

# INDITEX

A woman with dark hair, wearing a light-colored jacket, is focused on operating a green industrial sewing machine. She is holding a piece of fabric and adjusting it on the machine's bed. The machine has a large white spool of thread on the right side. The background is slightly blurred, showing other workers in a factory environment.

Derechos Humanos

## Sobre este informe

Con este informe pretendemos poner la mirada en los aspectos más relevantes del compromiso de Inditex con el respeto de los derechos humanos, en los aprendizajes hasta la fecha y en cómo afrontamos el futuro desde esta perspectiva.

Para ello, hemos tomado como referencia el Marco de Reporte RAFI (por sus siglas en inglés "Reporting and Assurance Frameworks Initiative") la primera guía integral para que las empresas reporten sus avances en materia de derechos humanos<sup>[1]</sup>.

El marco permite a las compañías tanto dar respuesta a las crecientes demandas en materia de derechos humanos por parte de los distintos grupos de interés, como orientar y asegurar las mejores prácticas a la hora de divulgar y reportar información sobre sus políticas, sus procesos y su desempeño en la materia.

[1] Desarrollada por la organización Shift (en colaboración con la consultora Mazars UK), centro líder e impulsor de los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, y que 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 Inditex participa.



## Índice

1. **Gobernanza del respeto de los derechos humanos**
  - 1.1. Recorrido
  - 1.2. Política
  - 1.3. Integrando el respeto por los derechos humanos
  - 1.4. Sensibilización
2. **Definiendo el enfoque**
  - 2.1. Debida diligencia en cadena de valor
  - 2.2. Debida diligencia en cadena de suministro
3. **Gestión de cuestiones destacadas de derechos humanos**
  - 3.1. Participación de los grupos de interés
  - 3.2. Evaluando los impactos
  - 3.3. Mecanismos de reclamación y remediación

Inditex tiene un compromiso claro con los derechos humanos, lo cual implica una aproximación a lo largo de toda la cadena de valor y un proceso de alineación con las mejores prácticas, que nos permite desarrollar un papel activo en la promoción de los derechos humanos y trabajar de manera proactiva en su respeto.

Para transitar este recorrido, contamos desde 2016 con una estrategia alineada con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas (en adelante "Principios Rectores"), y que se extiende a todas las operaciones del Grupo.

La estrategia de derechos humanos de Inditex:

/ Se extiende a todo el modelo de negocio y al desarrollo de sus operaciones de manera global.

/ Involucra tanto al nivel interno (empleados) como al nivel externo (clientes, trabajadores de proveedores, comunidades locales y otros grupos de interés).

/ Abarca operaciones propias y de los socios comerciales.

Los derechos humanos son:

/ Inherentes a todos los seres humanos, sin distinción alguna de nacionalidad, lugar de residencia, sexo, origen nacional o étnico, color, religión, lengua o cualquier otra condición.

/ Interrelacionados, interdependientes e indivisibles.

"Todos los seres humanos nacen libres e iguales en dignidad y derechos y, dotados como están de razón y conciencia, deben comportarse fraternalmente los unos con los otros". **Art. 1, Declaración Universal de los Derechos Humanos, 1948**



## 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

Identifica y prioriza los potenciales impactos derivados de operaciones y relaciones e integra los resultados en los procesos, con el objetivo de prevenir, mitigar o, en su caso, remediar.

### Mecanismos de reclamación

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





# 1. Gobernanza del respeto de los derechos humanos

1.1. Recorrido / 1.2. Política / 1.3. Integrando el respeto por los derechos humanos / 1.4. Sensibilización

## 1.1. Recorrido

El compromiso con los derechos humanos comienza en la génesis de lo que es hoy el Grupo Inditex. La Compañía siempre ha concebido que el negocio ha de poner a las personas con las que se relaciona (internas y externas) en el centro.

Con el crecimiento de Inditex, este espíritu ha ido acompañando cada una de las nuevas fases de expansión y desarrollo. De esta forma, intrínseco en la manera de entender la relación con el entorno, el respeto a los derechos humanos ha sido una constante.

Hay dos elementos relevantes a tener en cuenta en este recorrido, relacionados entre ellos. En primer lugar, un contexto cada vez más complejo. La presencia multinacional, la venta online, la cadena de suministro global o la constante interacción y gran interdependencia de agentes públicos y privados en las relaciones comerciales internacionales acarrearán una reflexión profunda acerca del alcance y rol de la empresa con respecto a los derechos humanos.

Para guiar esta reflexión, en 2011 aparece el segundo elemento disruptivo: los Principios Rectores.

Tras la publicación de los Principios Rectores comenzó una nueva fase del recorrido. En ese momento comenzamos

a alinear nuestros procesos al espíritu de los mismos, entendiendo el respeto a los derechos humanos no solamente cómo una manera de hacer las cosas, sino como un trabajo continuo y técnico que avanza en la creación de políticas y procesos específicos en la materia.

