

7

Social

7.1. Nuestras personas

7.2. Trabajadores de la cadena de suministro

7.3. Comunidades

7.4. Nuestros clientes



7.1. Nuestras personas

Asunto Material: Condiciones laborales justas; Diversidad, equidad e inclusión; Gestión del talento; Salud, seguridad y bienestar.



7.1.1. Cómo somos

GRI 2-4; 2-7; 3-3; 404-2; 405-1; 405-2; AF22

En Inditex creemos que nuestros equipos son el motor de la transformación y continuo crecimiento de la Compañía, gracias a su talento, compromiso y capacidad de adaptación a los cambios del entorno.

Nuestro objetivo es que cada una de nuestras personas pueda desarrollar su máximo potencial como parte de un equipo diverso, creativo e innovador. Para ello, impulsamos las oportunidades de desarrollo y formación, con el propósito de contribuir a su crecimiento profesional y personal.

La estrategia de personas se sustenta sobre cuatro pilares: promover nuestros **valores** y nuestra **cultura; diversidad e inclusión en nuestros equipos**, con **igualdad** de oportunidades; una firme apuesta por el **talento**, proporcionando oportunidades de desarrollo, promoción interna y movilidad; y garantizar la **seguridad, salud y bienestar** de nuestros equipos, con empleos de calidad, estables y estimulantes.

A cierre del ejercicio 2023, nuestro Grupo está formado por un equipo de **161.281 personas empleadas en 57 mercados y que representan un total de 174 nacionalidades** (164.997 personas, 59 mercados y 182 nacionalidades en 2022).

El Grupo Inditex se caracteriza por cuatro atributos:

Diversidad generacional y de género

Presencia internacional

Carácter horizontal

Cliente en el centro

La plantilla del Grupo se define por su **diversidad de género y de edad**, en la que destaca la presencia mayoritaria de mujeres. A cierre del ejercicio 2023, **el 74 % de nuestra plantilla está integrada por mujeres**, frente al 26 % de hombres (75 % y 25 % en 2022). Además, un 0,02 % de nuestra plantilla se identifica como género no binario y un 0,01 % como género no especificado-otros⁴⁸. En cuanto a la edad, nuestros equipos están formados por personas de **distintas generaciones**, destacando en número los colectivos más jóvenes. La edad media de nuestra plantilla es de 30,6 años (29,6 años en 2022).

La **presencia internacional** del Grupo, con personas empleadas en 57 mercados es otra de nuestras fortalezas, por ser una oportunidad para definir políticas globales, a la vez que atendemos las particularidades de cada mercado, lo que nos enriquece y refuerza nuestra cultura corporativa. La multiculturalidad nos permite incorporar ideas nuevas e intercambiar experiencias, lo que nos convierte en una empresa más creativa y preparada para entender la complejidad del mercado. España, con 47.761 personas empleadas, representa el 30 % del total de la plantilla.

Nuestro **carácter horizontal** promueve una comunicación abierta entre toda la plantilla, y favorece la creación de entornos de trabajo colaborativos. Este diálogo continuo nos permite identificar oportunidades de mejora en todas las áreas y niveles de nuestro negocio. Además, concebimos las clasificaciones profesionales con amplitud y en todas ellas tienen especial relevancia las posiciones de tienda.

El **cliente se sitúa en el centro** de nuestro modelo de negocio. De tal forma, las tiendas, en las que trabajan el 86 % de nuestras personas, ocupan un lugar fundamental en la Compañía. En los últimos años cabe destacar que se ha producido un fuerte crecimiento de los equipos dedicados a *online*, que junto al resto de áreas de actividad del Grupo (fábricas, logística y servicios centrales) brindan servicio a la plataforma integrada de tienda y *online* de nuestras siete marcas, compuesta por una red de más de 5.600 tiendas.

⁴⁸ Como parte de nuestro compromiso con la diversidad de género y la no discriminación, desde el año fiscal 2023 hemos ampliado el espectro de identidades de género reportadas dentro de los indicadores de plantilla. La información relativa a años anteriores para el género no binario o no especificado-otros no está disponible.

Nuestras personas en 2023

161.281 personas

174 nacionalidades

Distribución por actividad

	2023		2022	
	Plantilla	%	Plantilla	%
Tienda	138.977	86 %	143.365	86 %
Servicios Centrales	11.612	7 %	11.374	7 %
Logística	10.090	6 %	9.670	6 %
Fábricas	602	1 %	588	1 %
Total	161.281	100 %	164.997	100 %

Distribución por geografía

	2023		2022	
	Plantilla	%	Plantilla	%
América	19.963	12 %	20.909	13 %
Asia y resto del mundo	15.526	10 %	14.457	9 %
España	47.761	30 %	46.154	28 %
Europa (s/ España)	78.031	48 %	83.476	51 %
Total	161.281	100 %	164.997	100 %

Distribución por edad

	2023		2022	
	Plantilla	%	Plantilla	%
Menos de 30 años	89.690	56 %	94.666	57 %
De 30 a 40 años	43.310	27 %	44.644	27 %
Más de 40 años	28.281	18 %	25.686	16 %
Total	161.281	100 %	164.997	100 %

Distribución por género

	2023		2022	
	Plantilla	%	Plantilla	%
Mujer	118.925	74 %	123.201	75 %
Hombre	42.309	26 %	41.796	25 %
No binario	25	0,02 %	—	—
Otros/No especificado	22	0,01 %	—	—
Total	161.281	100 %	164.997	100 %





A continuación se muestran los desgloses y evolución de la plantilla por clasificación profesional y mercado. La descripción funcional de cada uno de los grupos de clasificación profesional que se incluyen a lo largo del Informe es la siguiente:

/ Dirección: empleados en posiciones de dirección con responsabilidad sobre grupos de trabajo interdisciplinarios, 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 clasificación profesional

	2023		2022	
	Plantilla	%	Plantilla	%
Dirección	9.811	6 %	10.692	6 %
Responsable	14.976	9 %	14.754	9 %
Especialista	136.494	85 %	139.551	85 %
Total	161.281	100 %	164.997	100 %

Distribución por mercado^{49,50}

Europa (s/ España)	2023	2022
Albania	310	332
Alemania	5.046	4.951
Austria	1.409	1.320
Bélgica	2.955	2.977
Bielorrusia	352	370
Bosnia-Herzegovina	427	420
Bulgaria	781	750
Croacia	1.184	1.125
Dinamarca	295	296
Eslovaquia	467	469
Eslovenia	228	218
Finlandia	174	203
Francia	10.975	11.302
Grecia	4.065	3.930
Hungría	1.109	1.214
Irlanda	1.016	1.027
Italia	10.283	9.971
Luxemburgo	304	335
Macedonia del Norte	325	315
Mónaco	40	41
Montenegro	165	155
Noruega	343	364
Países Bajos	3.089	2.947
Polonia	4.594	4.623
Portugal	6.964	7.016
Reino Unido	6.739	6.751
República Checa	674	676
Rumanía	2.899	2.879
Rusia	3	5.303
Serbia	1.422	1.262
Suecia	695	716
Suiza	1.398	1.470
Turquía	6.496	6.622
Ucrania	809	1.127
Total	78.031	83.476

⁴⁹ Como consecuencia del conflicto en Ucrania iniciado en febrero de 2022, las operaciones en dicho mercado continúan suspendidas a fecha de publicación de este Informe. Durante el año 2023, Inditex mantiene el apoyo a la plantilla de Ucrania, manteniendo el pago íntegro de las nóminas y las medidas necesarias de apoyo al personal en todo lo que fuese necesario. En lo que respecta a la actividad en Rusia, la variación interanual del número de empleados se debe a la venta de nuestro negocio al Grupo Daher. Para más información ver [Nota 33](#) de las Cuentas Anuales Consolidadas.

⁵⁰ Durante el año 2023 se ha producido la venta y posterior franquicia del negocio en Argentina y Uruguay, motivo por el cual se justifica la variación interanual en estos mercados. Para más información ver [Nota 33](#) de las Cuentas Anuales Consolidadas.

Distribución por mercado ^{49,50}		
Asia y resto del mundo	2023	2022
Australia	2.076	1.863
Bangladés	76	75
Camboya	4	3
Corea del Sur	1.639	1.529
India	1.691	1.543
Japón	2.837	2.780
Kazajistán	1.272	1.189
Marruecos	42	40
Nueva Zelanda	138	106
Pakistán	11	9
Singapur	3	4
Sudáfrica	556	496
Vietnam	18	14
China Continental	3.887	3.771
Taiwán, China	531	450
Hong Kong SAR	702	532
Macao SAR	43	53
Total	15.526	14.457
España	2023	2022
España	47.761	46.154
América	2023	2022
Argentina	—	718
Brasil	3.162	2.697
Canadá	2.653	3.025
Chile	992	955
Estados Unidos	6.170	6.374
México	6.986	6.825
Uruguay	—	314
Total	19.963	20.909



7.1.1.1. Empleo

Para Inditex, es una prioridad crear ambientes de trabajo **motivadores, estables y seguros**, con igualdad de oportunidades y desarrollo, asegurando el cuidado de las condiciones de nuestras personas. Trabajamos para adaptar nuestras respuestas a las necesidades locales de los 57 mercados en los que están presentes nuestros empleados, y garantizar entornos laborables de calidad.

Distribución de la plantilla por tipo de contrato

En 2023, el 81 % de nuestras personas han tenido un contrato indefinido (frente al 82 % en 2022).

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

	2023				2022			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Distribución por género								
Mujer	96.263	81 %	22.662	19 %	99.963	81 %	23.240	19 %
Hombre	34.910	83 %	7.398	17 %	34.881	83 %	6.913	17 %
No binario	25	100 %	0	0 %	—	—	—	—
Otros / No especificado	22	100 %	0	0 %	—	—	—	—
Total	131.221	81 %	30.060	19 %	134.843	82 %	30.153	18 %
Distribución por edad								
Menos de 30 años	64.916	72 %	24.774	28 %	69.358	73 %	25.305	27 %
De 30 a 40 años	39.327	91 %	3.983	9 %	40.878	92 %	3.770	8 %
Más de 40 años	26.978	95 %	1.303	5 %	24.607	96 %	1.078	4 %
Total	131.221	81 %	30.060	19 %	134.843	82 %	30.153	18 %
Distribución por clasificación profesional								
Dirección	9.548	97 %	262	3 %	10.418	97 %	276	3 %
Responsable	14.530	97 %	446	3 %	14.315	97 %	444	3 %
Especialista	107.143	78 %	29.352	22 %	110.111	79 %	29.434	21 %
Total	131.221	81 %	30.060	19 %	134.843	82 %	30.153	18 %

Distribución de la plantilla por tipo de jornada

En cuanto al tipo de jornada, el 58 % de la plantilla de Inditex trabaja a tiempo parcial y el 42 % a tiempo completo en 2023 (59 % a tiempo parcial y 41 % a tiempo completo en 2022).

Esta distribución de trabajadores por tipo de jornada es característica del sector *retail*, donde existen periodos de rebajas en los que se producen picos de actividad que requieren un refuerzo de equipos a tiempo parcial. Además, frecuentemente incorporamos a personas que compaginan este empleo con otras actividades, por ejemplo, los estudios.

La plantilla FTE (*Full-Time Equivalent*, por sus siglas en inglés), un indicador relevante a la hora de analizar la calidad de empleo, muestra la plantilla resultante tras consolidar todas las jornadas a tiempo completo. En 2023, constituyó el 78 %⁵¹ del total de puestos de trabajo (77 % en 2022).

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

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

	2023				2022			
	Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa	
	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%	Plantilla	%
Distribución por género								
Mujer	72.620	61 %	46.305	39 %	76.348	62 %	46.854	38 %
Hombre	21.139	50 %	21.169	50 %	21.498	51 %	20.297	49 %
No binario	14	56 %	11	44 %	—	—	—	—
Otros / No especificado	16	73 %	6	27 %	—	—	—	—
Total	93.789	58 %	67.491	42 %	97.845	59 %	67.151	41 %
Distribución por edad								
Menos de 30 años	65.946	74 %	23.744	26 %	70.718	75 %	23.927	25 %
De 30 a 40 años	18.130	42 %	25.180	58 %	18.483	41 %	26.178	59 %
Más de 40 años	9.713	34 %	18.567	66 %	8.644	34 %	17.047	66 %
Total	93.789	58 %	67.491	42 %	97.845	59 %	67.151	41 %
Distribución por clasificación profesional								
Dirección	401	4 %	9.410	96 %	433	4 %	10.263	96 %
Responsable	1.544	10 %	13.431	90 %	1.433	10 %	13.328	90 %
Especialista	91.844	67 %	44.650	33 %	95.980	69 %	43.561	31 %
Total	93.789	58 %	67.491	42 %	97.845	59 %	67.151	41 %

Bajas

La plantilla de España, a cierre del ejercicio 2023, es de 47.761 personas, de las cuales un 74 % son mujeres y un 26 % son hombres.

