detallada del producto.

REVERSO



- Nuestra etiqueta *Join Life* incluye en el reverso información sobre los **beneficios medioambientales.**
- La etiqueta está hecha de **papel 100% reciclado,** o bien está certificada bajo el ***Forest Stewardship Council*** **(FSC).**

Ejemplos de algunos beneficios medioambientales de nuestros artículos *Join Life*:

- Reducción del consumo de agua
- El reciclaje reduce el consumo de materia prima virgen
- Reducción del consumo energético
- Bosques gestionados de forma más sostenible
- Producido con métodos de cultivo orgánico
- Reducción de las emisiones
- Producido con energías renovables
- Producido promoviendo el reciclaje de nuestros propios residuos

MÁS INFORMACIÓN
sobre *Join Life* en la web corporativa.

Durante la Junta General de Accionistas en julio de 2021, anunciamos nuestra ambición de conseguir que el **50% de los artículos que ponemos en el mercado sean *Join Life* en 2022,** dando un importante salto frente a nuestro anterior compromiso (25% *Join Life* en 2020). Este año, hemos conseguido alcanzar un 47% de artículos etiquetados bajo este estándar propio.

	2021	2020	2019	2018
Artículos *Join Life* puestos en el mercado	47%	38%	19%	9%



ESTÁNDAR *JOIN LIFE*

Proveedores

Proveedores que han obtenido las más altas calificaciones (A o B) de acuerdo con los estándares sociales y ambientales del Grupo, o que demuestran un firme compromiso de mejora a través de la realización de un Plan de Acción Correctivo (PAC).

Materiales

Materiales certificados bajo estándares internacionales: OCS o GOTS, RCS o GRS, RWS, RJC, FSC®100%, FSC® Reciclado, entre otros.

Trazabilidad

Trazabilidad de la materia prima más sostenible.

Envase

Cumplimiento de los criterios *Join Life* en el envase primario (vaso de la vela, funda de gafas, etc.).

Requisitos guía *Join Life*

TEXTIL Y CALZADO

Care for Fiber | *Care for Water* | *Care for Planet*

BISUTERÍA, GAFAS Y OBJETOS

Care for Planet

5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos

GRI 103-2; 103-3; 416-1; 416-2; 417-1 Y AF5

Un aspecto de gran relevancia e imprescindible para nosotros es garantizar que todos los artículos que ponemos a la venta son **seguros y saludables.** Más concretamente, en el marco de la salud y seguridad, contamos con estándares específicos de producto que nos permiten asegurar que todos los artículos que comercializamos están libres de riesgos para la salud, la seguridad y el medioambiente. En este sentido, contamos con un equipo científico y de expertos en tecnología que monitoriza las novedades y revisiones de las regulaciones en materia de salud y seguridad, identifica las sustancias químicas utilizadas en la industria y evalúa cada proceso en la fabricación de nuestros productos.

Mantenemos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también en cuanto a Salud y Bienestar y Producción y Consumo Responsables, con estándares de salud y seguridad que tienen el objetivo de asegurar la **mayor calidad y seguridad de los productos químicos** de la cadena de suministro y favorecer el uso de alternativas más seguras para la salud humana y el medioambiente.

Los estándares son de **aplicación general y obligatoria** a la totalidad de los artículos[61] que fabricamos y comercializamos, y sirven como referencia en las prácticas de fabricación de todos los proveedores que forman parte de nuestra cadena de suministro. Asimismo, revisamos de manera continua sus especificaciones para que cumplan con nuevos requerimientos legales, con nuestros compromisos en sostenibilidad, y para incrementar su alcance adaptándolo a nuevas tipologías de artículos que comercializamos.

Para verificar el cumplimiento de estos estándares, trabajamos en colaboración con empresas tecnológicas, centros de investigación y laboratorios de referencia internacional que comprueban su correcta aplicación a través de programas propios e innovadores que conllevan:

- La realización de **análisis** tanto en los artículos terminados como en los productos químicos utilizados en su fabricación.
- La ejecución de **auditorías** tanto en las fábricas que elaboran nuestros artículos como en las instalaciones que producen los productos químicos que posteriormente son empleados en su fabricación.

Durante el proceso de fabricación de nuestros artículos, existen diferentes etapas de tratamiento y transformación de las materias primas en las que estas se exponen a la aplicación de productos químicos como colorantes, pigmentos y otros productos auxiliares hasta llegar al producto terminado. Por ello, nuestra exigencia se extiende a la industria química, encargada de producir productos químicos que se emplean en el sector textil y del cuero, en el marco del programa *The List, by Inditex*.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.2.3. Control de la materia prima* de este Informe.

Con la premisa de trabajar por la excelencia de nuestros productos, nuestros equipos de científicos y expertos en tecnología:

- Monitorizan las **novedades regulatorias** en materia de salud y seguridad.
- Identifican las **sustancias químicas** empleadas en la industria.
- Evalúan cuidadosamente nuestros **procesos de fabricación** de artículos.

Gracias a todo ello, hemos conseguido ir más allá de las Listas de Sustancias Restringidas convencionales y garantizar que nuestra exigencia en materia de salud y seguridad sea máxima.

Además, para poder cumplir con nuestros compromisos medioambientales y, en particular, con el Compromiso ZDHC (*Zero Discharge of Hazardous Chemicals*), contamos con una lista propia de **Sustancias Restringidas de Fabricación** (en adelante, LSRF). Nuestra LSRF, disponible en nuestra web corporativa y de aplicación

DIFERENCIAS ENTRE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO

Salud de producto

- Implica que el producto final no contenga ninguna sustancia peligrosa que pueda afectar a la salud de los clientes.

Seguridad de producto

- Implica que el diseño y características de la prenda no presenten riesgos que puedan afectar a la integridad física del cliente.

61. Los artículos que quedan excluidos del alcance de los estándares de salud y seguridad de Inditex cuentan, sin embargo, con in formes de requisitos mínimos desarrollados específicamente según los requisitos legales aplicables al tipo de producto y a los mercados de comercialización.

PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO



a la totalidad de procesos de fabricación de nuestros productos, especifica las sustancias químicas sujetas a restricciones concretas o prohibidas para su uso.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.2.3. Control de la materia prima de este Informe.*

Asimismo, toda la información que generan nuestros **programas de control** (*Picking*, *Minilabs*, entre otros) nos permite identificar nuevas sustancias utilizadas en la industria textil y del cuero, pudiendo así evaluar de forma continua su seguridad química.

Con la premisa de trabajar por la excelencia de nuestros productos, desarrollamos iniciativas que propician la **generación de conocimiento.** Así pues, realizamos Análisis de Causa Raíz (RCA, por sus siglas en inglés) cuando un artículo no cumple con alguno de los requisitos de nuestros estándares, y colaboramos de la mano de investigadores especializados en el sector para desarrollar herramientas de predicción que permitan optimizar la realización de análisis.

El conocimiento que adquirimos a través de estos programas resulta de vital importancia para el Grupo pues nos posiciona como referente, no solo para nuestros fabricantes sino para el conjunto de la industria, a la hora de garantizar la salud y seguridad de la producción. Esta es, a nuestros ojos, otra manera de impulsar la transformación de nuestro sector.

Desde Inditex apostamos por la **mejora continua** a través del desarrollo de iniciativas de colaboración, programas propios (APPLABs), I+D+i y formación.

En este contexto, tras una activa participación con el grupo AFIRM, hemos trabajado en 2021 en la alineación de nuestro estándar de salud de producto *Clear to Wear* (CtW) con el resto de la industria textil y del cuero. Estamos convencidos de que estos esfuerzos refuerzan la identificación y eliminación de sustancias químicas de preocupación en la cadena de suministro. De esta forma, podremos asegurar el mismo nivel de exigencia y gestión de sustancias químicas en fabricación en todas las instalaciones de la cadena de suministro, independientemente de la marca para la que trabajen (*Clean Factory Approach*).

5.4.4.1. Nuestros estándares de salud y seguridad de producto

En Inditex, además de recoger las diferentes exigencias dentro del marco internacional, hemos querido ir un paso más allá creando listados que aportan información adicional a las Listas de Sustancias Restringidas (RSL, por sus siglas en inglés) convencionales. Nuestros estándares propios son manuales de referencia en la industria, a la que aportamos conocimientos adicionales que identifican las sustancias reguladas y controlan los procesos de fabricación, al tiempo que proponemos el empleo de tecnologías alternativas para evitar las no conformidades. De este modo, informamos a toda nuestra cadena de suministro de los requisitos de salud y seguridad que deben cumplir todos nuestros artículos desde las primeras etapas de diseño, antes de iniciar la producción.En Inditex, además de recoger las diferentes exigencias dentro del

marco internacional, hemos querido ir un paso más allá creando listados que aportan información adicional a las Listas de Sustancias Restringidas (LSR) convencionales. Nuestros estándares propios son manuales de referencia en la industria, a la que aportamos conocimientos adicionales que identifican las sustancias reguladas y controlan los procesos de fabricación, al tiempo que proponemos el empleo de tecnologías alternativas para evitar las no conformidades. De este modo, informamos a toda nuestra cadena de suministro de los requisitos de salud y seguridad que deben cumplir todos nuestros artículos desde las primeras etapas de diseño, antes de iniciar la producción.

En Inditex hemos ido un paso más allá creando estándares avanzados que transmiten conocimiento fundamental para asegurar que el producto cumple todos los requisitos de salud y seguridad.

ESTÁNDARES DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO

	Safe to Wear	PTR	Clear to Wear	i+Cosmetics	i+FCM	i+Home	i+Child Care Furniture
ALCANCE	Prendas, accesorios y calzado	Prendas, complementos, calzado y textil hogar	Prendas, tejidos, complementos, calzado y textil hogar	Cosméticos	Productos en contacto con la comida	Artículos de ambientación para el hogar Velas decorativas y sus accesorios	Mobiliario infantil y artículos de puericultura

Clear to Wear (CtW)

Nuestro estándar de salud *Clear to Wear* (CtW) regula sustancias y parámetros de uso legalmente limitado, y restringe la utilización de algunas sustancias no contempladas en la legislación vigente que podrían ser potencialmente perjudiciales para la salud. Asimismo, incluye la normativa propia de la Unión Europea REACH, que regula el Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Químicos, como regulación comunitaria de obligado cumplimiento para todos nuestros proveedores. Así, *Clear to Wear* ha sido **elaborado de acuerdo a la legislación más exigente en materia de salud de producto.** Para ello, hemos trabajado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas.

Su aplicación es obligatoria para todos nuestros productos de confección, calzado, complementos, incluyendo las fornituras y tejidos utilizados para su fabricación.

Durante el diseño de la actualización CtW 2021, evaluamos más de 1.800 sustancias, poniendo especial atención a sus consecuencias para la salud humana y el medioambiente. Asimismo, valoramos su posible uso en las diferentes etapas de fabricación dentro de la industria textil y del cuero.

Ya en 2020 mejoramos el formato de CtW para facilitar la comprensión de los requisitos en la cadena de suministro. Y en 2021 hemos implantado la actualización de CtW 2021 y publicado versiones en seis idiomas (inglés, castellano, francés, turco, chino y portugués) para facilitar la comprensión en la cadena de suministro. En este contexto, cabe destacar que los parámetros físicos que contemplaban anteriores ediciones al CtW 2021 han pasado a formar parte de un nuevo estándar denominado *Physical Testing Requirements* (en adelante, PTR). Así pues, el estándar CtW 2021 se encuentra referido únicamente a sustancias químicas.

Physical Testing Requirements (PTR)

Con su primera edición publicada en 2021, el estándar PTR es nuestro estándar propio de ensayos físicos. Su aparición surge como resultado de la escisión del estándar CtW 2018 para recoger de una manera más independiente los **parámetros físico-químicos ligados a ensayos de calidad textil.**

En este sentido, la aparición de este estándar de calidad tiene relación con nuestra participación activa en la creación de la metodología europea del *Product Environmental Footprint* (PEF) asociado a la durabili-

dad de producto y que incluye algunos de estos parámetros físicos de calidad.

Safe to Wear (StW)

Nuestro estándar de seguridad *Safe to Wear* (StW) regula el diseño, el grado de sujeción de las piezas más pequeñas, los elementos cortantes y punzantes en los artículos para niños y restringe parámetros como la inflamabilidad de los tejidos en los artículos tanto infantiles como de adultos. *Safe to Wear* ha sido elaborado de acuerdo a la legislación más exigente de seguridad de producto, para lo que hemos trabajado con expertos internacionales en seguridad infantil.

Su aplicación es obligatoria para todos nuestros productos de confección, calzado, complementos, incluyendo las fornituras y tejidos utilizados para su fabricación.

Además, en 2021 hemos publicado la primera edición de nuestro estándar de seguridad *Safe to Wear for Children´s Footwear*, específicamente diseñado y de aplicación general y obligatoria para todo el calzado infantil, que refuerza los requisitos para el calzado incluidos en el estándar *Safe to Wear*.

I+Cosmetics

Nuestro estándar de salud relativo a productos cosméticos *I+Cosmetics* regula parámetros y sustancias cuya utilización está legalmente limitada, así como también restringe el nivel máximo de impurezas permitidas en los materiales de partida. Su aplicación es obligatoria para todos nuestros productos cosméticos.

I+Cosmetics ha sido elaborado de acuerdo a la legislación más exigente en materia de salud de producto en el sector cosmético, para lo cual hemos trabajado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas.

I+FCM

Nuestro estándar *I+FCM* rige la salud y seguridad de todos los **productos que están en contacto con la comida.** A través de él se regulan los parámetros y sustancias cuya utilización está legalmente limitada en todos los tipos de materiales empleados en artículos en contacto con la comida (plástico, cerámica, vidrio, metal, papel y madera, entre otros), así como también se 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. Su aplicación es obligatoria para todos nuestros productos en contacto con la comida.

I+FCM ha sido elaborado de acuerdo a la legislación más exigente en materia de salud y seguridad alimentaria, para lo cual hemos trabajado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas.

I+Home Fragrances & Candles

Nuestro estándar de salud y seguridad de producto *I+Home Fragrances & Candles* es de aplicación obligatoria a todos nuestros productos de **ambientación para el hogar** (velas e inciensos, entre otros). A través de él se regulan los parámetros de seguridad y las sustancias cuya utilización está legalmente limitada.

Al igual que el resto de los estándares propios, busca asegurar que nuestros productos cuentan con las características necesarias para evitar riesgos a la salud del cliente.

En 2021 hemos publicado la segunda edición de este estándar, incluyendo los cambios regulatorios más relevantes en materia de seguridad y salud de producto.

I+Child Care Furniture

Nuestro estándar de salud y seguridad de producto *I+Child Care Furniture* es de aplicación obligatoria a todos nuestros productos de puericultura, tales como cambiadores, tronas y cunas. A través de él se regulan los parámetros de seguridad y las sustancias cuya utilización está legalmente limitada.

Al igual que el resto de los estándares propios, busca asegurar que nuestros productos cuentan con las características necesarias para evitar riesgos a la seguridad del usuario.

5.4.4.2. Prevención

Good Manufacturing Practices (GMP)

Las Buenas Prácticas de Fabricación (GMP, por sus siglas en inglés) tienen el objetivo de **definir y controlar las actividades** que deben de llevarse a cabo en cada fase de la producción para asegurar que los productos son fabricados cumpliendo con las normas de calidad, así como los requisitos exigidos en nuestros estándares en materia de seguridad y salud de producto.



Guía de buenas prácticas para la prevención de la formación del Cr(VI) en pieles curtidas al cromo

En el proceso de apoyo continuo a nuestra cadena de suministro para una correcta implementación de los requisitos exigidos dentro de nuestro programa *Green To Wear*, es necesario el desarrollo y puesta a disposición de herramientas y recomendaciones.

Entre los requisitos exigidos a las instalaciones que realizan procesos de post-curtición para pieles curtidas al cromo, el procedimiento más común de curtición en la industria textil, cabe destacar los relacionados con las correctas prácticas de fabricación y control de parámetros y el empleo de tratamientos antioxidantes adicionales para la prevención en la formación de cromo hexavalente o Cr(VI).

En 2021, hemos publicado las guías de buenas prácticas de fabricación para artículos de piel en instalaciones que realizan procesos de post-curtición de pieles curtidas al cromo, en cuatro versiones diferentes, en función del tipo de artículo fabricado.

Guía de buenas prácticas para la prevención de contaminación cruzada

Durante este ejercicio hemos observado a través de los diferentes programas de control, como el programa *Picking* y los posteriores Análisis de Causa Raíz (RCA, por sus siglas en inglés), incidencias en algunas de las producciones de Inditex, no debidas al uso intencionado de productos prohibidos, sino por causa de contaminaciones de producciones previas en donde sí se habían utilizado productos no autorizados por Inditex.

Como consecuencia de este hecho, hemos desarrollado una GMP con directrices para informar a los proveedores sobre el problema referido a estas sustancias y sobre las acciones específicas para prevenir su aparición.

Planes de formación a la cadena de suministro

En el área de Salud y Seguridad, estamos firmemente convencidos de que la formación de nuestra cadena de suministro es el primer paso para alcanzar la conformidad del producto y, por ende, favorecer también al resto de la industria.

En el marco de los planes de acción de apoyo a los proveedores o fabricantes de nuestra cadena de suministro que realicen procesos húmedos con productos químicos (colorantes, pigmentos y productos auxiliares) y con el objetivo de mejorar la comprensión de las prácticas requeridas para una correcta selección, compra, manipulación, almacenamiento y uso de este tipo de productos, también se desarrollan actividades de formación y asesoramiento en los principales clústeres de fabricación.

5.4.4.3. Control

Programa *Picking*

Durante el año 2021 se realizaron **49.999 inspecciones *Picking*** con la ejecución de 792.582 análisis y ensayos[62].

Picking es un programa de control y análisis que, a través de la 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.**

En concreto, *Picking* se orienta a la verificación del cumplimiento de nuestros estándares de salud y seguridad antes de la distribución de la producción. El proceso conlleva la recogida de muestras en las instalaciones de las fábricas y/o proveedores por una empresa certificadora externa para su posterior análisis, así como el uso de laboratorios externos con probada competencia mediante nuestro programa APPLABs.

Adicionalmente al control de verificación de las producciones de Inditex, el programa *Picking* nos permite dar el soporte analítico necesario para la emisión de certificaciones de producto para la importación segura en determinados mercados.







62. En 2020 se realizaron 42.856 inspecciones y 744.404 análisis; en 2019 se realizaron 56.352 inspecciones y 899.046 análisis; y en 2018 se realizaron 63.420 inspecciones y 933.980 análisis. En 2020 descendió significativamente el número de inspecciones y número de análisis debido al efecto de la pandemia en el cierre de ciertos países de fabricación, y no obedeció a ninguna modificación en la estrategia de evaluación de riesgos.

Miniliabs

Durante el año 2021 se han realizado **3.753 inspecciones *Picking* con *Minilab*,** con la ejecución de 33.325 análisis y ensayos de *screening*[63].

Como complemento a nuestro programa de control y análisis *Picking* hemos puesto en marcha los llamados *Minilabs*. Se trata de **laboratorios portátiles del tamaño de una maleta de viaje** con capacidad para realizar, en cualquier momento, hasta seis ensayos de *screening* de sustancias y parámetros regulados en el estándar *Clear to Wear* y *Physical Testing Requirments*. La portabilidad y facilidad en su implementación hace de este minilaboratorio una herramienta muy versátil de detección de incumplimientos de estos estándares en cualquier etapa del proceso productivo.

La detección temprana nos proporciona una gran ventaja a la hora de corregir problemas, ya que se puede reprocesar el artículo antes de que salga de las instalaciones del proveedor, minimizando así el impacto del transporte de posibles artículos con incumplimientos. Además, supone una herramienta básica de sensibilización ya que los test se realizan en presencia del proveedor.

5.4.4.4. Generación del conocimiento

Optimización de análisis

En el marco del programa *Picking*, Inditex colabora con investigadores especializados de la industria textil en el desarrollo de **herramientas estadísticas de predicción** de las tecnologías de fabricación con mayor riesgo.

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

Root Cause Analysis (RCA)

El programa *Root Cause Analysis* (RCA, por sus siglas en inglés) o Análisis de Causa Raíz son unas **auditorías técnicas** realizadas por expertos en tecnología textil y del cuero que permiten identificar la fuente de no cumplimiento en la instalación de proceso húmedo (tintorería, lavandería, curtiduría, estampaciones) y proponer un plan de acción correctivo específico que evite repetir la incidencia en futuras producciones.

Estas auditorías se lanzan tan pronto detectamos una sustancia química restringida dentro del programa de control *Picking*. La información generada alimenta el resto de programas preventivos y de control para reforzar por un lado la transmisión de conocimiento al resto de la cadena de suministro, evitando su repetición (a través de iniciativas como *The List*, *Green To Wear* o Clear To Wear) y, por el otro, de reforzar los controles mediante la identificación de componentes/tecnologías de riesgo. En 2021, se realizaron **17 auditorías RCA.**

Evolución de las no conformidades detectadas

	2021	2020	2019	2018
Productos químicos clasificados como 'C' en *The List by Inditex* o no se aplicaron controles previos adecuados a la fabricación	12%	45%	89%	79%
Contaminación cruzada	23%	11%	11%	13%
Sustancias restringidas en el acondicionamiento de las materias primas	0%	11%	0%	2%
Procedimiento de fabricación inadecuado	6%	0%	0%	0%
No concluyentes	59%	33%	0%	4%

63. En 2020 se realizaron 2.671 inspecciones y 27.431 análisis de *screening*; en 2019 se realizaron 2.977 inspecciones y 36.929 análisis de *screening*; y en 2018 se realizaron 1.276 inspecciones y 17.212 análisis de *screening*.

El disponer de procedimientos que eviten el rechazo de producciones con incumplimiento mediante la eliminación de la sustancia problemática es una herramienta fundamental para la sostenibilidad del producto.

5.4.4.5. Mejora continua

Recuperación de producciones

Hemos diseñado e implantado una estrategia de control de salud y seguridad de producto avanzado y completo que contempla **programas preventivos y un riguroso control de la producción** de nuestra cadena de suministro. Esto nos permite garantizar que el producto terminado cumple con nuestros estándares, pero en ocasiones se pueden producir no conformidades que afecten a la seguridad química de la producción. En estos casos, nos vemos en la obligación de investigar, aprender y desarrollar metodologías que nos permitan reducir las producciones descartadas por las no conformidades con nuestros estándares. Para ello trabajamos con nuestros socios científicos y tecnológicos en su recuperación mediante la eliminación de las sustancias causantes de la no conformidad, evitando el rechazo de la mercancía afectada. En virtud de esta colaboración, hemos puesto en marcha protocolos de reprocesado de producciones en casos de presencia de sustancias como arilaminas, fenoles, formaldehído, ftalatos y dimetilformamida o en parámetros como solideces de color o pH.

APPLABs

Para establecer si una producción cumple con los requisitos de nuestros estándares, es crucial la confianza en los laboratorios externos de control, que son los que evalúan nuestros artículos. Dados los límites tan estrictos de nuestros estándares, es muy importante el control de los laboratorios de nuestra red analítica para que los mismos trabajen de una manera estandarizada, buscando siempre la mayor precisión y exactitud en el resultado final. La confianza sobre estos laboratorios se cimienta en el programa de aprobación de laboratorios externos denominado APPLABs.

En total, se realizaron **38 auditorías *in situ* a laboratorios externos** y 35 ejercicios de comparación, que implicaron el análisis de 6.653 muestras.

Durante el 2021 hemos seguido con el proceso de externalización de auditorías de laboratorios. Para ello, hemos diseñado un procedimiento de auditoría específico que inspecciona los procesos más críticos dentro del laboratorio y se ha formado a los auditores para su correcta ejecución. Esto ha generado un aumento significativo del número de laboratorios externos inspeccionados y con ello la inclusión de nuevos laboratorios a la red analítica de confianza. De igual manera, se ha seguido la senda del pasado año aumentando el número de sustancias y parámetros controlados con ejercicios de correlación.

38

AUDITORÍAS *IN SITU*

a laboratorios externos



6.653

MUESTRAS ANALIZADAS



APPLABS



Auditorías

La realización de **auditorías** *in situ* que verifican, entre otros aspectos, la **infraestructura, los procedimientos internos y la competencia técnica del personal del laboratorio y su diligencia con los análisis.**



Monitorización

La **monitorización de los resultados** mediante ejercicios de aptitud o correlación que permiten **verificar en todo momento y de manera remota la respuesta y competencia en la ejecución de análisis.**



Comités Técnicos

La creación de **comités técnicos** específicos, la resolución de los problemas detectados, la optimización de las metodologías de ensayo o **el desarrollo de nuevos métodos de análisis,** entre otras cuestiones.

Colaboraciones

En la medida que contamos con una cadena de suministro global y compartida con otros retailers, es vital **alinear los requisitos entre los diferentes actores de la industria** para asegurar el cumplimiento de la salud, seguridad, sostenibilidad medioambiental y la mejora de las instalaciones. Nuestra experiencia, fruto de nuestros diversos programas, nos ha dado un conocimiento valioso para evitar el uso de sustancias restringidas en toda la cadena de suministro. Compartimos esta experiencia a través de nuestra participación en iniciativas como *Zero Discharge of Hazardous Chemicals* (ZDHC), de la que somos miembros de su Consejo, *Sustainable Apparel Coalition* (SAC) o AFIRM Group. Además colaboramos con diversos centros tecnológicos y universidades de renombre.

Por otra parte, participar en la iniciativa *Clean Factory Approach* de *Greenpeace* nos impulsa a trabajar en un ambiente colaborativo, poniendo nuestra experiencia en común con el resto de la industria y enriqueciéndonos con la experiencia de otros *retailers*.

ⓘ Más información en el apartado *4.4.2. Alianzas de este Informe.*

Formaciones internas

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.

En 2021 se han impartido **13 formaciones** para un total de 296 personas de equipos internos de diseño, compra y del propio área de Salud y Seguridad de Producto. Estas formaciones se llevan a cabo en colaboración con instituciones académicas y expertos científicos y tecnológicos.

I+D

El I+D es una de las piedras angulares de la mejora continua para lograr productos más seguros y sostenibles. El alcance de nuestras **actividades de I+D** abarca desde la creación de nuevos métodos de análisis avanzados a la elaboración de soluciones técnicas que requieren otras áreas de la Compañía:



Desarrollo de una metodología analítica para la detección y cuantificación de antioxidantes fenólico-lipídicos en cuero
El uso de antioxidantes fenólico-lipídicos en el cuero es una de las estrategias más exitosas para garantizar tener un material libre de Cr(VI). Disponer de un método de análisis permite controlar que el proceso de aplicación se realice correctamente, así como detectar los casos en los que no se realiza.

Mejora del método de análisis de compuestos organoclorados en producto químico y textiles
El método de análisis oficial internacional produce falsos positivos de organoclorados en algunas matrices concretas. Desarrollar un nuevo método significará poder medir los organoclorados sin incurrir en falsos positivos.

Desarrollo de un test (*t*) para determinar si un engrasante (*fat-liquor agent*) tiene riesgos relativos a generación de cromo hexavalente
Usar engrasantes no protegidos frente a la autooxidación es una de las causas más comunes de que en el cuero se genere Cr(VI). Este test permitirá a las tenerías verificar si un engrasante está correctamente protegido antes de usarlo en la producción de piel.

Puesta a punto de la técnica de dopado de colorantes sólidos para estudios de correlaciones
Los estudios de correlaciones son esenciales para definir los riesgos de los productos químicos. Con la técnica del dopado se pueden efectuar estudios de correlación para todo tipo de sustancias restringidas, incluso aquellas en las que es difícil encontrar productos químicos comerciales que los contengan en las concentraciones de interés.



5.4.5. Uso y fin de vida de los productos

GRI 103-2; 103-3; 306-1; 301-1; 301-2; 301-3; AF18; AF19 Y AF20

Para que nuestros productos generen el menor impacto posible de principio a fin, en Inditex también desarrollamos diferentes proyectos sobre la fase de uso y fin de vida. Alineados con **nuestra fuerte apuesta por la circularidad y la optimización de los recursos naturales,** podemos destacar, como ejemplos, nuestras iniciativas de innovación para reducir el desprendimiento de microfibras; el programa *Closing the Loop*, que fomenta la recogida de prendas usadas del consumidor con el objetivo de darles una segunda vida; o el programa *Green to Pack*, que busca optimizar el uso de envases y embalajes, al tiempo que se facilita su reciclado y se mejora su transporte.

5.4.5.1. Minimización del impacto en el uso de los productos

Queremos alargar la vida útil y reducir el impacto en el uso de nuestros productos. Para ello, realizamos diversos proyectos para **mejorar su funcionalidad, usabilidad y reutilización,** en línea con nuestra estrategia de circularidad.

Utilizar materiales resistentes, con mejores tinturas y acabados que traten de garantizar su durabilidad física, aumentar la versatilidad y la funcionalidad de los productos o incrementar el vínculo emocional con las prendas a través de la personalización son algunos ejemplos de acciones, entre otras muchas, para reducir el impacto en la utilización de los productos y alargar su vida útil.

Proyectos relacionados con la reducción del impacto ambiental en el uso

- Optimización de los sistemas y asociaciones con terceros dentro del programa *Closing the Loop* de recogida de prendas usadas.
- Investigación dirigida a la definición de materiales que requieran menos mantenimiento.
- Formación a los equipos comerciales, basada en materias primas más sostenibles y procesos húmedos, para promover un producto más sostenible.
- Investigación para promover un mantenimiento con menor impacto.
- Investigación para medir y reducir la liberación de microfibras en el lavado de la prenda.
- Investigación para aumentar la usabilidad de las prendas.

Microfibras

Desde Inditex, reconociendo la fragmentación textil como un área prioritaria de investigación en la temática de las microfibras, hemos desarrollado un programa específico de investigación multidisciplinar orientado a la ampliación de conocimiento y al desarrollo e implementación de soluciones sostenibles y de impacto

Somos miembros de la iniciativa global Microfiber Consortium, enfocada en desarrollar soluciones prácticas en relación a las microfibras para la industria textil.

ante el desafío que representa para el medioambiente y la salud el desprendimiento de microfibras. En este sentido, en 2021 hemos intensificado el trabajo con universidades y centros de investigación de reconocido prestigio internacional con acciones en torno a tres ámbitos de actuación (ecodiseño, procesos y uso final), al tiempo que unimos fuerzas con actores relevantes de la industria a través de alianzas industriales y consorcios internacionales.

Ecodiseño
Nuestro foco en ecodiseño se centra en la investigación y promoción de opciones de diseño y fabricación que **reduzcan el desprendimiento de microfibras,** así como en la formación de nuestros equipos en diseño sostenible.

En 2021 hemos trabajado prioritariamente en la elaboración de fibras a través del reciclado de residuos como neumáticos y embalajes plásticos y en la sustitución de fibras sintéticas en estructuras de tejidos textiles con mayores tasas de desprendimiento de microfibras.

Procesos
Trabajamos en la identificación de todo proceso de fabricación que conduzca a las tasas de desprendimiento de microfibras más relevantes para implementar acciones concretas. En esta línea:

- Como parte de nuestro estándar *Green To Wear*, se establece como requisito de obligatorio cumplimiento, en toda instalación de proceso húmedo de nuestra cadena de suministro, la gestión de los residuos textiles filtrados como residuos sólidos.

- Colaboramos con los principales fabricantes de filtros de todas las industrias para promover la adopción de tecnologías que reduzcan la liberación de microfibras en la industria textil. En particular, estamos innovando en torno a los sistemas de filtrado de tintorerías, de lavanderías y de plantas de tratamiento de aguas residuales y hemos desarrollado —junto con Chemipol— una solución tecnológica que actualmente se está validando a través de pilotos industriales.

Como consecuencia de la identificación del primer lavado doméstico como la principal fuente de microfibras, estamos colaborando con fabricantes líderes de maquinaria industrial para encontrar una solución tecnológica que, mediante su aplicación en etapas de fabricación previas a la comercialización y como alternativa sostenible a la propuesta de lavado industrial previo a la comercialización, elimine el primer desprendimiento en el lavado doméstico de una manera sostenible. En 2021, concluimos con éxito la prueba de concepto en el desarrollo de una tecnología de eliminación de microfibras industrial a escala de planta piloto con su diseño e implementación industrial esperados en 2022.

Por otra parte, trabajamos con empresas líderes de la industria química para desarrollar productos químicos de preparación y acabado que minimicen la vellosidad y la formación de *pilling* de las prendas, etapa previa en el desprendimiento de microfibras.

Usuario final
Colaboramos con un líder en la industria química en una investigación industrial pionera y enfocada al desarrollo y fabricación a escala industrial de **soluciones sostenibles para el lavado doméstico para minimizar el desprendimiento de microfibras** durante el lavado, al tiempo que consigue una notable reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y se contribuye a la durabilidad de los artículos. El objetivo es que sea utilizable en todo tipo de tejidos, reduciendo eldesprendimiento de microfibras. Se busca también mejorar la sostenibilidad del proceso de lavado gracias a la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero.

En paralelo a este prometedor desarrollo y con la ambición de eliminar completamente el desprendimiento de microfibras, seguimos de cerca el desarrollo de filtros para lavadoras domésticas creados por proveedores de tecnología y fabricantes. En este sentido, también estamos apoyando y financiando un programa de investigación con la Universidad Politécnica de Cataluña (España).

5.4.5.2. Minimización del impacto en el fin de vida

Para conseguir la reutilización y el reciclaje de los componentes de los productos del sector textil, es esencial reducir la complejidad de los materiales, diseñar para facilitar el desensamblaje y sensibilizar al consumidor sobre las mejores prácticas que tiene a su alcance.

En Inditex llevamos a cabo **diferentes proyectos** relacionados con la reducción del impacto medioambiental en el fin de vida de nuestros productos. A continuación se presentan los más descatados.

ⓘ Más información sobre otros programas en el apartado *5.6. Colaboramos para preservar el planeta de este Informe.*

5.4.5.2.1. *Closing the Loop*

En Inditex hemos diseñado un programa voluntario de recogida de productos al final de su vida útil que denominamos *Closing the Loop*. A través de este programa, queremos ofrecer a nuestros clientes y empleados el mejor canal para poder **cerrar el círculo de productos textiles, calzado y complementos,** fomentando que no terminen en un vertedero y puedan ser reutilizados o reciclados de la mejor forma posible.

El programa *Closing the Loop* busca alargar la vida de los productos recogidos mediante su reutilización, cuando sea posible darles una segunda vida, o su reciclaje, cuando ya no puedan ser reusados.

Bajo el paraguas del programa, Inditex colabora con organizaciones sin ánimo de lucro y terceros especializados en cada mercado donde tenemos presencia comercial. **Las prendas recogidas son donadas en su totalidad** a estas organizaciones, que las pueden entregar a personas en situación de vulnerabilidad o repararlas, dotarlas de una segunda vida y venderlas para poder financiar sus proyectos sociales. El objetivo es que los beneficios del programa reviertan en el mercado en donde se produce la recogida. Tras años de intenso trabajo, todas nuestras tiendas[64] cuentan ya con contenedores de recogida de prendas usadas.

Además, *Closing the Loop* ofrece tanto a los clientes de Inditex como a nuestros empleados otros puntos de recogida adicionales. En el caso de España, colaboramos con la organización social Cáritas para favorecer la recogida de prendas mediante contenedores situados en las calles de varias ciudades del país, que Inditex financia al 100%. En cuanto a nuestros empleados, también cuentan con puntos de recogida en nuestros centros logísticos, sedes corporativas y fábricas propias.

Por último, también trabajamos para poner a disposición de los clientes la posibilidad de solicitar una recogida al realizar un pedido *online*. Este servicio está disponible en España, en varias ciudades de China, en París, en Londres y en Nueva York.

En el caso de que no sea posible su vuelta al mercado, los artículos recogidos o donados se destinan al reciclaje, para que su vida útil se extienda a la elaboración de materias primas secundarias que volverán, después, al proceso de producción, de modo que se reduce la necesidad de emplear materias primas vírgenes, a la vez que se reduce la generación de residuos.

En este último paso intervienen organizaciones empresariales y universidades que trabajan en la investigación y desarrollo de tecnologías y materias primas más sostenibles.

El programa en cifras:

- Desde 2015 se han donado **más de 78.500 toneladas** de prendas, calzados y complementos.
- En 2020: alcanzamos nuestro objetivo estableciendo el programa **en todos los mercados y tiendas** en los que operamos.
- En 2021: los principales esfuerzos han estado en la **consolidación del programa** y la formación de todo el personal de tienda.
- En 2022: la actividad se centrará en favorecer la **participación de nuestros clientes y empleados,** y en la financiación de nuevas fibras y tecnologías de reciclaje.

64. Se excluyen aquellas tiendas localizadas en mercados para los que no es posible la implementación de la iniciativa debido a la legislación o contexto locales.

CLOSING THE LOOP

Además de alargar la vida útil de las prendas, generamos un impacto positivo en las comunidades a través de la colaboración con organizaciones locales.

Nuestra historia

- **2015** — Inicio del programa
- **2018** — 18% de los mercados con tiendas físicas tienen contenedores
- **2020** — 100% de los mercados con tiendas físicas tienen contenedores
- **2021** — Consolidación del programa, perfeccionamiento y concienciación

¿Cómo puedo donar la ropa, calzado y complementos que ya no uso?

EN TIENDAS
físicas, a través de los contenedores disponibles

CONTENEDORES
A través de los 2.446 contenedores de calle implantados en España

A DOMICILIO
Único programa online de recogida puerta a puerta gratis, disponible en España y ciudades de 4 mercados internacionales

16.072 tn
de ropa, calzado y complementos recogidos en 2021



¿A dónde van las prendas que he donado?

- Comercializadas a través de los canales solidarios de las organizaciones sin ánimo de lucro para financiar sus proyectos sociales.
- Recicladas en nuevas fibras textiles y materias primas para otras industrias.
- Reutilizados y transformados en otros subproductos textiles.
- Donadas a personas en situación de necesidad.



¿Qué se consigue con las donaciones que realizo?



IMPACTO SOCIAL

- Ayuda social directa
- Empleos de personas en exclusión social
- Reinversiones en proyectos sociales

5.4.5.2.2. Packaging. Green to Pack

Los **estándares de calidad de nuestros envases y embalajes** se recogen en nuestro programa *Green to Pack*, cuyos objetivos son: introducir en los embalajes la mayor cantidad posible de materiales reciclados, alargar su vida útil y facilitar su posterior reciclado, al mismo tiempo que se optimiza el transporte de nuestros productos.

Trabajamos constantemente para optimizar el uso de recursos naturales y fomentar el cuidado de los ecosistemas y la biodiversidad a lo largo de nuestro modelo de negocio. En línea con nuestra estrategia de sostenibilidad a largo plazo, y convencidos del papel fundamental que representamos todos, ofrecemos bolsas reutilizables a nuestros clientes. En 2020 eliminamos el plástico de las bolsas y envoltorios que entregamos a nuestros clientes en nuestras tiendas y pedidos online y este 2021, con el objetivo de reducir su consumo, empezamos a cobrarlas en algunos mercados. Destinamos una cantidad equivalente a la recaudada a iniciativas medioambientales de organizaciones con las que colaboramos.



Además, continuamos trabajando con nuestros equipos de compras y producto para cumplir con nuestro objetivo a 2023 de que los productos que comercializamos no contengan ningún elemento de *packaging* que sea considerado un plástico de un solo uso.

En esta línea, y con ánimo de promover las mejores prácticas en cuanto a envases y embalajes, en 2021 iniciamos una revisión periódica de todos los elementos de *packaging* que utilizamos en las operaciones de transporte y distribución, o que acompañan a nuestros productos, y cuáles son sus alternativas más sostenibles.

Dando un paso más en nuestra ambición, hemos suscrito un nuevo compromiso con la organización *Ellen MacArthur Foundation* (EMF) para **reducir el plástico virgen de nuestros envases un 50% en 2025** respecto a 2019. Este objetivo respalda los esfuerzos de reutilización, eliminación y reciclaje que se están llevando a cabo a través de los distintos equipos de la Compañía.

Nuestro objetivo es lograr que el **100% de nuestro packaging sea reutilizado o reciclado en nuestra cadena de suministro.** En este sentido, en 2021 firmamos el manifiesto *The Business Call for a UN Treaty on Plastic Pollution* con el fin de solicitar a los gobiernos la creación de un tratado global para acabar con la contaminación de plásticos. Siendo un tema que afecta a tantos sectores, sociedades y ecosistemas, necesitamos un acuerdo internacional con metas claras, objetivos vinculantes y mecanismos de medición consistentes que impulsen la transición a una economía circular de plásticos a nivel mundial y a escala.

Además, hemos firmado un segundo manifiesto con la EMF que va más allá en sus matices, *The Advanced Corporate Statement*. Como firmantes del mismo, solicitamos a los gobiernos que el nuevo tratado sobre plásticos contemple medidas e instrumentos que afecten a todo el ciclo de vida de los plásticos, más allá de los retos asociados a su gestión como residuo. Con una economía circular de plásticos, contribuiremos a los esfuerzos para combatir el cambio climático y la pérdida de biodiversidad, al tiempo que se generarán impactos sociales y económicos positivos.

INICIATIVAS DESTACADAS



Cajas de cartón

Nuestro primer paso es seguir mejorando la calidad de las cajas de cartón que transportan nuestras prendas desde los proveedores, priorizando el uso de materiales reciclados y alargando su vida útil. En la actualidad, nuestras cajas contienen un 75% de cartón reciclado procedente del mercado y pueden ser utilizadas hasta cinco veces antes de enviarlas a reciclar.

El cartón obtenido del reciclado de las cajas *Green to Pack* se emplea, entre otras aplicaciones, para fabricar las cajas de los envíos *online* de Zara.

Todas las marcas del Grupo forman parte del programa *Green to Pack* y cada vez son más mercados los que se unen. En la actualidad el programa está implantado en Albania, Bulgaria, Bangladés, Camboya, China Continental, Egipto, India, Marruecos, Myanmar, Pakistán, Portugal, Serbia, Túnez, Turquía y Vietnam. En 2021 se adquirieron más de 21,8 millones de cajas certificadas.

Plástico

Además de nuestros avances individuales para eliminar los plásticos de un solo uso en nuestras operaciones, trabajamos en estrecha colaboración con otras organizaciones e instituciones para acelerar la transformación de la industria en este ámbito.

En 2021:

- Iniciamos un proyecto de I+D+i con 15 compañías de moda para encontrar soluciones más sostenibles a los embalajes logísticos.
- Participamos en la iniciativa *The New Plastics Economy* de la *Ellen MacArthur Foundation*, incrementando la ambición de nuestro *Global Commitment* para 2025 destinado a eliminar embalajes innecesarios y favorecer modelos de reutilización y reciclaje.
- Participamos en el *Ocean Pillar* a 2025 y 2030, impulsado por *The Fashion Pact*.

5.5.

Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan

Asuntos materiales relacionados: Relación con los grupos de interés; Transparencia y trazabilidad de la cadena de valor; Prácticas de compra responsable; Innovación; Diversidad, igualdad e inclusión; Derechos Humanos; Entornos productivos socialmente sostenibles; Minimización de la huella ambiental.





La sostenibilidad en la cadena de suministro requiere de una gestión responsable que pasa por estudiar los retos y circunstancias de cada mercado donde operamos e involucrar a proveedores y a fabricantes en su totalidad. A través de una relación basada en el diálogo y en el respeto de los derechos humanos, aseguramos la sostenibilidad de la cadena de suministro yendo más allá, consiguiendo que nuestros proveedores crezcan con nosotros. Ese crecimiento, a su vez, tiene consecuencias positivas para los mercados en los que nuestros proveedores desarrollan su actividad. De esta manera la transformación que promovemos sobrepasa las barreras de nuestro sector.

5.5.1. Gestión sostenible de la cadena de suministro

GRI 102-9; 102-10; 102-13; 102-48; 103-2; 103-3; 413-2; 308-1; 414-1; 414-2; AF3; AF5; AF6; AF17; AF7; AF8; 407-1; 408-1; 409-1; 412-1; AF9; AF10; AF11; AF12; AF13; AF14; AF15; AF16; AF18; AF20; 305-6 Y 303-2

En Inditex estamos comprometidos con la lucha contra el cambio climático, la protección del medioambiente y el respeto y promoción de los derechos humanos. Nuestro objetivo no es solo adaptar nuestra oferta de moda a las necesidades de nuestros clientes, sino también hacerlo de forma sostenible. Contar con una **cadena de suministro sostenible, altamente especializada, ágil y flexible** es clave para lograrlo.

Este ambicioso objetivo implica realizar una gestión responsable de nuestra cadena de suministro — incluyendo cada uno de los proveedores y de los



fabricantes—, aplicando estrictas políticas y procedimientos para afrontar los retos geopolíticos, demográficos, socioeconómicos y medioambientales de cada uno de los países de aprovisionamiento.

Una de las características diferenciadoras de nuestra cadena de suministro es que un elevado número de las fábricas en las que producimos nuestros artículos se encuentran en mercados de proximidad a nuestra sede de Arteixo (como España, Portugal, Marruecos o Turquía). Concretamente, el **50%[65] de las fábricas** involucradas en procesos de producto final están situadas en estos mercados.

En 2021, nuestra cadena de suministro estaba integrada por 1.790 proveedores[66] directos situados en 44 mercados que, a su vez, utilizaron 8.756 fábricas[67] para sus producciones, **dando empleo a más de tres millones de personas** (1.805 proveedores, 50 mercados y 8.543 fábricas en 2020; 1.985 proveedores, 51 mercados y 8.155 fábricas en 2019)[68].

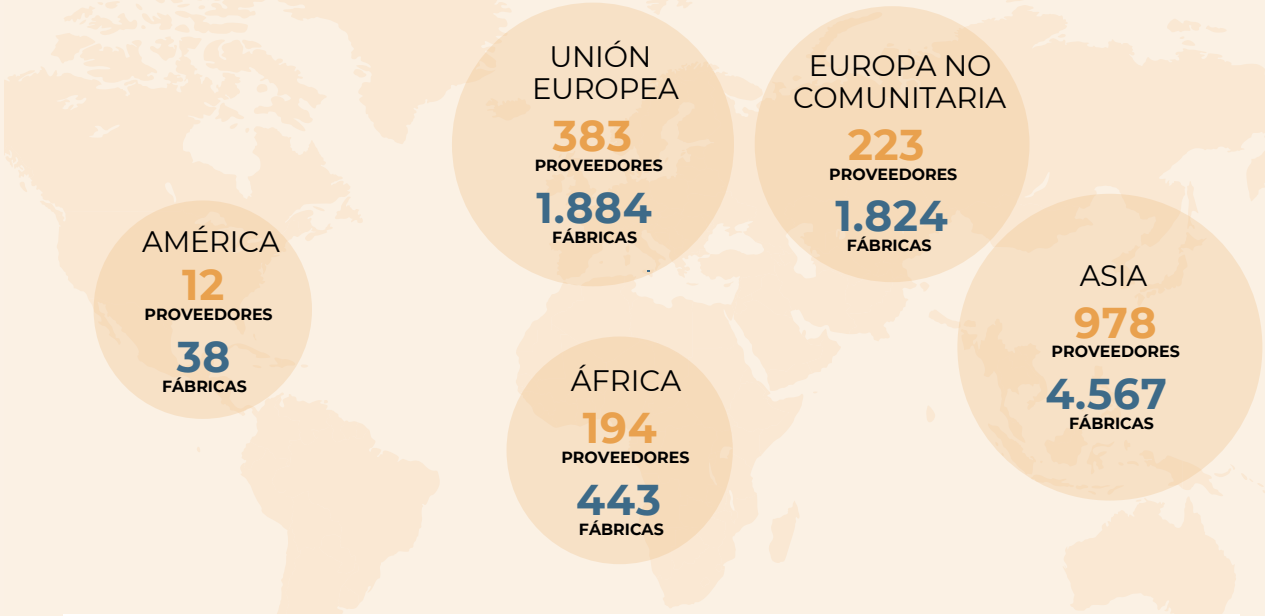
El aumento del número de fábricas respecto a 2020 está directamente vinculado a los esfuerzos de Inditex por profundizar en la trazabilidad de los procesos relacionados con la transformación de materias primas. De esta forma se han ido incorporando los centros de procesos como hilatura o tejeduría, por ejemplo, en los que hemos incidido de especial manera en los últimos años y que permiten tener una radiografía cada vez más precisa de cada uno de los eslabones en la producción textil.

65. Incluye fábricas de corte, confección, tintado y lavado, estampación y acabado.
66. Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2021. Los proveedores con producción inferior representan el 0,25% de la producción total.
67. Fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos de 2021.
68. Los datos publicados en 2018 no son comparables con los de 2021, 2020 y 2019 debido a la ampliación del alcance en el reporte del número de proveedores y fabricantes efectuado en 2019.

LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX EN 2021

1.790
PROVEEDORES CON COMPRA EN 2021

8.756
FÁBRICAS DECLARADAS POR LOS PROVEEDORES EN 2021





	Proveedores con compra en 2020	Proveedores no utilizados en 2021	Proveedores nuevos en 2021	Proveedores con compra en 2021
África	156	16	54	194
América	9	4	7	12
Asia	991	177	164	978
Europa no comunitaria	242	56	37	223
Unión Europea	407	79	55	383
Total	**1.805**	**332**	**317**	**1.790**

Nuestro modelo de gestión sostenible de la cadena de suministro reside en tres pilares:

- Asegurar la trazabilidad y el conocimiento exhaustivo de nuestros proveedores y fabricantes.

- Aplicar sólidos estándares y requisitos de sostenibilidad social y medioambiental a nuestros proveedores y fabricantes:

  - **Sostenibilidad social:** aseguramos condiciones decentes de trabajo sujetas al respeto a los derechos humanos y laborales para los trabajadores de la cadena de suministro, como se establece en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

  - **Sostenibilidad medioambiental:** llevamos a cabo iniciativas de producción sostenible, gestión responsable del agua, uso de fuentes de energía renovable y reducción de emisiones de CO_2, entre las que destaca el programa de aplicación de nuestro estándar *Green to Wear*. A través de él reforzamos también el cumplimiento con nuestros estándares de salud y seguridad de producto.

  - Este compromiso con la sostenibilidad se pone también de manifiesto a través de nuestras políticas de fomento de **prácticas de compra responsable.**

- Verificar la aplicación de nuestros estándares y mejorar continuamente nuestra cadena de suministro.

Nuestros principios y requisitos deben ser cumplidos por todos nuestros proveedores y fabricantes, con independencia del proceso que realicen o de su nivel en la cadena de suministro, incluidos aquellos niveles y procesos más alejados del producto final (por ejemplo, los relacionados con la producción de materias primas).

Para alcanzar este fin, en 2021 hemos seguido colaborando con nuestros proveedores y apoyándolos continuamente para mejorar sus propias cadenas de suministro: brindándoles la formación adecuada, ayudándolos en la aplicación de nuestros estándares y requisitos o buscando siempre áreas de mejora a desarrollar, entre otras acciones de apoyo y soporte.

La gestión sostenible de la cadena de suministro y el apoyo continuo a los proveedores no podría llevarse a cabo sin la labor en nuestros **clústeres de proveedores,** los cuales concentran el 97% de la producción, ya que funcionan como espacios de cooperación y diálogo para crear el marco adecuado en el que desarrollar un entorno productivo sostenible en cada región, siempre respetando los derechos humanos y el medioambiente. En el año 2021, seguimos contando con 12 clústeres: España, Portugal, Marruecos, Turquía, India, Bangladés, Pakistán, Vietnam, China, Camboya, Argentina y Brasil.

TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

La transparencia es uno de los pilares en los que se asienta nuestra estrategia de sostenibilidad, como se establece en nuestra Política de Sostenibilidad. Por ello, compartimos información completa sobre nuestra cadena de suministro con grupos de interés.

INDUSTRIALL GLOBAL UNION

Compartimos el listado completo y actualizado de nuestros fabricantes y su grado de cumplimiento en sostenibilidad a *IndustriALL*, en el marco de nuestro Acuerdo Marco Global. Además, facilitamos el acceso a *IndustriALL* y a sus afiliados locales a todas las fábricas de nuestra cadena de suministro.

ⓘ Más información en el apartado 4.4.2. *Alianzas* de este Informe.

ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO (OIT)

En aquellos países en los que participamos en el programa *Better Work*, trasladamos información a la OIT sobre nuestra cadena de suministro con el fin de trabajar conjuntamente en el asesoramiento y mejora de las condiciones de las fábricas.

En el caso del algodón, hemos suscrito un acuerdo público-privado con la OIT que contempla la protección de los derechos laborales en la cadena de suministro de esta materia prima.

ⓘ Más información en el apartado 4.4.2. *Alianzas* de este Informe.

***ZERO DISCHARGE OF HAZARDOUS CHEMICALS* (ZDHC) *E INSTITUTE OF PUBLIC & ENVIRONMENTAL AFFAIRS* (IPE) DE CHINA**

Compartimos información medioambiental sobre nuestra cadena de suministro con distintos organismos.

Colaboramos con nuestros proveedores para que los resultados de los análisis de aguas residuales —procedentes de las evaluaciones *Green to Wear*— sean publicados en la plataforma *ZDHC Gateway*.

Compartimos información con el IPE y trabajamos de manera activa y conjunta para mejorar la gestión ambiental de la cadena de suministro en China.

ⓘ Más información en el apartado 4.4.2. *Alianzas* de este Informe.

ONG
Colaboramos con diversas organizaciones sin ánimo de lucro como *Greenpeace*, *Textile Exchange*, *Clean Clothes Campaign*, *Fashion Revolution* o *Baptist World Aid*, y les proporcionamos regularmente —y cuando lo requieren— información social, económica y medioambiental.

ⓘ Más información en los apartados *3.4. Reconocimientos* y *4.4.2. Alianzas* de este Informe.

INVERSORES, ÍNDICES BURSÁTILES
Organizaciones internacionales como *Dow Jones Sustainability Index*, FTSE4Good, *Sustainalytics* o *Corporate Knights* han reconocido nuestro grado de compromiso con la transparencia y la rendición de cuentas de manera positiva.

ⓘ Más información en el apartado *5.3. Colaboramos con nuestros accionistas, aliados para transformar* de este Informe.

CLIENTES
Nuestros clientes tienen disponible información sobre los parámetros de sostenibilidad de nuestros productos, en particular a través del estándar de etiquetado *Join Life*. Además, damos respuesta a sus necesidades de información específica en sostenibilidad, como puede ser el origen de nuestros artículos o las condiciones de los trabajadores implicados en su producción. De hecho, en 2021 atendimos más de 10.800 peticiones de información de nuestros clientes en relación a la sostenibilidad de nuestros artículos y a nuestro estándar *Join Life*.

ⓘ Más información en el apartado *5.2. Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores* de este Informe.

INDUSTRIA
En línea con nuestro compromiso de colaboración para la transformación de la industria, compartimos información sobre sostenibilidad con otras empresas y grupos de interés del sector, dentro del marco de nuestra participación en iniciativas colaborativas como ACT *(Action, Collaboration, Transformation)*, entre otros.

ⓘ Más información en el apartado *4.4.2. Alianzas* de este Informe.

5.5.1.1. Trazabilidad de la cadena de suministro

La aplicación de nuestros estándares y requisitos de sostenibilidad y la supervisión de que se cumplen adecuadamente, tanto los que se aplican al producto como a las instalaciones en los que se fabrican, es posible gracias a la trazabilidad, entendida como **nuestra capacidad de identificar y rastrear el historial, la aplicación, la ubicación y la distribución de productos, piezas y materiales[69].** En Inditex gestionamos la trazabilidad de nuestra cadena de suministro a través de dos líneas de trabajo: nuestro sistema de gestión de la trazabilidad y la evaluación de la trazabilidad.

En el desarrollo de nuestra estrategia de trazabilidad tenemos en cuenta la Recomendación nº 46 de la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa (*The United Nations Economic Commission for Europe*, UNECE, por sus siglas en inglés), emitida en julio de 2021, acerca de la aplicación de una visión global sobre la trazabilidad que responda a la creciente demanda de



69. Recomendación n. 46 de la Comisión Económica de las Naciones Unidas para Europa: Mejora de la trazabilidad y transparencia de las cadenas de valor sostenibles en el sector de la confección y el calzado.



políticas y acciones legislativas encaminadas a obtener una conducta empresarial responsable en las cadenas de valor globales. Hemos colaborado en el proyecto de UNECE para promover la trazabilidad de la cadena de valor del sector textil y del calzado desde sus orígenes, y en 2021 hemos apoyado su lanzamiento mediante el compromiso de evolucionar nuestra gestión de trazabilidad a un nuevo nivel, compromiso que hemos definido en el *call to action* remitido a UNECE.

El primer aspecto de este compromiso ha sido culminar en 2021 las acciones iniciadas en ejercicios anteriores encaminadas a la elaboración y publicación de los *Requisitos de Trazabilidad para Proveedores*, documento que engloba las acciones que los proveedores ya estaban ejecutando en base a nuestros requisitos de sostenibilidad. El objetivo de la publicación de este documento es trasladar a nuestros proveedores, como socios en el desarrollo de la estrategia sostenible, la relevancia de la trazabilidad como visión global.

5.5.1.1.1. Sistema de gestión de trazabilidad

El sistema de gestión de la trazabilidad de Inditex se basa en:

- Requerir a cada proveedor que conozca y comparta con nosotros **todos los datos de su propia cadena de suministro** en el sistema de gestión de trazabilidad. Las fábricas registradas en el sistema deben pasar por los correspondientes filtros para ser aprobadas y autorizadas. En el propio sistema de gestión se incluye información en materia social, medioambiental y de salud y seguridad de producto de cada una de las instalaciones.

- Exigir a nuestros proveedores que informen, en todo momento, de **qué fábricas están implicadas en nuestras producciones** (desde la confección de las materias primas textiles hasta los procesos de acabado). Para cada pedido recibido, los proveedores deben asignar las fábricas participantes, detallando unidades y procesos. Cada proveedor es responsable de las fábricas que utiliza y debe trabajar con Inditex para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares de sostenibilidad, quedando excluidas de nuestras producciones aquellas fábricas que no los cumplen. Deben digitalizar la información a través de un Sistema de Gestión de Trazabilidad desarrollado internamente, que ha ido evolucionando para facilitar su uso a las partes interesadas (tanto equipos internos como proveedores), así como para ampliar el alcance de la información recogida, con especial énfasis sobre la trazabilidad de las materias primas.

En 2021 hemos comenzado a implantar nuestro nuevo sistema de gestión *i-Trust*, que supone una evolución sobre el sistema anterior. El principal objetivo es que los proveedores puedan reflejar la realidad de su cadena de suministro de forma flexible, usable y simple. Su alcance cubrirá todas las variaciones de la configuración de la cadena de suministro posible.

Adicionalmente, hemos desarrollado una prueba de concepto sobre un nuevo sistema de trazabilidad basado en metodología *blockchain: i-Dots*. Con este nuevo sistema, hemos cubierto un primer caso de uso para mejorar la información en la trazabilidad de un pedido de una forma simplificada.

5.3.1.1.2. Evaluación de la trazabilidad

Para confirmar *in situ* que la producción del Grupo tiene lugar en fábricas debidamente declaradas y autorizadas, la información introducida por los proveedores en el sistema de gestión de trazabilidad se verifica a través de las **auditorías de trazabilidad,** que siguen tres pasos:

- Analizar la información reflejada en el sistema de gestión de trazabilidad para identificar las producciones a revisar.

- Visitar sin previo aviso las instalaciones de la fábrica reportada para comprobar los procesos productivos que puede realizar, las producciones en curso y las ya realizadas.

- Contrastar el resultado de la visita con la información registrada en la herramienta de trazabilidad, para evidenciar tanto los procesos como las unidades realizadas por la fábrica.

Para seleccionar las producciones que van a verificarse realizamos un análisis de riesgo basado en la información proporcionada por los proveedores en el sistema de gestión y la recabada por los clústeres. En el caso de recibir cualquier indicio de la existencia de desviaciones en la trazabilidad de la producción, los equipos de trazabilidad de los clústeres llevan a cabo investigaciones adicionales.

En 2021 se realizaron **6.119 auditorías de trazabilidad** y el número de incumplimientos de trazabilidad ha sido de 553. El equipo de trazabilidad gestiona con los proveedores y los equipos comerciales estos incumplimientos, analizando su causa raíz para evitar su repetición. El incremento en el número de controles realizados pone de manifiesto la importancia que la trazabilidad de la cadena de suministro tiene para nosotros. En este sentido, en 2021 se ha realizado un incremento de recursos dedicados a la trazabilidad, tanto humanos como tecnológicos, con el diseño y la realización de un piloto de *i-Trace*, nuestra nueva aplicación para la realización de visitas de trazabilidad. Esta aplicación facilita todos los datos necesarios para realizar las verificaciones de trazabilidad de nuestras producciones. Así, el auditor puede acceder a ellos fácilmente y de manera configurable, al mismo tiempo que los equipos de Inditex pueden controlar el proceso de manera *online*.

Auditorías de trazabilidad

	2021	2020	2019	2018
África	2.128	139	184	554
América	181	28	299	561
Asia	2.031	642	484	481
Europa no comunitaria	1.111	385	258	733
Unión Europea	668	148	171	217
Total	**6.119**	**1.342**	**1.396**	**2.546**

De las 6.119 auditorías de trazabilidad realizadas en 2021, 5.804 han sido realizadas por auditores externos pertenecientes a empresas auditoras independientes.

EVALUACIÓN DE LA TRAZABILIDAD DE LOS MATERIALES

La estrategia de trazabilidad de Inditex incluye también las tareas de definición e implantación de los procedimientos necesarios que nos permiten validar los materiales más sostenibles utilizados en nuestros productos, de modo que se pueda asegurar el cumplimiento de los estándares aprobados para nuestras colecciones *Join Life*. La trazabilidad es, asimismo, clave para garantizar la circularidad de nuestros productos.

En línea con nuestra vocación de colaborar con el resto de los actores de la industria, estamos comprometidos a contribuir a la estandarización e integración de datos homogéneos en nuestro sector. Para ello, apoyamos a organizaciones y contribuimos en proyectos y comités que trabajan para mejorar la forma en que se certifican las fibras sostenibles.

En 2021 nos hemos unido al piloto que *Textile Exchange* va a desarrollar con el proveedor tecnológico *Textile Genesis*. El objetivo es desarrollar una nueva plataforma para la certificación de fibras sostenibles, con un sistema digital pionero que permite la validación entre partes y aprovecha los organismos de certificación de terceros en el proceso de verificación de transacciones. El programa piloto se lanzó en noviembre y la primera fase se centrará en el Estándar Global de Reciclado (GRS) y el Estándar de Reclamación de Reciclado (RCS).

Por otra parte, también participamos en el *International Working Group* (IWG) del estándar *Content Claim Statement* (CCS) de *Textile Exchange*, un estándar de cadena de custodia. Es decir, una herramienta para verificar que uno o más materiales específicos se encuentran en un producto final. El IWG está concebido como un entorno colaborativo precompetitivo donde los participantes pueden compartir sus conocimientos y experiencias. El propósito del Grupo es colaborar para garantizar que el estándar continúe satisfaciendo las necesidades de la industria.

ⓘ Más información en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.

5.5.1.2. Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro

5.5.1.2.1. Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores

El marco que rige nuestras relaciones con los proveedores es el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores (en adelante el CCFP o el Código de Conducta, disponible en nuestra página web). Sus principales funciones son:

- Establecer **estándares de obligado cumplimiento** en materia de derechos laborales, salud y seguridad de los productos y aspectos medioambientales, y
- Definir los **estándares mínimos de comportamiento ético** que deben ser observados por todos los proveedores y fabricantes a lo largo de toda la cadena de suministro, bajo el paraguas del respeto a los derechos humanos y laborales.

Todo fabricante o proveedor que quiera formar parte de la cadena de suministro de Inditex debe aceptar el cumplimiento del Código de Conducta y

MÁS INFORMACIÓN
sobre el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

pasar auditorías en las que se compruebe que cumple con sus requisitos. El incumplimiento de alguno de estos requisitos puede suponer el cese de la relación comercial con el proveedor y/o fábrica.

Para garantizar que siempre esté alineado con las mejores prácticas, Inditex ha concebido este Código de Conducta como un documento dinámico sujeto a constantes revisiones que aseguren su vigencia. Su marco conceptual se basa en los principios de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), el *Base Code de Ethical Trading Intiative*, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, entre otros, los siguientes convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): 1, 14, 26, 29, 79, 87, 98, 100, 105, 111, 131, 135, 138, 142, 155, 164 y 182.

5.5.1.2.2. *Green to Wear*

En línea con nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático y con la reducción de la presión sobre los recursos naturales, en Inditex guiamos nuestras operaciones y actuaciones por una estrategia de sostenibilidad medioambiental basada en el control y la mejora a lo largo de toda nuestra cadena de suministro, garantizando así que nuestros artículos cumplen con los estándares de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental más exigentes.

MÁS INFORMACIÓN

sobre nuestro estándar propio *Green to Wear*.

Un ejemplo de este compromiso es nuestro estándar propio *Green to Wear*, cuyo fin es minimizar el impacto medioambiental de las fábricas que realizan procesos húmedos y mejorar aspectos de salud y seguridad de los artículos, al tiempo que se promueven las mejores prácticas.

Green to Wear incluye **indicadores que evalúan la gestión sostenible y eficiente en materias primas, agua, tecnología y procesos, productos químicos, residuos y aguas residuales,** y en su enfoque destaca la correcta gestión del agua para reducir su consumo con las más avanzadas tecnologías. Todos los proveedores y los fabricantes de nuestra cadena de suministro que realicen procesos húmedos están obligados a cumplir con este estándar.

Este estándar es también parte fundamental de nuestra estrategia para la gestión de las sustancias químicas en la producción, junto a nuestro programa *The List, by Inditex*, clave a su vez en la selección de los productos químicos utilizados y en asegurar la ausencia de sustancias peligrosas tanto en las emisiones al medioambiente como en el producto. Así, en 2021 hemos incluido nuevos requisitos en el estándar *Green to Wear* relacionados con la prevención en la formación de cromo hexavalente en instalaciones de post-curtición que trabajan la piel curtida al cromo.

En líneas generales, el estándar *Green to Wear* —disponible también en nuestra web— y su verificación a través de auditorías medioambientales permite un control exhaustivo de las instalaciones que realizan procesos húmedos en la cadena de suministro. Con su aplicación a lo largo de esta, junto con el desarrollo de nuestro programa *The List by Inditex* en la industria química fabricante de colorantes, pigmentos y auxiliares, aspiramos a cumplir también los objetivos vinculados al *Clean Factory Approach de Greenpeace* y nuestros compromisos como parte de la organización *Zero Discharge of Hazardous Chemicals* (ZDHC).

ⓘ Más información en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos* de este Informe.

5.5.1.2.3. Prácticas de compra responsable

Una de las claves de la gestión sostenible de la cadena de suministro son las prácticas de compra responsable, que **guían la manera en la que interactuamos y negociamos con los proveedores.** Estas prácticas abarcan la planificación estratégica, el aprovisionamiento, el desarrollo, la compra y los valores y principios subyacentes que afectan a los trabajadores, facilitando así tanto la obtención de salarios dignos y mejores condiciones laborales como el desarrollo sostenible en el sector de la confección, el textil y el calzado.

Las prácticas de compra responsable son fundamentales para asegurar la sostenibilidad de la cadena de suministro.

El Grupo Inditex es miembro de la iniciativa *ACT on Living Wages* y bajo su paraguas nos comprometemos a desarrollar prácticas de compra que faciliten el pago de un salario digno. De hecho, Inditex participa activamente en el grupo de trabajo de prácticas de compra de ACT.

ⓘ Más información en el apartado *5.5.2. Trabajador en el Centro* de este Informe.

5.5.1.3. Evaluación y Mejora Continua

5.5.1.3.1. *Pre-assessment*

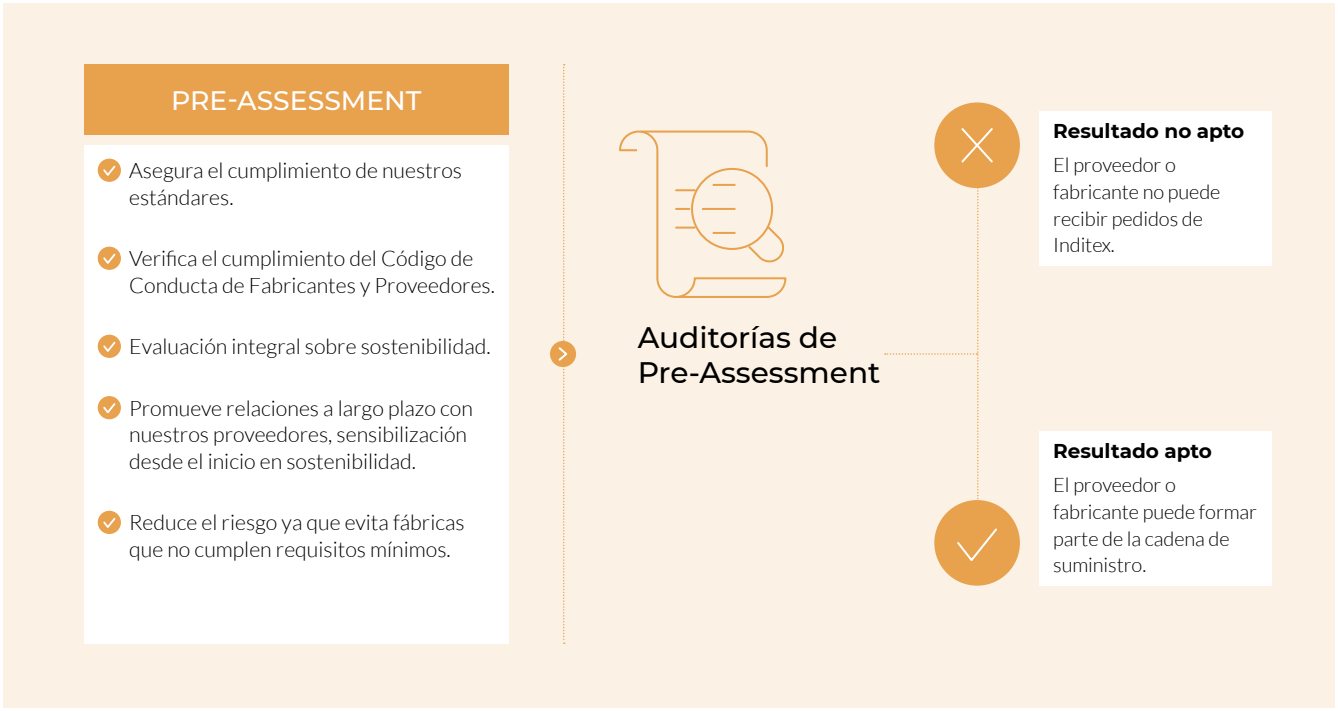
Para garantizar que solo los proveedores y fabricantes que cumplen con nuestros estándares de sostenibilidad forman parte de nuestra cadena de suministro, **antes incluso de que inicien una relación comercial con nosotros** ya hacemos una primera verificación del cumplimiento de nuestros requisitos relativos a la gestión medioambiental y social a través de las auditorías *pre-assessment*.

Si un potencial proveedor o fabricante obtiene un resultado apto en esta auditoría, puede recibir pedidos por parte de los equipos de compra de Inditex y queda sujeto desde ese momento a los estándares recogidos en el documento *Inditex Minimum Requirements* (Requisitos Mínimos de Inditex), que incluye requisitos de obligado cumplimiento, tanto de tipo social como medioambiental, y de salud y seguridad del producto.

En 2021 se realizaron **2.397 auditorías de *pre-assessment*** (3.062, 2.789 y 2.177 auditorías en 2020, 2019 y 2018, respectivamente). De ellas, 2.374 fueron realizadas por auditores externos a los que se forma para la correcta aplicación de la metodología de Inditex.

Auditorías *pre-assesment* en 2021

	Auditorías *pre-assessment*	% Apto
África	81	86%
América	27	89%
Asia	1.599	76%
Europa no comunitaria	325	83%
Unión Europea	365	98%
Total	**2.397**	**81%**



5.5.1.3.2. Auditorías Sociales

Una vez aprobado el *pre-assessment*, las auditorías sociales **se realizan de forma periódica y regular** a todos y cada uno de los proveedores y fábricas de nuestra cadena de suministro para comprobar la aplicación del Código de Conducta, ya que todos con los que trabajamos deben cumplir con él. A través de ellas verificamos el grado de cumplimiento frente al Código de Conducta y establecemos Planes de Acción Correctivos en base a los resultados.

El objetivo de las auditorías sociales es asegurar que se respetan los derechos fundamentales de los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

Nuestra metodología de auditorías sociales fue diseñada en 2007 en colaboración con la antigua Federación Internacional Sindical del Textil (hoy integrada en *IndustriALL Global Union*), la Universidad de Northumbria y el *Centre for Business and Public Sector Ethics* de la Universidad de Cambridge. Ha sido actualizada en diversas ocasiones e incluye, entre otros protocolos:

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

Los auditores pueden ser tanto internos como externos, pero siempre realizan las auditorías sin previo aviso a la empresa que va a ser auditada. Durante el ejercicio 2021, se llevaron a cabo **5.840 auditorías sociales[70].**



Auditorías sociales

	2021	2020	2019	2018
África	244	197	406	380
América	63	14	19	55
Asia	3.139	3.259	3.020	2.473
Europa no comunitaria	1.326	1.074	1.660	1.241
Unión Europea	1.068	1.145	1.306	1.210
Total	**5.840**	**5.689**	**6.411**	**5.359**

70 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.

Con el fin de asegurar la calidad de las auditorías y la correcta aplicación de nuestras metodologías, invertimos grandes esfuerzos en la formación de los auditores externos. En 2021 hemos trabajado con 960 auditores externos[71], de los cuales 743 fueron formados durante este ejercicio. De las más de 5.800 auditorías sociales llevadas a cabo en 2021, 5.578 fueron realizadas por auditores externos pertenecientes a diversas compañías auditoras.



A partir de los resultados de estas evaluaciones, nuestros proveedores y fabricantes son clasificados en función de su grado de cumplimiento del Código de Conducta. En 2021, la clasificación de los proveedores activos es la siguiente:

	2021		2020		2019		2018	
Clasificación	Número de proveedores[72]	Porcentaje (%)	Número de proveedores	Porcentaje (%)	Número de proveedores	Porcentaje (%)	Número de proveedores	Porcentaje (%)
A	653	37%	575	32%	784	40%	661	35%
B	1.077	60%	1.152	64%	1.051	53%	1.045	56%
C	18	1%	27	2%	44	2%	80	4%
Sujeto a PAC	23	1%	24	1%	38	2%	47	3%
PR	19	1%	27	1%	68	3%	33	2%
Total	**1.790**	**100%**	**1.805**	**100%**	**1.985**	**100%**	**1.866**	**100%**

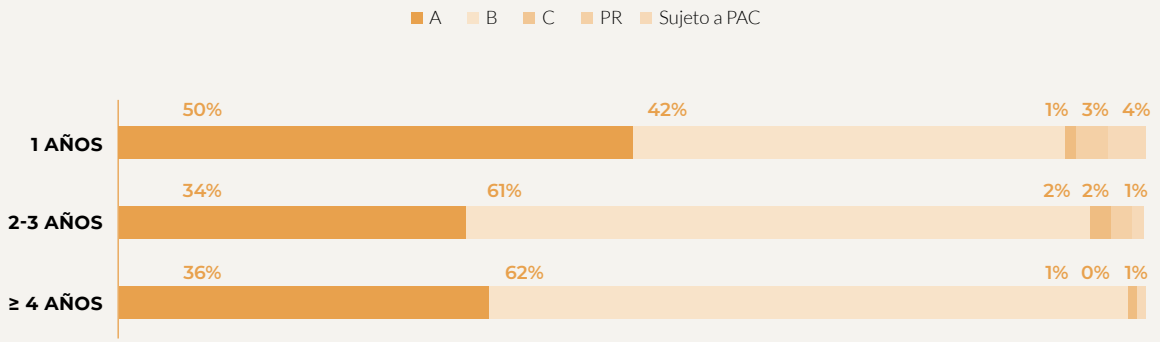
Clasificación	Resultado auditorías
A	Cumple con el CCFP
B	Incumple algún aspecto no relevante del CCFP
C	Incumple algún aspecto sensible pero no concluyente del CCFP
SUJETO A PAC	Incumplimientos del CCFP desencadenan la inmediata implantación de un plan de acción correctivo
PR	En proceso de auditoría

Como prueba de la influencia de los criterios de sostenibilidad sobre las prácticas de compra, cabe mencionar que este año el **98% de la compra se realizó en proveedores con clasificación A o B,** que son los grados de mayor cumplimiento en materia de sostenibilidad.

71. Incluye auditores que, en 2021, realizaron auditorías sociales, ambientales, *pre-assessment*, de trazabilidad o especiales. Los auditores están especializados según el ámbito de la auditoría.
72. Se incluyen proveedores con más de 20.000 unidades de compra en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2021. Los proveedores con producción inferior a 20.000 unidades representan el 0,25%.



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



El trabajo de mejora continua que se realiza con nuestra cadena de suministro no se limita a la realización de auditorías, sino que incluye formaciones, asesoramiento, acompañamiento individual o la realización de programas de *Trabajador en el Centro*, entre otros, todos ellos integrados en el día a día de la relación de nuestros equipos de sostenibilidad con los proveedores. Ejemplo del resultado de esta dinámica de trabajo es que el porcentaje de proveedores que logran la clasificación A o B, que son los grados de cumplimiento más elevados dentro de nuestra metodología, es mayor en aquellos que llevan más años formando parte de nuestra cadena de suministro y, por tanto, más tiempo siendo objeto de nuestros programas.

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.

Las auditorías sociales también permiten determinar e identificar los retos principales en cada país en relación con los distintos puntos del Código de Conducta, lo que es también una fuente de información relevante para el desarrollo de las actividades de la estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022*.

ⓘ Más información en el apartado 5.5.2. *Trabajador en el Centro* de este Informe.

Porcentaje de cumplimiento del Código de Conducta en las fábricas activas[73] de proveedores con compra en 2021

	África	América	Asia	Europa no comunitaria	Unión Europea
Prohibición de trabajo involuntario					
Prohibición del trabajo juvenil o de menores [74]					
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 [75]					

Más del 90% | Entre 70% y 90% | Entre 50% y 70% | Menos del 50%

73. No se incluyen fábricas bloqueadas en 2021.
74. Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de verificación de la edad de los trabajadores.
75. Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de registro y comunicación a los trabajadores.

SOCIAL & LABOUR CONVERGENCE PROGRAM

Desde Inditex formamos parte y apoyamos la iniciativa *Social & Labor Convergence Program* (SLCP), en la que trabajamos para implementar el primer marco de consenso de toda la industria que busca evaluar las condiciones sociales y laborales de los trabajadores de proveedores y fabricantes.

El proceso consiste en una autoevaluación realizada por la propia fábrica y su verificación por un tercero. La información es compartida con los distintos grupos de interés.

Los **principales objetivos** de la iniciativa son:

- Reforzar la sensibilización y concienciación de los proveedores en lo que a su responsabilidad en el cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos y laborales se refiere.
- Crear una solución eficiente, escalable y sostenible para evitar que los distintos grupos de interés hagan sus propias auditorías sociales.
- Ahorrar tiempo y recursos de todos los actores que pueden redirigirse para impulsar mejoras.

En 2021 hemos seguido avanzado en nuestro compromiso de adopción del marco SLCP promoviendo la verificación de nuestros proveedores y fabricantes, siguiendo las premisas de esta iniciativa y apoyándoles durante el proceso. Durante el ejercicio, a los mercados de China, India y Turquía hemos sumado Bangladés, Pakistán y Vietnam.

Auditorías sociales a centros de distribución externos

En el marco de nuestra estrategia de derechos humanos y de aplicación de procesos de debida diligencia en nuestra cadena de valor, durante 2021 hemos auditado a diversos centros de distribución que trabajan con nosotros, tanto en España como en el extranjero.

El procedimiento es el mismo que en nuestra auditoría social a las fábricas de la cadena de suministro. Así, en caso de ser necesario, se hacen Planes de Acción Correctivos.

5.5.1.3.3. Auditorías Ambientales

Los proveedores y fábricas que pertenecen a nuestra cadena de suministro y realizan procesos húmedos deben seguir el estándar *Green to Wear*, verificándose su cumplimiento de forma periódica a través de auditorías ambientales. Este tipo de auditorías son **ejecutadas por auditores externos independientes** en visitas anunciadas que incluyen una revisión de la documentación y un análisis no anunciado de muestras de aguas residuales.

Durante el ejercicio 2021 se han realizado 1.713 auditorías ambientales[76].