Las empresas deben respetar los derechos humanos. Eso significa que deben abstenerse de infringir los derechos humanos de terceros y hacer frente a las consecuencias negativas sobre los derechos humanos en las que tengan alguna participación.

### Principio Rector 11

Así, en el año 2016 se aprobó nuestra Política de Derechos Humanos, y se estructuró nuestro trabajo en un marco estratégico.

La evolución de la industria, y su transformación, solo puede ir de la mano de la sostenibilidad y, a su vez, una empresa solo puede ser sostenible si el respeto a los derechos humanos está integrado en el modelo de negocio.



### Principios Rectores para las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas

- / Primer marco que relaciona directamente a las empresas con los derechos humanos.
- / Aprobado en 2011 por el Consejo de Derechos Humanos de la ONU.
- / 31 principios dirigidos principalmente a gobiernos y empresas.
- / Responsabilidad adicional al cumplimiento de las leyes nacionales e internacionales.



## Recorrido de la estrategia de derechos humanos

- / Se aprueba en 2016 la **Política de Derechos Humanos**
- / Se capacita al equipo de sostenibilidad social en **procesos de debida diligencia**
- / Se elabora la **matriz de impactos en cadena de suministro**
- / Se lanza la estrategia de sostenibilidad social **“Trabajador en el Centro 2019 – 2022”**
- / Se realiza un **análisis del impacto en los derechos humanos** derivado de la crisis sanitaria de la covid-19
- / Se lleva a cabo un desarrollo de la **estrategia de sostenibilidad social en cadena de suministro y ampliación a otras áreas relevantes de la Compañía**
- / Se actualiza la debida diligencia en la cadena de suministro.

Una empresa solo puede ser sostenible si el respeto a los derechos humanos está integrado en el modelo de negocio



## Estrategia de derechos humanos de Inditex

**Política de Derechos Humanos** | Debida diligencia | Mecanismos de reclamación

### 1.2. Política

La Política de Derechos Humanos representa el primer pilar de nuestra estrategia. El Consejo de Administración de Inditex aprobó la política en 2016, después de que la Comisión de Auditoría y Control (actualmente, Comisión de Auditoría y Cumplimiento) y el Consejo Social emitieran sus informes favorables. Esta política es vinculante para todo el Grupo y los empleados que lo conforman y se hace extensible a toda persona que tiene 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 de Naciones Unidas, entre otros, y plasma el compromiso de Inditex con los valores que estos marcos representan.

La responsabilidad de las empresas de respetar los derechos humanos se refiere a los derechos humanos internacionalmente reconocidos – que abarcan, como mínimo, los derechos enunciados en la Carta Internacional de Derechos Humanos y los principios relativos a los derechos fundamentales establecidos en la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los principios y derechos fundamentales en el trabajo.

**Principio Rector 12**

Para Inditex es prioritario promover el respeto de todos los derechos humanos universalmente reconocidos y, por tanto, esta política es coherente con los principios de actuación de la Compañía y con nuestra voluntad de contribuir a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

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

## 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.

📄 Más información en la Política de Derechos Humanos





La Política de Derechos Humanos se apoya y nutre de otros códigos y políticas del Grupo, así como estándares de obligado cumplimiento tanto para nuestros empleados, como para proveedores y otros grupos de interés. Algunas de estas políticas y códigos relevantes son:

Política de Sostenibilidad	Política de Diversidad e Inclusión	Política Global de Prevención del Acoso Sexual y del Acoso por Razón de Sexo o Identidad de Género en el Trabajo	Código de Conducta y Prácticas Responsables	Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores
Busca definir los principios de Inditex en la materia y su integración con el modelo de negocio y con las actividades que desarrolla.	<p>Establece el marco de la diversidad e inclusión asumido por el Grupo. Reconoce que las personas son únicas gracias a sus diferencias y similitudes.</p> <p>El Grupo cree firmemente que disponer de talento diverso permite entender y conocer mejor la diversidad de los propios clientes y de las comunidades con las que se relaciona la empresa. Además aboga por una cultura de inclusión, igualdad y respeto.</p>	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.	<p>Busca procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de Inditex y de todos sus empleados en el desarrollo de sus actividades, en cualquier parte del mundo, como elemento básico de la cultura empresarial del Grupo.</p> <p>Define los principios y valores que deben regir las relaciones entre la Compañía y sus principales grupos de interés. Su incumplimiento puede conllevar consecuencias disciplinarias.</p>	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.
Aprobada por el Consejo de Administración en 2015 y su última renovación fue en 2020.	Aprobada por el Consejo de Administración en diciembre del 2017 y modificada en 2020.	Aprobada por el Consejo de Administración en 2022.	Aprobado por el Consejo de Administración y su última renovación fue en el año 2012.	Aprobado en el 2001 por el Consejo de Administración, y revisado en los años 2007 y 2012.
Vincula a todo el personal de la Compañía.	Vincula a todo el personal de la Compañía.	Vincula a todo el personal de la Compañía.	Vincula a todo el personal de la Compañía.	Vincula a los proveedores y fabricantes de la cadena de suministro de la Compañía.