Durante este período, las bajas registradas en España con causa de despido por distintos motivos han ascendido a 776 (710 bajas en 2022). 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 551, el 71 %, frente a 225 hombres, el 29 % (504 mujeres frente a 206 hombres en 2022).

Respecto al desglose de los despidos por clasificación profesional, en España, el 76 % se han concentrado en puestos de especialista —de acuerdo con la clasificación anteriormente expuesta— (80 % en 2022), tanto para tienda como para puestos de sedes corporativas, fábricas propias y centros logísticos. El 13 % de los despidos han sido en puestos de responsable, y el 11 % restante en puestos de dirección (11 %

y 9 % en 2022 respectivamente). En relación al desglose de los despidos por edad en España, el 39 % se han producido en el personal de entre los 30 y los 40 años, donde se concentra el 32 % del personal en España. Se mantiene una proporción coherente con la propia distribución de la plantilla en el país donde radican los servicios corporativos del Grupo. El 29 % de los despidos se han producido en el tramo de más de 40 años (representa un 37 % de nuestra plantilla) y el 32 % restante en el colectivo de menos de 30 años (que supone el 32 % de nuestras personas en España). En 2022 la distribución de despidos por edad era de 24 % en el tramo de menos de 30 años, 44 % de 30 a 40 años y 31 % para más de 40 años.

A nivel mundial, con una plantilla de 161.281 personas en 2023 (164.997 personas en 2022), en 2023 hubo 5.100 despidos (5.694 despidos en 2022). Del total, el número de mujeres que finalizaron su relación con el Grupo por esta causa fue de 3.508, el 69 %, frente a 1.590 hombres, el 31 %, y 2 personas no binarias, el 0,04 % (3.976 mujeres y 1.718 hombres en 2022), dato nuevamente consistente con la distribución por género

⁵¹ Datos de empleo FTE disponibles en el ejercicio 2023 para el 98,5 % de la plantilla (98,7 % de la plantilla en el ejercicio 2022). Se excluyen del cálculo la plantilla con jornadas sin horas garantizadas, los cuales se encuentran en los siguientes mercados: Australia; China Continental; Taiwán, China; Hong Kong SAR; Macao SAR; y Nueva Zelanda.

de la plantilla global. Por lo que respecta al desglose de los despidos por clasificación profesional, el 88 % se han concentrado en puestos de especialista (88 % en 2022), el 6 % en puestos de responsable, y el 6 % restante en puestos de dirección, lo que es consistente también con nuestra distribución de plantilla (7 % en puestos de responsable y 5 % en puestos de dirección en 2022). Por edad, el 67 % de los despidos se corresponde con menores de 30 años, colectivo donde se encuadra el 56 % de los empleados del Grupo. El 23 % de los despidos se dan en el tramo de 30 a 40 años (que supone el 27 % de nuestra plantilla) y el 10 % restante en el colectivo de más de 40 años (que supone un 18 % de nuestras personas). En 2022 esta distribución de despidos por edad era de 68 % en el tramo de menores de 30 años, 24 % de 30 a 40 años y 8 % para más de 40 años.

7.1.2. Nuestro enfoque sobre la diversidad

GRI 2-23; 2-24; 3-3; 404-2; 405-1; AF5; AF32

En Inditex creemos en el poder de la diversidad y la inclusión como motores de una cultura empresarial sólida, y, por ello, **diseñamos**

oportunidades para todas las personas y mantenemos una política de tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación o acoso.

Tenemos por objetivo construir equipos diversos cuyos miembros aporten sus perspectivas y experiencias únicas y se sientan arropados en un entorno profesional inclusivo.

Promovemos que nuestros equipos —compuestos por personas de diferente sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, raza, etnia, edad, educación, situación socioeconómica, discapacidad o religión, entre otras características—, tengan igualdad de oportunidades y puedan desarrollar su máximo potencial, lo que nos convierte en una compañía más competitiva, creativa e innovadora.

La diversidad y la inclusión, que se fundamentan en valores esenciales como la **equidad**, la **colaboración** y el **respeto**, impulsan nuestro desempeño empresarial y facilitan la consecución de nuestros objetivos corporativos, ayudándonos a anticiparnos a todas las necesidades de moda del mercado.



Para fomentar una **cultura corporativa diversa, inclusiva y sostenible**, tenemos por compromiso:

- / Integrar la diversidad y la inclusión en nuestras herramientas de atracción de talento, retención y promoción para asegurar perfiles diversos en todos los puestos y niveles de la Compañía.
- / Garantizar en todo momento la igualdad de oportunidades y la no discriminación de las personas, con independencia del sexo, identidad y expresión de género, orientación sexual, raza, etnia, origen, o capacidades diferentes de nuestras personas, entre otras características.
- / Promover el espíritu colaborativo, el trabajo en equipo y la comunicación respetuosa entre personas, como esencia del respeto de los derechos humanos, tanto interna como externamente.
- / Desarrollar procedimientos e implementar iniciativas y programas formativos apropiados para la consecución de estos objetivos.

La Política de Diversidad e Inclusión de Inditex, aprobada por el Consejo de Administración en 2017 y actualizada en 2020, establece el marco de principios, objetivos y compromisos en esta materia asumido por el Grupo. Esta Política aplica a nivel global 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.

Esta Política deriva del Código de Conducta 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. La Política de Diversidad e Inclusión también tiene por objetivo garantizar la ausencia de cualquier tipo de discriminación en la Compañía, en especial por razón de género en cualquier posición, y particularmente en el nombramiento de miembros del Consejo o de la Alta Dirección.

En este sentido, la Política de Diversidad e Inclusión sirve de **guía en todas nuestras áreas de actuación**, en especial, en lo relativo a la gestión de personas: reclutamiento y selección, remuneración y beneficios, promoción, formación y desarrollo profesional. Del mismo modo, también impacta directamente en áreas ligadas a nuestra relación con personas en nuestro modelo de negocio: servicio al cliente, marketing y comunicación, compras, etcétera.

Como se establece en este documento marco, las personas que trabajan en Inditex son responsables de promover **espacios laborales diversos e inclusivos**, en los que se vele por la igualdad de oportunidades y se fomente 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 estos mandatos en cuanto a diversidad e inclusión.

El departamento de Diversidad e Inclusión es el encargado de promover el cumplimiento de la Política de Diversidad e Inclusión y de impulsar las iniciativas y programas formativos en esta materia en el

Grupo. Integrado dentro del equipo de **Cultura y Valores** —que abarca tanto el ámbito de diversidad e inclusión como de sostenibilidad desde una perspectiva de personas—, el departamento está liderado por una posición de **Chief Diversity Officer**, que coordina un equipo internacional de diversidad e inclusión. Entre otras funciones, este equipo da soporte a la figura de **Champions de Diversidad**, que actúan como responsables de esta materia en sus países, marcas y centros de trabajo para asegurar la implementación de nuestra Política de Diversidad e Inclusión, así como para aportar ideas y proyectos que alimenten nuestra estrategia.

Para responder cualquier pregunta sobre nuestro compromiso con la diversidad e inclusión, nuestras personas pueden contactar a través del email corporativo (d&i@inditex.com), además de contar como referentes con el equipo de Recursos Humanos, el departamento de Diversidad e Inclusión, y la persona designada como *Champion de Diversidad* en nuestros mercados y marcas.

Adicionalmente, para asegurar la transparencia y la independencia de acción y valoración de los diferentes asuntos relacionados con diversidad e inclusión que pudieran surgir, Inditex cuenta con un **Canal Ético** que garantiza el cumplimiento de esta Política, al tiempo que recibe y atiende consultas y comunicaciones realizadas de buena fe, relativas a su interpretación, aplicación o cumplimiento de esta Política. Este Canal Ético es supervisado y gestionado de forma interna por el **Comité de Ética**, órgano colegiado dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y que impulsa las investigaciones que sean necesarias, proponiendo, en su caso, las medidas de remediación, prevención y concienciación que fueran oportunas. El Comité de Ética actúa de forma independiente y autónoma, garantizando la confidencialidad de las consultas recibidas. Las comunicaciones relativas a la interpretación, aplicación o cumplimiento de la Política de Diversidad e Inclusión pueden ser remitidas al Canal Ético a través de las vías habilitadas a estos efectos en la intranet corporativa (INET) así como en la web www.inditex.com.

① Más información en el apartado 8.1.2. *Modelo Global de Compliance y Modelo de Prevención de Riesgos Penales* de este Informe.

Dado que Inditex es una empresa de carácter marcadamente internacional, concebimos el proyecto de diversidad e inclusión desde una perspectiva global, actuando en todos nuestros mercados.

En mayo de 2023, con motivo del **Día Mundial de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo**, Inditex presentó a nivel mundial su **Manifiesto de Diversidad e Inclusión**, el cual pone en el centro nuestro propósito corporativo: 'Diseñamos oportunidades para todas las personas'. Este Manifiesto comparte asimismo los valores que representan nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión y expresa su confianza en que la moda impulse cambios en la sociedad para alcanzar el futuro en el que creemos.

Asimismo, como muestra de este compromiso en nuestros mercados, 12 de nuestras filiales en Europa (Francia, Alemania, Croacia, Rumanía, Eslovenia, Italia, Países Bajos, Suecia, Grecia, Portugal, Polonia y Bulgaria), además de nuestra oficina en Bruselas, están suscritas al *Charter* de la Diversidad de la Unión Europea. Esta iniciativa de la Comisión Europea para fomentar la gestión y la inclusión de la diversidad en todas las organizaciones, permite a nuestros equipos locales intercambiar buenas prácticas e interactuar en este campo con otras empresas y entidades sin ánimo de lucro.

Además, en Estados Unidos estamos adheridos desde 2019 a la campaña *Open to All*, una iniciativa que aglutina más de 200 empresas y entidades sin ánimo de lucro, cuyo fin es promover la idea de que todas las personas sean bienvenidas en los espacios públicos del *retail*, independientemente de su raza, etnia, nacionalidad, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género, estado migratorio, religión o discapacidad, entre otros.

A nivel de reconocimientos, en diciembre de 2023, Inditex ha sido incluida por quinto año consecutivo en el *ranking Diversity Leaders 2024* de *The Financial Times-Statista*, formando parte del top 50 (posición 44 frente a la 299 en la edición anterior) y siendo además la primera empresa española en el *ranking* y la segunda empresa dentro del sector *retail*.

① Más información en el apartado 3.3. Reconocimientos de este Informe.

Pilares para promover la diversidad e inclusión

Nuestras personas son el epicentro de nuestro compromiso con la diversidad y la inclusión, y por ello, trabajamos en torno a las siguientes cuatro prioridades globales que son la correa de transmisión de

nuestra cultura de inclusión y respeto, y que nos permiten, además, establecer planes con iniciativas a nivel local en nuestras filiales:

/ Igualdad de género

/ Inclusión LGBT+

/ Inclusión socio-étnica

/ Inclusión de la discapacidad

7.1.2.1. Igualdad de género

Garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el ámbito laboral ha formado siempre parte de nuestra esencia en Inditex. Fomentamos entornos de trabajo diversos e inclusivos en los que las mujeres, que representan un 74 % de nuestra plantilla, se sientan impulsadas en su desarrollo profesional, libres de cualquier práctica discriminatoria, empoderando a mujeres y hombres por igual con el objetivo de reforzar nuestro crecimiento y el éxito de la Compañía y de la sociedad en su conjunto.

Para asegurar la igualdad, promovemos la transversalidad de nuestras herramientas de formación y desarrollo (*Train*, *LEAP&Co* y *Talks*), así como la transparencia de nuestra herramienta de promoción interna (*InTalent*), que nos permiten asegurar disponibilidad y objetividad en los procesos de promoción de la Compañía.

Cultivar el **talento de las mujeres** nos ha permitido seguir avanzando firmemente en su liderazgo dentro del Grupo: en 2023, **el 78 % de los puestos directivos en la Compañía están ocupados por mujeres** (80 % en 2022). De este modo, la distribución de nuestras personas por género y clasificación profesional en 2023 es la siguiente:

Desglose por género y categoría profesional

2023									
	Mujeres		Hombres		No binario		Otros / No especificado		Total
Dirección	7.691	78 %	2.120	22 %	0	0 %	0	0 %	9.811
Responsable	10.381	69 %	4.593	31 %	2	0,01 %	0	0 %	14.976
Especialista	100.853	74 %	35.596	26 %	23	0,02 %	22	0,02 %	136.494
Total	118.925	74 %	42.309	26 %	25	0,02 %	22	0,01 %	161.281

2022					
	Mujeres		Hombres		Total
Dirección	8.553	80%	2.139	20%	10.692
Responsable	10.364	70%	4.390	30%	14.754
Especialista	104.284	75%	35.267	25%	139.551
Total	123.201	75%	41.796	25%	164.997



Asimismo, en los últimos años hemos mejorado notablemente la **representación de mujeres en el Consejo de Administración**, alcanzando el 50 % en 2023 (+28 puntos porcentuales desde 2016). En este sentido, no solo hemos logrado superar ampliamente el objetivo que nos habíamos marcado de alcanzar un 40 % de representación femenina en el Consejo en 2022, cumpliendo además con las recomendaciones del Código de Buen Gobierno español, sino que por primera vez el Consejo de Administración tiene una composición paritaria.