	2021	2020
África	67	26
América	4	1
Asia	936	670
Europa no comunitaria	441	237
Unión Europea	265	189
Total	**1.713**	**1.123**

Estas auditorías, además, nos permiten evaluar el cumplimiento de varios de nuestros compromisos en materia de sostenibilidad ambiental. Asimismo, colaboramos con nuestros proveedores para publicar en la plataforma *ZDHC Gateway* los resultados de los análisis de aguas residuales obtenidos en las auditorías *Green to Wear*.

FACILITY ENVIRONMENTAL MODULE (FEM)

Para medir el impacto ambiental de proveedores y fábricas en aspectos como el consumo de agua y el de energía, la gestión de residuos, la de productos químicos y las emisiones, la *Sustainable Apparel Coalition* (SAC) —organización de la que Inditex es miembro y con la que colaboramos activamente— ha desarrollado el *Facility Environmental Module* (o FEM).

Se trata de un proceso de autoevaluación de la propia fábrica, que es verificado por un tercero. Los datos que resultan de esta evaluación son compartidos con los distintos grupos de interés.

Sus **principales objetivos** son:

- Reforzar la sensibilización y concienciación de los proveedores en lo que a su responsabilidad en el cumplimiento de los estándares internacionales medioambientales se refiere.
- Crear una solución eficiente, escalable y sostenible para evitar que los distintos grupos de interés hagan sus propias auditorías ambientales.
- Ahorrar tiempo y recursos de todos los actores que pueden redirigirse para impulsar mejoras.

76. No se incluye el número de auditorías ambientales realizadas en 2019 y 2018 ya que, debido a la actualización del estándar *Green to Wear* 2.0 realizada en 2020 y la consolidación en él de la anterior versión de *Green to Wear* y del programa *Ready to Manufacture*, el número de auditorías reportado en ejercicios anteriores no es comparable.

LEATHER WORKING GROUP

Desde 2012 somos miembros de la organización *Leather Working Group* (LWG). Es una asociación sin ánimo de lucro, responsable de la certificación ambiental líder para la industria de la fabricación del cuero, que cuenta con más de 1.300 miembros entre marcas, fabricantes, proveedores de productos químicos, asociaciones, etc.

LWG es la asociación de referencia en la industria del cuero. Tiene como objetivos garantizar el abastecimiento responsable de cuero para la industria y los consumidores. El estándar LWG incluye las mejores prácticas ambientales de la industria y promueve la mejora continua.

Animamos a nuestros proveedores de piel a que sean miembros de LWG en todas sus categorías y, de manera más estricta, solo aquellos miembros con las puntuaciones más altas pueden formar parte de nuestro programa *Join Life*.

5.5.1.3.4. Auditorías Especiales

Las auditorías especiales están focalizadas en un área de mejora específica y pueden ser ejecutadas por auditores externos o internos. Por ejemplo, se realizan evaluaciones técnicas estructurales de las instalaciones, verificaciones de las condiciones laborales de los trabajadores desde un punto de vista exclusivo de la salud y seguridad, o visitas de seguimiento de los Planes de Acción Correctivos.

Durante el ejercicio 2021 se han llevado a cabo 1.408 auditorías especiales.

Auditorías especiales

	2021	2020	2019	2018
África	91	36	57	130
América	5	2	112	132
Asia	1.066	673	1.117	1.398
Europa no comunitaria	233	43	236	201
Unión Europea	13	27	97	121
Total	**1.408**	**781**	**1.619**	**1.982**



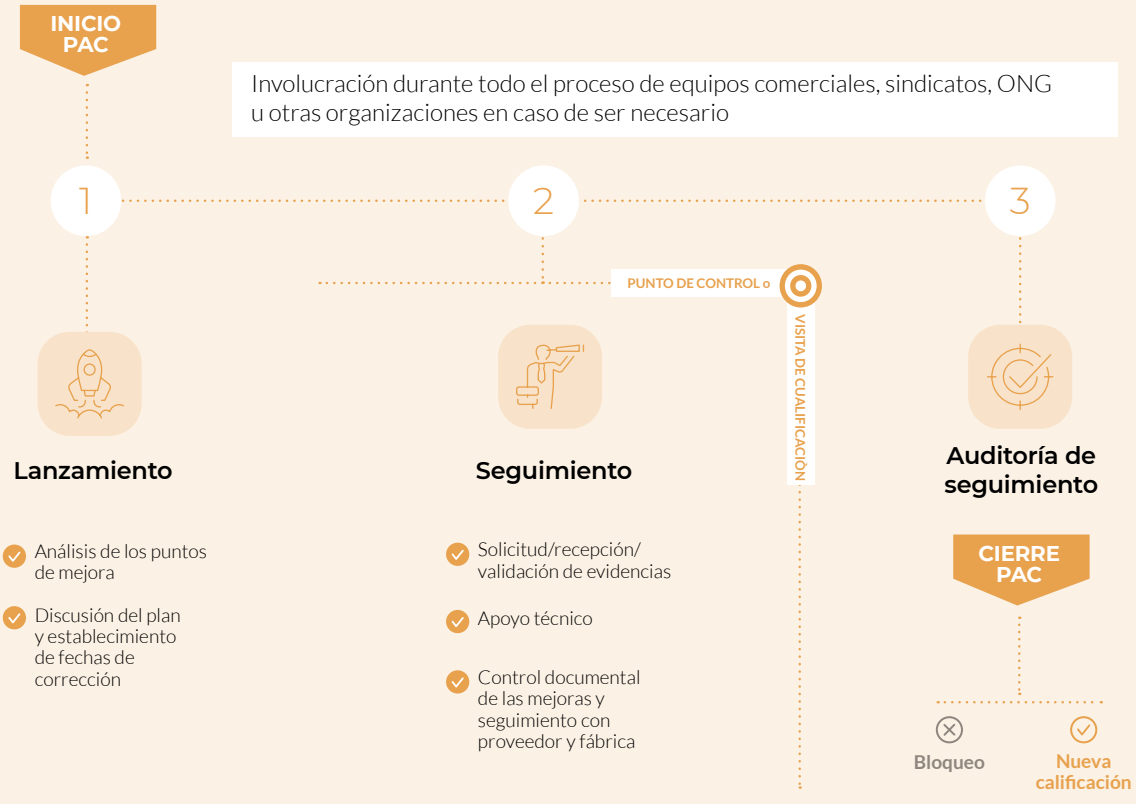
5.5.1.3.5. Mejora Continua

En Inditex creemos en la mejora continua como clave para avanzar en nuestros objetivos y estrategias. La gestión sostenible de la cadena de suministro también está alineada con esta filosofía. Una de las principales herramientas de Inditex para este fin son los **Planes de Acción Correctivos (PAC),** que se desarrollan tras identificar incumplimientos en las auditorías con el fin no solo de establecer medidas que mitiguen o subsanen los incumplimientos, sino también para prevenirlos en el futuro.

Estos Planes de Acción son, asimismo, prueba de nuestro compromiso con la mejoría de nuestros proveedores y fabricantes, a quienes ofrecemos un soporte constante durante la duración de los PAC a través de dos vías:

- Brindándoles **asesoría y consejo** sobre la manera óptima de implantar las medidas correctivas. En este sentido, también se podrá contar con el apoyo de otros grupos de interés como organizaciones no gubernamentales, sindicatos u otras entidades de la sociedad civil durante la realización de los

DESARROLLO DE UN PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVO



PAC. En 2021 hemos colaborado con organizaciones como *Refugee Support Centre* (MUDEM) para la realización de estos Planes de Acción.

- Realizando un **seguimiento continuo del Plan,** incluyendo visitas de cualificación o puntos de control, para poder actuar con el proveedor antes de que se terminen los plazos si no avanza al ritmo adecuado.

Los objetivos y plazos de los Planes de Acción Correctivos son exigentes y el proveedor debe ejecutarlos en tiempo (su duración dependerá de la severidad de los incumplimientos detectados) y forma. En los casos más sensibles —con clasificación 'Sujeto a PAC'—, el plan dura aproximadamente seis meses, durante los cuales **nuestros equipos apoyan a los proveedores y fabricantes** en la implementación de las medidas correctivas.

Desde 2020, además, se ha ampliado el alcance del seguimiento exhaustivo realizado mediante estos Planes de Acción Correctivos a otras clasificaciones, no solo a las fábricas con incumplimientos más sensibles.

- **PAC de índole social:** en 2021 se han llevado a cabo 570 Planes de Acción Correctivos. De ellos, 294 se han realizado en fábricas con clasificación 'Sujeto a PAC' y 276 en fábricas con otras clasificaciones (715 Planes en 2020: 303 en fábricas con clasificación 'Sujeto a PAC' y 412 en fábricas con otras clasificaciones)[77].

- **PAC de índole ambiental:** en 2021 se han llevado a cabo 583 Planes de Acción Correctivos. De ellos, 171 se han realizado en fábricas con clasificación 'Sujeto a PAC', y 412 en fábricas con otras clasificaciones (490 Planes en 2020: 132 en fábricas con clasificación 'Sujeto a PAC' y 358 en fábricas con otras clasificaciones)[78].

Al final del período del Plan, se realiza una nueva auditoría y, si se verifican nuevamente incumplimientos críticos y por tanto no se han implementado las medidas necesarias, la fábrica o proveedor será bloqueado y no podrá seguir trabajando para Inditex. Esto demuestra nuestra política de **tolerancia cero con aquellos que no muestran voluntad de mejora** y continúan sin cumplir con nuestro Código de Conducta y nuestros requisitos.

En 2021, 16 proveedores fueron descartados por motivos relacionados con incumplimientos del Código de Conducta, no recibiendo así más pedidos por parte de ninguna de las marcas del Grupo (23, 25 y 26 en 2020, 2019 y 2018, respectivamente).



77. En 2019 y 2018 solo se reportaban los Planes de Acción Correctivos de índole social llevados a cabo en fábricas o proveedores con clasificación 'Sujeto a PAC' (400 y 417 en 2019 y en 2018, respectivamente).

78. 136 y 135 Planes de Acción Correctivos totales en 2019 y en 2018, respectivamente.

	Proveedores con compra en 2021(79)	Descartados por incumplimiento del Código de Conducta	Descartados por motivos comerciales	Proveedores activos a 31/01/2022
África	194	0	5	189
América	12	0	0	12
Asia	978	7	4	967
Europa no comunitaria	223	7	0	216
Unión europea	383	2	0	381
Total	**1.790**	**16**	**9**	**1.765**

(79) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2021. Los proveedores con producción inferior representan el 0,25% de la producción total.



Bloquear a un proveedor es el último recurso y, por eso, nuestro apoyo a los proveedores y a las fábricas no se limita solo a la realización de los PAC, sino que llevamos a cabo distintas acciones para prevenir que se produzcan incumplimientos. En Inditex creemos en la **colaboración y el diálogo constantes con nuestros proveedores,** como base de una relación de confianza mutua para beneficio de ambas partes. De esta manera, les ofrecemos apoyo y cooperación para que puedan mejorar sus cadenas de suministro, tanto desde el punto de vista ambiental como en la promoción de los derechos humanos y laborales de sus trabajadores.

Debido a las particularidades propias de cada región, los clústeres desempeñan un papel clave en esta tarea de brindar apoyo y asesoramiento a los proveedores. Al estar integrados por profesionales locales con amplia experiencia en el campo de la sostenibilidad, así como con capacidades y aptitudes variadas, estos equipos multidisciplinares están preparados para identificar las necesidades específicas de cada cadena de suministro y ayudar a los proveedores a afrontar los retos globales.

Por otro lado, las marcas miembros de la iniciativa ACT hemos acordado una serie de compromisos en materia de prácticas de compra que implican también la relación con los proveedores, incluyendo una salida responsable. Así, en caso de que decidamos dejar de trabajar con un proveedor por causas fundamentadas, el cese de la relación se lleva a cabo de una forma comprometida, con una labor previa de acompañamiento y seguimiento para minimizar el posible impacto.

5.5.2. Trabajador en el Centro

GRI 102-41; 103-2; 103-3; 413-1; AF24; 407-1; 412-3; 403-1; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; AF2 Y AF3

MÁS INFORMACIÓN

sobre nuestras iniciativas enmarcadas en la estrategia de *Trabajador en el Centro* véase el informe *Trabajador en el Centro 2021, disponible en la página web corporativa de Inditex.*

100%

DE NUESTROS PROVEEDORES CUBIERTOS POR LA ESTRATEGIA

Una gestión sostenible de la cadena de suministro basada en el respeto de los derechos humanos y laborales, en el diálogo y en el empoderamiento de los trabajadores.

46

PROYECTOS REALIZADOS

El objeto final es generar un impacto positivo en la vida de los trabajadores de la cadena de suministro y en sus comunidades, así como contribuir a una industria más sostenible.

33

ORGANIZACIONES CON LAS QUE COLABORAMOS

El propósito se sustenta en el diálogo y la cooperación.

Colaboramos activamente con distintos grupos de interés.



1.366.420

TRABAJADORES BENEFICIADOS

La materialización en 2021 del trabajo en las siete áreas de impacto prioritarias se plasma en alianzas, proyectos e iniciativas concretas que desarrollan la estrategia en su compromiso con los trabajadores.

228

COMPRADORES

formados en prácticas de compra responsable

La colaboración alcanza áreas diferentes que integran el propósito de sostenibilidad social en el modelo de negocio.

85%

PROGRESO DE LA ESTRATEGIA

Actividades del plan estratégico en progreso o completadas

La estrategia "Trabajador en el Centro 2019-2022" es el marco que recoge las áreas de impacto prioritarias identificadas a través de procesos de debida diligencia.



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

Para lograr nuestro propósito

Identificamos, evaluamos y mejoramos las condiciones de trabajo en el 100% de nuestra cadena de suministro

- Cubrimos el 100% de la cadena de suministro.
- Proveedores sujetos al cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y de nuestros estándares.
- Contamos con herramientas de verificación de dicho cumplimiento.

Somos un catalizador para el cambio de la industria promoviendo prácticas sostenibles

- Industria más sostenible a largo plazo.
- Comunidades más prósperas.
- Colaboración con grupos de interés.
- Dar respuesta a las necesidades del trabajador.
- Herramientas para el empoderamiento, participación y bienestar.



5.5.2.1. Propósito de la estrategia

A través de una gestión sostenible de la cadena de suministro y las distintas políticas, herramientas y prácticas que la componen, hemos identificado las necesidades de los trabajadores en las distintas áreas geográficas en las que producimos. A partir de esta identificación se desarrolla y ejecuta la estrategia.

ⓘ Más información en el apartado *5.5.1. Gestión sostenible de la cadena de suministro* de este Informe.

Nuestro trabajo en materia de sostenibilidad social, enclavado en nuestra estrategia corporativa de derechos humanos, tiene un extenso recorrido. Contamos con políticas que sostienen las distintas estrategias, con sólidas alianzas y colaboraciones, y con un equipo interno global con dilatada experiencia y especializado en derechos humanos, derechos laborales o las relaciones industriales, entre otros campos.

ⓘ Más información en el apartado *4.2.3. Derechos humanos* de este Informe.

Nuestro propósito es llevar a cabo una gestión sostenible de la cadena de suministro basada en el respeto de los derechos humanos y laborales, en el diálogo y en el empoderamiento de los trabajadores.

Adhesiones y acuerdos

Políticas

Estrategia

FASE 1 (2001- 2013)

2001

Código de Conducta de Proveedores y Fabricantes

Adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas

APOYAMOS EL PACTO MUNDIAL

2002

2003

2004

2005

Adhesión a Better work

BetterWork

2006

2007

Renovación del Código de Conducta

Buyer partner de BetterWork

Adhesión a Accord Bangladesh

ACCORD

Inditex es miembro firmante y forma parte del Comité de Dirección.

2008

2009

2010

2011

Renovación del Código de Conducta

2012

2013

Creación clústeres

Adhesión a Ethical Trading Initiative

Ethical Trading Initiative

Respect for workers worldwi

Acuerdo Marco Global con IndustriAll Global Union

industriall

Primero en abarcar toda la cadena de suministro de una empresa textil

Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos

FASE 2 (2014- 2018)

FASE 3 (2019- 2022)

FASE 4 (2023- 2025)

Adhesión a ACT

Adhesión a Better than Cash Alliance



Acuerdo Público Privado

Protección de los derechos fundamentales en la producción de materias primas

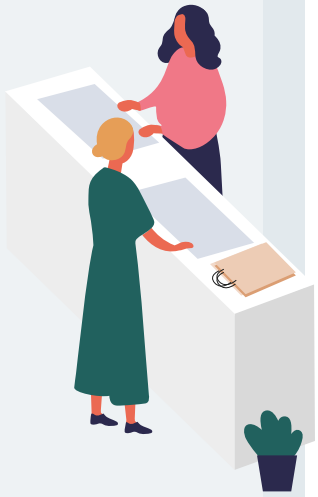
Objetivos de Desarrollo Sostenible

Business Learning Programme de Shift

Firma de International Accord on Health and Safety in the Textile and Garment Industry

Adhesión a COVID-19: Action in the Global Garment Industry

Actualización de debida diligencia



Foco en el impacto

2014 | 2015 | 2016 | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | 2023 | 2024 | 2025

Plan Estratégico para una cadena de suministro estable y sostenible 2014-2018

- IDENTIFICACIÓN
- EVALUACIÓN
- OPTIMIZACIÓN
- SOSTENIBILIDAD

Renovación del Acuerdo Marco Global con IndustriAll Union

Trabajador en el Centro 2019 - 2022



Renovación del Acuerdo Marco Global con IndustriAll Union

Trabajador en el Centro 2023 - 2025



5.5.2.2. Cultura de colaboración

La participación y el compromiso con los grupos de interés es un pilar fundamental dentro de la estrategia de gestión social de la cadena de suministro de Inditex. Los desafíos que plantea una cadena de suministro global son compartidos por muchos actores y el **impacto positivo de trabajar juntos** es beneficioso para la industria en general, y para el desarrollo de las comunidades donde el Grupo está presente.

Así, la cultura de colaboración es la condición necesaria para gestionar una cadena de suministro formada por más de tres millones de personas. Entendemos que, solo si conoces la realidad de las personas que fabrican tus productos y tienes una relación estrecha con tus grupos de interés, puedes desarrollar una estrategia que tenga un impacto en la cadena de suministro y un papel transformador en la industria y la sociedad. Para ello, la Compañía cuenta con equipos en los principales mercados de producción, de manera que está en contacto directo con los proveedores, los trabajadores, los sindicatos, las ONG, las autoridades locales y nacionales, las organizaciones internacionales y las instituciones académicas, entre otros. Esta manera de trabajar localmente es lo que conocemos como **'clústeres'.** En 2021, Inditex ha contado con 12 clústeres en España, Portugal, Marruecos, Turquía, India, Bangladés, Pakistán, Vietnam, China, Camboya, Argentina y Brasil.

El objetivo de Inditex es que esta cultura de colaboración no solo redunde en la mejora de nuestra cadena de suministro, sino que lo haga también en el **conjunto de la industria textil.**

Acompañar a nuestros proveedores

Acompañamos al proveedor a lo largo de la relación comercial, ya que la sostenibilidad social es una res-

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS





ponsabilidad compartida: el proveedor debe respetar los derechos humanos y laborales en la misma medida que lo hace la Compañía. Del mismo modo, nuestro objetivo es **apoyarle en la mejora de la cadena de suministro,** formándole y ayudándole a participar en cada uno de los proyectos diseñados en nuestra estrategia. En este sentido, llevamos a cabo formaciones en diferentes materias relacionadas con sostenibilidad social, destacando entre ellas en 2021: igualdad de género, libertad sindical, salarios dignos o temas relacionados con la seguridad y salud. En este 2021 hemos llevado a cabo 260 formaciones a 521 proveedores.

Alianzas estratégicas

Una de las relaciones más relevantes es la que tenemos con la federación internacional de sindicatos *IndustriALL*, con la que Inditex firmó un Acuerdo Marco Global en 2007 y que ha renovado de manera periódica desde entonces. Este Acuerdo Marco nos apoya y nos acerca a sindicatos locales ya que establece un canal de comunicación entre Inditex y estos y, por tanto, con los trabajadores de las fábricas.

Trabajamos además con **organizaciones internacionales** como, por ejemplo, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) a través de acuerdos Público-Privados, la iniciativa *Better Work*, el Pacto Mundial de Naciones Unidas y su Plataforma de Acción sobre Trabajo Decente en Cadenas de Suministro Globales o *Ethical Trading Initiative*.

Finalmente, cabe destacar la relevancia de la colaboración con **otras marcas.** Desde hace unos años, formamos parte de distintas iniciativas como ACT (*Action, Collaboration, Transformation*), que trabaja por la consecución de salarios dignos en la cadena de suministro a través de prácticas de compra responsable y la negociación colectiva.

ⓘ Más información en el apartado 4.4.2. *Alianzas* de este Informe.

Es fundamental entender las necesidades de los trabajadores, sus familias y las comunidades en las que viven, así como proporcionarles las herramientas necesarias que fomenten el trabajo y una vida decente.

De esta manera, impulsamos el crecimiento de nuestros proveedores y contribuimos decididamente a la transformación sostenible de nuestro sector.

5.5.2.3. Transversalidad

La cultura de colaboración potencia la transversalidad a la hora de gestionar de manera socialmente responsable nuestra cadena de suministro.
Es imprescindible una **mirada común de la sostenibilidad** integrada en el modelo de negocio:

- Con el área comercial a través de unas **prácticas de compra responsable** que les permitan tomar decisiones comerciales con una perspectiva de sostenibilidad.
- Con los distintos equipos dedicados a diferentes ámbitos de la sostenibilidad con el fin de **generar sinergias.**
- Con otras áreas de la Compañía. La sostenibilidad se entiende en Inditex como una **manera de actuar** y, como tal, permea en todo el modelo de negocio y en cada una de las áreas que lo desarrollan. Además del trabajo constante con los equipos comerciales, una visión compartida de la sostenibilidad facilita la coordinación con áreas corporativas como Secretaría General y Dirección de Cumplimiento, Recursos Humanos, Logística o Innovación.

5.5.2.4. Estrategia

EL TRABAJADOR EN EL CENTRO

La estrategia de Trabajador en el Centro 2019-2022 se basa en el **respeto de los Derechos Humanos** de los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

1.366.420
TRABAJADORES
beneficiados por la estrategia "Trabajador en el Centro" en 2021

1.153
PROVEEDORES Y FÁBRICAS
involucrados por la estrategia "Trabajador en el Centro" en 2021

46
PROYECTOS
desarrollados por la estrategia "Trabajador en el Centro" en fábricas y/o comunidad en 2021

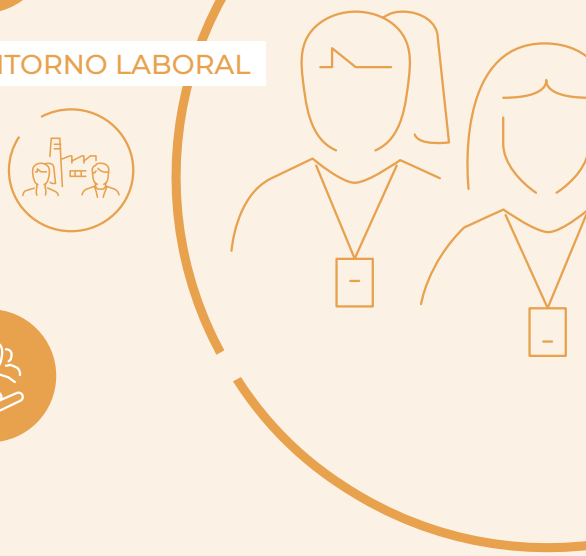
85%
PROGRESO
de la estrategia "Trabajador en el Centro"*

ÁREAS DE IMPACTO

Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas
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.

Protección social
Posibilitar el bienestar de trabajadores en la cadena de suministro.

ENTORNO LABORAL

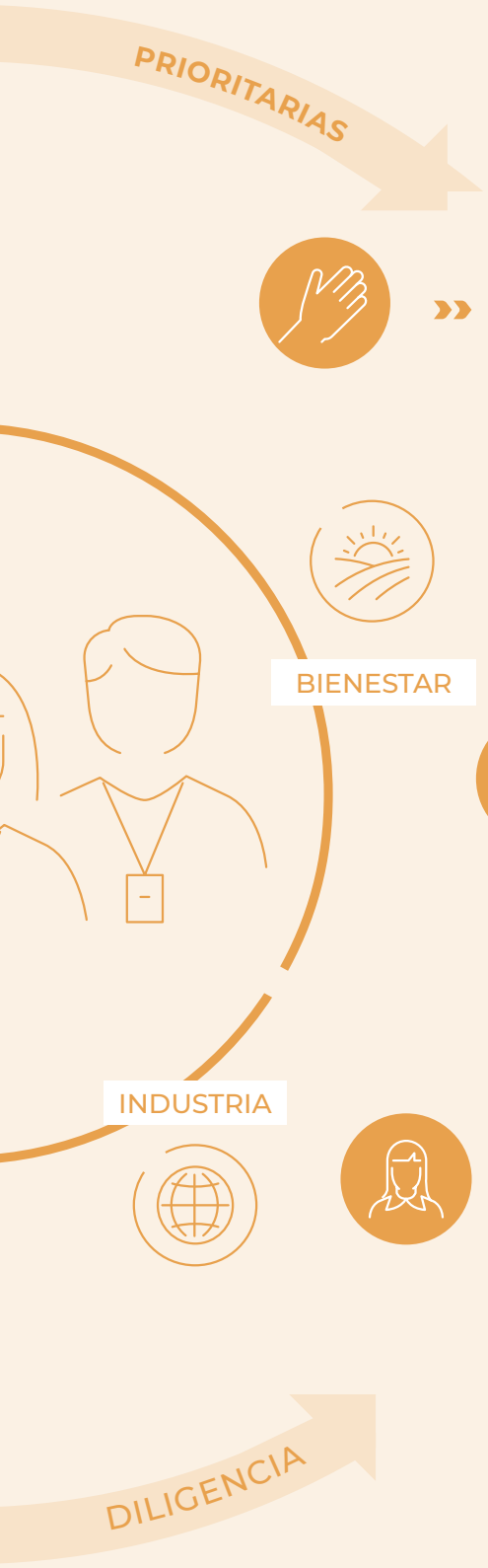


Protección de los migrantes y refugiados
Asegurar que los derechos de los refugiados y los migrantes son respetados y que en las fábricas se proporciona un entorno de trabajo decente en el que se apoya la cohesión.

Salud y seguridad laboral
Garantizar que los trabajadores de la cadena de suministro estén protegidos ante riesgos para su seguridad, salud y bienestar ocupacional.

DEBIDA

* Incluye las actividades definidas dentro del plan estratégico que están completadas o en proceso desde el inicio de la estrategia.



Participación de los trabajadores

Desarrollar y mejorar el diálogo social para lograr relaciones industriales maduras y promover la satisfacción de los trabajadores.

Salarios dignos

Facilitar que los trabajadores de la cadena de suministro reciban un salario digno.

Género, diversidad e inclusión

Promover que todas las mujeres de la cadena de suministro disfruten de las mejores condiciones y oportunidades, a la vez que se fomenta la igualdad de género de una forma transversal, creando un entorno de trabajo diverso, seguro e inclusivo.

TRES ELEMENTOS

EL TRABAJADOR

El trabajador de la cadena de suministro **se sitúa en el centro como principal beneficiario** de las estrategias y programas basados en su empoderamiento y participación.

LAS DIMENSIONES

Entorno laboral
Nos aseguramos de que todas las instalaciones de la cadena de suministro cumplen con los estándares que garantizan el respeto a los derechos laborales y humanos.

Bienestar
Buscamos el desarrollo del trabajador junto con sus comunidades para impulsar un cambio social transformador.

Industria
Creemos firmemente que la solución para muchos de los retos del sector es el compromiso y trabajo conjunto de los distintos actores de la industria.

LA DEBIDA DILIGENCIA

Es un proceso continuo, con base en los **Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos,** que nos ha permitido identificar siete áreas de impacto prioritarias (AIPs) en torno a las que desarrollamos las líneas de acción de la estrategia.

El trabajador de la cadena de suministro es el foco principal de nuestra estrategia. Queremos que esta cumpla el doble cometido de, por un lado, dar respuesta a las necesidades de los trabajadores, sus familias y comunidades y, por otro, fomentar el trabajo decente y los entornos productivos sostenibles.

Tras años de análisis, evaluación y conocimiento de nuestra cadena de suministro, y tras un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos desarrollado en colaboración con la organización *Shift*, líder en esta materia, en 2019 presentamos nuestra estrategia ***Trabajador en el Centro 2019-2022.*** La estrategia está alineada con los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y la Guía de Debida Diligencia para Cadenas de Suministro Responsables en el Sector de la Confección y el Calzado, de la OCDE.

La estrategia está compuesta por siete **Áreas de Impacto Prioritarias (AIP)** identificadas a través del proceso de debida diligencia. Estás áreas son: Participación de los Trabajadores, Salarios Dignos, Género, Diversidad e Inclusión, Salud y Seguridad Laboral, Protección de Migrantes y Refugiados, Protección Social, y Protección de los Derechos Laborales en la Producción de Materias Primas.

Al finalizar este ejercicio, a un año del fin de nuestra estrategia *Trabajador en el Centro* 2019-2022, nuestro progreso global en el plan estratégico es de un **85%**[80]**.** En 2021, 1.366.420 trabajadores se han beneficiado de alguna de las actividades y proyectos desarrollados en las Áreas de Impacto Prioritarias, que han alcanzado a 1.153 proveedores y fabricantes.

5.5.2.5. Compromiso con los trabajadores

Cada una de las AIP es un espacio de trabajo liderado por expertos, con un objetivo general, así como otros más específicos que se materializan a través de líneas de acción, actividades, proyectos y alianzas.

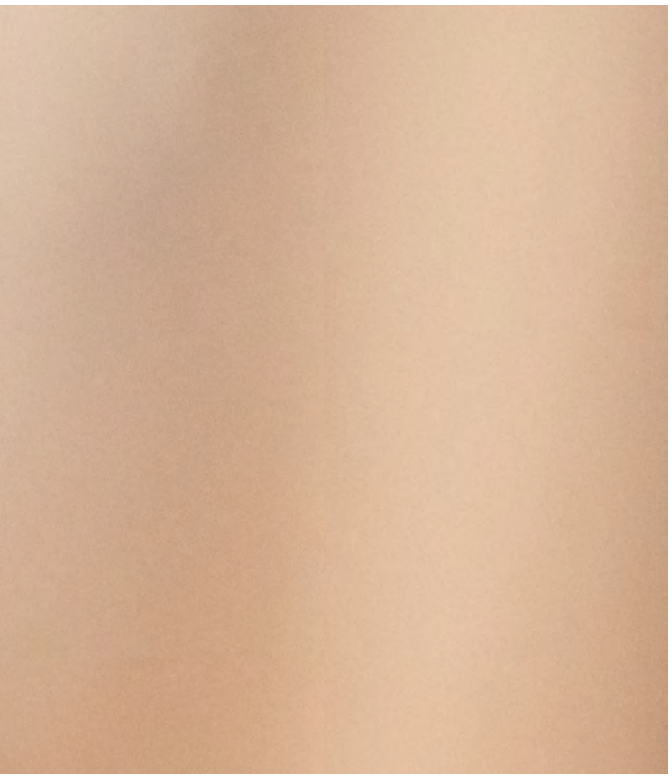
Su amplitud y transversalidad nos permiten establecer lazos y conexiones entre las AIP a partir de los derechos humanos relacionados y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), transformándose esto en una colaboración permanente y, en ocasiones, en el desarrollo de proyectos en común. Mientras que cada una de estas siete AIP son relevantes de una manera independiente, la colaboración entre ellas tiene un efecto multiplicador en el impacto.



80. Para el cálculo del progreso se tienen en cuenta las actividades definidas dentro del plan estratégico que a cierre de 2021 están completadas o en proceso.

5.5.2.5.1. Participación de los Trabajadores





Los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva constituyen derechos fundamentales recogidos en las Convenciones Internacionales del Trabajo, así como en la Declaración de la OIT relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo. Estos derechos junto a la promoción del diálogo social son principios intrínsecos para el fomento de la participación de los trabajadores.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

Promover el Acuerdo Marco Global con *IndustriALL Global Union*

Se constituye como el elemento vertebrador de nuestra estrategia de participación de trabajadores ya que mediante la colaboración con *IndustriALL* y sus afiliados locales hemos sido capaces de generar un espacio en el que fortalecer las relaciones industriales en nuestra cadena de suministro.

Proyectos desarrollados en 2021
• Colaboración en el terreno con IndustriALL y sus afiliados locales (Bangladés, Marruecos y Turquía)

Garantizar mecanismos efectivos de representación de los trabajadores

Los trabajadores, a través de sus mecanismos de representación, deben poder ejercer el diálogo social tanto a nivel de fábrica como sectorial. Para ello colaboramos con organizaciones que mantienen un enfoque proactivo de cara a garantizar mecanismos efectivos de representación de los trabajadores.

Además, desarrollamos proyectos con organizaciones como la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a través de su programa *Better Work*, y *Ethical Trading Initative* (ETI).

Este principio de colaboración ha dado resultados por ejemplo en Myanmar con la implementación del mecanismo de resolución de disputas por vía rápida (DRM por sus siglas en inglés, *Fast-Track Dispute Resolution Mechanism*) en las fábricas que suministran a las marcas pertenecientes a ACT.

En este sentido, durante los últimos años, el sector de la confección en el país ha experimentado una evolución excepcional en materia de relaciones industriales. Estos avances han sido posibles en gran medida gracias al rol de la **iniciativa ACT** *(Action, Collaboration, Transformation)*, constituyendo un espacio de diálogo social entre empleadores y el afiliado de *IndustriALL Global Union* en el país, *Industrial Workers' Federation of Myanmar* (IWFM), respaldado por las marcas con presencia en el país que forman parte de la iniciativa ACT, entre ellos Inditex.

La consecución de una guía para la libertad de asociación en noviembre 2019, Myanmar *Freedom of Association (FOA) Guideline*, de obligado cumplimiento para las partes, negociada entre empleadores y IWFM y con facilitación y apoyo técnico de la OIT significó un acuerdo sin precedentes en la industria.

Los sucesos acaecidos en febrero de 2021 en el país fortalecieron todavía más el compromiso del ACT, materializado en el *Framework on Responsible Pausing of Orders y el Framework on Workers' Safety and Terminations in Myanmar*, diseñados como un enfoque responsable para minimizar el impacto durante la inestabilidad que afectaba a la producción.

Pese a la decisión del ACT de cesar las operaciones de ACT en Myanmar en diciembre de 2021 (como consecuencia de la retirada del sindicato local afiliado a *IndustriALL*, IWFM, de las operaciones de ACT), el escenario en materia de relaciones industriales y su progreso durante los últimos años es un buen ejemplo de cómo el diálogo social se materializa en avances sustanciales en el proceso de continua protección de los derechos laborales de los trabajadores.

Inditex como miembro de ETI (*Ethical Trading Initiative*) apoya la evaluación independiente y exhaustiva que esta organización ha encargado sobre los impactos en derechos humanos en el sector de la confección en Myanmar basada en la aplicación de los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos de la ONU, y la guía de diligencia debida de la OCDE.

Proyectos desarrollados en 2021
• Formación a proveedores en mecanismo de resolución de disputas (China)
• Programa *Better Work* (Bangladés, Camboya, Egipto, Vietnam e Indonesia)
• E*TI Social Dialogue Scale Up* (Bangladés)

Sensibilizar sobre diálogo social y la participación de los trabajadores

Creemos que la sensibilización sobre el diálogo social y la participación de los trabajadores son fundamentales para su empoderamiento y el de sus legítimos representantes. En este sentido nuestros esfuerzos se centraron en mejorar la capacidad tanto de empleadores como trabajadores para implementar el dialogo social y la sensibilización sobre sus derechos laborales. Nuestra colaboración con *Smart Myanmar* ha seguido vigente durante el año 2021, así como las distintas actividades de sensibilización y formación llevadas a cabo bajo nuestro Acuerdo Marco Global con *IndustriALL* en países como Turquía o Marruecos, además de la participación en actividades internas con sus afiliados locales.

Proyectos desarrollados en 2021
• Comunicación y diálogo en el entorno laboral (Myanmar)

5.5.2.5.2. Salarios Dignos



Nuestra estrategia en materia de salarios dignos se basa en la premisa de comprender y responder a las necesidades de los trabajadores de la cadena de suministro, sus familias y las comunidades donde viven para promover el trabajo decente y entornos productivos sostenibles.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

Promoción de la negociación colectiva
Nuestra estrategia de salarios dignos se basa en el principio de que salarios y, en general, condiciones de trabajo decentes son aquellas que se derivan de negociaciones y acuerdos entre empleadores y representantes de los trabajadores elegidos libremente. Por ello, fomentamos activamente la **libertad sindical** de los trabajadores y su derecho a la celebración de elecciones libres con el fin de elegir a sus representantes.

Adicionalmente, llevamos a cabo diversas acciones para garantizar el derecho a la negociación colectiva, así como capacitación de trabajadores y empleadores, brindándoles las herramientas necesarias para defender sus derechos, en especial, el derecho a un salario digno.

Proyectos desarrollados en 2021
• Colaboración con ACT (Turquía, Bangladés, Camboya y Myanmar)

Prácticas de compra responsables
Somos conscientes del impacto directo que tiene el proceso de compra en los trabajadores de nuestra cadena de suministro. De ahí que las prácticas de compra responsable sean una de las bases para facilitar el **salario digno** de los trabajadores. Estas incluyen todas las fases involucradas en el proceso



de compra, como por ejemplo la planificación, el desarrollo, la negociación de precios, las condiciones de pago y el plazo de entrega.

En este sentido, nuestra colaboración con la iniciativa ACT es fundamental. Inditex firmó en marzo de 2015 un MoU (*Memorandum of Understanding*) con *IndustriALL*, que avala nuestro compromiso con unas prácticas de compra responsable que faciliten el pago de salarios dignos. De esta manera, en 2018, los miembros de ACT nos comprometimos a los siguientes **cinco compromisos** en relación a las prácticas de compra:

COMPROMISOS DE PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE





Con el objetivo de evaluar las prácticas de compra, en febrero de 2021 ACT y las marcas miembros lanzaron unas encuestas a compradores y proveedores denominadas PPSA y PPA por sus siglas en inglés (*Purchasing Practices Self-Assessment* y *Purchasing Practices Assessment*, respectivamente). En total, 207 proveedores de Inditex participaron en la encuesta. Los resultados nos permitirán avanzar en la estrategia para alcanzar los cinco compromisos y así poder evaluar las prácticas en relación a nuestros proveedores durante el proceso de compra.

Mejora de sistemas y métodos de organización de la producción

Existe un vínculo directo entre el pago de unos salarios dignos y los sistemas y métodos de producción empleados por las fábricas. Por ello, desarrollamos y llevamos a cabo numerosos programas en colaboración con nuestros proveedores, facilitándoles la implantación de métodos de producción y sistemas de trabajo adecuados, con el objetivo de que mejoren las condiciones generales de trabajo y la satisfacción de sus trabajadores. Destacan el proyecto LEAN, iniciativa interna creada por nuestros equipos, o el programa SCORE de la OIT.

Proyectos desarrollados en 2021

- Proyecto LEAN (China, Bangladés, Portugal, India)
- Programa SCORE (China)

Mejora de sistemas de gestión y digitalización de los salarios

Creemos que la digitalización salarial y la inclusión financiera son fundamentales para construir una base sólida y avanzar hacia la consecución de salarios dignos. Dentro de esta línea de acción analizamos y mejoramos los sistemas de gestión en materia de salario y jornada laboral mientras que, en paralelo, hemos incentivado a los proveedores y avanzado en la digitalización salarial, con miras a la **inclusión financiera** de los trabajadores de la cadena de suministro.

Proyectos desarrollados en 2021

- Capacitación en digitalización de salarios (Bangladés, Vietnam, India)
- *HERfinance* – pagos digitales (Bangladés, Camboya, India y Vietnam)
- Análisis de digitalización de salarios (Pakistán)

5.5.2.5.3. Género, Diversidad e Inclusión



La estrategia de Género, Diversidad e Inclusión se articula en tres pilares (salud, protección y empoderamiento) que abordamos desde dos enfoques: **empoderamiento de la mujer** y la **inclusión del colectivo LGTB+**. Nuestro objetivo es fomentar la igualdad de una forma transversal, creando un entorno de trabajo diverso, seguro e inclusivo.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

SALUD: Facilitar servicios de atención médica, principalmente de maternidad y salud reproductiva
Trabajamos en varios países y a través de distintas alianzas con los objetivos de:

- Garantizar el acceso a los servicios de salud y promover la salud de la mujer, en particular la salud reproductiva y la higiene femenina.
- Garantizar los derechos de embarazo y maternidad a todas las trabajadoras de la cadena de suministro.
- Facilitar el acceso a los servicios de salud orientados a las necesidades específicas de género u orientación sexual de la población LGBT+.

Además, tenemos un compromiso público con la Fundación de las Naciones Unidas (*UN Foundation*) que consiste en alcanzar al menos a 70.000 trabajadoras con servicios de salud (como puede ser la atención de maternidad y la salud reproductiva) en 2022.

Proyectos desarrollados en 2021

- *Medicus Mundi Salud* (Marruecos)
- *Sakhi Salud* (India)
- *HERhealth* (Vietnam)



PROTECCIÓN: promover políticas de tolerancia cero y prácticas de prevención y gestión del acoso laboral
Prevenir y gestionar el acoso laboral cuando se produzca e implantar políticas de tolerancia cero hacia estas conductas forma parte de la estrategia básica de derechos humanos que defendemos en Inditex.

En este sentido, promovemos a través de distintas actividades, proyectos y formaciones el desarrollo e implementación de políticas de tolerancia cero con respecto al acoso laboral y sexual, así como prácticas de prevención. La idea principal es promover **lugares de trabajo diversos e inclusivos,** previniendo así cualquier tipo de discriminación. Por ejemplo, en Marruecos llevamos a cabo un programa con este objetivo con *Medicus Mundi*.

Proyectos desarrollados en 2021

- *Medicus Mundi Protección* (Marruecos)
- *HERrespect* (Bangladés)

EMPODERAMIENTO: involucrar a las trabajadoras en programas financieros, de liderazgo y de empoderamiento
El empoderamiento de los trabajadores es fundamental para que dispongan de las herramientas necesarias a la hora de mejorar sus condiciones laborales. En este sentido, tratamos de facilitar el acceso a las herramientas necesarias para que las mujeres puedan participar activamente en el entorno laboral involucrándolas en programas financieros, de liderazgo y de empoderamiento. Para ello, colaboramos con organizaciones internacionales como BSR o con organizaciones locales como AÇEV en Turquía.

Proyectos desarrollados en 2021

- *Together Strong* (Turquía)
- *HERessentials* (Pakistán)
- Herramienta de Auto-Diagnóstico (Bangladés, India y Vietnam)
- *HERfinance – Empoderamiento financiero (China)*
- Diversidad e inclusión (Portugal)

5.5.2.5.4. Salud y Seguridad Laboral



La protección de las personas ante peligros para su salud y su seguridad en el trabajo es un elemento clave para lograr condiciones de trabajo decentes y sostenibles.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

Seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta y legislación aplicable
Nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, así como la legislación nacional aplicable, establecen los requisitos esenciales de cumplimiento para las instalaciones de nuestra cadena de suministro. En este sentido, la **monitorización de los niveles de cumplimiento y el establecimiento de iniciativas para su mejora** es un aspecto prioritario. Asimismo, el Repertorio de Recomendaciones Prácticas sobre Seguridad y Salud en los Sectores de los Textiles, el Vestido, el Cuero y el Calzado, de la OIT y el Marco Estratégico de la Unión Europea en Salud y Seguridad Laboral 2021-2027, ambos adoptados en 2021, sirven como referencias clave para establecer nuevas metas, progresar en materia de salud y seguridad laboral y dirigir los esfuerzos más allá del mero cumplimiento legislativo.

Dentro de esta línea de trabajo llevamos a cabo iniciativas de evaluación y mejora continua en áreas como la seguridad estructural, antiincendios y eléctrica o la formación en salud y seguridad. Además, monitorizamos el cumplimiento de los planes de acción correctivos del RSC de Bangladés.

Proyectos desarrollados en 2021

- Evaluación estructural, antiincendios y eléctrica (Bangladés, Turquía y China)
- Evaluación, mejora continua y formación en salud y seguridad (Marruecos y Camboya)
- Monitorización del cumplimiento de los planes de acción correctivos del Accord RSC (Bangladés)
- Seguridad de calderas (Marruecos)

Preparación y respuesta ante emergencias
Una preparación y respuesta adecuada ante emergencias capacita a una organización para minimizar los daños potenciales y posibles consecuencias relacionadas. Trabajamos con nuestros proveedores y fabricantes con el objetivo de reforzar y mantener las disposiciones necesarias en materia de prevención, preparación y respuesta ante emergencias a través de diferentes iniciativas, como la mejora de sus planes de emergencia o la formación a trabajadores en materia de evacuación y primeros auxilios.

Proyectos desarrollados en 2021

- Seguridad estructural, antincendios y eléctrica con técnicas avanzadas de diagnóstico (India y Pakistán)
- Programa de formación para la preparación ante emergencias (Turquía)
- Formación, evaluación y mejora de respuesta ante emergencias, riesgo eléctrico y de incendio (Pakistán)

Participación efectiva de los trabajadores en los ámbitos de salud y seguridad laboral
La participación de los trabajadores es un elemento esencial para un adecuado desempeño en materia de salud y seguridad laboral. A través de este objetivo buscamos asegurar que tanto los trabajadores como sus representantes son **consultados, informados y capacitados en materia de seguridad y salud** en todos los aspectos relacionados con su trabajo. Ejemplo de los programas que desarrollamos en esta línea de acción son el apoyo y acompañamiento a los Comités de Salud y Seguridad en Marruecos o el apoyo e involucración directa que llevamos a cabo en relación a los mecanismos de reclamación del RSC de Bangladés.

Proyectos desarrollados en 2021

- Apoyo y acompañamiento a los Comités de Salud y Seguridad (Marruecos)
- Desarrollo y participación en la mejora de salud física y mental (Portugal y Vietnam)

HITO 2021

Firma del *International Accord for Health and Safety in the Textile and Garment Industry*

A lo largo de este año, desde Inditex hemos promovido la firma del *International Accord for Health and Safety in the Textile and Garment Industry*, conocido como *International Accord*, que tuvo lugar el 1 de septiembre de 2021. Este nuevo acuerdo, firmado individualmente entre marcas del sector y los sindicatos globales *IndustriALL Global Union* y *UNI Global Union*, se fundamenta en el *Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh* de 2013 y en el 2018 *Accord on Fire and Building Safety in Bangladesh*, de los que fuimos también promotores.

Una de las principales novedades de este acuerdo es el compromiso a expandir a otros mercados los aprendizajes y logros de los acuerdos anteriores, que alcanzaron un éxito sin precedentes a la hora de establecer de manera transparente y efectiva las medidas de salud y seguridad esenciales en la industria textil de Bangladés. Además, este nuevo acuerdo reconoce la posibilidad de ampliar su alcance más allá de aspectos relacionados con la salud y seguridad, con el fin de abordar la debida diligencia en materia de derechos humanos.

El *International Accord* apoya la iniciativa RSC con carácter independiente y cuyo fin es dar continuidad al trabajo realizado en materia de seguridad en la industria textil en Bangladés durante los últimos años, mediante la estrecha colaboración de fabricantes, marcas y sindicatos. Desde Inditex, mantenemos nuestra colaboración con esta iniciativa, como parte de nuestro compromiso con la salud y seguridad en la cadena de suministro.

Implantación de sistemas de gestión de salud y seguridad laboral

La implantación de sistemas de gestión de salud y seguridad laboral facilita entornos de trabajo saludables y seguros, proporcionando un marco para la adecuada gestión de riesgos y oportunidades, la anticipación y la gestión del cambio. Nuestro trabajo con proveedores y fabricantes se centra especialmente en reforzar este compromiso con la salud y seguridad laboral y capacitar a su estructura organizativa para el establecimiento de sistemas de gestión de la salud y seguridad laboral orientados a la mejora continua. En esta línea, llevamos a cabo proyectos en países como Vietnam, donde colaboramos con una universidad local de referencia.

Proyectos desarrollados en 2021
• Seguridad y bienestar en el entorno de trabajo (Vietnam) • HOPE: Salud – Oportunidad de Proteger y Comprometerse (India)

5.5.2.5.5. Protección de Migrantes y Refugiados



Los refugiados y los trabajadores migrantes son uno de los grupos más vulnerables en las cadenas de suministro de la industria textil y por este motivo tienen un mayor riesgo de que sus derechos humanos sean impactados. Inditex, bajo el paraguas de su Política de Derechos Humanos y el Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores, brinda una **protección especial** a todos los migrantes, especialmente a los refugiados en el contexto turco, debido a la especial vulnerabilidad en relación al conflicto sirio. También en India existe un alto componente migratorio interno.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

Planes de remediación para refugiados y migrantes
Desde Inditex, en caso de identificar a través de nuestras evaluaciones trabajadores migrantes o refugiados en cualquiera de las instalaciones productivas con las que trabajamos, evaluamos caso por caso y, de ser necesario, implementamos planes de acción correctivos de la mano de organizaciones expertas en la materia con el fin de dar apoyo tanto a estos trabajadores como a sus familias. Estos planes son de especial relevancia en Turquía, donde colaboramos con la organización local MUDEM para su desarrollo.

Proyectos desarrollados en 2021
• Planes de remediación (Turquía) • *Sankalp* (India)

Prácticas de empleo y contratación justas para migrantes y refugiados
Establecer sistemas de gestión eficaces para garantizar que todos los trabajadores, incluidos los migrantes y los refugiados, sean contratados de manera justa y disfruten de **condiciones de trabajo dignas** es relevante en nuestro trabajo dentro de esta AIP, ya que es fundamental para su desarrollo profesional y personal. Ejemplo de nuestra labor es el programa *Sowbhagyam 2*, implantado en la región de Tamil Nadu en India en colaboración con la organización local SAVE, para evaluar los potenciales riesgos a los que se exponen las trabajadoras de las hilaturas y de esta forma llevar a cabo las medidas necesarias para reducirlo.

Proyectos desarrollados en 2021
• *Sowbhagyam* (India)

Fortalecer la cohesión social y laboral
En esta línea estratégica tratamos de incrementar la cohesión en los lugares de trabajo mediante el fortalecimiento de la comunicación y la interacción entre refugiados, migrantes y las comunidades de acogida a través del desarrollo de nuevos proyectos, así como de la difusión de buenas prácticas en la cadena de suministro de Inditex. Nuestra labor es especialmente intensa en Turquía, donde trabajamos con organizaciones como *United Work*.



Proyectos desarrollados en 2021
• Proyecto de formación con *United Work* (Turquía) • Proyecto de integración con la OIT (Turquía) • Hacia un lugar de trabajo inclusivo para refugiados (Turquía) • Facilitar lugares de trabajo igualitarios y que generen una cultura de vida pacífica (Turquía)

5.5.2.5.6. Protección social





La protección social es un **derecho humano** y se define como el conjunto de políticas y proyectos diseñados para reducir y prevenir la vulnerabilidad de las personas a lo largo de su vida. La protección social incluye prestaciones para niños y familias en conceptos como maternidad, desempleo, accidentes laborales, enfermedad, vejez o discapacidad, así como protección de la salud. Además, desempeña un papel clave en el logro del desarrollo sostenible, la promoción de la justicia social y la realización del derecho humano a la seguridad social para todos.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

Acceso a protección social y beneficios sociales
La seguridad social es un conjunto de medidas y políticas que ayudan a todos los hogares e individuos a evitar o hacer frente a las dificultades financieras durante su vida. Nuestro compromiso pasa por evaluar y mejorar los sistemas de

HITO 2021

Iniciativa Covid-19: *Action in the Global Garment Industry*

La iniciativa, surgida en 2020 como respuesta conjunta a los efectos de la covid-19, "tiene como objetivo catalizar la acción de toda la industria de la confección global para ayudar a los fabricantes a sobrevivir a la interrupción económica causada por la pandemia y proteger los ingresos, la salud y el empleo de los trabajadores de la confección. Esta acción global también exige trabajar en sistemas sostenibles de protección social para una industria de la confección más justa y resiliente".

Inditex ha desempeñado un papel proactivo en la creación de esta iniciativa y, tras su adhesión formal, ha asumido junto con otra marca la representación de estas en el Grupo de Trabajo Internacional, creado para impulsar la movilización de recursos de las instituciones financieras internacionales y donantes, con miras a contribuir a sistemas sostenibles de protección social.

En 2021, se ha seguido trabajando en las principales líneas de acción, que incluyen el fomento del diálogo social o el refuerzo de los sistemas de protección social, en países como Bangladés, Camboya, Etiopía, Haití, Indonesia o Pakistán.

gestión de seguridad social que se realizan en las fábricas de nuestros proveedores para, seguidamente, desarrollar planes para favorecer, con la ayuda de otros grupos de interés, que todos nuestros trabajadores tengan acceso a la seguridad social y otros beneficios sociales. Además, colaboramos activamente y de manera estrecha con las instituciones y organizaciones que puedan complementar dichos planes para garantizar el bienestar de los trabajadores.

Aliviar la pobreza y prevenir el abandono escolar

El primer gran desafío a realizar por parte de Inditex en las comunidades en las que viven los trabajadores de nuestra cadena de suministro es el de sumarse a combatir en la medida de lo posible los retos a los que se enfrentan, realizando **planes de acción** que contribuyan a promover los derechos de la infancia.

En este sentido desarrollamos planes para evitar el abandono escolar. Colaboramos con organizaciones expertas como la CYDD (*Association for the Support of Contemporary Living*) o con la *Istanbul Bilgi University* para comprender el contexto y las circunstancias relacionadas con esta temática para, posteriormente, entablar un diálogo con las autoridades locales y otros grupos de interés.

Proyectos desarrollados en 2021
• Prevención del abandono escolar (global)
• Separación sin distancia para padres y madres trabajadoras (China)

Facilitar el acceso a una nutrición adecuada y a agua potable

El agua potable, junto con el acceso a alimentos nutritivos, todavía representa un desafío para los trabajadores en algunos países de la cadena de suministro y, en particular, para algunos colectivos más vulnerables como las mujeres. A través de nuestra alianza con la organización *ALIVE & THRIVE* queremos avanzar en la creación de lugares de trabajo que favorezcan la lactancia materna en países como Camboya y Vietnam.

Proyectos desarrollados en 2021
• Madres en el trabajo - Entornos laborales que favorezcan la lactancia materna (Vietnam y Camboya)

Salud y bienestar personal

La salud y la higiene son dos conceptos esenciales, relacionados e interactivos. La salud se refiere al **bienestar físico y psicológico** de una persona, y cubre tanto su estado de salud como los recursos adecuados y suficientes para vivir. La higiene se refiere a las condiciones y prácticas que sirven para promover o preservar la salud. En esta línea, desde Inditex promovemos programas de bienestar dentro de los planes de acción relacionados con la protección social y que van de la mano con las acciones realizadas en la AIP de Salud y Seguridad laboral.

Proyectos desarrollados en 2021
• *Happiness for all* (India)

5.5.2.5.7. Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas



Las materias primas son la base de cualquier producto que comercializa Inditex. Desde esta AIP tratamos de tener una **visión holística** y trabajar en la identificación de las necesidades de los trabajadores de esta parte de nuestra cadena de suministro a través de procesos de debida diligencia que nos permitan asegurar el respeto de sus derechos fundamentales.

Las principales **líneas estratégicas** dentro de esta AIP son las siguientes:

Promover el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro de materias primas

Existen particularidades del trabajador que produce materias primas frente a los que trabajan en las fábricas, como es el caso de los productores y recolectores de algodón. Para dar respuesta a sus necesidades específicas, trabajamos con organizaciones a nivel local e internacional y con las propias comunidades para potenciar la sostenibilidad.

Concretamente, con la OIT contamos desde 2017 con un acuerdo público-privado que promueve el cumplimiento de los derechos fundamentales de los productores de algodón en comunidades de India, Pakistán, China y Mali.

Proyectos desarrollados en 2021
• Acuerdo público-privado con la OIT (India, Pakistán, Mali)

Incrementar la responsabilidad de todos los actores de la cadena de suministro sobre la sostenibilidad

Colaboramos con distintos grupos de interés con el objetivo de lograr un **cambio sostenible** en las condiciones del sector de los trabajadores del algodón.



Hemos trabajado con grupos de interés clave en India y Pakistán de la mano de la OIT para aumentar su compromiso y responsabilidad en la cadena de suministro del algodón y realizar así acciones conjuntas que redunden en su beneficio.

Otro claro ejemplo de colaboración es la que mantenemos con la *Responsible Sourcing Network* en el proyecto YESS (*Yarn Ethically & Sustainably Sourced*). Este proyecto está basado en el enfoque de identificación de riesgos a través de la debida diligencia de la OCDE y trata de homogeneizar los procesos de debida diligencia con el fin de poder replicar buenas prácticas en toda la industria.

Proyectos desarrollados en 2021
• *Yarn Ethically & Sustainably Sourced* (Global)

Establecer buenas prácticas y recomendaciones para la cadena de suministro de materias primas

Colaboramos con proyectos globales para identificar impactos y buenas prácticas en materias primas como el proyecto *The Visible Thread*, que tiene como objetivo el diseño de una visión, política y plan de acción compartido en la industria para una cadena de suministro del algodón más sostenible.

En estos últimos años se han publicado varios informes que denunciaban prácticas o incumplimientos en materia social en algunas regiones de Asia en las que Inditex no opera. En Inditex analizamos seriamente cualquier información en referencia a prácticas abusivas o inadecuadas en cualquier eslabón de la cadena de suministro del sector textil, y ponemos en práctica los mecanismos necesarios para prevenirlas o, en su caso, remediarlas.



En 2021, con base en nuestro proceso de debida diligencia y en colaboración con diversas organizaciones, hemos continuado trabajando para garantizar la ausencia de trabajo forzoso, hacia el cual tenemos un enfoque de tolerancia cero, así como para asegurar el cumplimiento de los distintos estándares internacionales y de nuestro Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores también en la cadena de suministro de las materias primas. Inditex ha desarrollado y aplica estrictas políticas y acciones con el objetivo final de promocionar el respeto de los derechos humanos de todos los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

Nuestro programa de auditorías, junto con los proyectos y programas enmarcados en nuestra estrategia de sostenibilidad social *Trabajador en el Centro* 2019-2022, así como la colaboración estrecha y permanente con determinados grupos de interés como *Ethical Trading Initiative* o la OIT, refuerza nuestro compromiso con la prevención del trabajo forzoso. En este sentido, seguimos comprometidos con el proceso de participación y diálogo con las partes interesadas relevantes (tanto locales como internacionales) para identificar oportunidades para prevenir impactos negativos en la vida de los trabajadores.

Además, Inditex es firmante del *Uzbek Cotton Pledge*, cuyo objetivo es la erradicación del trabajo forzoso en la cadena de producción de algodón en Uzbekistán.

Proyectos desarrollados en 2021
• *The Visible Thread* (Global)



5.5.2.6. Impacto positivo

El trabajo que realizamos tiene el objetivo final de **impactar positivamente a los trabajadores** de la cadena de suministro del Grupo. Gracias a la estrategia *Trabajador en el Centro* 2019-2022, aterrizada a través de las AIP y materializada con proyectos y planes específicos, llegamos a los trabajadores con el fin de empoderarlos, identificar sus necesidades y proporcionales las herramientas para satisfacerlas, además de mejorar sus condiciones de vida y laborales, y las de todos aquellos que los rodean.

Los proyectos llevados a cabo en las fábricas y/o comunidades de los trabajadores desempeñan un papel fundamental para lograr resultados de transformación en las personas de la cadena de suministro y en la comunidad. Además, nos ayudan a adquirir una **comprensión más profunda** de los desafíos y necesidades locales con respecto a determinados temas en materia de sostenibilidad social y derechos humanos, de ahí que también contribuyan a reforzar nuestros esfuerzos en la materia.

En 2021, hemos alcanzado a **1.366.420 trabajadores** a través de todas las iniciativas de *Trabajador en el Centro*.

1.366.420

TRABAJADORES ALCANZADOS

a través de todas las iniciativas de *Trabajador en el Centro* en 2021.


ZARA

5.6.

Colaboramos para preservar el planeta

Asuntos materiales relacionados: Relación con los grupos de interés; Innovación; Cambio climático; Minimización de la huella ambiental; Protección de los recursos naturales.



Nuestro compromiso con la sostenibilidad impregna todas las fases de la cadena de valor. Reducir el impacto ambiental y contribuir a la construcción de una industria más sostenible son objetivos primordiales para nuestro Grupo.

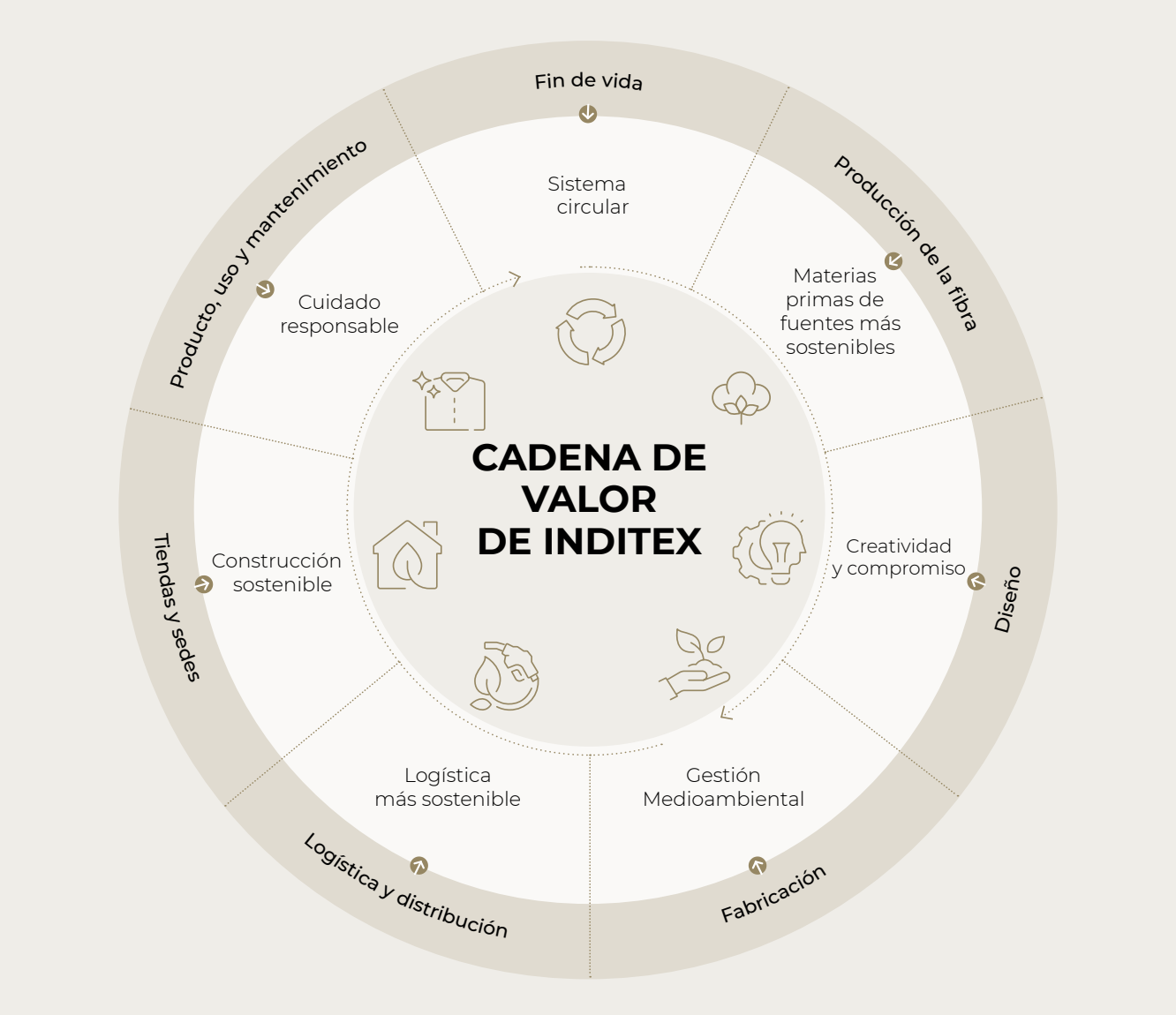
En Inditex estamos comprometidos con el **cuidado del planeta, la reducción de la presión sobre los recursos y la lucha contra el cambio climático**. En este marco de actuación, aplicamos diversas medidas a lo largo de toda la cadena de valor para reducir el impacto del consumo de agua y energía a través de un uso eficiente de los recursos, proteger la biodiversidad, fomentar la circularidad y avanzar así hacia la descarbonización. De esta manera, contribuimos a la consecución de los Objetivos de Desarrollo Sostenible y del objetivo del Acuerdo Climático de París, y proseguimos decididamente los esfuerzos para limitar el calentamiento global a 1,5 °C en línea con las últimas evidencias del IPCC y la COP26.

HITO 2021

Nuevos compromisos de sostenibilidad

El Grupo aprueba en su Junta General de Accionistas nuevos objetivos en materia de sostenibilidad y adelanta 10 años su compromiso de lograr las cero emisiones netas para 2040. Entre los compromisos anunciados destacan:

- En 2022, el 100% de la energía consumida en nuestras propias instalaciones procederá de fuentes renovables.
- En 2025, reducción del 25% del consumo de agua en la cadena de suministro.



Los principios de actuación en materia medioambiental de Inditex están recogidos en nuestra **Política de Sostenibilidad**[81]. Entre ellos destacan la consideración de las variables medioambientales en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y en las de nuestros socios y proveedores, la promoción de la sensibilización medioambiental y el cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable (así como otras obligaciones que se puedan establecer). La Política establece asimismo como un principio fundamental la preservación del medioambiente mediante el desarrollo de acciones de mejora continua en aspectos como las emisiones, el consumo de recursos, la utilización de sustancias químicas o la gestión de residuos.

ⓘ Más información en el apartado 4.2. *La sostenibilidad, base de la transformación* de este Informe.

Estos principios se materializan en nuestras tres estrategias medioambientales —Energía, Agua y Biodiversidad—, así como en los compromisos que hemos asumido con los productos forestales, que se recogen en nuestra Política de Productos Forestales.

MÁS INFORMACIÓN
sobre Política de productos Forestales.

POLÍTICA DE PRODUCTOS FORESTALES

Guía para la selección y utilización de materias primas de origen forestal cuyo objetivo es asegurar que proceden de bosques gestionados de forma sostenible y que tiene el compromiso de proteger los bosques primarios y en peligro de extinción.

81. Nuestra Política de Sostenibilidad sustituye a la anterior Política de Sostenibilidad Medioambiental, cuya modificación fue aprobada por el Consejo de Administración el 14 de diciembre de 2020.

ESTRATEGIAS MEDIOAMBIENTALES

Estrategia Global de Energía

Directrices para promover prácticas energéticas sostenibles.

Estrategia Global de Gestión del Agua

Directrices y actuaciones para impulsar una gestión sostenible del agua.

Estrategia de Biodiversidad

Directrices y acciones para promover la protección, conservación y el desarrollo de la biodiversidad en toda la cadena de valor de Inditex.

MÁS INFORMACIÓN
sobre Estrategia Global de Energía.

MÁS INFORMACIÓN
sobre Estrategia Global de Gestión del Agua.

MÁS INFORMACIÓN
sobre Estrategia de Biodiversidad.

La aplicación de estas estrategias se extiende a lo largo de nuestra cadena de valor. Compromete a todas nuestras instalaciones, al diseño y fabricación de nuestros productos y, en definitiva, a todas nuestras actividades. En este sentido, el uso más eficiente de los recursos es una constante que aplicamos tanto para nuestros productos como para todas nuestras operaciones.

La relevancia de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio nos ha llevado a asumir nuevos compromisos que se unen a nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad:

- Adelantar en 10 años, a 2040, nuestro objetivo de **cero emisiones netas** de gases de efecto invernadero (GEI).
- Conseguir que en 2022 el 100% de la energía que se utilice en nuestras propias instalaciones proceda de **fuentes renovables.**
- Reducir en 2025 el **consumo de agua** en la cadena de suministro en un 25%.

Estos objetivos reflejan nuestro compromiso de avanzar hacia un modelo de economía baja en carbono, que en Inditex ha estado presente desde los inicios del desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad medioambiental, pero que ha adquirido un notable nivel de ambición y exigencia en los últimos años.

Ejemplo de ello es el hito que supuso la aprobación en agosto de 2020 de **nuestros objetivos de descarbonización con base científica** (o SBT por sus siglas en inglés) por la iniciativa Science Based Targets (SBTi):

- Reducir nuestras emisiones de alcances 1 y 2 en un 90% en 2030 respecto a 2018.
- Reducir nuestras emisiones de alcance 3 (en la categoría de cadena de suministro) en un 20% en 2030 respecto a 2018.

En el proceso de definición de nuestros SBTs colaboramos con distintos expertos, organizaciones sectoriales y la propia iniciativa SBTi a fin de modelar nuestros escenarios de reducción. Este complejo proceso culminó no solo con su validación por parte de SBTi, sino que además la organización los calificó como "ambiciosos", ya que las reducciones propuestas son más estrictas que las marcadas por las sendas de reducción de emisiones más ambiciosas disponibles en el momento.

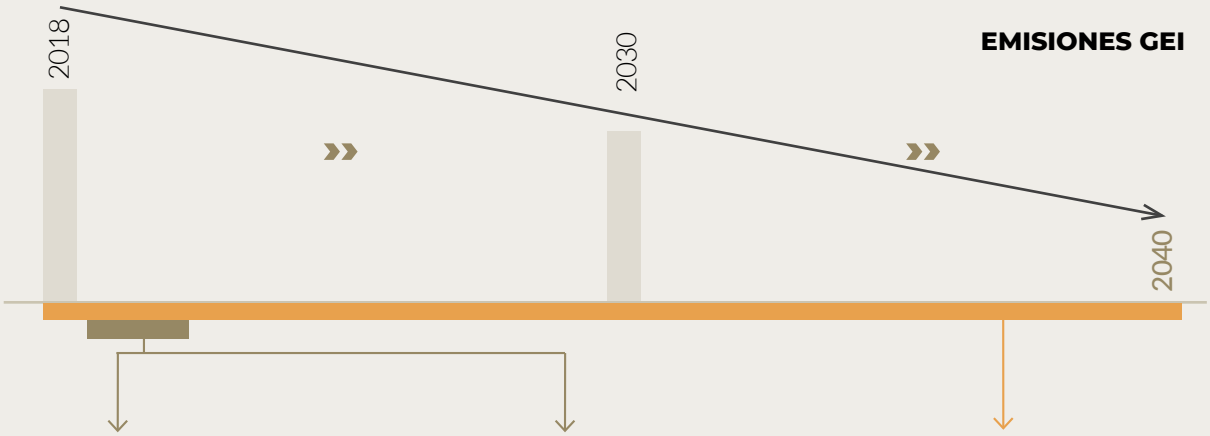
Además, estamos comprometidos con el uso de materias primas más sostenibles, con la circularidad de nuestros productos y con la eficiencia en nuestras actividades y las de nuestros proveedores y fabricantes, piezas clave para alcanzar nuestros objetivos de descarbonización.

ⓘ Más información en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.

Somos conscientes de la rapidez con la que evolucionan los retos y oportunidades ambientales y, más concretamente, de descarbonización. Además, queremos ser parte activa del cambio necesario para avanzar en la materia. Por ello, nuestros objetivos y escenarios de reducción son revisados periódicamente para asegurarnos de que cumplen con nuestra propia ambición interna, las expectativas de nuestros grupos de interés y la evidencia científica más reciente.



NUESTRO ENFOQUE EN DESCARBONIZACIÓN



2019

- Inditex anuncia ***Nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad*** en la Junta General de Accionistas de 2019
- Inditex crea un grupo de trabajo interdisciplinar para implementar las recomendaciones **TCFD**

SBTi, WRI y Apparel Impact Institute lanzan la guía para el sector textil y el calzado ***"SBT Guidance for the Apparel and Footwear sector"*** *

2020

- **Inditex se une a la campaña *RACE TO ZERO* de la UNFCC**
- Inditex es una de las más de 150 empresas en firmar la declaración conjunta ***UNITING BUSINESS AND GOVERNMENTS TO RECOVER BETTER***
- Inditex se une a la urgente llamada a la acción ***BUSINESS AMBITION FOR 1.5ºC***
- Inditex muestra su apoyo a ***Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TFCD)***
- ***Science Based Targets initiative*** **(SBTi)** aprueba los objetivos de reducción de emisiones de Inditex (SBTs)

2021

- Inditex aumenta sus objetivos de sostenibilidad en la Junta General de Accionistas de 2021
- Pablo Isla se une a la **Alianza de Líderes por el Clima**
- Inditex firma la **Carta abierta del sector empresarial dirigida a los líderes del G20 de la coalición** *We Mean Business*
- Inditex participa en la revisión de los objetivos de la **Carta de la Industria de la Moda para la Acción Climática (FICCA)**

Objetivos más ambiciosos para **FICCA** anunciados en la COP26 *

STBi lanza el primer estándar del mundo para cero neto *

Nuestros objetivos

Objetivos de reducción de emisiones a 2030 (SBTs)

Reducción de emisiones de gases de efecto invernadero en 2030 de un **90% para los alcances 1 y 2** y un **20% para alcance 3 (categoría Cadena de Suministro)** respecto a 2018.

Objetivo de Cero Emisiones Netas a 2040 (anteriormente a 2050)

A través de la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y de la neutralización de las emisiones residuales.

** Actuaciones externas*

Además, seguimos trabajando en la integración de las recomendaciones del *Task Force on Climate- Related Financial Disclosures* (TCFD). Analizamos los escenarios climáticos futuros, así como los riesgos y oportunidades asociados, para mantener una estrategia de descarbonización en línea con la ciencia, resiliente y competitiva en el corto, medio y largo plazo.

ⓘ Más información en el apartado *5.10.4. Cambio climático: riesgos y oportunidades* de este Informe.

Para alcanzar nuestros compromisos es esencial extender la cultura de sostenibilidad a todos **nuestros equipos.** En 2021 hemos continuado impartiendo formaciones en sostenibilidad medioambiental a equipos de nuestras sedes, centros logísticos, fábricas o tiendas. La actividad formativa se ha realizado tanto en España como en los mercados donde tenemos presencia comercial, como China, Turquía, India, México, Alemania, Argentina, Brasil, Bangladés, Australia o Francia, entre otros. Más de **14.000 empleados** han recibido formación en sostenibilidad medioambiental en 2021.

ⓘ Más información en el apartado 5.4. *Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.



Apoyo a iniciativas externas

Consideramos que cooperar con otras empresas y organizaciones es necesario para afrontar desafíos comunes a los que se enfrenta no solo nuestra industria, sino la sociedad en general, como pueden ser el cambio climático o la preservación de los recursos naturales, entre otros. Queremos aunar fuerzas para cambiar el paradigma actual y alinearnos con **objetivos y compromisos compartidos.** Por ello formamos parte de distintas iniciativas de colaboración.

En este sentido, el presidente de Inditex, Pablo Isla, se adhirió en mayo de 2021 a la *Alliance of CEO Climate Leaders*, una comunidad global de primeros ejecutivos de diversos sectores económicos y zonas geográficas. El objetivo de la alianza, que forma parte del Foro Económico Mundial, es aumentar el compromiso con la sostenibilidad y facilitar la transición hacia una economía de emisiones netas cero.

Principales iniciativas externas

We Mean Business Coalition

Iniciativa integrada por 778 compañías, cuyo objetivo es acelerar la acción contra el cambio climático. La organización propone para ello reducir las emisiones a la mitad en 2030 y llegar al cero neto, como muy tarde, en 2050; poner fin a la financiación de energía de carbón, alinear las finanzas públicas con el objetivo de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 °C y reforzar las medidas de adaptación y resiliencia. En el último trimestre de 2021, la coalición reclamó medidas más ambiciosas a los líderes de las grandes economías del mundo, reunidos en la cumbre del G20 en Roma, y a los países participantes en la COP26 de Glasgow.

Race To Zero

Campaña enmarcada dentro de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC), que busca impulsar el cambio hacia una economía descarbonizada. Es la alianza más grande de la historia comprometida en alcanzar las cero emisiones netas de carbono para 2050, como muy tarde.

Business Ambition For 1.5°C de Naciones Unidas

Llamamiento urgente a la acción de una coalición mundial de organismos de Naciones Unidas y de líderes empresariales e industriales, en colaboración con la iniciativa Race to Zero. Su objetivo es que las empresas establezcan objetivos de reducción de emisiones basados en la ciencia que sigan la senda del 1,5 °C.

Carta de la industria de la moda para la acción climática

Somos miembros del compromiso del sector de la moda impulsado por la Oficina de Cambio Climático de Naciones Unidas. En 2021, hemos participado en la revisión de los objetivos de descarbonización de esta alianza para dotarlos de mayor ambición y alineamiento con la última evidencia científica. Los nuevos objetivos fueron presentados en Glasgow en la COP26.

Uniting Business and Governments To Recover Better de Naciones Unidas

Declaración suscrita por más de 150 empresas que colaboran con SBTi, y entre las que se encuentra Inditex, para instar a los gobiernos de todo el mundo a alinear sus esfuerzos ante la crisis de la covid-19 y a prestar ayuda económica en relación a los últimos avances de la ciencia en materia climática.

Alianza por una recuperación económica sostenible

Impulsada por Ecodes y el Grupo Español de Crecimiento Verde, entre otros, el objetivo de esta alianza es defender la efectividad de las políticas de estímulos desde el punto de vista económico y social, y su alineación con las políticas de sostenibilidad y biodiversidad.

The Fashion Pact

Inditex es miembro fundador de *The Fashion Pact*, acuerdo entre empresas líderes del sector textil y moda para impulsar la sostenibilidad medioambiental del sector. Sus líneas principales de actuación están dirigidas a la lucha contra el cambio climático, el cuidado de los océanos y la conservación de la biodiversidad.

CDP

Participamos en CDP, organización sin ánimo de lucro creadora de un sistema de divulgación global en materia de impacto ambiental dirigido a inversores, empresas, ciudades, estados y regiones. En 2021, Inditex ha obtenido el nivel A- en su programa de cambio climático.

Sustainable Apparel Coalition (SAC)

Somos miembros activos de la SAC, coalición de distintos actores del sector textil para desarrollar índices de sostenibilidad comunes que evalúen el desempeño de marcas, *retailers*, fabricantes y productos. Además, impulsado por nuestra participación en la SAC, colaboramos con *The Policy Hub* para acelerar la transformación circular del sector.

Mit Climate and Sustainability Consortium (MCSC)

El *MIT Climate and Sustainability Consortium* (MCSC) reúne a líderes mundiales de distintos sectores industriales para acelerar la transición necesaria hacia la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el uso sostenible de los recursos. El MCSC se nutre de diversas perspectivas sobre el clima, la sostenibilidad y la justicia climática. Así, se crean nuevas oportunidades de colaboración que amplían y amplifican los esfuerzos actuales del MIT, al tiempo que se empodera a la industria para que se adapte y prospere en una economía y un mundo descarbonizados.

En 2021, en el marco del MCSC se identificaron diversas oportunidades de acción comunes a sus miembros a través de una serie de talleres. Como resultado, se establecieron las siguientes áreas clave en la colaboración: descarbonizar el transporte de carga, mejorar la resiliencia de las cadenas de valor, reducir el riesgo de captura de carbono, mejorar los sumideros naturales de carbono y mejorar la circularidad de los materiales, junto con dos temas transversales que fueron la disponibilidad de datos y las dimensiones sociales de las soluciones climáticas y de sostenibilidad.

También ha habido una actividad significativa en la participación de la comunidad del MIT a través del Consorcio, a través de la financiación de MCSC en el Programa de Oportunidades de Investigación de Pregrado (UROP) del MIT. En noviembre de 2021, se llevó a cabo el primer simposio anual de MCSC en el MIT y en formato virtual, utilizando un formato híbrido, que fue una oportunidad para involucrar a la comunidad del MIT, las empresas miembros de MCSC y otras empresas en la labor del Consorcio. En el futuro, el Consorcio continuará avanzando en su trabajo sobre los temas iniciales clave, organizará talleres y eventos y mejorará las oportunidades educativas.

ⓘ Más información en el apartado 4.4.2. *Alianzas* de este Informe.

MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL EN LA CADENA DE VALOR

Compromiso con iniciativas externas

→ Para cumplir nuestros compromisos en materia ambiental implementamos medidas de mejora continua y nos adherimos a iniciativas externas que nos permiten compartir mejores prácticas y alinearnos con los objetivos más ambiciosos.

Descarbonización y gestión de la energía

Gestión del agua

Biodiversidad

→ Nuestra gestión ambiental abarca tres grandes ámbitos (energía, agua y biodiversidad) en los que se centran las estrategias que derivan de nuestra Política de Sostenibilidad. Para cada ámbito nos esforzamos en monitorizar nuestros impactos, llevar a cabo iniciativas para minimizarlos e identificar oportunidades de generar un impacto positivo, tanto en operaciones propias como en toda la cadena de valor.

5.6.1. Nuestro enfoque en la descarbonización y la gestión de la energía

GRI 103-2; 103-3; 302-1; 302-2; 302-3; 302-4; 302-5; 305-1; 305-2; 305-3; 305-4; 305-5; 305-6; AF5; AF21; 308-2 Y 304-2

HITO 2021

En 2021, un **91%** del consumo de energía en nuestras propias instalaciones (sedes, centros logísticos, fábricas y tiendas) procede de fuentes de energía renovable.

A fin de progresar en nuestros compromisos de descarbonización, desarrollamos acciones basadas en la reducción de emisiones, incluyendo el incremento de la eficiencia del uso de la energía y de los recursos, así como un fuerte impulso al uso de energías renovables.

En el largo plazo, con el foco en nuestro objetivo de ser **neutros en emisiones de carbono en 2040**, estamos adoptando un enfoque holístico que incluye mejoras a lo largo de nuestra cadena de valor, desde nuestras sedes y tiendas, hasta el diseño de nuestros productos y su uso y fin de vida.

Este compromiso se ha materializado en 2021 en el progreso en dos ámbitos de actuación que consideramos clave: la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero y el aumento del uso de energías renovables.

La Estrategia Global de Energía de Inditex constituye uno de los pilares básicos de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la descarbonización. Su objetivo es promover el uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor. Simultáneamente, se propone reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y ayudar a mitigar sus efectos.

DESCARBONIZACIÓN Y GESTIÓN DE ENERGÍA

Marco interno

Estrategia Global de Energía

- Uno de los pilares del compromiso corporativo con la sostenibilidad medioambiental.
- Busca promover el uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor, para además reducir las emisiones de GEI y mitigar los riesgos asociados al cambio climático.

Monitorización de consumos y emisiones asociadas

- Seguimiento del consumo energético (electricidad, gas natural, gasóleo, etc.) de sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias y de emisiones asociadas.
- Tendencia decreciente del consumo absoluto y relativo.

Alternativa sostenible de consumo

- Fuerte apuesta por las energías renovables mediante la generación y la compra de energía de origen renovable.
- Tendencia creciente del porcentaje de energía procedente de fuentes renovables.
- Generación de energía renovable a través de paneles fotovoltaicos, eólica, geotermia y solar térmica.

Iniciativas de gestión de la energía

- Marco interno corporativo: Sistema de Gestión Ambiental y Política de Control y Gestión de Riesgos.
- Eficiencia y certificaciones en centros logísticos propios, fábricas propias y sedes corporativas.
- Eficiencia en puntos de venta.
- Eficiencia en transporte y distribución.
- Eficiencia en materias primas y procesos de fabricación.

5.6.1.1. Consumo energético

El consumo de energía global, incluyendo nuestras sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias, ha sido en 2021 de 1.756.210 MWh[82,83]. Esto representa una reducción del 14% en el consumo relativo de energía por metro cuadrado respecto a 2018, poniendo de relevancia los esfuerzos de eficiencia energética impulsados por el Grupo.

Consumo energético global[84]

Año	Consumo energético global (MWh)	Consumo energético relativo (kWh/m²)	Consumo energético relativo (Wh/€)
2018	1.969.127	262	75
2019	1.892.947	237	67
2020	1.270.704	165	62
2021	1.756.210	225	63

Consumo energético global por tipo (MWh)

Año	Electricidad	Gas natural	Otros combustibles
2018	1.865.074	103.724	329
2019	1.807.556	84.627	764
2020	1.206.543	63.905	256
2021	1.678.957	72.050	5.203

5.6.1.2. Fuerte apuesta por las energías renovables

La generación y adquisición de energía de origen renovable es un pilar fundamental en la arquitectura de nuestro modelo energético. Para mantener y reforzar este compromiso con el uso de energías limpias, Inditex anunció en la última Junta General de Accionistas el compromiso de utilizar **exclusivamente energía de fuentes renovables en 2022** en todas nuestras instalaciones. En 2021, hemos avanzado hacia la consecución de este objetivo y el uso de energía renovable representa ya el 91% del total, frente al 81% del ejercicio anterior.

En el marco de nuestro compromiso, entre otras medidas, invertimos en la generación de energías renovables en nuestros centros de operaciones propias. Cuando es técnicamente viable, disponemos de nuestra propia energía solar térmica, fotovoltaica y eólica, así como de instalaciones para el aprovechamiento geotérmico.

En 2021, hemos consumido 1.593.547 MWh de energía renovable en nuestras instalaciones de 44 mercados, excluyendo aquella que ha sido autogenerada. Gracias a ello hemos evitado la emisión de **493.723 toneladas[85]** de gases de efecto invernadero, un 113% más que en 2018 (978.266 MWh y 265.041 toneladas de GEI, 1.144.020 MWh y 295.566 toneladas de GEI y 837.626 MWh y 231.818 toneladas de GEI en 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

82. El consumo eléctrico de tiendas ha sido calculado a partir de datos reales de facturación. Para aquellas tiendas o periodos temporales para los que no tenemos disponible información se ha estimado considerando los promedios de consumos.
83. Este indicador recoge toda la energía consumida en las fábricas propias, sedes, centros logísticos propios, tiendas propias y vehículos propios de nuestro Grupo. El consumo de energía eléctrica y de gas natural de diciembre 2021 y enero 2022 ha sido estimado para algun os centros.
84. Este indicador recoge toda la energía consumida en las fábricas propias, sedes, centros logísticos propios, tiendas propias y vehículos propios de nuestro Grupo. El consumo de energía eléctrica y de gas natural de diciembre 2021 y enero 2022 ha sido estimado para algunos centros.
85. Con motivo de la actualización de los factores de emisión, se ha recalculado el histórico de los alcances 1 y 2 empleando los factores de la Agencia Internacional de la Energía, 2021 (alcance 2) y los factores de DEFRA, 2021 (alcance 1). Más información sobre la met odología en el apartado 6.1.3. Indicadores para la gestión del impacto ambiental de este Informe.

Porcentaje de energía eléctrica procedente de fuentes renovables[86]

Año	% de energía eléctrica proveniente de fuentes renovables
2018	45%
2019	63%
2020	81%
2021	91%

A cierre del ejercicio, tenemos varias plantas activas con paneles fotovoltaicos y un aerogenerador que han producido 5.920 MWh eléctricos (1.373, 811 y 575 MWh en 2020, 2019 y 2018, respectivamente), es decir, un 331% más que en 2020 y con las siguientes potencias instaladas: 3MW en Lelystad; 1 MW en el parking de empleados en nuestros Servicios Centrales de Arteixo; 850 kW eólicos en los Servicios Centrales de Arteixo; 100 kW en el edificio de Tecnología de Arteixo; 200 kW en la sede de Zara.com y Zara Hombre; 30 kW en el centro Tempe 1; 200 kW en el centro de Tempe 3; 200 kW en el centro de Tempe 3S, y 100 kW en el almacén de telas de A Laracha.

En algunas de nuestras instalaciones contamos con una planta de cogeneración que permite la producción simultánea de calor y energía a partir de combustible bajo en carbono. En 2021, estas plantas han generado 8.852 MWh de energía eléctrica y 10.051 MWh de energía térmica (4.334 MWh eléctricos y 6.679 MWh térmicos, 7.785 MWh eléctricos y 11.002 MWh térmicos y 17.317 MWh eléctricos y 16.634 MWh térmicos en 2020, 2019 y 2018, respectivamente). Asimismo, durante el **ejercicio se generaron 653 MWh de energía térmica mediante geotermia y placas solares** (633 MWh, 577 MWh y 329 MWh en 2020, 2019 y 2018, respectivamente).



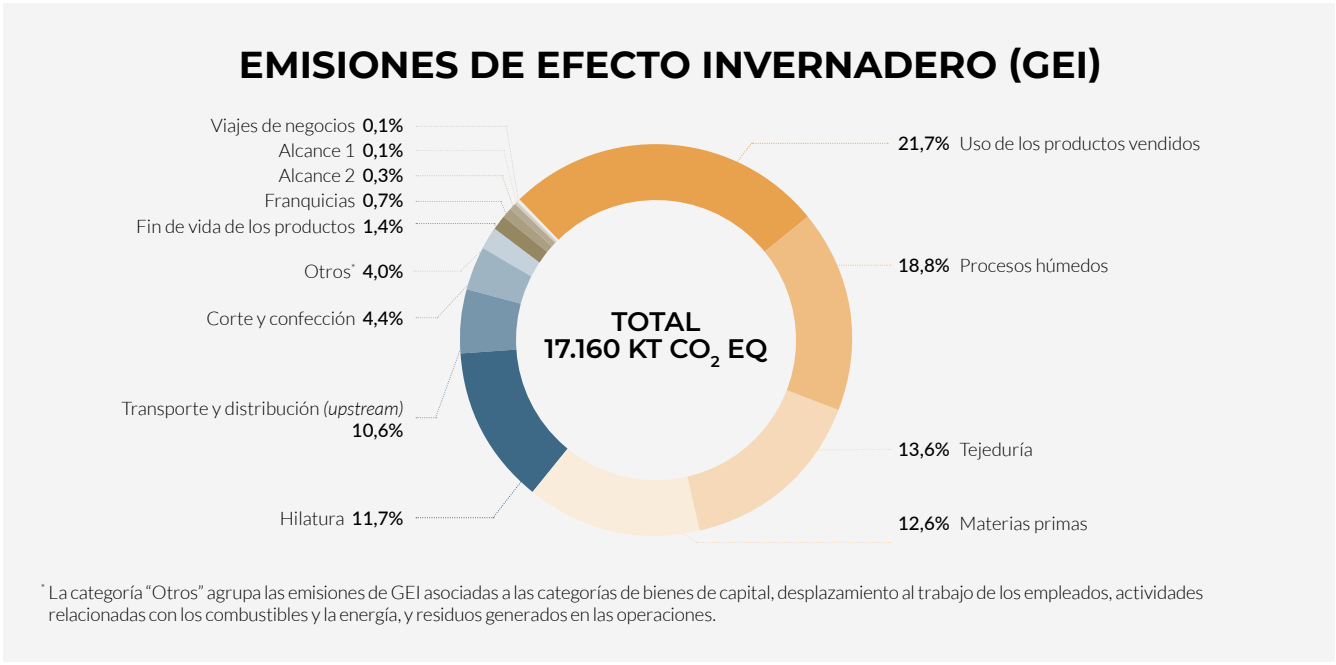
86. En el caso de los certificados de energía renovable, el periodo de los datos es año natural en vez de año fiscal (periodo establecido en este Informe).

5.6.1.3. Emisiones de gases de efecto invernadero

Como consecuencia de los avances registrados en eficiencia energética y en el uso de energías renovables, en 2021 hemos conseguido reducir en un **86%** por metro cuadrado las emisiones relativas de alcance 1 y 2, con respecto a 2018.

Emisiones de GEI de alcance 1 y 2 (tnCO_2eq)[87]

Año fiscal	Alcance 1	Alcance 2[88]	Kg CO₂eq por m²	gr CO₂eq por €
2018	19.172	419.448	58	17
2019	15.804	293.981	39	11
2020	11.859	98.676	14	5
2021	14.575	47.770	8	2



Emisiones de alcance 1: emisiones directas asociadas a fuentes que están bajo el control directo del Grupo Inditex (combustión en calderas, vehículos propioios, etc.).

Emisiones de alcance 2: emisiones indirectas asociadas con la generación de electricidad adquirida y consumida.

Emisiones de alcance 3: incluye otras emisiones indirectas vinculadas con la cadena de producción de bienes y servicios, a su distribución y a la comercialización fuera de la organización. De cara a una mayor transparencia, la categoría Compra de Productos y Servicios (según GHG Protocol) está subdividida en las siguientes categorías: materias primas, hilatura, tejeduría, procesos húmedos y corte y confección.

Dentro del alcance 3 se incluyen también las emisiones asociadas al transporte de los productos que comercializamos. En 2021 las emisiones asociadas al transporte Upstream Inbound y al transporte Upstream Outbound equivalen a un consumo energético de 3.357.983 MWh y 3.953.264 MWh, respectivamente (2.802.639 MWh y 3.218.377 MWh en 2020; 3.431.069 MWh y 4.306.576 MWh en 2019). El consumo eléctrico de las tiendas franquiciadas fue de 242.439 MWh y el consumo en viajes de negocios se situó en 63.839 MWh (150.114 MWh y 18.488 MWh en 2020 y 226.520 MWh y 218.274 MWh en 2019, respectivamente). La comparación con las cifras de 2020 está fuertemente sesgada por el cierre en ese ejercicio de nuestras tiendas y sedes y por el fomento del teletrabajo como consecuencia de la covid-19.

ⓘ Más información en el apartado *6.1.3. Indicadores para la gestión del impacto ambiental* de este Informe.

87. Con motivo de la actualización de los factores de emisión, se ha recalculado el histórico de los alcances 1 y 2 empleando los factores de la Agencia Internacional de la Energía, 2021 (alcance 2) y los factores de DEFRA, 2021 (alcance 1). Más información sobre la metodología en el apartado *6.1.3. Indicadores para la gestión del impacto ambiental* de este Informe.
88. 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. Más información sobre las emisiones de alcance 2 según el método *location-based* de la guía GHG Protocol en el apartado *5.10.4. Cambio Climático: riesgos y oportunidades.*

5.6.1.4. Gestión de la energía

a. Sistema de Gestión Ambiental
La eficiencia es una prioridad en todas las instalaciones del Grupo. Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que constituye un pilar en nuestra apuesta por la utilización de energías renovables y modelos de gestión circular. Certificado bajo la norma internacional ISO 14001, el SGA está **implantado en el 100% de las sedes corporativas, centros logísticos propios y fábricas propias** del Grupo. Para prevenir los riesgos ambientales vinculados a estas instalaciones y hacer un seguimiento y una evaluación de la correcta implantación del SGA, Inditex cuenta con un equipo de 27 personas.

Durante los ejercicios de 2021, 2020, 2019 y 2018 no se registró ninguna sanción o multa significativa por haber vulnerado la normativa sobre medioambiente. Además, el Grupo no cuenta con instalaciones en áreas protegidas.

b. Política de Control y Gestión de Riesgos
La Política de Control y Gestión de Riesgos de Inditex, que está en vigor desde 2015 y fue modificada por última vez en 2020, afecta a todo el Grupo y es la base de un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos. Establece los principios básicos, los factores clave y el marco general de actuación para gestionar y controlar los riesgos que afectan al Grupo, incluidos los de naturaleza climatológica.

ⓘ Más información sobre gestión de riesgos climáticos en el apartado *5.10.4. Cambio climático: riesgos y oportunidades* de este Informe.

Teniendo en cuenta nuestra actividad, el Grupo 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 este Informe.

c. Eficiencia en sedes, centros logísticos propios y fábricas propias
En Inditex contamos con una cultura de eficiencia aplicada al ámbito medioambiental, es decir, la aplicación de procesos productivos que permitan **controlar el consumo de los recursos** y adoptar medidas para reducirlos con el fin de paliar su impacto. Para asegurar su desarrollo en nuestras instalaciones, realizamos las inversiones necesarias en todas nuestras sedes y plataformas en cumplimiento de nuestra Instrucción para la Correcta Gestión Ambiental, y promovemos buenas prácticas en el día a día de nuestros empleados.

En cuanto a la construcción de las sedes, su diseño está pensado en función de criterios bioclimáticos. Se fomenta por ejemplo la instalación de paneles fotovoltaicos para que el consumo energético esté optimizado y sea de origen renovable, que se pueda aprovechar el agua de lluvia para usos no potables o que el sistema de iluminación se autorregule en función de la luminosidad exterior.



Consumo de energía eléctrica en sedes, centros logísticos propios y fábricas propias

Año	Consumo eléctrico total (MWh)	Consumo eléctrico relativo (kWh/m²)	Consumo eléctrico relativo (Wh/€)
2018	159.434	50	6
2019	175.308	49	6
2020	163.897	46	8
2021	175.217	48	6

Certificaciones LEED[89] en centros de distribución y sedes

En el marco de nuestro firme compromiso con la sostenibilidad, buscamos también que nuestras instalaciones cumplan los requisitos más exigentes en materia de **construcción sostenible**. Por eso, desde 2009 acreditamos nuestros espacios más emblemáticos con los estándares de mayor prestigio en construcción sostenible, como es el caso de las certificaciones LEED desarrolladas por el *US Green Building Council*.

Un ejemplo de esta política es la certificación en 2021 de nuestro punto de conexión logística en Lelystad (Holanda). También destaca el Centro de Procesado de Datos de Inditex, ubicado en la sede de Arteixo (A Coruña), que además de contar con la certificación LEED Platino otorgada por la organización *US Green Building Council*, cuenta con la certificación de la norma internacional ISO 50001, que avala su gestión eficiente y sostenible de la energía. Así, el 100% de su consumo eléctrico proviene de fuentes renovables.

CERTIFICACIONES LEED EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y SEDES

1 Certificado
LEED Platino
- Centro de Procesado de Datos de Inditex en Arteixo

1 Certificado
LEED CI Certified
- Servicios Centrales del Grupo Inditex en Arteixo (fases I, II y III)

10 Certificados
LEED Oro
- Nueva sede de Servicios Centrales del Grupo Inditex en Arteixo
- Oficinas de Zara Logística
- Comedor de Zara Logística
- Sede de Pull&Bear
- Plataforma logística de Cabanillas
- Sede de Massimo Dutti
- Centro logístico de Massimo Dutti
- Sede central de Oysho
- Sede de Stradivarius
- Punto de conexión logística Lelystad



89. Todas las certificaciones se encuentran vigentes.

d. Eficiencia y sostenibilidad en nuestras tiendas

La eficiencia energética y la aplicación de mejores prácticas en el ámbito de la sostenibilidad ambiental es una prioridad tanto en el diseño como en la actividad diaria de las tiendas de Inditex. Para alcanzar este objetivo, desarrollamos distintos proyectos que contribuyen a que nuestras tiendas sean espacios donde la sostenibilidad está **presente de manera integral,** desde las propias instalaciones, hasta los productos y la interacción con nuestros clientes.

En este sentido estamos constantemente revisando nuestros estándares para garantizar que están alineados con las prácticas más punteras e implementando nuevos programas que nos permiten avanzar en la mejora continua y sostenibilidad de nuestras tiendas.

Un paso más en el compromiso de sostenibilidad de nuestra red de tiendas propias es la conexión con la plataforma central Inergy, que supervisa y optimiza el consumo energético, logra una mayor eficiencia y reduce el impacto medioambiental. A finales de 2021, el 66% de nuestras tiendas propias estaban conectadas con la plataforma. El consumo eléctrico estimado en tiendas propias en 2021 fue de 1.503.739 MWh, frente a los 1.632.248 MWh de 2019 (la comparación con 2020 no es significativa por el impacto de la covid-19).



Consumo de energía eléctrica en nuestras tiendas

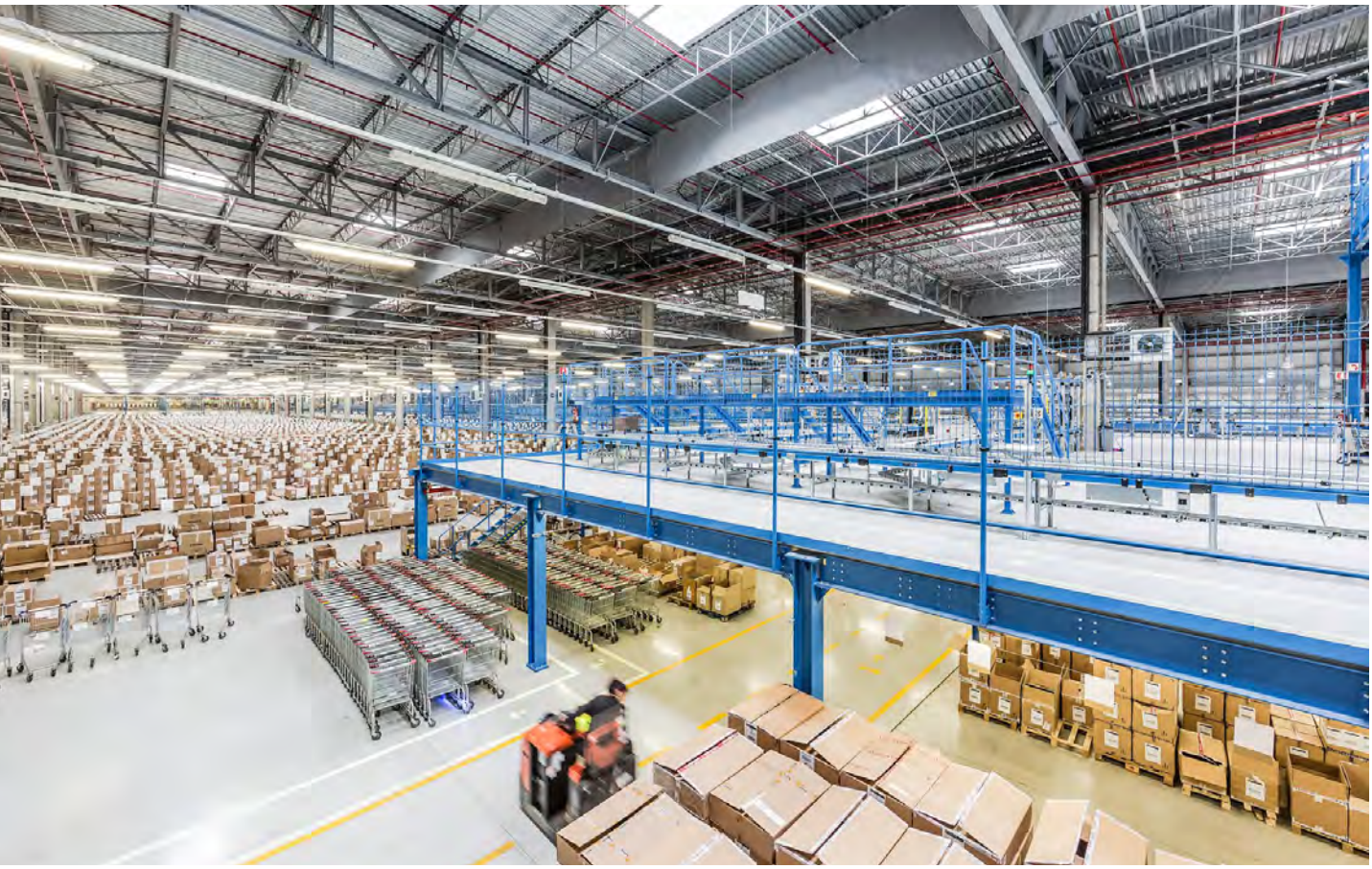
Año	Consumo eléctrico global (MWh)	Consumo eléctrico relativo (kWh/m²)	Consumo eléctrico relativo (Wh/€)
2018	1.705.639	394	65
2019	1.632.248	371	58
2020	1.042.646	252	51
2021	1.503.739	363	54

Otra prueba de nuestro compromiso con la construcción sostenible es la acreditación de nuestras tiendas en prestigiosas certificaciones de estándares internacionales, como LEED y BREEAM[90]. Actualmente, contamos con 9 certificados LEED Platino, 27 certificados LEED Oro y 1 certificado BREEAM.

La política de eficiencia no se limita solo a las tiendas físicas, sino que se extiende también al universo digital. La web de Zara, nuestra marca más representativa, está alojada en centros de datos propios y servidores externos, y el 100% de la energía que se consume en nuestras tiendas *online*, así como en el Centro de Procesado de Datos y en los servidores externos, es de origen renovable.

Asimismo, se están utilizando tecnologías que aumentan el rendimiento energético de nuestros servidores, gracias al uso de fuentes de alimentación más eficientes y mejores sistemas de disipación del calor.

90. Todas las certificaciones se encuentran vigentes.



e. Eficiencia en transporte y distribución

En línea con nuestro propósito de hacer un uso óptimo de los recursos —y, por tanto, reducir las emisiones asociadas a todos nuestros procesos—, el ámbito de la distribución es muy relevante en nuestro Sistema de Gestión Ambiental, ya que mantenemos una frecuencia de entrega, desde nuestros centros logísticos a las tiendas, de dos veces por semana.

En este sentido, y con el fin de mejorar la eficiencia de nuestras operaciones de distribución y logística y reducir las emisiones indirectas de alcance 3 que de ellas se derivan, trabajamos tanto en proyectos de mejora propios como en diversas iniciativas y colaboraciones:

Proyectos propios

- **Optimización de cargas.** Analizamos el mejor modo de llenar las cajas de los camiones mediante el desarrollo de nuevos protocolos que optimizan, revisan y ajustan las propuestas de carga. Además, aprovechamos los flujos de las rutas que dan servicio a las tiendas europeas, y evitamos que vuelvan en vacío, usando esos camiones para la devolución de mercancías a España. En 2021 se han contabilizado 4.565 camiones en estos flujos de retorno, lo que supone un ahorro de 7,9 millones de kilómetros y sus emisiones asociadas.

- **Iniciativas relacionadas con *packaging*.** Colaboramos con otras áreas del Grupo para optimizar los envases y embalajes de cara a su transporte y distribución, aplicando nuestro estándar de referencia *Green to Pack* y contribuyendo así a la consolidación de cargas y reducción de emisiones relacionadas.

- **Vehículos de alta capacidad.** Al aumentar el volumen de carga de un vehículo —como ocurre en el caso de los *gigatráilers* y los *duotráilers*— y minimizar el número de camiones en la carretera, conseguimos reducir emisiones de CO2. En 2021 se han recorrido más de 2 millones de kilómetros con esta modalidad de transporte.

- **Trailer de Gas Natural Licuado (GNL).** También se utilizan vehículos de gran capacidad que usan Gas Natural Licuado como combustible. En 2021 se han recorrido más de 449 mil kilómetros con este tipo de vehículos.

- **Estándar Euro VI.** Es el estándar de motor más exigente que existe actualmente en materia de emisiones de óxidos de nitrógeno y partículas. En 2021, los principales proveedores de transporte terrestre primario (lo que supone un 83% de la facturación total) cumplía con el estándar Euro VI en más del 90% de su flota.

- **Vehículo eléctrico.** En China, el reparto de última milla a todas nuestras tiendas se realiza con camiones eléctricos, con el fin de reducir las emisiones

de gases de efecto invernadero y la contaminación atmosférica en las ciudades. En España, también se ha electrificado el reparto de última milla en varias tiendas de Madrid.

- **Desplazamientos de empleados.** Todos nuestros empleados de oficina en España pueden ir a trabajar en el servicio de autobús lanzadera. También promovemos la aplicación Weshare para compartir coche en los desplazamientos hacia y desde el lugar de trabajo. Estas medidas disminuyen la densidad del tráfico y los tiempos de conducción en los itinerarios diarios.

- **Puntos de recarga eléctrica.** En 2021 han aumentado en un 313% el número de puntos de recarga de vehículos eléctricos en todos los servicios centrales del Grupo, a fin de facilitar su uso entre empleados. Desde ellos se suministraron más de 197.000 kWh[91] (más de 71.000 kWh en 2020 y más de 47.000 kWh en 2019), lo que contribuye a evitar las emisiones asociadas al uso de combustibles fósiles.

Colaboraciones

- ***Cargo Owners for Zero Emission Vessels* (CoZEV)**. Desde 2021 participamos en esta iniciativa internacional liderada por la organización sin ánimo de lucro Aspen Institute, en el marco de su programa Shipping Decarbonization Initiative (SDI), y en la que están involucradas otras grandes empresas de bienes de consumo. Su objetivo es acelerar la transición hacia el uso de buques con emisiones cero y comprometerse a utilizar solo este tipo de transporte marítimo en 2040.

- ***Smart Freight Centre y Consejo Global de Emisiones Logísticas*** (GLEC, por sus siglas en inglés). El objetivo del ***Smart Freight Center***, una organización sin ánimo de lucro dedicada al transporte sostenible, es conseguir un sector logístico eficiente, con cero emisiones y que contribuya al cumplimiento del Acuerdo Climático de París y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas. Para alcanzar esta visión, une a la comunidad logística a través de su ***Global Logistics Emissions Council*** (GLEC). El GLEC ha desarrollado una metodología global mundialmente reconocida para calcular de manera armonizada la huella logística de gases de efecto invernadero de las cadenas de suministro multimodales, así como para su notificación y publicación. Inditex forma parte del GLEC desde 2020.

- ***Clean Cargo.*** Iniciativa promovida para reducir los impactos ambientales del transporte multimodal de mercancías e impulsar el transporte marítimo responsable. Inditex está adherido desde 2020 y participa en su Clean Cargo Working Group, en el que colaboran distintas empresas a fin de integrar principios empresariales ambiental y socialmente responsables en la gestión del transporte. La organización ha desarrollado un estándar de cálculo de emisiones de transporte marítimo utilizado por otras iniciativas como el programa SmartWay de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA) y el GLEC.

f. Emisiones atmosféricas y acústicas

Las emisiones atmosféricas procedentes de equipos de combustión (calderas de calefacción y calderas de vapor) se someten a comprobaciones y verificaciones periódicas por parte de los organismos de control autorizados, con el fin de garantizar que nuestros centros logísticos donde se sitúan estos equipos cumplen la legislación aplicable. De este modo, nos aseguramos de que nuestras emisiones atmosféricas están dentro de los límites legales para los parámetros exigidos en cada caso (por ejemplo, en CO, NOx, SO_2 y opacidad).

Por otra parte, para mitigar la contaminación acústica disponemos de un Protocolo para Equipos de Descarga con el que se pretende reducir los ruidos de la distribución y suministro de nuestros productos durante el horario nocturno, cuando los niveles de emisión sonora permitidos son más restrictivos.



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



5.6.2. Nuestro enfoque en la gestión del agua

GRI 103-2; 103-3; 303-1; 303-2; 303-3; 303-4; 303-5; 308-2 Y 304-2

La reducción del uso del agua —tanto en nuestras operaciones como en las de la cadena de suministro— es un objetivo prioritario, por su potencial **impacto positivo en el medioambiente** y, especialmente, en los hábitats marinos y de agua dulce y en las comunidades que viven en ellos. Además, la reducción del consumo de agua a través del uso de programas de gestión y tecnologías más eficientes conlleva una reducción del consumo de energía y sus emisiones asociadas. Por ello, la reducción del impacto derivado del consumo de agua es un objetivo que no solo contribuye a la preservación de un recurso vital para el planeta, sino que también es clave para alcanzar nuestros compromisos de descarbonización.

NUESTRA HOJA DE RUTA PARA UN USO SOSTENIBLE Y RACIONAL DEL AGUA

Nuestra hoja de ruta para un uso sostenible y racional del agua a lo largo de nuestra cadena de valor está definida por nuestra Estrategia Global de Gestión del Agua. En su aplicación, desarrollamos iniciativas individuales y colaboramos con distintos grupos de interés para reducir nuestro impacto medioambiental y proteger los hábitats marinos y de agua dulce, siempre tratando de buscar los procesos y tecnologías más innovadoras. La gestión del agua en Inditex se basa en los principios del CEO Water Mandate, iniciativa promovida por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y en la que se vinculan aspectos medioambientales y sociales.

GESTIÓN DEL AGUA

Marco interno

» Estrategia Global de Gestión del Agua
Hoja de ruta que favorece la colaboración entre los diferentes grupos de interés en la gestión sostenible y racional del agua a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

Monitorización de consumos

- Seguimiento del consumo de agua de sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias.
- Tendencia decreciente del consumo absoluto y decreciente/estable en los consumos relativos.

Iniciativas de gestión del agua

» En operaciones propias
Iniciativas dirigidas a la eficiencia en el consumo, la recuperación y la reutilización del agua.

» En la cadena de suministro
Colaboración con terceros para promover la correcta gestión del agua (análisis de aguas residuales y mejora del acceso a agua potable y saneamiento).

5.6.2.1. Consumo

El consumo de agua en las instalaciones del Grupo Inditex se realiza, principalmente, por razones de limpieza y para usos sanitarios, por lo que su vertido a redes de saneamiento municipales está garantizado. En el entorno industrial, el agua se destina, fundamentalmente, a la generación de vapor y a los sistemas de recirculación de la refrigeración industrial en ciclo cerrado, lo que nos permite estimar que el agua vertida es igual a la consumida. Los vertidos de aguas residuales de todas las instalaciones se realizan a las redes de saneamiento correspondientes. En Inditex, el consumo de agua no impacta en hábitats protegidos.

En 2021 hemos consumido en nuestras propias instalaciones –sedes corporativas, fábricas, centros logísticos y tiendas, un total de 1.886.900 metros cúbicos de agua. El consumo de nuestros centros se contabiliza a través de mediciones directas y registros de los recibos de las redes públicas de abastecimiento[92].



Consumo de Agua (m^3)

Año fiscal	Consumo de agua (m^3)	Consumo de agua relativo (litros/m^2)	Consumo de agua relativo (ml/€)
2018	2.145.804	285	82
2019	2.068.661	260	73
2020	1.663.039	216	82
2021	1.886.900	241	68

5.6.2.2. Iniciativas en operaciones propias

Para facilitar el ahorro en el consumo de agua, el Grupo incorpora en la planificación de nuevos proyectos el uso de **tanques de tormenta** que permiten recuperar agua de lluvia de la cubierta y usarla para el riego. En 2021 hemos recuperado 10.439 m^3 de agua en nuestros centros en Cerdanyola, Arteixo y Lelystad.

Especial mención merece nuestra instalación de Indipunt, en Narón (A Coruña), que emplea tecnología avanzada para reutilizar el 100% del agua en el riego de jardines y fluxores de sanitarios, por lo que alcanza ahorros significativos de consumo. Este fue el primer proyecto de recuperación de agua de estas características aprobado en Galicia, tras superar los severos controles de la Administración Pública.

5.6.2.3. Iniciativas en cadena de suministro

Nuestra cadena de suministro es clave en la política de gestión responsable del uso del agua, ya que se emplea en los procesos húmedos necesarios para la fabricación de los productos textiles (lavandería, tintorería y estampación), así como en el cultivo de distintas materias primas que utilizamos. Por este motivo, el Grupo ha establecido en 2021 como nuevo objetivo medioambiental la **reducción en un 25% del consumo de agua** en nuestra cadena de suministro para 2025.

Con ese fin, trabajamos en varias iniciativas:

- Incrementar las instalaciones incluidas en el programa Care for Water, que reducen el uso de agua

92. El consumo de tiendas propias ha sido calculado a partir del gasto contable por tienda. Se ha utilizado el precio medio específico de 20 mercados. Para el resto de mercados se ha utilizado el promedio de m^3/m^2 por cadena.

y, al mismo tiempo, disminuyen el consumo de energía, ya que no es necesario calentarla.

- Promocionar prácticas de cultivo de materias primas que reduzcan el consumo de agua.
- Elaborar una guía de mejores prácticas para reducir el consumo de agua para nuestros proveedores.
- Colaborar con iniciativas externas.

ⓘ Más información en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.

a. *Care for Water*

Nuestro programa *Care for Water*, enmarcado bajo el estándar *Green to Wear*, impulsa el uso de tecnologías que permitan alcanzar un consumo eficiente del agua mediante la mejora continua de los procesos productivos de nuestros proveedores y la inversión tecnológica.

ⓘ Más información en el apartado *5.5.1. Gestión sostenible de la cadena de suministro* de este Informe.

Care for Water Improvement Programme

Como parte de nuestro compromiso para reducir el impacto en agua, uno de los programas clave impulsados en 2021 es el programa de mejora *Care for Water Improvement Programme*. El objetivo de esta iniciativa es apoyar a las instalaciones para que puedan optimizar y reducir su demanda hídrica y obtener nuestra más alta calificación por su excelente gestión y uso *(Excellent Water Management)* en las auditorías *Green to Wear*. Este año hemos trabajado conjuntamente con más de 170 instalaciones en el marco de este programa, dándoles apoyo, acompañamiento y asesoramiento.

Este programa tiene una duración para las fábricas de 12 meses, comenzando con un período de 30 días para que las instalaciones creen y propongan su propio plan de acción para la mejora de la eficiencia hídrica, que puede estar diseñado en torno a cuatro pilares:

- Inversión en nueva tecnología o maquinaria.
- Optimización del proceso de fabricación.
- Recuperación y tratamiento de aguas residuales que puedan ser reutilizadas en los procesos de fabricación.
- *Zero Liquid Discharge:* utilización de circuitos de agua cerrados al 100%.

El plan de acción debe a su vez estructurarse en base a objetivos trimestrales, cuyo cumplimiento será verificado por una tercera parte al finalizar cada trimestre.

b. Colaboración en China

Inditex colabora con el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales de China (IPE, por sus siglas en inglés) en la mejora continua de la gestión ambiental de nuestra cadena de suministro en este mercado. Esta entidad da a conocer las analíticas de las aguas residuales de las fábricas y ha reconocido la labor de Inditex en la mejora del desempeño ambiental de su cadena de suministro. En su ranking global de marcas, Inditex ocupa la cuarta posición del sector textil (quinta posición global). Además de las fábricas textiles, el IPE controla los proveedores ascendentes —de productos químicos— y las plantas centralizadas de tratamiento de efluentes.

PROGRAMA DE MEJORA: CFW IMPROVEMENT PROGRAMME



c. Otras colaboraciones

No solo tenemos en cuenta el uso industrial del agua. Conscientes de su relevancia para la salud y la prosperidad de las comunidades locales, colaboramos desde 2015 con *Water.org*, organización internacional sin ánimo de lucro que trabaja para llevar agua y saneamiento a poblaciones vulnerables a través de microcréditos.

ⓘ Más información en el apartado *4.4.2. Alianzas* de este Informe.

5.6.3. Nuestro enfoque sobre biodiversidad

GRI 103-2; 103-3; 308-2 Y 304-2

HITO 2021

Inditex se incorpora a *LEAF Coalition*. Esta iniciativa global, que reúne a empresas y gobiernos, tiene como objetivo movilizar más de 1.000 millones de dólares de financiación para la conservación de bosques tropicales y subtropicales.

La protección de la biodiversidad es fundamental en nuestra estrategia de sostenibilidad, no solo porque de ella depende la producción de nuestra materia prima para la fabricación textil (algodón, fibras y materiales celulósicos, piel…) sino porque es, sobre todo, un elemento crítico para la supervivencia y bienestar de la sociedad y el planeta.

En este sentido, en Inditex nos comprometemos a proteger la biodiversidad a través de una **gestión responsable y sostenible de los recursos naturales** a lo largo de toda nuestra cadena de valor. Nuestra Estrategia de Biodiversidad se basa en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas y se concreta en actuaciones para promover la transición hacia materias primas y productos más sostenibles, la preservación de ecosistemas acuáticos y terrestres, la lucha contra el cambio climático y la colaboración con organizaciones afines.

Materiales sostenibles y bienestar animal

Una gran parte de los materiales que utilizamos dependen de la biodiversidad y de elementos esenciales como un adecuado ciclo de nutrientes, la purificación del agua o la polinización de cultivos. Por otra parte, es necesario reducir el impacto en diferentes ecosistemas de las fibras artificiales. Por ello, llevamos a cabo distintas iniciativas para asegurar la protección de la biodiversidad asociada a los materiales que utilizamos para nuestros productos.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.2. Diseño y elección de los materiales* de este Informe.

GESTIÓN DE LA BIODIVERSIDAD

Marco interno

- **Estrategia de Biodiversidad**
  Busca promover la protección, conservación y el desarrollo de la biodiversidad en toda nuestra cadena de valor y más allá de la misma.
- **Política de Productos Forestales**
  Guía para la selección y utilización de materias de origen forestal, asegurando que provengan de bosques gestionados de forma sostenible.

Iniciativas destacadas en materia de biodiversidad

Bienestar animal

- Política de bienestar animal que incluye estándares éticos en el uso de productos de origen animal.
- Compromiso con entidades como PETA o *Fur Free Alliance*.

Nuestra estrategia de protección de la biodiversidad incluye también el bienestar animal y por ello contamos con una Política de Bienestar Animal que 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. La Política ha sido desarrollada en colaboración con la *Humane Society of the United States* (HSUS). Bajo este marco, adoptamos **diversos estándares** y compromisos de actuación:

- Todos los componentes de origen animal en los artículos comercializados por nuestras marcas deben proceder de animales tratados de forma ética y responsable.
- Ninguno de nuestros productos de origen animal puede proceder de especies criadas en exclusiva para comercializar sus pieles, conchas, astas, huesos, pluma, plumón u otros elementos similares.
- Ninguna de nuestras marcas comercializa piel de pelo. Se cumplen así estrictamente los requisitos exigidos por el programa *Fur Free Retailer* de la Fur *Free Alliance*, una coalición internacional de organizaciones de protección de los animales.
- Ninguna de nuestras prendas contiene lana de angora o mohair, en consonancia con nuestro compromiso con la organización *People for the Ethical Treatment of Animals*.

En lo que se refiere al uso de otros materiales, toda la madera empleada en la producción de muebles y objetos, así como los productos de papel, deben estar certificados bajo los estándares PEFC/FSC, tal y como recoge nuestra Política de Productos Forestales.

Alianzas y colaboraciones

Apostamos por el esfuerzo colectivo y la cooperación para la protección y regeneración de la biodiversidad a través de diferentes **tipos de acuerdos:**

Iniciativas multisectoriales

En 2021 nos hemos adherido a la coalición LEAF, una iniciativa de financiación público-privada coordinada por *Emergent* con el objetivo de luchar contra la deforestación de los bosques tropicales y subtropicales, y a apoyar el desarrollo sostenible de los



países en los que se encuentran estos bosques. Solo aquellas compañías que tengan objetivos de descarbonización aprobados por SBTi, como es el caso de Inditex, pueden unirse a la coalición.

Proyectos en el sector de la moda y el textil

Además de ser miembros fundadores de *The Fashion Pact*, uno de cuyos ejes de actuación es la protección de la biodiversidad, también somos socios fundadores de *Organic Cotton Accelerator*, cuyo fin es incrementar la disponibilidad de algodón orgánico; colaboramos con *CanopyStyle*, que busca garantizar la desvinculación de la producción de viscosa de la deforestación en bosques primarios; y con *Textile Exchange*, que ayuda a la industria a identificar áreas de mejora y mejores prácticas para integrar la biodiversidad en estrategias y operativas. Esta organización lanzó un primer piloto de índice de biodiversidad en 2021 en el que Inditex ha participado.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.2. Diseño y elección de los materiales* de este Informe.

Acciones en el ámbito local

Desde el año 2020 Inditex colabora con la Asociación Forestal de Galicia en la restauración ambiental de áreas forestales. Durante el último ejercicio, se reforestaron más de 650 hectáreas, un área equivalente a más de 910 campos de fútbol. Para ello se utilizan una diversa variedad de coníferas y frondosas, priorizando las especies autóctonas, para proteger la biodiversidad de la zona. Entre las especies utilizadas destaca el pino del país, con más de 650.000 especies plantadas y el castaño con más de 22.000.

Con este proyecto se logra optimizar la capacidad de absorción de CO_2, enriquecer e impedir la erosión de los suelos y recuperar la movilidad de la fauna de los bosques en los que se interviene entre muchos otros beneficios.

Árboles plantados

Frondosas (total)	**44.389**
Abedul	9.418
Castaño	22.237
Roble	11.938
Otras	796
Coníferas (total)	**679.938**

También continuamos trabajando para que el Monte Demostrativo Pico Sacro sea un modelo de sumidero biológico de carbono, además de ser utilizado como laboratorio divulgativo de silvicultura. Esta iniciativa se lleva a cabo en colaboración con la Asociación Forestal de Galicia y el *Forest Stewardship Council* (FSC).

Este año además, se ha firmado un nuevo acuerdo para expandir este modelo de trabajo a más territorios, incorporando espacios representativos de los principales ecosistemas forestales existentes en Galicia y Portugal.

Para ello se plantea crear una red de montes demostrativos que funcionarán como lugares de referencia para divulgar técnicas y conocimientos, así como poner en práctica procedimientos sostenibles de gestión de los recursos y de conservación de valores ambientales que puedan ser replicados por propietarios forestales. De esta forma se logra compatibilizar su función como sumidero natural de gases de efecto invernadero con el aprovechamiento de productos forestales de calidad, buscando promocionar la sostenibilidad económica, medioambiental y social de estas áreas.

Con este proyecto, además de la protección del entorno y los recursos naturales, se busca contribuir a una mejor valoración del monte y sus actividades derivadas, incentivando una participación más activa en la conservación y mejora de los recursos forestales en Galicia y Portugal.

Actividades realizadas en Pico Sacro

- Jornadas divulgativas sobre modelos de silvicultura y gestión medioambiental.
- Podas de los árboles de castaño, nogal y roble americano dedicados a la producción de madera, y de los pies jóvenes de castaño dedicados a la producción de fruto.
- Desbroce y escarda en toda la superficie de plantación para eliminar la vegetación de competencia.
- Reposición de los protectores de planta deteriorados.
- Labores de mantenimiento y reposición de marras de vegetación autóctona en las áreas de conservación ambiental.

5.6.4. Nuestro enfoque sobre residuos

GRI 306-1; 306-2; 306-3; 306-4; 306-5; 308-2 Y 304-2

El fin de vida de nuestros productos es una fase decisiva en nuestra Política de Sostenibilidad. Por ese motivo, desarrollamos varios proyectos para **reducir el impacto medioambiental después de su uso,** de modo que podamos facilitar su reciclaje cuando ya no se utilicen, reutilizar componentes, facilitar el desensamblaje y, cada vez más, compartir las mejores prácticas con el consumidor.

Programa *Zero Waste*

El programa *Zero Waste*, concebido para recuperar los residuos que se generan en nuestras propias instalaciones, es la llave para ayudarnos a cumplir nuestro compromiso de que en 2023 los residuos generados en nuestras propias instalaciones —tanto en sedes como en logística, fábricas o en tiendas— no acaben en un vertedero.

Un aspecto fundamental del programa es la correcta clasificación de los residuos en nuestras instalaciones, lo que permite su **transformación en recursos** con los que elaborar nuevos productos. En este sentido, hemos desarrollado dispositivos propios que optimizan la separación y compactación de los residuos —que, por tanto, reducen las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a su transporte— y mejoran la ergonomía durante la operativa.

Por otra parte, en el marco del programa *Zero Waste*, estamos trabajando en la mejora de la gestión e información sobre los sistemas de recogida de residuos de nuestras tiendas.

Generación de residuos

A continuación, se presentan los valores absolutos de generación de residuos, en las sedes, centros logísticos y fábricas propias (no se incluyen los datos generados en las tiendas[93]):



Tipo de residuo

	2021 (KG)	2021 (%)	2020 (KG)	2020 (%)	2019 (KG)	2019 (%)
Cartón y papel	13.248.191	65%	10.974.962	59%	14.662.698	63%
Madera	2.982.115	15%	3.438.309	19%	3.769.554	16%
Otros recursos no peligrosos	2. 1.811	14%	2.771.796	15%	3.182.099	14%
Plástico	831.837	4%	863.627	5%	892.516	4%
Residuo textil	252.831	1%	302.785	2%	498.217	2%
Metal	159.204	1%	67.747	0%	267.715	1%
Residuos peligrosos	31.428	0%	58.813	0%	78.479	0%
Total	**20.397.417**	**100%**	**18.478.038**	**100%**	**23.351.279**	**100%**

93. Información sobre los residuos generados en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la Compañía. Inditex cuenta con varios proyectos en marcha con el fin de poder reportar esta información en futuros ejercicios.

Destino de estos residuos, en función de su tratamiento[94]

Destino residuos no peligrosos	2021 (KG)	2021 (%)
No eliminación	**18.691.531**	**92%**
Reciclado	18.256.653	90%
Preparación para la reutilización	434.878	2%
Eliminación	**1.674.458**	**8%**
Traslado a un vertedero	1.343.862	6%
Incineración (con valorización energética)	330.596	2%
Total	**20.365.989**	**100%**

Destino residuos no peligrosos	2020 (KG)	2020 (%)	2019 (KG)	2019 (%)
Reciclaje	16.582.699	90%	20.903.595	90%
Valorización energética	238.426	1%	321.323	1%
Vertedero	1.598.100	9%	2.047.882	9%
Total	**18.419.226**	**100%**	**23.272.800**	**100%**

Destino residuos peligrosos	2021 (KG)	2021 (%)
No eliminación	**25.229**	**80%**
Reciclado	25.229	80%
Eliminación	6.199	20%
Traslado a un vertedero	**4.864**	**16%**
Otras operaciones de eliminación	400	1%
Incineración (con valorización energética)	935	3%
Total	**31.428**	**100%**

Destino residuos peligrosos	2020 (KG)	2020 (%)	2019 (KG)	2019 (%)
Reciclaje	48.547	82%	71.613	91%
Valorización energética	976	2%	1.329	2%
Vertedero	9.290	16%	5.538	7%
Total	**58.813**	**100%**	**78.479**	**100%**

Por otra parte, asociado a nuestra actividad, se ponen en el mercado distintos materiales de envase y embalaje (bolsas, etiquetas y elementos protectores). Estos materiales son gestionados por los Sistemas Integrados de Gestión de Envases y Embalajes disponibles en los mercados en los que operamos. En el caso de España, por ejemplo, es Ecoembes. Nuestras marcas compensan a ese gestor autorizado el coste de la recogida y gestión de estos envases y embalajes. Contamos con un programa propio, *Green to Pack*, para la optimización de envases y embalajes, alargando su vida útil y favoreciendo su reciclabilidad.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.5. Uso y fin de vida de los productos* de este Informe.

Nuestra política de reducción de residuos afecta también al servicio de los comedores de nuestra sede de Arteixo (A Coruña). Acciones como el uso de tazas, vasos y botellas de cristal (para evitar los de plástico de un solo uso) o la separación rigurosa de restos de alimentos nos ayudan a gestionar mejor los residuos a la par que contribuyen a reducir el desperdicio alimentario en nuestras sedes.

94. Con la actualización del estándar GRI 306 (2020), los requerimientos en el desglose del destino de residuos cambia con respecto a los anteriores requerimientos dispuestos en el estándar GRI 306 (2016). Debido al cambio, los datos históricos solo están disponibles con el desglose requerido previamente.

5.7.

Colaboramos para generar valor en las comunidades



Asuntos materiales relacionados: Relación con los grupos de interés; Generación de valor.



Nuestra misión trasciende al plano económico y pasa por aportar valor y contribuir al desarrollo social. En Inditex, impulsamos diversas iniciativas y participamos en distintos proyectos con el fin de responder a ese compromiso social. Aquí, la colaboración es clave para generar valor en las distintas comunidades. El desempeño de los diferentes programas es evaluado a través de la medición de contribuciones, logros e impactos.

MÁS INFORMACIÓN

Sobre nuestras iniciativas de inversión en la comunidad véase el *Informe de inversión en la Comunidad 2021*, disponible en la web corporativa de Inditex.

La inversión de nuestra Compañía en la comunidad busca contribuir al desarrollo de la sociedad, especialmente en las áreas geográficas donde desarrollamos nuestra actividad. Las iniciativas que impulsamos cumplen con los siguientes principios:

- Son **voluntarias,** dado que no existe ningún tipo de obligación legal para su realización.
- **Sin ánimo de lucro** y/o enfocadas a un beneficio social y/o medioambiental, puesto que las organizaciones beneficiarias con las que trabajamos suelen participar de esta característica[95].

En el Grupo entendemos la inversión en programas sociales como una oportunidad de contribuir a la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible a través de nuestra implicación, ya sea con recursos empresariales (monetarios o en especie), como en tiempo de los empleados que conforman nuestra plantilla.

95. No obstante, en ocasiones, también pueden suponer contribuciones que beneficien a entidades que no siempre son organizaciones de carácter no lucrativo. En esos casos, suponen siempre un propósito para el bienestar social.



La **Política de Inversión en la Comunidad** de Inditex (disponible en nuestra página web) regula nuestra estrategia de inversión en la comunidad. En ese sentido, las inversiones de Inditex en la comunidad se ejecutan principalmente a través de nuestra participación en proyectos concretos. Por regla general, damos prioridad a los proyectos estratégicos a largo plazo para actividades específicas, en colaboración con entidades sin fines lucrativos y siempre sujetas a un exhaustivo proceso de seguimiento y rendición de cuentas, frente a las aportaciones esporádicas para los fines generales de estas entidades. Además, sometemos las iniciativas sociales en las que nos implicamos a un importante proceso de medición de contribuciones, logros e impactos. Para ello, seguimos la metodología de medición *Business for Societal Impact* (B4SI), antes conocida como LBG, basada en:

- Asignar cuidadosamente las contribuciones en la comunidad.
- Medir los logros obtenidos.
- Evaluar el impacto de los distintos componentes del proyecto, para así valorar tanto el beneficio como el programa en su conjunto.

En 2021, hemos seguido profundizando en la vinculación de nuestro modelo de inversión en la comunidad con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas. Este compromiso se articula a través de proyectos específicos que tienen como foco las siguientes líneas de acción:

- **La educación**, entendiendo por tal las actuaciones enfocadas a proporcionar oportunidades a través de una educación de calidad que posibilite una vida digna y promueva la justicia social y el crecimiento personal de los jóvenes;
- **El bienestar social,** referido a las iniciativas que promueven el empleo y el emprendimiento de colectivos vulnerables, favoreciendo la integración laboral de personas en situación o riesgo de exclusión social; y
- **La acción humanitaria,** entendiendo por tal las acciones solidarias enfocadas a proteger la vida, la salud y el bienestar de las personas en situaciones de emergencia debidas a catástrofes naturales o situaciones análogas.

MÁS INFORMACIÓN
Sobre nuestra Política de Inversión en la Comunidad.



HITOS 2021

El Grupo ha renovado sus acuerdos de colaboración con Médicos sin Fronteras, Medicus Mundi y Entreculturas, organizaciones con las que colabora asiduamente.

Los principales ejemplos concretos de estas tres líneas de acción en el ejercicio social 2021 han sido los siguientes:

- El refuerzo de colaboraciones regulares en materia de cooperación al desarrollo y ayuda humanitaria, a través de la firma de nuevos convenios de colaboración con organizaciones como Medicus Mundi, Entreculturas o Médicos sin Fronteras.

- La ejecución de iniciativas de cooperación en el ámbito de las alianzas estratégicas suscritas por Inditex con entidades como *Water.org*, *Every Mother Counts*, Entreculturas o Cáritas, entre otras.

- El impulso de contribuciones en especie de artículos de nuestras colecciones para causas sociales; especialmente a través de nuestra alianza con ACNUR.

- La puesta en marcha de nuevas iniciativas alineadas con nuestro negocio, como la colección solidaria Zara Tribute a favor de *The Franca Sozzani Fund for Preventive Genomics*, o la renovación y ampliación de Massimo Dutti for&from Allariz, en colaboración con la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI), entre otros.

- El lanzamiento de nuevos proyectos en el ámbito académico y de la educación, como los puestos en marcha con *Fudan University* para apoyar el programa *MBA Spain Immersion Program of School of Management;* o el Inditex *Scholarship and Teaching Fund* en colaboración con *Huazhong University of Science and Technology*.

- La realización de iniciativas en el ámbito de la educación y la investigación, en el marco de las alianzas establecidas entre Inditex y universidades tales como Tsinghua University, Massachusetts Institute of Technology (MIT), Universidad de A Coruña, Universidad de Santiago de Compostela o la Universidad Pontificia Comillas.

- La activación de programas de emergencia de carácter extraordinario, como los desarrollados con Cruz Roja en India, con motivo de la pandemia de la covid-19, y en España, como consecuencia de la erupción del volcán de La Palma; así como el puesto en marcha con China *Women Development Foundation y China Environmental Protection Foundation*, a raíz de las graves inundaciones ocurridas en Henan en julio de 2021.

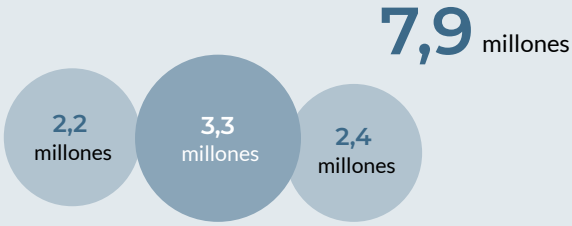
INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD 2021

NUESTRO COMPROMISO
Nuestro objetivo es ayudar a 6 millones de personas a través de nuestro programa de inversión en la comunidad entre 2019 y 2022



2019-2022

PROGRESO
Personas ayudadas a través de nuestras iniciativas sociales



2021 2020 2019

En total, este año hemos puesto en marcha 725 iniciativas sociales que han beneficiado de manera directa a más de 2,2 millones de personas. Nuestra inversión anual en la comunidad ha superado los 63,5 millones de euros y se ha concentrado en aquellos objetivos de desarrollo sostenibles más relacionados con nuestra actividad.

2,2

MILLONES DE PERSONAS
beneficiadas por las 725 iniciativas sociales puestas en marcha en 2021.



Desde 2019 hemos beneficiado a un total de 7,9 millones de personas con nuestros programas de inversión en la comunidad, logrando así un año antes y, además, superando nuestro objetivo de beneficiar a 6 millones de personas establecido para el periodo 2019-2022. En este mismo periodo hemos invertido un total de 184,5 millones de euros en programas sociales.

Inversión en programas sociales 2021*

Impactos ¿Qué cambia?

IMPACTO EN LAS PERSONAS - PROFUNDIDAD***

9% conexión

65% mejora

26% transformación

IMPACTO EN LAS PERSONAS TIPO****

22% cambio positivo en su comportamiento

1% adquisición nuevas habilidades

93% impacto positivo en su calidad de vida

IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES****

100% mejoraron sus servicios

96% mejoraron sus sistemas de gestión

86% caumentaron su capacidad de emplear más personas

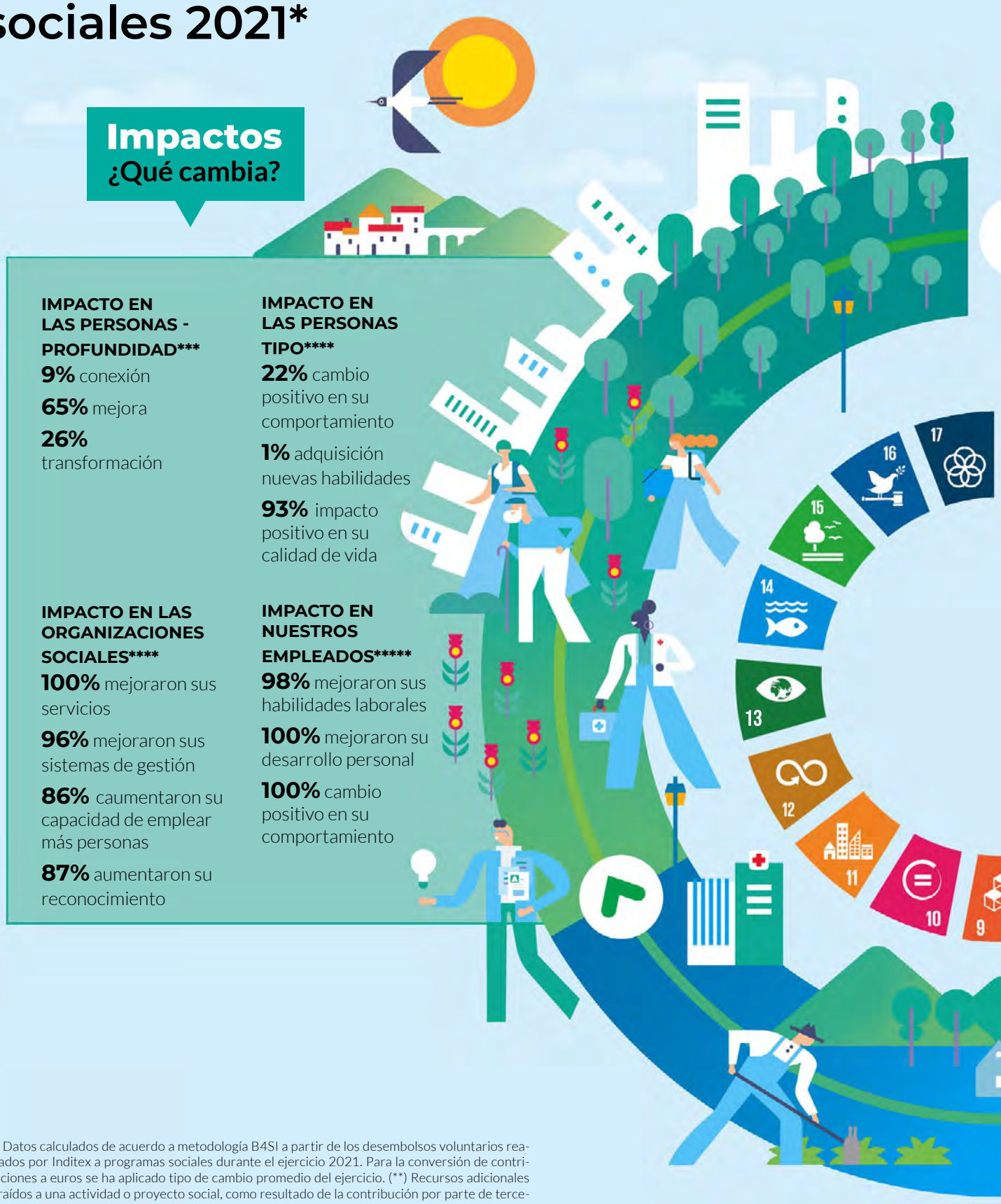
87% aumentaron su reconocimiento

IMPACTO EN NUESTROS EMPLEADOS*****

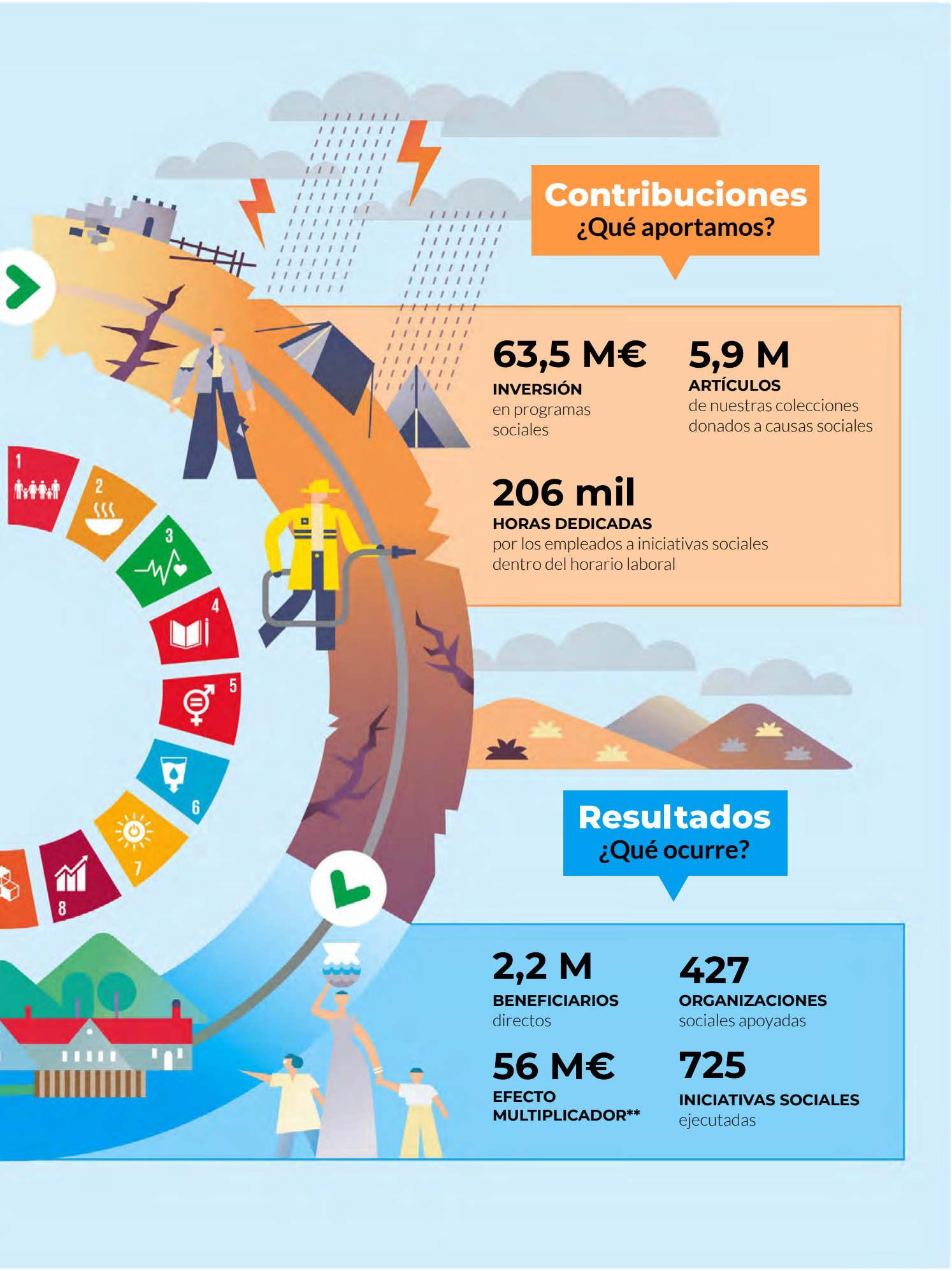
98% mejoraron sus habilidades laborales

100% mejoraron su desarrollo personal

100% cambio positivo en su comportamiento



(*) Datos calculados de acuerdo a metodología B4SI a partir de los desembolsos voluntarios realizados por Inditex a programas sociales durante el ejercicio 2021. Para la conversión de contribuciones a euros se ha aplicado tipo de cambio promedio del ejercicio. (**) Recursos adicionales atraídos a una actividad o proyecto social, como resultado de la contribución por parte de terceros – empleados, clientes y proveedores, entre otros- a una determinada iniciativa empresarial en la comunidad. (***) Evaluación de impacto realizada sobre 2.184.117 beneficiarios directos. (****) Evaluación realizada sobre 230 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 71 proyectos estratégicos a lardo plazo. (*****) Evaluación de impacto realizada a 100 empleados voluntarios en 9 países.


Contribuciones
¿Qué aportamos?
63,5 M€
INVERSIÓN
en programas sociales
5,9 M
ARTÍCULOS
de nuestras colecciones donados a causas sociales
206 mil
HORAS DEDICADAS
por los empleados a iniciativas sociales dentro del horario laboral
Resultados
¿Qué ocurre?
2,2 M
BENEFICIARIOS
directos
427
ORGANIZACIONES
sociales apoyadas
56 M€
EFECTO MULTIPLICADOR**
725
INICIATIVAS SOCIALES
ejecutadas

Inversión en programas sociales 2021

29%

de aumento de la inversión en la comunidad respecto a 2019

INCREMENTO DE LA INVERSIÓN

En comparación con los ejercicios previos a la pandemia, hemos aumentado de manera relevante nuestra inversión en la comunidad, alcanzando los **63,5 millones de euros.**

COLABORACIÓN MÁS ALLÁ DE LA CONTRIBUCIÓN MONETARIA

61%

incremento donaciones de ropa para causas sociales respecto a 2020

16%

incremento contribuciones en tiempo de empleados respecto a 2020

Hemos impulsado notablemente las contribuciones en especie, superando los **5,8 millones de artículos donados** durante el ejercicio 2021, así como las contribuciones en tiempo de empleados en horario laboral, las cuales han superado por primera vez las **200 mil horas** anuales.

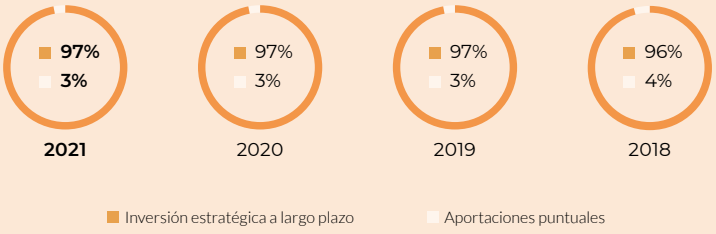
97%

de las contribuciones en proyectos estratégicos

MAXIMIZACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS CONTRIBUCIONES

Maximizamos la efectividad y el impacto de nuestros programassociales, adoptando un enfoque estratégico.

CONCENTRACIÓN DE LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS ESTRATÉGICOS



Un año más, hemos concentrado la inversión en proyectos estratégicos de carácter proactivo (inversión social e iniciativas alineadas con el negocio), frente a las aportaciones puntuales de índole reactivo para fines generales de organizaciones sociales.

88%

de la inversión concentrada en 6 ODS

79%

de la inversión concentrada en 3 áreas de actuación

ALINEACIÓN CON LOS ODS Y LA ESTRATEGIA CORPORATIVA

ENFOCAMOS NUESTRA INVERSIÓN PARA INCREMENTAR EL IMPACTO

ODS

88% de la inversión concentrada en iniciativas sociales que han tenido los ODS 3, 4, 5, 8, 10 y 12 como objetivo principal.

Área de actuación

79% de la inversión concentrada en las áreas de actuación estratégicas definidas por la Política de Inversión en la Comunidad: ayuda humanitaria, bienestar social y educación.

MAXIMIZANDO LA CAPTACIÓN DE RECURSOS ADICIONALES PARA LA COMUNIDAD



En 2021, los recursos adicionales atraídos por nuestros programas sociales, como resultado de la contribución por parte de terceros - empleados, clientes, etc... - ascendieron a 56 millones de euros, lo cual representa un 45% más respecto al ejercicio anterior.

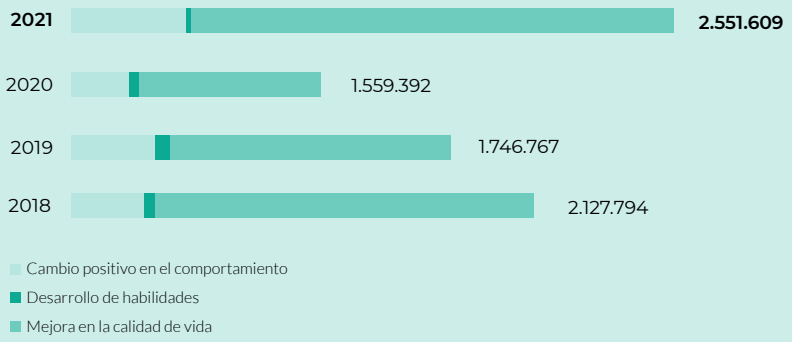
45%

de aumento del efecto multiplicador

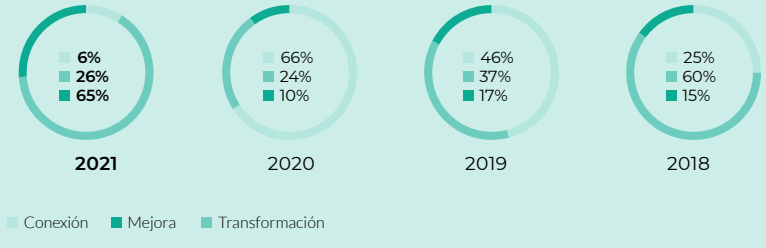
AMPLIACIÓN DEL EFECTO MULTIPLICADOR

IMPACTO EN LAS PERSONAS

TIPOS DE IMPACTO



PROFUNDIDAD DE IMPACTO



64%

incremento del número de impactos positivos sobre los beneficiarios directos

MAYOR IMPACTO GENERADO

2.551.609 cambios positivos experimentados por los beneficiarios, que han ganado en calidad de vida, desarrollo de habilidades y mejora de su actitud, frente a los 1.559.392 del año anterior.

Adicionalmente, la profundidad de impacto se ha intensificado de forma relevante respecto a ejercicios anteriores.

Contribuciones > Resultados > Impacto



5.7.1. Contribuciones

GRI 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2; AF33 Y AF34

En el año 2021, el **Grupo Inditex ha dedicado 63,5 millones de euros a iniciativas sociales**. En cuanto al tipo de contribución, la información se desglosa en las siguientes categorías:

- **Contribuciones en dinero,** que se refieren a la cuantía monetaria total destinada por Inditex a la realización de programas sociales en colaboración con entidades sin fines lucrativos.
- **Contribuciones en tiempo,** que aluden al coste proporcional de las horas de trabajo remuneradas de los empleados que han realizado actividades de índole social durante su horario laboral.
- **Contribuciones en especie,** que son donaciones de productos —principalmente, ropa— a entidades sin fines lucrativos.
- **Costes de gestión,** que incluyen los gastos estimados en los que se ha incurrido para la gestión general de los programas sociales.

En 2021, en sintonía con la estrategia definida en nuestra Política de Inversión en la Comunidad, hemos incrementado de manera relevante las contribuciones en especie. Además, hemos impulsado notablemente las contribuciones en tiempo de empleados durante su jornada laboral.

En total, **hemos donado 5,9 millones de artículos para causas sociales y nuestros empleados han dedicado más de 206.000 horas de su horario laboral a iniciativas sociales**. Los costes de gestión generales han permanecido estables respecto al ejercicio anterior.

Asimismo, reportamos nuestras aportaciones voluntarias a la comunidad, de acuerdo con las siguientes categorías:

- **Aportaciones puntuales:** donaciones de índole institucional a los objetivos generales de organizaciones sin fines lucrativos.
- **Inversión social,** entendida como el compromiso del Grupo a largo plazo en colaboraciones con la comunidad para apoyar actividades sociales específicas.
- **Iniciativas alineadas con el negocio,** con el apoyo a programas de interés social relacionados directamente con la actividad ordinaria de la Empresa.

En 2021, **las contribuciones consideradas como estratégicas** (inversión social e iniciativas alineadas al negocio) **han representado un 97% de la inversión total,** lo que nos permite maximizar la eficacia y amplificar el impacto de nuestros proyectos sociales.

Respecto a las áreas de actuación estratégicas definidas en la Política de Inversión en la Comunidad, un 79% de la inversión en programas sociales se ha destinado a actividades relacionadas con el bienestar social, la educación y la ayuda humanitaria.

En relación con el **ámbito geográfico** de aplicación de los programas sociales, nuestra Compañía prioriza las contribuciones estables en la comunidad, realizadas a nivel corporativo, en aquellas áreas geográficas en las que el Grupo desarrolla su actividad, especialmente en los denominados clústeres de Inditex (definidos y enumerados en el apartado 5.5. Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan de este Informe). Asimismo, el ámbito de actuación de las filiales del Grupo en materia social se circunscribe a su ámbito nacional, desarrollando proyectos de proximidad que maximicen el impacto positivo en su ámbito de influencia.

Distribución de la inverisón en programas sociales 2021

Por área de actividad	
Ayuda humanitaria	36%
Bienestar social	31%
Educación	12%
Otros (medioambiente, salud, desarrollo económico, arte y cultura)	21%
Por ámbito geográfico	
Europa (sin España)	14%
España	34%
América	17%
Asia y resto del mercado	35%
Por ODS	
ODS 3. Salud y bienestar	15%
ODS 4. Educación de calidad	6%
ODS 5. Igualdad de género	5%
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico	9%
ODS 10. Reducción de las desigualdades	32%
ODS 12. Producción y consumo responsables	21%
Otros	12%

En cuanto a la contribución de Inditex a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, se ha identificado el ODS primario (y el secundario, si aplica) relativo a las iniciativas sociales desarrolladas durante el ejercicio. Como resultado, y en sintonía con nuestra actividad, hemos contribuido significativamente con los **ODS 5, 8 y 12.** Asimismo, también hemos contribuido relevantemente con los **ODS 3, 4 y 10**. En concreto, hemos destinado un 88% de la inversión en programas sociales a iniciativas que tenían alguno de estos seis ODS como objetivo principal.

Evolución de la inversión en programas sociales 2018-2021 (M€)

	2021	2020	2019	2018
Inversión total en programas sociales	63,5	71,8	49,2	46,2
Por tipo de aportación (costes de gestión incluidos)				
Dinero	31,8	50,2	33,2	30,1
Tiempo	6,2	5,3	3,7	3,5
En especie	24,2	15,0	11,7	11,9
Costes de gestión	1,3	1,2	0,6	0,6
Por categoría (costes de gestión excluidos)				
Aportación puntual	1,7	1,9	1,6	1,8
Inversión social	45,7	55,2	36,7	36,2
Iniciativa alineada con el negocio	14,8	13,5	10,3	7,6

Aportaciones puntuales. Donaciones de índole institucional a los objetivos generales de organizaciones sin fines lucrativos.
Inversión social. Compromiso estratégico a largo plazo para apoyar actividades sociales específicas.
Iniciativas alineadas con el negocio. Iniciativas de interés social relacionadas directamente con la actividad comercial de la Empresa.

5.7.2. Logros

GRI 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2; 308-2; AF33 Y AF34

En 2021, hemos desarrollado 725 iniciativas sociales, frente a las 703 ejecutadas en el año anterior. Estas iniciativas han beneficiado de manera directa a más de 2,2 millones de personas.

En relación a las circunstancias en las que se encontraban los 2,2 millones de beneficiarios directos, un desglose de su situación es como sigue:

Distribución de las personas beneficiarias de los programas sociales 2021 por su situación	
95%	
Viven en países en vías de desarrollo	57%
De bajos ingresos	27%
Refugiadas	7%
En situación de vulnerabilidad	2%
Inmigrantes	2%
5%	
Otros perfiles[96]	

En cuanto al número de organizaciones sociales apoyadas por Inditex en 2021, hemos realizado contribuciones a un total de 427 entidades sociales. En 2020, 2019 y 2018, el número de organizaciones sociales beneficiarias fueron 439, 421 y 413 respectivamente.

ⓘ Más información en el apartado *5.7.4. Programas clave* de este Informe.

En cuanto al efecto multiplicador, los recursos adicionales atraídos por nuestros programas sociales en 2021, como resultado de la contribución por parte de terceros —empleados, clientes, etcétera— ascendieron a 56 millones de euros. La mayor parte del efecto multiplicador generado corresponde a las iniciativas Water.org —a partir del capital adicional liberado por entidades microfinancieras—, Moda Re- —a través de la recogida de ropa— y a las donaciones efectuadas por nuestros empleados a través de sus nóminas.



96. 'Otros perfiles' hace referencia a personas que sufren alguna discapacidad, víctimas de una catástrofe o desastre natural, en situación de desempleo, o que pertenecen a minorías étnicas, entre otros.