Más información sobre las políticas en la página web corporativa de Inditex

Otras políticas y normativas relacionadas:

- / El Estatuto del Consejo Social.
- / El Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.
- / El Reglamento del Comité de Ética.
- / El Procedimiento del Canal Ético.
- / La Política de Inversión en la Comunidad.
- / La Política de Control y Gestión de Riesgos.
- / La Política de Prevención de Riesgos Penales.

- / La Política de *Compliance*.
- / Las Políticas de Integridad.
- / La Política de Seguridad y Salud Laboral.
- / La Política de Cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad.
- / La Política de *Due Diligence*.

Todas estas políticas se difunden y son comunicadas. Paralelamente y como ya mencionado, su aplicación y difusión va implícita en todo el trabajo que desarrollan los empleados del Grupo, así como en las relaciones que se establecen con terceros.

## Un proceso continuo

La política es un elemento clave para la implementación de nuestra estrategia en derechos humanos. Formaliza y plasma la posición de Inditex en relación con su compromiso con el respeto de los derechos humanos internacionalmente reconocidos, así como el establecimiento de los valores y principios que guían su actividad empresarial en sus ámbitos de actuación.

### Nuestro proceso continuo incluye:

- / Revisar y actualizar de la política con el fin de adaptarla a los cambios que puedan surgir en el modelo de negocio o en el contexto donde opere el Grupo, garantizando en todo momento su efectiva implantación.
- / Alinear y desarrollar normativas y procedimientos internos que apoyen la implementación de la política.
- / Divulgar y concienciar interna y externamente a través de formación y sensibilización en materia de derechos humanos.

## 1.3. Integrando el respeto por los derechos humanos

El compromiso con los derechos humanos y, sobre todo, la integración del mismo en el modelo de negocio es posible gracias al convencimiento y empuje al más alto nivel de la Compañía.

El Consejo de Administración es el órgano responsable de aprobar la estrategia de sostenibilidad y la política en materia de derechos humanos. El Consejo cuenta con una Comisión de Sostenibilidad, órgano de carácter informativo y consultivo, responsable de asesorar, supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad, así como de fomentar el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, los derechos humanos, y las relaciones con los distintos grupos de interés en este ámbito.

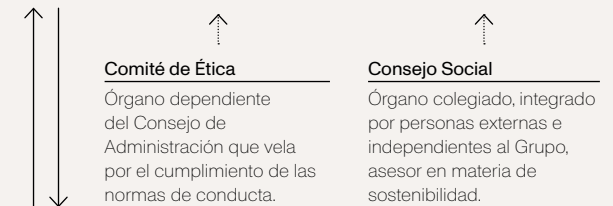
El Grupo cuenta también con un Consejo Social, órgano colegiado, integrado por personas externas e independientes al Grupo, asesor en materia de derechos humanos, entre otros aspectos relacionados con la sostenibilidad.



## Gobernanza y gestión de la sostenibilidad

### Consejo de Administración

Órgano responsable de aprobar la estrategia de sostenibilidad de Inditex.



### Comisión de Sostenibilidad

Órgano responsable de asesorar al Consejo de Administración y de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad en los ámbitos social, medioambiental y de salud y seguridad de nuestros productos, así como de las relaciones con los distintos grupos de interés en este ámbito.



### Director de Sostenibilidad

El Director de Sostenibilidad pertenece a la alta dirección de Inditex y es miembro del Comité de Dirección de la Compañía. Reporta al Consejero Delegado, a la Comisión de Sostenibilidad y, en su caso, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento sobre sostenibilidad incluyendo los ámbitos social, medioambiental y de salud y seguridad de los productos.

📄 Más información en nuestro Estado de Información No Financiera

El Director de Sostenibilidad se encarga de la gestión de todos los ámbitos de la sostenibilidad, incluidos los derechos humanos.

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

De la misma forma, diversas áreas de la Compañía tienen entre sus funciones la gestión diaria de los potenciales impactos en derechos humanos a lo largo de la cadena de valor. Sostenibilidad, Cumplimiento Normativo, Gestión de Riesgos o Recursos Humanos, entre otros, desarrollan políticas y procedimientos para integrar los resultados de los procesos de debida diligencia en las operaciones y permear a toda la Compañía en la práctica del respeto y fomento de los derechos humanos.

## Un proceso continuo

La involucración de la alta dirección y la asignación de responsabilidades en relación a los derechos humanos permite avanzar en la implementación de la estrategia a todos los niveles.

### Nuestro proceso continuo incluye:

- / Reportar periódicamente a la Comisión de Sostenibilidad.
- / Organizar reuniones e intercambio de ideas sobre temas relevantes con el Consejo Social.
- / Involucrar las distintas áreas de la Compañía en la responsabilidad con respecto de los derechos humanos.