➤ Más información en el apartado [5.1.1. Buen gobierno corporativo](#) de este Informe.

Para lograr nuestros objetivos en materia de igualdad, en Inditex:

Garantizamos un acceso equitativo a las oportunidades de desarrollo profesional

En España, los planes de igualdad de Inditex 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 los planes, que se reúnen periódicamente para constatar su cumplimiento y efectividad. Asimismo, existen protocolos de actuación contra el acoso sexual y/o por razón de sexo. En abril de 2023 se firmó el Plan de Igualdad del Grupo en España, de aplicación en todas las marcas para la plantilla de tiendas y servicios centrales, homogeneizando las medidas existentes en planes anteriores. El Plan recoge más de un centenar de medidas

dirigidas a favorecer la formación y desarrollo profesional de las plantillas, facilitar la conciliación laboral y la corresponsabilidad, reducir la parcialidad, así como proteger a las personas víctimas de violencia de género. Este Plan convive con los planes de igualdad ya existentes en todos nuestros centros logísticos y fábricas.

Asimismo, desde 2019 contamos con una guía de lenguaje inclusivo para facilitar a nuestros equipos una comunicación más igualitaria en los centros de trabajo, y en 2023 se han implantado formaciones para promover el uso de lenguaje inclusivo entre nuestros equipos para evitar una comunicación que perpetúe estereotipos de género.

Por otra parte, desde 2020 trabajamos activamente en el objetivo de impulsar la carrera profesional de las mujeres en las áreas tecnológicas para promover el valor de la diversidad y la inclusión y generar impacto en la Compañía y la sociedad. A través de la iniciativa interna **Women in Tech**, trabajamos sobre la base de dos pilares: la necesidad de incidir en la sociedad, apoyando acciones que fomenten un mayor interés de las niñas en el mundo de la ciencia y la tecnología; y el impacto en el propio colectivo de mujeres en el mundo tecnológico con acciones que refuercen su empoderamiento. Internamente desarrollamos programas de liderazgo femenino y apostamos por una cantera que impulse la equidad y la diversidad dentro del equipo de tecnología. En los programas *junior* de este año, un 50 % de las incorporaciones correspondió a talento femenino, respondiendo así al objetivo interno de incrementar la representación de mujeres en las posiciones tecnológicas y afines.

En este contexto, en 2023 Inditex ha apoyado por segundo año consecutivo el proyecto *Technovation Girls*, un programa de emprendimiento e innovación que invita a niñas y jóvenes de 8 a 18 años a aprender y desarrollar habilidades para resolver problemas a través de la tecnología, con el objetivo de disminuir la brecha tecnológica de género que existe en la actualidad. Esta colaboración se ha llevado a cabo a través del patrocinio a *Power to Code*, organización embajadora en España de la iniciativa, y al apoyo a más de 20 proyectos presentados.

Creamos espacios seguros donde no tengan cabida situaciones de acoso o violencia contra las mujeres

Como empresa que **rechaza cualquier tipo de discriminación**, en Inditex trabajamos para evitar el acoso, el abuso y la violencia sexual en el trabajo mediante políticas internas que prevengan estos comportamientos. La **Política Global de Prevención del Acoso**, aprobada en marzo de 2022, supuso un impulso en la información y formación en esta materia para toda la plantilla. Su modificación en 2023 ha reforzado los ámbitos de actuación y se enfoca a la protección de todas las personas en el ámbito profesional ante cualquier situación de acoso laboral, en cualquiera de sus manifestaciones o tipos. La prevención, la atención y el apoyo y respuesta a las víctimas son los ejes principales de esta Política.

En ese sentido, en 2013 Inditex firmó un acuerdo con el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad de España para promover la sensibilización y la inserción laboral de las víctimas, que fue refrendado en 2022 con la renovación del convenio con el Ministerio de Igualdad en el marco de la iniciativa 'Empresas por una sociedad libre de violencia de género'. Para contribuir a favorecer la sensibilización ante la violencia de género, todos los equipos de recursos humanos de España se constituyen como Punto Violeta interno, recibiendo una formación específica por parte de la Cruz Roja sobre cómo actuar ante situaciones de violencia de género.

Del mismo modo, un año más subrayamos nuestro compromiso contra la violencia de género con distintas campañas divulgativas que impulsamos cada 25 de noviembre, Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer, que es una fecha clave en nuestro calendario de diversidad e inclusión y que refuerza nuestro compromiso con la visibilidad de esta problemática social y con la ayuda a las víctimas.

① Más información en la Política Global de Prevención del Acoso.

Fomentamos la paridad salarial

En lo que respecta a otras medidas laborales relacionadas con la igualdad de género, en Inditex tenemos un compromiso con la igualdad salarial entre hombres y mujeres. Un compromiso basado en una política retributiva establecida en función del valor que cada persona aporta desde su experiencia profesional, dedicación y responsabilidad asumida y que no discrimina por razones de género, edad, cultura, religión, raza o cualquier otra característica. De este

modo, y alineado con ejercicios anteriores, el análisis de brecha salarial en 2023 muestra que existe paridad salarial entre mujeres y hombres en nuestra plantilla.

① Más información en el apartado [7.1.3. Igualdad salarial y política retributiva](#) de este Informe.

Además, en 2023, en el marco del Plan de Igualdad, y teniendo en cuenta la plantilla de España, se renovó la auditoría salarial realizada en el año 2022, mediante proveedores externos, obteniendo una verificación en base a estándares de la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada. Esta verificación garantiza la integridad del Registro Retributivo y Auditoría Salarial realizados por la Compañía, que establece en sus conclusiones que no existe discriminación salarial por razón de género en puestos de igual valor.

Auditamos nuestras políticas y buenas prácticas

Además, en 2023 hemos continuado 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. Y hemos seguido avanzando en nuestra estrategia de certificación **GEEIS (Gender Equality European and International Standard)** en nuestras diferentes filiales. GEEIS reconoce a aquellas empresas y centros de trabajo que participan de forma activa en la construcción de una sociedad más equitativa, basada en la igualdad entre hombres y mujeres y en la diversidad e inclusión como valor esencial de sus políticas. Entre 2018 y 2023, el Grupo a nivel corporativo global y 9 de nuestras filiales en el mundo (Bélgica, Francia, Italia, el hub de países Nórdicos, Alemania, Ucrania, Bulgaria, Rumanía y Estados Unidos) – además de la filial de Rusia antes de su cierre – han obtenido esta certificación, auditada por Bureau Veritas. Este plan de certificaciones, que continuará avanzando en los próximos años, nos está permitiendo hacer un despliegue homogéneo y constante de nuestras políticas de igualdad de género en nuestros diferentes mercados.

Aplicamos nuestros principios de forma transversal en nuestra cadena de valor

Además, también fomentamos la igualdad, la diversidad y la inclusión de los trabajadores de nuestra cadena de suministro. En este sentido, contamos con la estrategia Trabajador en el Centro 2023-2025, que se centra particularmente en los colectivos más vulnerables, y promueve entornos seguros y respetuosos, libres de discriminación, abusos o acoso.

① Más información en el apartado [7.2. Trabajadores de la cadena de suministro](#) de este Informe.

En reconocimiento a nuestros esfuerzos por implantar iniciativas que fomenten la igualdad de género de forma global, en enero de 2023 Inditex fue incluida por cuarto año consecutivo en el **Índice de Igualdad de Género 2023 de Bloomberg**, el cual selecciona las compañías más comprometidas en esta materia. Asimismo, el ranking **Equileap**, estudio que analiza cerca de 4.000 empresas basándose en 19 criterios de igualdad de género, menciona a Inditex en su informe de 2023 como la única empresa española que realiza auditorías de género.

Revisamos nuestras políticas de conciliación laboral para asegurar que apoyan el objetivo del acceso equitativo a las oportunidades de desarrollo

La **conciliación** es una prioridad para Inditex, porque entendida siempre desde la **corresponsabilidad**, ayuda a garantizar el bienestar de los equipos y apoya la igualdad de oportunidades dentro de la Compañía. Por este motivo, Inditex trabaja para asegurar que las medidas de conciliación de la vida familiar y laboral son implementadas en todos sus mercados. En España, estas medidas quedan recogidas en los Planes de Igualdad y en el ámbito internacional se trabaja en la mejora de los derechos garantizados por las legislaciones locales, haciendo hincapié en aquellos mercados donde la legislación no es especialmente favorecedora. Dentro de las prioridades de este año 2023 ha estado el seguir promoviendo y ampliando medidas que favorezcan la conciliación como 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 facilitar ayudas económicas para sufragar gastos de guardería o cuidados.

➊ Más información en el apartado [7.1.6. Conciliación laboral](#) de este Informe.

7.1.2.2. Inclusión de las personas LGBT+

En Inditex tenemos el más alto nivel de compromiso con la diversidad e inclusión, por lo que cada persona que forma parte de nuestros equipos juega un papel valioso para promover el máximo respeto hacia nuestros clientes y las personas del Grupo. Conscientes de que, cuanto mayor diversidad hay en sociedades y empresas, más creativas, productivas e innovadoras son, en Inditex entendemos que la inclusión del colectivo LGBT+ es esencial para crear espacios seguros en los que ninguna persona se pueda sentir invisibilizada, cohibida o maltratada por su orientación sexual o su identidad y expresión de género.

En 2018 suscribimos los Principios de Conducta para hacer frente a la discriminación contra las personas lesbianas, gays, bisexuales, trans e intersexuales (LGTBI) en el ámbito empresarial, 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.

En 2023, para evitar cualquier discriminación a las personas transgénero y de género no binario, hemos continuado reforzando nuestras políticas internas de no discriminación. Por un lado, estamos adaptando nuestros sistemas para que nuestras personas puedan

manifestar su identidad de género dentro de un espectro de opciones que abarcan desde el género binario ('Hombre' y 'Mujer') a 'No Binario' y 'Otros/No especificado'. Por otro lado, también hemos creado un campo en nuestros sistemas que permite incorporar el 'nombre social' de la persona (o nombre por el cual una persona trans o no binaria se identifica y es socialmente reconocida) con el objetivo de proteger a miembros de esta comunidad de situaciones de vulnerabilidad en su día a día, a la vez que garantizamos que el nombre legal pueda seguir siendo utilizado cuando sea necesario. Estas adaptaciones en nuestros sistemas se ajustan a las legislaciones vigentes con el objetivo no solo de respetar las leyes de nuestros mercados sino también de garantizar la seguridad y privacidad de nuestras personas LGBT+.

A través de nuestro proyecto corporativo *I AM PROUD* promovemos entornos donde todas las personas sean bienvenidas y se combatan los prejuicios, los estereotipos de género y la discriminación basados en la identidad de género y la orientación sexual. En 2023, coincidiendo con las distintas celebraciones del Día Internacional del Orgullo LGBT+, muchas de nuestras filiales participaron activamente en distintas celebraciones, charlas y 'reuniones de buenos días' en las que se reflexionó sobre la importancia de las personas aliadas para crear entornos de trabajo más inclusivos.

Asimismo, en Estados Unidos se ha llevado a cabo la tercera edición de *IN Pride*, un programa de inserción laboral para personas transgénero y no binarias, 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, el proyecto Salta en centros logísticos en España incorporó la filosofía *IN Pride* en su edición de 2022, como primer paso para hacer crecer este proyecto.

Dentro del ámbito de reconocimientos, las filiales de Estados Unidos y de México han sido incluidas dentro del *Corporate Equality Index 2023* de **Human Rights Campaign Foundation**, que selecciona a las empresas con mejores prácticas en inclusión LGBT+, obteniendo una puntuación de 90 sobre 100 y de 70 sobre 100, respectivamente.

7.1.2.3. Inclusión socio-étnica

En Inditex, trabajamos firmemente para ofrecer espacios seguros, libres de cualquier expresión de racismo o discriminación, tanto para nuestros empleados como para nuestros clientes. Como empresa formada por personas de 174 nacionalidades, la diversidad está en nuestra esencia, y por ello ponemos la igualdad, el respeto por los derechos humanos y la lucha contra el racismo en el centro de lo que hacemos.

Nuestra determinación en favor de estos valores no es un simple enunciado, sino que nuestra **Política de Diversidad e Inclusión** y nuestra **Política Global de Prevención del Acoso**, establecen un marco de actuación para la prevención y eliminación de cualquier conducta que constituya acoso o discriminación en cualquier forma. Adicionalmente, nuestro Canal Ético nos permite hacer seguimiento a cualquier posible situación de racismo que se pueda producir.