5.7.3. Impactos

GRI 103-2; 103-3; 203-1; 413-1; 413-2; AF33 Y AF34

a) Comunidad

Impacto en las personas

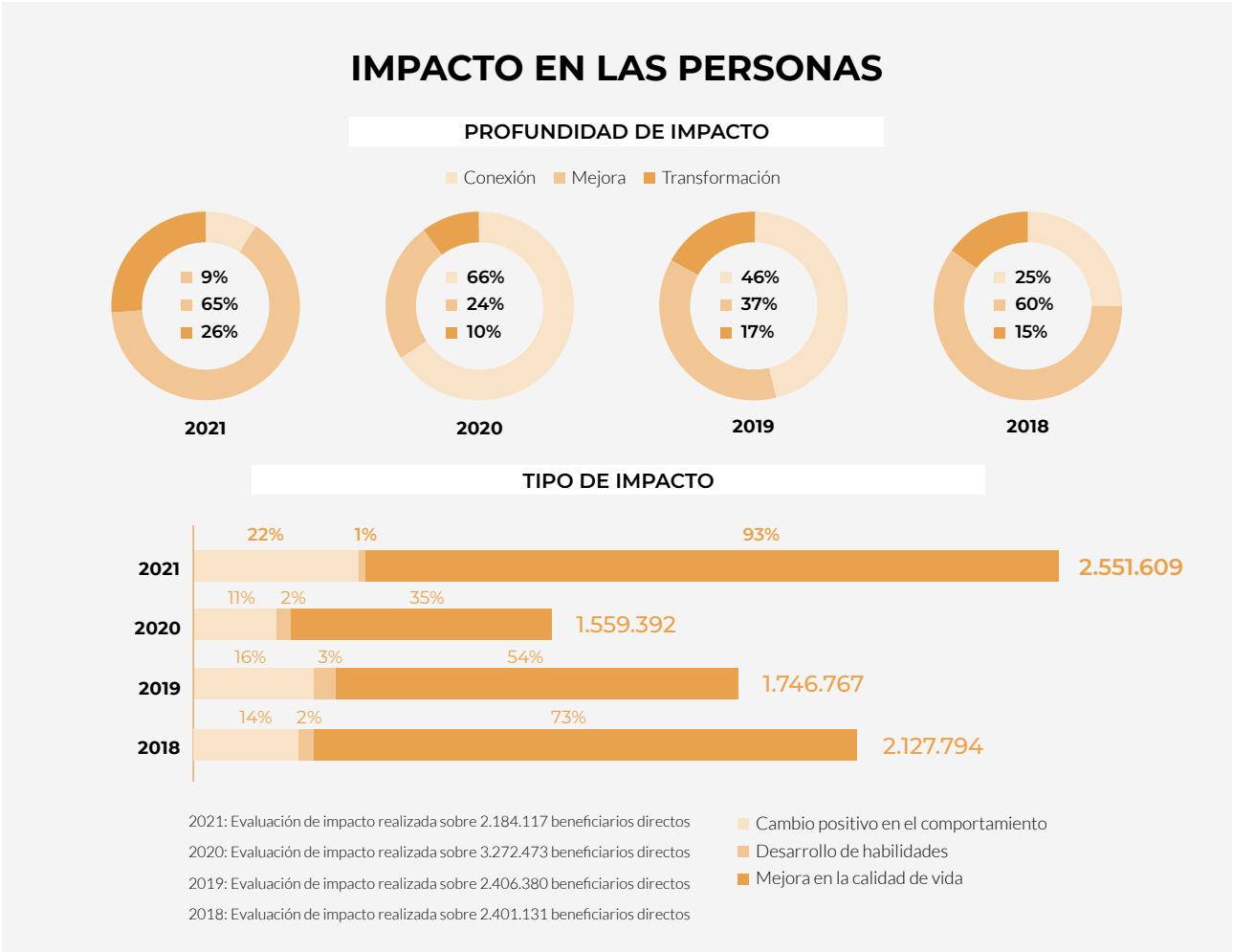
Para conocer la efectividad de los programas sociales que llevamos a cabo, los analizamos tanto desde una perspectiva de profundidad como por el tipo de impacto.

En cuanto a la **profundidad**, los efectos sobre los beneficiarios de las iniciativas en las que participamos se desglosan en tres categorías, siendo mutuamente excluyentes las cifras computadas en cada nivel:

- La **conexión**, que representa a las personas sensibilizadas que han percibido un cambio limitado como resultado de un programa.
- La **mejora,** entendida como las personas que han experimentado una mejora sustancial en sus vidas como resultado del proyecto.
- La **transformación**, que se refiere a las personas que han vivido un cambio fundamental en sus circunstancias como resultado de las mejoras experimentadas.

En relación con el **tipo de impacto,** clasificamos los cambios producidos sobre los beneficiarios en las siguientes tres categorías. En determinados casos, puede ocurrir que un mismo beneficiario haya experimentado varios tipos de impacto:

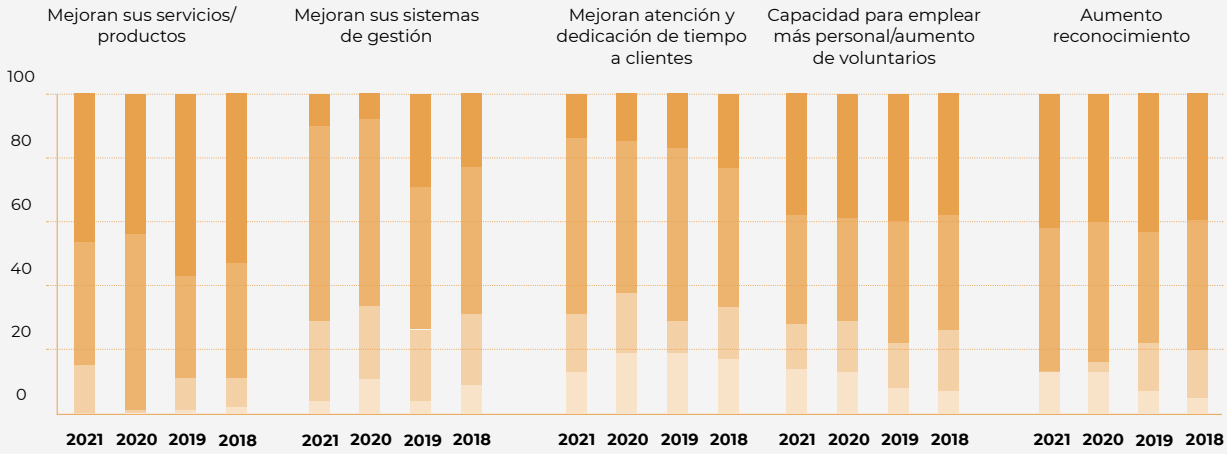
- El **cambio positivo en el comportamiento,** cuando la actividad ha contribuido a generar cambios de comportamiento que mejoren la vida de las personas. Puede también traducirse en que el programa ha permitido cambiar actitudes negativas o prejuicios y ha facilitado que las personas tomen mejores decisiones.
- El **desarrollo de habilidades,** que determina que la actividad ha contribuido a desarrollar nuevas capacidades o mejorar las existentes permitiendo a las personas desenvolverse en un contexto académico, social o físico.
- La **mejora en la calidad de vida,** que señala que la actividad ha contribuido a que las personas estén más sanas o felices, ya que han mejorado su bienestar físico, emocional o social.



Impacto en las organizaciones sociales

Además del análisis del impacto sobre las personas beneficiarias de los proyectos sociales de la Empresa, analizamos los efectos provocados en las organizaciones sociales beneficiarias como consecuencia de los proyectos de inversión en la comunidad desarrollados.

IMPACTO EN LAS ORGANIZACIONES SOCIALES



2021: evaluación realizada sobre 230 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 71 proyectos estratégicos a largo plazo.

2020: evaluación realizada sobre 241 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 75 proyectos estratégicos a largo plazo.

2019: evaluación realizada sobre 207 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 72 proyectos estratégicos a largo plazo.

2018: evaluación realizada sobre 237 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 81 proyectos estratégicos a largo plazo.

b) Compañía

Adicionalmente a la evaluación de impacto sobre la comunidad, tanto en las personas como en las organizaciones sociales, analizamos el retorno para la Compañía derivado de la inversión en programas sociales, tanto desde la perspectiva de los empleados participantes como de la propia Compañía.

Impacto en los empleados

El impacto en los empleados que participan tiene que ver con el cambio producido una vez realizada la iniciativa social promovida por el Grupo. Para medirlo, preguntamos, a través de encuestas, sobre 15 cuestiones que se agrupan en tres indicadores clave: desarrollo de habilidades, mejora personal y cambio positivo en la percepción de la empresa.

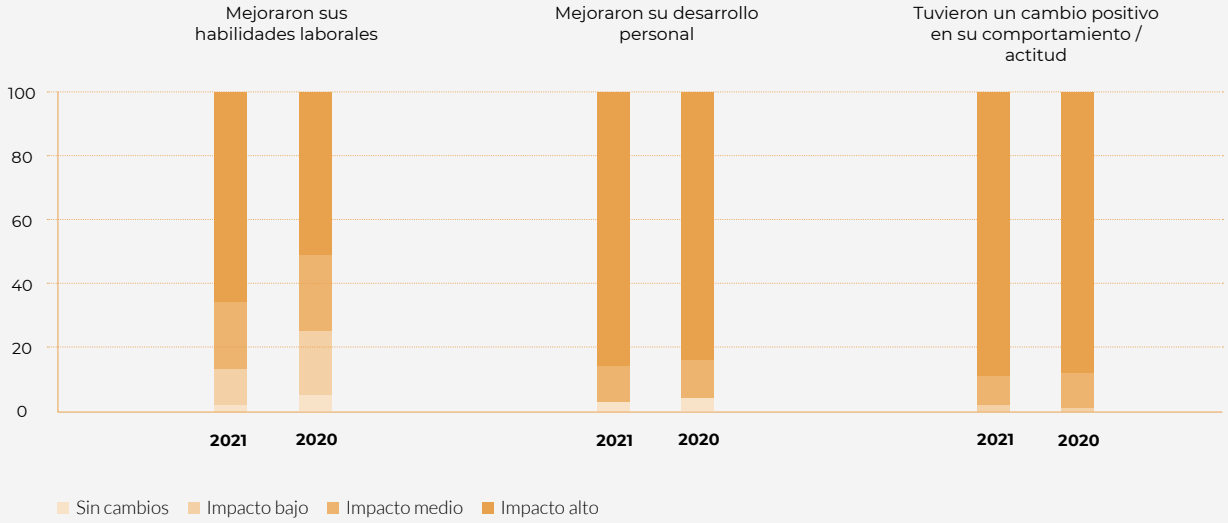
- **Mejora de las habilidades personales**: indicador relacionado con las competencias, habilidades o conocimientos técnicos desarrollados por los empleados tales como el trabajo en equipo, la comunicación, el liderazgo, etc.
- **Mejora del desarrollo personal:** indicador que mide cambio personal experimentado por el empleado en términos de autoestima u orgullo de pertenencia, etc.
- **Cambio positivo en su actitud con respecto a la Empresa:** indicador referido al cambio que el empleado puede haber obtenido respecto a su actitud en relación con la empresa como mayor compromiso con el proyecto empresarial o más participación en voluntariado, etc.

Impacto en la Compañía

Respecto al impacto en la propia Compañía, evaluamos el retorno en función de cinco áreas. Son las siguientes:

- **Beneficios de Recursos Humanos:** mejoras en la Compañía a través del aumento del compromiso, la contratación o el desempeño, vinculados a la iniciativa social realizada.
- **Mejora de las relaciones y de la percepción de los grupos de interés:** mejora de la percepción por parte de los grupos de interés externos, especialmente formadores de opinión a partir de la iniciativa social desarrollada.
- **Negocio generado:** contribución a nuevos negocios tales como el aumento de las ventas vinculadas a actividades de marketing con causa o nuevas oportunidades de mercado.

IMPACTO EN LOS EMPLEADOS

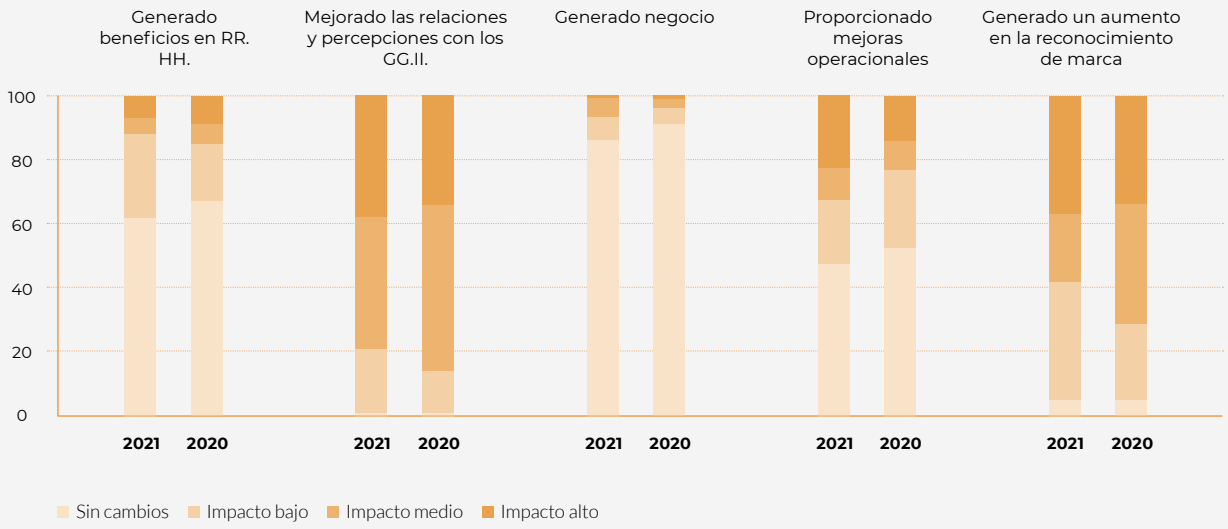


2021: Evaluación de impacto realizada sobre 100 voluntarios en 9 países.

2020: Evaluación de impacto realizada sobre 75 voluntarios en 7 países.

- **Otras mejoras operativas**: indicador relacionado con aspectos tales como aumento de la resiliencia de los proveedores y/o la cadena de distribución.
- **Aumento del reconocimiento de marca:** generación de beneficio gracias a una mejora en el conocimiento de la marca a través, por ejemplo, de una mayor cobertura en medios.

IMPACTO EN LA EMPRESA



2021: Evaluación de impacto realizada sobre las 725 iniciativas desarrolladas en el ejercicio.

2020: Evaluación de impacto realizada sobre las 703 iniciativas desarrolladas en el ejercicio.

5.7.4. Programas clave

GRI 103-2; 103-3; 203-1; 203-2; 413-2; AF33 Y AF34

Educación

EPGO (Educar Personas, Generar Oportunidades)

EPGO es un programa de cooperación en colaboración con Entreculturas cuyo objetivo es ofrecer educación y formación profesional a personas en riesgo de exclusión. Desde su puesta en marcha en 2014, el programa ha beneficiado de forma directa a más de 583.000 personas, especialmente niñas y mujeres vulnerables, en Argentina, Bolivia, Ecuador, España, Líbano, México, Paraguay, Perú, Sudáfrica, Uruguay y Venezuela. En 2021 el programa atendió a 69.000 personas.



Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzosos de la Universidad Pontificia Comillas

Esta cátedra fue creada en 2016 para favorecer la investigación académica en el campo de las migraciones, mejorar sobre el terreno la ayuda a inmigrantes y refugiados y crear conciencia social. Adicionalmente, lleva a cabo proyectos de integración de refugiados en ciudades europeas.

Cátedra de Discapacidad y Empleabilidad TEMPE-APSA en la Universidad Miguel Hernández de Elche

Colaboramos en la creación de esta cátedra en 2015 para potenciar la investigación y la formación en el ámbito de las discapacidades desde una perspectiva multidisciplinar. Expertos jurídicos, economistas y psicólogos estudian las fórmulas más adecuadas para incrementar la empleabilidad de personas con discapacidad. Además, el Título de Experto Universitario en Tareas de Auxiliar de Tienda refuerza las destrezas y habilidades de personas con discapacidad para acceder al mercado laboral.

Cátedra Inditex de Lengua y Cultura Españolas en la Universidad de Daca (Bangladés)

Con la colaboración de las universidades de Santiago de Compostela y A Coruña, esta cátedra promociona la lengua y cultura españolas, y fomenta el intercambio académico entre España y Bangladés desde 2011. Los estudiantes bangladesíes con mejor evaluación tienen la oportunidad de participar en cursos intensivos de castellano en España. Al mismo tiempo, se desarrollan actividades culturales de promoción de la cultura española en Daca abiertas a los universitarios del país.

Programa de colaboración con la Universidad de Tsinghua

En 2019, la Universidad de Tsinghua e Inditex establecieron el Fondo de Desarrollo Sostenible, cuyo objetivo es apoyar a esta institución china en la promoción de la investigación, la difusión y el apoyo social de prácticas de Desarrollo Social Sostenible.



Adicionalmente, a través del programa de colaboración, se llevan a cabo viajes de estudios en A Coruña (España) para que los estudiantes del centro amplíen sus conocimientos y experiencia en moda, logística, protección del medioambiente y desarrollo sostenible a través de Inditex y de otras empresas. La colaboración prevé también el desarrollo profesional del personal académico y la promoción de actividades culturales en el campus de Tsinghua.

Programa de colaboración con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT)

El programa de colaboración con el MIT en el ámbito de la educación y la investigación se articula a través de varias áreas de actuación: la constitución de cátedras de Inditex en áreas como la sostenibilidad y la investigación de operaciones; la investigación y mejora del conocimiento en materias como la inteligencia artificial, el aprendizaje automatizado o el *data science*; un programa de becas de Inditex para los estudiantes del MIT; y la creación de líneas de investigación en áreas como el reciclaje textil o la creación de nuevas fibras con tecnologías sostenibles.

Programa de colaboración con la Universidade de A Coruña (UDC)

El programa se materializa en la ejecución de los siguientes proyectos: Cátedra Inditex-UDC de Sostenibilidad para la promoción de un espacio de reflexión comunitaria, formación académica e investigación aplicada sobre la sostenibilidad e innovación social; Programa *InTalent*, que permite a científicos con amplia trayectoria internacional desarrollar sus proyectos de innovación en los centros de investigación de la UDC; y ayudas para estancias predoctorales en el extranjero, que permiten completar la formación doctoral de los estudiantes a nivel internacional.

Bienestar Social

Moda Re-

Moda Re- es un programa que impulsan Cáritas e Inditex dedicado a la recogida de textiles usados para su valorización y reutilización a través de un modelo de negocio sostenible, basado en la economía circular. Su finalidad es generar empleo para personas vulnerables a través de la recogida, reciclaje y reutilización de ropa usada. En virtud del apoyo de Inditex a esta iniciativa, desde su creación se han donado 2,3 millones de artículos a personas vulnerables, se han recogido más de 75.000 toneladas de ropa y se han abierto o renovado 61 establecimientos de venta de ropa de segunda mano. En la actualidad, el programa genera más de 1.000 puestos de trabajo, 500 de los cuales son empleos inserción.

Programa de Empleo y Formación en España

Inditex apoya el Programa de Empleo de Cáritas desde 2011, con el objetivo de promover el acceso a un empleo digno de las personas en situación de vulnerabilidad. Esta iniciativa, a la que hemos contribuido con 13 millones de euros desde el inicio de la colaboración, se articula a través de diversas líneas de actuación: el fomento de empresas de economía

social, el apoyo al autoempleo y la mejora de la capacitación profesional. Gracias a este programa, 7.482 personas en situación o riesgo de exclusión han mejorado su empleabilidad y 2.537 personas han encontrado un empleo.

Programa *Every Mother Counts*

Programa para el suministro de cuidados prenatales y atención a mujeres embarazadas en Bangladés y Estados Unidos. El apoyo de Inditex ha permitido a la ONG *Every Mother Counts* trabajar junto a la Fundación HOPE para Mujeres y Niños de Bangladés en la región de Cox's Bazar, al sureste del país asiático. Además, ha proporcionado atención médica y cuidados prenatales y de posparto en Estados Unidos a miles de mujeres y a sus hijos con bajo nivel de renta y en situación de exclusión social.

Programa *Water.org*

Colaboramos con *Water.org* desde 2015 para mejorar el acceso al agua potable y al saneamiento de familias vulnerables a través de microcréditos en países como Bangladés, Camboya, India, así como en varias regiones de América Latina. De este modo, personas con bajos ingresos obtienen acceso a préstamos asequibles para cubrir sus necesidades de agua y saneamiento. A partir de una contribución filantrópica de Inditex en el período 2015-2021 de más de 7,5 millones de dólares (más de 6,7 millones de euros a tipo de cambio de cierre del ejercicio 2021), las instituciones financieras locales movilizaron 218 millones de dólares adicionales (más de 195 millones de euros a tipo de cambio de cierre del ejercicio 2021), que permitieron otorgar 553.000 préstamos. Como resultado, más de 2,1 millones de personas han mejorado su acceso al agua y al saneamiento.

for&from

for&from es un programa de integración sociolaboral para personas con discapacidad, que se articula a partir de la puesta en marcha de establecimientos comerciales con la imagen de las diferentes marcas de Inditex. Estas tiendas están gestionadas por entidades sin fines lucrativos y atendidas por personas con discapacidad. Inditex realiza un desembolso inicial para la construcción de la tienda y, a partir de ahí, las organizaciones sociales gestionan un modelo autosostenible a través de la venta de productos de temporadas anteriores. Los beneficios generados revierten íntegramente en las organizaciones gestoras, para dotar de recursos a proyectos de atención a personas con discapacidad. El programa cuenta actualmente con 15 tiendas, incluida la ampliación realizada en 2021 de Massimo Dutti *for&from* Allariz, que generan más de 200 puestos de trabajo y beneficios económicos estables para las organizaciones gestoras.

Salta

Salta es un programa de integración laboral de Inditex que ofrece oportunidades de formación y empleo a jóvenes en riesgo o situación de exclusión social. Su objetivo es la inserción laboral de personas vulnerables en nuestras tiendas, fábricas o centros logísticos. Más de 1.500 personas se han formado e incorporado a Inditex a través de Salta. Actualmente, el programa ha sido desplegado en 13 mercados: Alemania, Brasil, Corea del Sur, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Italia, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Turquía.

Programa *Medicus Mundi*

Medicus Mundi e Inditex colaboran en Marruecos desde 2015 en la mejora del bienestar de los trabajadores de la confección en las regiones de Tánger-Tetuán-Alhucemas y Casablanca-Settat. En el año 2021, nuestra alianza con *Medicus Mundi* ha recibido un fuerte impulso con la firma de un nuevo convenio trienal. Esta nueva intervención, dotada por Inditex con 1,2 millones de euros, profundiza en actividades como la prevención de riesgos laborales, e incorpora la implementación de protocolos contra el acoso sexual y moral en el lugar de trabajo. También ahonda en la mejora del contexto sociosanitario del sector con actividades de inserción sociolaboral de grupos vulnerables, el apoyo al sistema público local de salud y la promoción de la salud sexual y reproductiva. Asimismo, el programa prevé extender sus actividades a países del entorno, como Túnez.

Programa China

En 2021, Inditex sigue reforzando la relación con socios estratégicos en materia de inversión en la comunidad en China. En concreto, se ha trabajado con la *China Development Research Foundation* (CDRF, por sus siglas en inglés) en la donación de 201.000 unidades de material médico para paliar las consecuencias de la pandemia en la provincia de Hubei. Adicionalmente, y para paliar las consecuencias de las inundaciones que asolaron la provincia de Henan el pasado mes de julio, Inditex realizó una donación de un millón de yuanes a través de la *China Women Development Foundation* y donó material por valor de más de 10 millones de yuanes a través de la *China Environmental Protection Foundation* para ayudar a los damnificados.

En materia de educación, además del programa con la Universidad Tsinghua, iniciamos una colaboración con la Universidad Fudan de Shanghái para apoyar



el MBA *Spain Immersion* de su Escuela de Negocios. Asimismo, se ha creado la Beca y el Fondo para la Enseñanza y Formación de Inditex en la Universidad de Ciencia y Tecnología de Huazhong, con el objetivo de apoyar la construcción y puesta en marcha de la Escuela de Ciencias Económicas.

A Flote

La Fundación Emalcsa, el Ayuntamiento de A Coruña e Inditex trabajan conjuntamente desde 2017 en el Programa A Flote de integración y prestaciones sociales en el ámbito de proximidad de la sede central de Inditex. En 2021, se han gestionado 423 prestaciones de emergencia social, 319 solicitadas por mujeres y 105 por hombres. Estas ayudas de emergencia han sido destinadas, principalmente, a vivienda, becas de comedor escolar y gastos de suministros de agua y luz.

Alentae

Alentae es un proyecto de la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI) en colaboración con Inditex, que tiene como objetivo contribuir a la inserción laboral de personas con discapacidad. De este modo, en 2021 se crea un centro especial de empleo para la fabricación de mascarillas quirúrgicas, apoyado por Inditex mediante la donación de cinco líneas de producción automatizadas valoradas en 1,5 millones de euros, que cuentan con una capacidad de producción de 13 millones de unidades mensuales. Adicionalmente, las instalaciones, situadas en Bergondo (A Coruña), han sido íntegramente acondicionadas por el Grupo para adecuarse a los requisitos necesarios para la producción de mascarillas de tipo quirúrgico.

Zara Tribute

Zara Tribute es una iniciativa que Zara pone en marcha en 2021 para impulsar y canalizar el apoyo a iniciativas sociales a través del diseño, lanzamiento y venta de colecciones cápsula de la marca. Cada temporada, estas colecciones cápsula tienen un hilo conductor y una temática concreta relacionada con la inversión social. Asimismo, los ingresos generados por la venta de estas ediciones limitadas son donados a las entidades involucradas en la iniciativa.

En su primera temporada, Zara ha presentado la *Tribute Collection*, que celebra y recuerda a los grandes talentos de la moda de los años 90, con especial atención a las top models y al trabajo pionero del fotógrafo Peter Lindbergh. El proyecto está auspiciado por la Fundación Peter Lindbergh y comisariado por Fabien Baron. Los ingresos recaudados por *Zara Tribute 01* se han destinado a *The Franca Sozzani Fund*, creada en honor a la fallecida Franca Sozzani, la legendaria editora de Vogue Italia, reconocida por su espíritu creativo y por haber revolucionado

la moda. La organización apoya la investigación en secuenciación genómica, para impulsar el desarrollo de la medicina preventiva.

Ayuda Humanitaria

Programa MSF

MSF e Inditex colaboran desde 2008 en el desarrollo de numerosos proyectos de acción médico-humanitaria en diversas partes del mundo. Como resultado de esta colaboración, a la que Inditex ha destinado más de 30 millones de euros en este periodo, seis millones de personas amenazadas por conflictos armados, epidemias, enfermedades o desastres naturales han recibido atención médica por parte de los profesionales de MSF.

Apoyo a la Unidad de Eemergencias de MSF
Desde 2011 colaboramos con Médicos Sin Fronteras (MSF) con el objetivo de garantizar una respuesta inmediata ante crisis médico-humanitarias en cualquier parte del mundo. Desde entonces, hemos atendido a más de cuatro millones de personas vulnerables y sin acceso a la atención médica en alrededor de 70 países. En 2021, hemos financiado íntegramente la estructura de la Unidad de Emergencias, cuya sede se encuentra en Barcelona (España), y parte de los equipos regionales de República Democrática del Congo (el RUSK), de República Centroafricana (el EURECA) y de Etiopía (El ESS).

Acceso a la salud para la comunidad rohingya asentada en Bangladés
Como respuesta a las necesidades médicas y humanitarias de la comunidad rohinya en Bangladés, Inditex apoya los proyectos de Médicos Sin Fronteras desde 2017. En virtud de nuestra colaboración, se han atendido a cientos de miles de personas, sobre todo mujeres y menores de cinco años. En concreto, y gracias al apoyo en 2021, los equipos de MSF han llevado a cabo, entre otras actividades, 36.475 consultas externas, 20.450 visitas a urgencias y 6.979 ingresos hospitalarios. Adicionalmente, se ha puesto al día la cartilla de vacunación de 4.836 niños y se han atendido 1.599 partos.

Acceso a la salud para la población migrante que cruza México
Inditex apoya a MSF en proyectos de atención humanitaria a personas de origen centroamericano que cruzan el territorio mexicano hacia Estados Unidos. En concreto, en 2021 y a partir del apoyo de Inditex, los profesionales de MSF han llevado a cabo 20.775 consultas externas y 4.597 consultas en salud mental.

Atención materno-infantil en Port-à-Piment, Haití
A raíz del terremoto que asoló Haití en agosto de 2021, Inditex activó un plan de emergencia en colaboración con MSF con el objetivo de contribuir a paliar las consecuencias de esta catástrofe. En concreto, el apoyo de Inditex se ha concentrado en apoyar el hospital materno-infantil de Port-á-Piment para poder garantizar su funcionamiento tras el terremoto. En 2021, los profesionales de MSF han llevado a cabo 3.016 consultas prenatales, han asistido a 615 mujeres durante el parto y han realizado 3.161 consultas relacionadas con planificación familiar en el hospital materno infantil de Port-à-Piment.

Programa ACNUR

Inditex y ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, implementaron por segundo año consecutivo su ambicioso programa de donaciones en especie, con el objetivo de satisfacer las necesidades de ropa de las personas refugiadas y desplazados internos. A través de esta iniciativa, desarrollada en colaboración con varios proveedores, Inditex apoya a ACNUR en la tarea de abrigar y ayudar a recuperar la dignidad de personas refugiadas que se han visto forzadas a abandonar sus hogares, dejando atrás todas sus pertenencias. En 2021 se donaron a ACNUR más de 2,4 millones de artículos de nuestras colecciones para satisfacer las necesidades de ropa de personas refugiadas en Uganda, Ruanda y Burkina-Faso. También se han atendido las necesidades en contextos de emergencia humanitaria a consecuencia de los incendios en Grecia, la llegada de migrantes a las costas de las Islas Canarias (España) y la llegada de migrantes afganos a Turquía.

Programa de atención a población desplazada en América del Sur

Desde 2009 colaboramos con Entreculturas en un programa para afrontar la situación de las personas desplazadas forzadas en Colombia y en sus fronteras (Panamá, Ecuador y Venezuela), debido al conflicto armado que durante esos años provocó el éxodo de millones de colombianos en la región. Para ello, establecimos una alianza con el Servicio Jesuita para los Refugiados en Latinoamérica y Caribe (JRS LAC, por sus siglas en inglés), que ha ayudado a 77.000 personas refugiadas o desplazadas, especialmente NNAJ (Niños, Niñas, Adolescentes y Jóvenes) en riesgo de vinculación, uso o reclutamiento forzado, a personas refugiadas o desplazadas con discapacidad y a minorías étnicas, comunidades negras e indígenas y mujeres cabeza de familia con menores.

En 2021, dada la crisis humanitaria derivada del contexto en Venezuela, Inditex ha decido apoyar un nuevo programa trienal de atención a población desplazada que será ejecutado en Venezuela, Colombia, Ecuador y Brasil.

Programa volcán de La Palma

A raíz de la erupción del volcán de la Isla de la Palma (Canarias, España), Inditex activó un programa de emergencia en colaboración con Cruz Roja, que se materializó en la donación de más de 47.000 artículos de Zara Home para la dotación de 300 hogares destinados al realojo de familias que perdieron sus casas por el volcán.

El material, enviado a La Palma desde nuestra Plataforma Logística de Cabanillas, ha incluido, entre otros artículos, mantas, sábanas, edredones, toallas, manteles, cuberterías, productos higiénicos, vajillas y cristalería para equipar los hogares de las familias afectadas.

Programa de emergencia en India

En mayo de 2021, el sur de Asia se convirtió rápidamente en un nuevo epicentro mundial de la pandemia de la covid-19. En este contexto, Inditex puso en marcha un programa en colaboración con La Federación Internacional de la Cruz Roja y la Media Luna Roja (FICR) y la Cruz Roja de la India, con el objetivo de apoyar la respuesta a esta emergencia.

Este programa, dotado por parte de Inditex con 500.000 euros, ha estado destinado principalmente a paliar las siguientes necesidades:

- Proporcionar servicios de ambulancia, primeros auxilios, atención médica y oxígeno a algunas de las personas más vulnerables.
- Apoyar a la administración local en la vigilancia, el cribado en las fronteras estatales, las pruebas y la creación de instalaciones de aislamiento/cuarentena.
- Distribuir jabones, mascarillas y paquetes de higiene a personas en situación de necesidad.ne a personas en situación de necesidad.

Otras áreas de actividad

Además de los programas descritos anteriormente, hemos destinado en 2021 un 21% de nuestra inversión en programas sociales a iniciativas relacionadas con el medioambiente, el desarrollo socioeconómico, la salud, el arte y la cultura.

De igual modo, en 2021, hemos continuado dando apoyo a instituciones que trabajan en el ámbito de la investigación como Fundación PROCNIC, *Massachusetts Institute of Technology* (MIT), Real Instituto Elcano o Fundación Carolina, entre otros. La vinculación de Inditex con el arte y la cultura se ha materializado en colaboraciones con instituciones como la Real Academia Española, el Museo Nacional de Arte Reina Sofía o el Teatro Real, entre otros.



Igualmente, Inditex realiza aportaciones puntuales a nivel corporativo y aportaciones desde las marcas y filiales de nuestro Grupo a los fines generales de organizaciones sin ánimo de lucro. De este modo, destinamos 1,7 millones de euros en 2021 para aportaciones de carácter puntual, relacionadas con peticiones por parte de entidades sin fines lucrativos, que se distribuyeron entre más de 150 organizaciones.

5.8.

Responsabilidad y transparencia fiscal

GRI 103-2; 103-3; 201-1; 201-4; 207-1; 207-2; 207-3; 207-4; AF33 Y AF34

Asuntos materiales relacionados: Generación de valor.



El estricto cumplimiento de nuestras obligaciones fiscales responde también a nuestro compromiso con la creación de valor y al desarrollo de un impacto social positivo.

Para Inditex, el cumplimiento estricto de las obligaciones fiscales es un principio fundamental en todos los mercados donde opera. Concebimos la aplicación de buenas prácticas fiscales como una extensión de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa.

También es parte de nuestra **filosofía de creación de valor** y de nuestra determinación de lograr una **transformación social positiva** allí donde estamos presentes, ya que el pago de impuestos, tanto por parte de las empresas como de los individuos, permite el desarrollo económico y social de una comunidad. Además, favorece la construcción y consolidación de infraestructuras y servicios públicos que revierten en el bienestar de los ciudadanos y de la sociedad en general.

La Política Fiscalde Inditex, aprobada por el Consejo de Administración en 2015 establece que, en sus prácticas tributarias, Inditex aplica la legislación fiscal de los mercados en los que tiene presencia y, preferentemente, los criterios interpretativos fijados por las autoridades o tribunales de justicia de dichos mercados. Debido a la heterogeneidad de este marco normativo, Inditex afronta su gestión tributaria tomando como referencia los estándares de buenas prácticas de cada territorio.

El Grupo Inditex es un grupo verticalmente integrado que interviene en todas las fases de la cadena de valor de la industria textil (diseño, fabricación, aprovisionamiento, distribución y venta). El hecho de que estas actividades se desarrollen en distintos territorios supone que haya que determinar la parte del beneficio generado en la cadena de valor que se atribuye a cada uno de ellos. Esta atribución de beneficio se realiza de acuerdo con el principio de plena competencia, de conformidad con la normativa local y con las Directrices de la OCDE en materia de precios de transferencia.

Los principios de **colaboración, confianza mutua y buena fe** rigen la relación de Inditex con las autoridades fiscales. En línea con lo anterior, formamos parte del Foro de Grandes Empresas de España, cuyo principal objetivo es promover una mayor colaboración entre las grandes empresas y la Administración Tributaria del Estado, y estamos adheridos al Código de Buenas Prácticas Tributarias promovido en el seno de dicho Foro, habiéndose seguido las recomendaciones incluidas en el mismo, así como en sus desarrollos posteriores. Concretamente es relevante destacar que el Grupo ha presentado el Informe de Transparencia Fiscal correspondiente al ejercicio 2021 siguiendo la recomendación contenida en el apartado 2.4 de dicho Código.



A continuación, se muestra el detalle del resultado antes de impuestos por mercado para el ejercicio 2021 (en millones de euros)[97]:

Mercados	2021	2020	2019	2018
América	**645**	**(129)**	**359**	**294**
Brasil	61	(30)	63	74
Canadá	33	(9)	27	17
Estados Unidos	253	(48)	84	50
México	213	(43)	146	116
Otros	85	1	39	37
Asia y Resto	**393**	**60**	**657**	**561**
Australia	14	(2)	13	11
China	198	1	375	364
Corea del Sur	34	6	57	24
Japón	44	17	83	56
Kazajistán	23	14	22	15
Otros	80	24	107	91
España	**1.083**	**640**	**1.805**	**1.650**
España	1.083	640	1.805	1.650
Europa	**1.785**	**388**	**1.720**	**1.417**
Alemania	44	1	51	14
Bélgica	36	(2)	26	83
Francia	127	28	101	139
Grecia	30	15	41	31
Países Bajos	202	9	328	274
Hungría	7	(2)	11	12
Italia	121	(48)	93	83
Polonia	25	3	44	38
Portugal	62	(1)	77	63
Reino Unido	98	30	78	34
Rumanía	66	31	67	67
Rusia	240	86	229	154
Suiza	409	145	307	257
Ucrania	58	39	54	28
Otros	260	54	213	140
Resultado antes de Impuestos	**3.906**	**959**	**4.541**	**3.922**
Consolidación	293	442	140	506
Resultado antes de Impuestos Cons.	**4.199**	**1.401**	**4.681**	**4.428**

97. El resultado antes de impuestos resulta de la aplicación de las Normas Internacionales de Información Financiera (NIIF), incluyendo la aplicación de la norma de contabilización de arrendamientos IFRS16 y excluye el resultado de la distribución de dividendos de otras filiales del Grupo, de las plusvalías por ventas de participaciones intragrupo, así como de las provisiones por deterioros de cartera en filiales del Grupo. El resultado antes de impuestos está condicionado por el 'efecto sede' y el cumplimiento de la normativa internacional en materia de precios de transferencia (Directrices de la OCDE) por la cual se atribuye a determinados mercados el resultado derivado de las funciones de diseño, aprovisionamiento, logística y distribución, por tanto, no representa la rentabilidad del Grupo en cada mercado.

Durante el ejercicio 2021, el tipo impositivo efectivo del impuesto sobre beneficios global durante el ejercicio se situó en el 22,6%, siendo el Impuesto sobre beneficios devengado (en millones de euros) el siguiente:

Mercados	2021	2020	2019	2018
América	**164**	**38**	**120**	**93**
Brasil	17	-	14	18
Canadá	2	6	6	5
Estados Unidos	64	6	41	20
México	49	15	42	38
Otros	32	11	17	12
Asia y Resto	**59**	**62**	**123**	**119**
Australia	1	4	4	3
China	20	20	56	71
Corea del Sur	10	7	14	6
Japón	10	19	28	21
Kazajistán	4	5	5	4
Otros	14	7	16	14
España	**195**	**103**	**372**	**360**
España	195	103	372	360
Europa	**383**	**222**	**392**	**383**
Alemania	7	(6)	12	5
Bélgica	7	(1)	6	24
Francia	27	15	30	52
Grecia	7	1	10	12
Países Bajos	106	84	127	101
Hungría	0	1	1	1
Italia	3	6	21	25
Polonia	10	18	14	12
Portugal	14	5	16	14
Reino Unido	18	8	15	7
Rumanía	7	1	9	10
Rusia	48	18	41	34
Suiza	79	48	58	60
Ucrania	10	7	10	5
Otros	40	17	22	21
	800	**425**	**1.007**	**955**
Consolidación	**80**	**42**	**116**	**110**
Impuesto sobre beneficios[98]	**880**	**467**	**1.123**	**1.065**

98. El Impuesto sobre Beneficios de 2021 se corresponde con la obligación de pago del Impuesto sobre Sociedades, u otro de naturaleza análoga, satisfecho en el presente ejercicio, o a satisfacer en el ejercicio siguiente, vinculada con el resultado antes de impuestos por mercado, de acuerdo con lo dispuesto en la Guía Informativa en materia de Información no Financiera y Diversidad publicada por el Instituto de Contabilidad y Auditoría de Cuentas: En el presente ejercicio, la obligación de pago podría estar condicionada en algunos mercados por el efecto impositivo asociado a las pérdidas fiscales derivadas de la covid-19 generadas en este ejercicio y, particularmente, en el ejercicio anterior. En este supuesto, dichas pérdidas fiscales han sido objeto de compensación en el presente ejercicio.



La relación entre los resultados antes de impuestos y los impuestos sobre sociedades en cada mercado se deriva de aplicar el tipo impositivo vigente a la base imponible. Esta, a su vez, resulta de practicar determinados ajustes permanentes o temporales sobre dicho resultado contable antes de impuestos.

Estos ajustes corresponden, principalmente, a correcciones para evitar la doble imposición de rentas, a gastos no deducibles y a diferencias en los criterios de imputación temporal de ingresos y gastos entre la normativa fiscal y contable (amortizaciones, deterioros, etc.).

El Grupo está comprometido con la no utilización de estructuras de carácter opaco con finalidades tributarias ni de sociedades instrumentales radicadas en territorios calificados como paraísos fiscales o no cooperantes por las autoridades fiscales españolas. En este sentido, la constitución de sociedades en territorios calificados como paraísos fiscales por la legislación española se limita a aquellos casos en que resulta imprescindible para el desarrollo de las actividades comerciales propias del Grupo, como es el caso de las sociedades que operan las tiendas ubicadas en Macao SAR y en Mónaco.

	Venta de bienes y prestaciones de servicios (miles de euros)	Número de tiendas
MACAO SAR	7.554	5
MÓNACO	6.132	1
Total	**13.686**	**6**

En el presente ejercicio, el Grupo ha hecho uso de instrumentos legales aprobados por las autoridades de distintos mercados extranjeros, entre los que destacamos Canadá, Japón, Francia, Austria y República Checa, para compensar los costes de ocupación y otros impactos negativos derivados de las restricciones ocasionadas por la covid-19, lo que ha permitido recuperar alrededor de 31 millones de euros.

Al mismo tiempo, en el apartado **5.9.2. Sistema de Compliance y prevención de riesgos penales** de este Informe, se pueden consultar las medidas que Inditex ha adoptado en el marco de la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo. Asimismo, en el presente ejercicio hemos recibido el Certificado de Sistema de Gestión de *Compliance* Tributario conforme a la norma UNE 19602 emitido por la entidad certificadora AENOR.

En el ejercicio 2021, y en cumplimiento de nuestras obligaciones en materia fiscal, la contribución tributaria total de Inditex se situó en 6.093 millones de euros, de los que 2.423 millones de euros han sido impuestos directos pagados y 3.670 millones de euros en concepto de impuestos recaudados en nombre de terceros en los territorios y mercados donde opera la Compañía. Con el objetivo de estandarizar la información y denominación tributaria de estos territorios, utilizamos la metodología *Total Tax Contribution* de PwC. En ella, los impuestos se dividen en cinco categorías:

- **Impuestos sobre beneficios.** Incluyen la tributación soportada sobre los beneficios obtenidos por las empresas —como el impuesto sobre sociedades o el impuesto sobre actividades económicas—, así como los impuestos recaudados y algunas retenciones por pagos a terceros.

- **Impuestos sobre propiedades.** Los que se abonan sobre la titularidad, venta, transferencia u ocupación de la propiedad.

- **Impuestos personales.** Son impuestos asociados al empleo, soportados y recaudados. Se incluyen las retenciones a cuenta del IRPF de los empleados, o los pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado o de la Compañía.

- **Impuestos sobre productos y servicios.** Los referidos a impuestos indirectos sobre la producción y consumo de bienes y servicios, como el IVA o los derechos arancelarios, entre otros.

- **Impuestos medioambientales.** Tributos relacionados con el suministro, uso o consumo de productos y servicios que, de una u otra forma, afectan al medioambiente.

6.093 M€

CONTRIBUCIÓN TOTAL

La contribución tributaria total de Inditex se situó en 6.093 millones de euros.

En relación a la contribución tributaria por mercados, como mercado sede de Inditex, España acoge las principales actividades de producto y las derivadas de esta condición. Por este motivo, y porque representa el 14,4% de la venta global, es el mercado más importante de contribución tributaria directa del Grupo. En 2021, en España se han generado 1.501 millones de euros de contribución, lo que supone el 25% del total global.



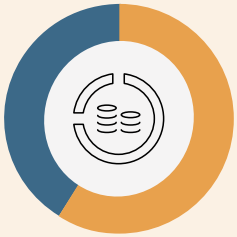
Impuestos directos		Impuestos recaudados	
Impuestos sobre beneficios	760	Impuestos sobre beneficios	120
Impuestos sobre propiedades	84	Impuestos sobre propiedades	10
Impuestos personales	663	Impuestos personales	659
Impuestos sobre productos y servicios	905	Impuestos sobre productos y servicios	2.880
Impuestos medioambientales	11	Impuestos medioambientales	1
Total	**2.423**	**Total**	**3.670**
Contribución tributaria total			**6.093**

CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA

6.093

MILLONES DE EUROS

CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL

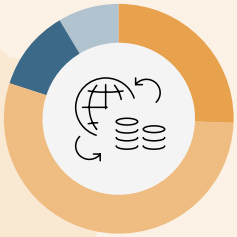


2.423
MILLONES DE EUROS

IMPUESTOS PROPIOS

3.670
MILLONES DE EUROS

IMPUESTOS RECAUDADOS



ESPAÑA
1.501
MILLONES DE EUROS

EUROPA (*)
3.217
MILLONES DE EUROS

AMÉRICA
910
MILLONES DE EUROS

ASIA Y RESTO DEL MUNDO
465
MILLONES DE EUROS

(*) No incluye España.

ESPAÑA	Impuestos propios	Impuestos recaudados
	2021	2021
España	780	721
Total	**780**	**721**

EUROPA (*)	Impuestos propios	Impuestos recaudados
	2021	2021
Alemania	26	252
Bélgica	9	101
Francia	84	360
Grecia	16	107
Países Bajos	85	113
Hungría	3	29
Italia	37	385
Polonia	17	85
Portugal	14	165
Reino Unido	120	173
Rumanía	6	73
Rusia	124	204
Suiza	62	19
Ucrania	22	14
Otros	169	342
Total	**794**	**2.423**

AMÉRICA	Impuestos propios	Impuestos recaudados
	2021	2021
Brasil	90	47
Canadá	50	36
Estados Unidos	259	166
México	141	48
Otros	52	21
Total	**592**	**318**

ASIA Y RESTO DEL MUNDO	Impuestos propios	Impuestos recaudados
	2021	2021
Australia	15	19
China	66	108
Corea del Sur	32	12
Japón	51	40
Kazajistán	19	4
Otros	74	25
Total	**257**	**208**

Impuestos propios satisfechos durante los ejercicios 2021-2018 (en millones de euros)

Mercados	2021	2020	2019	2018
América	**592**	**357**	**623**	**489**
Brasil	90	53	108	100
Canadá	50	41	53	43
Estados Unidos	259	129	213	151
México	141	101	194	136
Otros	52	33	55	59
Asia y Resto	**257**	**248**	**345**	**359**
Australia	15	11	12	10
China	66	79	138	173
Corea del Sur	32	31	32	27
Japón	51	59	66	64
Kazajistán	19	12	14	14
Otros	74	56	83	71
España	**780**	**620**	**1.049**	**928**
España	780	620	1.049	928
Europa	**794**	**691**	**1.023**	**988**
Alemania	26	18	32	33
Bélgica	9	7	18	35
Francia	84	117	190	229
Grecia	16	12	31	23
Países Bajos	85	117	166	108
Hungría	3	4	4	4
Italia	37	44	75	82
Polonia	17	24	22	11
Portugal	14	20	29	46
Reino Unido	120	16	65	72
Rumanía	6	2	10	13
Rusia	124	79	109	96
Suiza	62	66	94	70
Ucrania	22	16	18	16
Otros	169	149	160	150
Impuestos propios	**2.423**	**1.916**	**3.040**	**2.764**

Impuestos recaudados durante los ejercicios 2021-2018 (en millones de euros)

Mercados	2021	2020	2019	2018
América	**318**	**177**	**320**	**271**
Brasil	47	34	84	79
Canadá	36	23	35	33
Estados Unidos	166	88	129	107
México	48	22	52	35
Otros	21	10	20	17
Asia y Resto	**208**	**144**	**189**	**187**
Australia	19	17	25	21
China	108	59	96	109
Corea del Sur	12	10	12	12
Japón	40	40	34	28
Kazajistán	4	3	4	3
Otros	25	15	18	14
España	**721**	**581**	**825**	**764**
España	721	581	825	764
Europa	**2.423**	**1.871**	**2.375**	**2.180**
Alemania	252	189	228	201
Bélgica	101	107	99	97
Francia	360	300	347	324
Grecia	107	80	135	124
Países Bajos	113	97	85	86
Hungría	29	23	35	31
Italia	385	246	384	356
Polonia	85	82	111	98
Portugal	165	151	203	191
Reino Unido	173	91	132	129
Rumanía	73	56	78	73
Rusia	204	174	191	164
Suiza	19	15	17	15
Ucrania	14	12	15	9
Otros	342	248	315	282
Impuestos recuadados	**3.670**	**2.773**	**3.709**	**3.402**

5.9.

Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*

Asuntos materiales relacionados: Comportamiento ético y gobierno; Relación con los grupos de interés.



Transmitir la cultura ética corporativa a todos los grupos de interés, tanto internos como externos, resulta esencial para Inditex, que cuenta con un sistema normativo interno que favorece el desarrollo de un modelo de negocio ético, eficiente y competitivo.

5.9.1. Cultura ética corporativa interna

GRI 102-16; 205-1; 407-1 Y 103-2

El Sistema de *Compliance* de Inditex se fundamenta en la implementación de nuestra cultura ética corporativa como un objetivo compartido por todos los que formamos parte de la Sociedad, porque no se trata solo de lo que queremos conseguir sino también de la forma ('cómo') lo queremos conseguir. Este Sistema tiene como uno de sus objetivos establecer un sistema de cumplimiento con las leyes y normas que le sean de aplicación, con el fin de evitar y, en su caso, limitar cualquier tipo de responsabilidad legal de la Sociedad. En relación con el 'cómo', el Sistema de *Compliance* de Inditex tiene como propósito mostrar **nuestro más firme compromiso de buen gobierno y de sostenibilidad social y medioambiental,** así como transmitir dicha cultura ética corporativa a todos nuestros grupos de interés, promoviendo el respeto a los derechos humanos y laborales fundamentales. El cumplimiento es una consecuencia de ese compromiso, formalizado en el Sistema de *Compliance* que se explica en el presente capítulo.

Prueba de ello es la existencia de un sistema normativo interno aprobado y publicado, que refleja nuestra cultura ética y tiene en su Código de Conducta y Prácticas Responsables la norma de más alto nivel para los empleados del Grupo, y en el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores las normas de referencia para los proveedores y la cadena de suministro de Inditex.

Código de Conducta y Prácticas Responsables

El Código de Conducta y Prácticas Responsables (también denominado el **'Código de Conducta'**) establece los compromisos éticos de Inditex y el comportamiento esperado de sus empleados. Tiene como objetivo procurar un compromiso profesional, ético y responsable de Inditex y de todos los empleados, en el desarrollo de sus actividades en cualquier parte del mundo, como elemento básico de la cultura empresarial en la que se asienta la formación y el desarrollo

MÁS INFORMACIÓN
sobre nuestro Código de Conducta y Prácticas Responsables.

personal y profesional de sus empleados. A tal efecto, define los principios y valores que deben regir las relaciones entre el Grupo y nuestros principales grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, socios de negocio, proveedores y aquellas comunidades en las que desarrollamos nuestro modelo de negocio.

Entre sus principios destacan que:

- **Todas las operaciones del Grupo Inditex se desarrollarán bajo un prisma ético y responsable;**

- Todas las personas, físicas y jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con el Grupo Inditex recibirán un trato **justo y digno;** y

- Todas las actividades del Grupo se realizarán de la manera más **respetuosa con el medioambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.**

El Código de Conducta incluye una serie de **compromisos de conducta y de prácticas responsables,** entre ellos:

- El cumplimiento de la legislación aplicable y de la normativa interna de Inditex;

- El respeto y la promoción de los derechos humanos y laborales y de la normativa y buenas prácticas en materia de empleo, salud y seguridad en el trabajo;

- La obligación de actuar conforme a los criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de empleados y/o clientes, su diversidad y multiculturalidad, impidiendo cualquier forma de violencia, el acoso o abuso, y la discriminación;

- El cumplimiento de estándares de salud y seguridad de producto, que garantizan que los artículos de Inditex no impliquen ningún tipo de riesgo para la salud y/o seguridad;

- El establecimiento de relaciones lícitas, éticas y respetuosas con cualquier tercero con el que se relacione, particularmente con proveedores y autoridades públicas, que estén alineadas con las disposiciones internacionales para la prevención de la corrupción y el soborno;

- La obligación de evitar, controlar y monitorizar las situaciones de conflicto de interés;

- El deber de usar eficientemente los bienes y servicios de Inditex, y de proteger la información de la Compañía;

- La obligación de proteger la propiedad industrial e intelectual propia y ajena;

- El deber de registrar las operaciones con trascendencia económica con claridad y exactitud en los registros contables apropiados; y

- El desarrollo de la actividad de Inditex promoviendo la sostenibilidad social y medioambiental, como vía para la creación de valor para todos los grupos de interés.

Durante el ejercicio 2021 se ha comenzado a trabajar en la revisión del Código de Conducta a fin de alinear sus contenidos y estructura a las nuevas realidades, a los compromisos asumidos en materia de sostenibilidad, a la transformación digital de la Sociedad, así como con el objeto de hacerse eco de las expectativas de nuestros grupos de interés.

Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá cuentan con un Código de Conducta propio, adaptado a la normativa y mejores prácticas existentes en dichos territorios, que se inspira y está totalmente alineado con el Código de Conducta y Prácticas Responsables del Grupo Inditex.

Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores[99]

Este Código define los **estándares mínimos de comportamiento ético y responsable** que deben ser observados por todos los **fabricantes y proveedores** del Grupo a lo largo de toda la cadena de suministro, de acuerdo con la cultura empresarial del Grupo Inditex, firmemente asentada en el respeto de los derechos humanos y la sostenibilidad.

Su aplicación se extiende a todos los fabricantes y proveedores que intervienen en los procesos de obtención de materia prima, compra, fabricación y acabado de los productos que comercializa el Grupo y promueve y se asienta en los principios generales que definen el comportamiento ético de Inditex antes descritos. El cumplimiento de todos los estándares del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores es condición necesaria para que un proveedor o fabricante forme parte de la cadena de suministro de Inditex.

MÁS INFORMACIÓN
sobre Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

99. Más información sobre la aplicación práctica del Código de Fabricantes y Proveedores en el apartado *5.5. Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan* de este Informe.



5.9.2. Sistema de *Compliance* y prevención de riesgos penales

GRI 102-17; 102-25; 103-3; 103-2; 205-2; 205-3 Y AF4

Estrategia

El Sistema de *Compliance* de Inditex implica a toda la Compañía y a sus empleados, es decir, que tiene carácter transversal, lo que supone que es una función corporativa que abarca todos nuestros formatos comerciales.

La ordenación y coordinación de la gestión del Sistema de *Compliance* corresponde a la **Función de *Compliance*,** representada por el **Comité de Ética,** que actúa como órgano decisorio, y por la **Secretaría General-Dirección de Cumplimiento** (en adelante, **'Secretaría General-Dirección de Cumplimiento'** o 'SG-DC'), que se encarga de la gestión operativa del mismo.

En este sentido, la Función de *Compliance* realiza un doble cometido:

- **Coordinación**: implementada por SG-DC en colaboración con las distintas áreas y departamentos con funciones de *Compliance*, en la identificación de posibles riesgos de incumplimiento y en la definición e implantación de controles tendentes a evitar su materialización.
- **Reporte periódico:** que realizan (i) todos los departamentos con funciones de *Compliance* a SG-

DC sobre todos aquellos aspectos críticos que puedan tener impacto en Inditex desde una perspectiva de cumplimiento; y (ii) el que realiza SG-DC, tras consolidar la información recopilada en un informe que aprueba, semestral y anualmente, el Comité de Ética y que se eleva al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Además de los informes semestrales, la Dirección de Cumplimiento, reporta en cada Comisión de Auditoría y Cumplimiento y, a través de esta, al Consejo de Administración. Esta interlocución directa con el Consejo de Administración garantiza la independencia de la Función de *Compliance* de la Alta Dirección, asegurando que el control último de la eficiencia del Sistema de *Compliance* dependa exclusivamente del Consejo.

La Función de *Compliance* gestiona el sistema global de cumplimiento del Grupo, y además de coordinar todas las áreas y departamentos de la Compañía con responsabilidades de *Compliance*.

Durante el 2021, se ha trabajado en la definición de las líneas principales de evolución hacia un Modelo de *Compliance* global e integrado, basado en requerimientos legales y en buenas prácticas internacionales y, cuando sea necesario, adaptado a la normativa local.

Este Sistema de *Compliance* se configura en torno a una **estructura de normas básicas (de alto nivel),** aprobadas por el Consejo de Administración, y de aplicación global, y una serie de documentos organizativos.

Asimismo, el Sistema de *Compliance* del Grupo Inditex se encuentra regulado específicamente a través de la siguiente normativa:

- Los **Códigos de Conducta** del Grupo (detallados en el apartado anterior).
- La **Política de *Compliance:*** que establece los compromisos que nuestros empleados deben asumir, con independencia de su localización geográfica y de su puesto.
- El **Procedimiento de Gestión de *Compliance:*** que desarrolla el contenido de la citada Política y fija las medidas organizativas para prevenir, detectar y gestionar los Riesgos de Incumplimientos, reforzando una cultura de cumplimiento ético.

Modelo de Prevención de Riesgos Penales

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31 bis del Código Penal y dentro de este Sistema de *Compliance*, Inditex dispone asimismo de un **modelo de organización y gestión para la prevención de delitos** o Modelo de Prevención de Riesgos Penales, con el fin de **reducir la exposición a los riesgos** relacionados con la potencial comisión de delitos tipificados en el Código Penal español y, en particular, los de corrupción, fraude y soborno. Este Modelo, en constante evolución y adaptación, se configura por medio de los siguientes documentos:

MODELO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES

Política de Prevención de Riesgos Penales

Que asocia los compromisos de conducta ética asumidos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables con aquellos delitos cuya comisión la Compañía pretende evitar.

Prohíbe expresamente ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza o de cualesquiera autoridades o funcionarios, incluyendo directrices específicas en el trato con funcionarios y administradores.

La Política está a disposición de todos los empleados en la intranet de la Compañía.

Procedimiento de Prevención de Riesgos Penales

Que establece, entre otras cosas, los roles y responsabilidades de las áreas con funciones de control y verificación del Modelo, así como el reporte del mismo y las funciones del Comité de Ética en materia de prevención de riesgos penales, así como las medidas organizativas de la Compañía en la materia.

Matriz de Riesgos y Controles Penales

1. Enumera los riesgos penales;
2. Desglosa los eventos de riesgos aplicables a la operativa de Inditex;
3. Establece los controles que se han establecido para evitar la comisión de dichos eventos de riesgo;
4. Asigna el área responsable de realizar los controles y reportar las evidencias de su ejecución;
5. Asigna la periodicidad con la que los mismos han de ser reportados (en adelante, también la "**Matriz**").

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales, aprobado por el Consejo de Administración en 2016, y en particular, la Matriz, se somete a un **proceso continuo de evaluación y mejora,** con el fin de adecuarlo al desarrollo y crecimiento del Grupo Inditex y a los requerimientos legales, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia en cada momento, asegurando su efectividad.

Durante el ejercicio 2021 se ha llevado a cabo una actualización integral de la Matriz. Esta actualización ha consistido en un análisis y revisión de todos los procesos, de los posibles riesgos inherentes a las distintas actividades operativas y comerciales realizadas, teniendo en cuenta para ello las novedades legislativas, la aprobación y/o modificación de las normas internas y los cambios en la estructura organizativa y en determinados procesos de la Compañía. Como consecuencia se han actualizado (con adiciones, eliminaciones, modificaciones y cambios de redacción) la mayoría de los controles contenidos en la Matriz, focalizada en aquellos controles clave que evitan o mitigan por sí mismos los riesgos identificados.

Además, se ha mejorado el sistema de supervisión y monitorización del Modelo, tanto por las áreas que tienen funciones de *Compliance* y controles que ejecutar, como por las áreas revisoras de estas y de la supervisión general llevada a cabo por Secretaría General – Función de *Compliance*.

Asimismo, con el objeto de mitigar los riesgos penales inherentes a las actividades que desempeña Inditex y, en particular, a los delitos de corrupción pública y/o entre particulares identificados en la Matriz, se han monitorizado sus controles teniendo en cuenta la priorización de los riesgos determinada en el mapa de riesgos (en adelante, el **'Mapa'**).

De acuerdo con el Mapa, que se actualiza cada año, los principales riesgos identificados en materia de corrupción, según su última actualización son: (i) la corrupción entre particulares; (ii) la corrupción en las transacciones internacionales; y (iii) el cohecho.

Durante el ejercicio 2021, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha sometido el Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Inditex a la auditoría de un tercero independiente, con un alcance de revisión de aseguramiento razonable, con el objeto de confirmar la eficacia y el correcto funcionamiento de los controles contenidos en la Matriz de Riesgos y Controles, así como la adecuación del Modelo a los requisitos fijados en los apartados 2 y 5 del artículo 31 bis del Código Penal, a la norma UNE-ISO 19600 Sistemas de Gestión de *Compliance* y siguiendo las directrices de COSO en su informe *Internal Control – Integrated Framework* (2013). El informe de auditoría se ha emitido sin salvedades.

Este trabajo de seguridad razonable ha incluido la comprensión del Sistema de Control Interno sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, la evaluación del riesgo de que puedan existir debilidades de control interno materiales, de que los controles estén adecuadamente diseñados y operen de una forma eficaz, la ejecución de pruebas y evaluaciones sobre el diseño y la aplicación efectiva de dicho sistema.

Normativa anticorrupción: nuestras políticas de integridad

En el marco del Sistema de *Compliance* del Grupo, Inditex cuenta con un conjunto de normas internas, aprobadas por el Consejo de Administración en 2016 que, en aplicación de nuestra cultura ética corporativa, formaliza y pone de manifiesto nuestro firme compromiso frente a cualquier forma de corrupción, fraude, blanqueo de capitales o financiación ilegal.

En particular, con el objeto de asegurar que las actividades que desarrolla Inditex, así como el desempeño de todos nuestros empleados en su actividad laboral y los terceros con los que mantenemos relaciones de negocio, cumplan con lo dispuesto en las normas para la **prevención del soborno y la corrupción** existentes en España y en el resto de mercados en los que el Grupo está presente. Para ello, Inditex cuenta con las **Políticas de Integridad,** que, de acuerdo con las disposiciones del estándar ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, enlazan con los valores éticos de nuestro Grupo y están formadas por:

- **Política de Donaciones y Patrocinios:** regula bajo qué supuestos pueden o no realizarse las donaciones y patrocinios, así como el flujo de validación, documentación y aprobación de los mismos.

- **Política de Regalos y Hospitalidades:** regula los requisitos para que el ofrecimiento y/o aceptación de regalos u otros obsequios pueda considerarse válida y compatible con las normas de conducta de Inditex y establece un canal de comunicación y denuncias con el Comité de Ética.

- **Política de Relaciones con Funcionarios:** prohíbe expresamente cualquier forma de soborno en los sectores público y privado, incluidos los pagos de facilitación, incluso en los supuestos en los que tales pagos no resulten prohibidos por la legislación del país o territorio de que se trate. Asimismo, la Política establece los procesos de diligencia debida implantados para garantizar que el comportamiento de los terceros con los que se relaciona Inditex se encuentren alineados con los valores, normas y estándares éticos de la Compañía, la normativa aplicable en los mercados y las mejores prácticas existentes en materia anticorrupción.

MÁS INFORMACIÓN
sobre nuestras Políticas de Integridad.

Durante el ejercicio 2021 se ha trabajado en llegar a un mayor grado de detalle a través de los procedimientos de desarrollo de las citadas Políticas de Integridad, en los que se detallan los controles, los roles y las responsabilidades de los departamentos encargados de implementarlos. La aprobación, distribución y formación al personal en relación con estos procedimientos tendrá lugar a lo largo de 2022.

Por otro lado, Inditex cuenta con la siguiente normativa específica en materia de **prevención y gestión de conflictos de interés y deprevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo,** respectivamente:

Política de Conflictos de Interés

Establece los principios y criterios a tener en cuenta para prevenir, detectar, comunicar y gestionar los conflictos de interés que puedan surgir en el desarrollo de las actividades profesionales de los empleados de Inditex, y que pudieran comprometer la necesaria objetividad o profesionalidad en el desempeño de sus funciones.

Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Define los procesos de diligencia debida implantados en la Compañía, teniendo en cuenta las distintas actividades empresariales desarrolladas por Inditex, esto es:

- La limitación de cobros en efectivo en tiendas, por la que se desarrollan los mecanismos de control de cobros de efectivo a sus clientes en tienda; y
- La identificación y análisis de los potenciales riesgos de nuestros socios de negocio, proveedores y otros terceros, de acuerdo con las medidas de diligencia debida (*due diligence*) que se desarrollan en nuestra normativa interna (la Política y el Procedimiento de *Due Diligence)* y, en su caso, la legislación que resulte de aplicación.

Diligencia debida *(due diligence)*

En línea con los principios y criterios de actuación establecidos en el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, en Inditex estamos firmemente comprometidos con la prevención de riesgos de *Compliance* provenientes de terceros con los que mantenemos una relación comercial directa. En este sentido, la **Política de Due Diligence,** aprobada por el Consejo de Administración en septiembre de 2019, tiene por finalidad el alineamiento de las relaciones mantenidas por Inditex con sus socios de negocio, proveedores y grandes clientes, con los procesos descritos en el estándar internacional ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno en las organizaciones, así como con la normativa y el resto de estándares más exigente en materia de anticorrupción.

El proceso de *due diligence* que la Política regula consiste en la **identificación y el análisis de todos los proveedores, socios de negocio y terceros** con los que se relaciona comercialmente Inditex, desde el punto de vista de la corrupción, el fraude, las sanciones comerciales internacionales y/o cualesquiera otros riesgos reputacionales o de similar naturaleza. Por consiguiente, se trata de un proceso independiente, pero alineado con cualquier otro análisis social, medioambiental, operacional, financiero, comercial o de cualquier otra índole que el Grupo puede llevar a cabo con proveedores u otros terceros.

El desarrollo y la implementación de la Política se realiza sobre la base de una serie de principios:



Se establece la obligación de someter a este proceso de *due diligence* a la totalidad de **socios de negocio, grandes clientes, proveedores y terceros** con los que nos relacionamos comercialmente.



Es presupuesto previo y necesario para poder iniciar relaciones comerciales con terceros.



Determina la **prohibición de mantener relaciones comerciales** con aquellos terceros respecto de los cuales **se hayan detectado riesgos de *compliance,*** y no se haya puesto en marcha un plan de acción para remediarlos o mitigarlos.



Se realizará con arreglo a los **principios de razonabilidad y proporcionalidad,** aplicando diferentes niveles de análisis en base a criterios como el volumen de negocio, el riesgo del sector o el mercado u otros elementos.



Desde el comienzo del ejercicio 2020, todos aquellos proveedores y otros terceros que inician una relación comercial y/o profesional con Inditex se someten al flujo de *due diligence* previsto, y que tiene un mayor grado de exigencia en función de determinados factores, como son: (i) el negocio total previsto del tercero con Inditex; (ii) el mercado en el que el tercero esté domiciliado y desarrolle su actividad principal; (iii) el sector al que pertenezca; y (iv) su grado de interrelación con las autoridades y funcionarios públicos.

En el segundo semestre de 2021 se comenzaron los trabajos de re-homologación de todos los proveedores del Grupo ya existentes a la fecha de implementación del citado procedimiento de *due diligence*, sometiéndolos asimismo al flujo que les resultase de aplicación, de conformidad con la normativa de *due diligence* de Inditex. Está previsto que este trabajo de re-homologación finalice en el primer semestre del ejercicio 2022. Para regular el modo en que se gestiona todo este control de proveedores y otros terceros con los que Inditex se relaciona, se ha aprobado la Instrucción de Desarrollo de la *Due Diligence*, que describe las responsabilidades de las áreas intervinientes en los distintos flujos de revisión, así como en el diseño, ejecución y monitorización de los planes de acción en su caso establecidos.

En el marco del sistema de *due diligence*, Inditex ha modificado el **Procedimiento de Limitación de Relaciones Comerciales con Proveedores en Mercados Restringidos o No Autorizados** aprobado en 2017, que establecía limitaciones a la contratación con proveedores, permitiendo únicamente la contratación con aquellos domiciliados en mercados autorizados por el Grupo (esto es, los que se adecúan a los criterios legales y de operatividad de negocio) y la realización de pagos a aquellos que, cumpliendo con el primer requisito, disponían además de cuentas bancarias domiciliadas en dichos mercados. Esta norma ha sido sustituida en 2021 por el **Procedimiento de Limitación de Relaciones Comerciales con Terceros,** que amplía su alcance subjetivo, no solo a los proveedores sino a todos los terceros con los que Inditex se relaciona, y objetivo, permitiendo únicamente los pagos, y ahora también los cobros recibidos desde ciertos mercados.

Modelos de prevención de delitos y de la corrupción fuera de España

Por otro lado, en 2021 se ha continuado con la implantación de **modelos de *Compliance* a nivel local,** que dan cumplimiento a los requerimientos normativos existentes en cada jurisdicción donde tenemos presencia, y se ha iniciado el proceso de homogeneización de los modelos de prevención de riesgos penales y anticorrupción, con plena alineación y coordinación con el sistema implementado en España que opera, además, como sistema global.

Además, durante el ejercicio 2021 se ha finalizado la implantación en México de su modelo de prevención de riesgos penales (con un procedimiento y una Matriz incluida dentro del sistema de control

corporativo), con el objeto de dar cumplimiento a los requerimientos legales existentes en dicha jurisdicción, siempre en coordinación con el Modelo Corporativo. Además, se ha iniciado la implementación del modelo en Brasil. En ambos casos, se ha recibido asesoramiento legal externo, con el fin de revisar su adecuación a la normativa, recomendaciones y buenas prácticas y, en el caso de México, el modelo fue sometido a un diagnóstico previo por parte de Auditoría Interna.

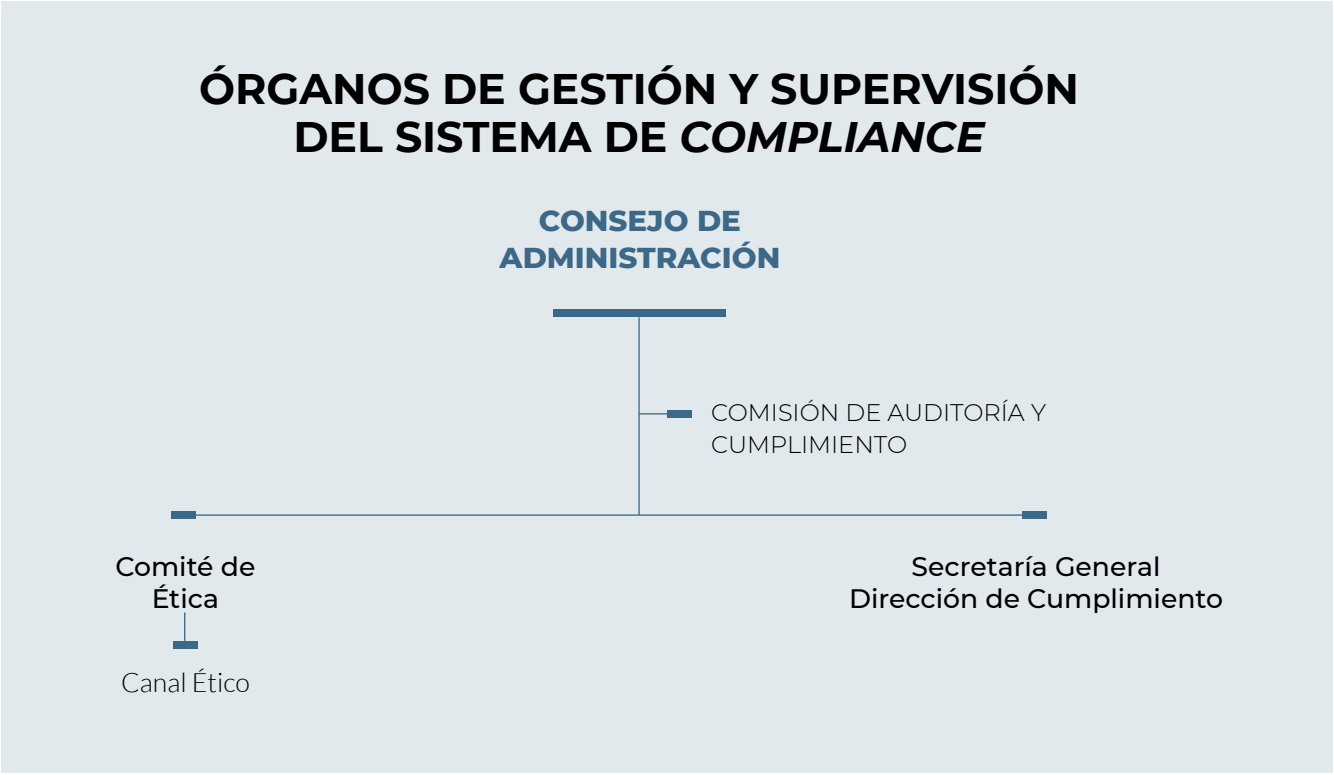
El estado y características de los modelos de *Compliance* implantados a nivel local a fin de ejercicio 2021 se detallan a continuación:

MODELOS DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES / ANTICORRUPCIÓN

	DESCRIPCIÓN DEL MODELO	NORMATIVA O ESTÁNDAR DE REFERENCIA	ESTADO
ESPAÑA	Modelo de prevención de riesgos penales	*Artículo 31 bis del Código Penal*	Implementado
FRANCIA	Modelo anticorrupción	*Loi Sapin II*	Implementado
IRLANDA & ITX RE	Modelo anticorrupción	*Criminal Justice Act*	Implementado
REINO UNIDO	Modelo anticorrupción	*UK Bribery Act*	Implementado
ITALIA	Modelo de prevención de delitos	D.Lgs. 231/2001 – Responsabilitá amministrativa da reato	Implementado
TURQUÍA (en curso)	Modelo anticorrupción	Criminal Code | Anticorruption guidelines	En proceso de implementación
RUSIA (en curso)	Modelo anticorrupción	Criminal Code | Anticorruption guidelines	En proceso de implementación
MÉXICO	Modelo anticorrupción	*Código Penal Federal, Código Penal de la Ciudad de México, Código Nacional de Procedimientos Penales y la Ley General de Responsabilidades Administrativas*	Implementado
BRASIL (en curso)	Modelo anticorrupción	*Código Penal y Ley Anticorrupción 12846/2013*	En proceso de implementación

Órganos de gestión y supervisión del Sistema de *Compliance*

Los órganos de gestión y supervisión del Sistema de *Compliance* y, en particular, del Modelo son:



La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** tiene atribuidas, entre otras, las siguientes funciones:

- Evaluar la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, incluidos los relacionados con la corrupción, y de las medidas previstas para evitar o mitigar el impacto de los riesgos detectados e identificados en la Matriz;
- Identificar y reevaluar los riesgos financieros y no financieros más significativos;
- Velar por que los mismos se mantengan y gestionen dentro de los niveles de tolerancia aceptados, y
- Supervisar el cumplimiento y la eficacia de las políticas y procedimientos de *Compliance*.

Además, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informa al **Consejo de Administración,** trimestralmente y siempre que este lo solicite, sobre el cumplimiento del Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales; y puede realizar propuestas para la adopción de medidas tendentes a mejorar el cumplimiento del Modelo y del Sistema de *Compliance*.

El Comité de Ética y la Secretaría General-Dirección de Cumplimiento conforman la denominada Función de *Compliance*. **Secretaría General-Dirección de Cumplimiento,** tal y como se ha explicado anteriormente, tiene atribuida la función de **gestión operativa del Sistema de *Compliance*** de Inditex y su Grupo, en general, y, en particular, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales. Por su parte, el **Comité de Ética** es el órgano interno encargado de **supervisar el cumplimiento de los Códigos de Conducta, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales, del resto de modelos de prevención de la corrupción,** así como de garantizar la efectividad de los controles.

El Comité de Ética presenta, al menos con periodicidad semestral, un **informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento** en el que se analizan sus actividades y la aplicación del Código de Conducta y Prácticas Responsables y los resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

Comité de Ética y el Canal Ético

El Comité de Ética es un órgano interno dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Este órgano colegiado está formado por:

- Secretario General y del Consejo de Administración
- Directora de Cumplimiento
- Directora de Auditoría Interna
- Director de Sostenibilidad
- Directora de Recursos Humanos

Es además el órgano responsable de supervisar el funcionamiento del **Canal Ético** y el cumplimiento de su procedimiento, debiendo impulsar las investigaciones que sean necesarias. El funcionamiento de este Canal Ético está desarrollado en el **Procedimiento del Canal Ético.**

El **Canal Ético** es un cauce estrictamente confidencial por el cual todos los empleados del Grupo, fabricantes, proveedores o terceros con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional, podrán comunicar, incluso de forma anónima:

- **Consultas y/o dudas** sobre la **interpretación o aplicación** del Código de Conducta y Prácticas Responsables y del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores del Grupo, así como de cualesquiera otra **normativa interna de conducta** dentro de las competencias del Comité de Ética.
- **Incumplimientos** en relación con los **Códigos de Conducta** del Grupo, así como de cualesquiera otra **normativa interna de conducta** dentro de las competencias del Comité de Ética, de los que tengan conocimiento, que afecten a Inditex, y que hayan sido cometidos por empleados, fabricantes, proveedores o terceros con los que Inditex mantenga una relación laboral, comercial o profesional directa.

Por tanto, pueden ser también objeto de comunicación los incumplimientos e irregularidades relacionadas con **la corrupción, el fraude y el soborno.**

El Procedimiento, que fue modificado por el Consejo de Administración en diciembre de 2019, se encuentra alineado a los principios de la Directiva (UE) 2019/1937 sobre Protección de Denunciantes y, en particular, a los requerimientos normativos en materia de **protección de los datos personales** y de los **derechos de los usuarios de los mecanismos de denuncia,** así como a las mejores prácticas internacionales en materia de derechos humanos. Dicho Procedimiento ofrece las siguientes **garantías y medidas de protección** de las partes en el proceso:

- **Máxima confidencialidad.**
- **Presunción de inocencia** y preservación del **derecho al honor de los denunciados.**
- **Prohibición de represalias.**
- **Uso adecuado** de los **datos personales** manejados.
- **Derecho de audiencia** de las partes.

Toda la información relativa al Comité de Ética y al Canal Ético se encuentra disponible en la **intranet** y en la **web corporativa** (www.inditex.com), en la pestaña de Compliance, que facilita acceso directo a dicho canal.



FUNCIONAMIENTO DEL CANAL ÉTICO

1. Comunicación

El interesado realiza la comunicación.

canaletico@inditex.com *ethicsline@inditex.com* *correo postal*

2. Gestión

El Comité de Ética acusa recibo y decide si acepta o desestima la comunicación.

3. Investigación

El Comité de Ética inicia el proceso de investigación, en colaboración, en su caso, con otras áreas.

4. Medidas

Previa audiencia del interesado el Comité de Ética resolverá sobre:

- el archivo del caso, en el supuesto de no existir incumplimiento alguno; o
- la existencia de una infracción, su gravedad y la conveniencia de adoptar medidas disciplinarias y/o acciones complementarias

En caso de incumplimiento, las medidas serán determinadas por el departamento o área competente en función de la gravedad determinada de la infracción y otras circunstancias, y que podrán consistir en:

- Corrección inmediata del incumplimiento y adopción de medidas de reparación y prevención de futuros incumplimientos;
- Medidas disciplinarias (desde el simple apercibimiento o amonestación, hasta el despido)"

Funcionamiento del Canal Ético

Las decisiones del Comité de Ética tienen **carácter vinculante** para el Grupo Inditex y el destinatario, en su caso, de las mismas.