## 1.4. Sensibilización

La concienciación o sensibilización es la base fundamental para que la 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 cadena

En Inditex integramos prácticas responsables y éticas en todo lo que hacemos tanto internamente como en nuestras relaciones con terceros para así promover el respeto de los derechos humanos de todos nuestros empleados y cualquier persona con la que nos relacionemos al desarrollar nuestra actividad.

## Formación específica en derechos humanos

Llevamos a cabo formaciones especializadas en derechos humanos diseñadas específicamente para Inditex, impartida a través de un contenido *online* que cubre aspectos cómo la definición de los derechos humanos, la relevancia de los mismos, la relación entre empresas y derechos humanos y, en particular, el rol de Inditex en el respeto de los derechos humanos, en un recorrido a lo largo de la cadena de valor.

Esta formación, que ha sido recibida en las áreas clave de la Compañía, se ha complementado con sesiones interactivas y presenciales más especializadas para áreas como sostenibilidad o logística y distribución.



de suministro, las formaciones se ven complementadas por el 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.

En particular, llevamos a cabo formaciones a proveedores en materias como igualdad de género, diálogo social o temas relacionados con la seguridad y salud. Asimismo, se imparten formaciones sobre prácticas de compra responsable a compradores y responsables comerciales de las distintas cadenas.

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.

Además, todas nuestras personas tienen disponible una plataforma formativa online, TRAIN, en la cual se han desarrollado cursos específicos sobre *Compliance* y *Diversidad e Inclusión*, entre otros. En esa misma plataforma se ha desarrollado el *Zara Camp*, dentro del cual existen cursos específicos sobre temáticas relevantes para el modelo de negocio, como sostenibilidad del producto o gestión de la cadena de suministro, que incluyen e integran la perspectiva de derechos humanos.

Cabe destacar que nuestras personas además reciben diversas formaciones al incorporarse a trabajar en la Compañía, incluyendo formación en sostenibilidad y respeto de los derechos humanos.

[i](#) Más información en nuestro Estado de Información No Financiera

[i](#) Más información en el Informe Trabajador en el Centro

## Un proceso continuo

La sensibilización y la formación de todas nuestras personas es fundamental para crear una cultura de respeto de los derechos humanos.

**Nuestro proceso continuo incluye:**

- / Desarrollar contenidos formativos y de desarrollo de capacidades específicas sobre sostenibilidad en las plataformas online TRAIN y Zara Camp.
- / Implementar programas de formación a proveedores y trabajadores en diálogo social, protección de migrantes o igualdad de género, entre otros, en el marco de la estrategia Trabajador en el Centro.



## 2. Definiendo el enfoque

2.1. Debida diligencia en cadena de valor / 2.2. Debida diligencia en cadena de suministro

## Estrategia de derechos humanos de Inditex

Política de Derechos Humanos

**Debida diligencia**

Mecanismos de reclamación

El proceso de debida diligencia es la herramienta a través de la cual identificamos los potenciales impactos en materia de derechos humanos en nuestra cadena de valor con el fin de priorizarlos, e implementar los mecanismos adecuados para prevenirlos y mitigarlos.

Debido a las características de la Compañía y del sector, el enfoque de aplicación de la debida diligencia en el marco de la estrategia de derechos humanos se aborda en dos líneas paralelas de trabajo, compartiendo aprendizajes y fortaleciendo las sinergias.

Con el fin de identificar, prevenir, mitigar y responder ante las consecuencias negativas de sus actividades sobre los derechos humanos, las empresas deben proceder con la debida diligencia en materia de derechos humanos. Este proceso debe incluir una evaluación del impacto real y potencial de las actividades sobre los derechos humanos, la integración de las conclusiones, y la actuación al respecto; el seguimiento de las respuestas y la comunicación de la forma en que se hace frente a las consecuencias negativas.

**Principio Rector 17**



## 2.1. Debida diligencia en cadena de valor

En línea con los Principios Rectores, extendemos la estrategia en materia de derechos humanos a lo largo de toda la cadena de valor, lo que supone identificar y priorizar impactos potenciales para integrar las conclusiones en nuestra actividad. El diseño de estos procesos involucra a todas las áreas clave de la Compañía, como Recursos Humanos o Gestión de Riesgos, y es revisado y actualizado continuamente.

En este sentido, se abordan los distintos procesos entendiendo cuáles son los potenciales impactos, qué herramientas existen actualmente para evitarlos y mitigarlos y cómo pueden enriquecerse y complementarse estas herramientas de manera continua. Igualmente, relevante es la conexión y sinergia de las distintas áreas de la Compañía en este proceso.

Cabe por ejemplo destacar en este sentido la colaboración entre el equipo de Diversidad e Inclusión de Recursos Humanos y el equipo que desarrolla la estrategia de Género, Diversidad e Inclusión en cadena de suministro. Tratamos de compartir buenas prácticas para poder replicar acciones, y trabajar de manera sistémica en abordar e impulsar esta perspectiva tanto interna como externamente.