A través de planes de sensibilización y formación en diversidad, equidad e inclusión, ofrecemos programas formativos específicos para cada país, invitando a tomar conciencia del impacto que tienen los sesgos inconscientes y las micro-agresiones a la hora de gestionar personas y de la necesidad de combatir cualquier tipo de discriminación y racismo.

En Inditex también somos conscientes de que las personas más vulnerables a la discriminación y al racismo en el empleo son las personas migrantes y las personas refugiadas. Para promover la integración de estos colectivos y tratar de reducir las desigualdades, tenemos programas de empleabilidad entre los que destaca el programa Salta, dedicado a la inserción sociolaboral de colectivos en situación de vulnerabilidad. El objetivo de Salta 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 este programa colaboramos con distintas ONG que nos apoyan en la selección, formación y seguimiento de los participantes. Creado en Francia en 2008, el programa ya está presente en 18 mercados en 2023 (Francia, España, Italia, Portugal, Polonia, Brasil, Estados Unidos, Reino Unido, Alemania, México, Grecia, Corea del Sur, Turquía, Rumanía, India, Kazajistán y por primera vez Canadá y Croacia). Gracias a él, desde 2008 se han incorporado más de 1.800 personas a nuestros equipos de tienda, plataformas logísticas y fábricas, y más de 3.800 personas han participado en esta iniciativa como formadores o tutores.

A nivel internacional, Inditex colabora desde 2018 con la Fundación ENAR (*European Network Against Racism*), organización de ámbito europeo con sede en Bruselas dedicada a combatir todas las formas de discriminación y racismo. En Estados Unidos, firmamos en 2022 el *charter Mitigate Racial Bias in Retail*, que aboga por implementar acciones que eliminen los sesgos raciales en las experiencias de compra, y hemos contribuido, un año más, con *NAACP Legal Defense & Educational Fund*, una organización que lucha activamente contra el racismo, la discriminación y la injusticia, particularmente dentro de las comunidades afroamericanas.

Por último, cabe mencionar que en la mayoría de mercados, y particularmente en Europa, las normativas de privacidad y protección de datos no permiten a las empresas la recolección de información con criterios étnicos o raciales. Sin embargo, existen mercados como Estados Unidos o Sudáfrica, donde la propia legislación en materia de igualdad y no discriminación pone el foco en conocer la diversidad étnica y racial de las personas con el objetivo de velar por la igualdad de oportunidades y de derechos.

Desglose por grupo étnico o racial⁵²

Estados Unidos	2023	2022
Grupo étnico o racial	%	%
<i>Hispanic or Latino</i>	48,6 %	48,2 %
<i>Black or African American</i>	18,9 %	20,8 %
<i>White</i>	14,9 %	14,1 %
<i>Asian</i>	9,4 %	8,7 %
<i>Two or More Races</i>	4,8 %	5,0 %
<i>American Indian/Alaska Native</i>	0,2 %	0,4 %
<i>Native Hawaiian/Pacific Islander</i>	0,3 %	0,1 %
<i>Not Specified</i>	2,9 %	2,7 %
Total	100 %	100 %

Sudáfrica	2023	2022
Grupo étnico o racial	%	%
<i>Black South Africans</i>	89,0 %	87,9 %
<i>Coloured South Africans</i>	6,9 %	7,2 %
<i>Indian/Asian South Africans</i>	1,8 %	1,7 %
<i>White South Africans</i>	0,9 %	1,1 %
<i>Foreign Nationals</i>	1,4 %	2,1 %
Total	100 %	100 %

7.1.2.4. Inclusión de las personas con discapacidad

En Inditex tenemos como prioridad contribuir a derribar las distintas barreras con las que se enfrentan las personas con discapacidad, tanto en el acceso al mercado laboral como en sus vidas. La estrategia de inclusión de la discapacidad en el Grupo se sustenta sobre tres áreas prioritarias:

- / Empleabilidad, contratación directa y desarrollo profesional.
- / Sensibilización y formación sobre discapacidad a nuestros equipos.
- / Accesibilidad y experiencia de compra inclusiva.

Empleabilidad, contratación directa y desarrollo profesional

Nuestro compromiso con la inclusión laboral de las personas con discapacidad se basa en los principios básicos de dignidad e independencia, para que puedan disponer de las oportunidades y recursos que les permitan tener un papel activo e igualitario en la sociedad.

A cierre del ejercicio 2023, en Inditex empleamos de forma directa a 2.041 personas con discapacidad (1.698 personas con discapacidad en 2022). En España, además, desde 2022 no se emplean medidas alternativas (colaboración con centros especiales de empleo, donaciones y acciones de patrocinio para el desarrollo de actividades

⁵² Se ha mantenido la nomenclatura oficial de los grupos raciales y étnicos reconocidos en estos países en su idioma original.

de inserción laboral de personas con discapacidad) como culminación del proceso de priorización de la contratación directa como medida de integración. La heterogeneidad legislativa de los mercados donde operamos hace que no siempre se cuente 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.

En línea con la ambición de impulsar la contratación directa de personas con discapacidad, hemos contratado 598 personas desde la publicación de nuestro compromiso público en enero de 2023, cuando contábamos con 1.443 personas con discapacidad en nuestros equipos. Esta evolución supone un progreso del 41 % respecto a nuestro objetivo de duplicar el número de personas con discapacidad en nuestra Compañía. Nuestra ambición es potenciar la inclusión de estos profesionales en nuestra red de tiendas, centros logísticos, almacenes y oficinas en todo el mundo. Este nuevo compromiso se dio a conocer por el consejero delegado de Inditex en una reunión con el secretario general de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), Gilbert F. Hounbo, tras la adhesión de la Compañía a la *Global Business and Disability Network* de la OIT, una red global de empresas y organizaciones que busca promover la inclusión laboral de las personas con discapacidad.

El programa **INCLUYE**, creado en 2021, es el motor de la integración sociolaboral de personas con discapacidad. Desde 2022, todos los proyectos de empleabilidad directa en Inditex en todo el mundo se han agrupado y consolidado en el marco del programa INCLUYE, que de esta forma crece con la voluntad de asegurar una inclusión de personas con discapacidad sostenible y duradera en el tiempo. Asumiendo la metodología del empleo con apoyo como base de trabajo, el programa implica a organizaciones locales que trabajan la inclusión laboral de personas con discapacidad, y acompañan a la persona en su integración como factor clave del éxito de la empleabilidad.

En España tenemos una alianza con Plena Inclusión, una federación de entidades que trabajan para la inclusión de personas con discapacidad intelectual. Gracias a esta alianza, desde 2019 se ha incorporado en torno a 300 personas en nuestras tiendas de Pull&Bear, Stradivarius, Zara, Oysho, Massimo Dutti y Zara Home. Además, en nuestros centros logísticos se ha dado continuidad al programa colaborando con entidades locales como la Fundación Prodis y las asociaciones ATADES y APSA, incorporando en 2023 a 12 personas con discapacidad intelectual en las plataformas logísticas de Zara en Meco (Madrid) y Zaragoza y en la plataforma de Tempe en Alicante. En total, gracias a este programa y a otras alianzas con distintas entidades, en 2023 se ha incorporado a 235 personas con discapacidad intelectual, física o sensorial en España.

Por otro lado, uno de nuestros proyectos de integración sociolaboral más importantes es **for&from**, basado en la puesta en marcha de tiendas de nuestras diferentes marcas, gestionadas por entidades sin ánimo de lucro y atendidas por personas con distintas tipologías de discapacidad, que ofrecen moda de la temporada anterior a precios reducidos. En la actualidad, esta iniciativa cuenta con 16 tiendas en

España, Italia y Portugal y ha proporcionado oportunidades laborales para más de 750 personas con diferentes discapacidades. Los beneficios que generan estas tiendas ascienden a más de 8 millones de euros, y se destinan íntegramente a proyectos sociales desarrollados por las organizaciones colaboradoras. Como novedad, en 2023 Zara Home ha abierto su primera tienda *for&from* en Portugal, ubicada en el *Freeport Lisboa Fashion Outlet*, y Tempe ha puesto en marcha la reforma del establecimiento *for&from* en San Sebastián de los Reyes (Madrid).

Sensibilización y formación sobre discapacidad

Con el fin de promover la plena inclusión en nuestros equipos de personas con discapacidad, en octubre de 2023 hemos celebrado en todo el mundo, por cuarto año consecutivo, la *Impact Week*, nuestra semana dedicada a la inclusión de la discapacidad. El objetivo de esta iniciativa es concienciar y movilizar a toda nuestra plantilla a seguir impulsando proyectos de accesibilidad, de experiencia de cliente y de empleado con discapacidad, contribuyendo de este modo a derribar barreras y a fomentar la igualdad de oportunidades.

Asimismo, varias filiales desarrollan planes de formación que les ayuden a alcanzar sus objetivos de contratación y a mejorar la inclusión de personas con discapacidad. Es el caso de Alemania, con su estrecha colaboración con la Agencia Federal de Empleo; Francia, con el 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; Portugal, con su proyecto *Eu Includo*; Japón, que realiza reuniones periódicas con las asociaciones colaboradoras y la plantilla con discapacidad; o Rumanía, que lleva a cabo formación y contratación con la colaboración tanto de diferentes ONG como con la Dirección General de Asistencia Social.

Accesibilidad y experiencia de compra inclusiva

Una de nuestras prioridades es cumplir los principios de accesibilidad universal, especialmente en lo que se refiere a nuestra plantilla y clientes con algún tipo de discapacidad. De este modo, nos esforzamos 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.

Asimismo, para Inditex también es importante proporcionar igualdad de oportunidades en el acceso a nuestras webs y *apps* a personas con distintas discapacidades para proporcionar experiencias de compra inclusivas. Basándonos en los principios de dignidad, accesibilidad e independencia, tanto nuestro portal de empleo *Inditex Careers* como nuestra herramienta interna de promoción y desarrollo *InTalent*, además de las webs y *apps* de nuestras marcas comerciales, permiten acceder a todos sus contenidos a través de funcionalidades adaptadas para personas con discapacidades de varios tipos. Nuestro objetivo en el entorno *online* es prestar siempre servicios accesibles a la mayor audiencia posible y que cualquier persona con discapacidad, independientemente de cuál sea esta, pueda acceder a nuestros contenidos.

7.1.3. Igualdad salarial y política retributiva

GRI 2-19; 2-20; 2-21; 3-3; 405-2; AF32

Inditex remunera a su equipo de acuerdo a los valores del Grupo, garantizando la no discriminación por razones de género, edad, cultura, religión, raza o cualquier otra característica. Es por esto que nuestra política retributiva se establece en función del valor que cada persona aporta desde su experiencia profesional, dedicación y responsabilidad asumida.

Como Grupo con marcada presencia internacional, buscamos que nuestra política de compensación se adapte a la realidad particular de cada uno de los 57 mercados en los que están presentes las personas de nuestro equipo; por ello, alineamos el estándar retributivo con las prácticas de referencia de cada uno de esos mercados en moneda local.

La retribución en Inditex se caracteriza por **una componente fija y otra variable**. La experiencia, dedicación y responsabilidad dentro de la Compañía son las características que determinan la retribución fija. La parte variable depende de indicadores preestablecidos, cuantificables y medibles, vinculados tanto a los resultados de la Compañía, como al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad del personal de oficina, reforzando así el compromiso de nuestras personas en esta materia.

Bajo este criterio, la retribución variable depende únicamente de parámetros objetivos, y no de una evaluación discrecional del desempeño individual de la persona. Nuestro propósito: eliminar cualquier posibilidad de 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.**

En nuestras tiendas, el sistema de retribución variable más común es la comisión mensual. De esa forma, se premia la involucración de nuestra plantilla en aspectos clave como los resultados de venta, la opinión sobre el producto y la coordinación y organización de la tienda. Además, en los últimos años se ha estado implementando un sistema de retribución variable, transparente y sencillo, que orienta a nuestras personas a la venta y garantiza la equidad salarial, teniendo en cuenta el entorno de transformación.

Brecha salarial

Inditex está comprometida con la igualdad salarial. Para cuantificarla, la brecha salarial es el indicador que más fidedignamente representa la diferencia real de salarios entre mujeres y hombres.