***Ethics Line* | Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico**
IInditex ha puesto asimismo a disposición de sus empleados y terceros la ***Ethics Line* para Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico,** como cauce adicional para el planteamiento de consultas y/o comunicación de incumplimientos o irregularidades relativas al Código de Conducta y Prácticas Responsables, y demás normativa de conducta de Inditex. En línea con las mejores prácticas locales, la gestión y administración de este canal se ha encomendado a un proveedor externo. Se puede acceder al mismo por vía telefónica y a través de la web, y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

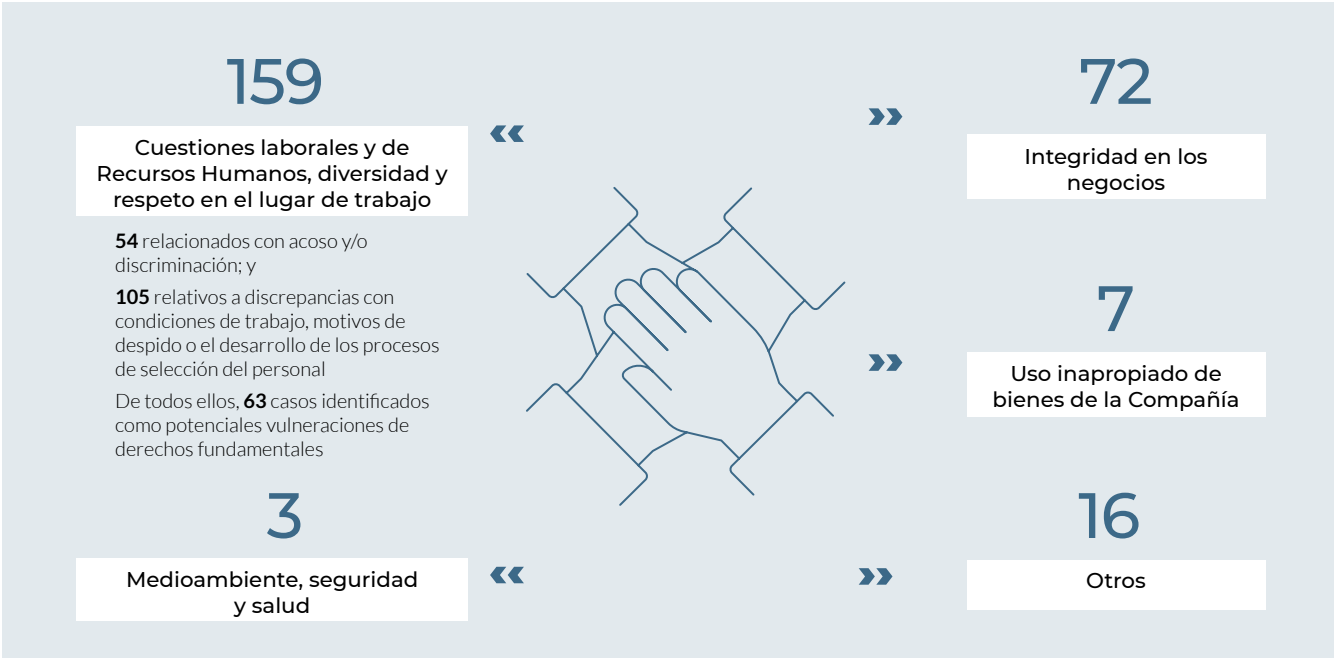
Desglose de las comunicaciones por temática [100]

Durante el ejercicio 2021, el Comité de Ética ha tramitado un total de 257[101] expedientes (315, 310 y 302 expedientes en 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

De esos 257 expedientes tramitados por el Comité de Ética, 63 de ellos se encuentran relacionados con la diversidad y potenciales conductas discriminatorias o de acoso laboral/sexual u otras potenciales vulneraciones de derechos fundamentales. De los expedientes cerrados, tras las correspondientes investigaciones, en cuatro de los casos tramitados por el Comité de Ética se ha confirmado la existencia de conductas inapropiadas, aunque en ninguno de los supuestos se han observado evidencias de situaciones discriminatorias y/o de acoso, dando lugar a la adopción de las oportunas medidas, que en uno de los supuestos supuso la terminación de la relación laboral con el empleado. De los expedientes cerrados tampoco se han observado vulneraciones de derechos humanos en relación con sus proveedores de bienes y prestadores de servicios.

Durante el ejercicio 2021, tampoco se han registrado en el Grupo Inditex, ni a través del Canal Ético ni de otros canales disponibles, acciones jurídicas (firmes) significativas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

Casos relativos a la corrupción, fraude y soborno[102]
Durante el ejercicio 2021, se han tramitado por el Comité de Ética 16 expedientes relacionados con la corrupción y el soborno entre particulares. De los expedientes cerrados, se han confirmado dos casos de existencia de prácticas corruptas. En uno de los expedientes se procedió a la terminación de la relación laboral con el empleado y en el otro se obtuvieron evidencias de prácticas irregulares por parte de un trabajador de un externo, dando lugar a la adopción de las correspondientes medidas subsanadoras, mitigadoras y/o preventivas dentro de dicha compañía para poder mantener la relación comercial con dicho proveedor de servicios. En ninguno de dichos casos se han observado aspectos relevantes que afecten a la Compañía.



100. Según clasificación de Navex.
101. En el número total de expedientes tramitados por el Comité de Ética no se reflejan aquellos que han sido inadmitidos a trámite por no ser asuntos de su competencia. Teniendo en cuenta estos últimos, el número total de expedientes registrados es de 389.
102. Los expedientes de esta naturaleza están incluidos dentro de la categoría de 'Integridad en los negocios'.



Durante los ejercicios 2021, 2020, 2019 y 2018, el Grupo no ha tenido conocimiento, ni a través de su Comité de Ética, ni a través de otros medios, de la tramitación de procedimientos judiciales en materia de corrupción o soborno que afecten a la Compañía.

Durante el ejercicio 2021, la *Ethics Line* ha tramitado un total de 77 expedientes (74 y 76 en 2020 y 2019), 72 relativos a Estados Unidos, y 5 a Canadá (59 y 64 relativos a Estados Unidos, y 15 y 12 a Canadá, en 2020 y 2019, respectivamente).

Formación, comunicación y sensibilización

Comunicación y difusión interna y externa

La formación de nuestros empleados y proveedores es clave para la construcción y crecimiento de nuestro Sistema de *Compliance*. En ellos confiamos plenamente para hacer valer los **valores, principios y pautas de conducta éticos** que conforman nuestra cultura ética corporativa.

En Inditex fomentamos la **comunicación y la difusión de la normativa interna** vinculada al Sistema de *Compliance* del Grupo y, en particular, al Modelo de Prevención de Riesgos Penales. La Compañía facilita a todos los obligados el conocimiento y la divulgación de las reglas de conducta adoptadas, manteniéndolos informados sobre el modo a través del cual Inditex persigue sus objetivos de cumplimiento.

En atención a lo anterior, las políticas, procedimientos e instrucciones que conforman el Sistema de *Compliance* del Grupo Inditex se encuentran disponibles para todos los empleados en la intranet corporativa (INET), desde cualquier dispositivo.

Asimismo, la pestaña ***'Compliance'*** de la web corporativa recoge la principal normativa de *Compliance*, públicamente accesible para todos nuestros grupos de interés. Destacan especialmente los Códigos de Conducta y Prácticas Responsables y de Fabricantes y Proveedores y las Políticas de Integridad del Grupo, que constituyen la cúspide de la pirámide de la normativa de conducta del Grupo y el pilar sobre el que se erige el Sistema de *Compliance*.

Al mismo tiempo, a fin de garantizar nuestro **compromiso formal,** al más alto nivel, con el comportamiento ético y responsable que forma parte de nuestra cultura ética corporativa y con el Sistema de *Compliance*, la **Función de *Compliance*,** cuya gestión recae en **Secretaría General,** se encarga de:

- **Informar adecuadamente y mantener actualizados** a los miembros del Consejo de Administración

de Inditex, a través de un seguimiento trimestral, en relación con (i) los trabajos realizados por la Función de *Compliance*, (ii) proyectos específicos en curso, (iii) las actividades y resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Inditex y (iv) el estado de situación de los expedientes tramitados por el Comité de Ética.

- **Comunicar** puntualmente la **normativa de *Compliance*** a todos los directivos y otros responsables de áreas y actividades del Grupo (i.e. directores de cadena, directores y responsables de áreas corporativas, directores de filiales en otros mercados y sus directores financieros, y otros directores y responsables de actividades y departamentos), recordándoles su obligación de comunicar el contenido de la normativa a todas las personas incluidas en sus respectivas áreas de responsabilidad. A la hora de determinar otros posibles destinatarios, la Función de *Compliance* tiene en cuenta asimismo el concreto ámbito de aplicación de la normativa que se comunica.

A lo largo del ejercicio 2021, la Función de *Compliance* ha **comunicado y publicado** en INET la normativa que se relaciona a continuación:

Normativa	Categoría	Fecha de Aprobación
Instrucción de Servicio de Higienización en las Tiendas	Instrucción	01/03/2021
Instrucción de Servicio de Limpieza en las Tiendas	Instrucción	01/03/2021
Instrucción de Gestión de usuarios SFI Compras	Instrucción	01/03/2021
Procedimiento de Protección de Datos Personales desde el Diseño del Tratamiento de los Datos	Procedimiento	10/05/2021
Política de Seguridad Corporativa	Política	08/06/2021
Instrucción para la realización de Evaluaciones de Riesgo e Impacto en Materia de Protección de Datos Personales	Instrucción	18/08/2021
Procedimiento de Conservación de Datos Personales	Procedimiento	27/08/2021
Procedimiento de Gestión de Cumplimiento en Materia de Protección de Datos Personales y Privacidad - Estatuto del DPO	Procedimiento	27/08/2021
Procedimiento de Facilitación de Información Personal a Entidades Financieras	Procedimiento	02/09/2021
Procedimiento de Prevención de Riesgos Penales – México	Procedimeinto	20/09/2021
Procedimiento de Actuación del Personal de Seguridad en Instalaciones	Procedimiento	29/11/2021
Workplace Surveillance Policy (Australia)	Política	22/12/2021
Corporate parental leave Policy (Australia)	Política	22/12/2021

Medidas de formación

La promoción de la cultura ética corporativa y del Sistema de *Compliance* del Grupo Inditex descansa en la implementación de medidas de formación adaptadas al perfil de riesgo de los distintos colectivos de empleados que forman parte de Inditex. En este sentido, en Inditex elaboramos, con carácter periódico, contenidos específicos en función de las necesidades de formación de cada colectivo.

En particular, destaca el Plan de Formación sobre *Compliance* Penal, que responde a las exigencias en materia de formación sobre *Compliance* penal requeridas por los estándares internacionales y la Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016. Para su elaboración se ha tomado como base el Mapa de Riesgos Penales, derivado de la Matriz, tras su revisión y actualización, y, en consecuencia, Inditex se marca como objetivo impartir formación sobre los distintos eventos de riesgo que son relevantes para la Sociedad. Este Plan se revisa y, en su caso, actualiza anualmente a fin de adecuarlo al Mapa que determina las necesidades de formación en materia de *Compliance* penal.

En consecuencia, el Plan determina e identifica a los destinatarios de la formación, que son aquellos empleados de Inditex que llevan a cabo su actividad profesional en áreas que tienen asociados riesgos identificados como 'alto' en la Matriz, esto es: (i) los que tienen responsabilidad de gestión de controles asociados a algún evento del riesgo; (ii) los que realizan funciones de compra de producto o contratan suministros y servicios con terceros; (iii) aquellos que, sin ser responsables de la gestión de un determinado control, participan en el proceso de configuración del control; y (iv) los administradores y apoderados del Grupo.

Por otro lado, en el marco del actual plan de formación en materia de *Compliance* del Grupo Inditex, cabe destacar las siguientes **acciones formativas** desarrolladas durante el ejercicio 2021:

Nuevas incorporaciones

Todas las nuevas incorporaciones del Grupo Inditex reciben **información inicial en materia de Código de Conducta y Prácticas Responsables** y Canal Ético, por parte de los equipos de Personas, al mismo tiempo que asumen su firme compromiso con su cumplimiento a través de la firma del contrato de trabajo, que incorpora una cláusula de adhesión, o de la certificación correspondiente.

Teniendo en cuenta el número de altas nuevas registradas durante el ejercicio 2021 sobre la plantilla media, el 30,9% del total de los empleados del Grupo ha recibido información sobre el Código de Conducta y Prácticas Responsables durante el referido ejercicio (11% de los empleados en 2020 y 29% en 2019 y 2018), asumiendo su compromiso de cumplimiento con el mismo a través de su aceptación expresa, de acuerdo con el siguiente desglose:

%Total

Área Geográfica	2021	2020	2019	2018
España	14%	2%	15%	14%
Resto de Europa	35%	11%	32%	33%
América	5%	17%	34%	42%
Asia y Resto	43%	25%	45%	46%
Total	**31%**	**11%**	**29%**	**29%**

%Total

Clasificación Profesional	2021	2020	2019	2018
Dirección	2%	0,7%	2%	3%
Responsable	2%	0,4%	2%	4%
Especialista	37%	13%	35%	34%
Total	**31%**	**11%**	**29%**	**29%**

Adicionalmente, durante el ejercicio 2021 se ha impartido formación en materia de *Compliance* a las nuevas incorporaciones:

- Por parte de los equipos de Personas:

Colectivo	Materia	Región	Asistentes
Nuevas incorporaciones			
Nuevas incorporaciones	*The How matters*	España	3
		Corea	1
		Alemania	1
		Rusia	2
		México	1
		Croacia	1
		Suecia	1

• Por parte de la función de *Compliance*:

Colectivo	Materia	Región	Asistentes
Nuevas incorporaciones			
Abogados filiales extranjeras	*Ética y Cumplimiento*	Nórdicos, Croacia, Rusia	4
Empleados servicios centrales	*Ética y Cumplimiento*	España	3

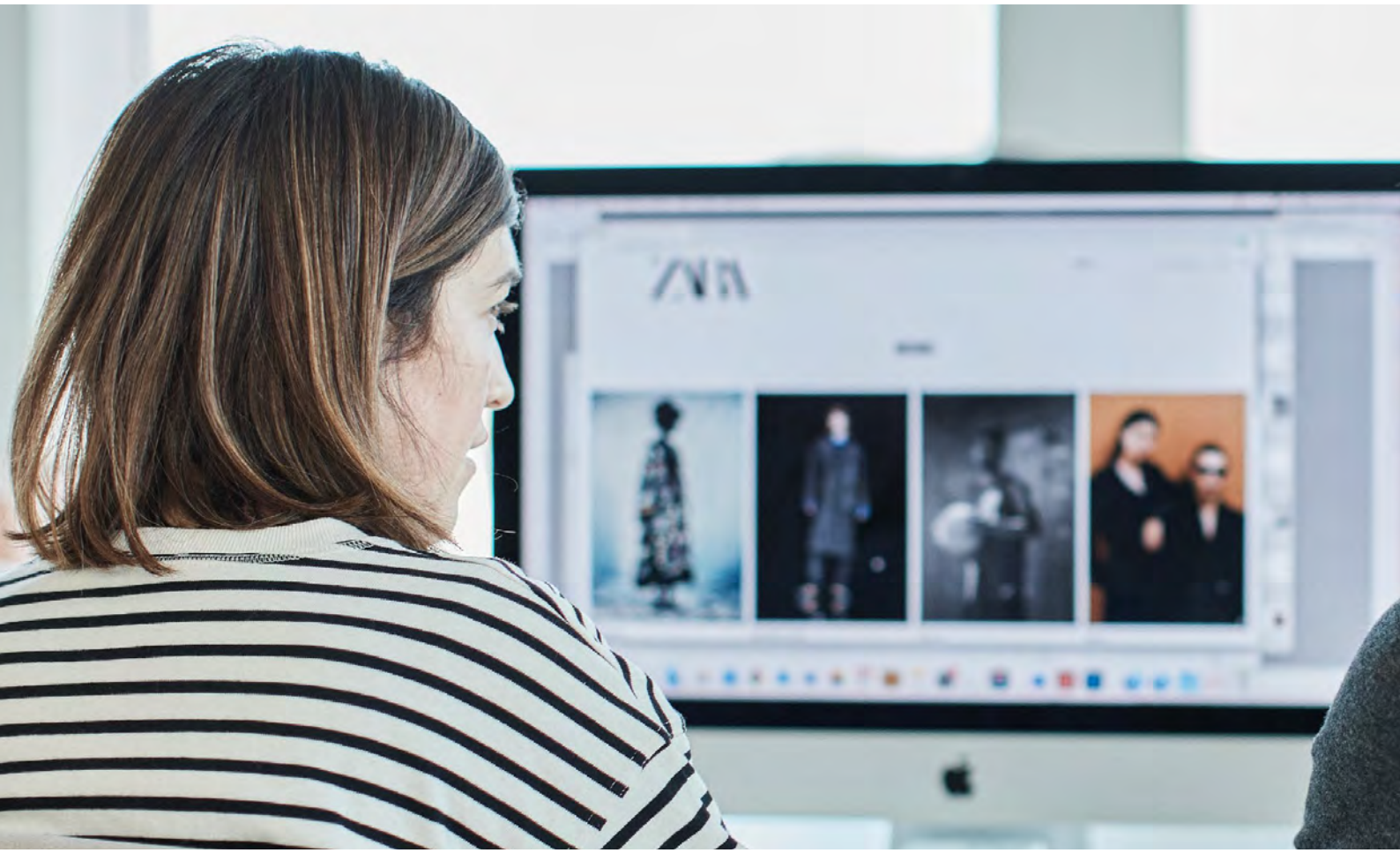
Empleados existentes

Con carácter periódico llevamos a cabo formación, de manera presencial u *online*, dirigida a colectivos que, bien por el cargo que ostentan y la responsabilidad que asumen, bien por el tipo de actividad que desempeñan, están expuestos a un **mayor riesgo de comisión de incumplimientos** en materia de *Compliance* y, en particular, a la comisión de **delitos relacionados con la corrupción entre particulares.**

En este sentido, los órganos de administración y dirección del Grupo, por la responsabilidad y funciones que ostentan, reciben formación de carácter recurrente.

A lo largo del ejercicio 2021, la Función de *Compliance* ha llevado a cabo las sesiones de formación que se relacionan a continuación:

Colectivo	Materia	Región	Asistentes
Órganos de administración | Alta Dirección			
Zara Holding Supervisory Board	*Ética y Cumplimiento*	Países Bajos	18
Dirección de cadenas	*Ética y Cumplimiento*	España	4
Dirección de filial	*Ética y Cumplimiento*	Francia, Suiza, Austria, Alemania, Nórdicos, Turquía (ITX Trading)	5
Dirección de Bangladés	*Ética y Cumplimiento*	Bangladés	1
Alta Dirección	*Ética y Cumplimiento*	España *(online)*	15
Corporativo Oficina			
Personal corporativo, cadenas, logística y fábricas	*Ética y Cumplimiento*	España	3.820
Personal corporativo filiales extranjeras	*Ética y Cumplimiento*	Austria, China, Bélgica, USA, Suiza (Retail+ITX Trading), Alemania, Nórdicos, Francia, Turquía, México, Canadá	511
Personal sujeto a Reglamento Interno de Conducta (RIC)	Reglamento Interno de Conducta (RIC)	España y México	4
Personal ITX *Trading*	*Ética y Cumplimiento*	Suiza y Turquía	73
Tiendas | Logística-distribución | Fábricas			
Responsables de zona tiendas Zara Home	*Ética y Cumplimiento*	España y filiales	1.244
Personal tienda	*'Buenos días' – Compliance*	Serbia	85
		Eslovaquia	5
		Bulgaria	268
		Austria	267
		Francia	70
		Grecia	6.082
		Turquía	558
		Ucrania	242



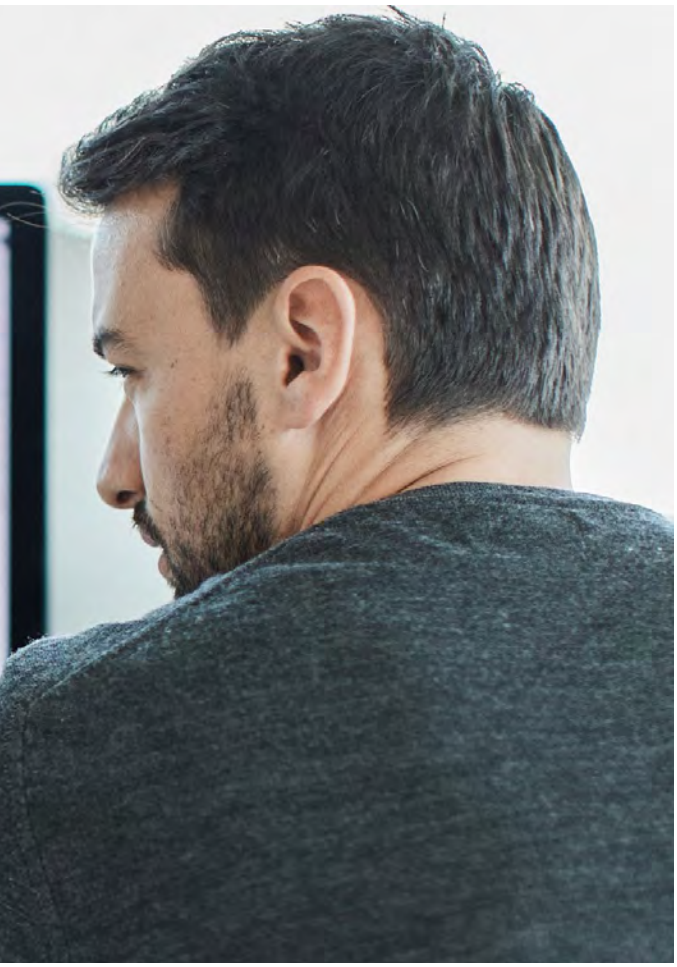
En relación con lo anterior, cabe destacar las sesiones de formación online, impartidas entre los meses de octubre y noviembre de 2021, así como en enero de 2022, a todos nuestros empleados de los Servicios Centrales de todas las marcas del Grupo en España, incluida Tempe. La temática de dicha sesión se centró, principalmente, en dar a conocer más sobre nuestra cultura ética y de *Compliance* y por qué el 'cómo' importa, en la organización de la Función de *Compliance*, la normativa interna esencial (Código de Conducta y Prácticas Responsables, en particular, en relación con la prevención de la corrupción, el fraude y el soborno y los conflictos de interés), las Políticas de Integridad y el Canal Ético, así como dónde se encuentra accesible esta información para todo el personal.

Se trata de una de las formaciones más relevantes por cuanto: (i) asistieron a dicha formación los empleados que en el desempeño de su actividad profesional tienen relación frecuente con proveedores y/o funcionarios o administraciones públicas (fundamentalmente, los equipos comerciales). La plantilla de los equipos comerciales de las distintas marcas representan un 55% sobre el número total de empleados que conforman los equipos comerciales del Grupo (43%, 30% y 37% de empleados en 2020, 2019 y 2018, respectivamente); y (ii) se han ampliado los colectivos a aquellos empleados de otros departamentos y áreas de los Servicios Centrales que, sin pertenecer a los equipos comerciales, también están expuestos a un riesgo de *Compliance*, lo que representa un total del 56% de la totalidad de la plantilla que conforma los Servicios Centrales en España.

Teniendo en cuenta lo anterior, y en particular, el 65% de la Alta Dirección ha recibido formación en materia de *Compliance* (65%, 33% y 100% de la Alta Dirección en 2020, 2019 y 2018, respectivamente).

Por otra parte, resulta esencial la transmisión de la cultura ética corporativa y de *Compliance* y la sensibilización de los terceros con los que mantenemos una relación comercial directa. En este sentido, a lo largo del ejercicio 2021, destacan las sesiones de formación online en materia de *Compliance* y cultura ética corporativa impartidas por la Función de *Compliance* al clúster de proveedores ubicados en Bangladés, tal y como se refleja a continuación:

Colectivo	Materia	Región	Asistentes
Proveedores	Ética y Cumplimiento	Bangladés	117



Finalmente, en octubre de 2021 se lanzó la nueva plataforma de *e-learning Train* que cuenta con un canal dedicado a 'Cultura y valores'. En dicho canal se recoge formación obligatoria dirigida a todo el personal con acceso a la plataforma relativa a *Compliance* en oficinas corporativas de España. Cuenta con un breve video introductorio y a continuación una sección sobre el Código de Conducta y Prácticas Responsables, otra sobre Creatividad responsable y, una tercera, sobre el respeto a la privacidad: un valor fundamental para Inditex. Dicho curso fue completado por 471 empleados.

La Función de *Compliance* seguirá trabajando para poner a disposición de los empleados más contenidos de *Compliance* a través de este canal en la plataforma de *e-learning*.

Asimismo, se están elaborando contenidos de *Compliance* para la plataforma de *e-learning* para proveedores en colaboración con *ITX Trading*.

Finalmente, cabe destacar que la Función de *Compliance* está trabajando conjuntamente con otras áreas corporativas en un Plan Marco de Formación de Cumplimiento que será de aplicación a partir del ejercicio 2022. Este Plan se presentará a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en su reunión de marzo de 2022 y comprende, entre otros: (i) el análisis de legislación aplicable, de los riesgos de la Compañía y de priorización de los colectivos de mayor riesgo; y (ii) un catálogo de acciones formativas. Dicho Plan será revisado periódicamente y el catálogo de acciones formativas será evaluado y actualizado anualmente.

Con este Plan, Inditex da cumplimiento a uno de los pilares esenciales de cualquier Sistema de *Compliance*, la formación, ordenando bajo un mismo paraguas de Cumplimiento toda aquella formación impartida por las áreas corporativas con cometidos de *Compliance*. El objetivo del mismo es garantizar un control homogéneo y más robusto de toda la formación que se imparte a nivel Grupo para mitigar y/o evitar posibles incumplimientos de la normativa de *Compliance* y contribuir a la construcción de una sólida cultura ética y de cumplimiento compartida por todos nuestros grupos de interés (empleados, proveedores, etc.).

Medidas de concienciación y sensibilización

Aceptación del Código de Conducta:
Todos nuestros empleados se adhieren al Código de Conducta y Prácticas Responsables y reciben una formación específica sobre el mismo al comienzo de su relación laboral con el Grupo.

Además, desde noviembre de 2020 nuestros empleados de los Servicios Centrales y sedes de todas las marcas en España, así como los empleados de los servicios corporativos en Francia y Portugal, cada vez que acceden con su ordenador a los sistemas informáticos de la Compañía, y de forma previa a dicho acceso, deben aceptar nuestro Código de Conducta y Prácticas Responsables. Durante el ejercicio 2021 se ha llevado a cabo la implantación de esta iniciativa en la mayoría de los países donde el Grupo opera y existen empleados. Está previsto que durante el ejercicio 2022 se complete la implantación.

Todos nuestros proveedores aceptan cumplir con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores antes de comenzar su relación comercial con el Grupo.

Recordatorio anual prohibición de regalos – Comité de Ética:
Con carácter anual, el Comité de Ética remite un correo electrónico recordando las previsiones recogidas en el Código de Conducta y Prácticas Responsables y la Política de Regalos y Hospitalidades, relativas a la aceptación y recepción de regalos de proveedores, adjuntando un modelo de carta a remitir a los proveedores del Grupo para recordarles tales prohibiciones. Por primera vez, en el ejercicio 2021 dicho correo electrónico se ha enviado a todos los empleados de los Servicios Centrales de las marcas del Grupo en España y a directivos y delegados de cumplimiento (*Compliance Delegates*) de las filiales del Grupo situadas en otros países.

Sección '*Compliance*' en intranet (INET) y web corporativa:
Con el fin de obtener el mayor grado posible de difusión y concienciación sobre nuestra cultura ética corporativa, toda nuestra normativa interna de conducta se encuentra publicada y es fácilmente accesible en nuestra web corporativa, en el apartado '*Compliance*', subapartado 'Ética Corporativa', y en INET para nuestros empleados. A continuación, se muestra el detalle de las visitas recibidas en INET y a contenidos relacionados con *Compliance* y a la sección de '*Compliance*'':

43.518
VISITAS A LA SECCIÓN *COMPLIANCE* DE INET (TOTAL)

Otras acciones de comunicación y sensibilización
Además, en Inditex desarrollamos distintas iniciativas de difusión y comunicación interna para nuestros empleados, entre las que destacan: (i) la colocación de carteles sobre el Código de Conducta y el Canal Ético en las tiendas de las distintas marcas y mercados, con acceso directo al mismo en el idioma local, a través de un código QR, (ii) la publicación de píldoras informativas *online* en INET y (iii) otras acciones de comunicación y sensibilización (jornadas de ética/integridad, notificaciones *push*, etc.).

Por otro lado, actualmente todas las tiendas del Grupo Inditex y sus formatos comerciales en Europa, Asia y América cuentan con cartelería ubicada en los centros de trabajo. Estos carteles incorporan un código QR a través del cual nuestros empleados pueden acceder al contenido del Código de Conducta y el Canal Ético.

5.9.3. Buen gobierno corporativo

GRI 102-5; 102-8; 102-18; 102-19; 102-20; 102-22; 102-23; 102-24; 102-26; 102-27; 102-28; 102-29; 102-31; 102-33; 102-34; 102-35; 102-36; 102-37; 102-38; 102-39; 103-2; 103-3; 201-3; 405-1 Y 405-2

HITO 2021

El Consejo de Administración de Inditex acuerda el nombramiento de Marta Ortega como Presidenta, y de Óscar García Maceiras como Consejero Delegado.

El Consejo de Administración de Inditex aprobó en noviembre de 2021 el nombramiento de Marta Ortega Pérez como Presidenta del Grupo, con el carácter de consejera dominical, nombramiento que será efectivo a partir del 1 de abril de 2022. Asimismo, Óscar García Maceiras fue nombrado consejero delegado de Inditex con efecto inmediato.

Se puede definir el gobierno corporativo como la forma en que las empresas se organizan, se dirigen y son controladas. Se trata, por lo tanto, de una especialidad dentro del marco de gestión y organización del Sistema de *Compliance*, de carácter general y transversal, que persigue garantizar el cumplimiento en todo momento, al más alto nivel, esto es, por parte del equipo de dirección y de los miembros del Consejo de Administración, de las normas, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia.

En Inditex se ha configurado un Sistema de Gobierno Corporativo que es parte esencial del *Compliance* corporativo, dotado de una serie de normas, procedimientos y mecanismos para garantizar que los consejeros y el equipo de dirección, en quienes recae la responsabilidad del gobierno de la Compañía, actúen con **diligencia, ética y transparencia** en el ejercicio de sus funciones, rindan cuentas de su actividad —que está

sujeta a verificación y control, interno y externo—, al mismo tiempo que se asegura el equilibrio de poderes y el respeto e igualdad de todos nuestros accionistas, en especial de los minoritarios.

El Consejo de Administración de Inditex debe velar por el **cumplimiento por la Sociedad de sus deberes sociales y éticos** y de su deber de actuar de buena fe en sus relaciones con nuestros empleados y con terceros, así como velar para que ninguna persona o grupo reducido de personas ostente un poder de decisión dentro de la Sociedad no sometido a contrapesos y controles, así como que ningún accionista reciba un trato de privilegio en relación con los demás.

El Consejo desarrolla sus funciones de conformidad con el interés social, entendido como la **viabilidad y la maximización del valor de la Empresa a largo plazo en interés común de todos nuestros accionistas,** lo que no deberá impedir la consideración de los demás intereses legítimos, públicos o privados, que confluyen en el desarrollo de nuestra actividad empresarial, y especialmente nuestros grupos de interés: nuestros empleados, clientes y proveedores, y la sociedad civil en general, determinando y revisando sus estrategias empresariales y financieras según dicho criterio, procurando establecer un equilibrio razonable entre las propuestas elegidas y los riesgos asumidos.

En consecuencia, el objetivo de maximización de valor de la empresa solo puede entenderse como la creación continua de valor para todos y cada uno de nuestros principales grupos de interés.

En definitiva, en Inditex se ha configurado un concepto de buen gobierno corporativo que es instrumento estratégico para el desarrollo de nuestro modelo de negocio ético, eficiente y competitivo.

Para lograr estos objetivos, se implementan las novedades legislativas y las recomendaciones que resulten de aplicación, y se refuerzan sistemáticamente las prácticas de buen gobierno corporativo en el seno del principal órgano que ha de velar por el mismo, el Consejo de Administración, así como en sus Comisiones delegadas. En la aprobación y/o reforma de cualquier norma interna, se prima el establecimiento de estándares que mejoren la gobernanza y, por ende, la confianza de inversores, accionistas y del resto de grupos de interés.

Así, durante el ejercicio 2021, se ha modificado la normativa interna de gobierno corporativo de Inditex a fin de adaptarla a las novedades y modificaciones introducidas en virtud de la Ley 5/2021, de 12 de abril, por la que se modifica el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital, aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y otras normas financieras, en lo que respecta al fomento de la implicación a largo plazo de los accionistas en las sociedades cotizadas (en adelante, 'Ley 5/2021').

El Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex alcanza un grado de cumplimiento total de los requerimientos regulatorios contenidos en la legislación aplicable y prácticamente absoluto de las recomendaciones del Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (en adelante, 'CBG').

El Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2021, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 15 de marzo de 2022, y que se encuentra disponible en nuestra web corporativa (en la sección de '*Compliance*', apartado 'Buen gobierno corporativo', 'Informe Anual de Gobierno Corporativo') y en la web de la CNMV, proporciona información completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad.

5.9.3.1. Organización y funcionamiento de los órganos sociales

Junta General de Accionistas:
La Junta General de Accionistas constituye el órgano supremo y soberano de expresión de la voluntad de nuestros accionistas.

Inditex articula y pone a disposición de sus accionistas los medios necesarios para garantizar la igualdad de trato y el ejercicio de sus derechos de asistencia y fomentar la máxima participación en la Junta.

Por ello, en un contexto todavía marcado por la existencia de medidas puntuales restrictivas de la movilidad en determinadas partes del territorio nacional, y en aras de garantizar el normal funcionamiento de la Sociedad y la consecución de sus objetivos, así como de proteger los intereses de nuestros accionistas y otros grupos de interés, la Junta General Ordinaria de Accionistas se celebró el 13 de julio de 2021, en primera convocatoria, **con la asistencia y participación tanto física como telemática de los accionistas y sus representantes, a través del empleo de medios telemáticos que permitían la conexión remota y en tiempo real.** A dicha Junta asistieron físicamente la totalidad de los consejeros, a excepción de D. Amancio Ortega Gaona.

Teniendo en cuenta la especial situación de incertidumbre existente tras la irrupción de la covid-19, ya en la Junta General de Accionistas celebrada el 14 de julio de 2020 se permitió la asistencia y participación en remoto de nuestros accionistas, modificándose además la normativa interna de Inditex a fin de habilitar tal opción para futuros ejercicios, atendiendo a las circunstancias concurrentes en cada momento.

Además, en la Junta de 2021 se aprobaron las modificaciones parciales de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la Junta General de Accionistas con la finalidad, entre otras, de habilitar la celebración de las juntas generales de forma **exclusivamente telemática,** de conformidad con lo previsto en el nuevo artículo 182 bis del Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital.

Consejo de Administración y Comisiones delegadas

El Consejo de Administración tiene encomendadas las funciones de dirección, administración, gestión y representación de la Sociedad (salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas) y, por tanto, se configura como el máximo órgano de decisión, supervisión y control de la Sociedad.

De acuerdo con la normativa interna de Inditex, el Consejo de Administración tiene delegada con carácter general la gestión de los negocios ordinarios a favor de los órganos ejecutivos y nuestro equipo de dirección, concentrando su actividad en la **función general** de supervisión, que comprende orientar la política de Inditex, controlar las instancias de gestión, evaluar la gestión de los directivos, adoptar las decisiones más relevantes para la Sociedad y servir de enlace con nuestros accionistas.

El Consejo de Administración está compuesto en la actualidad por 11 miembros. Su reelección se produce cada cuatro años.

En el ejercicio de sus funciones, el Consejo de Administración cuenta además con una Comisión Ejecutiva y una serie de Comisiones delegadas y especializadas por materias y competencias: (i) la Comisión de Auditoría y Cumplimiento; (ii) la Comisión de Nombramientos; (iii) la Comisión de Retribuciones; y (iv) la Comisión de Sostenibilidad.

La composición de los órganos de gobierno a 31 de enero de 2022 es la siguiente:

Composición de los órganos de gobierno a 31 de enero de 2022

Consejo de Administración	Comisión de Auditoría y Cumplimiento	Comisión de Nombramientos	Comisión de Retribuciones	Comisión de Sostenibilidad
Presidente				
Pablo Isla Álvarez de Tejera	-	-	-	-
Vicepresidente				
José Arnau Sierra	Vocal	Vocal	Vocal	Vocal
Consejero delegado				
Óscar García Maceiras	-	-	-	-
Vocales				
Amancio Ortega Gaona	-	-	-	-
PONTEGADEA INVERSIONES, S.L. (representada por Flora Pérez Marcote)	-	-	-	-
Bns. Patricia Denise Kingsmill	Vocal	Vocal	Vocal	Presidenta
Anne Lange	Vocal	Vocal	-	Vocal
Pilar López Álvarez	Presidenta	Vocal	-	Vocal
Jose Luis Duran Schulz	Vocal	-	Vocal	Vocal
Rodrigo Echenique Gordillo	Vocal	Vocal	Presidente	-
Emilio Saracho Rodríguez de Torres	Vocal	Presidente	Vocal	-
Secretario no consejero				
Javier Monteoliva Díaz	Secretario no miembro	Secretario no miembro	Secretario no miembro	Secretario no miembro

Durante el ejercicio 2021 se ha trabajado en el diseño e implementación de un nuevo modelo de gobierno corporativo de Inditex (de efectividad progresiva y plenamente operativo a partir del próximo 1 de abril de 2022), en el que los roles de presidente del Consejo de Administración y de consejero delegado estarán separados y el cargo de presidente será no ejecutivo, en línea con las recomendaciones de inversores institucionales y *proxy advisors* en Europa.

En este sentido, el Consejo de Administración de Inditex, en su reunión celebrada el 29 de noviembre de 2021, y previa la propuesta de la Comisión de Nombramientos, adoptó por unanimidad, entre otros, los siguientes acuerdos:

- Aceptar la renuncia presentada por D. Pablo Isla Álvarez de Tejera como presidente y miembro del Consejo de Administración de Inditex y de su Comisión Ejecutiva que tendrá efectos el día 31 de marzo de 2022, momento hasta el cual D. Pablo Isla Álvarez de Tejera seguirá desempeñando su cargo como presidente.

- Nombrar por cooptación a Dña. Marta Ortega Pérez como consejera dominical para la cobertura de la vacante producida por la renuncia de D. Pablo Isla Álvarez de Tejera a sus cargos de presidente y designarla presidenta del Consejo de Administración (no ejecutiva), en ambos casos con efectos a partir del 1 de abril de 2022.

- Aceptar la renuncia presentada por D. Carlos Crespo González como consejero delegado y miembro del Consejo de Administración de Inditex y de su Comisión Ejecutiva y proceder a su nombramiento como director general de Operaciones, Transformación Sostenible y Digital, en ambos casos con efecto inmediato.

- Aceptar la renuncia presentada por D. Óscar García Maceiras como secretario general y del Consejo de Inditex y de las distintas Comisiones del Consejo y nombrarle por cooptación como consejero ejecutivo y consejero delegado, en ambos casos con efectos inmediatos.

La renuncia del Sr. Isla se produce en el contexto de su desvinculación de mutuo acuerdo de la Sociedad y culmina el proceso de relevo generacional, impulsado por él y por el fundador, principal accionista y consejero de la Sociedad, el Sr. Ortega, de manera que la sucesión del presidente se produzca de manera ordenada y planificada.

Todo ello, acompañado también de la aprobación por el Consejo de Administración en la referida sesión, de la constitución de un Comité de Dirección dentro de la nueva estructura organizativa de la Compañía, como órgano de coordinación de la Dirección de la Sociedad y apoyo al consejero delegado en el ejercicio de sus funciones. Dicho Comité promueve un ambiente de toma de decisiones colegiadas, de acuerdo con las mejores prácticas internacionales de gobierno corporativo.

Información detallada sobre la regulación, las reglas de organización y funcionamiento, la composición, misión y competencias y las principales actividades llevadas a cabo o líneas de actuación de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento, de Nombramientos, de Retribuciones y de Sostenibilidad relativa al ejercicio 2021 se encuentra desarrollada en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC), así como en los correspondientes informes de funcionamiento, que serán publicados en la página web de la Sociedad con arreglo a lo dispuesto en la Recomendación 6ª del CBG.



Comisión Ejecutiva

La Comisión Ejecutiva tiene delegadas la totalidad de las facultades del Consejo, salvo aquellas legal o estatutariamente indelegables, y aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de la función general de supervisión que compete al Consejo de Administración.

Durante el ejercicio social 2021 no se ha celebrado ninguna sesión de la Comisión Ejecutiva.

Su composición a 31 de enero de 2022 es la que sigue:

Composición de la Comisión Ejecutiva a 31 de enero de 2022

Consejero	Cargo	Categoría
Pablo Isla Álvarez de Tejera	Presidente	Ejecutivo
José Arnau Sierra	Vicepresidente	Dominical
Amancio Ortega Gaona	Vocal	Dominical
Óscar García Maceiras	Vocal	Ejecutivo
Pilar López Álvarez	Vocal	Independiente
José Luis Durán Schulz	Vocal	Independiente
Rodrigo Echenique Gordillo	Vocal	Independiente
Emilio Saracho Rodríguez de Torres	Vocal	Independiente

5.9.3.2. Principales indicadores del Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex

Concepto	2021	2020	2019	2018
Quórum de asistencia a la Junta General de Accionistas	88,74%	88,72% (103)	87,62% (104)	88,24% (105)
Número de consejeros	11	11	11[106]	9
Consejeros ejecutivos	2	2	2	1
Consejeros independientes	6	6	6	5
Consejeros dominicales	3	3	3	3
Reuniones del Consejo	7	7	5	5
% de asistencia	100%	100%	100%	100%
Reuniones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento	5	5	5	5
% de asistencia	100%	100%	100%	100%
Reuniones de la Comisión de Nombramiento	4	4	5	5
% de asistencia	100%	100%	100%	100%
Reuniones de la Comisión de Retribuciones	3	4	5	3
% de asistencia	67%	100%	100%	100%
Reuniones de la Comisión de Sostenibilidad	4	3	-	-
% de asistencia	100%	100%	-	-

103. De los que es capital flotante el 24,37%.
104. De los que es capital flotante el 23,28%.
105. De los que es capital flotante el 28,95%.
106. En la Junta General de Accionistas celebrada el 16 de julio de 2019 se amplió el número de miembros del Consejo de Administración de nueve (9) a once (11), designándose en ese momento a Carlos Crespo González como nuevo consejero ejecutivo y creándose una vacante, que fue cubierta con el nombramiento por el Consejo de Administración, por sistema legal de cooptación, en su sesión de 10 de dici embre de 2019, y posteriormente ratificado por la Junta General de Accionistas de 14 de julio de 2020.

5.9.3.3. Principales líneas de actuación de los órganos sociales de Inditex durante el ejercicio 2021

- Actualización de la normativa interna de gobierno corporativo, que regula la actividad de los distintos órganos a fin de adecuarla a las novedades introducidas por la ley 5/2021.

- La agenda de asuntos tratados por los órganos sociales de Inditex marcada por la sostenibilidad:

  – Actualización en la JGA 2021 de los compromisos en materia de sostenibilidad (anunciados en la JGA 2019).

  – Actualización del Plan de Negocio a la coyuntura económico-social tras la crisis de la pandemia y las prioridades estratégicas.

  – Seguimiento de grado de cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad anunciados en la JGA 2021.

  – Análisis del impacto financiero del cambio climático.

- Diseño y aprobación de una nueva Política de Remuneraciones de los Consejeros para los ejercicios sociales 2021, 2022 y 2023 y del nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo, donde se incrementa la importancia y el peso de las métricas de sostenibilidad en la retribución variable a largo plazo de un 10% a un 25%.

- Planificación del proceso de relevo generacional y sucesión del presidente y del consiguiente cambio en la estructura de gobierno corporativo.

5.9.3.4. Retribuciones de los consejeros y de la Alta Dirección

Retribución de los consejeros

Inditex cuenta con la **Política de Remuneraciones de los Consejeros,** aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 13 de julio de 2021, vigente para los ejercicios sociales 2021, 2022 y 2023. Dicha Política está accesible en la nueva sección '*Compliance*', apartado 'Buen gobierno corporativo', 'Junta General de Accionistas', de la página web de la Sociedad.

JGA 2021	
Política de remuneraciones consejeros FY2021, 2022 y 2023	**Votos a favor 98,42%**

Desde la aprobación en 2015 de la primera Política de Remuneraciones de los Consejeros, los Informes Anuales de Remuneraciones de los Consejeros correspondientes a los ejercicios 2017, 2018, 2019 y 2020 han tenido en cuenta y descrito pormenorizadamente los criterios de la misma, recibiendo un amplio apoyo de los accionistas en la votación consultiva y, además, de los inversores institucionales y *Proxy Advisors*.

2021	2020	2019	2018
96,74%	99,26%	99,39%	99,36%

En esta nueva Política de Remuneraciones no se prevén variaciones significativas respecto a la anterior política (aprobada en 2018 y que fue sustituida por la vigente), si bien, introduce las siguientes principales novedades:

- Se otorga un mayor peso a la retribución variable anual para reforzar la ecuación *pay for performance*, en línea con la práctica de mercado y las recomendaciones en materia de gobierno corporativo.

- Se establece la posibilidad de aumentar el peso de objetivos no financieros a los que se vincula la retribución variable anual.

- Se adecúa el importe máximo de la retribución variable a largo plazo, expresada como porcentaje de la retribución fija; y

- Se establece la posibilidad de aumentar el peso de los objetivos no financieros a los que se vincula la retribución variable a largo plazo.

Tal y como consideró el Consejo de Administración, previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones, esta Política de Remuneraciones:

Guarda una proporción razonable con la importancia de la Sociedad, su situación económica y los estándares de mercados de empresas comparables;
Establece los cauces para evitar la asunción de riesgos innecesarios, permitiendo la gestión adecuada y eficaz de los mismos; y
Se encuentra alineada con las prioridades estratégicas a largo plazo de la Sociedad y los intereses de sus accionistas y demás grupos de interés.

Durante el ejercicio 2022 se está trabajando en la modificación de la Política de Remuneraciones con el propósito de adecuar su contenido a la nueva estructura organizativa citada en el apartado a) anterior, y que será sometida a la aprobación de la próxima Junta General de Accionistas).

Retribución de los consejeros en su condición de tales:
La retribución de los consejeros en su condición de tales consiste en una remuneración fija anual para cada uno de ellos, en función de su pertenencia y cargos desempeñados en el Consejo y en sus Comisiones, cuya cuantía decide la Junta General de Accionistas para cada ejercicio social o con validez para los ejercicios que la Junta General establezca. Dicha cantidad se recoge expresamente en la Política de Remuneraciones y constituye la única remuneración que perciben los consejeros por su pertenencia al Consejo y sus Comisiones.

La Política de Remuneraciones prevé los criterios necesarios para la determinación del importe máximo anual del conjunto de los consejeros, con independencia de su categoría.

Consejeros ejecutivos
Los principios y fundamentos de la Política de Remuneraciones en relación con la retribución de los consejeros ejecutivos por el desempeño de las funciones ejecutivas son, entre otros, los siguientes:

- **Moderación:** las remuneraciones guardan una proporción adecuada a las características de la Sociedad y al modelo de negocio, siempre bajo el principio de que no sean ni excesivas, ni insuficientes, para evitar asumir riesgos inadecuados.

- **Vinculación a la estrategia y *Pay for Performance:*** una parte significativa de la remuneración está ligada a la consecución de resultados que reflejan las prioridades estratégicas del Grupo.

- **Alineación con los grupos de interés, sostenibilidad y compromiso medioambiental**: el diseño de la Política de Remuneraciones se revisa periódicamente para asegurar la alineación entre la consecución de resultados y la creación sostenible de valor para el accionista.

  Los avances en ESG (*Enviromental*, *Social and Governance*, por sus siglas en inglés) y el compromiso medioambiental son un criterio relevante en el programa retributivo de Inditex.

  Además, a la hora de determinar la retribución de los consejeros ejecutivos se tienen en cuenta los intereses de los empleados en su conjunto y otros grupos de interés.

- **Largo plazo:** se ajusta a los valores y objetivos a largo plazo de la Sociedad.

El paquete retributivo de los consejeros ejecutivos se compone de un elemento fijo, un elemento de retribución variable a corto plazo o anual y un elemento de retribución variable a largo plazo o plurianual.

Los **componentes variables** de la remuneración de los consejeros ejecutivos, vinculados a la consecución de objetivos del Grupo, tienen la **flexibilidad** suficiente para permitir su modulación hasta el punto de que, bajo determinadas circunstancias, es posible que no se perciba cantidad alguna en concepto de retribución variable, en cuyo caso, la retribución fija representaría el 100% de la retribución total. **En ningún** caso existen remuneraciones **variables garantizadas.**

En el ejercicio 2021 la Junta General de Accionistas ha aprobado un nuevo plan de incentivo a largo plazo, continuista con el anterior:

- Dos ciclos solapados con un periodo mínimo de medición de objetivos de tres años.

- Principalmente basado en acciones.

- Vinculado a métricas alineadas con los objetivos estratégicos a largo plazo de Inditex, incluyendo objetivos de sostenibilidad. Estos objetivos están alineados con la estrategia sostenible del Grupo, que considera todos los grupos de interés de Inditex, y permiten incentivar el desarrollo de dicha estrategia.

- Retención de las acciones entregadas durante, al menos, un año.

Este nuevo Plan introduce, como principal novedad, el incremento del peso de las métricas de sostenibilidad de un 10% al 25%.

Durante el ejercicio 2021, la retribución global del Consejo de Administración ascendió a 21.232 miles de euros, tal y como se refleja en el apartado C.1.13. del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2021, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 15 de marzo de 2022.

Retribución de la Alta Dirección
La retribución agregada de los miembros que han formado parte de la Alta Dirección durante el ejercicio 2021 ascendió a 69.204 miles de euros, tal y como se refleja en el apartado C.1.13. del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2021, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 15 de marzo de 2022.



Por lo que se refiere a la remuneración media en el ejercicio 2021, esta ha ascendido a 3.294.158 euros (1.323.636, 1.434.163 y 1.944.018 euros en 2020, 2019 y 2018, respectivamente). La remuneración media de las altas directivas ha sido de 2.800.975 euros y la de los altos directivos de 3.455.140 euros (993.144 euros y 1.426.915 euros en 2020, 1.033.309 euros y 1.555.634 euros en 2019 y 1.725.866 y 2.008.180 euros en 2018, respectivamente).

5.9.3.5. Visión y retos: hacia una gobernanza sostenible

La sostenibilidad constituye uno de los elementos configuradores esenciales del Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex. En este sentido, dicho Sistema ha estado en **continuo proceso de revisión y mejora,** evolucionando en línea con las recomendaciones y mejores prácticas internacionales en la materia y, de modo especial, con los criterios ESG (**Environmental, Social and Governance,** por sus siglas en inglés), hacia un sistema de gobernanza sostenible.

El compromiso del Grupo con la sostenibilidad se refleja al más alto nivel de la Compañía, partiendo de los máximos órganos de gobierno, con la sostenibilidad como factor integrado en el proceso de toma de decisiones.

De esta forma, el Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex ofrece una visión integral que promueve el gobierno responsable, para preservar los intereses de nuestros accionistas, al mismo tiempo que se ha ido haciendo eco y responsabilizando también del impacto medioambiental, social y reputacional de nuestra actividad, en la búsqueda por maximizar el interés social a largo plazo a través de la necesaria creación continua de valor para todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

Se configura de este modo un **modelo de empresa socialmente responsable y sostenible,** en continuo diálogo participativo y en beneficio común de todos los estamentos relacionados con ella.

Esta integración de la sostenibilidad en nuestro Sistema de Gobierno Corporativo se construye a través de los siguientes factores:

La integración de la sostenibilidad en su gestión y estrategia corporativa

A los efectos de adecuar su estructura organizatA los efectos de adecuar su estructura organizativa al más alto nivel de la Organización a la estrategia del Grupo, claramente orientada al ámbito de la sostenibilidad social y medioambiental, el Consejo de Administración aprobó, en su sesión de fecha 11 de junio de 2019, la creación de la **Comisión de Sostenibilidad**[107]**,** como comisión delegada de carácter informativo y consultivo, responsable de asesorar

107. Más información en el apartado 4.2. *La sostenibilidad, base de la transformación* de este Informe.

al Consejo en las materias de su competencia y de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad en los ámbitos de derechos humanos, social, medioambiental y de salud y seguridad de nuestros productos, así como de fomentar el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En otras palabras, la Comisión es el órgano responsable de realizar el seguimiento de nuestra estrategia y de las prácticas de sostenibilidad social y medioambiental. Todo ello permite llevar cabo la definición de la estrategia corporativa atendiendo a las oportunidades, riesgos e impactos derivados de la sostenibilidad, así como de los procedimientos para el establecimiento, medición y consecución de objetivos de sostenibilidad, considerando los intereses de todos nuestros grupos de interés y sin perder de vista el atender al principio de precaución en la toma de decisiones de la Compañía. Todo ello tiene su fiel reflejo en la **Política de Sostenibilidad**[108] del Grupo, aprobada por el Consejo de Administración, en su sesión de 14 de diciembre de 2020, que refunde en una las anteriores Políticas de Sostenibilidad Medioambiental y de Responsabilidad Social Corporativa, y recoge la nueva visión y estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad.

El establecimiento de mecanismos adecuados para hacerse eco de las expectativas de nuestros grupos de interés

La **Comisión de Sostenibilidad** es asimismo el órgano responsable de las relaciones con los distintos grupos de interés en el ámbito de la sostenibilidad.

En particular, tiene encomendada la función de supervisar y evaluar —de forma coordinada con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento respecto de aquellas cuestiones de su competencia—, tanto la estrategia de comunicación y relación con los distintos grupos de interés, como de los procedimientos y canales de comunicación de los que disponemos en Inditex para garantizar la correcta y continua comunicación con los mismos.

Además, el **Consejo Social** es un órgano externo permanente de la Compañía de carácter asesor y consultivo en materia de sostenibilidad, tanto social como medioambiental. Está integrado por personas o instituciones externas e independientes al Grupo. Asume la función de formalizar e institucionalizar el diálogo con aquellos interlocutores considerados claves en la sociedad civil en la que desarrollamos nuestro modelo de negocio y, además, tiene un papel destacado en la determinación de la matriz de materialidad, en la que participa en colaboración con nuestros grupos de interés. El Consejo Social actúa a su vez como interlocutor principal de la Comisión de Sostenibilidad, manteniendo un diálogo efectivo y continuo.

Los miembros del Consejo Social son:

Cecilia Plañiol
Ezequiel Reficco
Javier Sardina
Paula Farias
Víctor Viñuales

Todo lo cual contribuye asimismo a una mejor identificación y prevención de los riesgos e impactos de sostenibilidad en nuestras operaciones comerciales.

La existencia de sólidos mecanismos de supervisión en materia de sostenibilidad

La **Comisión de Sostenibilidad** es la responsable de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad en los ámbitos de derechos humanos, social, medioambiental y de salud y seguridad de nuestros productos, así como de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de sostenibilidad social y medioambiental.

Además, la Comisión tiene conferidas las funciones relacionadas con la supervisión y verificación del proceso de elaboración de la información no financiera regulada y no regulada. Este procedimiento lo realiza de forma coordinada con la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento,** a la que le corresponde la supervisión última y la evaluación del proceso de elaboración e integridad de la información no financiera incluida en el informe de gestión, asegurando el cumplimiento de todos los requerimientos legales, y ocupándose asimismo del proceso de verificación independiente de dicha información. Esta actuación coordinada permite garantizar una visión consolidada sobre la aplicación efectiva de las políticas relativas a sus respectivos ámbitos de competencia, así como una mayor calidad de la información no financiera que se pone a disposición del mercado.

Para ello, Inditex cuenta además con la **Política relativa a la Comunicación de Información Económico- Financiera, no Financiera y Corporativa,** aprobada por el Consejo de Administración en su sesión de 14 de diciembre de 2020. Dicha Política tiene como objetivo establecer el marco de actuación y definir los principios generales que regirán la comunicación por la Sociedad de la información económico- financiera, no financiera y corporativa a través de los canales regulados y los canales no regulados, con la finalidad principal de asegurar la protección de los grupos de interés y el ordenado

108. Más información en el apartado 4.2. *La sostenibilidad, base de la transformación* de este Informe.

funcionamiento del mercado. La Comisión de Sostenibilidad tiene atribuida la competencia de garantizar la efectiva aplicación de esta Política.

Entre los diversos principios definidos en la citada Política destacan, a estos efectos, los siguientes: (a) asume como objetivo estratégico la transparencia de la información relativa a la Sociedad en las relaciones con nuestros grupos de interés; (b) procura que la difusión de información económico-financiera, no financiera y corporativa refleje adecuadamente los principios y la estrategia de la Sociedad en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG - *Environmental, Social and Governance*); y (c) busca que la información de esta naturaleza que se difunda por medio de los canales no regulados sea veraz y guarde coherencia respecto de esta misma información difundida previamente por los canales regulados.

Por su parte, la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** tiene encomendada, como órgano responsable de la supervisión y control de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, la supervisión y evaluación de los riesgos financieros y no financieros, como los derivados de las actuaciones del Grupo en relación con sus prácticas de sostenibilidad social, medioambiental, etc.

Los miembros de la Comisión de Sostenibilidad, incluida su presidenta, también son miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. La presencia cruzada de consejeros en ambas comisiones y el reporte que la presidenta de la Comisión de Sostenibilidad hace en las reuniones del Consejo de Administración sobre los principales asuntos tratados en sus respectivas sesiones garantizan que los asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad social y medioambiental sean tomados en consideración en las deliberaciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, permitiendo una mejor identificación de los riesgos y oportunidades asociados a dichas materias.

El **Comité de Ética** es el órgano interno dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que vela por el cumplimiento de las normas de conducta y en concreto por el cumplimiento del Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

A fin de llevar un adecuado seguimiento, tal y como se ha expuesto en el apartado *5.9.2 Sistema de Compliance* y prevención de riesgos penales anterior, el Comité de Ética reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento al menos con periodicidad semestral.

La vinculación entre el desempeño en materia de sostenibilidad y el sistema retributivo de nuestros consejeros ejecutivos y la Alta Dirección

Tal y como se detalla en el apartado anterior, de acuerdo con dicha Política de Remuneraciones, el paquete retributivo de los consejeros ejecutivos se compone de un elemento fijo, un elemento de retribución variable a corto plazo o anual y un elemento de retribución variable a largo plazo o plurianual.

Este *mix* retributivo se configura sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo que permiten remunerar el desempeño continuado durante un periodo de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor.

Además, la percepción de la retribución variable de nuestros consejeros ejecutivos, tanto la anual como la plurianual, está vinculada al cumplimiento de determinados objetivos de sostenibilidad (medioam-



40%

MUJERES EN EL CONSEJO

objetivo establecido por el Consejo de Administración a alcanzar antes de que finalice el año 2022.



bientales, sociales y de gobierno corporativo). Estos objetivos están alineados con la estrategia sostenible del Grupo, que considera todos los grupos de interés de Inditex, y permiten incentivar el desarrollo de dicha estrategia.

Así, el Consejo de Administración acordó vincular la retribución variable anual de los consejeros ejecutivos correspondiente al ejercicio 2021 a, entre otros criterios, los avances en la implantación de la estrategia hacia la sostenibilidad global de Inditex, medidos en función de los indicadores anunciados en la Junta General de Accionistas de 2021, con un peso máximo de hasta el 15% del total de la retribución variable anual.

Por otro lado, de acuerdo con el nuevo Plan de Incentivo a Largo Plazo aprobado asimismo por la citada Junta General de Accionistas de 2021, el peso de las métricas de sostenibilidad a las que se vincula la retribución plurianual, se ha aumentado al 25%.

En consecuencia, en el ejercicio social 2021, el peso de los objetivos de sostenibilidad en la retribución variable total ha sido de un 20% aproximadamente.

El detalle de los objetivos, los criterios de medición, así como las escalas de logro vinculadas a cada uno de los objetivos de sostenibilidad ligados a la retribución variable de los consejeros ejecutivos se recogen en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2021, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 15 de marzo de 2022, y disponible en la web corporativa (en la sección de *'Compliance'*, apartado 'Buen gobierno corporativo', 'Informe sobre Remuneraciones') y en la web de la CNMV.

La vinculación de objetivos de sostenibilidad al sistema retributivo se hace extensiva a la Alta Dirección del Grupo.

Nuestro compromiso con la diversidad reflejado en la composición de los órganos de gobierno

En Inditex contamos con la **Política de Diversidad e Inclusión de Inditex[109],** aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2017, y modificada parcialmente en diciembre de 2020, que establece el marco que promueve los valores de diversidad, multiculturalidad, aceptación e integración en todas las entidades del Grupo y que está impulsada al más alto nivel de la Compañía.

Así, la Comisión de Nombramientos es el órgano especializado del Consejo que interviene en el proceso de selección, nombramiento, ratificación y reelección de nuestros consejeros. Dicha Comisión tiene como criterio director de su actuación garantizar la diversidad en la composición de los distintos órganos colegiados de gobierno de nuestra Compañía, incluyendo entre los criterios a considerar la diversidad de conocimientos, aptitudes, experiencias, edad, experiencia internacional o procedencia geográfica y, en especial, de género.

Tal y como la Comisión de Nombramientos consideró en su análisis sobre las necesidades de la Sociedad y del propio Consejo de Administración, recogidas en el correspondiente informe justificativo de fecha 7 de junio de 2021, se puede concluir lo siguiente respecto de la actual composición del Consejo de Administración de Inditex:

- La diversidad en su seno en cuanto a factores como procedencia, conocimientos y experiencias, potenciándose especialmente los perfiles tecnológicos y con *expertise* en sostenibilidad en línea con los ejes estratégicos del Grupo.

109. Más información en el apartado *5.1.1. Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación* de este Informe.

- La existencia de una presencia equilibrada entre hombres y mujeres.

Dichas conclusiones fueron ratificadas por el propio Consejo, en su informe aprobado el 8 de junio de 2021. Ambos informes fueron publicados en la web corporativa al tiempo de la convocatoria de la Junta General de Accionistas de Inditex.

Por otro lado, la Comisión de Nombramientos de Inditex valoró de forma favorable que las propuestas de reelección y nombramiento de consejeros a acometer en el futuro estuvieran orientadas a mantener o reforzar en el seno del máximo órgano de gobierno y en sus comisiones delegadas: (i) los perfiles con experiencia tecnológica y en el campo de la sostenibilidad y las cuestiones medioambientales, sociales y de gobierno corporativo (*Environmental, Social and Governance* o ESG) en general, en línea con los ejes estratégicos marcados como prioritarios por la Sociedad; (ii) un alto grado de diversidad de, entre otras cuestiones, experiencias profesionales, competencias, capacidades personales, conocimientos sectoriales, género y edad; (iii) la composición equilibrada entre las distintas categorías de consejeros, asegurando una presencia mayoritaria de consejeros no ejecutivos, así como la presencia de una representación de consejeros dominicales tal, que garantice la existencia de efectivos contrapesos; y (iv) la renovación gradual de sus miembros, combinada con la presencia de perfiles que cuenten con amplia experiencia y conocimiento de la Sociedad, del Grupo, del negocio y del sector *retail* en general.

En todo caso, en línea con los compromisos adquiridos, la Comisión de Nombramientos de Inditex consideró que en la selección futura de consejeros debía ser una prioridad inmediata impulsar la diversidad de género, de manera que se concluyera el proceso de cumplimiento de los objetivos adquiridos para el año 2022 antes mencionados, sin dejar por ello de lado que todos los nombramientos deben realizarse con arreglo a los más estrictos criterios de idoneidad y méritos.

En lo que a diversidad de género se refiere, la Comisión ha mantenido un esfuerzo constante por mantener las más altas cotas de representatividad femenina posible. Claro ejemplo de ello es que ya en 2019 se superó el objetivo del 30% recogido en la Política de Selección de Consejeros vigente en ese momento y recomendado entonces por el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas. Además, en la modificación de la normativa interna de Inditex, aprobada por el Consejo de Administración en su reunión de 14 de diciembre de 2020, la Comisión estableció como **nuevo objetivo el 40% de mujeres consejeras sobre el total de miembros del Consejo, a alcanzar antes de que finalice el año 2022.**

Órganos de Gobierno	**%**
Consejo de Administración	36%
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	43%
Comisión de Nombramientos	40%
Comisión de Retribuciones	20%
Comisión de Sostenibilidad	60%

De acuerdo con el posterior análisis realizado por la Comisión de Nombramientos, y recogido en el correspondiente informe de fecha de noviembre de 2021, como por el informe de idoneidad encargado a un asesor externo independiente, los nombramientos de Dña. Marta Ortega Pérez, como consejera dominical y presidenta no ejecutiva (aunque con efectos a partir del 1 de abril de 2022), y de D. Óscar García Maceiras, como consejero ejecutivo y consejero delegado, mencionados en el apartado a) anterior, contribuyen , entre otros factores, y en términos de diversidad a: (i) afianzar la diversidad en la tipología de consejeros; (ii) reforzar la representación femenina, superando el objetivo del 40% establecido para el 2022; (iii) reforzar la experiencia en ámbitos que constituyen prioridades estratégicas de la Compañía, alcanzándose un adecuado equilibrio entre habilidades y experiencia, apropiado para los intereses de la Sociedad y del Grupo, combinando perfiles que cuentan con amplia experiencia y conocimiento del Grupo, del negocio y del sector *retail* en general, junto con otros perfiles con formación, competencias, conocimientos y experiencia en otros ámbitos y sectores; y (iv) la renovación gradual de sus miembros, al mismo tiempo que se asegura el mantenimiento de los valores de Inditex y la estabilidad del proyecto por el amplio recorrido que tienen ambos profesionales.

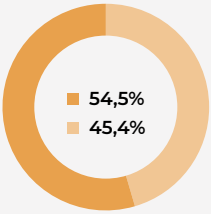
Por otro lado, la Comisión también tiene atribuidas funciones en relación con el nombramiento y separación de los miembros de la Alta Dirección, debiendo igualmente velar por la diversidad de género y el impulso del liderazgo femenino, **favoreciendo la existencia de un número significativo de altas directivas.**

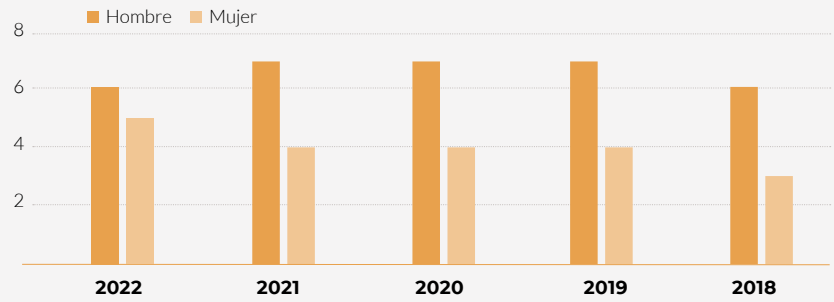
Dicho compromiso con la diversidad tiene su reflejo tanto en los Reglamentos de funcionamiento del Consejo de Administración y de la Comisión de Nombramiento, como en la **Política de Diversidad en la Composición del Consejo de Administración y de Selección de sus Consejeros** (disponible en la sección de '*Compliance*', apartado 'Buen gobierno corporativo', 'Junta General de Accionistas' de la página web de la Sociedad), así como en la Política de Diversidad e Inclusión del Grupo.

Principales indicadores de diversidad en el Consejo de Administración de Inditex correspondientes a los últimos cuatro ejercicios (2018,2019, 2020 y 2021).

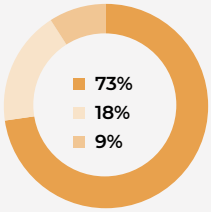
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

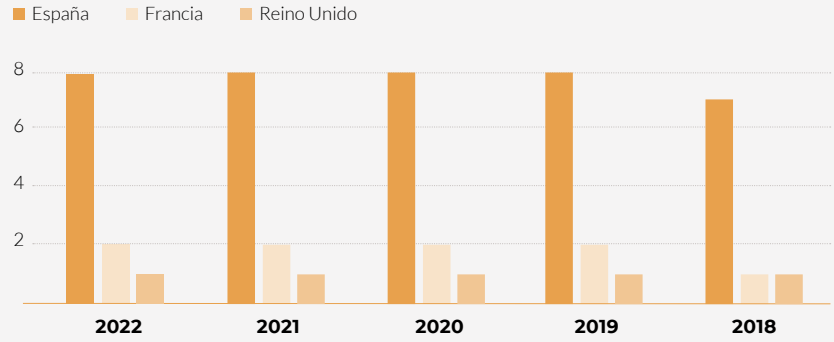
POR GÉNERO



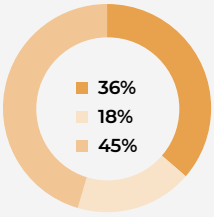


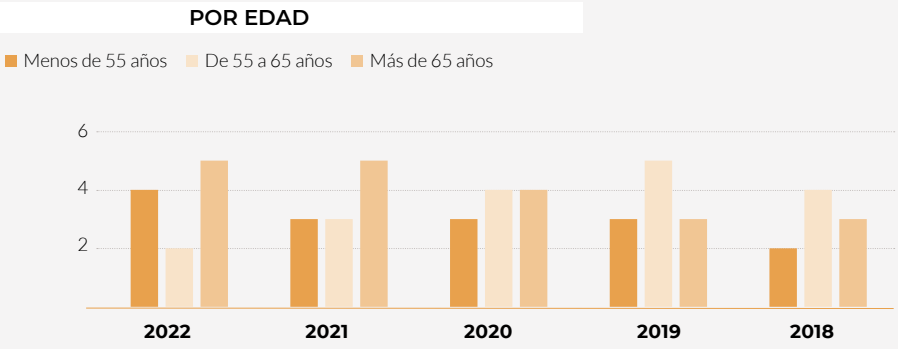
POR GEOGRAFÍA



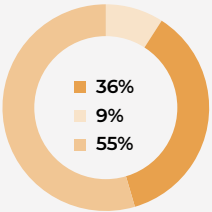


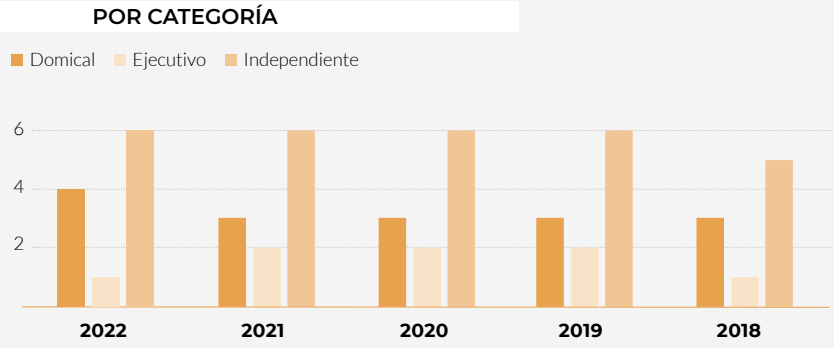
POR EDAD





POR CATEGORÍA







Los indicadores relativos al ejercicio social 2022 se corresponden con la situación existente en el Consejo de Administración de Inditex a fecha 1 de abril de 2022, momento en el que el nombramiento de Dña. Marta Ortega Pérez, como nueva consejera y presidenta (no ejecutiva) de dicho órgano social, será efectivo, tras la salida del presidente ejecutivo, el Sr. Isla.

La diversidad en los órganos de gobierno de una compañía contribuye a la existencia de una **visión plural,** favoreciendo la identificación de riesgos y oportunidades y, en consecuencia, la consecución de los objetivos corporativos. Además, la diversidad impulsada desde los órganos de gobierno y la Alta Dirección promueve el fomento de la igualdad de oportunidades en toda la organización, así como un entorno laboral diverso e inclusivo, lo que contribuye de forma esencial a la consecución de los objetivos corporativos de Inditex y a un mejor desempeño empresarial.



5.10.

Gestión responsable del riesgo

Asuntos materiales relacionados: Sistemas de gestión y control de riesgos; Cambio climático.



En Inditex la gestión responsable del riesgo se integra en todos los niveles de la Compañía. Esa gestión eficaz nos permite mantener un buen desempeño y genera un rendimiento empresarial sostenible a lo largo del tiempo, necesario para transformar.

5.10.1. Marco de gestión y control de riesgos

GRI 102-11 Y 102-29

El **Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR)** de Inditex establece el marco de gestión y control de riesgos del Grupo. El SIGR abarca a la totalidad del Grupo, tanto a nivel corporativo como en las distintas unidades de negocio y filiales, con independencia de su ubicación geográfica. Está incorporado en el proceso de planificación estratégica, en la definición de los objetivos de negocio, así como en la operativa cotidiana del Grupo. El Sistema Integral de Gestión de Riesgos comprende tanto los riesgos financieros como los no financieros (incluidos los fiscales, operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales o regulatorios, sociales, medioambientales, de cambio climático, políticos, reputacionales y los relacionados con la corrupción, entre otros). El Grupo considera riesgo cualquier evento potencial, con independencia de su naturaleza, que pueda afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos de negocio.

La **Política de Control y Gestión de Riesgos** del Grupo establece los principios básicos, los factores de riesgo y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos que afectan al Grupo. La determinación de la Política de Control y Gestión de Riesgos es una facultad indelegable del Consejo de Administración, y corresponde su impulso a este órgano y a la Alta Dirección del Grupo, si bien, su implementación es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la Empresa. Su aplicación puede extenderse, total o parcialmente, a cualquier persona física y/o jurídica vinculada con Inditex. El objeto de la Política es proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos establecidos por el Grupo en respuesta a los distintos desafíos a los que se enfrenta, aportando a todos los grupos de interés un nivel de garantía adecuado que asegure la protección del valor generado.

El Sistema Integral de Gestión de Riesgos se fundamenta en la citada Política y se desarrolla y complementa a través de normativas internas de diferente rango que regulan la gestión de distintos riesgos y que aplican a diferentes unidades o áreas del Grupo. Este Sistema Integral de Gestión de Riesgos convive con otras funciones encargadas de supervisar áreas específicas de riesgo. Otras de las políticas o normativas relevantes y en vigor para la gestión de riesgos se detallan más adelante. El Sistema Integral de Gestión de Riesgos de Inditex se basa en el marco metodológico 'COSO ERM' y en los estándares ISO correspondientes, adaptados a las necesidades y especificidades propias del Grupo. Se utilizan además metodologías específicas de evaluación y cuantificación para algunos riesgos específicos, en particular los relacionados con el clima.

El Sistema Integral de Gestión de Riesgos garantiza la adecuada segregación de funciones entre los distintos elementos que lo componen, es decir, entre las

áreas o unidades de negocio que asumen y gestionan los riesgos, y las responsables de la coordinación, control y supervisión. Las responsabilidades entre las unidades y órganos implicados se diferencian en base a un modelo de **tres líneas de defensa.** Las unidades de negocio funcionan como primera línea de defensa, estableciendo mecanismos adecuados de gestión de riesgos y reportando la información relevante a las diferentes áreas que ejercen funciones de supervisión sobre la adecuación del sistema de control interno y al departamento de Gestión de Riesgos (dependiente de la Dirección General de Finanzas), que ejercen como segundas líneas de defensa. Por su parte, Auditoría Interna actúa como tercera línea, supervisando de forma independiente y objetiva el funcionamiento y la eficacia del SIGR y reportando al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

GESTIÓN DE RIESGOS

CONSEJO DE ADMIINISTRACIÓN

Aprobación de la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para su gestión.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

- Supervisión de la función de control y gestión de riesgos, verificando su funcionamiento en base a la política aprobada por el Consejo.
- Evaluación de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, así como las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.
- Identificación y reevaluación, al menos anual, de los riesgos financieros y no financieros más significativos y su nivel de tolerancia.
- Mapa de Riesgos identificando principales riesgos por categoría, y una evaluación de los mismos en función de su impacto potencial, su probabilidad, y el nivel de preparación del Grupo para hacerles frente.

TRES LÍNEAS DE DEFENSA

PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

UNIDADES DE NEGOCIO

Reporting de los riesgos a los que está expuesto el Grupo en sus respectivas áreas de responsabilidad, incluidos los relacionados con la climatología.

SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

GESTIÓN DE RIESGOS / FUNCIÓN DE *COMPLIANCE*

Encargado de coordinar y actualizar el Sistema Integral de Gestión de Riesgos para mantener el máximo nivel de calidad.

TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

AUDITORÍA INTERNA

Supervisa de forma independiente y objetiva el Sistema Integral de Gestión de Riesgos.

Reporte ANUAL

Reporte TRIMESTRAL

ALTA DIRECCIÓN

- Concienciación y sensibilización sobre la importancia del Sistema Integral de Gestión de Riesgos y su valor para todos los grupos de interés del Grupo.
- Definición y validación de funciones, atribuciones y responsabilidades en el marco del Sistema Integral de Gestión de Riesgos.
- Validación de planes de acción y de trabajo derivados del propio proceso de gestión de riesgos, y el seguimiento de actividad.
- Fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable, en función de los objetivos e intereses de la Sociedad y grupos de interés.

Existen procesos uniformes, estandarizados y sistemáticos de identificación, evaluación y priorización de riesgos, basados en los conceptos de apetito de riesgo, tolerancia al riesgo y objetivo de riesgo. Los factores de riesgo a los que está sometido el Grupo se clasifican en **seis categorías** que se subdividen en jerarquías inferiores atendiendo a su causalidad: riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno.

El proceso de identificación del riesgo tiene como objeto localizar, reconocer y describir los riesgos que pueden impedir a la Organización lograr sus objetivos. En la identificación se intenta disponer de la mejor información disponible, tomando como base fundamental el conocimiento y la experiencia de las áreas directamente responsables de la gestión de los riesgos, complementada, en su caso, con fuentes externas pertinentes. Se consideran además los riesgos emergentes, es decir, aquellos riesgos nuevos que están en proceso de transformación o son una combinación novedosa de riesgos, cuyo impacto, probabilidad de ocurrencia y coste todavía no es bien comprendido.

Los criterios de riesgo deben ser fijados por la Alta Dirección en función de los objetivos e intereses del Grupo, así como de sus distintos grupos de interés, y se actualizan periódicamente. Los riesgos se evalúan en términos de riesgo residual, es decir, el riesgo remanente después de su tratamiento mediante la adopción de las pertinentes medidas de respuesta.

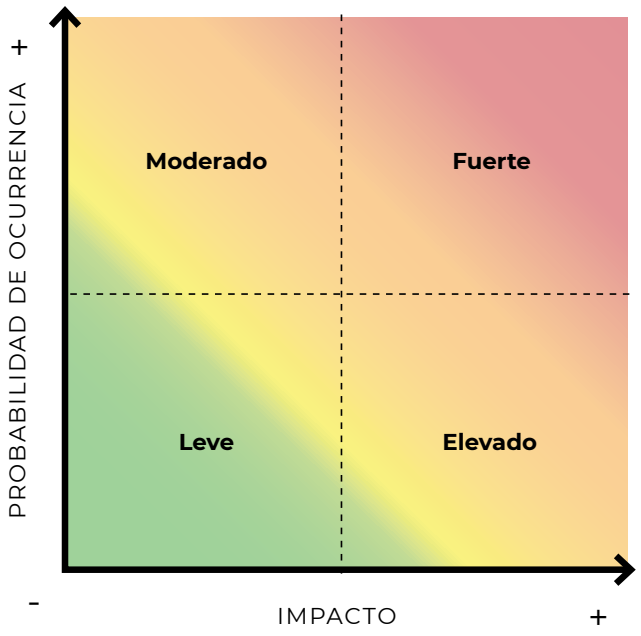
La evaluación considera tres magnitudes para cada uno de los riesgos: **impacto, probabilidad de ocurrencia y nivel de preparación.** El departamento de Gestión de Riesgos solicita de manera periódica, al menos anualmente, a las diferentes unidades gestoras la evaluación y revisión de los diferentes riesgos y de las medidas de mitigación implementadas y previstas mediante un sistema de entrevistas y cuestionarios. Se mantiene un registro de riesgos, que se representa en un mapa de riesgos, evaluados de acuerdo con su impacto total (riesgos fuertes, elevados, moderados y leves). El mapa contiene los riesgos críticos, que son aquellos que de materializarse podrían llegar a comprometer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Dicho mapa se reporta periódicamente al Consejo de Administración.

MARCO DE GESTIÓN Y CONTROL DE LOS RIESGOS



Estas valoraciones son trasladadas a las escalas de tolerancia definidas por la Alta Dirección, para cada una de las variables para obtener el nivel de impacto total. Actualmente se evalúan diferentes umbrales para las siguientes variables financieras: variación de ventas, variación de margen bruto, variación de beneficio neto y variación de caja generada por operaciones de explotación.





Para la evaluación de los riesgos relacionados con el cambio climático se utilizan además métodos encaminados a la evaluación financiera de los riesgos físicos (agudos y crónicos) y de transición a corto, medio y largo plazo utilizando una **metodología de escenarios.** Esta metodología se describe en detalle en apartado **5.10.4. Cambio climático: riesgos y oportunidades.** La metodología de escenarios también se utiliza para la evaluación de riesgos de categorías no relacionadas con el cambio climático. Cada escenario se analiza considerando niveles crecientes de severidad para simular su probabilidad de ocurrencia, su evolución temporal, su particular curva de recuperación desde la situación de partida y su impacto agregado y desagregado.

El propósito es el cálculo del 'beneficio en riesgo' *(Earning Value at Risk)* para un horizonte temporal de cinco años descontado para obtener su valor actual, permitiendo también evaluar los riesgos en términos intrínsecos y residuales, una vez consideradas las medidas de mitigación y transferencia del riesgo. Este método corresponde al proceso de evolución y desarrollo del SIGR del que forma parte la taxonomía de riesgos implementada el ejercicio anterior.

5.10.2. Mapa de riesgos

GRI 102-11; 102-15; 102-25; 102-28; 102-30; 102-49; 103-2; 103-3 Y 201-2

El mapa de riesgos representa el inventario de los riesgos críticos para el Grupo. Existen además mapas relativos a categorías de riesgos específicos con mayor nivel de granularidad.