## 2.2. Debida diligencia en cadena de suministro

Debido a nuestro modelo de negocio, nuestra cadena de suministro es uno de los elementos más críticos en nuestra cadena de valor, que requiere un especial foco en el fomento y respeto de los derechos humanos de los trabajadores. Para ello, contamos con la estrategia Trabajador en el Centro. Su objetivo es generar un impacto positivo en los trabajadores de nuestra cadena de suministro como principales beneficiarios de sus programas y proyectos.

En 2018 llevamos a cabo un proceso de debida diligencia, apoyado por la organización Shift – experta en la materia -, a través del cual se identificaron los principales potenciales riesgos en derechos humanos desarrollando mapas de calor en cada uno de nuestros clústeres, e implementando los principios de severidad y probabilidad.

Este proceso de debida diligencia se revisa periódicamente con el fin de identificar posibles nuevos riesgos en derechos humanos y adaptar nuestra estrategia para poder prevenirlos o remediarlos.

Gracias a este proceso creamos las áreas de impacto prioritarias (AIPs) en las que se enmarca la estrategia y que recogen las cuestiones identificadas.

📄 Más información en el Informe Trabajador en el Centro

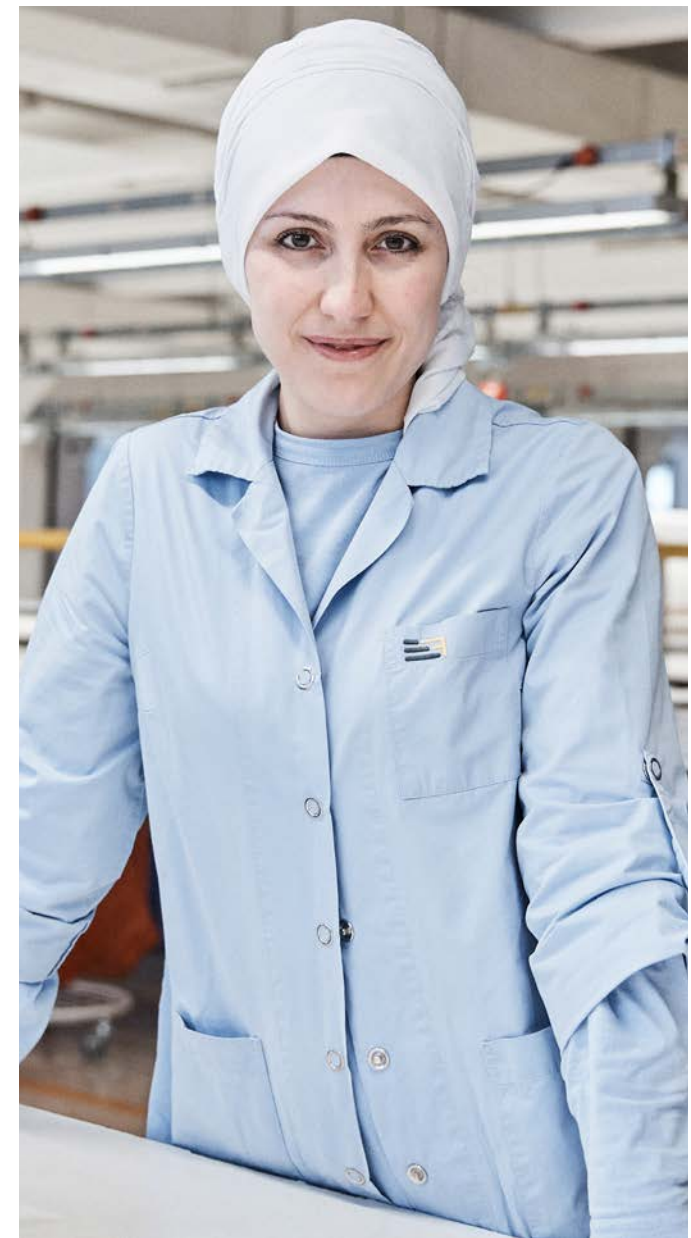
## Derechos humanos y medioambiente

Existe actualmente consenso en que las normas relativas a derechos humanos aplican en todos los ámbitos relacionados con el medioambiente.

En 2022, la Asamblea General de las Naciones Unidas reconoció el derecho humano a un medio ambiente limpio, saludable y sostenible a través de una resolución heredera de los pasos que había dado el Consejo de Derechos Humanos de Naciones Unidas y de la presencia habitual de temas medioambientales en los informes y reuniones del relator especial de derechos humanos de la ONU en los últimos años.

Esto pone de manifiesto la íntima relación entre los derechos humanos y el medio ambiente.

En Inditex entendemos esta relación de manera que nuestro enfoque en la identificación y gestión de los derechos humanos incluye una mirada ampliada hacia el medioambiente, tanto incluyendo aspectos medioambientales en los procesos de debida diligencia como abordando de una manera integrada temas relativos al clima, al agua o a la biodiversidad, fundamentales además para la vida humana y el bienestar.