La brecha se calcula tomando como base la mediana de los salarios en cada mercado (considerando el salario total: fijo más 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 2023⁵³ se concluye, principalmente, que **existe paridad salarial entre hombres y mujeres en Inditex**. En salario total, las mujeres han cobrado un 0,5 % más que los hombres. Si desglosamos la brecha por clasificación profesional, en 2023 ha sido de un 1 % en los especialistas (1 % en 2022), de -4 % en los responsables (-3 % en 2022) y de -5 % en los puestos de dirección (-8 % en 2022), que representan el 85 %, 9 % y 6 % de nuestras personas en 2023. La brecha global experimenta una ligera variación respecto a la cifra de los ejercicios anteriores (en el ejercicio 2022, las mujeres cobraron un 0,4 % más que los hombres), que se explica por los propios movimientos de la plantilla registrados durante el mismo. A continuación, se detalla la brecha salarial por áreas geográficas⁵⁴:

Brecha salarial	2023	2022
España	0,3 %	-1,1 %
Europa sin España	0,5 %	1,1 %
América	0,7 %	0,5 %
Asia y resto del mundo	0,8 %	1,6 %
Total	0,5 %	0,4 %

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 2023. Con este cálculo, la remuneración media global durante este ejercicio en Inditex es de 28.726 euros brutos anuales (26.294 euros en 2022).

En el contexto de esta cifra, es importante subrayar que la plantilla de Inditex en España, nuestro mercado sede, representa tan solo un 30 % del total, y que una parte relevante del 70 % 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 2022).

Por género, la remuneración media de las mujeres en 2023 ha alcanzado los 27.831 euros anuales brutos, mientras que la de los hombres se ha situado en 31.196 euros (en el caso de la mujer, 25.387 euros en 2022; en el caso del hombre, 28.827 euros en 2022). 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. Tal y como se ha explicado anteriormente, el indicador que más transparencia ofrece en términos de igualdad sobre los salarios que cobran hombres y

⁵³ El análisis de brecha salarial y remuneraciones medias no incluye los mercados de Rusia y Ucrania (para el ejercicio 2023 representan el 0,5 % de la plantilla).

⁵⁴ Las áreas geográficas incluidas en el desglose se corresponden con las áreas donde Inditex cuenta con operaciones significativas.

mujeres es la brecha salarial, que en 2023 ha sido del 0,5 % a favor de la mujer.

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

Salario total en €	2023	2022
Clasificación profesional		
Dirección	70.567	66.446
Responsable	43.336	39.470
Especialista	25.132	22.964
Edad		
Menos de 30 años	21.631	19.597
Entre 30 y 40 años	33.459	30.541
Mayores de 40 años	46.668	44.044

7.1.4. Relaciones sociales

GRI 2-30; 3-3; AF5; AF24; AF26; AF29

En Inditex tenemos un **firme compromiso con el respeto de los derechos laborales** de nuestras personas en todo el mundo y, en particular, con su **derecho de participación**, como elemento esencial en el desarrollo sostenible del modelo de negocio.

Este compromiso se regula en el Código de Conducta del Grupo aprobado en 2012 y modificado en 2024, y que se aplica de manera global a todas las personas del Grupo. En su apartado dedicado a las Condiciones Laborales Adecuadas, Inditex garantiza **el derecho de todas las personas trabajadoras a afiliarse, asociarse y/o crear el sindicato de su elección**, así como el **derecho a la negociación colectiva para la determinación de sus condiciones de trabajo**. Además, refuerza su mensaje al recoger en el Código su compromiso con el respeto al derecho de sindicatos y representantes de la plantilla a representarla y negociar sus condiciones de trabajo de manera colectiva.

Pero también Inditex actúa como parte activa del diálogo social gracias a su relación con la Federación Sindical Internacional *UNI Global Union* (UNI). En la red conformada por UNI se integran organizaciones sindicales del sector del comercio y la distribución, que representan a más de 20 millones de personas trabajadoras de 150 países. Ambas partes firmaron en 2009 un Acuerdo Global para el respeto y la promoción del trabajo digno y de los derechos laborales que cubre al 100 % de la plantilla del Grupo y que se mantiene en vigor.

Este 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 29 tiendas de los estados de Nueva York, New Jersey, Connecticut y Massachusetts (25 tiendas en 2022).

Asimismo, en 2019 el Grupo Inditex constituyó formalmente el Comité de Empresa Europeo (CEE) de la Compañía, creado para ser un órgano de garantía y efectividad de la información y consulta a los trabajadores en cuestiones de naturaleza transnacional. El CEE desempeñó un papel crucial en diferentes momentos desde su creación, ya sea como interlocutor natural de la Compañía, durante la emergencia sanitaria mundial, o como garante del proceso de transformación digital del Grupo que se formalizó en España a través del Acuerdo del Plan de Transformación Digital, cuya vigencia finalizó el pasado 31 de enero de 2023.

A lo largo del 2023, el CEE se ha reunido hasta en dos ocasiones. Así, en el mes de abril, se celebró en Lisboa el encuentro del Comité Restringido, formado por cinco miembros, con *UNI Global Union* para preparar el proceso de renovación de los representantes del CEE cuyo mandato expiraba en el mes de junio, tras cuatro años de vigencia. Una vez finalizado el proceso local de selección o ratificación de los miembros, promocionado por la parte social, se celebró en septiembre la reunión plenaria constituyente con miembros de los ocho mercados que ya venían formando parte del órgano representativo: España, Francia, Italia, Portugal, Alemania, Bélgica, Luxemburgo y Austria. De nuevo, la sede del Grupo en Arteixo acogió a titulares y suplentes a lo largo de tres días en los que actualizaron su formación sobre las competencias del CEE, se presentaron los resultados económicos y se abordaron otro tipo de cuestiones previamente acordadas en el orden del día, como la huella global en el consumo de agua o la diversidad e inclusión en las campañas de imagen. Además, se constituyó un nuevo grupo de trabajo para analizar la situación en la Compañía de las personas en edad madura y se presentó una declaración en materia de violencia de género y acoso en el trabajo, elaborada por el grupo de trabajo en materia de igualdad.

Para mantener la salud del diálogo social a nivel local en las filiales de Inditex, se brinda 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. En este sentido, durante el 2023, se han alcanzado acuerdos de diversa índole, como en el caso de Italia, que firmó el pasado 8 de marzo de 2023 un convenio de empresa para personal de tienda; Portugal, que acordó un incremento salarial para todo su personal de tienda; Bélgica, que actualizó su reglamento de trabajo en agosto de 2023 con algunas mejoras en sus beneficios sociales, o Chile, que firmó en agosto un nuevo convenio de empresa. Otros mercados implementan fórmulas alternativas para la participación de las personas en su entorno de trabajo. Así, Corea del Sur tiene un órgano colegiado de tres miembros que representan a la plantilla en reuniones de seguimiento y en los acuerdos alcanzados con la Compañía respecto a las condiciones de trabajo. Durante el ejercicio también se han creado nuevos Comités de Bienestar en Brasil.

① Más información sobre los Comités de Bienestar en el apartado [7.1.7. Salud y seguridad](#) de este Informe.

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 sea un 59 % (61 % en el ejercicio 2022) mientras que, dentro del continente europeo, el porcentaje se situaría en el 71 % (70 % en el ejercicio 2022). En España, el 100 % de la plantilla está cubierta por convenio colectivo.

En España también se alcanzó un relevante acuerdo sobre condiciones laborales para el personal de tiendas. Así, en el mes de febrero se

firmaba el llamado Acuerdo Colectivo Estatal para la Mejora y Homogeneización de las Condiciones Retributivas y Sociales de las Personas Trabajadoras, entre los sindicatos más representativos en España a nivel estatal y las marcas comerciales del Grupo Inditex. Por otra parte, en abril de 2023 se firmó el primer Plan de Igualdad del Grupo en España. La clave de este nuevo Plan es que engloba a todas las cadenas de tiendas y servicios centrales, homogeneizando así las medidas que ya existían en los planes anteriores.

El plan recoge más de un centenar de medidas dirigidas a favorecer la formación y desarrollo profesional de las plantillas, la conciliación laboral, a reducir la parcialidad, así como a proteger a las personas víctimas de violencia de género.

/ En cuanto al desarrollo profesional, la formación se realizará siempre dentro del horario de trabajo y se implementará un sistema de detección de necesidades formativas de la plantilla, así como un sistema por el que recursos humanos pueda orientar al personal que aspire a promocionar dentro de la Compañía.

/ En lo que se refiere a condiciones de trabajo, se establecen mejoras en los calendarios, en los tiempos de descanso y el compromiso de crear mesas de trabajo para reducir la parcialidad.

① Más información sobre las medidas establecidas en materia de conciliación tras la firma del Plan de Igualdad del Grupo en el apartado [7.1.6. Conciliación laboral](#) de este Informe.

Organización del trabajo

El Código de Conducta 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.

7.1.5. Desarrollo del talento y formación

GRI 2-4; 3-3; 404-1; 404-2; AF5

En Inditex, una de nuestras prioridades es poner el **mejor talento al servicio de nuestros clientes**. Para ello, desde el punto de vista de la gestión del talento nos centramos en:

- / **Atraer el mejor talento** para trabajar con nosotros.
- / Ofrecer a nuestras personas **oportunidades de desarrollo y crecimiento profesional**, articuladas fundamentalmente mediante la promoción interna y la movilidad.
- / Proporcionar a nuestra plantilla oportunidades de **aprendizaje continuo**.
- / Crear entornos de trabajo seguros y motivadores que nos permitan **retener el talento y reforzar su compromiso**.

7.1.5.1. Atracción de talento

Buscamos que trabajar en Inditex sea para nuestros equipos más que un trabajo y facilitamos que encuentren con nosotros no solo metas y oportunidades profesionales sino también inspiración, innovación y creatividad. Nuestra propuesta de valor como empleadores es lo que motiva a nuestros candidatos a interesarse por formar parte de nuestros equipos en las diferentes marcas y áreas de trabajo del Grupo en todos los mercados donde estamos presentes. La web de empleo de la Compañía, **Inditex Careers**, es nuestra principal fuente de selección, con más de 6,2 millones de visitas desde más de 200 mercados en 2023.

En 2023, la **experiencia del candidato** ha continuado siendo prioridad en nuestros procesos de selección. Creamos experiencias interesantes, flexibles y sostenibles, en las que nuestros potenciales empleados puedan conocer Inditex, nuestro propósito, valores y oportunidades, y encontrar el encaje perfecto entre cada candidato y cada vacante.

En esta línea, en atracción de **talento para nuestras tiendas** hemos apostado durante este ejercicio por conectar con los candidatos a través de acciones diferenciales. Ejemplo de ello ha sido el programa de formación y prácticas que Zara ha desarrollado en colaboración con la escuela de Londres *Fashion Retail Academy* y el *Zara Talent Fashion Day*, un evento de selección exclusivo para la apertura de Zara en Duque (Sevilla).

Nuestra relación con las principales universidades y escuelas sigue siendo clave para atraer al talento en las áreas creativas, de gestión y de tecnología.

En nuestro programa dirigido al **talento creativo** buscamos personas para nuestros equipos de producto, con perfiles de diseño, tendencias, diseño gráfico, estilismo, dirección de arte, fotografía y edición. En 2023 hemos llegado a más de 30 escuelas de moda internacionales, complementando el proceso de selección con charlas y talleres con

nuestros equipos de sostenibilidad para compartir cómo abordamos este punto estratégico en la creación de nuestros productos.

Zara Business Graduates es nuestro programa de **talento junior** dirigido a estudiantes de último curso de sus estudios universitarios a través del que buscamos perfiles de gestión para incorporarse a nuestros equipos en posiciones de Compras, *Product Managers*, Control de Gestión, Logística o Finanzas.

En el ámbito del **talento tecnológico**, destacamos estas acciones:

/ **University Colab** permite a los estudiantes realizar el proyecto final de su titulación con Inditex, participando en proyectos reales en donde son mentorizados por nuestros equipos. A través de **Zara Boost** llegamos a estudiantes que, terminando su titulación, quieren iniciar su carrera profesional en el ámbito del desarrollo de *software*, los datos y la ciberseguridad. Para ello, detectamos talento a través de eventos presenciales y retos *online*, donde este año destacamos la colaboración con *Google Cloud* con un *workshop* digital que se celebró en Madrid. Además, continuamos con los *Tech Talks* en universidades, impartidos por nuestro equipo de tecnología, y donde hablamos de cómo somos, nuestros retos técnicos y cómo integramos la tecnología en nuestro negocio.

/ Asimismo, a través de **Tech Summer Camp** identificamos y desarrollamos el talento en carreras STEM (ciencias, tecnología, ingeniería y matemáticas) desde el segundo curso mediante un programa de becas de verano, gracias al cual estudiantes de todo el mundo vienen a Inditex y entran de lleno en el mundo de la tecnología. Nuestra colaboración con el ICME (*Institute for Computational & Mathematical Engineering*) de la *Stanford University* nos permite de esta manera acceder a uno de los principales espacios de talento tecnológico a nivel internacional.

En relación a nuestros esfuerzos como **marca empleadora**, Inditex ha obtenido el primer puesto en las últimas 12 ediciones del *ranking* de Merco Talento, en el que se analizan las mejores empresas en las que trabajar. También en España, en el estudio anual de *Universum*, los universitarios han elegido Inditex como una de las mejores empresas para desarrollarse profesionalmente. A nivel global, Zara ha sido incluida por tercera vez en el *ranking* de *Universum World's Most Attractive Employers*, que estudia 10 mercados internacionales significativos a nivel de atracción de talento para identificar las compañías más atractivas para los estudiantes.