Mapa de riesgos críticos

	Fuerte	Elevado	Moderado	Leve	# Riesgos
Social					
La categoría de riesgos sociales incluye aquellos riesgos derivados de tendencias socioeconómicas en las sociedades, incluyendo la evolución de sus preferencias, normas sociales, demografía, así como la prevalencia de enfermedades y el desarrollo de los sistemas sanitarios públicos.	25%	50%	25%	0%	4
Financiero					
Los riesgos financieros son aquellas amenazas que tienen su origen en la macroeconomía, en las cadenas de valor globales y en eventos específicos de una industria o compañía que pueden impedir alcanzar los objetivos propuestos.	50%	0%	50%	0%	8
Geopolítico					
Los riesgos geopolíticos provienen del deterioro de la situación política, de los niveles de criminalidad de una sociedad, cambio en la ideología, liderazgo y regulación de sus autoridades, de conflictos de motivación política de ámbito doméstico o entre naciones estado que amenazan las operaciones o las perspectivas esperadas.	66%	0%	34%	0%	3
Gobierno					
Los riesgos de gobierno incluyen una colección de riesgos de diferente naturaleza. Entre ellos se encuentra el incumplimiento por parte de la Compañía, y en particular, de su Consejo de Administración y Alta Dirección de: (i) la ley en sentido formal material; (ii) las recomendaciones de buen gobierno; (iii) las *best practices*; así como de (iv) los compromisos que Inditex asume de forma voluntaria como empresa, así como los riesgos resultantes de las decisiones tácticas y estratégicas de la dirección del Grupo que puedan resultar en la no consecución de los objetivos de negocio, de las áreas funcionales o del Grupo, así como en riesgo de corrupción o que perjudiquen la reputación de la Compañía.	58%	14%	14%	14%	7
Medioambiental					
Los riesgos medioambientales son los riesgos asociados con catástrofes naturales, con el cambio climático y las interacciones de la explotación humana del medioambiente.	50%	0%	25%	25%	4
Tecnológico					
La categoría de riesgos tecnológicos incluye ataques cibernéticos dirigidos, colapso de infraestructuras críticas, accidentes industriales con impactos directos o indirectos, así como la incapacidad de adaptación a los avances tecnológicos.	20%	60%	20%	0%	5
Total	**45%**	**19%**	**29%**	**7%**	**31**

Se describen a continuación los principales factores de riesgo, así como los procedimientos para su control y gestión. La taxonomía de riesgos del Grupo se revisó el pasado ejercicio dentro del proceso de evolución y desarrollo del SIGR.

5.10.2.1. Riesgos Financieros

Los riesgos financieros son aquellas amenazas que tienen su origen en la macroeconomía, en los mercados financieros, en las cadenas de valor globales y en eventos específicos de una industria o compañía que pueden impedir alcanzar los objetivos propuestos.

El normal desarrollo de sus actividades expone al Grupo a riesgos de naturaleza financiera. Se incluyen en esta categoría los riesgos de mercado, el riesgo de tipo de cambio, el riesgo de contraparte, la inflación, el incremento del precio de las materias primas, el riesgo de contracción económica y el entorno competitivo.

Riesgo: volatilidad de la divisa

Descripción e impacto:
El Euro es la moneda funcional del Grupo. Sus operaciones en el ámbito internacional obligan al empleo de numerosas divisas, lo que da lugar al riesgo de tipo de cambio. La exposición cambiaria se manifiesta en términos de riesgos de inversión neta, traslación y transacción. El Grupo posee inversiones en el extranjero cuyos activos están expuestos al riesgo de conversión en divisa. Dado que el Grupo consolida los estados contables de todas sus empresas en su moneda funcional, es decir, el Euro, se enfrenta al **riesgo de tipo de cambio** por traslación resultante de todas sus entidades ubicadas fuera de la Unión Económica y Monetaria. La Compañía afronta, además, el riesgo resultante de la volatilidad de las monedas distintas del Euro de los flujos de cobros y pagos correspondientes a la adquisición de bienes y la prestación de servicios, tanto en operaciones dentro como fuera del propio Grupo.

Gestión del Riesgo:
El riesgo de tipo de cambio se gestiona de acuerdo con las directrices del modelo corporativo de gestión de riesgos contenidos en la **Política de Gestión de Riesgos Financieros,** que prevén la monitorización constante de las fluctuaciones de los tipos de cambio y otras medidas destinadas a mitigar dicho riesgo, fundamentalmente mediante la optimización de la operativa del Grupo, incluyendo la centralización del riesgo y su gestión con el fin de minimizar los impactos, sirviéndose de las coberturas naturales, del beneficio de la diversificación, así como del establecimiento de coberturas financieras.

La Política establece los procedimientos de análisis y seguimiento de la exposición cambiaria, así como las posibles estrategias de cobertura. Se regula también la contratación de derivados financieros, su registro y documentación. En el marco de su política de gestión de riesgos financieros, el Grupo utiliza la metodología de *Cash-Flow-at-Risk* (CFaR) con el objetivo de estimar el posible impacto que los movimientos en los tipos de cambio pudieran tener sobre el resultado consolidado antes de impuestos y, en su caso, determinar las estrategias de mitigación pertinentes. El Grupo utiliza, además, el método del Valor al Riesgo *(VaR o Value-at-Risk)* para la gestión del riesgo de tipo de cambio de traslación de las partidas contables más relevantes. Ocasionalmente, las estrategias de mitigación se sirven de derivados financieros, como opciones compradas, combinaciones de opciones con prima cero y contratos de compraventa de divisa a plazo (*forwards*).

ⓘ Más información en la nota 25 de las *Cuentas Anuales Consolidadas*.

Riesgo: inflación e incremento del precio de las materias primas

Descripción e impacto:
El Grupo está expuesto al riesgo de que la **inflación afecte a los costes** relacionados con la adquisición de bienes y servicios necesarios para el normal desarrollo de nuestro negocio. Destaca el impacto resultante del incremento del precio de las múltiples materias primas, textiles y no textiles, consumidas directa e indirectamente en las operaciones del Grupo y en su adquisición de bienes, primordialmente de nuestros productos y servicios, particularmente en lo tocante al transporte de suministro y distribución. Este riesgo se evalúa utilizando las metodologías 'al riesgo' mencionadas anteriormente.

ⓘ Más información en la nota 25 de las *Cuentas Anuales Consolidadas* y en el apartado *5.4.2. Diseño y elección de los materiales* de este Informe.

Gestión del riesgo:
El modelo de fabricación y aprovisionamiento asegura flexibilidad y permite adaptar la producción a la demanda del mercado y a eventuales cambios en el entorno de los mercados de aprovisionamiento. El permanente contacto de las tiendas y de los equipos de *online* con el equipo de diseñadores, a través del departamento de Gestión de Producto, permite captar los cambios en los gustos de los clientes. Por su parte, la integración vertical de las operaciones posibilita acortar los plazos de producción y entrega y reducir los volúmenes de inventarios, a la vez que se conserva la capacidad de maniobra para introducir nuevos productos a lo largo de cada campaña. Debido a la relevancia que la gestión logística tiene en la gestión de estos riesgos, el Grupo realiza un análisis de todos los factores que podrían afectar negativamente al objetivo de lograr la máxima eficiencia en la gestión logística.

ⓘ Más información en el apartado *4.1.1. Modelo de negocio y estrategia* de este Informe.

Riesgo: riesgo de terceros

Descripción e impacto:
El Grupo está expuesto al riesgo de contraparte de nuestros proveedores de bienes y servicios, especialmente los de carácter más estratégico para la continuidad de nuestras operaciones, así como de nuestros clientes y socios de negocio que podrían impactar en el normal desempeño de algunas de nuestras operativas. La mayoría de los ingresos proceden de las ventas al por menor donde el cobro se realiza a la vista, bien en efectivo o mediante tarjeta de crédito. No existen así concentraciones significativas de riesgo de crédito. También existe el riesgo de que las contrapartes financieras no cumplan con sus obligaciones en relación con la inversión de nuestra liquidez, de las pólizas de crédito y otros vehículos de financiación y garantía, así como de los instrumentos derivados utilizados para la cobertura de riesgos financieros.

ⓘ Más información en las notas 11, 20 y 25 de las *Cuentas Anuales Consolidadas.*

Gestión del Riesgo:
Se analiza y monitoriza la solvencia financiera de los terceros más importantes para el Grupo, que se integra en un proceso de análisis que contempla además aspectos legales, de cumplimiento normativo, tecnológicos, operacionales, reputacionales, entre otros. La **Política de Inversiones** del Grupo tiene como objetivo garantizar la seguridad, integridad y liquidez de los activos financieros de la Sociedad. En base a la Política de Gestión de Riesgos Financieros y sus normas de desarrollo, se determinan los límites máximos de exposición en términos de contraparte, y se regulan los procedimientos para asegurar el control, seguimiento y monitorización del riesgo de crédito. La flexibilidad y la diversificación de la cadena de valor son elementos fundamentales que aseguran la resiliencia y la continuidad de las operaciones del Grupo ante eventuales disrupciones debidas al comportamiento de los terceros, ya sean proveedores de bienes y servicios, o socios de negocio.

ⓘ Más información en el apartado *5.5.1. Gestión sostenible de la cadena de suministro* de este Informe.

Riesgo: entorno competitivo

Descripción e impacto:
Los riesgos relacionados con el entorno competitivo se refieren a la **dificultad de adaptación al entorno o mercado** en el que opera el Grupo, ya sea en los procesos de aprovisionamiento como en las actividades de distribución y venta del producto. Este aspecto es consustancial al negocio de distribución de moda y consiste en la eventual incapacidad del Grupo para seguir y responder a las evoluciones de su mercado objetivo, o para adaptarse a nuevas situaciones en sus países de aprovisionamiento o de distribución. Estos riesgos derivan de la posible dificultad para reconocer y asimilar los constantes cambios en las tendencias de la moda, fabricar, aprovisionar y poner a la venta nuevos modelos que sintonicen con las expectativas de los clientes. La consecución óptima de los objetivos de negocio puede verse condicionada por la caída del consumo resultado de una contracción económica, global o limitada a alguno o algunos de los mercados donde opera el Grupo.

Gestión del riesgo:
El modelo de negocio único del Grupo se basa en una gestión que pretende la mejora de la eficiencia y eficacia de los mercados, líneas de negocio y tiendas ya existentes, buscando la **racionalización y diversificación de la red comercial,** dentro de un modelo de crecimiento orgánico del negocio actual. La política de internacionalización, el formato multimarca del Grupo y la apuesta por la integración total de los canales y las nuevas tecnologías como alternativa de comunicación y venta a nuestros clientes representan una vía de diversificación del riesgo que mitiga la exposición conjunta a este riesgo del entorno. El Grupo realiza un análisis de viabilidad de cada nuevo mercado, línea de negocio o tienda, contemplando escenarios pesimistas, y realiza a posteriori un seguimiento del cumplimiento de las cifras estimadas. La Compañía tiene requerimientos muy exigentes en términos de rentabilidad de los locales comerciales.

ⓘ Más información en los apartados *3. Conocer Inditex* y *4. Transformamos a través de un modelo único* de este Informe.

Otros riesgos financieros:

El actual entorno de tipos de interés, particularmente en la zona Euro, implica un potencial riesgo de rentabilidad negativa en la posición financiera del Grupo (más información en la nota 8 de las Cuentas anuales consolidadas). Otra política relevante en la gestión de los riesgos financieros es la **Política de Gestión de Pagos.** Instituye los principios encaminados a asegurar el cumplimiento de las obligaciones del Grupo, la salvaguarda de sus intereses y el establecimiento de los necesarios procedimientos y procesos para garantizar una gestión eficiente y ágil de los pagos. La Política determina la forma, moneda y el plazo de pago óptimos en términos económicos, contables y legales. Finalmente, la Política de Gestión de Pagos establece las posibles excepciones y el procedimiento para su autorización. Por su parte, la Política y Procedimiento de Representantes y Apoderados fija los integrantes del Grupo capacitados para contratar operaciones financieras en su nombre, incluidos pagos, sus niveles de autorización en virtud de su naturaleza, su cuantía, así como de las necesarias combinaciones de apoderados en virtud de esos criterios.

ⓘ Más información en el apartado *3.3. Inditex en cifras,* principales indicadores de este Informe.

5.10.2.2. Riesgos Geopolíticos

Los riesgos geopolíticos provienen del deterioro de la situación política, de los niveles de criminalidad de una sociedad, cambio en la ideología, liderazgo y regulación de sus autoridades, de conflictos de motivación política de ámbito doméstico o entre naciones estado, que amenazan las operaciones o las perspectivas esperadas.

Riesgo: inestabilidad sociopolítica

Descripción e impacto:
La posible inestabilidad en los territorios donde se ubican las cadenas de suministro del Grupo, así como donde se comercializan los productos, representa un riesgo significativo. En ocasiones la inestabilidad se manifiesta a través de fricciones que dificultan el movimiento normal de la mercancía durante su proceso de transporte, ya sea por situaciones de inestabilidad política, saturación de las infraestructuras o limitaciones, especialmente en rutas clave, que generan cuellos de botella por desajustes entre la oferta y la demanda que limitan el acceso al transporte y/o erosionan los márgenes del negocio.

El conflicto bélico en Ucrania ha obligado a suspender temporalmente las operaciones del Grupo en Ucrania y en la Federación de Rusia. Las implicaciones que las actuales circunstancias puedan tener para nuestro negocio debido a sus potenciales ramificaciones, así como su duración estimada, son todavía difíciles de evaluar en un contexto tan incierto.

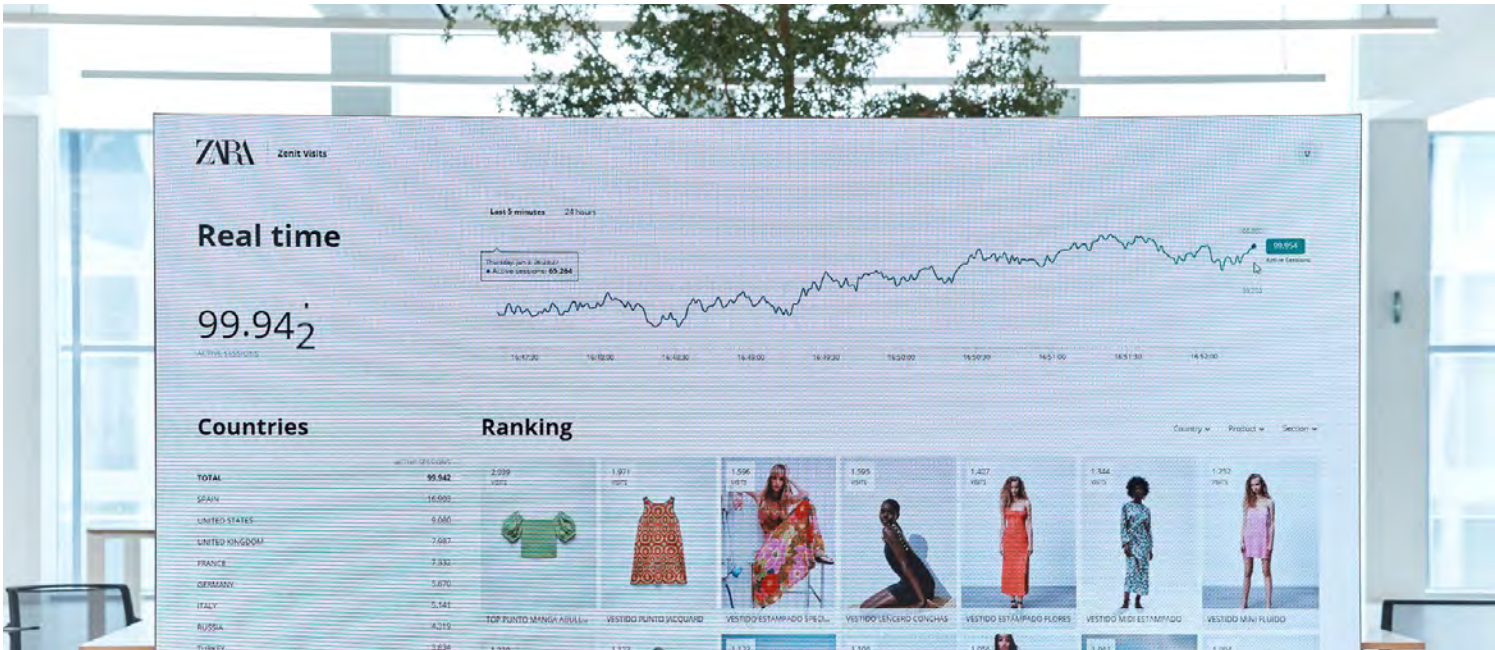
Gestión del riesgo:
El modelo de negocio se basa en una **cadena de valor con múltiples orígenes geográficos,** que además de proporcionar la necesaria flexibilidad y adaptación a la demanda, asegura un elevado nivel de diversificación y facilita alternativas ante la eventual necesidad de tener que bascular entre distintos mercados de fabricación en caso de que experimenten disrupciones graves o continuadas. Desde la perspectiva de los mercados de venta, el Grupo está presente gracias a su modelo integrado de venta en más de 200 mercados, lo que asegura un significativo nivel de diversificación y resiliencia.

El Grupo continúa analizando permanente la evolución del conflicto y sus complejas implicaciones y poniendo en marcha planes para mitigar su impacto, especialmente en relación con sus plantillas en los mercados afectados.

ⓘ Más información en los apartados *3. Conocer Inditex*, *4. Transformamos a través de un modelo único* y *5.5.1. Gestión sostenible de la cadena de suministro* de este Informe.

Riesgo: marco regulatorio

Descripción e impacto:
Como resultado de la amplia presencia geográfica, directa o indirecta, el Grupo está expuesto a **múltiples legislaciones** en los países donde desarrolla su actividad. Los cambios normativos sobrevenidos, cada vez más frecuentes e intensos, especialmente en nuestro sector, así como la consideración de los hechos jurídicos de manera diferente, o incluso divergente en diferentes jurisdicciones, exponen al Grupo a potenciales efectos negativos de naturaleza financiera, de cumplimiento normativo y/o reputacional. Se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, aduanera, laboral, de comercio y consumo, de propiedad industrial e intelectual, de protección de datos y privacidad, así como los relativos a las otras legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter penal (incluidos los posibles riesgos de comisión de delitos relacionados con la corrupción, el fraude y el soborno, la legislación en materia de ciberseguridad y medioambiente, entre otras), determinen o no la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.



Gestión del riesgo:
El modelo de negocio del Grupo se fundamenta en un firme compromiso de buen gobierno, transparencia y respeto, dirigido a generar un impacto positivo, promover la sostenibilidad social y medioambiental, y transmitir una cultura ética corporativa en el desempeño de todas sus actividades. El Grupo cuenta con un robusto Sistema de *Compliance*, que se configura como un modelo de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y reputacionales, derivados de potenciales incumplimientos de normas imperativas, normas internas y mejores prácticas que resultan de aplicación.

ⓘ Más información en los apartados *5.8. Responsabilidad y transparencia fiscal* y *5.9 Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de Compliance* de este Informe.

5.10.2.3. Riesgos Tecnológicos

La categoría de riesgos tecnológicos incluye ataques cibernéticos dirigidos, colapso de infraestructuras críticas, accidentes industriales con impactos directos o indirectos, así como la incapacidad de adaptación a los avances tecnológicos.

El riesgo tecnológico es el riesgo de pérdida derivado de una inadecuada gestión, fallo o deficiencia en la seguridad del sistema de información en el que se incluyen todos los dispositivos y sistemas tecnológicos, redes y recursos humanos dedicados al tratamiento de la información de una organización.

Las organizaciones se enfrentan a muchos tipos de riesgos tecnológicos, tales como incidentes de seguridad de la información, ataques cibernéticos, interrupciones del servicio u otros.

Cada tipo de riesgo tecnológico tiene el potencial de causar un riesgo financiero, reputacional, regulatorio y/o estratégico. Por ello, es fundamental contar con una estrategia eficaz de gestión de riesgos tecnológicos para anticiparse a potenciales problemas.

Riesgo: ciberseguridad

Descripción e impacto:
El riesgo de ciberseguridad se refiere a las exposiciones internas y externas que pueden afectar a los objetivos y valores de una organización, debido a su funcionamiento en entornos digitales. Estas exposiciones pueden estar vinculadas a la digitalización, la adopción de tecnologías, así como el comportamiento de los usuarios y el ritmo de modernización de la organización. En el pasado, las exposiciones al riesgo de ciberseguridad se asociaban a los sistemas informáticos centralizados de las organizaciones, pero ahora incluyen los riesgos externos introducidos por otras organizaciones o por sistemas externos en el mundo digital.

El Grupo está expuesto a la posibilidad de un evento de ciberseguridad que pueda comprometer la continuidad de las operaciones y/o la confidencialidad, integridad y/o disponibilidad de la información titularidad del Grupo, con independencia de que se encuentre en sistemas propios o de terceros; y la información titularidad de terceros, que se encuentre en sistemas del Grupo.

Cada año son numerosos los atacantes que intentan acceder a información de las corporaciones a nivel mundial, el Grupo es consciente de que los riesgos tecnológicos evolucionan de manera exponencial, impredecible y, en algunos casos, de forma muy sofisticada, lo cual dificulta la capacidad de anticipación y la implementación de medidas preventivas. Por esto, a pesar de que para el Grupo la **Seguridad de la Información** es una de sus prioridades, existe la posibilidad de un ataque no detectable, incluyendo a sus proveedores de servicios, que pudiera afectar a las operaciones o a la información que la Organización gestiona.

Gestión del Riesgo:
El Grupo es consciente de que sus sistemas requerirán mejoras e inversión continua, a fin de evitar la obsolescencia y mantener la capacidad de respuesta de los mismos en los niveles requeridos por la organización. Debido a la importancia del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos para la consecución de los objetivos, a través del departamento de Seguridad de la Información y con el apoyo del Comité de Seguridad de la Información, el Grupo mantiene un control permanente enfocado a garantizar la racionalización y coherencia de los mismos, además de la seguridad y estabilidad precisa para el desarrollo ininterrumpido de las operaciones.

Como marco de referencia, orientado al mantenimiento de confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información, así como de los elementos que la tratan, el Grupo se rige por la **Política de Seguridad de la Información.**

La Política establece los siguientes principios generales sobre los que deberá articularse la consecución de los objetivos indicados:

(i) la clasificación de la información atendiendo a su valor, importancia y criticidad para el negocio;

(ii) el uso limitado de los sistemas a fines lícitos y exclusivamente profesionales;

(iii) la segregación de funciones con la finalidad de evitar riesgos;

(iv) el establecimiento, cuando resulte necesario o conveniente, de períodos de retención de la información;

(v) el desarrollo de procedimientos de control de acceso a la información por terceros;

(vi) la seguridad de la información en los sistemas;

(vii) la implementación de un proceso de gestión de continuidad que permita garantizar la recuperación de la información crítica para el Grupo en caso de desastre; y

(viii) la adecuación de los sistemas de información y comunicaciones del Grupo a las exigencias de la legislación vigente, así como a la normativa interna que resulte de aplicación.

Además, se definen las responsabilidades y el ámbito competencial atribuido en la materia a los distintos departamentos y órganos correspondientes dentro de la Organización. Dicha Política es aceptada por todos los usuarios con acceso a información del Grupo y consultable por los mismos en cualquier momento en la Intranet de la Compañía.

Anualmente se actualiza el inventario y mapa de riesgos de tecnología y seguridad de la información, cuyo objetivo es proporcionar una visión agregada de la situación del Grupo que permita el establecimiento de las correspondientes medidas de mitigación y mejora continua por parte de las áreas responsables.

Durante el ejercicio, se ha desarrollado un plan estratégico realizado con expertos internacionales en diversos ámbitos y materias con el objetivo de mantener y mejorar el nivel de madurez del programa de Seguridad de la Información del Grupo. También ha sido propósito de este proyecto identificar acciones e iniciativas basadas en las necesidades y retos de la Compañía para los próximos años.

Derivado del incremento de los ciberataques a empresas a nivel mundial, sin impacto significativo para las operaciones de la Compañía a fecha de elaboración de este informe, se han mantenido y desarrollado distintos grupos de trabajo que, bajo supervisión del Comité de Seguridad de la Información, han tenido como objetivo mantener la actividad de diseño e implantación de nuevas iniciativas y control de las existentes con la finalidad de mitigar los riesgos derivados de nuevos escenarios.

Por otro lado, destacar que, el departamento de Seguridad de la Información, que ejerce sus funciones de control de segunda línea de defensa de forma independiente, dispone de mecanismos de revisión continua, que son evaluados periódicamente mediante distintas auditorías internas y externas para la prevención, detección y respuesta ante un potencial ataque cibernético. Estos controles permitirían anticipar y/o mitigar las consecuencias de la materialización del riesgo, junto con pólizas de seguro que cubrirían el lucro cesante, los gastos derivados del ataque y la responsabilidad civil de la Compañía por daños causados a terceros. Con la información disponible, la Organización considera que estos controles han funcionado con éxito hasta la fecha. En particular en el entorno de *E-Commerce*, el Grupo cumple con estrictos requerimientos del Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI- DSS) y cuenta con la certificación de la ISO/IEC 27001 en Seguridad de la Información.

Por otro lado y asociado a distintos procesos de la organización, el Grupo cuenta con otras certificaciones exigidas dentro de marcos regulatorios internacionales:

- K-ISMS: El sistema de gestión de la seguridad de la información de Corea del Sur ("K-ISMS") es un estándar de gestión de la seguridad de la información que se gestiona en la agencia coreana de seguridad y de Internet ("KISA").

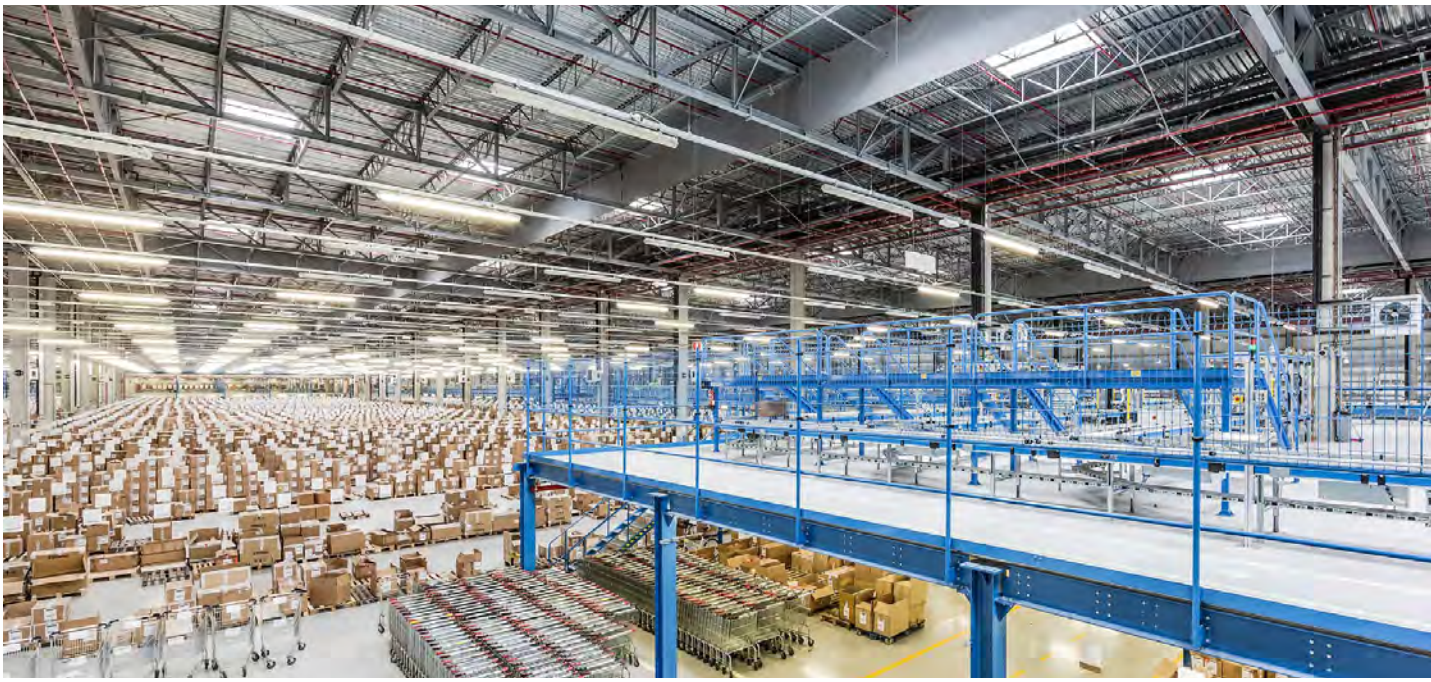
  K-ISMS se ha desarrollado para evaluar si las organizaciones operan y gestionan su sistema de gestión de seguridad de la información de forma continua y segura para proteger información clave de distintas amenazas.

- MLPS: El esquema de protección multinivel (MLPS) es un esquema regulatorio diseñado para proteger la ciberseguridad de las redes y sistemas en China. La Ley de Ciberseguridad de China, requiere que se proteja la red y los componentes del sistema contra interrupciones, daños y acceso no autorizado con un concepto escalonado para evitar cualquier fuga de datos, manipulación y espionaje.

Con la finalidad específica de mantener la disponibilidad de sus sistemas, el Grupo dispone de sistemas de contingencia técnicos que, junto con los procedimientos técnicos asociados y sus correspondientes pruebas de evaluación, reducirían las consecuencias ante un incidente, avería o parada.

Entre los sistemas de contingencia técnica se puede considerar el centro de datos principal del Grupo, certificado TIER IV, que garantiza una alta disponibilidad. Así mismo se dispone de almacenamiento de datos síncronos en ubicaciones redundantes o duplicidad de equipos y líneas que permiten mitigar distintos riesgos físicos o geológicos.

ⓘ Más información en el apartado *5.10.5. Seguridad de la información y privacidad* de este Informe.



Riesgo: paralización de las operaciones e infraestructuras y servicios críticos

Descripción e impacto:
Otro riesgo tecnológico es el derivado de que la interrupción de operaciones esté asociada a la posibilidad de que sucedan eventos extraordinarios, ajenos al control del Grupo (incendios, huelgas de transporte o de proveedores clave, interrupción en los suministros de energía o combustible, etcétera), que puedan afectar significativamente al normal funcionamiento de las operaciones. Dada la operativa del Grupo, los principales riesgos de este tipo se concentran en los centros logísticos y en los operadores externos que realizan el transporte de la mercancía. La distribución de la ropa, calzado, complementos y productos de hogar de todas las cadenas se realiza desde diferentes centros logísticos, propios y operados por terceros, repartidos por la geografía española que se complementa con un punto de conexión logística en los Países Bajos. Existen además otros centros logísticos de menor tamaño ubicados en diferentes países y con operadores logísticos externos que realizan operaciones de distribución de volumen reducido.

Gestión del Riesgo:
Se ha **optimizado la dimensión y uso** de todos los centros en atención al volumen de cada marca o a las necesidades particulares del área geográfica a la que dan servicio. En particular, parte de los centros logísticos mencionados están especializados en la distribución de la mercancía procedente de la venta *online*. Los distintos centros se han configurado de forma que podrían ser versátiles para asumir capacidad de almacenamiento y reparto de otros centros ante una situación de contingencia motivada por potenciales accidentes o paralizaciones de las actividades de distribución.

Adicionalmente, el Grupo gestiona activamente acciones para reducir la exposición de este tipo de riesgos, manteniendo **elevados niveles de prevención y de protección** en todos sus centros de distribución. Existen pólizas de seguro que cubren tanto los daños materiales que pudieran sufrir las instalaciones y las existencias, como el lucro cesante derivado de un siniestro.

Con el objetivo de asegurar el crecimiento del Grupo y reforzar la flexibilidad del modelo de negocio, el Plan de Expansión Logística evalúa la necesidad y contempla, en su caso, nuevas inversiones. Tal como la realización de inversiones en nuevos centros logísticos o la ampliación de los existentes, que permitan mitigar el riesgo asociado a la planificación y dimensionamiento de la logística, las inversiones en mejoras y automatizaciones en los centros existentes, orientadas a incrementar su capacidad y eficiencia, así como a mejorar el control interno sobre la mercancía almacenada en ellos. En este sentido, cabe destacar la progresiva aplicación de tecnología *Radio Frequency Identification* (RFID) en la cadena de valor, que permite alcanzar un grado muy elevado de control de la mercancía, así como el desarrollo de nuevas tecnologías de robótica móvil. Además, se acomete la búsqueda, validación y control de operadores logísticos externos, en diferentes puntos estratégicos, con integración completa en la capacidad logística de la Compañía.

ⓘ Más información en los apartados *4.1.1. Modelo de negocio y estrategia* y *4.3.1. Innovación colaborativa y transformadora* de este Informe.



Riesgo: gobierno y uso de la información

Descripción e impacto:
El gobierno, disponibilidad, calidad y puesta en valor de la información generada por la Compañía es cada vez más un elemento de ventaja competitiva e imprescindible para el normal funcionamiento del negocio. Se trata de información de diferente naturaleza: transaccional y operativa, financiero-contable, de gestión y presupuestación y de control. Inditex velará por la protección de la información, independientemente de la forma en la que esta se comunique, comparta, proyecte o almacene. Esta protección afecta tanto a la información existente dentro del Grupo como a la información compartida con terceros.

Gestión del Riesgo:
Con la finalidad de reducir la exposición relacionada con el uso y gobierno de la información, se revisa periódicamente la información de gestión distribuida a los distintos responsables, e invierte, entre otros, en sistemas de transmisión de la información, análisis e inteligencia de datos para la toma de decisiones y optimización de procesos (distribución, logística, etc.), de seguimiento del negocio y de presupuestación. Los diferentes departamentos del Grupo, y muy especialmente los de Planificación y Control de Gestión y Administración, dependientes de la Dirección General de Finanzas, son los responsables directos de la generación y supervisión de la calidad de dicha información. El departamento de Seguridad de la Información es responsable de velar por que esta información sea accesible y/o modificada exclusivamente por las personas autorizadas para ello, parametrizando los sistemas para garantizar la fiabilidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica.

ⓘ Más información en el apartado *5.10.5. Seguridad de la información y privacidad* de este Informe.

En relación con los riesgos de elaboración de información financiera, el Grupo ha establecido un Sistema Interno de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF), con el objetivo de realizar un seguimiento y evaluación continua de los principales riesgos asociados que permita asegurar de forma razonable la fiabilidad de la información financiera pública del Grupo —más información en el **Informe sobre Sistemas Internos de Control (SCIIF),** incluido en el Informe Anual de Gobierno Corporativo (disponible en la página web corporativa de Inditex)—. El Grupo dispone también de un sistema de control interno para asegurar la fiabilidad de la información no financiera suministrada al mercado (SCIINF).

Adicionalmente, las Cuentas Anuales consolidadas y las de todas las sociedades relevantes, así como el Estado de Información no Financiera, que forma parte del Informe de Gestión, son sometidos a verificación por los auditores externos, que también realizan determinados trabajos de auditoría relacionados con la información financiera. Asimismo, para las sociedades más significativas, se solicita a los auditores externos que realicen recomendaciones en materia de control interno.

ⓘ Más información en el *Informe de verificación independiente* incluido en este Informe.

Riesgo: digitalización

Descripción e impacto:
El Grupo es consciente de que las **innovaciones y evoluciones tecnológicas** en sentido amplio, tanto en la interacción con los clientes mediante el desarrollo de una experiencia omnicanal satisfactoria resultado de la integración del mundo físico y digital, así como en la mejora de todos procesos operativos y de negocio, son imprescindibles para asegurar el cumplimiento de los objetivos estratégicos.

ⓘ Más información en los apartados *4.1.1. Modelo de negocio y estrategia* y *4.3. La innovación, vital para poder transformar* de este Informe.

Gestión del Riesgo:
Consciente de la creciente importancia de la tecnología y de la innovación, ambas fundamentales en una época que necesita de soluciones flexibles que se adecúen a los continuos cambios, el Grupo ha establecido la **transformación digital,** a través de la introducción de las últimas tecnologías como uno de sus objetivos estratégicos. El impulso de la digitalización como herramienta clave de transformación se manifiesta a lo largo de todos los procesos operativos y de negocio del Grupo. La digitalización hace posible una gestión más ágil, eficiente y precisa de nuestras operaciones, desde la logística hasta la operativa en la propia tienda. Facilita el crecimiento de la venta, mediante la integración de los canales, tanto en los digitales como en su integración en tienda. Asegura disponibilidad y accesibilidad inmediata de los datos del negocio, obtenida gracias a nuestra integración total, con el propósito de continuar agilizando los procesos de toma de decisiones, para gestionar más eficientemente el inventario y mejorar los niveles de servicio al cliente.

La digitalización es también un medio imprescindible en el desarrollo de nuestra estrategia de sostenibilidad, ya que es fundamental en la relación con nuestros proveedores. Posibilita la gestión de la trazabilidad de la cadena de suministro, permitiendo recoger información en materia social, medioambiental y de salud y seguridad de producto que puede ponerse a disposición de todas las partes interesadas. Su aplicación al ámbito de la gestión de los salarios y de la jornada laboral favorece la inclusión financiera de los trabajadores de nuestra cadena de suministro, así como seguir avanzando hacia la consecución de salarios dignos. Finalmente, la digitalización y el avance tecnológico facilitan el impulso de iniciativas, propias o en colaboración con terceros, de innovación, investigación y desarrollo encaminadas a la transformación de la industria textil, en lo referente, entre otros ámbitos, a los procesos húmedos, a su aplicación a la tintura, estampación, así como a garantizar la seguridad de los compuestos químicos utilizados.

En el ámbito de la gestión de nuestras personas, nuestra vocación digital ha permitido seguir mejorando nuestras operativas, desde los procesos de reclutamiento hasta la contratación. La digitalización es crítica en el ámbito de comunicación y formación de nuestros equipos de todo el mundo, al poner a su disposición de una manera ágil, moderna y continua una amplia propuesta de contenidos formativos, propios o de terceros, a través de un espacio virtual.

ⓘ Más información en los apartados *4.1.1. Modelo de negocio y estrategia* y *4.3. La innovación, vital para poder transformar* de este Informe.

5.10.2.4. Riesgos Medioambientales

Los riesgos medioambientales son los riesgos asociados con catástrofes naturales, con el cambio climático y las interacciones de la explotación humana del medioambiente.

Riesgo: paralización de operaciones por causas naturales

Descripción e impacto:
Como resultado de catástrofes naturales tales como inundaciones, incendios, terremotos, etcétera, las operaciones clave de los procesos de negocio y de transporte podrían paralizarse. Estos eventos podrían afectar también a las infraestructuras críticas del Grupo. El apartado **5.10.4. Cambio Climático: riesgos y oportunidades** tiene un subapartado relativo al impacto del clima físico sobre la cadena de valor del Grupo.

Gestión del Riesgo:
La gestión de estos riesgos, incluyendo las medidas de mitigación y los planes de resiliencia, ha sido expuesta en el apartado **Paralización de las operaciones e infraestructuras y servicios críticos de los riesgos tecnológicos.**

Riesgo: cambio climático

Descripción e impacto:
El desempeño del Grupo está expuesto a los potenciales impactos del cambio climático en sus diferentes manifestaciones de riesgo físico, ya sea crónico o agudo, así como de los riesgos resultantes de la transición hacia una economía baja en carbono. El apartado **5.10.4. Cambio climático: riesgos y oportunidades** está dedicado a este riesgo bajo el marco *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD), al que el Grupo se adhirió en junio de 2020.

Gestión del Riesgo:
La descarbonización es uno de los ejes principales de nuestra Hoja de ruta de Sostenibilidad, en línea con las aspiraciones del Acuerdo de París. El Grupo se ha marcado unos objetivos de descarbonización muy ambiciosos para nuestro negocio y para nuestra industria en su conjunto.

ⓘ Más información en los apartados *5.6.1. Nuestro enfoque en la descarbonización y la gestión de la energía* y *5.10.4. Cambio climático: riesgos y oportunidades* de este Informe.

Riesgo: degradación medioambiental y escasez de recursos naturales

Descripción e impacto:
Existe el riesgo de producir potenciales efectos adversos al medioambiente por el vertido de sustancias indeseables o peligrosas (ya sean sustancias biológicas o químicas) a lo largo de nuestra cadena de valor. Existe además el riesgo de que las actividades del Grupo puedan traducirse en externalidades negativas tales como la pérdida de biodiversidad, la deforestación, la degradación del suelo, la escasez de materias primas, especialmente de materias que cumplan con nuestros requisitos de sostenibilidad, entre otras.

Gestión del Riesgo:
El avance decidido hacia los más exigentes estándares de sostenibilidad es uno de los pilares estratégicos del Grupo, con la ambición de ejercer un papel transformador en la industria. El Grupo dispone de una **Política de Sostenibilidad** que recoge, entre otros, los compromisos medioambientales de aplicación transversal en todas sus áreas de negocio y a lo largo de toda su cadena de suministro. De la citada Política, derivan **tres estrategias** en materia medioambiental que tratan de asegurar la mayor protección posible de los recursos medioambientales: la Estrategia de Biodiversidad, la Estrategia Global de la Gestión del Agua y la Estrategia Global de Energía. En línea con estas tres estrategias, debe sumarse el compromiso asumido por Inditex con los productos forestales, y que se halla específicamente recogido en la Política de Productos Forestales. Destaca la apuesta por las energías limpias y la implantación de modelos de gestión circular en las sedes, centros logísticos, fábricas y tiendas como el proyecto *Closing the Loop*, entre otros. Los apartados **5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos y 5.6. Colaboramos para preservar el planeta** describen en detalle las múltiples estrategias, estructuras de gobierno, proyectos y objetivos relacionados con este riesgo.

5.10.2.5. Riesgos Sociales

La categoría de riesgos sociales incluye aquellos riesgos derivados de **tendencias socioeconómicas** en las sociedades, incluyendo la evolución de sus preferencias, normas sociales, demografía, así como la prevalencia de enfermedades y el desarrollo de los sistemas sanitarios públicos.

Riesgo: gestión de talento y personas

Descripción e impacto:
Los riesgos relativos al ámbito de los **recursos humanos** están relacionados con la potencial dependencia de personal clave, con la incapacidad de adaptar la cultura organizacional con la rapidez y flexibilidad requerida a las necesidades del personal derivadas de un entorno nuevo y complejo, donde la sostenibilidad del capital humano cobra más relevancia y que pretende asegurar la calidad del empleo, la salud y el bienestar del personal, la conciliación laboral, la diversidad, la cultura del teletrabajo, etc.

Por otra parte, en los últimos tiempos existe una exigencia creciente del mercado laboral, relacionada con la responsabilidad social de las compañías, habiendo pasado a constituir un factor clave en la elección de estas como destino laboral preferido.

Gestión del Riesgo:
El departamento de Personas se rige por una serie de principios de actuación que se exponen de manera detallada en el apartado **5.1. Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación.** El sistema de trabajo implantado en la Organización propicia la transmisión de conocimientos y la involucración de todas las personas en la cultura y manera de operar del Grupo. Las políticas de desarrollo profesional, formación y compensación, buscan desarrollar el conjunto de los equipos, dar oportunidades de crecimiento a las personas con mayor talento y retener a los empleados clave. Adicionalmente, el Grupo lleva a cabo procesos de selección y contratación de nuevo personal, para garantizar la entrada continuada de talento en todas las áreas de la Empresa. Con estas actuaciones y la mejora continua de las políticas del Grupo relacionadas con las personas, se minimiza el riesgo derivado de la concentración de conocimiento en personas clave.

El Grupo desarrolla distintas iniciativas en varios ejes de acción. La **Política de Diversidad e Inclusión** es aplicable a toda la Compañía. El Grupo Inditex desarrolla planes de igualdad, en los que se establecen medidas para promover el compromiso y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios, prevenir la discriminación laboral, garantizar un entorno de trabajo saludable y establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar.

También se fomenta la implicación de los equipos en proyectos solidarios para que puedan canalizar sus inquietudes sociales allí donde la Compañía desarrolle operaciones. Para ello se han implementado distintos programas y proyectos en los que las personas pueden participar con distintos grados de colaboración.

ⓘ Más información en el apartado *5.1. Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación* de este Informe.

Riesgo: percepción de los grupos de interés

Descripción e impacto:
Dentro de la categoría de riesgos sociales se incluyen también los riesgos que influyen directamente en la percepción que del Grupo tienen sus grupos de interés (clientes, empleados, accionistas y proveedores) y la sociedad en general (más información en los apartados **4.4.3. Análisis de materialidad** y **5.2. Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores** de este Informe). Derivan de la posibilidad de una inadecuada gestión de los aspectos relativos a la ética corporativa, la sostenibilidad social y medioambiental, la responsabilidad por la salud y seguridad de los productos, la imagen corporativa del Grupo, también en redes sociales, así como cualquier otro potencial incumplimiento normativo o de buenas prácticas que pudiese tener efecto en la reputación de la Organización.

En organizaciones de la dimensión y visibilidad del Grupo, podrían surgir conflictos derivados de una inadecuada relación con terceros ajenos a la actividad operativa del mismo (CNMV, medios de comunicación, inversores, analistas financieros, autoridades públicas...).

Gestión del riesgo:
Varios departamentos, entre ellos la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales, se encargan del seguimiento de la imagen del Grupo en todos los ámbitos, incluidas las redes sociales. El Grupo, a través de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales, y del departamento de Sostenibilidad, establece los procedimientos y protocolos necesarios para mitigar este riesgo. Asimismo, dada su importancia, Secretaría General-Dirección de Cumplimiento y el departamento de Mercado de Capitales se encargan de gestionar específicamente la relación con la CNMV y, este último departamento, además, con los inversores y analistas financieros.

ⓘ Más información en los apartados *5.3. Colaboramos con nuestros accionistas, aliados para transformar* y *5.9. Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de Compliance* de este Informe.

Riesgo: enfermedades infectocontagiosas

Descripción e impacto:
Dentro de esta categoría se incluye también el riesgo que representan las enfermedades infectocontagiosas. Se corresponde con la potencial disrupción causada por una pandemia local, regional o global resultado de enfermedades infectocontagiosas contra las cuales existe poca o ninguna inmunidad preexistente en la población humana. Como ha puesto de manifiesto la experiencia de los dos últimos años, las pandemias pueden traducirse en impactos múltiples, complejos de prever, de intensidad variable, tanto en el tiempo como en el espacio, que en ocasiones tienen carácter sistémico debido a como se manifiestan sus ramificaciones.

Gestión del riesgo:
En el **apartado 5.10.3 Riesgos que se han materializado durante el ejercicio** se cubre en detalle el impacto y las medidas de mitigación del virus covid-19; y en relación con la gestión del impacto de la covid-19 sobre los clientes, proveedores y otras partes interesadas ver el apartado **5.1.6. Salud, seguridad y bienestar de nuestras personas.**

5.10.2.6. Riesgos de Gobierno

Los riesgos de gobierno incluyen una colección de riesgos de diferente naturaleza. Entre ellos se encuentra el incumplimiento por parte de la Compañía, y en particular, de su Consejo de Administración y Alta Dirección de (i) la ley en sentido formal o material; (ii) las recomendaciones de buen gobierno; (iii) las *best practices*; y de (iv) los compromisos que Inditex asume de forma voluntaria como empresa. Riesgos de esta naturaleza lo son también los riesgos resultantes de las decisiones tácticas y estratégicas de la Dirección del Grupo que puedan resultar en la no consecución de los objetivos de negocio, de las áreas funcionales o del Grupo, así como en riesgos de corrupción o perjudiquen la reputación de la empresa.

Riesgo: comportamiento ético y buen gobierno

Descripción e impacto:
Dentro de esta categoría, se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, aduanera, laboral, de comercio y consumo, de propiedad industrial e intelectual, de protección de datos y privacidad, y los riesgos relativos a las restantes legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter penal (incluidos los posibles riesgos de comisión de delitos relacionados con la corrupción, el fraude y el soborno, la legislación en materia de ciberseguridad y medioambiente, entre otras), determinen o no la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

ⓘ Más información en el apartado *5.9. Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de Compliance* de este Informe.

Gestión del Riesgo:
Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo (SG-DCN) tiene atribuida la función de

gestión operativa del modelo de *Compliance* de la Sociedad. En concreto, este departamento asume una **triple función** consistente en la ordenación normativa, la coordinación y el reporte.

Secretaría General-Dirección tiene atribuida la función de coordinación de las funciones de "*compliance*" propias de otros departamentos o áreas responsables de riesgos de cumplimiento, mediante un sistema de reporte periódico.

Con la finalidad de mitigar la exposición a los riesgos de cumplimiento en sentido amplio y, en particular, a los riesgos de carácter penal -entre los que se incluyen los riesgos relacionados con la potencial comisión de delitos de corrupción, el fraude y el soborno-, el Grupo dispone de una estructura de normas básicas (de alto nivel) y una serie de documentos organizativos que se configuran como los ejes principales del sistema de *Compliance* de la Compañía o cumplimiento de carácter transversal. Las citadas normas de alto nivel son el Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores del Grupo Inditex, cuya descripción completa se incluye en el apartado F.1.2. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC)

Secretaría General-Dirección de Cumplimiento, informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, con al menos una periodicidad semestral, de la monitorización del sistema y de los principales asuntos de *Compliance* reportados.

Inditex cuenta con un modelo de organización y gestión para la prevención de delitos o Modelo de Prevención de Riesgos Penales, integrado por **tres documentos:** la Política de Prevención de Riesgos Penales, el Procedimiento de Prevención de Riesgos Penales y la Matriz de Riesgos y Controles Penales (en adelante "Modelo de Prevención de Riesgos Penales"). En este Modelo se prevén los compromisos de conducta ética asumidos en los Código de Conducta y las medidas organizativas para prevenir la comisión de delitos. La Matriz de Riesgos y Controles Penales enumera los riesgos penales y los controles que se han establecido para evitar la comisión de delitos.

Dicho Modelo de Prevención de Riesgos Penales fue aprobado por el Consejo de Administración en 2016, pero se somete a un proceso continuo de evaluación y mejora. En especial, la Matriz de Riesgos y Controles Penales, que se mantiene permanentemente actualizada mediante: (i) el análisis periódico de los posibles riesgos inherentes a los procesos de las distintas actividades realizadas; y (ii) la monitorización de los controles implantados, teniendo en cuenta la priorización de riesgos determinada en el mapa de riesgos.

Las políticas más relevantes aprobadas en el marco del Modelo de Prevención de Riesgos Penales son:

- La Política de Donaciones y Patrocinios.
- La Política de Regalos y Hospitalidades.



- La Política de Relaciones con Funcionarios.
- La Política de Conflictos de Interés.
- La Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- La Política de *Due Diligence*.
- El Procedimiento de Limitación de Relaciones Comerciales con Proveedores en Mercados Restringidos o No Autorizados.

El Comité de Ética, dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, es el órgano interno encargado de supervisar el cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y la efectividad y correcta ejecución de los controles establecidos en el mismo, siendo Secretaría General-Dirección de Cumplimiento la responsable de su ejecución material, así como de garantizar su adecuación a los requisitos legales vigentes. El Comité de Ética, como órgano decisorio, y Secretaría General-Dirección de Cumplimiento, como órgano operativo, conforman la denominada Función de *Compliance*.

El Comité de Ética presenta, al menos con periodicidad semestral, un informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el que se analizan resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales. A su vez, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informa al Consejo de Administración, trimestralmente y siempre que éste lo solicite.

Existe un canal de denuncias (en la actualidad formalmente denominado "Canal Ético") descrito en el apartado F.1.2. del Informe Anual de Gobierno Corporativo (IAGC).

Inditex asigna la máxima prioridad a la **protección de los datos personales de sus clientes y empleados,** incluyendo la privacidad desde el diseño y por defecto en sus procesos. Para ello, Inditex cuenta con un modelo de cumplimiento en materia de protección de datos y privacidad, gestionado por el Departamento de Protección de Datos y Privacidad y con la supervisión de la Delegada de Protección de Datos (DPO) global del Grupo. Su norma básica es la Política de Cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad, aprobada por el Consejo de Administración. En la Política, se recogen los principios y compromisos que la compañía aplica para asegurar el cumplimiento de las regulaciones en materia de protección de datos y privacidad en todas jurisdicciones donde desarrolla su actividad y garantizar los derechos de todos los interesados (clientes, usuarios, empleados, etc.).

ⓘ Más información en el apartado *5.10.5.2. Protección de datos personales y privacidad* de este Informe.

El Grupo desarrolla un Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores a través de auditorías sociales y *pre-assessment* basado en la verificación, realizada por auditores sociales cualificados, de las instalaciones necesarias para la producción de los artículos de moda que distribuye, con la finalidad de minimizar los riesgos potenciales de daños a la imagen debidos a comportamientos incorrectos de terceros. Dicho programa especifica los procedimientos de revisión que garantizan la obtención de la información y las evidencias sobre las condiciones de trabajo mínimas que todos los fabricantes y proveedores deben cumplir. El Programa de Cumplimiento es complementado por la estrategia *Trabajador en el Centro 2019 – 2022*, que se centra en el trabajador de la cadena de suministro y en su bienestar, así como por las colaboraciones con diversos grupos de interés, entre las que destaca el Acuerdo Marco Global con la federación de sindicatos de la industria *IndustriALL Global Union* o las alianzas con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras. El apartado **5.5. Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan** contiene información detallada sobre la estrategia y las iniciativas en relación a este riesgo.

Para mitigar los riesgos asociados a las características del producto terminado, garantizando que los mismos no impliquen riesgo para la salud y seguridad de los clientes, el Grupo realiza controles y verificaciones de los estándares de salud y seguridad de los productos *(Clear to Wear* y *Safe to Wear)*, de aplicación general y obligatoria en la cadena de suministro para la totalidad del producto comercializado.

ⓘ Más información en el apartado *5.4.4. Salud y seguridad de nuestros productos* de este Informe.

Corresponde a Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo la supervisión y gestión operativa del sistema de *Compliance* del Grupo Inditex para la prevención de los riesgos legales y reputacionales, derivados de posibles incumplimientos regulatorios. Para la minimización de estos riesgos, resulta fundamental garantizar la adecuación del Sistema de Gobierno Corporativo de la Sociedad (integrado por los Estatutos Sociales, los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas, de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Nombramientos, de la Comisión de Retribuciones, de la Comisión de Sostenibilidad, el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, las políticas corporativas desarrolladas para el control y la gestión de riesgos, y la normativa interna de conducta del Grupo) a la normativa vigente en cada momento en materia de gobierno corporativo.

Para ello, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento lleva a cabo un **diagnóstico anual** sobre su Sistema de Gobierno Corporativo con el objeto de verificar su grado de observancia y adecuación a las novedades

legislativas, recomendaciones, estándares y mejores prácticas existentes en la materia, y reforzar sistemáticamente las prácticas de buen gobierno corporativo en sus órganos de gobierno.

Además, el desempeño de, entre otros, el Consejo de Administración, de sus consejeros y Comisiones delegadas y de los consejeros ejecutivos se somete a un proceso anual de autoevaluación.

El Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores de Inditex (RIC) establece los principios y criterios para garantizar (i) que la información que se suministra al mercado y a la CNMV es veraz, clara, cuantificada y completa, evitando valoraciones subjetivas que induzcan o puedan inducir a confusión o engaño; así como (ii) el uso apropiado de la información privilegiada y de otra información relevante de la Compañía. La supervisión y aplicación del RIC corresponde al Comité de Cumplimiento Normativo y al Director de Cumplimiento Normativo, que reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento con carácter semestral.

Por lo que atañe a los Códigos de Conducta y Prácticas Responsables y de Conducta de Fabricantes y Proveedores, su aplicación e interpretación se atribuye al Comité de Ética, que cuenta además con un mecanismo habilitado para presentar denuncias sobre irregularidades e incumplimientos.

Por otro lado, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, a través de Secretaria General-Dirección de Cumplimiento supervisa periódicamente la existencia de posibles conflictos de intereses o de operaciones realizadas con/entre partes vinculadas, contrarios a los intereses de la Compañía y/o de sus accionistas, de conformidad con un procedimiento reglado de análisis y valoración, y posterior aprobación por el Consejo de Administración.

En definitiva, el riesgo se minimiza asegurando un adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno y dirección y mejorando el control interno, la transparencia y la responsabilidad corporativa de la Compañía, generando de esta manera confianza en los accionistas inversores.

En cuanto a la supervisión, los principales órganos de gobierno con responsabilidades en el control de riesgos son el **Consejo de Administración** y la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento.**

1. Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la identificación de los principales riesgos del Grupo, así como de la organización de los sistemas de control interno y de información adecuados.

2. Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, entre otras funciones, asiste al Consejo de Administración en sus funciones de vigilancia y control del Grupo, mediante la revisión de los sistemas de control interno. Las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento están establecidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

El Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento establece que corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, integrada exclusivamente por consejeros externos, entre otras funciones: supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos financieros y no financieros, incluidos los fiscales y los relativos a la corrupción, así como analizar con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas, en su caso, en el desarrollo de la auditoría y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera preceptiva.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es responsable de la supervisión del departamento de Auditoría Interna del Grupo, velando por la independencia y eficacia de la función. Para ello, corresponde a la Comisión: (i) evaluar el funcionamiento de la función de Auditoría Interna y el desempeño de su responsable; (ii) supervisar que esta dispone de los medios humanos y materiales, internos y externos, suficientes para desarrollar su función, aprobando el presupuesto del departamento de Auditoría Interna; y (iii) aprobar el Plan de Auditoría Interna y su informe anual de actividades —recibiendo información periódica sobre las actividades desarrolladas por Auditoría Interna—, asegurándose de que su actividad está enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la Sociedad y de su Grupo.

El departamento de Auditoría Interna se encuadra en la actual estructura organizativa, mediante la vinculación directa con el Consejo de Administración, del que depende funcionalmente a través de la presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, lo que le permite garantizar la plena independencia en sus actuaciones.

En el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo se define la misión de la función de Auditoría Interna, que consiste en contribuir al buen funcionamiento del Grupo, garantizando la supervisión eficaz e independiente del sistema de control interno y aportando al Grupo recomendaciones que contribuyan a reducir a niveles razonables el impacto potencial de los riesgos que dificultan la consecución de los objetivos de la Organización.

Asimismo, dicho Estatuto establece como objetivos de la función de Auditoría Interna, entre otros, formular las recomendaciones que considere apropiadas para mejorar el proceso de gobierno, evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y contribuir a su mejora, velar por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y garantizar la aplicación homogénea y eficiente de las políticas y procedimientos que conforman dicho sistema de control interno.

Adicionalmente, existen áreas o departamentos que ejercen funciones de supervisión sobre la adecuación del sistema de control interno. Entre otras, la Función de *Compliance*, dependiente de SG- DCN, es responsable de los Modelos de Prevención de Riesgos Penales y de prevención de la corrupción; el área de Control Interno SCIIF/SCIINF, dependiente de la Dirección General de Finanzas, es responsable de la supervisión del control interno sobre la integridad de la información financiera (SCIIF) y de la supervisión del control interno sobre el Estado de Información No Financiera (SCIINF); el área de Seguridad de la Información es responsable del control interno sobre los riesgos de ciberseguridad; el área de Protección de Datos y Privacidad es responsable de la gestión de los sistemas de control sobre los datos de carácter personal; y él área fiscal es responsable de la supervisión del sistema de gestión de riesgos fiscales.

ⓘ Más información en el apartado *5.8. Responsabilidad y transparencia fiscal* de este Informe.

5.10.3. Riesgos que se han materializado durante el ejercicio

GRI 102-11; 102-15 Y 102-29

La pandemia de la covid-19 ha continuado condicionando la evolución del ejercicio. Muchas geografías han seguido experimentado restricciones a la movilidad de manera continua o esporádica de diferente intensidad que han afectado tanto a las tiendas del Grupo, como a la cadena de valor, propia y de terceros, necesaria para el normal funcionamiento del negocio.

En los momentos de máxima intensidad de la pandemia este ejercicio, coincidiendo con los meses de febrero a mayo, un máximo del 28% de todas las tiendas del Grupo permanecieron cerradas o sujetas a restricciones en sus horarios de apertura y/o aforos. Estas restricciones, en ocasiones, también afectaron a otros servicios internos y externos necesarios para que las operaciones del Grupo funcionen normalmente. A medida que ha avanzado el ejercicio la situación ha ido normalizándose. El número de tiendas afectadas por restricciones ha ido reduciéndose hasta llegar a ser poco significativo.

Desde el inicio de la crisis sanitaria, Inditex estableció un sistema de información que permitiera tener el **mejor conocimiento posible de todas las directrices y recomendaciones** emitidas por las distintas autoridades y organismos públicos con el fin de asegurar, no solo el cumplimiento de las normas en vigor, sino también aprovechar las mejores prácticas que iban desarrollándose en las diferentes geografías. La primera preocupación del Grupo continúa siendo **garantizar la salud y el bienestar de sus empleados, clientes y de todas las personas** que, directa o indirectamente, prestan servicios o proveen bienes necesarios para el funcionamiento del negocio, acometiendo las medidas de prevención y, en su caso, mitigaciones oportunas, en cada momento.

En el momento de redacción de este Informe muy pocos territorios experimentan restricciones como resultado de la pandemia. No obstante, gracias a la experiencia acumulada desde el inicio de la crisis sanitaria, el establecimiento de protocolos y la dotación y refuerzo de medios técnicos de teletrabajo, las infraestructuras de gestión y administración del Grupo en todas las geografías garantizan un desempeño normal. Se han reforzado los mecanismos dirigidos a asegurar el funcionamiento de los medios necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones del Grupo en este nuevo contexto y se han incrementado las medidas de protección de los sistemas de información.

El **modelo de venta integrado** ha permitido seguir atendiendo la demanda de nuestros clientes en todos los mercados, incluso en los momentos con medidas de restricción de la movilidad más estrictas. La venta en el canal *online* ha continuado desarrollándose con fortaleza y ha permitido compensar el impacto de los impedimentos al canal de distribución físico.

La cadena de valor también se ha visto impactada por la pandemia. Algunos mercados de aprovisionamiento han continuado padeciendo disrupciones esporádicas, que se han traducido en retrasos en las fechas de entrega. La **flexibilidad del modelo de negocio** ha vuelto a hacerse patente, posibilitando al Grupo mitigar el impacto de estas disrupciones apalancándose en la diversificación de sus orígenes de proximidad y ciclo largo, así como de la previsión de la demanda esperada para adaptar de una manera ágil la compra de mercancía. La pandemia ha afectado además a las redes de transporte de suministro y distribución. El colapso de la demanda de transporte de pasajeros, unido a incidentes extraordinarios en algunas infraestructuras de comunicación, ha resultado en escasez de rutas y/o carestía de los fletes. El Grupo ha buscado alternativas versátiles de transporte adaptadas a unas circunstancias inesperadas para asegurar la continuidad de su modelo de transporte de mercancías. En este contexto, los objetivos ESG (medioambientales sociales y de gobierno, por sus siglas en inglés) marcados por la Compañía no se han visto afectados. El nivel de ambición de Inditex

en cuanto a sostenibilidad a lo largo de su cadena de valor se mantiene o incluso aumenta, con el anuncio de nuevos compromisos en la Junta General de Accionistas de julio de 2021. La pandemia ha podido afectar al resultado anual de algún indicador puntual relacionado con ESG, en cuyo caso el impacto se detalla por separado en este Informe en aquellos que corresponda, pero no ha afectado a los objetivos y compromisos del Grupo en materia de sostenibilidad.

La pandemia y el proceso de recuperación, que en ocasiones ha ocasionado crecimientos imprevistos de la demanda, ha afectado también a los riesgos de mercado. Algunas de las divisas en las que opera el Grupo han sufrido episodios de considerable volatilidad y ocasionalmente procesos de devaluación continuada. Durante el ejercicio se han observado procesos inflacionarios en muchas geografías. Existe gran incertidumbre respecto de la naturaleza transitoria o continuada de los incrementos de precios al consumo. La espiral inflacionista ha afectado a muchos de los costes de los bienes y servicios que integran nuestra cadena de valor. En particular, los mercados de materias primas han experimentado un proceso alcista generalizado, relacionado, por un lado, con el incremento global de la demanda, y por otro, con situaciones de desabastecimiento puntual debido a cuellos de botella y/o interrupciones transitorias en las cadenas de valor, resultado de la pandemia y sus ramificaciones. Los costes de la energía y de los combustibles de transporte han sufrido subidas significativas que se han mantenido durante el ejercicio sin que, de momento, haya visibilidad sobre su eventual reversión a los niveles medios de los últimos años. En este contexto tan exigente, el control del gasto ha sido sistemático y riguroso.

El riesgo de tipo de cambio se ha concentrado especialmente en lira turca, el peso argentino, el dólar estadounidense, el yen japonés y el rublo ruso. Durante el ejercicio 2021, la depreciación de las divisas no Euro ha supuesto un impacto negativo en la tasa de crecimiento de las ventas de la Compañía y un impacto ligeramente positivo en el coste de venta. El riesgo de tipo de cambio ha continuado gestionándose de manera activa de acuerdo con las directrices del Grupo en base a la gestión centralizada, la optimización operativa de las exposiciones cambiarias, la maximización del beneficio de diversificación de la cartera de exposiciones y la monitorización continua del riesgo.

Aunque el Grupo dispone de una **sólida posición de tesorería,** se han extremado las medidas para asegurar y salvaguardar la liquidez de la Compañía. El Grupo dispone además, de fuentes externas de financiación a través de líneas de crédito, en buena parte comprometidas, por un total de 7.665 millones de euros.

5.10.4. Cambio climático: riesgos y oportunidades

GRI 102-11; 103-2; 103-3 Y 201-2

HITO 2021

Durante el ejercicio, Inditex ha continuado avanzando para **adoptar en un mayor grado** las **recomendaciones** del ***Task Force on Climate-related Financial Disclosures*** (TCFD).

En 2021 hemos continuado trabajando en una mayor alineación a las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD). Para ello, nuestro grupo *VISIÓN TCFD*, creado en 2019 con la misión de gestionar y adaptar nuestro marco de gestión y divulgación relacionado con el clima a las recomendaciones del TCFD, ha avanzado en esta misión diseñando un **plan de alineación a 2023** que incluye una serie de líneas de acción que permitirán continuar avanzando en la gestión de los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático a través de nuestra Compañía, así como en su divulgación.

Avance en la alineación con las recomendaciones del TCFD

En un contexto climático en rápida evolución, la consideración y transparencia en temas relacionados con el clima es cada vez más crítica en la toma de decisiones. De hecho, tal y como señala el último informe de situación del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures*[110], 2021 ha sido un año de gran relevancia dado que múltiples jurisdicciones han propuesto o finalizado leyes y regulaciones para exigir una divulgación climática alineada con dichas recomendaciones, algunas de las cuales entrarán en vigor en 2022. Sobre esta misma base, los organismos normativos de contabilidad internacional están desarrollando estándares con ambición global con el objetivo de la divulgación del riesgo climático.

Las recomendaciones del *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) fueron diseñadas para que la información sobre los riesgos y oportunidades financieras relacionadas con el clima sir-

110. Más información en el informe *Task Force on Climate-related Financial Disclosures 2021 Status Report.*

viera para la **toma de decisiones estratégicas,** más allá de la comprensión tradicional de los riesgos climáticos de carácter catastrófico que afectan a los activos y las operaciones de las empresas. En este sentido, el desempeño del Grupo está expuesto al potencial impacto financiero del cambio climático en sus diferentes manifestaciones, no solo en su manifestación en riesgos físicos, agudos o crónicos, sino también en lo referente a los riesgos de transición hacia una economía baja en carbono.



RIESGOS FÍSICOS

AGUDOS

Generados por eventos naturales, entre ellos, un agravamiento de los fenómenos meteorológicos extremos, como ciclones, huracanes o inundaciones.

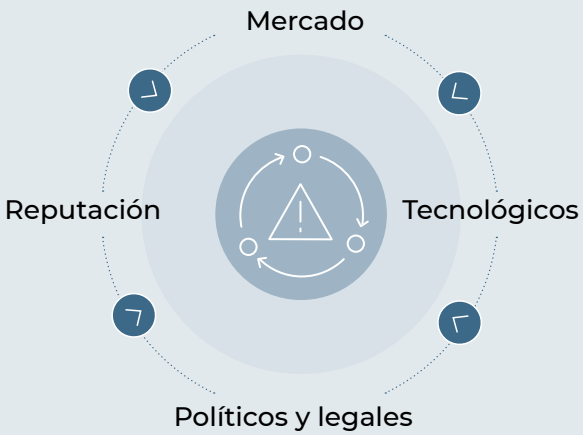
CRÓNICOS

Cambios a largo plazo en los patrones climáticos que pueden causar un aumento del nivel del mar u olas de calor crónicas.

Estos riesgos físicos pueden causar tanto daños a los bienes materiales como interrumpir la cadena de suministro en los siguientes escenarios:

- Cambios en la disponibilidad de los recursos hídricos.
- Vulnerabilidad frente a otros recursos específicos o materias primas de las cuales depende Inditex, por ejemplo algodón, viscosa, etc.
- Posible disrupción en las rutas logísticas.
- Seguridad y salud de los empleados.

RIESGOS DE TRANSICIÓN



A continuación, se presentan las acciones realizadas por la Compañía en función de las cuatro áreas de referencia que establece TCFD: **gobernanza, estrategia, gestión de riesgo, y métricas y objetivos:**

Gobernanza	La gobernanza de la organización sobre los riesgos y las oportunidades relacionadas con el clima.
Estrategia	Los impactos reales y potenciales de los riesgos relacionados con el clima y las oportunidades en los negocios, la estrategia y la planificación financiera de la organización.
Gestión de riesgo	Los procesos utilizados por la organización para identificar, evaluar y gestionar los riesgos relacionados con el clima.
Métricas y objetivos	Las métricas y los objetivos utilizados para evaluar y gestionar los riesgos y las oportunidades relevantes relacionadas con el clima.

En una apuesta decidida hacia la descarbonización, el Grupo Inditex ha aumentado su ambición y acelerado sus compromisos, adelantando su objetivo de alcanzar las **cero emisiones netas a 2040,** diez años antes de lo previsto inicialmente. En línea también con este importante reto, estamos progresando en nuestros objetivos de reducción basados en la ciencia para el periodo 2018-2030: una reducción de nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en un 90% y reducir en un 20% las de alcance 3 (en la categoría de cadena de suministro). Estos objetivos, validados por la iniciativa *Science Based Targets*, se encuentran alineados con la ambición del Acuerdo del Clima de París de limitar el incremento global de temperatura a 1,5 °C de aquí a final de siglo por encima de los niveles preindustriales.

ⓘ Más información sobre estos objetivos y las iniciativas que se están llevando a cabo para alcanzarlos en el apartado *5.6. Colaboramos para preservar el planeta* de este Informe.

ⓘ Más información sobre nuestros esfuerzos concretos en circularidad y sostenibilidad de nuestros productos en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.

Gobernanza climática

La estrategia de sostenibilidad del Grupo y su política en materia de cambio climático está aprobada al más alto nivel por el Consejo de Administración de Inditex. Para garantizar que la Hoja de Ruta de Sostenibilidad conducirá a Inditex a ser una compañía de cero emisiones netas en 2040, el Consejo de Administración realiza, de manera trimestral, el seguimiento del cumplimiento de los objetivos incluidos en el Plan Estratégico, analizando, entre otros, los indicadores relacionados con la sostenibilidad y el cambio climático, que están integrados en nuestro modelo de negocio y en nuestros procesos de decisión. La gobernanza climática del Grupo Inditex es una responsabilidad compartida a todos los niveles de la Organización:



GOBERNANZA CLIMÁTICA



TRIMESTRAL

SEMESTRAL

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Órgano responsable de aprobar la estrategia de sostenibilidad y la política en materia de cambio climático.

COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

Órgano de carácter informativo y consultivo, responsable de asesorar al Consejo de Administración y de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad, así como de fomentar el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las relaciones con los distintos grupos de interés en este ámbito.

COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

Supervisión y control de la efectividad del sistema de gestión de riesgos y control interno de la Compañía en su conjunto. Anualmente supervisa y evalúa los riesgos de naturaleza no financiera, incluyendo riesgos medioambientales, dentro de la revisión anual del mapa de riesgos de Inditex, y su nivel de tolerancia, al tiempo que vela porque se gestionen dentro de los niveles de tolerancia marcados por el Consejo.

Conjuntamente, estas dos comisiones son las encargadas de garantizar la efectiva aplicación de la política relativa a la comunicación no financiera, supervisando la información incluida en el Estado de Información No Financiera, así como de diversa documentación pública relacionada con sus competencias.

DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD

El Director de Sostenibilidad pertenece a la alta dirección de Inditex, formada por los ejecutivos senior de la empresa y los directores de todas nuestras marcas. Reporta al Director General de Operaciones y Transformación Digital y Sostenible y al Consejero Delegado siempre que se le requiere, a la Comisión de Sostenibilidad y, en su caso, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre aspectos relacionados con el cambio climático y los riesgos asociados. También establece la estrategia e identifica la tolerancia al riesgo climático (aprobada por el Consejo), además de supervisar la implementación de la Hoja de Ruta de Sostenibilidad y la consecución de los objetivos climáticos.

DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVA

RESPONSABLES DE SOSTENIBILIDAD DE LAS MARCAS

DIRECCIÓN DE CUMPLIMIENTO

Encargada de supervisar y coordinar el Modelo de *Compliance*: sistema de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y reputacionales, derivados de potenciales incumplimientos de normas imperativas, normas internas y mejores prácticas que le resultan de aplicación.

DIRECCIÓN GENERAL DE FINANZAS/ DPTO GESTIÓN DE RIESGOS

- Encargada de asegurar el buen funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos y, en particular, que se identifican, gestionan, y cuantifican adecuadamente todos los riesgos importantes que afecten a la Sociedad.
- Participación activa en la elaboración de la estrategia de riesgos y en las decisiones importantes sobre su gestión.
- Mantener y actualizar conocimientos, técnicas, metodologías y herramientas, que permitan el cumplimiento de los principios de funcionamiento del Sistema de Gestión de Riesgos con los máximos niveles de calidad.
- El Director General de Finanzas, y en general cualquier directivo, puede reportar a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento siempre que ésta lo requiera.

GESTORES DE RIESGOS

Monitorización, identificación y seguimiento de riesgos que son de su responsabilidad conforme a las herramientas definidas por el Departamento de Gestión de Riesgos.

CONSEJO SOCIAL

Órgano colegiado, integrado por personas externas e independientes al Grupo, asesor en materia de cambio climático, entre otros aspectos relacionados con la sostenibilidad.



Además, Inditex ha establecido el grupo *VISIÓN TCFD*, responsable de la monitorización y la alineación con TCFD, que incluye a directores de áreas como Sostenibilidad, Gestión de Riesgos, Auditoría Interna y Desarrollo Corporativo, entre otras.

Estrategia

Nuestro enfoque en descarbonización

En Inditex tenemos la firme convicción de ser **agentes de cambio** para impulsar la sostenibilidad del sector textil y por ello la situamos como parte clave de nuestra estrategia empresarial. La colaboración y el trabajo conjunto con todos nuestros grupos de interés es esencial para poder avanzar en este sentido y, por eso, establecemos alianzas y cooperamos con distintos organismos, instituciones y representantes de nuestros diversos grupos de interés. Por ejemplo, somos miembros fundadores de *The Fashion Pact* y firmantes de la Carta de la Industria de la Moda para la Acción Climática de la ONU, participando en la elaboración de nuevos objetivos más ambiciosos que fueron anunciados en el marco de la XXVI Conferencia de las Partes de la Convención Marco de Cambio Climático (COP26), celebrada en noviembre de 2021 en Glasgow (Reino Unido).

Con el objetivo de liderar esta misión, el Grupo Inditex cuenta con una Hoja de Ruta de Sostenibilidad, que recoge los hitos y compromisos que nos hemos marcado en este ámbito, y que ha sido actualizada en 2021 con acciones renovadas y objetivos más ambiciosos, además de acciones destinadas a alcanzar nuestro objetivo a largo plazo.

ⓘ Más información en el apartado *5.6. Colaboramos para preservar el planeta* de este Informe.

Creemos necesario adoptar un **enfoque holístico** que implique el análisis de escenarios climáticos futuros y la identificación de los riesgos y oportunidades asociados a fin de garantizar una estrategia resiliente a corto y largo plazo. Tomando como base el trabajo realizado en años anteriores, el Grupo Inditex ha colaborado con el *Centre for Risk Studies* de la Universidad de Cambridge para diseñar un modelo de evaluación del riesgo climático bajo distintos escenarios.

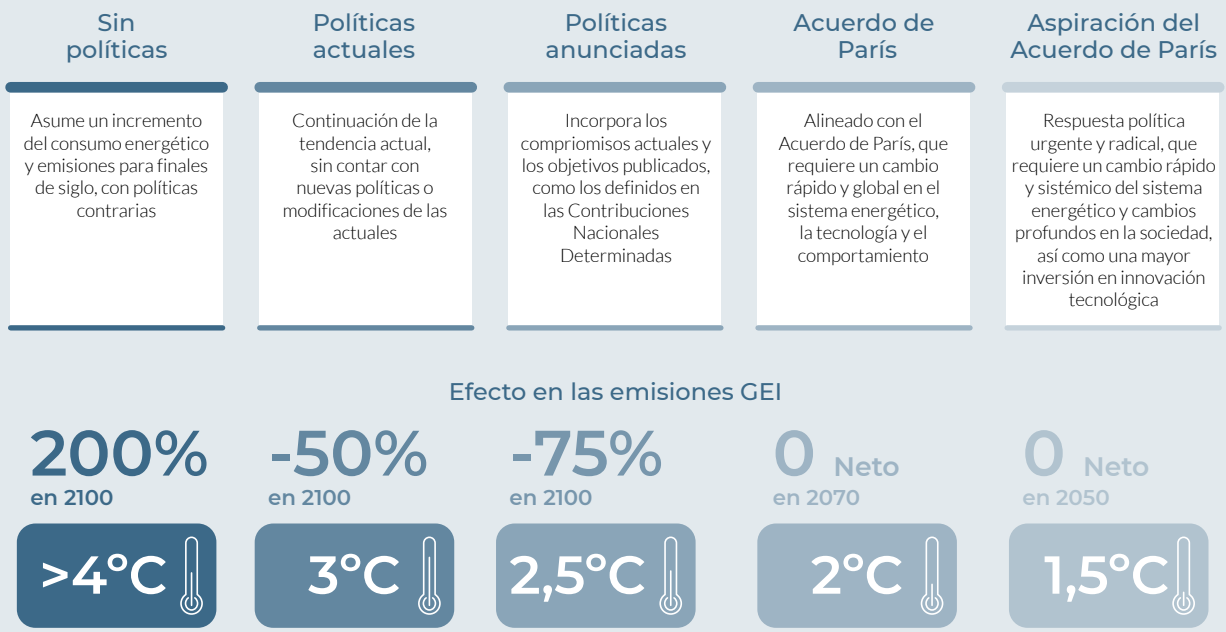
En Inditex, definimos un riesgo como cualquier evento potencial que pueda tener un impacto negativo en la consecución de los objetivos de negocio o que pueda afectar al desarrollo habitual de la Compañía. En base a esto, categorizamos el riesgo según su impacto potencial, la probabilidad de ocurrencia y nuestro nivel de preparación para abordarlo. Debido a la naturaleza a gran escala y a largo plazo del desafío que supone el cambio climático, estos riesgos y oportunidades se han evaluado a corto (0-5 años), medio (5-10 años) y largo (más de 10 años) plazo.

Análisis de escenarios

El análisis de escenarios nos aporta un mayor conocimiento sobre los potenciales impactos del cambio climático en nuestra Compañía. Consideramos que es una herramienta valiosa para la planificación estratégica, la gestión del riesgo y la evaluación de nuestra resiliencia. Es por esto que venimos utilizando esta metodología desde hace unos años. En 2021 hemos dado un paso más, iniciando un proyecto con el *Centre for Risk Studies* de la Universidad de Cambridge para profundizar en la resiliencia de nuestra cadena de valor bajo diferentes escenarios y trayectorias de emisiones de gases de efecto invernadero. Así, como parte de este trabajo se ha profundizado especialmente en los riesgos de transición.