## Principales derechos humanos relacionados con las 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		■			■		■





Estas áreas de trabajo conforman la estrategia de “Trabajador en el Centro”. Cada una de ellas cuenta con un objetivo y con unas líneas de acción específicas, además de un equipo de trabajo especializado. Está compuesta por tres dimensiones en las que trabajamos de manera transversal en todas las AIPs:

- / Entorno laboral: asegurar que todas las instalaciones productivas cumplen con nuestros estándares en materia social y de derechos humanos.
- / Bienestar: impulsar el desarrollo de las comunidades en las que conviven los trabajadores.
- / Industria: generar alianzas para afrontar retos globales y conjuntos a los distintos actores del sector y la industria.

## Un proceso continuo

Para Inditex es clave trabajar en procesos de mejora continua y de debida diligencia que nos apoyen a retroalimentar nuestra estrategia en derechos humanos y a identificar en todo momento aquellos asuntos más relevantes en la materia para poder prevenir y mitigar cualquier posible impacto negativo.

### Nuestro proceso continuo incluye:

- / Identificar nuevos potenciales retos y riesgos en materia de derechos humanos en toda nuestra cadena de valor con el objetivo de prevenirlos y mitigarlos.
- / Actualizar periódicamente la estrategia de sostenibilidad social mediante ejercicios de debida diligencia.



### 3. Gestión de cuestiones destacadas de derechos humanos

3.1. Participación de los grupos de interés / 3.2. Evaluando los impactos / 3.3. Mecanismos de reclamación y remediación



### 3.1. Participación de los grupos de interés

La comunicación con los grupos de interés nutre nuestro proceso de debida diligencia. Nuestra cercana colaboración con ellos nos permite obtener información de distintas fuentes que alimentan nuestra estrategia. La flexibilidad y rapidez con la que actuamos ante cualquier reto que se nos plantee en materia de derechos humanos hace que podamos incorporar nuevos mecanismos, herramientas o desarrollar nuevos planes que nos ayuden en la identificación, prevención, mitigación y en caso de ser necesario, remediación de potenciales impactos.

En este sentido, son fundamentales las sólidas relaciones que establecemos con organizaciones expertas en la materia y que nos apoyan tanto en el desarrollo de proyectos específicos

como en formaciones, o en la creación e implementación de nuestras estrategias, entre otras actividades. Claros ejemplos de esto son nuestras alianzas con la Organización Internacional del Trabajo, con las federaciones sindicales IndustriALL Global Union o UNI Global Union, con el Pacto Mundial de Naciones Unidas, o con Shift, organización líder e impulsora de los Principios Rectores.

Asimismo, es fundamental establecer un diálogo con los colectivos potencialmente impactados por las operaciones de la empresa, tanto directamente como a través de sus representantes. Escuchar, entender y responder a sus expectativas forma parte del proceso de debida diligencia y, en general, de la integración del respeto a los derechos humanos en las operaciones y relaciones. Empleados, clientes o trabajadores de la cadena de suministro son ejemplos de colectivos con los cuales mantenemos un diálogo abierto y transparente.

#### Un proceso continuo

La colaboración y diálogo con nuestros grupos de interés es fundamental para trazar una estrategia en materia de derechos humanos robusta. Estos, como expertos en distintas materias no ayudan a enriquecer nuestro plan de trabajo.

##### Nuestro proceso continuo incluye:

- / Colaborar con nuestros grupos de interés en la promoción de los derechos humanos como puede ser el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva.
- / Continuar proporcionando las herramientas necesarias a los trabajadores para que ejerzan sus derechos a través del diálogo social.
- / Afianzar la comunicación y colaboración con nuestros principales grupos de interés en la materia.

### 3.2. Evaluando los impactos

#### a/ Cadena de valor

Una línea principal de trabajo es la evaluación y seguimiento de los proveedores de todas las operaciones en la cadena de valor, para su análisis incluso antes de comenzar sus relaciones con Inditex, con el doble objetivo de detección de potenciales impactos en materia de derechos humanos y de establecer desde el principio un diálogo y expectativas de corresponsabilidad en el respeto de los derechos humanos.

Para ello, se han identificado y analizado los distintos sectores a los que pertenecen los proveedores (todos aquellos proveedores de bienes y servicios que no forman parte de la cadena de suministro, esto es, no directamente relacionados con la fabricación de los productos que Inditex comercializa). Cada sector plantea distintos retos en materia de derechos humanos, por tipología de trabajadores o por el tipo de proceso o servicio que llevan a cabo, entre otros factores.

Asimismo, tenemos en cuenta el tipo de relación del proveedor con Inditex, entre otras cosas para determinar la influencia que la Compañía puede ejercer en el aseguramiento de las mejores prácticas en materia de derechos humanos.

La combinación de estos factores nos permite identificar tanto el tipo de evaluación previa para cada proveedor como el seguimiento posterior a lo largo de la relación comercial.

La diversidad de sectores y los distintos grados de madurez de los mismos con respecto a la aplicación de políticas y procedimientos dirigidos al respeto de los derechos humanos hace que, además de una debida diligencia individual, sea necesaria la colaboración con otros grupos de interés para permear esta cultura de diligencia y respeto de una manera colectiva.