7.1.5.2. Desarrollo de talento

Ofrecer oportunidades de crecimiento a nuestras personas forma parte de nuestra esencia desde nuestros inicios. Por ello, apostamos por fomentar la **promoción interna** y la **movilidad** para que nuestros equipos puedan crecer a la vez que nos ayudan a seguir evolucionando como empresa.

En 2023, **el 72 % de las vacantes del Grupo se han cubierto de forma interna** (68 % en 2022), dando lugar a que **más de 12.760 personas hayan sido promocionadas** a lo largo del año (más de 10.500 en 2022)⁵⁵. Por género, el 74 % de las promociones han sido para mujeres, el 26 % para los hombres y un 0,01 % para personas no binarias, cifras que se corresponden con la distribución de nuestra plantilla. Esta apuesta por generar oportunidades de desarrollo interno se traduce en nuestros equipos de oficina en más de 900 promociones y más de 1.600 cambios de función, departamento, formato comercial o mercado.

InTalent, nuestro *marketplace* de oportunidades internas, es esencial para articular la promoción interna de nuestras personas. En 2023 se amplió esta plataforma a las oficinas centrales para facilitar no solo el crecimiento interno, sino también los movimientos de talento entre diferentes áreas, marcas y mercados. En *InTalent*, todos los equipos de Inditex pueden encontrar las oportunidades de desarrollo profesional disponibles, a la vez que los equipos de talento pueden identificar a las personas con interés por crecer en la Compañía. Además, nuestros equipos pueden dejar una recomendación a sus compañeros en su perfil en *InTalent*. En el ejercicio 2023 se han publicado más de 6.200 oportunidades internamente (más de 6.000 oportunidades en 2022) y más de 1.200 personas han presentado su candidatura.

Otra herramienta fundamental para la identificación y desarrollo de talento de nuestros equipos de tienda es **LEAP&Co**. Este año hemos mejorado sus funcionalidades, revisando exhaustivamente los contenidos de todas las áreas (producto, procesos, personas, experiencia de cliente y diversidad e inclusión) con el fin de adaptarla a las nuevas formas de consumo de información y mejorar la pedagogía. Esta plataforma está operativa en las tiendas de Zara de más de 53 mercados de Europa, América y Asia, y en las de Zara Home de 33 mercados. Cuenta con 51.000 empleados activos y ha registrado más de 572.000 horas de formación este año.

Año tras año buscamos nuevas iniciativas que enriquezcan la experiencia de nuestras personas. Durante 2023, nos hemos centrado en un colectivo clave para nuestro negocio: los responsables de la presentación visual de nuestros productos en las tiendas de Zara. Bajo el nombre de **Visual Commercial to the Spotlight**, hemos dado voz a más de 2.000 personas y trabajado en diversas iniciativas. Una de ellas ha sido *Capsule Design Collection*, un concurso internacional en el que más de 120 *Visual Commercials* de nuestras tiendas Zara de Europa se han convertido en diseñadores y han realizado su propia colección. Los tres equipos finalistas, procedentes de Austria, Países Bajos y Alemania, han trabajado con nuestros equipos de diseño y patronaje en A Coruña para hacer realidad sus diseños, a la venta en una colección cápsula en nuestras tiendas durante la temporada de otoño/invierno.

Además, con **Opening Support** más de 300 personas especialistas en imagen de tienda se han presentado a un proceso de selección para colaborar en una apertura o reforma de una tienda de otro país. Trabajar durante unas semanas en el extranjero, aprender los estándares más elevados de exposición de nuestros productos para

sorprender a nuestros clientes, colaborar con colegas de diversas procedencias y compartir mejores prácticas han sido experiencias muy valoradas, suponiendo, además de una oportunidad de desarrollo, una ocasión para identificar talento interno, que habitualmente se traduce en un elevado porcentaje de promociones internas.

Por último, la base para fomentar un clima de crecimiento continuo es conocer las inquietudes de desarrollo de nuestras personas e intercambiar *feedback* en el día a día. Este es el objetivo de **Talks** (como se conoce en la mayoría de nuestras marcas), conversaciones de desarrollo que las personas de dirección de nuestras tiendas mantienen de forma periódica e individual con cada miembro de su equipo. Durante 2023 se han realizado cerca de 39.000 evaluaciones a más de 32.000 personas.

7.1.5.3. Formación

Creemos en el desarrollo de nuestros equipos y trabajamos continuamente para fomentar entornos que estimulen el aprendizaje continuo. Nuestro objetivo es proporcionar experiencias de formación que ayuden a nuestras personas a responder de la mejor manera a los retos que se les presentan en el día a día. Estamos convencidos de que estas experiencias no solo enriquecen las habilidades de nuestros equipos, sino que constituyen un pilar fundamental para el éxito sostenible de la Compañía.

Para ello, ofrecemos experiencias de aprendizaje que responden a dos necesidades: por un lado, el negocio, ofreciendo iniciativas orientadas a mejorar el desempeño (individual o grupal) y ayudar a nuestros equipos a hacer mejor su trabajo. Y por otro lado, promovemos oportunidades para que nuestras personas aprendan cosas más allá de su función actual, se inspiren y animen a explorar nuevas perspectivas.

Nuestro modelo se basa en la formación interna y es eminentemente práctico. Las formaciones son impartidas mayoritariamente por formadores internos o desarrolladas en colaboración con entidades externas de primer nivel cuando el conocimiento o *expertise* no está disponible dentro de la casa.

Nuestra plataforma de aprendizaje, *TraIn*, ofrece una amplia propuesta de contenidos digitales adaptados a cada persona, y facilita el registro en formaciones presenciales en las que participa. Moda y producto, Sostenibilidad, Experiencia de Cliente, Operaciones, Habilidades o Digital son algunas de las temáticas más demandadas por nuestras personas a la hora de formarse en la plataforma. *TraIn* está disponible en todos los mercados donde operamos salvo China Continental, donde nuestros empleados acceden a *Grow*, una plataforma local en la que ofrecemos una propuesta de contenidos alineada con la de *TraIn*.

Desde el 1 de febrero de 2023 hasta el 31 de enero de 2024, se han impartido cerca de 2,8 millones de horas de formación llegando a casi 2,3 millones de participantes⁵⁶ (más de 2,6 millones de horas y más de 1,3 millones de participantes en 2022).

⁵⁵ Los datos de número de promociones y porcentaje de cobertura interna de vacantes del ejercicio 2022 se han reexpresado.

⁵⁶ El incremento de participantes se explica por la puesta en marcha en 2023 de un plan de formación obligatoria que involucra a todos los empleados del grupo en materia de diversidad e inclusión, *compliance*, operaciones en tienda y seguridad de la información, entre otras materias.

El detalle de los indicadores de formación es el siguiente:

Desglose por clasificación profesional:

2023			
	Horas Formación	Participantes	Horas por persona
Dirección	270.884	208.045	27,6
Responsable	291.368	222.865	19,4
Especialista	2.220.578	1.834.077	16,2
Total	2.782.830	2.264.987	17,2

2022			
	Horas Formación	Participantes	Horas por persona
Dirección	247.412	148.520	23,1
Responsable	201.995	132.837	13,7
Especialista	2.200.172	1.054.414	15,8
Total	2.649.580	1.335.771	16,1

Desglose por género⁽¹⁾:

2023				
	Personas únicas formadas	Horas Formación	Participantes	Horas por persona
Hombre	55.183	735.802	566.206	17,4
Mujer	158.324	2.045.403	1.696.018	17,1
No binario	46	776	637	30,9
Otros/No especificado	634	849	2.126	38,3
Total	214.187	2.782.830	2.264.987	17,2

2022				
	Personas únicas formadas	Horas Formación	Participantes	Horas por persona
Hombre	47.459	690.124	326.690	16,5
Mujer	139.858	1.959.456	1.009.081	15,9
Total	187.317	2.649.580	1.335.771	16,1

(1) 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 área geográfica:

	2023			2022		
	Horas Formación	Participantes	Horas por persona	Horas Formación	Participantes	Horas por persona
España	456.833	488.312	9,6	491.421	326.414	10,6
Europa (sin España)	1.419.197	1.143.593	18,2	1.444.644	655.476	17,3
América	507.350	380.695	24,8	329.191	213.470	15,7
Asia y resto del mundo	399.450	252.387	25,7	384.323	140.411	26,6
Total	2.782.830	2.264.987	17,2	2.649.580	1.335.771	16,1

Desglose por contenido:

	2023		2022	
	Horas Formación	Participantes	Horas Formación	Participantes
Corporativo (Cómo somos)	1.360.243	1.009.867	1.208.769	682.883
Clientes	87.305	123.719	64.871	110.008
Moda y Producto	153.927	428.895	119.360	203.527
Idiomas	26.487	23.640	43.266	24.161
Procesos, Técnicas y Herramientas	920.811	550.640	962.047	223.823
Habilidades	234.057	128.226	251.267	91.369
Total	2.782.830	2.264.987	2.649.580	1.335.771

Principales iniciativas de formación en 2023

Formación corporativa sobre nuestra cultura y valores

/ Compliance: en Inditex compartimos un sólido compromiso con la cultura ética corporativa y de *Compliance*, basada en principios de integridad, honestidad, transparencia y responsabilidad. *Compliance* abarca el cumplimiento estricto de la normativa externa e interna que nos aplica, y el cómo cada una de nuestras personas la aplica en su actividad diaria. Durante el 2023 se ha continuado la implementación del Plan Marco de Formación de *Compliance*, iniciado en 2022, que es coordinado y gestionado por la función de *Compliance*. Las áreas corporativas que forman parte del Plan han publicado sus cursos de formación obligatoria en *Tra/n*, nuestra plataforma de aprendizaje, en un espacio dedicado a la formación obligatoria. Los cursos se han adaptado específicamente al perfil de los distintos colectivos de Inditex, a fin de conseguir una formación a medida basada en los riesgos a los que se expone cada persona en su día a día.

① Más información en el apartado [8.1.2. Modelo Global de Compliance y Modelo de Prevención de Riesgos Penales](#) de este Informe.

/ Diversidad e Inclusión: la formación en diversidad e inclusión entre nuestros equipos es esencial para crear una cultura inclusiva y fomentar espacios libres de cualquier forma de discriminación. En 2023, más de 156.000 personas en todo el mundo han accedido a formaciones en este ámbito, con cerca de 73.000 horas formativas. Durante este último año, hemos desarrollado un plan formativo, enfocado a largo plazo y de ámbito global, con el objetivo de ser capaces de sensibilizar a la totalidad de nuestra plantilla. Esta formación se canaliza a través de un Canal D&I dentro de *Tra/n* y se estructura en distintos niveles: desde el nivel básico para todas nuestras personas, disponible para la gran mayoría de los mercados en este ejercicio, a niveles más avanzados enfocados en sensibilizar a diferentes posiciones y funciones dentro de la Compañía. Nuestro

curso 'Diseñamos oportunidades para todas las personas' es obligatorio y establece el marco y el compromiso de la diversidad y la inclusión en la Compañía. También se ha lanzado el piloto del curso 'Inclusión de la Discapacidad', que nos permite sensibilizar a nuestros equipos en la importancia de integrar de forma plena a personas con discapacidad, y que se implementará en todos nuestros mercados a lo largo de 2024. En 2023, con el objetivo de aprender a comunicar en nuestro día a día sin discriminar a un sexo, género social o identidad de género en particular y sin perpetuar estereotipos de género, se han implantado en España formaciones para promover el uso de lenguaje inclusivo entre nuestros equipos. Estas formaciones tienen por objetivo concienciar y dar herramientas para transformar nuestra comunicación y lograr que sea inclusiva y no sexista. Nuestras formaciones en 2023 también han incluido diferentes cursos presenciales entre los que destacan, 'The Right Leader @ Inditex is inclusive', 'Sesgos Inconscientes' o 'Mitigating Racial Bias in the retail environment', entre otros.

① Más información en el apartado [7.1.2. Nuestro enfoque sobre la diversidad](#) de este Informe.



#BoostYourPower

En Inditex estamos convencidos de que fomentar una cultura de sostenibilidad en todas las áreas de nuestra Compañía es clave para avanzar de forma constante y, en última instancia, alcanzar resultados en esta materia. Para nosotros, la sostenibilidad es una forma de trabajar, una forma de pensar, un enfoque de todo lo que hacemos: es una actitud que está en el corazón de nuestra cultura. Así, hace unos años nació **#BoostYourPower**. Desde 2021, nos hemos centrado en dos áreas clave por su impacto: los equipos comerciales, con sus oficinas de compras, por su implicación en la creación de nuestro producto; y los equipos de nuestras tiendas, que son nuestro contacto directo con el cliente. Con esta visión nacieron dos iniciativas: **The Sustainable Fashion School y Changemakers**.

