

## 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.

### 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-

#### 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 Innovative Companies 2021* de la consultora internacional *Boston Consulting Group*.



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,

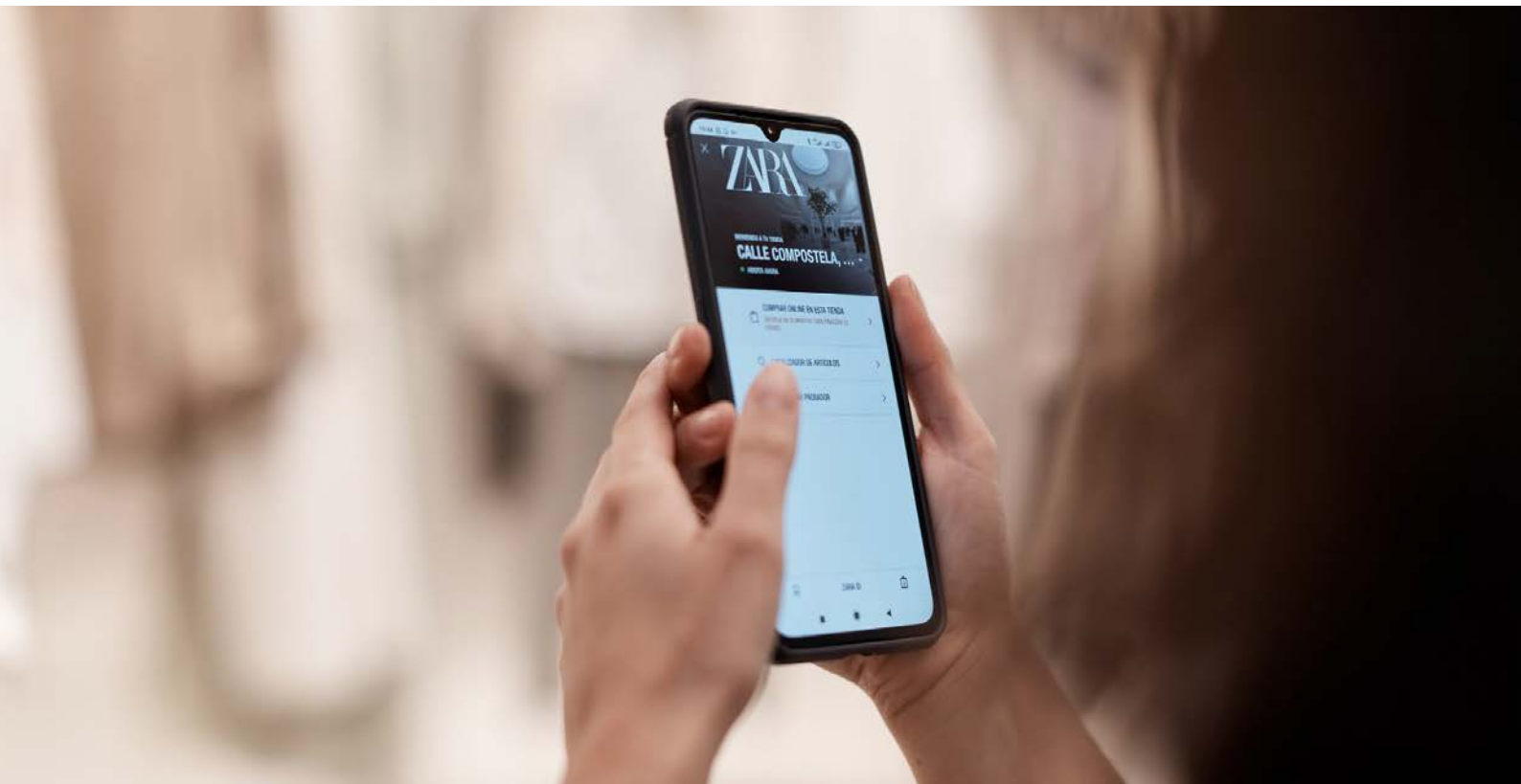
## HITO 2021

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.

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



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 Mobile 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.