En el ámbito de la distribución y la logística de la Compañía, se realizan formaciones en derechos humanos a los distintos equipos, estableciendo procesos de debida diligencia que se

materializan en nuevas herramientas como las evaluaciones laborales y sociales en centros de distribución.

Paralelamente, las empresas que forman parte de nuestra cadena de suministro están sujetas a nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Deben cumplir con los estándares contenidos en el Código para poder empezar a formar parte y permanecer en ella. Contamos con herramientas de verificación y mejora del cumplimiento que cubren toda la cadena de suministro y que nos permiten una gestión sostenible y responsable de nuestros proveedores.

**b/ Cadena de suministro**

Particularmente en la cadena de suministro se avanza en las áreas de impacto prioritarias (AIPs) identificadas y enmarcadas en la estrategia Trabajador en el Centro.

En el informe Trabajador en el Centro se detallan las distintas líneas de acción, programas y alianzas mediante las cuales se implementa la estrategia, y su progreso e impacto sobre los trabajadores de la cadena de suministro y las comunidades.



## Identificación, evaluación y seguimiento de los proveedores de la cadena de valor

### Proveedores



## Un proceso continuo

El desarrollo de mecanismos que nos apoyen a prevenir y mitigar cualquier potencial riesgo en nuestra cadena de valor y en nuestra cadena de suministro, es fundamental para los procesos de mejora continua y de debida diligencia permanente que definen nuestra estrategia.

**Nuestro proceso continuo incluye:**

- / Colaborar con nuestros grupos de interés en el desarrollo de herramientas y metodologías que nos faciliten la identificación de posibles riesgos en nuestras operaciones.
- / Desarrollar nuevas líneas de acción en cadena de suministro que nos ofrezcan un conocimiento cada vez más profundo de las necesidades de los trabajadores con el objetivo de generar un impacto positivo.

ⓘ Más información en nuestro Estado de Información No Financiera

ⓘ Más información en el Informe Trabajador en el Centro

## Estrategia de derechos humanos de Inditex

Política de  
Derechos Humanos

Debida  
diligencia

Mecanismos  
de reclamación

### 3.3 Mecanismos de reclamación y remediación

Los mecanismos de reclamación, tercer pilar de la estrategia de derechos humanos, son clave para mejorar el proceso de debida diligencia, ya que facilitan la identificación de potenciales impactos, y nos permiten reaccionar y mitigar cualquier riesgo anticipadamente.

Nuestro principal mecanismo de reclamación es el Canal Ético, que se encuentra a disposición tanto de los empleados de Inditex como de fabricantes, proveedores o terceros con relación directa e interés comercial o profesional legítimo. La comunicación a través de este canal permite trasladar al Comité de de Ética, de forma estrictamente confidencial, e incluso anónimamente, consultas y comunicaciones relacionadas con la

interpretación y cumplimiento de la normativa interna de conducta, para que este pueda analizarlas y en su caso, adoptar las medidas necesarias. El Procedimiento del Canal Ético, 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: i) máxima confidencialidad; ii) presunción de inocencia y preservación del derecho al honor de los denunciados; iii) prohibición de represalias; iv) uso adecuado de los datos personales manejados; v) derecho de audiencia de las partes.

Otro mecanismo destacado es el que se establece bajo el paraguas de nuestro Acuerdo Marco Global con la federación internacional de sindicatos de la industria *IndustriALL Global Union*. Gracias al Acuerdo Marco Global, en vigor desde el año 2007 y renovado en 2019, nos acercamos a los trabajadores de la cadena de suministro a través de sus representantes y promovemos el diálogo social. El objetivo del Acuerdo Marco es "garantizar el respeto de los derechos

Para que sea posible atender rápidamente y reparar directamente los daños causados, las empresas deben establecer o participar en mecanismos de reclamación eficaces de nivel operacional a disposición de las personas y las comunidades que sufran las consecuencias negativas.

**Principio Rector 29**



humanos en el entorno social y laboral promoviendo el respeto a las normas laborales en toda la cadena de suministro de Inditex.” Su alcance cubre todas las fábricas que forman parte de la cadena de suministro de Inditex y que dan trabajo a millones de trabajadores en todo el mundo. En ese camino de diálogo y respeto se han ido construyendo elementos esenciales para la efectividad de las metas propuestas, creando un canal de comunicación, fortaleciendo a los sindicatos locales, formando a trabajadores, sus representantes y la gerencia de las empresas en el Acuerdo Marco Global y sus contenidos, creando la figura de los expertos sindicales para el apoyo en la resolución de incidentes y, recientemente, creando el Comité Sindical Global como órgano de gestión y representación de todas las zonas del mundo para asegurar una implementación global. Además, se ha establecido con ellos un canal directo para la resolución de incidentes en todo el mundo.