En el año 2023, dentro de nuestro espacio dedicado a la formación e innovación en materia de sostenibilidad, **The Sustainable Fashion School (SFS)**, hemos concluido la primera y segunda edición del programa formativo Fundamentos del Proceso Textil, elaborado en colaboración con la *University of Leeds*. Más de 1.200 personas de todas las cadenas han completado el curso y participado en la ceremonia de graduación que se ha organizado en las distintas sedes.

Como complemento a esta formación teórica y dentro de la SFS, se ha lanzado también los primeros *SFS Bootcamp*. Se trata de inmersiones en fábricas textiles, con el objetivo de conocer desde el punto de vista práctico los principales procesos por lo que pasan nuestros productos (hilatura, tejeduría, tintura, estampación, confección...) y poder compartir inquietudes técnicas y de sostenibilidad con profesionales del sector. Todas las personas que van terminando el programa formativo pueden apuntarse a estos *Bootcamp*, iniciativa que permanecerá abierta durante todo el año 2024.

Por otra parte, **Changemakers** es la comunidad que lidera esta transformación cultural desde el corazón de nuestro negocio, las tiendas. Personas de naturaleza curiosa y con un interés genuino por la sostenibilidad, la diversidad y la inclusión, que dedican parte de su jornada a mantenerse actualizados, formar a los equipos de tienda y desarrollar e implementar propuestas que hagan de la sostenibilidad algo tangible. La red de *Changemakers* interactúa con los equipos de las oficinas centrales para hacer realidad sus propuestas, colaborando hacia los objetivos de sostenibilidad de la Compañía.

A cierre del ejercicio 2023, este proyecto está implantado en todas las tiendas de todos los mercados en los que está presente Zara. Además, hemos accionado el despliegue en Zara Home, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Pull&Bear, y adaptado el modelo para nuestros equipos de oficina en Tempe. Así, Inditex cuenta ya con más de 2.200 *Changemakers*. En 2024 asentaremos la Comunidad *Changemaker* en todas las tiendas de todos los mercados del Grupo.



Formación en idiomas

/ **Busuu** es una aplicación para dispositivos móviles que permite aprender hasta 14 idiomas. Ofrecemos a todas nuestras personas acceso a su versión *premium*, la cual incluye la posibilidad de obtener certificados oficiales (más de 1.100 este año), siendo el inglés y el español los idiomas más estudiados. En total, durante 2023 nuestras personas han dedicado más de 13.900 horas a mejorar sus conocimientos de idiomas en Busuu.

Formación en tienda

/ **Campus Zara** es un proyecto diseñado para responder a las necesidades de formación y desarrollo de las nuevas promociones y de las personas que ocupan una posición de responsabilidad en tienda. Este aprendizaje se lleva a cabo en las tiendas Campus, que son tiendas Zara utilizadas como escenario práctico para la formación de los puestos de responsabilidad en tres áreas (dirección, comercial y operaciones). Además, también se realizan formaciones dirigidas al desarrollo de determinados grupos como, por ejemplo, los *Zara Masters* (tutores de la formación de acogida a nuestras nuevas incorporaciones) o formación en liderazgo para los *mánagers*.

/ **Experiencia de Cliente:** para compartir nuestro enfoque comercial centrado en el cliente de Zara, continuamos trabajando con las tiendas en función de sus distintas necesidades. Para ello, los directores y directoras de tienda lideran el cambio, analizan el *feedback* que reciben de sus clientes (más de 250.000 opiniones hasta hoy) y desarrollan a sus equipos para ayudar a proporcionar la experiencia deseada. *Customer Experience (CX)* se encuentra implementado en 800 tiendas de Zara de 50 mercados, y más de 35.000 de nuestras personas cuentan con su perfil CX y están trabajando en la mejora de sus habilidades de atención al cliente.

/ **Zara Camp e Inditex Camp:** *Zara Camp* nace en 2022 como un espacio de formación digital dentro de *Train*, accesible para todos los equipos de Zara en el mundo, en el que nuestras propias personas dan a conocer el modelo de negocio de Zara y las diferentes áreas y departamentos en los que trabajan. Durante 2023 se han incorporado nuevos contenidos, sumando ya 34 módulos, y se ha ampliado la iniciativa a los servicios corporativos de Inditex. Con *Inditex Camp* damos a conocer a nuestros equipos de oficina el funcionamiento de áreas de servicios corporativos como Financiero, Comunicación, Secretaría General, Auditoría o Sostenibilidad, entre otros, para acercarlos el día a día de los equipos que están detrás.

7.1.5.4. Conexión con nuestras personas y compromiso

El cuarto objetivo de nuestra estrategia de gestión de talento es ofrecer entornos de trabajo seguros y motivadores que nos ayuden a retener el talento, así como conectar con nuestras personas y potenciar su compromiso con el Grupo. Para ello, **INET**, nuestra herramienta y principal canal de comunicación interna, desempeña un papel clave en cómo nos mantenemos conectadas todas las personas que formamos parte del Grupo.

Disponible en formato web y *app* en todos los mercados en los que tenemos empleados, INET no solo nos permite comunicar y notificar a tiempo real las últimas noticias que se producen en el Grupo, sino también simplificar y digitalizar muchas de las gestiones diarias que necesitan realizar nuestras personas desde cualquier lugar. Consultar la nómina, los beneficios que ofrece la empresa, solicitar un permiso o incluso colaborar en una iniciativa solidaria con un solo clic son algunos ejemplos de las posibilidades que nos brinda. Pero además, disponer de un entorno digital propio nos permite fortalecer la conexión entre todas las personas que formamos parte del Grupo, fomentando un mayor sentimiento de comunidad y pertenencia, estableciendo así una conexión directa y bidireccional que es clave a la hora de desarrollar nuestra estrategia de talento. INET recibió más de 34 millones de visitas en el año 2023 (más de 25 millones en 2022).

Por otra parte, con el objetivo de ofrecer diariamente información comercial y de cliente a nuestros equipos de tienda, y de establecer una conexión directa entre estos y nuestros equipos de diseño, hemos seguido apostando por **espacios propios de marca para comunicación interna**. A los ya lanzados (*Zara* cuenta con *Dear Team*, *Zara Home* con *#tengoalgoquecontarte*, *Massimo Dutti* con *MD Journal* y *Stradivarius* con *StradiPeople*) se ha sumado en 2023 el lanzamiento del espacio *Oysho News* para *Oysho*. Estos canales, además de permitir compartir y potenciar diariamente un mismo mensaje en todas nuestras tienda del mundo, sirven de apoyo para que los responsables de cada una de ellas dinamicen las reuniones de equipo que se realizan antes de la apertura.

Asimismo, en 2023 hemos seguido avanzando en el despliegue de **InStories**, nuestra red social interna, implantándola en varios nuevos mercados: Hungría, los países adriáticos, Kazajistán, República Checa, Eslovaquia, Sudáfrica y Austria. De esta forma, ya son 34 mercados donde *InStories* está disponible. En este espacio, que funciona como red social, podemos conectar con perfiles de personas del Grupo de cualquier parte del mundo, seguir nuestros *hashtags* favoritos y participar en los retos y campañas que sean tendencia en cada momento, añadiendo de esta manera una mayor interacción con nuestros equipos, donde ellos mismos son creadores de contenido. A cierre del ejercicio 2023, en la comunidad de *InStories* ya se han compartido más de 550.000 publicaciones.

Por último, con el objetivo de tomar el pulso a nuestras tiendas y conocer la percepción de nuestras personas sobre cómo es trabajar con nosotros, disponemos de **"Tu opinión nos importa"**, una encuesta completamente anónima que enviamos a los empleados de tienda cuando dejan Inditex. Lanzada en 2016 y disponible en todos nuestros mercados con tiendas propias, nos permite conocer su *feedback* sobre diferentes elementos de su día a día, como la relación con sus compañeros o *mánagers*, la formación recibida, el salario o la adecuación de su horario a su disponibilidad. A lo largo de 2023, hemos recibido más de 30.000 respuestas, lo que supone un 31 % de participación. Además, la pregunta "¿Recomendarías Inditex como lugar para trabajar?" nos sirve para medir el *engagement* de nuestras personas. En 2023, esta pregunta alcanzó en promedio un 71 % de respuestas positivas (70 % en 2022), logrando en España un 93 % de respuestas favorables (91 % en 2022).

7.1.6. Conciliación laboral

GRI 2-4; 2-23; 2-24; 3-3; 401-3; AF5; AF23; AF27

7.1.6.1. Conciliación de la vida personal y profesional

Promover el bienestar de nuestros empleados es una prioridad para el Grupo Inditex. Por ello, potenciamos aquellas medidas que faciliten la conciliación de la vida familiar y laboral, haciendo especial hincapié en la **corresponsabilidad**, ya que consideramos esta última un derecho y un deber, como tratamos de reflejar en nuestros planes de igualdad. Además, estos planes contienen otras medidas de conciliación como la posibilidad de fraccionar los permisos por hospitalización o enfermedad de familiares hasta el segundo grado, flexibilidad horaria para períodos de adaptación escolar en guardería e infantil, y ampliación de las excedencias con reserva de puesto para asuntos personales, estudios, adopción internacional o cuidado de familiares dependientes.

Asimismo, con la firma del Plan de Igualdad del Grupo en el primer semestre de 2023, se han introducido medidas orientadas a conciliar por razones de estudios, necesidades médicas o de cuidado de menores y/o familiares.

En el apartado de cuidado de menores, se han introducido una serie de mejoras respecto a la regulación legal ordinaria. Así se ha ampliado la lactancia hasta los 12 meses, pudiendo acumular hasta 45 días naturales si la jornada es inferior a 30 horas y 32 días naturales si es superior a 30. Se establecen permisos retribuidos para los períodos de adaptación escolar y se permite ampliar la reducción de jornada más allá de los 12 años, para el caso de menores que cumplen años en el primer semestre.

En el ámbito internacional, en el Grupo Inditex trabajamos para mejorar los derechos garantizados por la legislación local de cada país a través de políticas conciliadoras, priorizando aquellos mercados en los que la legislación no es particularmente protectora.

/ En Estados Unidos, la política de permisos retribuidos por maternidad y paternidad se aplica desde 2019 a todas nuestras personas, con independencia de su género, que cumplan unos requisitos mínimos. En 2023, este permiso se ha ampliado a 16 semanas, y cubre el tiempo dedicado tanto a los cuidados de un recién nacido como a los de un menor adoptado o en régimen de acogida. Asimismo, la filial proporciona servicios de asistencia para el cuidado de menores y de adultos con necesidades especiales, tanto en centros de atención como en el propio domicilio, a través de una empresa externa que está disponible para toda la plantilla. También cubre programas de asistencia para nuestras personas en áreas como apoyo emocional y bienestar, consultoría financiera y de salud, subsidio de transporte, y subvención o reembolso del coste de la matrícula de estudios.

/ Promovemos medidas que amplían derechos ya existentes en la normativa local o que ayuden a mejorar la conciliación 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 a través de ayudas económicas para sufragar

gastos de guardería o cuidados. Ejemplo de estas medidas son mercados como Grecia, Estados Unidos, Reino Unido, Italia, Alemania o Francia, entre otros. Además, el personal de oficina de buena parte de nuestras filiales dispone de horario flexible de entrada y salida.

/ Cada vez son más los mercados que optan por mejorar las condiciones de sus plantillas ampliando la cobertura en materia de salud, ya sea como un beneficio social a cargo de la propia filial o negociando condiciones más favorables en los seguros médicos. Además de España, a través de su plan de retribución flexible, mercados como Brasil (con su programa Niño a Bordo), Canadá, México, Grecia, Rumanía o China Continental ya cuentan con este tipo de beneficios.

Igual que en años anteriores, en el ejercicio 2023 el 100 % de nuestros empleados en España (47.761 personas, 34.607 mujeres y 13.154 hombres) tuvo derecho a disfrutar del permiso de nacimiento, adopción o acogimiento de menor. Un total de 2.005 personas disfrutaron de la baja por nacimiento, adopción o acogimiento (1.437 mujeres y 568 hombres), reincorporándose a su puesto de trabajo la práctica totalidad: 1.986 personas (1.424 mujeres y 562 hombres). Además, un 13 % de los empleados en España disfrutaron de una reducción de jornada por cuidado de menores.