Se han utilizado cinco trayectorias de emisiones para evaluar los potenciales impactos en el Grupo como resultado de los riesgos físicos y de transición. Cada una de las trayectorias tiene su narrativa socioeconómica propia con asunciones respecto de los cambios regulatorios, las perspectivas energéticas y los avances tecnológicos basados en fuentes de datos existentes, así como una probabilidad de ocurrencia. A modo de ejemplo, las trayectorias de emisiones están alineadas con las previsiones socioeconómicas compartidas del *Intergovernmental Panel on Climate Change (IPCC's Shared Socioeconomic Pathways - SSPs)*. Las **cinco trayectorias de emisiones** utilizadas se describen a continuación en mayor detalle:

TRAYECTORIAS ANALIZADAS



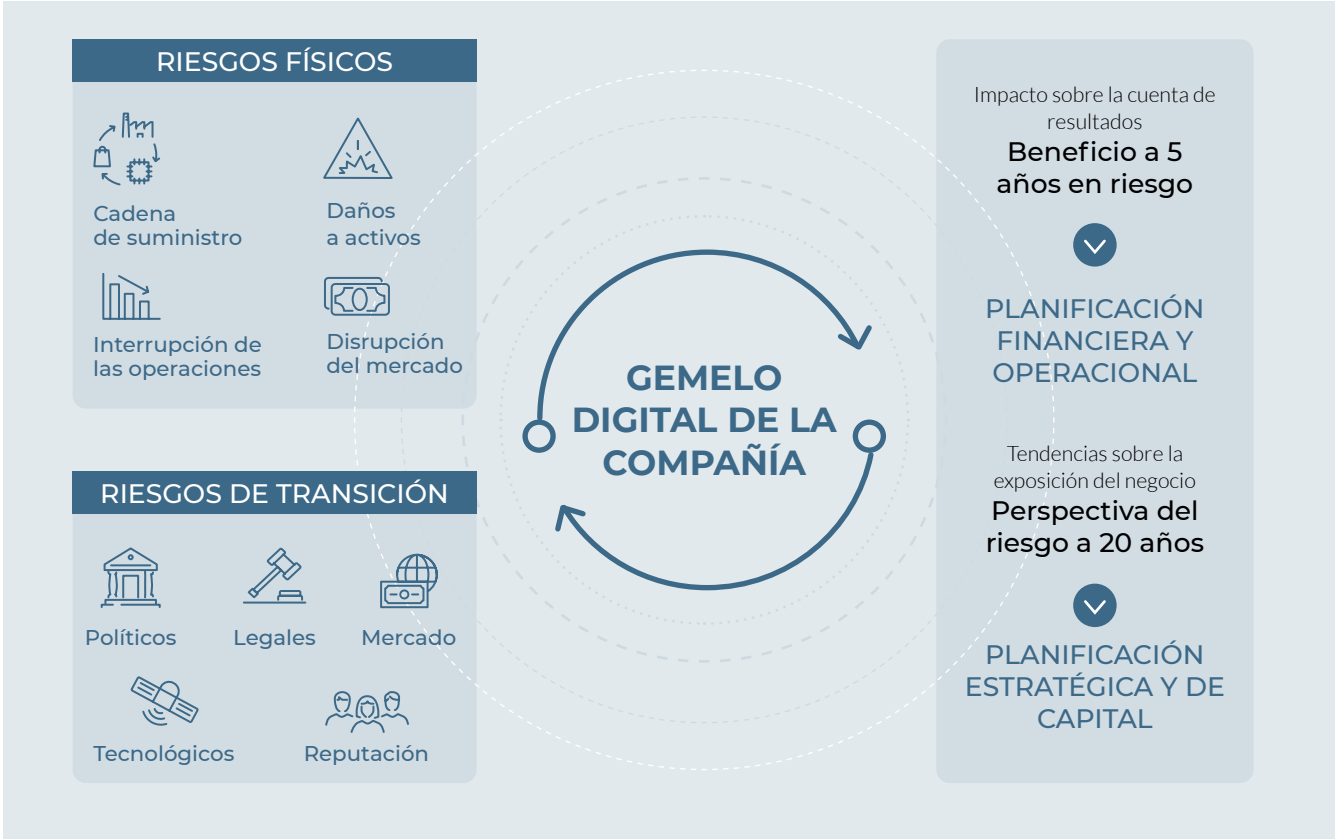
En el corto plazo, los impactos más significativos relacionados con el cambio climático tienen su origen en los **riesgos de transición.** Consecuentemente, en los próximos cinco años es probable que el riesgo de transición pueda evolucionar rápidamente como resultado de los cambios regulatorios, el suministro y la demanda de energía, los procesos legales, etc. Los riesgos de transición experimentan una variación significativa dependiendo de la trayectoria de emisiones. Los escenarios más ambiciosos en términos de reducción de emisiones resultan en riesgos potencialmente mayores.

A corto plazo (cinco años), el **riesgo físico** derivado del cambio climático prácticamente no varía en las cinco trayectorias de emisiones y, consecuentemente, su impacto es equivalente entre ellas. Como en horizontes temporales más largos existe una mayor incertidumbre respecto del comportamiento del cambio climático sobre el riesgo físico, se produce una mayor divergencia entre las diferentes trayectorias y aumenta la probabilidad de manifestación de estos riesgos. Estos resultados evidencian la importancia de establecer acciones en nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad en el corto, medio y largo plazo.

Metodología de análisis de los impactos financieros

Para cuantificar los impactos potenciales de estos escenarios se ha creado una representación financiera del Grupo ('Gemelo Digital' o *'Digital Twin'*). El **gemelo digital** es una representación del negocio del Grupo, incluyendo sus estados financieros, las instalaciones clave, la cadena de valor, incluidas las materias primas, el desglose del negocio por mercados y las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). El modelo captura la presencia geográfica de nuestra cadena de valor (orígenes de materias primas, fábricas, centros de distribución, centros de transporte, etc.), nuestra presencia comercial y nuestra huella de carbono para los alcances 1, 2 y 3. El modelo permite la cuantificación a corto plazo, en un horizonte de cinco años y además proporciona una visión a 20 años.

El resultado arroja las potenciales pérdidas en los flujos de caja futuros 'al riesgo'. El valor de los 'beneficios en riesgo' *(Earning Value at Risk)*, que se descuentan para obtener su valor actual, facilita la cuantificación del impacto financiero total de cada escenario. Los impactos se evalúan desde la perspectiva de los riesgos físicos y de transición a los que se enfrenta el Grupo. Cada riesgo se modela de forma independiente, asumiendo que no hay dependencia ni compensaciones entre ellos.



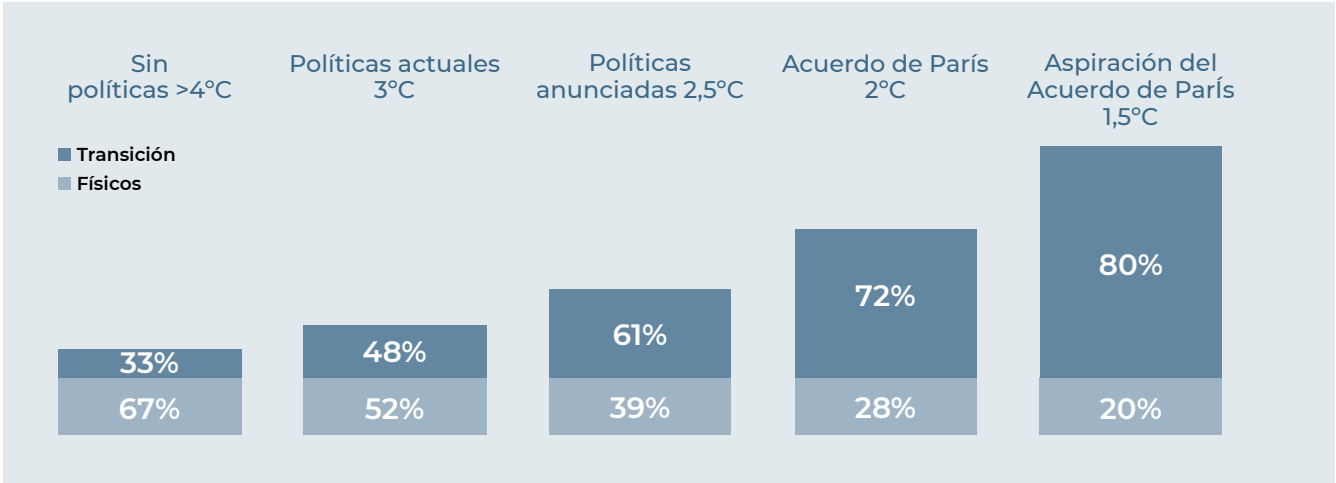
Beneficios en riesgo *(Earning Value at Risk)*

El valor global esperado de los 'beneficios en riesgo' del Grupo para los próximos cinco años resultante de los riesgos relacionados con el clima se ha modelado asumiendo que no se emprendan acciones de mitigación. El proyecto en curso con la Universidad de Cambridge está trabajando en la inclusión de las diferentes medidas de mitigación resultado de nuestros compromisos de sostenibilidad. En la trayectoria de emisión 'Políticas actuales' el riesgo agregado proveniente del cambio climático, en sus dos manifestaciones, se considera fuerte en el mapa de riesgos críticos del Grupo en base a su impacto y probabilidad de ocurrencia. El escenario de 'Políticas actuales' es el segundo menos severo en términos de riesgos de transición.

ⓘ Más información en los apartados *5.10.1. Marco de gestión y control de riesgos* y *5.10.2. Mapa de riesgos* de este Informe.

Respecto del riesgo total estimado, la tabla que sigue muestra el perfil de cada una de las dimensiones de riesgo de las cinco trayectorias analizadas, distinguiendo entre riesgos físicos y de transición en el corto plazo.

A continuación, se describen las diferentes dimensiones de los riesgos bajo las distintas trayectorias de emisiones de gases de efecto invernadero y su impacto relativo:



Riesgos Físicos

Los riesgos físicos resultantes del cambio climático pueden deberse a fenómenos meteorológicos extremos (riesgos agudos) o a cambios graduales en los patrones climáticos de más largo plazo (riesgos crónicos). El análisis de riesgos físicos se ha realizado sobre un total de más de 14.000 instalaciones, tanto propias como propiedad de terceros, a lo largo de toda nuestra cadena de valor de diferente tipología (fábricas, centros logísticos, oficinas, aeropuertos, puertos, nodos logísticos, tiendas, etc.) considerando ocho fenómenos climatológicos: ola de calor, helada, estrés hídrico, inundación repentina, inundación fluvial, inundación costera, tormenta 'extratropical' y tormenta tropical. Cada amenaza se evalúa utilizando un escenario base y un pronóstico de cambio. El escenario base proviene de las series meteorológicas históricas de los últimos 40 años, mientras que los pronósticos se basan en una estimación del riesgo a 2040. Con el fin de evaluar los impactos financieros de los eventos climáticos extremos provocados por el cambio climático, se utiliza el cambio en términos de probabilidad y severidad de cada evento para cuantificar el aumento o la disminución de los impactos de los riesgos físicos esperados.

El efecto de los riesgos físicos se evalúa en **cuatro tipos de riesgos clave:**

Dimensión	Descripción del Riesgo	Impacto Financiero	Gestión del Riesgo
Físico *Agudo*	**Operaciones en instalaciones clave:** interrupción de la producción y las actividades debido a fenómenos meteorológicos extremos. **Daño a activos físicos:** coste de reparación y sustitución de los daños ocasionados a los inmuebles, el equipamiento y el inventario por los eventos climáticos extremos.	Ingresos: pérdida de beneficio total esperado atribuido al riesgo de interrupción del mercado. Ingresos: la disrupción de las capacidades productivas genera pérdidas de los ingresos dependiendo de los productos y servicios de cada instalación. Adicionalmente, los activos pueden deteriorarse como resultado de los daños.	La mayoría de las instalaciones están relacionadas con la cadena de suministro y nuestra red comercial. Existen sistemas de contingencia técnica que reducirían las consecuencias de una interrupción o parada. Adicionalmente, se dispone de mecanismos de revisión continua que, junto a las pólizas de seguro, cubrirían el lucro cesante y los gastos derivados. En el caso concreto de los centros logísticos, estos han sido configurados de forma que podrían asumir capacidad de almacenamiento y reparto de otros centros ante una situación de contingencia provocada por eventos climáticos extremos.
Físico *Agudo y Crónico*	**Disrupción de los ingresos:** los eventos meteorológicos extremos afectan los patrones de compra de los consumidores.	Ingresos: los fenómenos meteorológicos extremos pueden causar interrupciones a corto plazo en los flujos de ingresos normales. Las ventas pueden verse afectadas por los cambios en la demanda si los consumidores modifican su comportamiento debido al clima, a la reducción del tráfico minorista o si la cadena de valor experimenta interrupciones localizadas.	Todas las áreas del Grupo están orientadas a satisfacer las necesidades del cliente y garantizar la mejor experiencia de compra. El punto de partida de nuestra actividad pasa por la escucha activa de nuestros clientes y la identificación de sus demandas y expectativas. Nuestro modelo de negocio flexible, integrado e innovador nos proporciona una ventaja competitiva en el análisis y respuesta a corto, medio y largo plazo.
Físico *Crónico*	**Suministro de materias primas**: las producciones agrícolas y el suministro de agua sufren los efectos de los fenómenos meteorológicos extremos y de cambios climáticos crónicos.	Ingresos: la pérdida en el suministro de materias primas agrícolas (hasta el momento considerando únicamente el algodón) interrumpe la cadena productiva y produce eventuales pérdidas cuando no es posible sustituir el déficit de oferta.	El Grupo colabora con otras organizaciones e instituciones para incrementar la oferta de aquellos materiales con un mejor desempeño ambiental, que hagan un uso más eficiente de los recursos naturales y contengan contenido reciclado. En 2023, todo el algodón que utilicemos en nuestros productos será orgánico, reciclado o de fuentes más sostenibles. Además, trabajamos para favorecer el desarrollo de tecnologías que mejoren la sostenibilidad de las materias primas y posterior reciclaje.

Riesgos de Transición

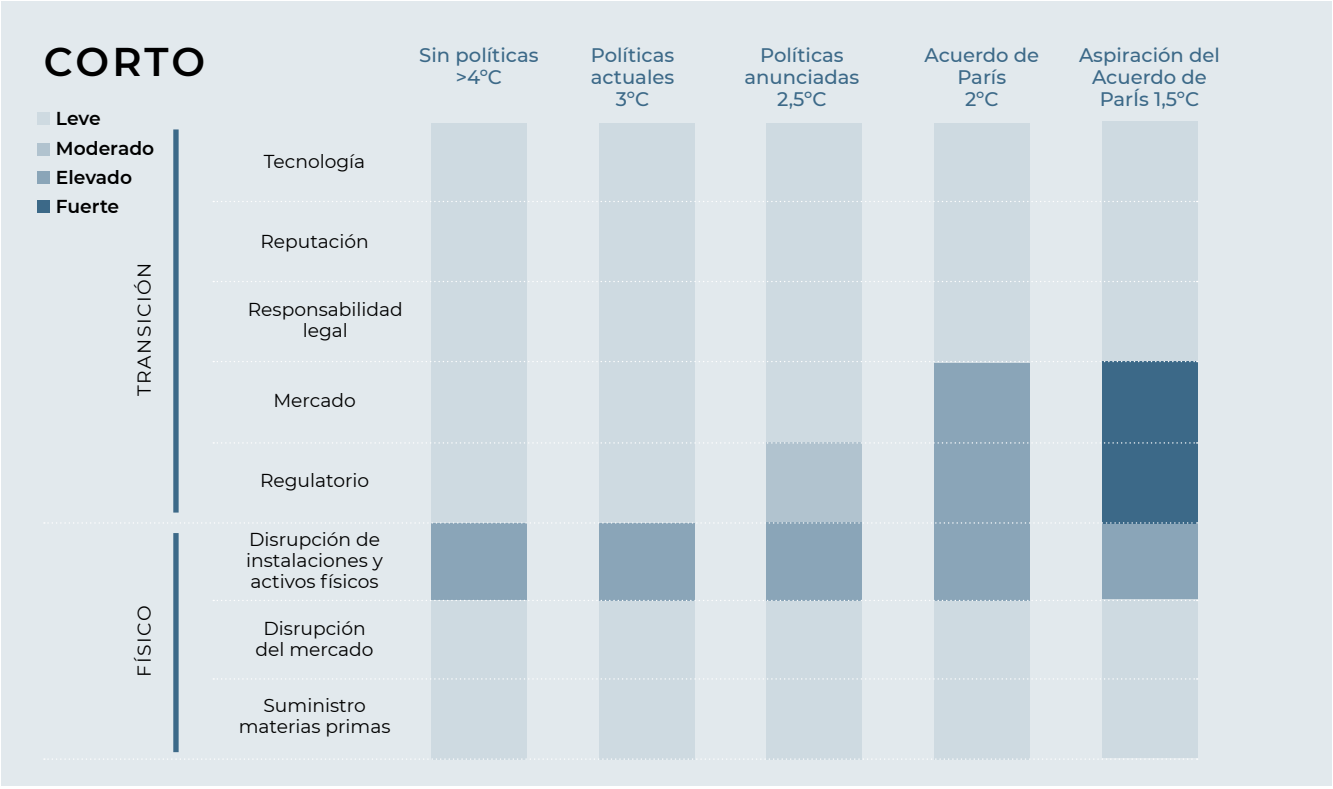
Los riesgos de transición son los riesgos financieros y de reputación asociados con la naturaleza, la velocidad y la tendencia de los cambios en políticas, marcos legales, tecnología y de mercado a medida que la sociedad transita hacia una economía baja en carbono. Los riesgos de transición varían de manera muy significativa según el nivel de ambición expresado en las diferentes trayectorias de emisiones de gases de efecto invernadero. Se han evaluado cinco dimensiones de los riesgos de transición bajo las distintas trayectorias de gases de efecto invernadero en el corto medio, medio y largo plazo:

Dimensión	Descripción del Riesgo	Impacto Financiero	Gestión del Riesgo
Riesgo de Transición *Regulatorio*	**Precios del carbono:** las políticas de precios del carbono varían en cada una de las jurisdicciones con el fin de incentivar la descarbonización. Las organizaciones pagan un precio por las emisiones a lo largo de su toda su cadena de valor. **Mercados de carbono:** el desarrollo de los mercados de emisiones, todavía hoy en gran medida voluntarios, experimenta un aumento en términos de demanda y también de los niveles de los precios de los derechos de emisión para obtener niveles de reducción creíbles.	Ingresos y costes: la huella total de emisiones del Grupo en cada una de las jurisdicciones está sujeta a su precio del carbono. El impacto financiero resulta del aumento de los costes de producción, distribución y adquisición de materias primas, en términos de incremento por unidad de producto.	El Grupo cuenta con una ambiciosa Hoja de Ruta de Sostenibilidad que refleja el firme compromiso de Inditex para avanzar hacia un modelo de economía baja en carbono y generar un impacto positivo en la industria y en la sociedad en general. El Grupo cuenta con el objetivo de cero emisiones netas de gases de efecto invernadero en 2040, unos objetivos de descarbonización a 2030 basados en la ciencia *(SBTs)*, o el compromiso del uso de 100% energía renovable en sus instalaciones propias en 2022.
Riesgo de Transición *Responsabilidad legal*	**Demandas por emisiones y daños climáticos:** generalización de las demandas contra empresas por su responsabilidad en las emisiones de GEI y sus consecuentes daños económicos y medioambientales.	Coste: el Grupo puede experimentar demandas relacionadas con las emisiones de gases de efecto invernadero y el cambio climático. Su intensidad variará en función de las diferentes rutas de emisiones. También variará su probabilidad de ocurrencia y potencial impacto en función del coste relacionado (acuerdo entre las partes, costes por daños, costes legales, etc.).	La Política de Sostenibilidad de Inditex establece que todas las actividades del Grupo se realizarán de la manera más respetuosa con el medioambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales. Contamos con un sólido Sistema de *Compliance* y con una robusta estructura de gobierno corporativo que asegura el cumplimiento de las normas, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia.
Riesgo de Transición *Tecnológico*	**Innovación tecnológica disruptiva:** el ritmo de adopción de las tecnologías bajas en carbono, con la consecuente 'prima verde', puede afectar a la competitividad de las empresas como resultado de su impacto en términos de gastos operativos y valor de los activos. Las inversiones deben buscar un equilibrio entre innovación y rentabilidad.	Coste: el modelo explora el coste para el Grupo de invertir en tecnologías bajas en carbono y buscar eficiencias en sus activos operativos y de distribución.	La innovación es un valor inherente y transversal a todo el modelo de negocio de Inditex. Además, colaboramos con nuestros proveedores y otras organizaciones para conseguir soluciones innovadoras que se puedan aplicar a lo largo de toda la cadena de valor y el ciclo de vida de nuestros productos. El *Sustainability Innovation Hub* de Inditex es un claro ejemplo que busca potenciar la economía circular, contribuir a la descarbonización y maximizar el desarrollo respetuoso con el entorno.

Dimensión	Descripción del Riesgo	Impacto Financiero	Gestión del Riesgo
Riesgo de Transición *Mercado*	**Preferencia por la sostenibilidad de los consumidores:** las preferencias del consumidor tienden hacia productos y servicios alternativos de carácter sostenible. Pueden surgir competidores que proponen innovaciones que transforman la demanda y amenazan con capturar cuota de mercado de las empresas establecidas.	Ingresos y costes: los impactos de la demanda se expresan en la pérdida de ingresos y/o el incumplimiento de los objetivos de crecimiento. El sentimiento de los inversores se traduce en un incremento del coste capital y el encarecimiento del coste de financiación. Las distintas rutas de emisión determinarán la magnitud de estos impactos.	El compromiso del Grupo con nuestros clientes implica también adelantarnos a sus demandas en temas como la diversidad, la sostenibilidad o la transparencia, cuestiones en las que queremos hacerles partícipes de nuestros esfuerzos y avances. Bajo la etiqueta *Join Life*, se indican los productos del Grupo que utilizan las materias primas más sostenibles y los procesos de fabricación más respetuosos con el entorno. En 2022, el 50% de los productos del Grupo serán *Join Life*.
Riesgo de Transición *Reputación*	**Activismo climático y estigmatización de los consumidores:** cambio negativo en la opinión pública hacia las empresas con actividades intensivas en carbono. La demanda de los consumidores se ve afectada por el activismo climático, que influye también en la confianza de los inversores y el acceso al capital.	Ingresos: los impactos en la demanda se traducen en pérdidas de ingresos (o incumplimiento de los objetivos de crecimiento). El sentimiento de los inversores afecta al coste del capital y de la deuda. La magnitud de estos impactos en la demanda dependerá de la ruta de emisión.	La Hoja de Ruta de Sostenibilidad de Inditex ha sido actualizada en 2021 incluyendo objetivos más ambiciosos y acciones destinadas a alcanzar el objetivo a largo plazo como palanca transformadora. Colaboramos con todos los actores de nuestra cadena de valor y nuestros grupos de interés para abordar los retos globales desde un punto de vista holístico.

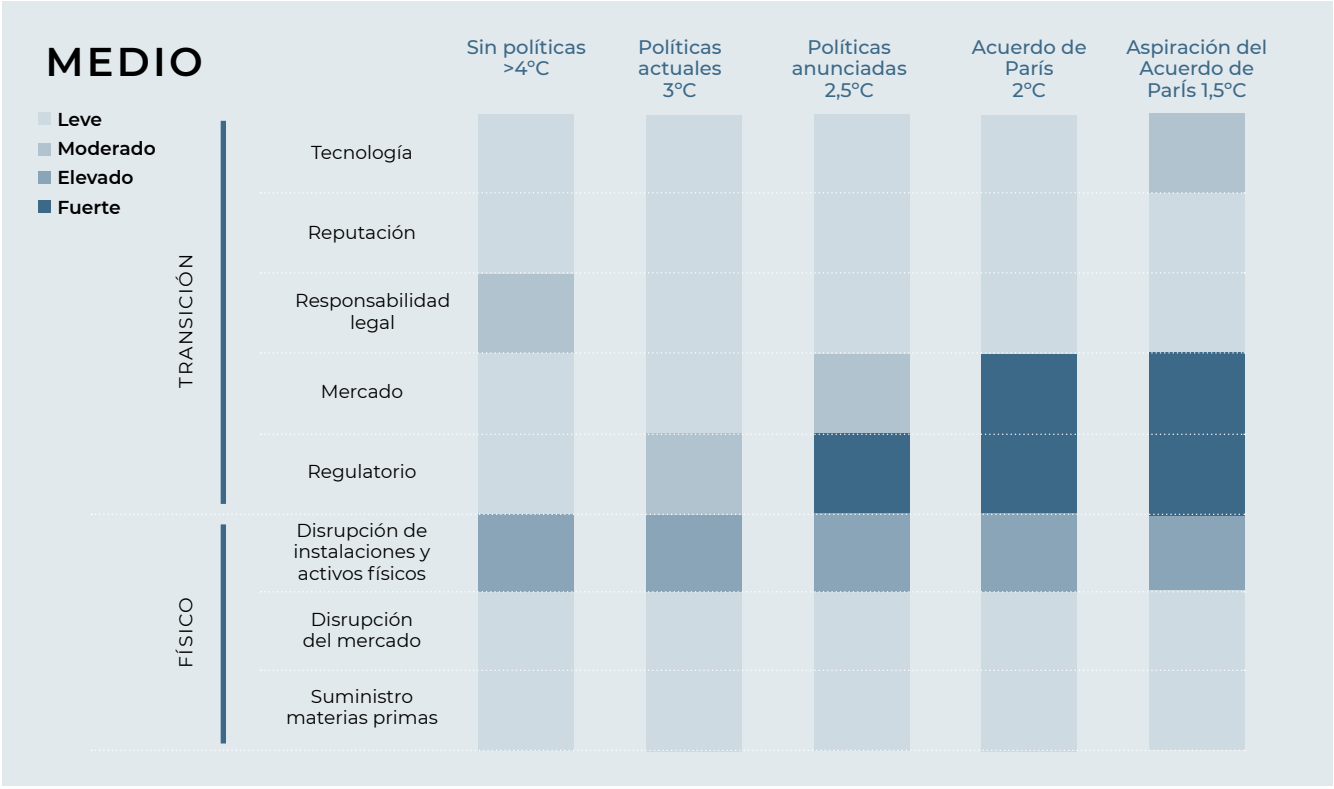
Las tablas que siguen muestra la evaluación de las dimensiones de los riesgos de cambio climático bajo las cinco trayectorias de emisiones de GEI para el Grupo Inditex.

En el corto plazo (0-5 años)

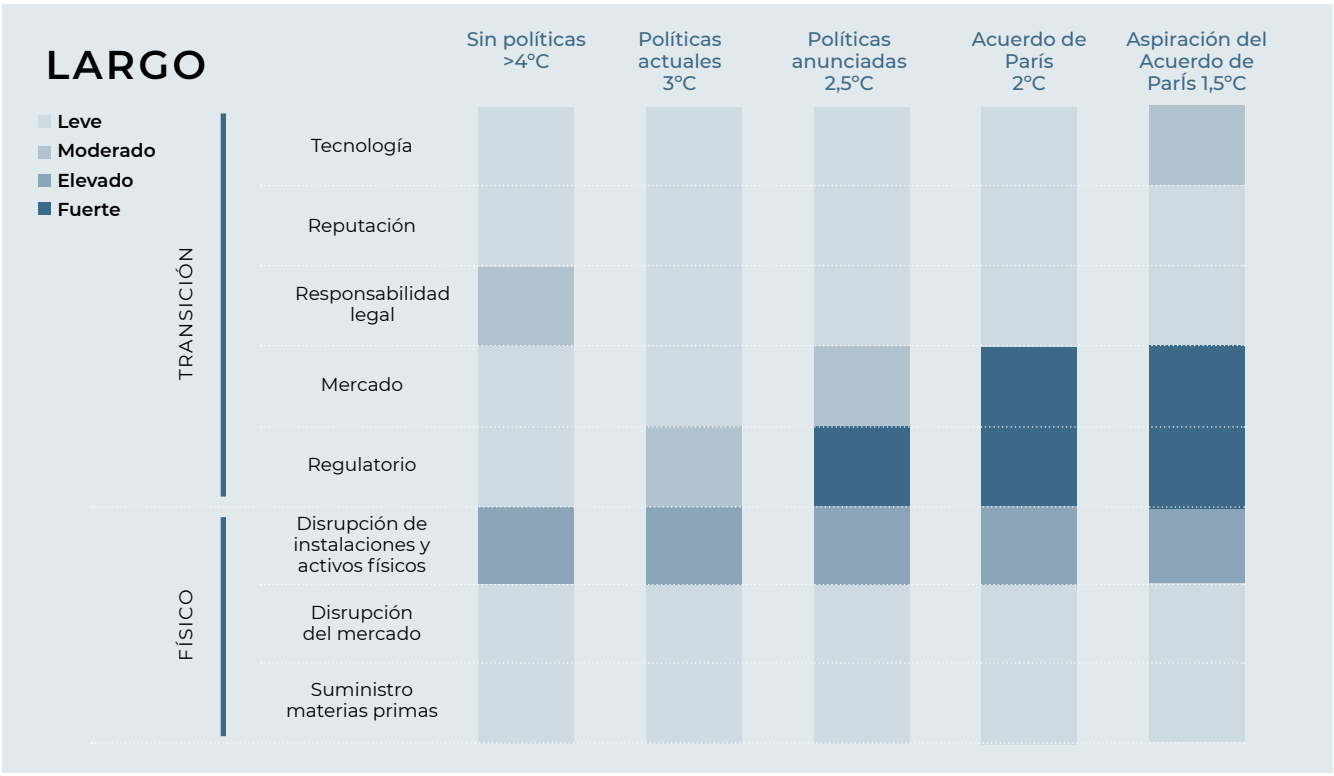


Los impactos financieros esperados del riesgo físico son relativamente limitados durante los próximos cinco años, aunque existe, sin embargo, una probabilidad baja de que eventos agudos puedan causar pérdidas significativas ('riesgos físicos catastróficos de cola'). Las manifestaciones más intensas de los riesgos físicos resultantes del cambio climático tardarán, en principio, más tiempo en manifestarse.

En el medio plazo (5-10 años)



En el largo plazo (más de 10 años)



Oportunidades derivadas del cambio climático[111]

Con ánimo de crear el valor social, ambiental y económico que persigue nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, además de sus hitos y objetivos, contamos con una cultura de sostenibilidad que permea a todas las áreas del Grupo, mantenemos una apuesta permanente por la innovación y colaboramos con todos nuestros grupos de interés.

Esta concepción de la sostenibilidad nos permite también avanzar hacia un **triple objetivo:** minimizar los potenciales impactos ambientales y sociales en nuestra cadena de valor, paliar nuestra exposición a los posibles riesgos derivados del cambio climático y, por último, ser capaces de identificar y potenciar las oportunidades asociadas a una economía baja en carbono y a la generación de un impacto positivo.

Nuestra aspiración es que estos beneficios y oportunidades no solo repercutan en nuestra Empresa y en nuestro modelo de negocio, sino que también lo hagan en toda industria y sociedad en general.

Oportunidad	Descripción de la oportunidad
Modelo de negocio integrado	Todos nuestros formatos continúan incorporando las últimas tecnologías en su plataforma integrada de tiendas y *online*, creando un modelo económico eficiente, sostenible e integrado. Generamos oportunidades de mejora para todo nuestro ecosistema al tiempo que minimizamos los consumos de recursos, consiguiendo desvincular la evolución económica de su impacto. ⓘ Más información en el capítulo 4. *Transformamos a través de un modelo único* de este Informe.
Transformación estratégica continua	Nuestro modelo de negocio integrado nos permite contar con una visión unificada de nuestros clientes y sus demandas en todo momento. Nuestra estrategia aprovecha esta ventaja para hacer evolucionar nuestro modelo hacia mejoras en el ámbito económico, sostenible e integrador. El punto de partida es intentar mantener el nivel de éxito comercial alcanzado hasta la fecha, impulsandonos sobre la base de las oportunidades que nos ofrecen los procesos de digitalización y nuestras ambiciones en sostenibilidad. ⓘ Más información en el capítulo 4. *Transformamos a través de un modelo único* de este Informe.
Innovación	La complejidad de los retos globales a los que nos enfrentamos y el camino hacia el impacto positivo exigen una presencia cada vez más destacada de la innovación, la ciencia y la tecnología en nuestras acciones. Por ejemplo, a través de nuestra plataforma colaborativa *Sustainability Innovation Hub*, Zara ha lanzado junto a la *startup* Lanzatech una colección de vestidos fabricados con tejido procedente de la captura de emisiones de CO_2. En 2021, Inditex fue señalada como una de las 50 compañías más innovadoras del mundo según Boston Consulting Group. ⓘ Más información en el apartado *4.3. La innovación, vital para poder transformar* de este Informe.
Orientación al cliente	Contamos con un proceso de interacción con nuestros clientes como principal herramienta para poder identificar las tendencias más actuales y crear así los productos que nos demandan (ropa, calzado, complementos o artículos para el hogar), manteniendo nuestro elevado nivel de exigencia en la combinación de diseño, calidad y sostenibilidad, a precios accesibles. Esta constante conexión nos ha permitido además detectar nuevas necesidades que hemos ido incorporando progresivamente en forma de nuevos servicios, tecnologías o canales. ⓘ Más información en el apartado *5.2. Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores* de este Informe.
Transformación del sector	Hemos desarrollado un modelo de negocio único caracterizado por su flexibilidad y eficiencia, por su incesante carácter innovador, por la creatividad de nuestros equipos, y por nuestro enfoque sostenible en todos los procesos que lo conforman. Desde este punto de partida, trabajamos para impulsar, de manera decidida y colaborativa, la transformación del sector, generando un impacto positivo en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno. ⓘ Más información en el capítulo *5. Colaboramos para generar un impacto positivo* de este Informe.

111. Más información en nuestra respuesta a los cuestionarios *CDP Climate Change*.



Oportunidad	Descripción de la oportunidad
Colaboración	Para abordar el cambio de paradigma común necesario para afrontar los retos que suponen la lucha contra el cambio climático, la circularidad o el desarrollo sostenible de las comunidades, tenemos que aunar fuerzas con todos los actores implicados. Por ello, adoptamos un enfoque abierto, en el que la colaboración es un pilar para la transformación. Ejemplo de ello son nuestras colaboraciones con entidades como el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, *The Fashion Pact*, *Ellen MacArthur Foundation* o *Zero Discharge of Hazardous Chemicals*, entre otros. ⓘ Más información en el apartado *4.4. La colaboración, esencia de la transformación* de este Informe.
Promoción de productos *Join Life*	En Inditex creemos que nuestro compromiso con nuestros clientes implica también adelantarnos a sus demandas en temas como la diversidad, la sostenibilidad o la transparencia, cuestiones en las que queremos hacerles partícipes de nuestros esfuerzos y avances. En este sentido, toma especial relevancia nuestra etiqueta *Join Life*, que indica a nuestros clientes cuáles son los artículos más sostenibles y destaca sus atributos medioambientales. Nuestro compromiso es que el 50% de los productos que ofrecemos a nuestros clientes sea *Join Life* en 2022. ⓘ Más información en los apartados *5.4.2. Diseño y elección de los materiales* y *5.4.3. Programa Join Life* de este Informe.
Eficiencia en el consumo de recursos naturales	Comprometidos con el desarrollo sostenible, en Inditex apostamos decididamente por la circularidad, un modelo de economía, gestión y producción que permite conciliar el crecimiento con la conservación de los recursos naturales y el avance en la descarbonización de la cadena de valor. La circularidad para nosotros representa un modelo diferencial de producción y consumo que abarca desde el diseño al fin de vida, promueve el reciclaje y reutilización de los artículos para extender su ciclo de vida y minimiza así el uso de recursos naturales, el consumo de energía y el vertido de deshechos. ⓘ Más información en el apartado *5.4. Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos* de este Informe.



Oportunidad	Descripción de la oportunidad
Eficiencia energética	La eficiencia energética es una prioridad tanto en el diseño como en la actividad diaria de nuestras operaciones. En este sentido, estamos constantemente revisando nuestros estándares para garantizar que están alineados con las prácticas más punteras e implementando nuevos programas que nos permiten avanzar en la mejora continua y sostenibilidad de nuestras operaciones. Colaboramos estrechamente con nuestros proveedores y otras organizaciones para fomentar un uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor. ⓘ Más información en el apartado *5.6.1. Nuestro enfoque en la descarbonización y la gestión de la energía* de este Informe.
Generación de energías renovables	La generación y adquisición de energía de origen renovable es un pilar fundamental en la arquitectura de nuestro modelo energético. Para ello, invertimos en la generación de energías renovables en nuestros centros de operaciones propias. Disponemos de nuestra propia energía solar térmica, fotovoltaica y eólica, así como de instalaciones para el aprovechamiento geotérmico. También, a través de nuestro estándar de etiquetado *Join Life*, promovemos la generación de energía renovable en nuestra cadena de suministro. ⓘ Más información en los apartados *5.6.1. Nuestro enfoque en la descarbonización y la gestión de la energía* y *5.4.3. Programa Join Life* de este Informe.
Edificación sostenible	Realizamos las inversiones necesarias en todas nuestras sedes, plataformas y tiendas para controlar el consumo de recursos, reducir su consumo y paliar su impacto. Por ejemplo, en la construcción de nuestras sedes, su diseño está pensado en función de criterios bioclimáticos, se fomenta la instalación de paneles fotovoltaicos, el aprovechamiento de agua de lluvia para usos no potables o que el sistema de iluminación se autorregule en función de la luminosidad exterior. Destaca en 2021, el nuevo edificio de Zara.com cuenta con más de 67.000 m^2 y cuenta con lo últimos avances tecnológicos y de sostenibilidad. ⓘ Más información en el apartado *5.6. Colaboramos para preservar el planeta* de este Informe.
Reconocimientos	La relación con ONG, gobiernos y otras organizaciones de la sociedad civil es clave para el desarrollo de nuestro modelo de negocio sostenible a lo largo de la cadena de valor. El reconocimiento de algunas de estas organizaciones a la labor realizada durante 2021 es un impulso para seguir avanzando. Cabe destacar, los reconocimientos alcanzados en 2021 en el FTSE4Good, CDP, DJSI o el ranking T*he Global 100 Most Sustainable Corporations in the World.* ⓘ Más información en el apartado *3.4. Reconocimientos* de este Informe.

Gestión de riesgos

Inditex cuenta con un Sistema Integral de Gestión de Riesgos (SIGR) que abarca a la totalidad del Grupo. El SIGR comprende todos los riesgos, tanto los financieros como los no financieros. Los factores de riesgo a los que está expuesto el Grupo se clasifican en seis categorías: riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, sociales, de gobierno y medioambientales, incluyendo los relacionados con el cambio climático. Además de los factores de riesgo, la Política de Control y Gestión de Riesgos establece el marco general de gestión estandarizado y sistemático, y los procesos de identificación, evaluación y priorización de los riesgos. La gestión de los riesgos derivados del cambio climático se realiza del mismo modo que el resto de los riesgos a los que está expuesto el Grupo, teniendo en cuenta sus peculiaridades para su evaluación y cuantificación.

ⓘ Más información en el apartado *5.10. Gestión responsable del riesgo* de este Informe.

Métricas y objetivos

La protección del medioambiente y la reducción de nuestro impacto medioambiental son pilares fundamentales de nuestra estrategia empresarial. Nos comprometemos a ello de forma activa, realizando las acciones oportunas para contribuir a que nuestro planeta se mantenga por debajo del límite de calentamiento global establecido en el Acuerdo Climático de París.

Objetivos

Contamos con ambiciosos objetivos de reducción de emisiones aprobados por la *Science Based Target Initiative (SBTi)* para reducir las emisiones GEI de alcance 1 y 2 en un 90% para el periodo 2018-2030, y en un 20% para las emisiones GEI derivadas de la adquisición de nuestros bienes y servicios para el mismo periodo. Estos objetivos conforman el primer hito en la ambiciosa estrategia de reducción de emisiones de Inditex, cuyo fin es lograr las cero emisiones netas para 2040, diez años antes de lo previsto inicialmente.

ⓘ Más información sobre los compromisos, acciones llevadas a cabo por Inditex y otras métricas utilizadas para medir nuestro desempeño en este ámbito en el apartado *5.6. Colaboramos para preservar el planeta* de este Informe.

Emisiones alcance 1, 2 y 3

Gracias a las iniciativas de reducción de emisiones puestas en marcha por Inditex, hemos conseguido lograr una reducción del 86% de las emisiones de alcance 1 y 2 desde 2018. Para más información sobre las mismas, ver el apartado **5.6. Colaboramos para preservar el planeta.** Para más información sobre la metodología utilizada para llevar a cabo el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero, ver el apartado **6.1.3. Indicadores para la gestión del impacto ambiental.**



	2021	2020	2019	2018	% variación 2018-2021
ENERGÍA					
Consumo energético global (MWh)	1.756.210	1.270.704	1.892.947	1.969.127	-11%
%Renovables	91%	81%	63%	45%	+103%
EMISIONES (tCO_2 e)[112]					
Alcance 1 y 2					
Alcance 1	14.575	11.859	15.804	19.172	-24%
Alcance 2 *Location-Based*	541.493	363.718	589.547	651.266	-17%
Alcance 2 *Market-Based*	47.770	98.676	293.981	419.448	-89%
Total Alcance 1 y 2 *Location-Based*	556.068	375.577	605.351	670.438	-17%
Total Alcance 1 y 2 *Market-Based*	62.345	110.535	309.785	438.620	-86%
Alcance 3	17.097.801	13.341.462	17.988.897	18.325.553	-7%
MÉTRICAS RELEVANTES					
Emisiones relativas en función de los ingresos (€)					
Alcance 1 y 2 *Location-Based* (g CO_2eq/€)	20	18	21	26	-22%
Alcance 1 y 2 *Market-Based* (g CO_2eq/€)	2	5	11	17	-87%
Emisiones relativas en función del área total (m^2)					
Alcance 1 y 2 *Location-Based* (kg CO_2eq/m^2)	71	49	76	89	-20%
Alcance 1 y 2 *Market-Based* (kg CO_2eq/m^2)	8	14	39	58	-86%

Mecanismos para incentivar la descarbonización

Retribución variable

En línea con nuestros valores de transparencia, orientación a resultados y compromiso con la sostenibilidad, vinculamos la retribución variable de nuestras personas con los objetivos de la Compañía y con los objetivos en materia de sostenibilidad para todos los empleados.

- La retribución variable anual de Inditex está **vinculada al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad.** En concreto, en el ejercicio social 2021, el peso de los objetivos de sostenibilidad en la retribución variable total es, al menos, el 10%.

- Adicionalmente, Inditex cuenta con un **incentivo a largo plazo (ILP)** para el periodo 2019-2023 para la Alta Dirección de la Empresa. Este incentivo incluye, entre otros criterios de sostenibilidad, una reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero en operaciones propias respecto al volumen de ventas total del Grupo, teniendo este índice un peso máximo del 10% sobre el conjunto. El nuevo ILP aprobado en 2021 para el periodo 2021-2024 no solo mantiene los criterios de sostenibilidad, sino que aumenta el peso de los mismos a un 25%.

Etiquetado *Join Life*

Nuestro sello *Join Life* identifica los productos del Grupo que están compuestos por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente. Este estándar nos permite avanzar en nuestros compromisos para reducir el impacto de nuestra actividad e incrementar progresivamente el nivel de demanda de criterios de sostenibilidad en nuestros productos. En 2021, el 47% de nuestros productos fueron *Join Life*, y todas nuestras marcas cuentan con una variable ligada a objetivos asociados a este etiquetado. Nuestro objetivo es alcanzar más de un 50% de nuestros productos bajo etiquetado *Join Life* en 2022.

112. Con motivo de la actualización de los factores de emisión, se ha recalculado el histórico de los alcances 1 y 2 empleando los factores de la Agencia Internacional de la Energía, 2021 (alcance 2) y los factores de DEFRA, 2021 (alcance 1). Más información sobre la metodología en el apartado 6.1.3. Indicadores para la gestión del impacto ambiental de este Informe.

EVALUACIÓN RIESGOS DERIVADOS CAMBIO CLIMATICO

RIESGOS FÍSICOS



Ola de calor



Helada



Estrés hídrico

Operaciones en instalaciones clave
interrupción de la producción y las actividades debido a fenómenos meteorológicos extremos

Daños físicos a activos
coste de reparación y sustitución de los daños ocasionados a los inmuebles, el equipamiento y el inventario por los eventos climáticos extremos

RIESGOS TRANSICIÓN

DIMENSIÓN REGULATORIA

Precios del carbono: las políticas de precios del carbono varían en cada una de las jurisdicciones con el propósito de incentivar la descarbonización. Las organizaciones pagan un precio por las emisiones a lo largo de toda su cadena de valor.

Mercados de carbono: el desarrollo de los mercados de emisiones, todavía hoy en gran medida voluntarios, experimenta un incremento en términos de demanda.

DIMENSIÓN MERCADO

Preferencia por la sostenibilidad de los consumidores: las preferencias del consumidor tienden hacia productos y servicios alternativos de carácter sostenible. Pueden surgir competidores que proponen innovaciones que transforman la demanda y amenazan con capturar cuota de mercado de las empresas establecidas.

RESUMEN DEL RIESGO DE CAMBIO CLIMÁTICO

MARCO TCFD	DIMENSIONES	SUMINISTRO DE MATERIAS PRIMAS AGUAS ARRIBA
Riesgos físicos	**Agudos:** fenómenos meteorológicos extremos	Disrupciones en la oferta de materias primas a corto plazo
	Crónicos: cambios graduales en los patrones climáticos	Viabilidad del suministro de materias primas en algunas geografías
Riesgos de transición	**Regulatorios:** precio del carbono	Incremento del coste de las emisiones en las fases iniciales de la cadena de valor
	Tecnológicos: innovación en tecnologías bajas en carbono	Coste de la descarbonización en las fases iniciales de la cadena de valor
	Mercado: preferencia por la sostenibilidad de los consumidores	
	Reputación: activismo climático y estigmatización	
	Mercado: sentimiento inversor	
	Responsabilidad: litigación climática	



Inundación repentina, fluvial y costera



Tormenta tropical



Tormenta extratropical

Disrupción de los ingresos
los eventos meteorológicos extremos afectan a los patrones de compra de los consumidores

Suministro de materias primas
las producciones agrícolas y el suministro de agua sufren los efectos de los fenómenos meteorológicos extremos y de cambios climáticos crónicos

DIMENSIÓN TECNOLÓGICA

El ritmo de adopción de las tecnologías bajas en carbono, con la consecuente 'prima verde', puede afectar a la competitividad de las empresas como resultado de su impacto en términos de gastos operativos y valor de los activos. Las inversiones deben buscar un equilibrio entre innovación y rentabilidad.

DIMENSIÓN RESPONSABILIDAD LEGAL

Demandas por emisiones y daños climáticos: generalización de las demandas contra empresas por su responsabilidad en las emisiones de GEI y sus consecuentes daños económicos y medioambientales.

DIMENSIÓN REPUTACIONAL

Activismo climático y estigmatización de los consumidores: cambio negativo en la opinión pública hacia las empresas con actividades intensivas en carbono. La demanda de los consumidores se ve afectada por el activismo climático, que influye también en la confianza de los inversores y el acceso al capital.

CADENA DE SUMINISTRO Y OPERACIONES	FASES FINALES CADENA DE VALOR	RIESGOS FINANCIEROS DEL GRUPO
Interrupción de las operaciones y daño de los activos físicos	Disrupciones de la demanda de corto plazo	
Amenazas a la cadena de valor en ciertas geografías resultado del estrés hídrico y de olas de calor	Dependencia de la demanda de determinados productos en ciertas geografías	
Incremento en el coste de las actividades dependientes de los combustibles fósiles	Traslado de la carestía de costes como resultado de la elasticidad de la demanda	
Devaluación del valor de los activos físicos intensivos en carbono	Competencia disruptiva que erosiona la cuota de mercado	
	Preferencias de los consumidores se orientan hacia alternativas sostenibles	
	Percepción de los consumidores respecto del Grupo y sus marcas	Percepción del mercado inversor respecto de la estrategia de sostenibilidad del Grupo
		Shock de mercado resultado de la desinversión en sectores intensivos en carbono
		Demandas relacionas con la contribución al cambio climático

5.10.5. Seguridad de la información y privacidad

GRI 102-11; 103-2; 103-3 Y 417-1

5.10.5.1. Seguridad de la información

La transformación digital es una de las claves para mejorar la experiencia de compra, que permite al cliente interactuar con las marcas y satisfacer sus demandas en todo momento al margen del canal donde se produzcan. En este sentido, la Compañía considera la Seguridad de la Información como un elemento clave para abordar esta transformación con el mayor rigor, apoyado en las **mejores prácticas en la protección de la información** y resiliencia de los procesos que dan soporte a estos canales.

Conscientes de la importancia de la mejora continua del modelo de gestión de Seguridad de la Información, en Inditex seguimos realizando inversiones para disponer de tecnologías y controles que permitan la consecución de los objetivos estratégicos globales cumpliendo los principios y directrices para la protección de la información definidos y reforzados por el Consejo de Administración en 2019 a través de la Política de Seguridad de la Información.

Para la consecución de estos objetivos, la Compañía asigna la máxima prioridad a la protección de la información y a la disponibilidad de todos los procesos que dan soporte a estos canales, siendo el departamento de Seguridad de la Información el área encargada de velar por ello y el Comité de Seguridad de la Información, tal y como queda recogido en el Reglamento del Comité de Seguridad de la Información, el órgano que supervisa que las buenas prácticas sobre la gestión de la seguridad, el cumplimiento de la normativa aplicable y los valores éticos se apliquen de manera efectiva y consistente en toda la Compañía.

En este sentido, durante el ejercicio 2021 se finalizó el proyecto *Next Generation Cybersecurity*, un plan estratégico realizado en colaboración con expertos internacionales en diversos ámbitos y materias, cuyo objetivo es mantener, mejorar y evolucionar el nivel de madurez del programa de Seguridad de la Información. Como resultado de dicho proyecto se han identificado distintas acciones e iniciativas basadas en las necesidades y retos de la Compañía para los próximos años.

Además de las actividades antes mencionadas, se ha avanzado en distintas iniciativas asociadas a mejorar la protección de los canales de venta en tienda y *online*, se han establecido procesos de mejora para la supervisión de los requerimientos de seguridad definidos y, derivado de los incidentes de ciberseguridad a nivel mundial sobre la cadena de suministro de las compañías, se ha puesto de manifiesto la necesidad de incrementar los controles sobre la misma. Es por ello que se han reforzado los programas de control ya existentes, prestando especial interés en el **impacto de ciberseguridad.** Para ello, incluyendo la revisión de cómo nuestros proveedores operan, acceden a los sistemas o gestionan la información de Inditex, y con el objetivo de reducir el riesgo de amenazas que puedan afectar a la información o la disponibilidad de estos servicios, hemos ampliado el marco de control existente, basado en las mejores prácticas y estándares de seguridad.

En materia de formación, hemos seguido poniendo en marcha diversas campañas para nuestros empleados y colaboradores con el objetivo de evaluar y fomentar su nivel de concienciación y su conocimiento en materia de seguridad.

Durante el ejercicio 2021, derivado de la pandemia provocada por la covid-19, se ha mantenido el refuerzo de los planes, sistemas y controles existentes de trabajo remoto, así como la gestión de los riesgos asociados a este contexto. También, derivado del incremento de los ciberataques a empresas a nivel mundial, sin impacto significativo para las operaciones de la Compañía a fecha de elaboración de este Informe, los grupos de trabajo arrancados en el ejercicio anterior han mantenido su actividad y se han definido nuevos grupos y actividades. Estos grupos, bajo supervisión del Comité de Seguridad de la Información, han tenido como objetivo mantener la actividad de diseño e implantación de nuevas iniciativas y el control de las existentes.

5.10.5.2. Protección de datos personales y privacidad

El respeto a la privacidad es uno de los principales valores de Inditex. Con el objetivo de continuar desarrollando nuestra **cultura de la privacidad** y acompañar a los equipos de negocio y áreas corporativas en la estrategia de transformación digital de la compañía, a lo largo del ejercicio 2021 trabajamos en varias líneas.

Por un lado, en relación con nuestros clientes hemos intensificado la colaboración con los equipos de negocio, con el objetivo de asegurar que los proyectos desarrollados para mejorar la experiencia de compra que conllevan el tratamiento de datos personales de nuestros clientes nazcan con la privacidad incorporada desde su diseño.

El objetivo es que **los datos personales de nuestros clientes estén protegidos** de conformidad con las normativas aplicables, interpretaciones de las auto-



ridades, jurisprudencia y tendencias del mercado, así como con los estándares internos adoptados por el Grupo Inditex. De este modo garantizamos la transparencia e información sobre el uso de sus datos personales y la efectividad de sus derechos. En este sentido, hemos evolucionado la información facilitada en nuestras políticas de privacidad de nuestras webs y aplicaciones con el objetivo de adaptarlas a las funcionalidades y proyectos desarrollados por nuestros equipos de negocio.

Por otro lado, se ha trabajado intensamente en la **mejora continua** de nuestro modelo de cumplimiento en materia de protección de datos y privacidad. Para ello nos hemos centrado en la evolución y desarrollo del rol de nuestro departamento corporativo de Protección de Datos y Privacidad como área de control (segunda línea de defensa), contando con la supervisión de nuestra delegada de Protección de Datos (DPO-*Data Protection Officer*) global del Grupo; y con el reporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

En el marco de esta mejora continua, hemos formalizado una serie de procedimientos e instrucciones con los que, desarrollando nuestra Política de Cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad, veníamos trabajando en los últimos años, entre otros:

- Procedimiento de Protección de Datos Personales desde el diseño del tratamiento de los datos.
- Instrucción para la realización de evaluaciones de riesgo e impacto en materia de Protección de Datos Personales.
- Procedimiento de gestión de cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad - Estatuto del DPO.
- Procedimiento de conservación de Datos Personales.

En relación con nuestros empleados, dado nuestro objetivo de fomentar la cultura de la privacidad para que todas las personas que forman parte de Inditex estén involucradas, hemos lanzado acciones de formación y concienciación a lo largo de todo este periodo, que han ido desde sesiones de formación al personal de tiendas en algunos mercados hasta culminar con la creación de un curso *online* de *onboarding* en materia de protección de datos y privacidad para todo el personal.

Por último, hemos continuado colaborando estrechamente con el área de Seguridad y Salud Laboral con el fin de garantizar que las medidas para proteger la salud de nuestros empleados ante la pandemia de la covid-19 cumpliesen también con las normas de privacidad aplicables y con los estándares de la Compañía.





6. Indicadores y principios de reporte

La puesta en marcha de iniciativas y proyectos que miran hacia un futuro más sostenible, innovador y centrado en las personas exige prestar atención a una serie de indicadores y métricas que arrojan información sobre el éxito de la estrategia. Por eso, Inditex cuenta con una sólida estructura, tanto de recopilación de datos como de generación de informes, que permite seguir operando con foco y, especialmente, con transparencia.

6.1. Indicadores adicionales | **6.2.** Principios para la elaboración de informes

6.1.

Indicadores adicionales

6.1.1. Indicadores de gestión sostenible de la cadena de suministro

GRI 102-9; 103-3; 308-1; 412-1; 414-1; AF8 Y AF16

a) Clústeres de proveedores[113]

	2021
España	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	162
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	117
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	326
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en España	19.546
Portugal	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	151
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	503
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	385
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Portugal	49.647
Marruecos	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	173
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	329
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	38
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Marruecos	90.363
Turquía	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	194
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	926
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	864
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Turquía	383.032
India	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	99
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	120
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	310
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en India	435.469

113. Incluye la información del país principal de cada uno de los clústeres.

114. Incluye procesos de materia prima, corte, tintado y lavado, estampación, acabado y procesos de productos no textiles. Para aquellas fábricas que realizan más de un proceso, se ha considerado su proceso principal.

	2021
Bangladés	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	129
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	251
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	189
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Bangladés	845.778
Vietnam	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	9
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	105
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	44
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Vietnam	134.970
Camboya	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	3
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	87
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	18
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Camboya	92.146
China	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	415
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	1.530
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	1.505
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en China	652.808
Pakistán	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	48
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	69
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	94
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Pakistán	381.607
Argentina[115]	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	14
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	17
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	59
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Argentina	8.499
Brasil[115]	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	1
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	2
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra[114]	5
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Brasil	4.989

114. Incluye procesos de materia prima, corte, tintado y lavado, estampación, acabado y procesos de productos no textiles. Para aquellas fábricas que realizan más de un proceso, se ha considerado su proceso principal.

115. Se incluyen todos los proveedores y fábricas activas de la región para que los datos sean representativos.

b) Evaluación de la cadena de suministro

Auditorías por región 2021

Área geográfica	Trazabilidad	Pre-assessment	Sociales	Ambientales	Especiales	Total
África	2.128	81	244	67	91	2.611
América	181	27	63	4	5	280
Asia	2.031	1.599	3.139	936	1.066	8.771
Europa no comunitaria	1.111	325	1.326	441	233	3.436
Unión Europea	668	365	1.068	265	13	2.379
Total	**6.119**	**2.397**	**5.840**	**1.713**	**1.408**	**17.477**

Auditorías internas y externas 2021

	Trazabilidad	Pre-assessment	Sociales	Ambientales	Especiales	Total
Interna	315	23	262	27	893	1.520
Externa	5.804	2.374	5.578	1.686	515	15.957
Total	**6.119**	**2.397**	**5.840**	**1.713**	**1.408**	**17.477**

Clasificación social y volumen de compra a proveedores[116]

	2021			2020			2019			2018		
	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción
A	653	37%	35%	575	32%	32%	784	40%	41%	661	35%	37%
B	1.077	60%	63%	1.152	64%	66%	1.051	53%	56%	1.045	56%	59%
C	18	1%	2%	27	2%	1%	44	2%	1%	80	4%	2%
Sujeto a PAC	23	1%	0%	24	1%	1%	38	2%	1%	47	3%	1%
PR	19	1%	0%	27	1%	0%	68	3%	1%	33	2%	1%
Total	**1.790**	**100%**	**100%**	**1.805**	**100%**	**100%**	**1.985**	**100%**	**100%**	**1.866**	**100%**	**100%**

Clasificación social y volumen de compra a proveedores por región[116]

	2021			2020			2019			2018		
África	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción
A	149	77%	80%	96	62%	66%	97	60%	64%	67	46%	52%
B	36	19%	17%	41	26%	24%	44	27%	24%	59	40%	37%
C	0	0%	0%	4	3%	2%	7	5%	6%	13	9%	9%
Sujeto a PAC	1	0%	0%	5	3%	2%	11	7%	5%	5	3%	2%
PR	8	4%	3%	10	6%	6%	2	1%	1%	1	2%	0%
Total	**194**	**100%**	**100%**	**156**	**100%**	**100%**	**161**	**100%**	**100%**	**145**	**100%**	**100%**

116. **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 PAC: proveedor en Plan de Acción Correctivo.
Proveedor PR: en proceso de auditoría.

	2021			2020			2019			2018		
América	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción
A	10	83%	90%	2	22%	19%	8	47%	16%	13	59%	30%
B	2	17%	10%	7	78%	81%	9	53%	84%	8	36%	70%
C	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	1	5%	0%
Sujeto a PAC	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
PR	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
Total	**12**	**100%**	**100%**	**9**	**100%**	**100%**	**17**	**100%**	**100%**	**22**	**100%**	**100%**

	2021			2020			2019			2018		
Asia	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción
A	217	22%	26%	194	20%	26%	354	32%	37%	273	26%	30%
B	730	75%	72%	780	79%	74%	700	63%	62%	695	67%	66%
C	17	2%	2%	14	1%	0%	21	2%	1%	42	4%	3%
Sujeto a PAC	11	1%	0%	1	0%	0%	11	1%	0%	16	2%	1%
PR	3	0%	0%	2	0%	0%	21	2%	0%	14	1%	0%
Total	**978**	**100%**	**100%**	**991**	**100%**	**100%**	**1.107**	**100%**	**100%**	**1.040**	**100%**	**100%**

	2021			2020			2019			2018		
Europa no comunitaria	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción
A	53	24%	26%	50	21%	29%	58	27%	37%	76	38%	51%
B	160	72%	69%	170	70%	66%	131	61%	58%	89	45%	41%
C	1	0%	3%	8	3%	2%	10	5%	3%	14	7%	3%
Sujeto a PAC	8	4%	1%	11	5%	3%	12	5%	1%	18	9%	4%
PR	1	0%	1%	3	1%	0%	4	2%	1%	3	1%	1%
Total	**223**	**100%**	**100%**	**242**	**100%**	**100%**	**215**	**100%**	**100%**	**200**	**100%**	**100%**

	2021			2020			2019			2018		
Unión Europea	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción	Nº proveedores	% proveedores	% producción
A	224	58%	55%	233	57%	44%	267	55%	50%	232	51%	41%
B	149	39%	45%	154	38%	56%	167	35%	49%	194	42%	58%
C	0	0%	0%	1	0%	0%	6	1%	0%	10	2%	0%
Sujeto a PAC	3	1%	0%	7	2%	0%	4	1%	0%	8	2%	0%
PR	7	2%	0%	12	3%	0%	41	8%	1%	15	3%	1%
Total	**383**	**100%**	**100%**	**407**	**100%**	**100%**	**485**	**100%**	**100%**	**459**	**100%**	**100%**

c) Mejora continua de la cadena de suministro

Planes de Acción Correctivos de ámbito social 2021 en fábricas con incumplimientos sensibles del Código de Conducta

Área geográfica	Fábricas que iniciaron proceso de mejora	Fábricas que mejoraron su cumplimiento	Fábricas en proceso de mejora	% PACs finalizados con éxito
África	5	-	5	-
América	2	1	1	100%
Asia	301	52	184	44%
Europa no comunitaria	249	34	190	58%
Unión Europea	13	1	7	17%
Total	**570**	**88**	**387**	**48%**



Planes de Acción Correctivos de ámbito ambiental 2021 en fábricas con incumplimientos sensibles del estándar *Green to Wear*

Área geográfica	Fábricas que iniciaron proceso de mejora	Fábricas que mejoraron su cumplimiento	Fábricas en proceso de mejora	% PACs finalizados con éxito
África	26	4	22	100%
América	4	-	4	-
Asia	282	48	202	60%
Europa no comunitaria	173	29	130	67%
Unión Europea	98	11	83	73%
Total	**583**	**92**	**441**	**65%**

6.1.2. Indicadores de salud y seguridad de nuestros productos

GRI 103-3; 416-1; 416-2; 303-2 Y AF19

Resultados del programa *Picking*

El programa *Picking* nos permite verificar que nuestros productos cumplen con los estándares de salud y seguridad del Grupo, *Clear to Wear* (CtW), *Physical Testing Requirements* (PTR) y *Safe to Wear* (StW). En el año 2021 el grado de cumplimiento inicial con nuestros estándares ha sido del 98,5%. En los casos de no cumplimiento inicial (1,5%), aplicamos los protocolos de recuperación que permitan que esos productos sean debidamente corregidos, eliminando la presencia de sustancias restringidas y mejorando parámetros como las solideces de color para alcanzar el cumplimiento.

Grado de cumplimiento inicial

	2021	2020	2019	2018
CtW – Sustancias Químicas	99,3%	99,3%	98,9%	99,1%
PTR	99,5%	99,3%	98,8%	98,6%
CtW[117]	**98,8%**	**98,6%**	**97,8%**	**97,7%**
StW – Parámetros	99,9%	99,9%	99,8%	99,8%
StW – Diseño	99,8%	99,8%	99,7%	99,8%
StW	**99,7%**	**99,7%**	**99,6%**	**99,6%**
CtW + StW	**98,5%**	**98,3%**	**97,4%**	**97,4%**

Grado de cumplimiento inicial por área geográfica

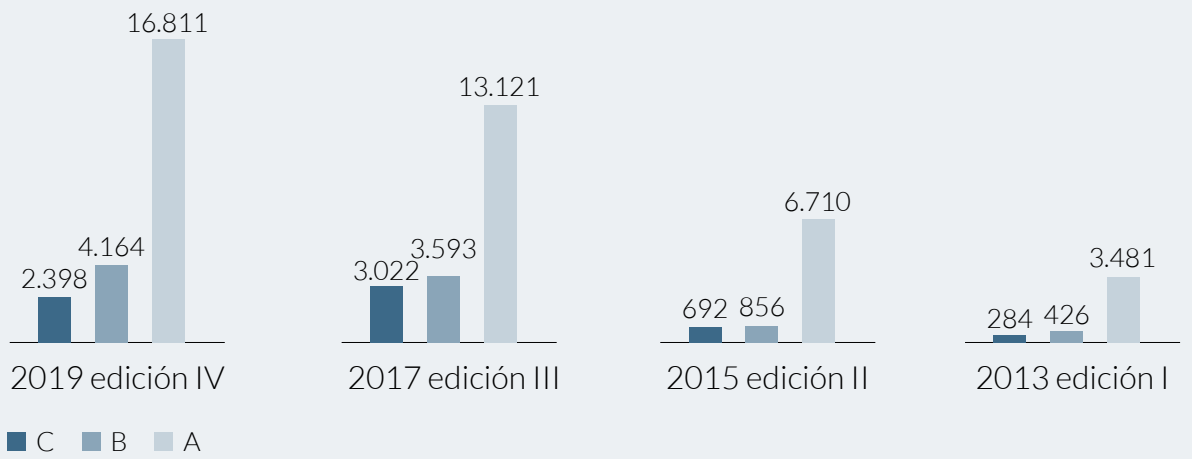
	2021	2020	2019	2018
África				
CtW	99,1%	99,2%	98,4%	97,7%
StW	99,3%	99,2%	98,8%	99,4%
CtW+StW	**98,4%**	**98,4%**	**97,2%**	**97,1%**
América				
CtW	100,0%	86,3%	100,0%	96,1%
StW	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
CtW+StW	**100,0%**	**86,3%**	**100,0%**	**96,1%**
Asia				
CtW	98,6%	98,4%	97,5%	97,5%
StW	99,8%	99,8%	99,7%	99,8%
CtW+StW	**98,4%**	**98,2%**	**97,3%**	**97,3%**
Unión Europea				
CtW	99,4%	99,1%	98,8%	98,3%
StW	99,7%	99,5%	99,4%	99,5%
CtW+StW	**99,0%**	**98,7%**	**98,2%**	**97,8%**
Europa no Comunitaria				
CtW	99,4%	99,5%	95,8%	99,6%
StW	99,6%	99,8%	100,0%	100,0%
CtW+StW	**99,0%**	**99,3%**	**95,8%**	**99,6%**

117. Para mantener la comparabilidad con reportes anteriores, tras la publicación en 2021 del nuevo estándar *Physical Testing Requirements* (PTR), en la categoría CTW se ha considerado tanto el cumplimiento en sustancias químicas incluidas en CTW como en parámetros incluidos en PTR (antiguamente incluidos bajo el epígrafe CTW – Parámetros).

Programa *The List by Inditex*

The List by Inditex contiene un registro de productos químicos disponibles comercialmente, y que son utilizados en los procesos de fabricación de artículos textiles y de cuero. En 2019 publicamos la IV edición del programa con un total de 83.257 análisis, que permitieron la clasificación de 27.756 productos químicos (aunque finalmente la IV edición publicada incluye 23.373 productos químicos). Es importante remarcar que, debido a la salida del proyecto de dos participantes, la IV edición publicada presenta menos productos químicos que los evaluados y clasificados en el programa.

	1ª Edición	2ª Edición	3ª Edición	4ª Edición
Fabricantes	10	15	22	24
N° de solicitudes de fabricantes	10	5	78	98
(% aceptación)	(100%)	(100%)	(13%)	(4%)
N° de productos químicos clasificados	4.191	8.258	19.736	23.373
N° de análisis	1.774	8.289	34.605	83.257



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 estándar *Green to Wear*.

Productos químicos "C": son productos químicos de uso prohibido en las producciones de Inditex.

6.1.3. Indicadores para la gestión del impacto ambiental

GRI 305-1; 305-2; 305-4 Y 305-5

En el apartado **5.6. Colaboramos para preservar el planeta** se reflejan un conjunto de indicadores medioambientales cuantitativos con su desempeño en 2021 y su evolución durante los últimos años. Estos indicadores cuantitativos nos permiten hacer una valoración de los avances obtenidos gracias a la gestión de los recursos naturales y energéticos durante el año.

Alcance de los indicadores

El sistema de indicadores medioambientales incluye los datos recogidos entre el 1 de febrero de 2021 y el 31 de enero de 2022. Los datos se muestran en términos absolutos y relativos, calculando estos últimos en función de los metros cuadrados de superficie de nuestras instalaciones y en función de las ventas netas, con el fin de representar la eficiencia alcanzada tras las actividades de la Compañía y la mejora continua derivada de la gestión. Para la gran mayoría de los indicadores, el alcance de los indicadores incluye las instalaciones propias del Grupo Inditex, concretamente:

- La sede central de Arteixo (A Coruña) y todas las sedes de cadenas: Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home, Uterqüe y Tempe, todas ellas situadas en España.
- Todas las fábricas propias del Grupo, localizadas en España.
- Todos los centros logísticos del Grupo.
- Todas las tiendas propias.

No se incluyen dentro del alcance las oficinas internacionales. Aquellos indicadores en los que el alcance difiera se han indicado junto al dato en cuestión.

Cálculo de los indicadores relativos

El cálculo de los indicadores relativos se realiza según la siguiente fórmula:

- Ratio por metro cuadrado (m^2) = (valor absoluto del año/ número total de superficie en m^2)
- Ratio por ventas netas = (valor absoluto del año/ ventas (€))[118]

Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Grupo Inditex se calculan y comunican siguiendo las directrices internacionales del *Intergovernmental Panel on Climate Change* (IPCC - *Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*, 2006) y el *World Resources Institute* (*GHG Protocol*, 2015). En concreto, las emisiones de alcance 3 se desglosan en base a las categorías que establece *GHG Protocol*. De cara a una mayor transparencia, la categoría Compra de Productos y Servicios (según *GHG Protocol*) está subdividida en las siguientes categorías: materias primas, hilatura, tejeduría, procesos húmedos y corte y confección.

A continuación, se ofrece una breve descripción de la metodología de cálculo empleada para cada categoría de emisiones GEI del Grupo Inditex:

118. Incluye ventas realizadas en nuestras tiendas propias y en franquicias.

Alcance	Descripción	Metodología	Factores de emisión
Alcance 1	Emisiones directas asociadas a fuentes que están bajo el control directo del Grupo Inditex (combustión en calderas, vehículos propios, etc.).	Las emisiones de alcance 1 se calculan a partir del consumo de los distintos tipos de combustible y sus factores de emisión correspondientes.	DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
Alcance 2	Emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por el Grupo Inditex.	Las emisiones de alcance 2 se calculan a partir del consumo de energía eléctrica de cada mercado por su correspondiente factor de emisión.	Location-based method: - IEA (2021),Emission Factors Market-based method: - Instrumentos contractuales para la energía renovable: (PPA, EACs, etc.) - IEA (2021), Emission Factors
Alcance 3-Categoría 1: Compra de bienes y servicios	Emisiones que se generan en la cadena de suministro de Inditex durante la fabricación de los productos puestos a disposición de los clientes.	Extracción de materias primas: las emisiones se calculan a partir de las toneladas de las diferentes materias primas consumidas y el factor de emisión correspondiente.	Higg Materials Sustainability Index (MSI), 2021.
		Hilatura y tejeduría: las emisiones se calculan a partir del consumo energético y el factor de emisión correspondiente. El consumo energético se estima a partir de los ratios de consumo de las materias primas.	IEA (2021), Emission Factors DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
		Proceso húmedo y corte y confección: Las emisiones se calculan en base a la calculadora *Scope 3 evaluator, Greenhouse Gas Protocol and Quantis*.	Scope 3 evaluator, Greenhouse Gas Protocol and Quantis
Alcance 3-Categoría 2: Bienes de capital	Emisiones generadas como consecuencia de la extracción, producción y transporte de los bienes de capital comprados y/o adquiridos por la Empresa.	Las emisiones se calculan utilizando la calculadora *Scope 3 evaluator, Greenhouse Gas Protocol and Quantis*.	Scope 3 evaluator, Greenhouse Gas Protocol and Quantis
Alcance 3-Categoría 3: Actividades relacionadas con el combustible y la energía	Emisiones generadas en el proceso de extracción, refinamiento, producción y transporte de la energía y los combustibles comprados y adquiridos por la Empresa.	Las emisiones se calculan a partir del consumo energético global y el factor de emisión correspondiente.	DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
Alcance 3-Categoría 4: Transporte y distribución upstream	Emisiones relacionadas al servicio de transporte y distribución adquiridos por la Empresa aguas arriba.	Para el cálculo se tienen en cuenta las toneladas transportadas y los kilómetros recorridos para cada medio de transporte, junto con el factor de emisión correspondiente.	GLEC, Global Logistic Emissions Council Framework for logistic emissions accounting and reporting, v.2.0.

Alcance	Descripción	Metodología	Factores de emisión
Alcance 3-Categoría 5: Residuos generados en las operaciones	Emisiones generadas como consecuencia de la disposición final y tratamiento de los residuos generados en sedes, centros logísticos propios y fábricas propias. Información sobre los residuos generados en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido.	Para el cálculo se tienen en cuenta las toneladas de cada tipo de residuo generado y el tratamiento final que se le da a cada uno de ellos, junto con el factor de emisión correspondiente.	DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
Alcance 3-Categoría 6: Viajes de negocios	Emisiones generadas como consecuencia del desplazamiento de los empleados por motivos relacionados al negocio, en medios de transporte de terceros.	Para el cálculo se tiene en cuenta el origen, destino, medio de transporte utilizado de las agencias de España y el factor de emisión correspondiente. Se extrapola al resto de filiales en base al gasto de viajes de España.	DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
Alcance 3-Categoría 7: Desplazamiento al trabajo de los empleados	Emisiones generadas como consecuencia del desplazamiento de los empleados desde sus hogares al trabajo.	Para el cálculo se estiman distancias promedio recorridas por medio de transporte y patrones de desplazamiento basados en estudios bibliográficos.	DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
Alcance 3-Categoría 8: Activos arrendados upstream	Emisiones asociadas a los activos de terceros arrendados por Inditex.	No aplica	
Alcance 3-Categoría 9: Transporte y Distribución downstream	Emisiones relacionadas al transporte y distribución de los productos vendidos aguas abajo.	No se reporta. Inditex está trabajando en la mejora de los sistemas corporativos internos para proporcionar la información con el grado de detalle requerido.	
Alcance 3-Categoría 10: Procesamiento de los productos vendidos	Emisiones que surgen de la transformación posterior del producto vendido.	No aplica	
Alcance 3-Categoría 11: Uso de los productos vendidos	Emisiones que se espera que se generen como consecuencia del uso de los productos comercializados por Inditex.	Para el cálculo se tiene en consideración el consumo de energía durante la fase de uso basados en estudios bibliográficos.	IEA (2021), Emission Factors Higg Product Module methodology, June 2021.
Alcance 3-Categoría 12: Tratamiento de final de vida útil de los productos vendidos	Emisiones generadas como consecuencia de la disposición final de los productos comercializados por la empresa.	Para el cálculo tenemos en consideración el número de unidades vendidas y el destino final basados en estudios bibliográficos (20% reutilización y 80% vertedero).	DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs), v.3.0, 2021.
Alcance 3-Categoría 13: Activos arrendados dowstream	Emisiones asociadas a los activos, propiedad de Inditex, que son arrendados a terceros.	No aplica.	

Alcance	Descripción	Metodología	Factores de emisión
Alcance 3-Categoría 14: Franquicias	Emisiones generadas como consecuencia de la actividad de las franquicias.	El consumo eléctrico de franquicias ha sido estimado a partir de los promedios de consumos de tiendas propias. Este consumo se multiplica por el factor de emisión correspondiente.	IEA (2021), Emission Factors
Alcance 3-Categoría 15: Inversiones	Emisiones generadas asociadas a las inversiones de Inditex	Dentro de esta categoría se incluyen las inversiones de capital y las inversiones de deuda. La financiación de proyectos y la gestión de inversiones y servicio al cliente no aplican. Se calculan utilizando la calculadora *Scope 3 evaluator, Greenhouse Gas Protocol and Quantis.*	Scope 3 evaluator, Greenhouse Gas Protocol and Quantis.

Las emisiones de GEI de alcance 1, 2 y 3 del Grupo Inditex han sido verificadas por un experto independiente conforme al estándar ISAE 3410.

Factores de conversión utilizados para el cálculo

- 1 tonelada gasóleo = 1,035 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
- Densidad del gasóleo = 0,85 kg/litro, DEFRA (Department for Environment Food & Rural Affairs, v.3.0, 2021).
- 1 tep = 41,868 GJ.
- 1 GJ = 277,778 kWh.

6.1.4. Indicadores de inversión en la comunidad

GRI 201-1 Y 203-1

	2021	2020	2019	2018	Variación 2018-2021
Inversión en programas sociales	63.500.135	71.803.602	49.231.909	46.218.895	230.754.541

Tipo de aportación (en euros)	2021	% 2021	2020	% 2020	2019	% 2019	2018	% 2018	Variación 2018 -2021	
Dinero	31.865.805	50%	50.247.787	70%	33.248.048	68%	30.109.825	65%	6%	Costes de gestión incluidos
Tiempo	6.182.600	10%	5.341.060	7%	3.668.531	7%	3.542.309	8%	75%	
En especie	24.171.628	38%	15.046.374	21%	11.684.094	24%	11.935.563	26%	103%	
Costes de gestión	1.280.102	2%	1.168.380	2%	631.236	1%	631.198	1%	103%	
Total	**63.500.135**	**100%**	**71.803.602**	**100%**	**49.231.909**	**100%**	**46.218.895**	**100%**	**37%**	

Categoría (en euros)	2021	% 2021	2020	% 2020	2019	% 2019	2018	% 2018	Variación 2018 -2021	
Aportación puntual	1.700.733	3%	1.915.938	3%	1.633.093	3%	1.801.149	4%	-6%	Costes de gestión excluidos
Inversión social	45.748.133	73%	55.242.082	78%	36.668.336	75%	36.179.975	79%	26%	
Iniciativa alineada con el negocio	14.771.167	24%	13.477.202	19%	10.299.244	21%	7.606.572	17%	94%	
Total	**62.220.033**	**100%**	**70.635.222**	**100%**	**48.600.673**	**100%**	**45.587.697**	**100%**	**36%**	

Área de actividad (en euros)	2021	% 2021	2020	% 2020	2019	% 2019	2018	% 2018	Total 2018 -2021	
Educación	7.278.201	12%	7.518.126	11%	8.501.897	17%	7.468.318	16%	30.766.542	Costes de gestión excluidos
Salud	3.261.939	5%	24.198.243	34%	2.798.355	6%	3.861.618	8%	34.120.154	
Desarrollo económico	3.293.301	5%	1.220.854	2%	1.304.020	3%	1.610.820	4%	7.428.995	
Medio Ambiente	5.594.131	9%	4.680.860	7%	5.446.742	11%	3.586.327	8%	19.308.060	
Arte y cultura	1.079.312	2%	988.654	1%	1.221.122	3%	870.924	2%	4.160.012	
Bienestar social	19.019.444	31%	21.506.246	30%	19.646.921	40%	19.098.184	42%	79.270.795	
Ayuda humanitaria	22.693.705	36%	10.522.239	15%	9.681.616	20%	9.044.621	20%	51.942.181	
Otros	0	0%	0	0%	0	0%	46.883	0%	46.883	
Total	**62.220.033**	**100%**	**70.635.222**	**100%**	**48.600.673**	**100%**	**45.587.697**	**100%**	**227.043.625**	

Ámbito geográfico (en euros)	2021	% 2021	2020	% 2020	2019	% 2019	2018	% 2018	Total 2018-2021	
España	21.203.015	34%	41.228.603	58%	17.529.175	36%	20.297.453	45%	100.258.246	Costes de gestión excluidos
Europa (sin España)	8.752.685	14%	7.316.927	10%	7.464.704	15%	5.643.921	12%	29.178.237	
América	10.608.807	17%	10.357.432	15%	13.328.564	27%	10.208.058	22%	44.502.861	
Asia y resto del mundo	21.655.526	35%	11.732.259	17%	10.278.231	21%	9.438.265	21%	53.104.281	
Total	**62.220.033**	**100%**	**70.635.222**	**100%**	**48.600.673**	**100%**	**45.587.697**	**100%**	**227.043.625**	

ODS (en euros)	2021	% 2021	2020	% 2020	2019	% 2019	2018	% 2018	Total 2018-2021	
1. Fin de la pobreza	1.796.811	2,9%	199.709	0,3%	52.547	0,1%	161.176	0,4%	2.210.243	
2. Hambre cero	509.079	O,8%	171.091	0,2%	399.582	0,8%	163.364	0,4%	1.243.116	
3. Salud y bienestar	9.223.912	14,8%	28.371.255	40,2%	7.375.925	15,2%	7.260.232	15,9%	52.231.324	
4. Educación de calidad	3.810.370	6,1%	4.958.119	7,0%	5.405.862	11,1%	5.824.809	12,8%	19.999.160	
5. Igualdad de género	2.980.153	4,8%	3.422.346	4,8%	2.581.715	5,3%	1.687.518	3,7%	10.671.732	
6. Agua limpia y saneamiento	1.032.230	1,7%	1.396.363	2,0%	952.531	2,0%	785.861	1,7%	4.166.985	
7. Energía asequible y no contaminante	464.644	0,7%	30.684	0,0%	20.000	0,0%	20.000	0,0%	535.328	
8. Trabajo decente y crecimiento económico	5.869.853	9,4%	7.259.969	10,3%	7.859.961	16,2%	8.334.396	18,3%	29.324.179	
9. Industria, innovación e infraestructura	844.244	1,4%	397.752	0,6%	1.884.953	3,9%	446.410	1,0%	3.573.359	Costes de gestión excluidos
10. Reducción de desigualdades	19.973.638	32,1%	12.901.353	18,3%	9.870.828	20,3%	9.294.145	20,4%	52.039.964	
11. Ciudades y comunidades sostenibles	842.896	1,4%	793.168	1,1%	1.243.389	2,6%	1.206.475	2,6%	4.085.928	
12. Producción y consumo responsable	12.863.973	20,7%	9.729.241	13,8%	8.818.385	18,1%	7.745.279	17,0%	39.156.878	
13. Acción por el clima	519.761	0,8%	115.627	0,2%	88.294	0,2%	89.427	0,2%	813.109	
14. Vida submarina	204.690	0,3%	160.416	0,2%	270.429	0,6%	378.437	0,8%	1.013.972	
15. Vida de ecosistemas terrestres	824.001	1,3%	250.000	0,4%	289.465	0,6%	379.806	0,8%	1.743.272	
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	89.652	0,1%	346.048	0,5%	621.561	1,3%	608.050	1,3%	1.665.311	
17. Alianzas para lograr los objetivos	370.126	0,6%	132.080	0,2%	865.247	1,8%	1.202.312	2,6%	2.569.765	
Total	**62.220.033**	**100%**	**70.635.222**	**100%**	**48.600.673**	**100%**	**45.587.697**	**100%**	**227.043.625**	

Indicadores de resultados

	2021	2020	2019	2018	Variación 2018-2021
Número de horas dedicadas por los empleados en horario laboral a iniciativas sociales	206.087	178.035	122.284	118.077	75%
Número de iniciativas sociales ejecutadas	725	703	670	622	17%
Número de prendas donadas a causas sociales	5.899.270	4.114.490	3.164.804	3.225.462	83%
Número de beneficiarios directos	2.217.342	3.313.581	2.441.300	2.425.639	-9%
Número de organizaciones sin fines lucrativos beneficiarias	427	439	421	413	3%

	2021	2020	2019	2018	Total 2018-2021
Número de jóvenes que acceden a educación	19.556	31.054	43.443	48.794	142.847
Número de personas que reciben formación profesional	14.546	14.399	26.763	32.514	88.222
Número de migrantes, refugiados y desplazados atendidos	188.054	172.160	405.335	952.935	1.718.484
Número de personas que reciben atención sanitaria	1.348.727	732.601	930.223	1.078.634	4.090.185
Número de empleos generados entre los beneficiarios de iniciativas sociales	5.391	5.524	11.288	16.437	38.640
Número de personas que acceden a agua y saneamiento	583.426	359.675	361.978	553.653	1.858.732

	2021	2020	2019	2018	Total 2018-2021
Efecto multiplicador (en euros)	56.044.311	38.525.899	79.291.268	49.827.907	223.689.384

Indicadores de impacto

	2021	2020	2019	2018	Total 2018-2021
Número de beneficiarios directos de los cuales se han metido resultados	2.184.117	3.272.473	2.406.380	2.401.131	10.264.101

Profundidad de impacto (número de beneficiarios que...)