A pesar de contar con mecanismos para identificar y prevenir potenciales impactos negativos, existen ocasiones en las que algún derecho debe ser reparado y para ello es importante analizar la situación de vulneración en su contexto, atender a las demandas de las partes afectadas y ofrecer el tipo de reparación más adecuado en caso de ser necesario.

De esta forma, además del respeto de mecanismos externos a Inditex, contamos con mecanismos específicos y procedimientos de reparación.

Para ello, en algunas ocasiones trabajamos en colaboración con diversas organizaciones que nos ayudan a llevar a cabo las acciones más adecuadas en cada situación. Por ejemplo, contamos con distintos programas y herramientas de remediación en la cadena de suministro, tanto en la forma de planes de acción correctivos para los incumplimientos detectados en las fábricas con respecto al [Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores](#) como, por ejemplo, de manera más específica, programas de remediación para migrantes o refugiados, como es el caso de nuestra colaboración con la organización MUDEM en Turquía.

## Cadena de suministro / Trabajador en el Centro: Remediación de trabajadores refugiados en las fábricas de la cadena de suministro

**Derechos relacionados:** Libertad de asociación, no discriminación, educación, vida, propiedad, prohibición de trabajo forzoso, libertad de pensamiento, creencia y religión, privacidad, protección contra la violencia, y salud.

Desde Inditex hemos desarrollado un proceso de debida diligencia en materia de derechos humanos en cadena de suministro que nos ha permitido identificar aquellas áreas prioritarias donde podemos tener un mayor impacto. Una de estas áreas es la de Protección de Migrantes y Refugiados. Este grupo de trabajadores es de especial vulnerabilidad por los diversos factores que conforman su vida profesional y personal. Para hacer frente a los retos que supone pertenecer a este grupo de trabajadores dentro de una cadena de suministro global, hemos creado tres líneas de acción que nos ayudan a identificar las necesidades y los riesgos de estos: planes de remediación para refugiados y migrantes, prácticas de empleo y contratación justas para migrantes y refugiados, y fortalecer la cohesión social y laboral, siendo la primera la más definitoria en este punto del informe.

Concretamente, en Turquía colaboramos con la organización MUDEM, experta en la materia. Conjuntamente elaboramos evaluaciones que nos permiten identificar a través de diversas herramientas la situación de un trabajador migrante o refugiado, y apoyarlo en la remediación y regularización de su caso adaptándonos a cada una de las casuísticas.

📄 Más información en el Informe de Trabajador en el Centro



📄 Más información sobre el Canal Ético en la página web corporativa de Inditex

📄 Más información sobre el funcionamiento del Canal Ético en nuestro Estado de Información No Financiera

📄 Más información sobre los Planes de Acción Correctivos en nuestro Estado de Información No Financiera

## Un proceso continuo

Siendo los mecanismos de reclamación el tercer pilar de nuestra estrategia y por tanto, una parte clave para el desarrollo de esta, vamos a seguir trabajando en su implementación como fuente de información para la identificación de asuntos relevantes en materia de derechos humanos.

**Nuestro proceso continuo incluye:**

- / Identificar todos los mecanismos de reclamación formales e informales.
- / Formar sobre mecanismos de reclamación desde una perspectiva de derechos humanos.
- / Desarrollar mecanismos de remediación.

## Hoja de ruta de Inditex en el respeto de los derechos humanos

### Gobernanza del respeto de los derechos humanos

---

- / El recorrido de Inditex desde la aprobación de la Política de Derechos Humanos
- / La Política, sus elementos principales y su relación con otras políticas y estándares de la Compañía
- / La integración y el compromiso con los derechos humanos en todos los niveles de la empresa
- / La necesidad de concienciar y sensibilizar tanto a trabajadores internos como a los trabajadores de la cadena de suministro en materia de derechos humanos

1º pilar de nuestra estrategia  
**La política**

---

*Queremos contar contigo en este camino.  
Te escuchamos en [sustainability@inditex.com](mailto:sustainability@inditex.com)*

### Definiendo el enfoque

---

- / La debida diligencia como mecanismo para identificar potenciales impactos en materia de derechos humanos
- / La debida diligencia en nuestra cadena de valor
- / La debida diligencia en nuestra cadena de suministro que nos permite trazar nuestro plan estratégico "Trabajador en el Centro" conformado por las áreas de impacto prioritarias identificadas

2º pilar de nuestra estrategia  
**La debida diligencia**

---

### Gestión de cuestiones destacadas de derechos humanos

---

- / La relevancia de la sinergias, del diálogo y de las alianzas internas y externas para facilitar la integración e implementación de la estrategia de derechos humanos en Inditex
- / La creación de herramientas y planes de trabajo para integrar la debida diligencia en la gestión
- / Los mecanismos de reclamación como elemento que alimenta nuestro proceso de debida diligencia y que nos apoya en nuestra mejora continua

3º pilar de nuestra estrategia  
**Los mecanismos de reclamación**

---

**INDITEX**

[www.inditex.com](http://www.inditex.com)