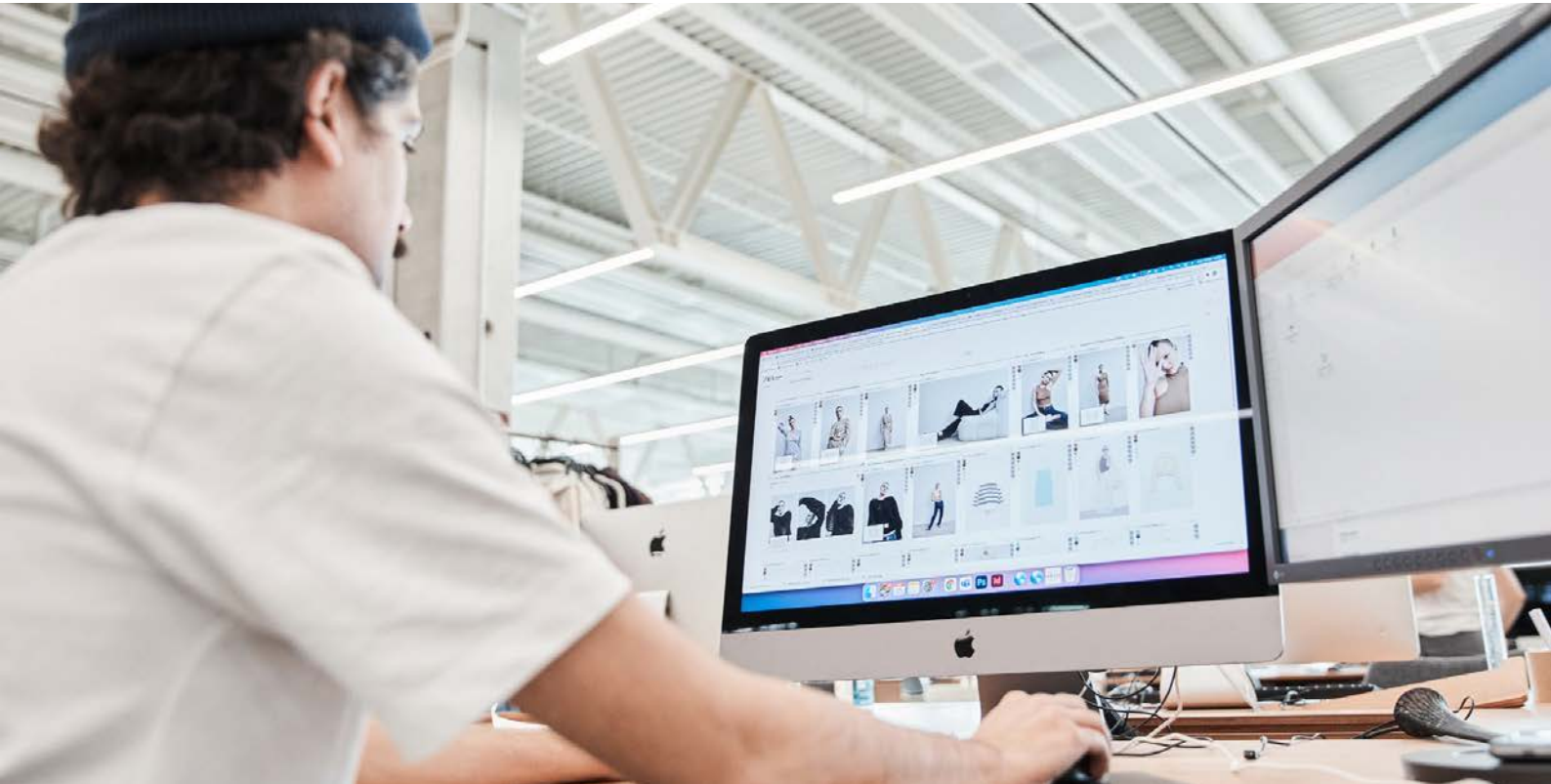
Flexibilidad, agilidad, escalabilidad, resiliencia, integración, seguridad y aprendizaje son las palabras que mejor definen nuestro día a día tecnológico y dan sentido a nuestro propósito. Los **nuevos desarrollos sobre los sistemas del área de Operaciones** son un ejemplo de ello. Con este proyecto, 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<sup>2</sup> 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

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

*Inditex Careers* de forma sencilla, rápida y amigable.

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 **Train**, 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.

① 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.

① 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 reci-

clado mecánico, químico y biológico como solución de referencia en la industria.

① 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.



## 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 passwordless**, que abre el camino a la conexión *passwordless* (sin contraseña) a los servicios.

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.

① Más información en el apartado 5.4.4. *Salud y seguridad de nuestros productos* de este Informe.