	2021	2020	2019	2018	Variación 2018-2021
Fueron sensibilizados como resultado de la iniciativa	203.349	2.147.665	1.108.752	599.741	-66%
Consiguieron una mejora como resultado de la iniciativa	1.412.624	791.219	890.818	1.450.128	-3%
Consiguieron una transformación como resultado de la iniciativa	568.144	333.589	406.810	351.262	62%

Tipo de impacto (número de beneficiarios que...)

	2021	2020	2019	2018	Variación 2018-2021
Experimentaron un cambio positivo en su comportamiento o actitud	478.076	351.101	374.548	324.788	47%
Adquirieron nuevas habilidades o mejoraron su desarrollo personal	31.725	50.079	71.321	59.921	-47%
Experimentaron un impacto positivo en su calidad de vida	2.041.808	1.158.212	1.300.898	1.743.085	17%

6.1.5. Reporte en relación a la Taxonomía de la UE

Reglamento de la Taxonomía de la UE

El Plan de Acción de la Unión Europea sobre Finanzas Sostenibles tiene como uno de sus objetivos principales fomentar las inversiones en actividades que estén directamente relacionadas con el crecimiento sostenible. En este contexto se adopta en el año 2020 el Reglamento 2020/852 de la Taxonomía de la UE ('Reglamento' de ahora en adelante).

Este Reglamento pretende servir de guía para aquellas compañías sujetas a la Directiva de Información No Financiera, estableciendo un sistema de clasificación estandarizado y obligatorio para determinar qué actividades económicas de dicha compañía están recogidas en el marco de la sostenibilidad de la UE.

Con el fin de aumentar la transparencia en el reporte de las actividades económicas de una compañía, se recoge por tanto en el artículo 8 de este Reglamento un conjunto de obligaciones de reporting de información no financiera que permite determinar el grado de exposición de las actividades económicas en el marco de la sostenibilidad de la UE. Para poder determinar, por tanto, que una actividad es "medioambientalmente sostenible", es necesario partir de la distinción establecida por el Reglamento entre dos tipos de actividades: elegibles y alineadas según la Taxonomía de la UE, tal que:

- Elegibilidad: se considera actividad económica elegible toda aquella actividad descrita en los actos delegados adoptados en virtud del artículo 10, apartado 3, el artículo 11, apartado 3, el artículo 12, apartado 2, el artículo 13, apartado 2, el artículo 14, apartado 2., y el artículo 15, apartado 2, del Reglamento (UE) 2020/852, con independencia de que esa actividad económica cumpla alguno o todos los criterios técnicos de selección establecidos en dichos actos delegados;

- Alineamiento: se considerará actividad económica alineada con la taxonomía como aquella actividad que cumple los requisitos establecidos en el artículo 3 del Reglamento (UE) 2020/852, donde el artículo 3 incluye:

  - contribuya sustancialmente a uno o varios de los objetivos medioambientales establecidos en el artículo 9, de conformidad con los artículos 10 a 16;

  - no cause ningún perjuicio significativo a alguno de los objetivos medioambientales establecidos en el artículo 9 de conformidad con el artículo 17;

  - se lleve a cabo de conformidad con las garantías mínimas establecidas en el artículo 18, y se ajuste a los criterios técnicos de selección que hayan sido establecidos por la Comisión de conformidad con el artículo 10, apartado 3, el artículo 11, apartado 3, el artículo 12, apartado 2, el artículo 13, apartado 2, el artículo 14, apartado 2, o el artículo 15, apartado 2.

Para poder identificar el grado de elegibilidad y alineamiento de una compañía, el Reglamento establece en su artículo 9, un total de seis objetivos medioambientales. Cada uno de ellos recogerá el listado de actividades y los criterios técnicos de selección que se deben cumplir para que estas puedan ser consideradas medioambientalmente sostenibles:

- Mitigación del cambio climático

- Adaptación al cambio climático

- Uso sostenible y protección de los recursos hídricos y marinos

- Transición hacia una economía circular

- Prevención y control de la contaminación

- Protección y recuperación de la biodiversidad y los ecosistemas

El Reglamento Delegado 2021/2139 únicamente recoge el conjunto de actividades sostenibles para los dos primeros objetivos ambientales (mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático). Además, para el año fiscal 2021 y de acuerdo con la obligación de divulgación determinada por la UE, únicamente será obligatorio reportar para los mencionados objetivos ambientales, la proporción de las actividades económicas elegibles y no elegibles para la Taxonomía de la UE para los indicadores de volumen total de negocios, inversiones en activos fijos y gastos operativos (Turnover, CapEx y OpEx), dejando la obligatoriedad del reporte del alineamiento para años posteriores.

El Reglamento Delegado 2021/2178, que desarrolla la metodología de reporting, también requiere que se desglose determinada información cualitativa, respecto a sus políticas contables, la evaluación del cumplimiento del Reglamento, y una explicación de los resultados reportados.

Resultados del Grupo Inditex

Partiendo de estas premisas, el Grupo Inditex ha llevado a cabo el análisis de sus actividades en el ejercicio fiscal 2021, con el fin de identificar el grado de elegibilidad del Grupo respecto de los objetivos de mitigación y adaptación al cambio climático, para los tres indicadores previamente mencionados. El proceso incluye el análisis de la compañía a nivel Grupo consolidado.

En la siguiente tabla se presentan los resultados obtenidos:

KPIs para el Grupo Inditex en 2021

KPIs	Mitigación del cambio climático	Adaptación al cambio climático
Turnover elegible (%)	0,01%	0,01%
CapEx elegible (%)	84,39%	84,39%
OpEx elegible (%)	46,65%	46,65%
Turnover no elegible (%)	99,99%	99,99%
CapEx no elegible (%)	15,61%	15,61%
OpEx no elegible (%)	53,35%	53,35%

Evaluación del cumplimiento del Reglamento

De acuerdo con el apartado 1.2.2.2 del Anexo I del Reglamento Delegado de la Comisión, el Grupo Inditex ha realizado un análisis con el fin de determinar si sus actividades se pueden asociar con alguna de las actividades descritas en los Anexos I y II del Reglamento, mencionados ya en apartados anteriores.

Actividades elegibles del Grupo Inditex

La actividad principal del Grupo Inditex es la distribución de artículos de moda, esencialmente ropa, calzado y complementos, que no está contemplada en la actualidad como actividad elegible en el Reglamento. Pese a ello, se ha realizado un análisis detallado de las actividades transversales que desarrolla el Grupo para identificar aquellas que, pese a no ser la actividad principal, sí pudiesen ser elegibles.

En base a este análisis, las principales actividades elegibles obtenidas tanto para el objetivo de mitigación como el de adaptación son:

Actividad de la taxonomía	Descripción de la actividad	Actividades del Grupo Inditex
7.1 Construcción de edificios nuevos	Promoción de proyectos de construcción de edificios residenciales y no residenciales reuniendo los medios financieros, técnicos y físicos necesarios para la realización de tales proyectos con vistas a su venta posterior y construcción de edificios residenciales o no residenciales completos, por cuenta propia para su venta o a comisión o por contrato.	Inversiones asociadas a los proyectos de construcción de las tiendas e infraestructuras del Grupo.
7.2 Renovación de edificios existentes	Obras de construcción e ingeniería civil o preparación de tales obras.	Inversiones asociadas a los proyectos de renovación y mantenimiento de las tiendas e infraestructuras del Grupo.
7.3 Instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética	Medidas individuales de renovación que consisten en la instalación, el mantenimiento o la reparación de equipos de eficiencia energética.	Gastos asociados a instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética de las tiendas y centros de distribución certificados medioambientalmente[119] del Grupo.
7.7 Adquisición y propiedad de edificios	Adquisición de bienes raíces y ejercicio de los derechos de propiedad de esos bienes.	Gastos, ingresos e inversiones asociados al alquiler y a los derechos de uso registrados bajo la NIIF 16 derivados de tiendas bajo el criterio de sostenibilidad y eficiencia, así como centros de distribución certificados medioambientalmente[119] del Grupo.
8.1 Proceso de datos, hosting y actividades relacionadas	Almacenamiento, manipulación, gestión, circulación, control, visualización, conmutación, intercambio, transmisión o tratamiento de datos a través de centros de datos, incluida la computación en el borde.	Inversiones asociadas a proyectos de desarrollo informático para soportar los procesos de administración de datos e integración con los sistemas del Grupo.

119. El 100% de los centros de distribución propios del Grupo están certificados medioambientalmente.

Política contable de Inditex

En este apartado se analizan los criterios contables que aplican al cálculo de los indicadores Turnover, CapEx y OpEx con arreglo a la Taxonomía de la UE.

Indicador Turnover

Para calcular el indicador de Turnover, para el denominador, se identifican las cuentas requeridas en el Reglamento, siendo los ingresos ordinarios del ejercicio. En este punto, no se consideran los ingresos provenientes de empresas del Grupo, subvenciones o donaciones entre otros.

Para el cálculo del numerador, se toman los ingresos asociados a una actividad elegible del Reglamento. Resultan ingresos elegibles los asociados a alquileres de propiedades inmobiliarias, para cada una de las sociedades que conforman el Grupo y que disponen de dichos ingresos.

Indicador CapEx

Para calcular el indicador CapEx, para el denominador, se identifican las principales inversiones en activo fijo. Para ello, se analiza el conjunto de proyectos del Grupo Inditex.

En este sentido, para el cálculo del denominador se parte del listado de los proyectos realizados en el ejercicio donde se tienen en cuenta los que pueden ser considerados para el indicador CapEx tal como indica el artículo 8 del Reglamento, obteniendo de este modo el denominador del indicador.

Para el numerador, se analiza la elegibilidad de la naturaleza de los proyectos, de tal forma que el numerador lo conformará el importe agregado de aquellos proyectos que resultan elegibles. Resultan inversiones elegibles principalmente las actividades asociadas a la construcción, renovación y mantenimiento de edificios y equipos de eficiencia energética en los que se localizan tiendas del Grupo y centros de distribución bajo criterios de sostenibilidad y eficiencia.

Indicador OpEx

Para calcular el indicador de OpEx, y conforme a lo señalado en el Reglamento, se identifican las cuentas de gastos de investigación y desarrollo, medidas de renovación de edificios, gastos de arrendamientos a corto plazo y mantenimiento y reparaciones o gastos que garanticen el correcto funcionamiento de los activos. El importe agregado de estas cuentas conforma el denominador del indicador.

Para el numerador, se extrae el detalle de las cuentas por Centro de Coste (CECO de ahora en adelante) y se procede a analizar la naturaleza del gasto, viendo de este modo si está asociado a una actividad elegible del Reglamento. Resultan gastos elegibles los asociados a: i) alquileres, ii) instalación, mantenimiento y reparación de equipos de eficiencia energética.

La organización cuenta con medidas de supervisión y control necesarias para asegurar la fiabilidad de la información a lo largo del proceso de elaboración de los indicadores, así como asegurar la homogeneidad de criterios contables utilizados, y evitar la doble contabilización de saldos o asignación de actividades en los distintos indicadores.

6.1.6. Contribución de Inditex a los ODS. Indicadores destacados

ODS	Metas	Colaboramos para crear un impacto positivo	Principal indicador o contenido relacionado (GRI versión 2016 si no se indica lo contrario)
	1.2	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	2.1	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	2.4	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	3.4	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 403-2 (2018)
	3.4	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Trabajadores de la cadena de suministro beneficiados por programas salud y seguridad
	3.8	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	3.9	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	Sustancias químicas incluidas en la lista de Sustancias Restringidas de Fabricación (LSRF)
	3.9	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3
	4.4 y 4.5	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 404-1
	4.4 y 4.5	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	5.1	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 405-1; GRI 401-3; GRI 405-2
	5.1	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Trabajadores de la cadena de suministro beneficiados por programas de género, diversidad e inclusión GRI 406-1
	5.1	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	5.1	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	GRI 405-1
	5.2	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	GRI 414-2
	5.5	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	GRI 102-22
	6.4	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Número de auditorías ambientales realizadas y planes de acción correctiva derivados
	6.4	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 303-3 (2018)
	6.4	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	7.2	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 302-1
	7.2	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	7.3	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 302-4

ODS	Metas	Modelo de creación de valor	Principal indicador o contenido relacionado
	8.5	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 102-8; GRI 405-2
	8.5	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Trabajadores involucrados en programas de Trabajador en el Centro 2019-2022
	8.5	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	8.5	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	Políticas que formalizan el compromiso de Inditex con el empleo decente
	8.6	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 401-1
8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	8.6	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	8.7	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	GRI 408-1; GRI 409-1
	8.8	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 102-41
	8.8	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Acciones emprendidas para la protección de los trabajadores de la cadena de suministro bajo el marco Trabajador en el Centro 2019-2022 GRI 407-1
	8.8	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	9.2	Responsabilidad y transparencia fiscal	GRI 201-1
	9.4	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	Iniciativas desarrolladas por el *Sustainability Innovation Hub*
9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	9.4	Colaboramos para preservar el planeta	Certificaciones LEED y BREAM en centros de distribución, sedes y tiendas propias
	9.4	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-1
	9.5	Gestión responsable del riesgo	Iniciativas de seguridad de la información en relación a la tecnología
	10.2	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES	10.3	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	GRI 405-2
	10.7	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Trabajadores beneficiados por programas de protección de los migrantes y refugiados
11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	11.1	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-1
	12.2	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	GRI 301-1; GRI 301-2
	12.2	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Identificación de proveedores y fabricantes
	12.2	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 302-2
12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES	12.2	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	12.4	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	GRI 301-2
	12.4	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 306-1 (2020)
	12.5	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 306-3 (2020); GRI 306-4 (2020)
	12.8	Colaboramos con nuestros clientes, los grandes impulsores	Número de consultas recibidas por los distintos medios de atención al cliente

ODS	Metas	Modelo de creación de valor	Principal indicador o contenido relacionado
	13.1	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	GRI 308-1
	13.1	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 305-5; GRI 302-1
	13.1	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	13.1	Gestión responsable del riesgo	GRI 201-2
	14.1	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	Acciones en el marco de la colaboración con *Zero Discharge of Hazardous Chemicals*
	14.3	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 305-1
	14.3	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	15.1	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	Proyectos de materia prima reciclada con menor impacto
	15.1	Colaboramos para preservar el planeta	GRI 304-2
	15.2	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	16.3	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	16.3	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	Mecanismos de reclamación
	16.5	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	GRI 205-1
	16.7	Colaboramos con nuestros accionistas, aliados para transformar	Peticiones atendidas por la oficina del accionista
	16.7	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	GRI 102-24
	17.3	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	17.16	Colaboramos con nuestras personas, motor de esa transformación	Relación de cooperación con entidades internacionales
	17.16	Colaboramos para transformar a través de una gestión sostenible de nuestros productos	Relación de cooperación con entidades internacionales
	17.16	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Relación de cooperación con entidades internacionales
	17.16	Colaboramos para preservar el planeta	Relación de cooperación con entidades internacionales
	17.16	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2
	17.16	Buen gobierno, cultura ética corporativa y sólida arquitectura de *Compliance*	Relación de cooperación con entidades internacionales
	17.17	Colaboramos para que nuestros proveedores crezcan	Alianzas público-privadas
	17.17	Colaboramos para generar valor en las comunidades	GRI 203-2

LEYENDA:
Indicadores seleccionados por Inditex en base a la guía: *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets.*
Indicadores establecidos por Inditex que se corresponden con contenidos presentes en los estándares de GRI.
Indicadores internos establecidos por Inditex.

6.2.

Principios para la elaboración de informes

6.2.1. Cómo reportamos

Inditex presenta la información relativa a su desempeño durante el ejercicio fiscal 2021 (desde el 1 de febrero de 2021, hasta el 31 de enero de 2022) en un documento integrado, el presente **Informe de Gestión Integrado 2021**. A través de este Informe queremos mostrar a todos nuestros grupos de interés cómo Inditex genera valor en el corto, medio y largo plazo, además de proporcionar información veraz, relevante y precisa sobre nuestra rendición de cuentas del ejercicio 2021.

La información incluida en este Informe responde tanto a aquella de carácter financiero como a aquella de carácter no financiero. Así pues, se presentan las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo seguidas del Informe de Gestión Integrado, dentro del cual se encuentra el presente Estado de Información No Financiera (EINF). El Estado de Información No Financiera ha sido evaluado favorablemente por el Consejo Social de Inditex (órgano asesor y consultivo del Grupo en materia de sostenibilidad e integrado por personas externas e independientes).

En 2018, entró en vigor la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018) que sustituye el Real Decreto- Ley 18/2017, de 24 de noviembre, por el que se traspuso al ordenamiento jurídico español la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad.

A través del Estado de Información no Financiera damos cobertura a los requerimientos legislativos derivados de la Ley 11/2018 en materia de información no financiera y diversidad, así como también al Reglamento sobre la Taxonomía de la Unión Europea (Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles) y por el que se modifica el Reglamento (UE) 2019/2088.

En dicha Ley 11/2018 se establece la obligatoriedad de determinadas sociedades, entre las que se encuentra Inditex, de preparar un Estado de Información No Financiera, en adelante 'EINF', que debe incorporarse en el Informe de Gestión o en un informe separado correspondiente al mismo ejercicio. El EINF debe incluir, entre otras cuestiones, la información necesaria para comprender la evolución, los resultados y la situación del Grupo; y el impacto de su actividad con respecto a cuestiones medioambientales y sociales; al respeto de los derechos humanos y a la lucha contra la corrupción y el soborno; así como relativas al personal, debiendo incluir las medidas que, en su caso, se hayan adoptado para favorecer el principio de igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, la no discriminación e inclusión de las personas con discapacidad y la accesibilidad universal.

Por otro lado, el Reglamento sobre la Taxonomía de la UE (Reglamento (UE) 2020/852) establece en su Artículo 8 la obligatoriedad de determinadas empresas, entre las que se encuentra Inditex, de que divulguen la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas medioambientalmente sostenibles, así como la proporción que estas actividades medioambiental-

mente sostenibles suponen respecto al volumen de negocios, las inversiones en activos fijos y los gastos operativos.

El alcance de la información reportada incluye a todas las sociedades sobre las que Inditex tiene control o control conjunto (contenidas en el Anexo I de las Cuentas Anuales Consolidadas en el que se especifica cualquier variación en las mismas respecto al ejercicio 2020). Asimismo, se incluye información relevante sobre la cadena de suministro de la Compañía, formada por proveedores y fabricantes independientes y no propiedad del Grupo Inditex.

Además de dar respuesta a aquello que es de aplicación a la Compañía en materia legislativa, en línea con la importancia que para nosotros supone la transparencia y el diálogo con nuestros grupos de interés, también seguimos las indicaciones de las principales iniciativas y entidades en materia de reporte:

- Principios del Marco Internacional *Integrated Reporting* <IR>.
- *GRI Sustainability Reporting Standards.*
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.
- Norma AA1000 APS (2018) de ACCOUNTABILITY.
- Principios del marco SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*).
- Recomendaciones del *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD).
- Guía *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets*, desarrollada por la *Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals*.
- Recomendaciones del ESMA (*European Securities and Markets Authority): European common enforcement priorities for annual financial reports.*
- Recomendaciones incluidas en las Directrices UE 2017/C215/01 Directrices sobre la presentación de informes no financieros, así como en el suplemento UE 2019/C209/01 Suplemento sobre la información relacionada con el clima.

Marcos, principios y estándares de reporte voluntarios

El Informe Anual Integrado 2021 del Grupo Inditex sigue los criterios del **Marco de Reporte Integrado *(Integrated Reporting Framework)*** elaborado por *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Inditex es miembro del *Business Network* de IIRC, y sigue sus principios desde el comienzo de la iniciativa, ya que participamos en el primer piloto realizado por la organización en 2011.

Entre los principios bajo los que ha sido elaborado este Informe Integrado se incluye la utilización de los ***Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards***, o Estándares GRI, como referencia. Este marco internacional de reporting se contempla en el artículo 49.6.e) del Código de Comercio introducido por la Ley 11/2018, antes citada.

Hemos seguido los criterios de GRI desde 2007 y somos miembros de *GRI Community*, comunidad de empresas de distintos sectores que colaboran, demuestran liderazgo en materia de reporte y comparten conocimientos y buenas prácticas.



En la determinación de los contenidos a incluir en el Estado de Información No Financiera y cómo reportar sobre ellos, hemos seguido las indicaciones recogidas en el estándar GRI 101: Fundamentos 2016, que establece los siguientes principios de reporte fundamentales:

Inclusión de los grupos de interés

Inditex identifica y mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés para, de esta forma, poder dar respuesta a sus expectativas e intereses.

Contexto de sostenibilidad

Inditex contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global, todas ellas interconectadas.

Materialidad

Inditex cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos de la Organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las valoraciones y decisiones de sus grupos de interés.

Exhaustividad

La cobertura de los temas materiales que Inditex maneja y la definición de la cobertura de la información deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Grupo durante el ejercicio.

Atendiendo al principio de materialidad, se presentan todos los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Inditex y que pueden influir de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de las partes interesadas. Estos asuntos son identificados y evaluados a partir de un ejercicio de materialidad que involucra a los principales grupos de interés.

ⓘ Más información en el apartado 4.4.3. *Análisis de materialidad* de este Informe.

Con objeto de facilitar la navegación y como punto de referencia para lectores, incluimos en este Informe un Índice de Contenidos GRI.

ⓘ Más información en el apartado 6.2.5. *Índice de contenidos GRI* de este Informe.

De este modo, nuestro Informe ha sido elaborado de conformidad con la opción 'exhaustiva' de los *GRI Sustainability Reporting Standards*.

Adicionalmente, seguimos los **principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas**, del que somos miembros desde el año 2001. Así, este Informe también tiene la función de Comunicación sobre el Progreso de estos principios, presentándose en el Índice GRI las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los principios del Pacto Mundial.

UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS EL PACTO GLOBAL

Esta es nuestra comunicación **sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Global de las Naciones Unidas.**

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Por otra parte, también hemos tomado como referencia en la elaboración de este Informe el marco de reporte **SASB *(Sustainability Accounting Standard Board)***. En concreto se han seguido las indicaciones del estándar del sector *Apparel, Accesories and Footwear* y se incluye una tabla de cumplimiento SASB en la que se recogen los contenidos y métricas relacionadas con dicho estándar.

ⓘ Más información en el apartado 6.2.4. *Tabla de cumplimiento SASB* de este Informe.

Con objeto de aportar una mayor transparencia sobre los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para nuestra Empresa, en el anterior ejercicio 2020 mostramos nuestro apoyo al ***Task Force on Climate Related Financial Disclosures* (TCFD)**. Así, en 2021, y como segundo año consecutivo, hemos reportado en base a las recomendaciones de TCFD y en este Informe se incluye un capítulo específico sobre nuestra gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático. Para proporcionar un reporte con la mejor calidad de dato e información climática, en 2020 se creó el grupo 'VISION TCFD', un grupo de trabajo multifuncional con la misión de analizar, gestionar y adaptar nuestro marco de divulgación y de gestión relacionado con el clima a las recomendaciones del TCFD. Gracias a ello, en este ejercicio 2021 hemos podido avanzar en la incorporación de sus recomendaciones para proporcionar a nuestros grupos de interés información contrastada y rigurosa en materia de riesgos y oportunidades del cambio climático.

ⓘ Más información en el apartado 5.10.4. *Cambio climático, riesgos y oportunidades* de este Informe.

Por otra parte, se ha utilizado por quinto año consecutivo la guía ***Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets***, desarrollada por la *Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals*, organizada conjuntamente por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y *Global Reporting Initiative* (GRI) de la que Inditex formó parte desde su lanzamiento y que en 2020 llegó a su fin. De esta manera, se proporciona información precisa sobre la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

ⓘ Más información en el apartado 6.1.6. *Contribución de Inditex a los ODS. Indicadores destacados* de este Informe.

Por último, y como aspecto importante para la preparación de Informes Integrados, hemos tenido en cuenta las recomendaciones proporcionadas por el ***European Securities and Markets Authority* (ESMA)** publicadas en su informe ***European common enforcement priorities for 2021 annual financial reports.*** En 2021, estas han sido principalmente referidas a la divulgación de información de los impactos derivados de la covid-19, aspectos relacionados con el clima y Taxonomía de la UE. Todo ello se encuentra reportado a lo largo de este Informe Integrado. Asimismo, se ha elaborado también tomando como referencia las recomendaciones incluidas en las Directrices UE 2017/ C215/01 Directrices sobre la presentación de informes no financieros, así como en el suplemento UE 2019/C209/01 Suplemento sobre la información relacionada con el clima.

Verificación externa

La información incluida en el Estado de Información No Financiera se ha sometido a verificación independiente por parte de Deloitte. El alcance y resultados de la verificación independiente se describen en el Informe de Verificación que se adjunta en este Informe.

La revisión de este informe se ha llevado a cabo por Deloitte, S.L. de acuerdo con la versión revisada de la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, y con la Guía de Actuación nº47 sobre Encargos de verificación del Estado de Información No Financiera, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. En base a estos dos estándares, además de la revisión llevada a cabo sobre

los contenidos exigidos por la Ley 11/2018, se ha revisado una selección de 42 contenidos de los Estándares GRI, en su versión 'exhaustiva'. Estos contenidos han sido seleccionados partiendo del análisis de materialidad que Inditex lleva a cabo anualmente con sus grupos de interés. Dichos contenidos se encuentran en el índice GRI destacados con el siguiente símbolo: ☑

El resultado de la verificación corrobora que la opción de aplicación de los Estándares GRI declarada (de Conformidad – opción 'exhaustiva') es apropiada.

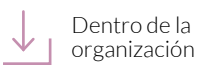
6.2.2. Balance de asuntos materiales

GRI 102-44; 102-46; 102-47 Y 103-1

Asunto material	Estándares GRI	Contenido	Cobertura*	Implicación**
1. Comportamiento ético y gobierno	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal 2016 GRI 307: Cumplimientoambiental 2016 GRI 415: Política Pública 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	103-1 a 103-3 205-1 a 205-3 206-1 307-1 415-1 419-1		
2. Sistemas de gestión y control de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1 a 103-3 418-1		
3. Relación con los grupos de interés	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
4. Comunicación Responsable	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 a 103-3 417-1 a 417-3		
5. Transparencia y trazabilidad de la cadena de valor	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
6. Prácticas de compra responsable	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
7. Generación de valor	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 207: Fiscalidad 2019 GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 a 103-3 201-1 a 201-4 203-1 a 203-2 207-1 a 207-4 413-1 a 413-2		
8. Innovación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
9. Orientación al cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 406: No discriminación 2016	103-1 a 103-3 406-1		
10. Diversidad, igualdad e inclusión	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	103-1 a 103-3 405-1 a 405-2 406-1		

Asunto material	Estándares GRI	Contenido	Cobertura*	Implicación**
11. Calidad del empleo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	103-1 a 103-3 401-1 a 401-3 402-1 403-1 a 403-10 407-1		
12. Derechos Humanos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 406: No discriminación 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 a 103-3 406-1 408-1 409-1 412-1 a 412-2 414-1 a 414-2		
13. Entornos seguros y saludables	GRI 103: Enfoque de Gestión 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2018	103-1 a 103-3 403-1 a 403-10		
14. Gestión del talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1 a 103-3 401-1 a 401-3 404-1 a 404-3		
15. Entornos productivos socialmente sostenibles	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 a 103-3 407-1 408-1 409-1 412-1 a 412-3 414-1 a 414-2		
16. Cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	103-1 a 103-3 302-1 a 302-5 305-1 a 305-7		
17. Minimización de la huella ambiental	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 303: Agua y Efluentes 2018 GRI 306: Residuos 2020 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	103-1 a 103-3 303-1 a 303-5 306-1 a 306-5 308-1 a 308-2		
18. Protección de los recursos naturales	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 304: Biodiversidad 2016	103-1 a 103-3 304-1 a 304-4		
19. Sostenibilidad de los productos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3 416-1 a 416-2		
20. Circularidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016 GRI 306: Residuos 2020	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3 306-1 a 306-5		

(*) Indica donde se produce el impacto, dentro de la organización, fuera de ésta o en ambas.
(**) Indica la involucración de la organización respecto al impacto.
Directo: La organización está vinculada directamente al impacto.
Indirecto: La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio.



6.2.3. Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Índice de los contenidos requeridos por la LEY 11/2018[120]

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
INFORMACIÓN GENERAL			
Una breve descripción del modelo de negocio que incluye su entorno empresarial, su organización y estructura	Material	18-21, 25-41, 44-51	GRI 102-2 GRI 102-7
Mercados en los que opera	Material	14-15, 44-51	GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Objetivos y estrategias de la organización	Material	6-7, 10-11, 44-57, 60-62, 70, 168, 219, 325-326	GRI 103-2 GRI 102-14
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	Material	6-7, 10-11, 44-57, 141-142, 153, 337	GRI 102-14 GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Material	394-395	GRI 102-54
Principio de materialidad	Material	101-107	GRI 102-46 GRI 102-47
CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	44-61, 166-172, 182-184, 194-204	GRI 102-15 GRI 103-2
Información general detallada			
Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, la salud y la seguridad	Material	253, 262, 265-267	GRI 102-15
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Material	182-184, 253-261	GRI 103-2
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Material	257-261	GRI 103-2
Aplicación del principio de precaución	Material	248-250, 253-267	GRI 102-11
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Material	248-250, 253-267	GRI 103-2
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medioambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad,	Material	248-249, 254-256	GRI 103-2 GRI 305-7
Incluido el ruido y la contaminación lumínica	No material	101-107	No aplica

120. Adicionalmente a los contenidos de reporting GRI seleccionados se indican en la tabla los contenidos vinculados del Borrador del suplemento sectorial *Apparel and Footwear* (AF) de la Guía G4 de *Global Reporting Initiative.*

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	Material	168-180, 188-189, 268-269	GRI 103-2 GRI 301-3 en lo que respecta a los productos de envasado recuperados para reutilización y reciclaje GRI 306-1 a 306-2 (2020) GRI 306-3 en lo que respecta a los residuos generados en las sedes, centros logísticos y fábricas propias GRI 306-4 a 306-5 (2020)
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material	101-107	No aplica
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	Material	172-175, 263	GRI 303-1 a 303-3 (2018) GRI 303-5 (2018) en lo que respecta al consumo total de agua de fuentes propias
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Material	172-184, 268-269	GRI 301-1 a 301-3 AF18, AF20
Consumo, directo e indirecto, de energía	Material	254-256, 257-261	GRI 302-1 GRI 302-3
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Material	54-57, 60-61, 253-255, 257-263, 352-354	GRI 103-2 GRI 201-2
Uso de energías renovables	Material	254-255, 257-261	GRI 302-1 AF21
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero generadas como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	Material	254-256, 381-384	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3 GRI 305-4
Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Material	52-56, 60-61, 174-175, 248-253, 352-354	GRI 103-2 GRI 201-2
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	Material	253-261, 381-384	GRI 103-2 GRI 305-5
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Material	251-253, 265-267	GRI 103-2 GRI 304-3 en lo que respecta a medidas tomadas para preservar la biodiversidad
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Material	198-199, 251-253, 357, 263, 265-267	GRI 103-2 GRI 304-1 GRI 304-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	111-153	GRI 102-15 GRI 103-2
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	Material	111-115	GRI 102-8 GRI 405-1
Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	Material	133-135, 330-331	GRI 102-8
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	Material	135-136	GRI 103-2 GRI 401-1
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor	Material	141-142	GRI 103-2
Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	Material	139-140	GRI 103-2 GRI 405-2 en lo que respecta a remuneraciones de mujeres frente a hombres por sexo, edad y clasificación profesional
Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo	Material	323-325	GRI 103-2
Implantación de políticas de desconexión laboral	Material	125	GRI 103-2
Número de empleados con discapacidad	Material	121-122	GRI 103-2 GRI 405-1

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	Material	139	GRI 103-2
Número de horas de absentismo	Material	148	GRI 103-2 GRI 403-9 en lo que respecta a las horas de absentismo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	Material	124-125	GRI 103-2 GRI 401-3 en lo que respecta a los datos relativos a Inditex España
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Material	141-144, 153, 234-235, 236-238	GRI 103-2 GRI 403-1 a 403-8 (2018)
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo	Material	144-149	GRI 403-9 (2018) en lo que respecta a las lesiones por accidente laboral GRI 403-10 (2018) en lo que respecta a las enfermedades laborales de empleados
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos	Material	136-139	GRI 103-2
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	Material	138-139	GRI 102-41
Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	Material	136-139	GRI 103-2 GRI 403-4 (2018)
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	Material	128-133	GRI 404-2
Cantidad total de horas de formación por categoría profesional	Material	129-131	GRI 103-2 GRI 404-1
Accesibilidad universal			
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Material	121-122	GRI 103-2
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Material	116-124, 234-235	GRI 103-2
Planes de igualdad, medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	Material	116-124	GRI 103-2
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Material	116-124	GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	62-67, 219-245, 305-306	GRI 102-15 GRI 103-2
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos y prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	Material	62-67, 226-228, 236, 242-245	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-1, 412-3 AF16
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	Material	429	GRI 103-2 GRI 406-1 AF12, AF13, AF14, AF16
Medidas implementadas para la promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	Material	66-67, 136-138, 228-233, 240-245, 300-301, 431, 433	GRI 103-2 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1
LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	301-318	GRI 102-15 GRI 103-2
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	Material	302-318	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 a 205-3
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	Material	302-318	GRI 103-2 GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 205-1 a 205-3
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Material	86-100, 274-279, 421	GRI 102-13 GRI 201-1 en lo relativo a inversión en la comunidad GRI 415-1
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD			
Enfoque de gestión: descripción y resultados de las políticas relativas a estas cuestiones así como de los principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del grupo	Material	44-46, 55-57, 88-100, 156-159, 204-214, 251-252, 270-299	GRI 102-15 GRI 103-2

Información solicitada por la Ley 11/2018	Materialidad	Páginas del informe donde se da respuesta	Criterio de reporting: GRI (Versión 2016 si no se indica lo contrario)
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Material	270-289	GRI 103-2 GRI 203-2
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Material	200, 219-245, 270-289	GRI 103-2 GRI 413-1 GRI 413-2
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Material	82-100, 219-245, 270-289	GRI 102-43 GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	Material	88-100, 219-245, 270-289, 385-387	GRI 103-2 GRI 201-1 en lo relativo a inversión en la comunidad
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Material	181, 202-204, 207-218	GRI 103-2 GRI 308-1 GRI 414-1 AF6, AF7
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Material	181, 207-218	GRI 102-9 GRI 308-1 GRI 414-1
Sistemas de supervisión y auditorias y resultados de las mismas	Material	210-218, 374-378	GRI 102-9 GRI 308-2 GRI 414-2 AF2, AF3, AF8, AF12, AF13, AF14, AF16
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Material	159, 185-186	GRI 103-2 GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	Material	156-158	GRI 103-2 GRI 418-1
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	Material	292	GRI 103-2 GRI 207-4 (2019)
Los impuestos sobre beneficios pagados	Material	293-299	GRI 103-2 GRI 207-4 (2019)
Las subvenciones públicas recibidas	Material	133, 294-295	GRI 201-4
Reglamento UE (2020/852) - Taxonomía			
Requerimientos del Reglamento	Material	388-390	Metodología propia de Inditex elaborada en base al artículo 8 de la Taxonomía Europea

6.2.4. Tabla de cumplimiento SASB

Tema	Métrica	Código SASB	Información
Gestión de sustancias químicas en productos	Análisis de los procesos para mantener el cumplimiento de la regulación sobre sustancias restringidas	CG-AA-250a.1	Páginas 181-182, 185-193, 263-265, 376-380
	Análisis de los procesos para evaluar y gestionar los riesgos o peligros asociados a las sustancias químicas en los productos	CG-AA-250a.2	Páginas 181-182, 185-193, 263-265, 376-380
Efectos ambientales en la cadena de suministro	Porcentaje de (1) instalaciones de proveedores de nivel 1 y (2) sus instalaciones de proveedores de nivel superior al 1 en cumplimiento de las autorizaciones de vertido de aguas residuales o acuerdos contractuales	CG-AA-430a.1	En 2021, el 99% de los proveedores y el 98% de las fábricas bajo el alcance de nuestro estándar medioambiental *Green to Wear*, tenían autorización para todos sus recursos hídricos; el 99% de los proveedores y el 99% de las fábricas tenían autorización para descarga y en el 94% de los proveedores y el 93% de las fábricas la descarga directa o indirecta cumple con los límites legales o los límites acordados con la Planta de Tratamiento de Efluentes Externa. Por otra parte, el 87% de los proveedores y el 90% de las fábricas bajo el alcance de nuestro estándar medioambiental *Green to Wear*, cumplen con el nivel fundamental (*Foundational level*) de ZDHC en sus descargas directas. También, en línea con nuestro compromiso con ZDHC, el 84% de los proveedores y el 75% de las fábricas cumplen con los límites de ZDHC aplicables a las sustancias incluidas en las *ZDHC Wastewater Guidelines* v.1.1 en sus descargas directas e indirectas. Como consecuencia de las auditorías ambientales se llevan a cabo Planes de Acción Correctivos en aquellos casos en los que es necesario. Durante estos planes, los equipos de Inditex apoyan a los proveedores y/o fábricas para subsanar los incumplimientos detectados, acorde con la filosofía de la empresa de mejora continua de la cadena de suministro.
	Porcentaje de (1) instalaciones de proveedores de nivel 1 y (2) sus instalaciones de proveedores de nivel superior al 1 que han completado la evaluación del Módulo Ambiental de las Instalaciones de Higg (Higg FEM) de la Coalición de Ropa Sostenible o una evaluación de datos ambientales equivalente	CG-AA-430a.2	Todos nuestros proveedores y fabricantes son auditados frente a nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, que incluye un epígrafe de cumplimiento medioambiental. En concreto, el 77% de los proveedores y el 71% de las fábricas activas en 2021 que realizaron algún tipo de proceso húmedo -y que por tanto están bajo el alcance de nuestro estándar *Green to Wear* - han sido auditados medioambientalmente. Estas instalaciones procesan una amplia mayoría de los productos que incluyen algunos de estos procesos húmedos. Páginas 20-21, 207-208, 214-218, 376-378

Tema	Métrica	Código SASB	Información
Condiciones laborales en la cadena de suministro	Porcentaje de (1) instalaciones de proveedores de nivel 1 y (2) sus instalaciones de proveedores de nivel superior al 1 que han sido auditadas según un código de conducta laboral, (3) porcentaje del total de auditorías realizadas por un auditor externo	CG-AA-430b.1	Todos nuestros proveedores y fabricantes son auditados frente a nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Esta verificación se lleva a cabo de manera inicial a través de una auditoría de *pre-assessment* -realizada a todas las empresas antes de que puedan pasar a formar parte de nuestra cadena de suministro- y posteriormente de forma periódica a través de auditorías sociales. Concretamente, el 48% de los proveedores y el 48% de las fábricas activas en el ejercicio 2021 fueron auditados o bien a través de una auditoría de *pre-assessment* o social durante el mismo ejercicio. Este porcentaje se ha visto influido por el contexto provocado por la pandemia de la covid-19 y las restricciones a la movilidad y confinamientos derivados de la misma. Por otra parte, es necesario tener en cuenta que la periodicidad de las auditorías sociales varía en función del ranking obtenido en la auditoría previa. De este modo, el intervalo entre auditorías de los proveedores o fabricantes con *ranking* A o B será mayor que en aquellos con *ranking* C o D. En el ejercicio fiscal 2021, el 97% de los proveedores activos tenían *ranking* A o B. En 2021 se llevaron a cabo 2.397 auditorías de *pre- assessment* (el 99% realizadas por auditores externos), y 5.840 auditorías sociales (el 96% realizadas por auditores externos). Independientemente de si las auditorías las realizan auditores internos o externos, la metodología de auditoría utilizada es la propia de Inditex. Páginas 20-21, 207-214, 376-378
	Tasa de no conformidad prioritaria y tasa de medidas correctivas asociadas a las auditorías del código de conducta laboral de los proveedores	CG-AA-430b.2	Páginas 204-207, 209-218, 376-377
	Descripción de los mayores (1) riesgos laborales y (2) ambientales, de salud y seguridad en la cadena de suministro	CG-AA-430b.3	Páginas 172-177, 180-193, 226-244

Tema	Métrica	Código SASB	Información
Suministro de materias primas	Descripción de los riesgos ambientales y sociales relacionados con el suministro de materias primas prioritarias	CG-AA-440a.1	Páginas 172-174, 177-181, 198-199, 242-244
	Porcentaje de materias primas certificadas por una tercera parte de conformidad con un estándar de sostenibilidad medioambiental o social, por estándar	CG-AA-440a.2	Páginas 177-184 Esta información no está disponible en los sistemas de Inditex con el nivel de desglose requerido. La Compañía está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en futuros ejercicios de reporte.
Parámetros de actividad	Número de (1) proveedores de nivel 1 y (2) proveedores más allá del nivel superior al 1	CG-AA-000.A	En 2021 la cadena de suministro de Inditex estaba integrada por 1.790 proveedores - equivalentes al nivel 1 y definidos como proveedores directos con los cuales Inditex mantiene una relación comercial- que, a su vez, utilizaron 8.756 fábricas para las producciones del Grupo - equivalentes a proveedores de nivel superior al 1. Se incluyen proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2021. Los proveedores con producción inferior representan el 0,25% de la producción total. Se incluyen las fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos de las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2021.



Informe de Verificación Independiente

Deloitte, S.L.
Ferrol 1
15004 A Coruña
España

Tel: +34 981 12 46 00
www.deloitte.es

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los Accionistas de Industria de Diseño Textil, S.A.:

De acuerdo con el artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado (en adelante, "EINF") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2022 (en adelante, "el ejercicio 2021"), de Industria de Diseño Textil, S.A. (en adelante, "Inditex") y Sociedades Dependientes (en adelante, "el Grupo") que forma parte del Informe de Gestión Consolidado Integrado del Grupo.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera y por los estándares Global Reporting Initiative (en adelante, "estándares GRI"), que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado, exclusivamente, a la verificación de la información identificada en los apartados "6.2.3 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" y "6.2.5 Índice de contenidos GRI" identificados con el símbolo ☑ que se presentan en el apartado "6.2 Principios para la elaboración de informes" del EINF del ejercicio 2021.

Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección

La formulación del EINF, que forma parte del Informe de Gestión Consolidado Integrado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de Inditex. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, en su versión exhaustiva, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "6.2 Principios para la elaboración de informes" del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores de Inditex son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Deloitte, S.L. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, sección 8ª, folio 188, hoja M-54414, inscripción 96ª. C.I.F.: B-79104469.
Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad proporcionada es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Inditex, así como a la Dirección de diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "4.4.3 Análisis de materialidad" del EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Párrafo de énfasis

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo de 18 de junio de 2020 relativo al establecimiento de un marco para facilitar las inversiones sostenibles establece la obligación de divulgar información sobre la manera y la medida en que las actividades de la empresa se asocian a actividades económicas que se consideren medioambientalmente sostenibles en relación con los objetivos de mitigación del cambio climático y adaptación al cambio climático por primera vez para el ejercicio 2021 siempre que el estado de información no financiera se publique a partir del 1 de enero de 2022. En consecuencia, en el EINF del ejercicio 2021 adjunto no se ha incluido información comparativa sobre esta cuestión. Adicionalmente, se ha incorporado información para la que los Administradores de Inditex han optado por aplicar los criterios que, en su opinión, mejor permiten dar cumplimiento a la nueva obligación y que están definidos en el apartado "6.1.5 Reporte en relación a la Taxonomía de la UE" del EINF del ejercicio 2021. Nuestra conclusión no ha sido modificada en relación con esta cuestión.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que:

- La información no financiera identificada con el símbolo ☑ en el apartado "6.2.5 Índice de contenidos GRI" del EINF del ejercicio 2021 no ha sido preparada, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI en su versión exhaustiva, así como de acuerdo con aquellos otros criterios descritos en dicho índice para cada materia.

- El Estado de Información No Financiera Consolidado del ejercicio 2021 de Industria de Diseño Textil, S.A. y Sociedades Dependientes no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "6.2.3 Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.

Cleber H. Beretta Custodio

16 de marzo de 2022



6.2.5. Índice de contenidos GRI

GRI 102-55 Y 102-56

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 101: FUNDAMENTOS 2016					
CONTENIDOS GENERALES					
GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016					
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN					
	102-1 Nombre de la organización	Industria de Diseño Textil, S.A.			
	102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	25-41			
	102-3 Ubicación de la sede	Avenida de la Diputación s/n Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña, España			
	102-4 Ubicación de las operaciones	La información relativa a la ubicación de las operaciones se encuentra en el Anexo I de las Cuentas Anuales: "Composición del Grupo Inditex", disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Relación con Inversores, apartado Informes Anuales.			
	102-5 Propiedad y forma jurídica	20-21,44-45, 50-51 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo.			
	102-6 Mercados servidos	La información relativa a los mercados servidos se encuentra en el Anexo I de las Cuentas Anuales: "Composición del Grupo Inditex", disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Relación con Inversores, apartado Informes Anuales			
	102-7 Tamaño de la organización	18-19, 20-21			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	21, 114-115, 330 La distribución de empleados por tipo de contrato (indefinido/ temporal) por región es: en América, 90% de contratos indefinidos (10% temporales), en España, 82% de contratos indefinidos (18% temporales), en Europa -sin España-, 83% de indefinidos (17% temporales) y en Asia y resto del mundo, 60% de indefinidos (40% temporales). La distribución de empleados por tipo de jornada (completa/parcial) por género es: para las mujeres, 42% a jornada completa (58% a jornada parcial), y para los hombres, 52% a jornada completa (48% a jornada parcial).		√ Pág. 409-411	Principio 6
	102-9 Cadena de suministro	20-21, 200-203, 374-378		√ Pág. 409-411	
	102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	141-153, 201-203			
	102-11 Principio o enfoque de precaución	333-371			
	102-12 Iniciativas externas	44-57, 62-63, 86-100, 143-153			
	102-13 Afiliación a asociaciones	68, 203-204, 86-100, 175-177			
ESTRATEGIA					
	102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	5-7, 9-11			
	102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	337-351			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
ÉTICA E INTEGRIDAD					
	102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta	44-51, 300-301 Código de Conducta y Prácticas Responsables, disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Right to Wear.			Principio 10
	102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	302-318			Principio 10
GOBERNANZA					
	102-18 Estructura de gobernanza	318-331 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo.			
	102-19 Delegación de autoridad	318-331 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	318-331 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	82-86			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	320 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	320 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	320-321 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-25 Conflictos de interés	305, 348-351 Para más información sobre las operaciones vinculadas y situaciones de conflicto de interés, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	319-322 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	322-323 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	324-328, 347-351 Para más información sobre la Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	101-107, 322-325, 333-336 Para más información sobre la identificación de impactos, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	337, 347-351			
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	319-321 Para más información sobre el funcionamiento del Consejo de Administración, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-32 Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración es el órgano responsable de revisar y aprobar el Informe de Gestión integrado, que incluye el Estado de Información No Financiera.			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102- 33 Comunicación de preocupaciones críticas	82-87, 325-331 Para más información sobre las Comisiones y las relaciones de la Sociedad con los grupos de interés, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-34 Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	318-331 Para más información puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-35 Políticas de remuneración	323-325, 139-141 Para más información puede revisar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2021 y el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021, disponibles en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-36 Proceso para determinar la remuneración	323-325, 139-141 Para más información puede revisar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2021 y el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021, disponibles en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-37 Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	323-325, 139-141 Para más información puede revisar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2021 y el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021, disponibles en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102-38 Ratio de compensación total anual	324-325, 141 Para más información , puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
	102-39 Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	324-325, 141 Para más información , puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS					
	102-40 Lista de grupos de interés	84-85			
	102-41 Acuerdos de negociación colectiva	136-137, 231			Principio 3
	102-42 Identificación y selección de grupos de interés	82-85			
	102-43 Enfoque para la participación de los grupos de interés	82-85, 101-102			
	102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	103-107, 396-397			
PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES					
	102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	La información relativa a las entidades incluidas en los estados financieros consolidados se encuentra en el Anexo I de las Cuentas Anuales: "Composición del Grupo Inditex", disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Relación con Inversores, apartado Informes Anuales			
	102-46 Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	103-107, 397-398			
	102-47 Lista de los temas materiales	103-107, 397-398			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102-48 Reexpresión de la información	20-21, 201-202 Para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al de años anteriores se describen las matizaciones de dichos cambios junto al dato en cuestión.			
	102-49 Cambios en la elaboración de informes	101-103, 347-351			
	102-50 Periodo objeto del informe	El Informe de Gestión Integrado refleja el desempeño económico, social y medioambiental del Grupo Inditex en el ejercicio fiscal 2021, que se extiende del 1 de febrero de 2021 al 31 de enero de 2022.			
	102-51 Fecha del último informe	Jun-21			
	102-52 Ciclo de elaboración de informes	Anual			
	102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	162 Datos de contacto Oficina del Accionista accionistas@inditex.com Tel.: +34 901 330 212 Fax: +34 981 185 365 Departamento de Relaciones con Inversores r.inversores@inditex.com Tel.: +34 981 185 364 Fax: +34 981 185 365 Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales comunicacion@inditex.com Tel.:+34 981 185 400 Fax: +34 981 185 544 Inditex S.A. Edificio Inditex Avda. de la Diputación, s/n 15143 Arteixo, A Coruña, España +34 981 185 400 Página web corporativa de Inditex			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este Informe se ha elaborado de conformidad con la opción 'exhaustiva' de los Estándares GRI.			
	102-55 Índice de contenidos GRI	412-447			
	102-56 Verificación externa	409-411, 396-397			
TEMAS MATERIALES					
COMPORTAMIENTO ÉTICO Y GOBIERNO					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111-115, 318-319 Para más información sobre el Gobierno Corporativo puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo		√ Pág. 409-411	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	302-306, 326-328			
GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016					
	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	300-301 El Código de Conducta y Prácticas Responsables contempla la prevención de la corrupción en todas sus formas. Esta norma es de aplicación al 100% de las unidades de negocio y está disponible en la web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Right to Wear.			Principio 10
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	302-318		√ Pág. 409-411	Principio 10
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	311-312		√ Pág. 409-411	Principio 10

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016					
	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2021, no se han registrado en el Grupo Inditex a través de los canales disponibles acciones jurídicas (firmes) significativas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.			
GRI 307: CUMPLIMIENTO AMBIENTAL 2016					
	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2021, el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna sanción o multa significativa por la vulneración de la legislación y normativa medioambiental.			Principio 8
GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016					
	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El Código de Conducta y Prácticas Responsables indica expresamente que cualquier relación de Inditex con gobiernos, autoridades, instituciones y partidos políticos estará basada en los principios de legalidad y neutralidad. Las contribuciones que en su caso realice la compañía, en dinero y/o en especie, a partidos políticos, instituciones y autoridades públicas, se harán siempre de acuerdo con la legislación vigente y garantizando su transparencia, a cuyo fin, deberán ir precedidas de un informe de la Asesoría Jurídica que acredite su plena legalidad.			Principio 10
GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016					
	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2021, el Grupo Inditex no ha recibido a través de los canales disponibles al efecto multas significativas por incumplimiento de la legislación o la normativa que le resulta.			
OTROS CONTENIDOS: PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS					
	AF4 Política y procedimientos para recibir, investigar y responder a quejas y reclamaciones	302-318			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	337-351			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	337-351			
GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016					
	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2021, Inditex no ha recibido, a través de los canales disponibles al efecto, sanciones administrativas significativas por incumplimientos fundamentales de la normativa en relación con la privacidad y protección de datos de clientes.		√ Pág. 409-411	
RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	82-87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	84-85			
COMUNICACIÓN RESPONSABLE					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-56, 346-347			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	22-23, 52-57, 337-351 Para más información sobre el Marco de Gestión de Riesgo puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016					
	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	154-159, 182-184, 370-371 Los estándares de salud y seguridad de producto son de aplicación general y obligatoria para la totalidad de la producción (100%).			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2021 el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles incumplimientos significativos derivados de las normativas relativas a información y etiquetado de los productos ni de códigos voluntarios.			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2021 el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles incumplimientos significativos derivados de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.			
TRANSPARENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA CADENA DE VALOR					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-57, 200-207			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	200-207, 376-378			
PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	177-184, 192, 208			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 208			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
OTROS CONTENIDOS: CAPACITACIÓN					
	AF5 Estrategia y alcance de los esfuerzos para reforzar la capacitación de los gerentes, trabajadores y otros miembros del personal para mejorar el desempeño social y medioambiental.	128-133, 192-193, 248-249, 250-253			
OTROS CONTENIDOS: RELACIONES COMERCIALES					
	AF6 Políticas para la selección, gestión y descarte de proveedores	200-218 El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex recoge los estándares y requerimientos que deben cumplir los proveedores para formar parte de la cadena de suministro de Inditex. Está disponible en la web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las personas - Nuestros Proveedores.		√ Pág. 409-411	
	AF17 Acciones para identificar y mitigar las prácticas que afecten al cumplimiento del código	209, 215-218, 376			
OTROS CONTENIDOS: EMPLEO					
	AF24 Política relativa al uso y selección de agentes de empleo, incluida la adhesión a los correspondientes Convenios de la OIT.	66-68, 141-142, 203-204, 242-245 Inditex lleva a cabo un análisis y control del cumplimiento de su Estrategia de Sostenibilidad en sus proveedores a través de su Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.			
GENERACIÓN DE VALOR					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60-61, 111-118, 271-277, 290-299			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	5-11, 111-118, 271-277 , 290-299			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016					
	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	385-387, 290-299 En el ejercicio 2021 el valor económico directo generado por el Grupo Inditex ha sido: 27.716 millones de euros (compuesto por los ingresos del Grupo); el valor económico distribuido ha estado compuesto, entre otros, por los gastos de personal (4.179 millones de euros), los impuestos sobre beneficios (734 millones de euros), los dividendos pagados a accionistas (2.180 millones de euros) y la inversión en la comunidad (63,5 millones de euros) el valor económico retenido sería la diferencia entre el generado y el distribuido.			
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	52-53, 60-61, 345-346, 352-356 La Política de Control y Gestión de Riesgos 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 el Grupo 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. Las condiciones climatológicas influyen, entre otros factores, sobre la disponibilidad y el precio de las materias primas utilizadas en los procesos productivos del Grupo. Además, las modificaciones acusadas en los ciclos climáticos pueden afectar a los patrones de demanda.			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	56, 318-319			
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	133, 294		√ Pág. 409-411	
GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016					
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	20-21, 385-386			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	284-289			
GRI 207: FISCALIDAD 2019					
	207- 1 Enfoque fiscal	290-299 La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las Personas - Contribución fiscal.			
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	290-299 La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las Personas - Contribución fiscal.			
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	290-299 La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las Personas - Contribución fiscal.			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	207-4 Presentación de informes país por país	290-299 La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las Personas - Contribución fiscal.			
GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016					
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	141-144, 149-153, 219-223, 273-282			Principio 1
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos-reales y potenciales-en las comunidades locales	181-182, 207-208, 273-289			Principio 1 y 2
OTROS CONTENIDOS: COMUNIDADES LOCALES					
	AF33 Prioridades de la estrategia de inversión en las comunidades	270-280			
	AF34 Cantidad de la inversión en comunidades de los trabajadores, por lugar	270-280			
INNOVACIÓN					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	70-80			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	70-80			
ORIENTACIÓN AL CLIENTE					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	154-159, 370-371			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	154-159, 370-371			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	111-124, 139-140			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	21, 114-117, 234-235			
GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016					
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	111-115, 133-136, 330 Para más información sobre la diversidad en el Consejo de Administración, puede consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio social 2021, disponible en la página web corporativa de Inditex, sección *Compliance*, apartado Buen Gobierno Corporativo.		√ Pág. 409-411	Principio 6
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	111-115, 139-140, 322-323 ,324-325	Información sobre remuneración de mujeres frente a hombres por categoría laboral no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en el Estado de Información no Financiera 2022, que se publicará en el año 2023.	√ Pág. 409-411	Principio 6

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016					
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En el ejercicio social 2021, no se ha tenido conocimiento, a través de los canales de los que dispone el Grupo Inditex, de situaciones de discriminación que hayan implicado vulneraciones de Derechos Humanos. Durante el ejercicio social se ha trabajado en la definición de los criterios y casuísticas que pudieran considerarse incumplimientos o vulneraciones de derechos humanos, y se ha incluido una nueva categoría.		√ Pág. 409-411	
OTROS CONTENIDOS: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
	AF27 Política y acciones para proteger los derechos por embarazo y maternidad de las trabajadoras	124-125, 234-235			
	AF32 Acciones para hacer frente a la discriminación por razón de género y para dar oportunidades a la promoción de las trabajadoras.	116-120			
CALIDAD DE EMPLEO					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	114-124, 133-141, 229-236, 322-325			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	114-115, 133-141, 234, 325			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 401: EMPLEO 2016					
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	La rotación del Grupo Inditex, incluyendo las bajas voluntarias, ha sido del 47,9% (47,5% en mujeres y 49,2% en hombres). Respecto a la rotación por edad, ha sido del 74,9% para menores de 30 años, del 18% para personas entre 30 y 40 años, del 7,8% para mayores de 40 años. La rotación por región varía significativamente, alcanzando un 100,2% en América, seguida de Asia con un 95,7%, un 45% en Europa (sin incluir España) y un 14,2% en España. Durante 2021 se han incorporado a Inditex 20.926 personas, de las cuales el 75% son mujeres frente al 25% de hombres. El 87% de las altas son menores 30 años, el 1% tiene entre 30 y 40 años, y el 12% restante es mayor de 40 años. La mayoría de estas altas corresponden a Europa (sin España), con un 61%, seguido de España, con un 28% de los nuevos empleados.		√ Pág. 409-411	Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	El Grupo aplica los mismos beneficios sociales a los trabajadores temporales, a los que están a tiempo parcial y a jornada completa.			
	401-3 Permiso parental	124-125	Información correspondiente a España, los datos relativos a internacional no están disponibles con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en el Estado de Información no Financiera 2022, que se publicará en el año 2023.	√ Pág. 409-411	Principio 6

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016					
	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales	Los acuerdos colectivos vigentes no recogen un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos que se producen en Inditex. No obstante, cuando sucede algún hecho relevante se notifica con la antelación establecida en la norma vigente (art.41 del Estatuto de los Trabajadores).			Principio 3
GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016					
	407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	66-67, 212-213, 219-231, 300-301 El Código de Conducta y Prácticas Responsables de Inditex recoge el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva. Este Código es de aplicación a todas las operaciones del Grupo. A su vez, el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores establece también este derecho, siendo de aplicación a la totalidad de proveedores del Grupo. El Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex valora el cumplimiento de la libertad de asociación de los trabajadores.			Principio 3
OTROS CONTENIDOS: EMPLEO					
	AF22 Política y prácticas sobre el empleo de trabajadores temporales y a tiempo parcial	133-135			
	AF23 Política relativa al trabajo a domicilio	124-126			
OTROS CONTENIDOS: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN					
	AF29 Porcentaje de lugares de trabajo en los que hay uno o más sindicatos independientes	136-139 El 44% de los centros de trabajo de Inditex cuentan con representación de los trabajadores.			
	AF30 Porcentaje de lugares de trabajo en los que, en ausencia de sindicato, existen comités formados por trabajadores y miembros de la dirección, por país	El Grupo no interviene en órganos de representación de los que no forman parte los sindicatos.			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
OTROS CONTENIDOS: SALARIOS Y HORARIOS					
	AF25 Política y prácticas de deducción salarial más allá de las estipuladas por ley	Inditex no realiza políticas o prácticas de deducción salarial más allá de las estipuladas por ley.			
	AF26 Política de horario laboral, incluyendo la definición de horas extras y acciones para prevenir el trabajo extra o forzoso	136-139 De conformidad con el Código de Conducta y Prácticas Responsables del Grupo, el horario laboral semanal y las horas extraordinarias no excederán el límite legal establecido por la legislación de cada país. Las horas extraordinarias serán siempre voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley. Por su parte, la Política de Derechos Humanos del Grupo Inditex recoge el rechazo a cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, según queda éste definido en el Convenio 29 de la OIT. Lo anterior resulta de aplicación tanto a sus propios empleados como a su cadena de suministro y a cualquier persona física y/o jurídica relacionada con Inditex. Además, el propio Código de Conducta defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo, no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.			
DERECHOS HUMANOS					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	62-68, 219-223			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	65, 212-213			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016					
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	206-214 El Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex prohíbe el trabajo forzoso, siendo de aplicación a la totalidad de operaciones y proveedores del Grupo.			Principio 5
GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016					
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	206-214 El Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex prohíbe el trabajo forzoso, siendo de aplicación a la totalidad de operaciones y proveedores del Grupo.			Principio 4
GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016					
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	20-21, 206-214, 376-378			Principio 1 y 2
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	65-68 Durante el año 2021, se ha continuado avanzando en los procesos de debida diligencia en la cadena de suministro. Así, equipos de Sostenibilidad Social de Inditex en países que concentran la producción de Inditex han recibido formación en distintos ámbitos relacionados con los Derechos Humanos como igualdad de género, diversidad o protección social. Además, este último año se han impartido formaciones a otras áreas de la empresa, como las recibidas por equipos de compra en temas relacionados con prácticas de compra responsable y cómo impactan en la cadena de suministro.			Principio 1
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con claúsulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	62-68, 242-245			Principio 2

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
OTROS CONTENIDOS: CÓDIGO DE CONDUCTA					
	AF1 Contenidos y cobertura del código de conducta	65-68, 305-307 Para más información, puede revisar el Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores, disponibles ambos en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Right to Wear. También puede revisar el Programa de Cumplimiento, disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las personas - Nuestros Proveedores.			
	AF7 Número y ubicación de los lugares de trabajo cubiertos por el código de conducta	65-68, 305-307, 374-375 El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores es aplicable al 100% de los proveedores y fabricantes de Inditex. Más información en relación con la identificación de la cadena de suministro en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con las personas - Nuestros Proveedores.		√ Pág. 409-411	
ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	141-142			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	149-152			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018					
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	141-142, 139-142			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	141-142, 139-142			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	141-142, 139-142			
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	141-142, 139-142 Los comités existentes representan a todos los trabajadores al mismo nivel (dirección y empleados) y todos los acuerdos son confirmados por la dirección. Todos los comités recogen acuerdos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores. Durante el periodo objeto de la memoria Inditex tiene acuerdos en vigor a escala local e internacional con sindicatos en los que se recogen aspectos como equipos de protección personal, inspecciones periódicas, capacitación y educación, mecanismos de reclamación, entre otros.			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	141-142, 139-142			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	141-142, 143-144, 153			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	141-142, 143-144, 153			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	141-142, 144-152			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	141-142, 144-152	Información relativa al índice de gravedad de empleados fuera de España no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la Compañía. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en el Estado de Información no Financiera 2022, que se publicará en el año 2023. Información sobre trabajadores no empleados en centros de trabajo controlados por el Grupo no disponible en los sistemas de la Compañía con el desglose requerido. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información.	√ Pág. 409-411	

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	141-142, 144, 145-146, 148	Información sobre trabajadores no empleados en centros de trabajo controlados por el Grupo no disponible en los sistemas de la Compañía con el desglose requerido. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información.	√ Pág. 409-411	
OTROS CONTENIDOS: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL					
	AF31 Iniciativas y programas para responder, evitar, reducir y prevenir la ocurrencia de trastornos musculo esqueléticos	141-142, 143-144			
GESTIÓN DEL TALENTO					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	126-133			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 114-115, 129-131			
GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016					
	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	128-131 El promedio de horas de formación para el Ejercicio 2021 ha sido de 14,2 horas/empleado (13,9 horas en el caso de las mujeres y 15,2 horas para los hombres). Los datos de formación desglosados por género están disponibles en todos los mercados, que representan al 100% de los empleados del Grupo.		√ Pág. 409-411	Principio 6
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	111-112, 116-124, 126-128, 131-133 El 94% de los empleados del Grupo son menores de 45 años, por lo que no se enfrenta en un futuro próximo a la necesidad de desarrollar programas de ayuda a empleados al final de sus carreras profesionales.			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Todas nuestras personas tienen al menos una vez al año una revisión del desempeño, y cada cadena lleva a cabo este proceso de acuerdo a su modelo de gestión. En el caso de tienda, la conversación sobre el desempeño es continua, ligada a la contribución de cada persona a los objetivos de la tienda, y enfocada al desarrollo profesional, en línea con uno de nuestros rasgos característicos, la promoción interna. En el caso de oficina y al menos una vez al año, se discuten individualmente los objetivos y el desempeño de cada persona y se fijan los objetivos para el siguiente período. Además, se establece un diálogo para favorecer el desarrollo profesional del empleado y conocer sus inquietudes. La retribución variable está totalmente ligada a los resultados de la Compañía y a la aportación de cada persona a su consecución. La información relativa al programa anual de evaluación de desempeño también se puede consultar en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2021 disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Compliance, apartado Buen Gobierno Corporativo.			
ENTORNOS PRODUCTIVOS SOCIALMENTE SOSTENIBLES					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-57, 60-61, 65-68			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 209-213, 374-378			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016					
	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	20, 210-214, 374-378		√ Pág. 409-411	Principio 2
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	209-214, 215-218			Principio 2
OTROS CONTENIDOS: PROCESO DE AUDITORÍA					
	AF2 Partes y personal implicados en la función de cumplimiento del código de conducta	20-21, 219-223, 236-238, 242-244			
	AF3 Proceso de auditoría de cumplimiento	242-244, 205-206, 209-214, 215-218			
	AF8 Número de auditorías realizadas y porcentaje de lugares de trabajo auditados	20-21, 210-214, 376-377		√ Pág. 409-411	
OTROS CONTENIDOS: DETECCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS					
	AF9 Incumplimientos de requisitos legales o de los convenios colectivos sobre salarios	213			
	AF10 Incumplimientos de las normas sobre horas extra	213			
	AF11 Incumplimientos de las normas sobre derechos por embarazo y maternidad	213			
	AF12 Incumplimientos relativos al uso de mano de obra infantil	213		√ Pág. 409-411	
	AF13 Incumplimientos de las normas sobre discriminación por razones de género	213		√ Pág. 409-411	
	AF14 Incumplimientos del código de conducta	213		√ Pág. 409-411	
	AF15 Análisis de los datos derivados de las auditorías de cumplimiento del código	213			
OTROS CONTENIDOS: PLANES CORRECTIVOS					
	AF16 Prácticas correctivas puestas en marcha ante la detección de incumplimientos	204-207, 209-218, 213, 374-378		√ Pág. 409-411	

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
CAMBIO CLIMÁTICO					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-57, 253, 257-261, 352-369 Contamos con nuestra Estrategia de la Energía y trabajamos para minimizar nuestro impacto sobre el cambio climático a través de toda nuestra cadena de valor. Para ello, optimizamos nuestros procesos logísticos, impulsamos la eficiencia en nuestras instalaciones y progresamos en nuestra apuesta por las energías renovables. Para más información sobre la Estrategia Global de Energía de Inditex, está disponible en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente - Energía.			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-57, 70, 253, 257-261			
GRI 302: ENERGÍA 2016					
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	21, 254, 257, 259		√ Pág. 409-411	Principio 7 y 8
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	21, 254, 257, 259		√ Pág. 409-411	Principio 8
	302-3 Intensidad energética	21, 254, 257, 259			Principio 8
	302-4 Reducción del consumo energético	21, 254, 256, 257, 259		√ Pág. 409-411	Principio 8 y 9
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	21, 254, 257-261			Principio 8 y 9
GRI 305: EMISIONES 2016					
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	256, 381-384		√ Pág. 409-411	Principio 7 y 8
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	256, 381-384		√ Pág. 409-411	Principio 7 y 8

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	256		√ Pág. 409-411	Principio 7 y 8
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	256, 381-384			Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	253, 381-384		√ Pág. 409-411	Principio 8 y 9
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	207-208, 259 Se han creado planes de sustitución de equipos de aire acondicionado por otros más eficientes de clase A para las tiendas existentes, garantizando la ausencia de gases destructores de la capa de ozono. Además, gracias a las medidas de ecoeficiencia implementadas en tiendas propias, se han conseguido importantes ahorros eléctricos, especialmente, en los sistemas de climatización, ya que estos pueden lograr un rendimiento y eficiencia energética al menos un 20% mejor que 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.			Principio 7 y 8

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No procede. No se reportan los datos de otras emisiones atmosféricas al considerarse poco significativas debido a las características de los equipos y la periodicidad de las revisiones establecidas por la legislación vigente (no es necesario realizar controles). Las emisiones de partículas derivadas del transporte son generadas por las empresas transportistas subcontratadas, por lo tanto tampoco son aplicables. No obstante, Inditex promueve una mejor gestión y control de las emisiones en su cadena de valor, a través de la herramienta que permite calcular las emisiones conforme a GHG Protocol y definir planes de mejora para su reducción.		Principio 7 y 8
OTROS CONTENIDOS: ENERGÍA					
	AF21 Cantidad de energía consumida y porcentaje de dicha energía procedente de fuentes renovables	21, 254-255, 259		√ Pág. 409-411	

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55-57, 207-208, 262-265 La Estrategia de Global de Gestión del Agua (disponible en la web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente - agua) constituye una hoja de ruta para la gestión sostenible y racional del agua, trabajando para una mejor conservación de la calidad ambiental de los ecosistemas fluviales y marinos. Inditex cuenta además, con su compromiso para alcanzar el vertido cero de sustancias no deseadas que permite contribuir en la sostenibilidad del recurso del agua. Más información en la web específica de Water Action Plan de Inditex.			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	55-57, 262-265			
GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018					
	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	262-265			Principio 7 y 8
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	263, 207-208, 214-218, 20 El abastecimiento de agua en todos los centros, tanto para procesos como para consumo, proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas, por lo que Inditex no impacta sobre hábitats protegidos. Además, todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.			Principio 8
	303-3 Extracción de agua	263			Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	303-4 Vertidos de agua	263 Para más información sobre los Vertidos de agua, puede consultar la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente – agua.			
	303-5 Consumo de agua	263 Se reporta el consumo de agua de todas las sedes, fábricas propias y centros logísticos propios, así como el de las tiendas propias de todo el mundo. El abastecimiento de agua en todos los centros, tanto para procesos como para consumo, proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas. Además, todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.	No procede reportar el consumo de agua en zonas con estrés hídrico, ya que Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos) y productos textiles para el hogar que compra acabados a sus proveedores, por lo que el consumo de agua no es significativo teniendo en cuenta su modelo de negocio, y todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo. En lo que respecta a sus proveedores, la Compañía cuenta con diversas políticas y programas de evaluación y mejora (ej. Código de conducta de fabricantes y proveedores, Green to Wear, etc.) para impulsar la sostenibilidad ambiental en su cadena de suministro.	√ Pág. 409-411	
GRI 306: RESIDUOS 2020					
	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	268-269, 174-177, 196-199			Principio 8
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	268-269, 174-177			Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	306-3 Residuos generados	268 - 269, 174-184 Ninguno de los residuos generados se destina a inyección en pozos de profundidad o al almacenaje *in situ*.	Información sobre los residuos generados en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex cuenta con varios proyectos en marcha con el fin de poder reportar esta información en el año 2023.	√ Pág. 409-411	Principio 8
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	269, 166-172	Información sobre los residuos no destinados a la eliminación en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex cuenta con varios proyectos en marcha con el fin de poder reportar esta información en el año 2023.	√ Pág. 409-411	Principio 8
	306-5 Residuos destinados a eliminación	269	Información sobre los residuos destinados a la eliminación en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex cuenta con varios proyectos en marcha con el fin de poder reportar esta información en el año 2023.	√ Pág. 409-411	Principio 8
GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016					
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	20, 214-218, 374-378		√ Pág. 409-411	Principio 8
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	207-209, 213-215, 281-283		√ Pág. 409-411	Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-57, 60-61, 173, 177-184, 265-267 En el Código de Conducta, Inditex se compromete a minimizar el impacto ambiental a lo largo del ciclo de vida de sus productos. Inditex recoge en su Política de Biodiversidad (disponible en la web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente - biodiversidad) sus objetivos para la protección y conservación. de la misma que ha definido siguiendo los principios establecidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica y reconociendo el trabajo de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN). Para garantizar la aplicación de esta estrategia, sus principios se integran en los planes maestros de cada una de las áreas clave del modelo de negocio. El Grupo Inditex aplica estándares de producción responsable a sus productos en relación con el uso de elementos de origen animal. Inditex cuenta con una política de bienestar animal y una Estrategia de Biodiversidad, ambas disponibles en la web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente -Biodiversidad y Comprometidos con el Medioambiente - Circularidad - Materias Primas Sostenibles, que establecen sus criterios de gestión a lo largo de su cadena de valor.			

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56-57, 60-61, 173, 178-184, 265-267 El compromiso de Inditex con la responsabilidad medioambiental incluye estándares éticos en el uso de productos de origen animal. Más información en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente - Circularidad - Materias Primas sostenibles - Bienestar animal.			
GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016					
	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		No procede. Los terrenos propiedad de Inditex no se hallan adyacentes o dentro de espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad, por lo que no se generan impactos significativos en la biodiversidad.		Principio 8
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	172-174, 177-184, 256-258, 261, 263, 265-267			Principio 8
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Inditex está comprometido con la protección y el desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Se puede revisar la información disponible en materia de Estrategia de Biodiversidad y la Política de Productos Forestales del Grupo en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente – Biodiversidad.	No procede. Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos) y productos textiles para el hogar, que compra acabados a sus proveedores, por lo que no existen hábitats protegidos o restaurados debido a la actividad de la Compañía.		Principio 8

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Inditex está comprometido con la protección y el desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales. Se puede revisar la información disponible en materia de Estrategia de Biodiversidad y la Política de Productos Forestales del Grupo en la página web corporativa de Inditex, sección Un Modelo Sostenible, apartado Comprometidos con el Medioambiente – Biodiversidad.	No procede. Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos) y productos textiles para el hogar, que compra acabados a sus proveedores, por lo que no existen hábitats afectados de manera directa por las operaciones de la organización. En lo que respecta a sus proveedores, la compañía cuenta con diversos programas (ej. The List by Inditex, Green to Wear , etc.) para impulsar la sostenibilidad ambiental en su cadena de suministro.		Principio 8
SOSTENIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	55-57, 186-188			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 177-182, 185-193, 379-380			
GRI 301: MATERIALES 2016					
	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	196-198, 174, 177-180		√ Pág. 409-411	Principio 7
	301-2 Insumos reciclados	179, 196-198, 174, 177, 179		√ Pág. 409-411	Principio 8
	301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	198-199, 176-177		√ Pág. 409-411	Principio 8
GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016					
	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	154-159, 185-193, 379-380		√ Pág. 409-411	

Estándar GRI	Contenido	Número(s) de página y/o respuesta directa	Omisiones	Verificación externa	Principios del Pacto Mundial
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	154-159, 185-193, 379-380		√ Pág. 409-411	
OTROS CONTENIDOS: MATERIALES					
	AF18 Programas para sustituir adhesivos e imprimaciones de base orgánica con adhesivos e imprimaciones cuya base sea el agua	196-199, 172-182, 200-204, 207-208			
	AF19 Prácticas para aprovisionarse de sustancias alternativas más seguras que las incluidas en la lista de sustancias restringidas, incluida la descripción de sistemas asociados de gestión	196-199, 172-182, 200-204, 207-208			
	AF20 Lista de materiales preferentes desde el punto de vista del medioambiente utilizados en productos de confección y calzado	196-199, 172-182, 200-204, 207-208			
CIRCULARIDAD					
GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	103-107, 397-398			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	166-172			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 52-57, 166-172, 382-384, 196-199			

El Estado de Información no Financiera 2021 de Inditex da cuenta detallada de las principales magnitudes del Ejercicio 2021 bajo el prisma de la triple dimensión económica, social y medioambiental. La Memoria 2021 está disponible en su integridad en la página web de la Compañía www.inditex.com donde pueden encontrarse también otras informaciones adicionales de interés.

Datos de contacto

Oficina del Accionista
accionistas@inditex.com
Tel.: +34 901 330 212
Fax: +34 981 185 365

Departamento de Relaciones con Inversores
r.inversores@inditex.com
Tel.: +34 981 185 364
Fax: +34 981 185 365

Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales
comunicacion@inditex.com
Tel.: +34 981 185 400
Fax: +34 981 185 544
Inditex S.A. Edificio Inditex
Avda. de la Diputación, s/n
15452 Arteixo, A Coruña, Spain
+34 981 185 400
www.inditex.com

Fotografía:
Médicos Sin Fronteras, Cáritas, Water.org, Everymother Counts, Entreculturas, ACNUR, China Women Development Foundation, Emilio Montero, Cruz Roja.

www.inditex.com