A continuación se desglosan las bajas de maternidad y paternidad en España y en el resto del mundo:

Bajas de maternidad y paternidad España	2023	2022
Total bajas maternidad y paternidad	2.005	2.107
Mujeres	1.437	1.527
Hombres	568	580
Personas que se han reincorporado al trabajo tras su baja	1.986	2.072
Mujeres	1.424	1.505
Hombres	562	567
Tasa de regreso al trabajo	99 %	98 %
Mujeres	99 %	99 %
Hombres	99 %	98 %
Personas que siguen trabajando para el Grupo 12 meses más tarde de haber regresado de su permiso	1.990	1.963
Mujeres	1.448	1.451
Hombres	542	512
Tasa de retención	94 %	91 %
Mujeres	95 %	88 %
Hombres	93 %	98 %

Bajas de maternidad y paternidad mundo (sin España)	2023	2022
Total bajas maternidad y paternidad	7.576	8.039
Mujeres	7.133	7.623
Hombres	443	416
Tasa de regreso al trabajo	95 %	92 %
Mujeres	95 %	92 %
Hombres	99 %	98 %
Personas que siguen trabajando para el Grupo 12 meses más tarde de haber regresado de su permiso⁽¹⁾	5.763	—
Mujeres	5.450	—
Hombres	313	—
Tasa de retención	72 %	—
Mujeres	71 %	—
Hombres	75 %	—

(1) Indicador reportado desde el ejercicio 2023, el histórico de años anteriores no está disponible.

7.1.6.2. Políticas de desconexión laboral

El Grupo Inditex también tiene el compromiso de promover una política interna que garantice el **derecho a la desconexión laboral en el ámbito digital**, de acuerdo con la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales. De este modo, animamos a la plantilla a adoptar hábitos como el respeto al descanso entre jornadas laborales y durante el periodo vacacional, así como a favorecer el trato directo entre compañeros.

Sin perjuicio del compromiso adquirido a nivel corporativo, la negociación social ha dado lugar también a otras medidas en esta materia, que se recogen tanto en los últimos planes de igualdad de las empresas de logística como en el nuevo Plan de Igualdad del Grupo, de aplicación en España.

En el ámbito internacional, Francia recoge en el convenio de empresa sobre calidad de vida en el trabajo la desconexión digital como medida para mejorar la conciliación de la vida profesional y familiar. En otros mercados donde no hay una legislación en vigor que exija la desconexión digital del ámbito laboral, las marcas del Grupo han aplicado una iniciativa destinada a que los empleados no reciban comunicaciones por parte de la Compañía durante sus días libres y a eliminar aplicaciones de mensajería instantánea como herramienta de trabajo.

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 a través de la información, formación y sensibilización o mediante la adopción de medidas específicas aplicadas a nuestros sistemas corporativos, como el correo electrónico.

7.1.7. Salud y seguridad

GRI 2-4; 3-3; 403-1; 403-10; 403-2; 403-3; 403-4; 403-5; 403-6; 403-7; 403-8; 403-9; 413-1; AF5; AF31

En el año 2023, en el Grupo Inditex seguimos avanzando en el firme compromiso con la seguridad, salud y bienestar de las personas, estableciéndolos como pilares fundamentales. Nos esforzamos por liderar mediante la aplicación de normas internacionales que aseguren la seguridad y salud, garantizando el cumplimiento de estándares de máxima exigencia. La formación y la información a nuestra plantilla son aspectos prioritarios, siempre en la búsqueda constante de oportunidades para la mejora continua.

La **Política de Seguridad y Salud Laboral**, actualizada y ratificada en la sesión del Consejo de Administración de diciembre de 2022, refleja nuestro firme compromiso con la seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral, considerándolos elementos esenciales para todas nuestras actividades.

Nos esforzamos por implementar medidas proactivas para identificar y mitigar los riesgos potenciales, así como por promover una cultura de seguridad, salud y bienestar que fomente la responsabilidad individual y colectiva

Establecemos objetivos de mejora continua, buscamos constantemente oportunidades para mejorar nuestras prácticas de seguridad y salud y así se establecen y evalúan anualmente dentro del sistema de gestión ISO 45001:2018. A través de la escucha de los empleados, evaluaciones periódicas de riesgos y análisis de incidentes, nos comprometemos a identificar áreas de mejora y a implementar medidas correctivas de manera oportuna y efectiva. Los objetivos del sistema de gestión ISO 45001:2018 de cumplimiento de seguridad y salud en los mercados son:

- / Obtención de un 85% de resultados positivos en la monitorización de las condiciones de seguridad en los centros de trabajo.
- / Reducir los incidentes un 10% sobre el ejercicio anterior.
- / Obtener un 75% de participación de trabajadores en actividades de promoción de la salud.
- / Ampliar un 10% el tiempo de formación en situación de emergencia y atención de primeros auxilios.

Nos aseguramos de que todos los empleados reciban la formación y capacitación necesarias para realizar sus tareas de manera segura y saludable. Esto incluye programas de inducción para nuevos empleados, entrenamiento específico para manejo de maquinaria y equipos, así como sesiones periódicas de actualización sobre procedimientos de seguridad y emergencia.

Reconocemos la importancia del bienestar integral de las personas, por lo tanto, nos comprometemos a promover un estilo de vida saludable mediante programas de salud y bienestar que incluyan actividades de ejercicio físico, educación nutricional y apoyo psicológico.

Fomentamos la participación activa de los empleados en la identificación y solución de problemas relacionados con la seguridad y la salud en el trabajo. Valoramos sus ideas y sugerencias, y promovemos un ambiente de trabajo inclusivo donde todos se sientan escuchados y respetados.

Un aspecto fundamental en la calidad de la implantación de un sistema de gestión es la disposición de mecanismos de participación, comunicación y consulta por parte de los trabajadores, en España se puede ejercer a través del Espacio específico de APPInet de información sobre Seguridad y Salud.

En los centros de distribución existe la oportunidad de participar a través de diferentes mecanismos de comunicación a Prevención y otros programas de mejora continua de la seguridad de las personas como en Plataforma Logística Meco con sus Ideas Azules: se trata de un buzón físico donde las personas escriben todo tipo de mensajes de seguridad y salud, incidencias, reclamaciones y puntos de mejora. Otro ejemplo es Massimo Dutti Logística, donde disponen del Proyecto de Ideas Plataforma para hacer propuestas de mejora sobre distintos ámbitos: sostenibilidad, operativa, seguridad y salud, se realiza a través de la INET-Solicitudes-Ideas Plataforma, si la propuesta se aplica se recompensa con un día libre retribuido.

Nos comprometemos a cumplir con todas las normativas y regulaciones en materia de seguridad y salud ocupacional establecidas por las autoridades competentes en cada uno de los mercados con presencia del Grupo.

Mantenemos un estricto seguimiento de los requisitos legales y nos esforzamos por superarlos, estableciendo estándares aún más altos de seguridad y bienestar para nuestros empleados.

7.1.7.1. Protección de la seguridad y salud

En el ámbito de la protección de la seguridad y salud, desde el año 2014, nos hemos propuesto la implementación del **sistema de gestión ISO 45001:2018**, reconocido internacionalmente por su capacidad para controlar riesgos y mejorar el desempeño en seguridad y salud laboral.

Según este estándar, considerado el más elevado en materia de seguridad y salud, se ha certificado durante este ejercicio la actividad de comercio y diseño en Hungría, que se une a los 26 mercados donde ya estaba implementado. También hemos mantenido y auditado bajo los estándares ISO 45001 las sociedades de fabricación y logística en España y México. En el último año, hemos auditado el Sistema de Gestión en un total de 242 centros de trabajo.

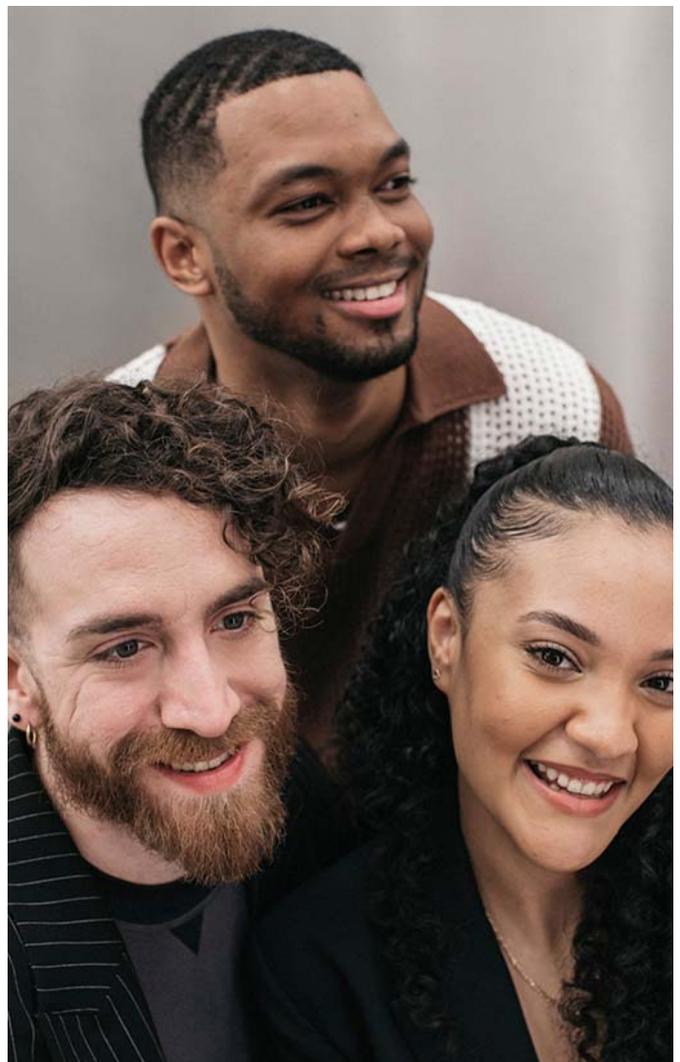
Un 74 % de los trabajadores propios que desempeñan su labor en las actividades, sociedades y mercados del Grupo Inditex, lo hacen dentro de espacios en donde está implantado el más alto estándar en sistemas de gestión de seguridad, salud y bienestar laboral con los máximos requisitos de la norma ISO 45001 y en proceso de mejora continua. Durante el año 2024 está previsto obtener dicha certificación en los mercados de Kazajistán, Australia, Francia y Brasil.

En cuanto a la actividad de ejecución de obras de reforma y construcción en Europa, desarrollada por GOA INVEST, S.A., mantenemos la certificación ISO 45001.

Formación de seguridad y salud de los trabajadores

La formación continua en seguridad y salud sigue siendo vital tanto para reducir accidentes como para empoderar a nuestros trabajadores.

Proporcionamos programas formativos adaptados a diversas tareas y puestos, con objetivos que abarcan desde la formación inicial de las tareas de tiendas hasta la capacitación esencial para trabajar de manera segura. Las competencias y cualificaciones en seguridad y salud laboral constituyen un conjunto especializado de conocimientos, garantizando que nuestros empleados estén debidamente equipados para comprender y prevenir los riesgos en su entorno laboral.



Participantes en formaciones/Mercado⁵⁷:

Europa (s/ España)	2023	2022
Albania	33	434
Alemania	760	1.008
Austria	222	118
Bélgica	436	614
Bielorrusia	226	96
Bosnia-Herzegovina	49	91
Bulgaria	621	241
Croacia	210	567
Dinamarca	248	321
Eslovaquia	132	134
Eslovenia	74	30
Finlandia	77	51
Francia	2.129	1.930
Grecia	2.224	1.093
Hungría	414	88
Irlanda	2.230	1.400
Italia	2.940	2.670
Luxemburgo	16	12
Macedonia del Norte	340	148
Montenegro	63	79
Noruega	144	260
Países Bajos	1.077	457
Polonia	6.748	6.208
Portugal	17.246	4.592
Reino Unido	20.077	16.652
República Checa	310	182
Rumania	2.389	4.709
Serbia	254	567
Suecia	340	278
Suiza	1.794	2.980
Turquía	12.743	3.388
Ucrania	173	454

Asia y resto del mundo	2023	2022
Australia	608	206
Corea del Sur	14.396	13.854
India	574	663
Japón	3.626	24
Kazajistán	1.497	1.104
Nueva Zelanda	112	7
Sudáfrica	226	17
China Continental	3.152	4.756
Taiwán, China	1.190	1.738
Hong Kong SAR	1.210	162
Macao SAR	57	16

España	2023	2022
España	58.108	48.465

América	2023	2022
Argentina	8.924	3.974
Brasil	1.395	237
Canadá	830	1.705
Chile	4	13
Estados Unidos	12.571	14.041
México	3.766	4.311
Uruguay	5.246	2.679

⁵⁷ Una persona puede asistir a más de una formación. Teniendo en cuenta esto y a diferencia de años anteriores, en este ejercicio se indican los participantes por mercado en lugar de personas únicas formadas. Los datos del ejercicio 2022 se han reexpresado en los mismos términos para que la evolución interanual sea comparable. En relación al alcance, no hay participantes en los mercados en los que solo tenemos oficinas de compras. Estos mercados son: Bangladés, Camboya, Marruecos, Pakistán, Singapur y Vietnam. Adicionalmente, el número de participantes de Mónaco se incluye dentro de Francia.

7.1.7.2. Promoción del bienestar

Inditex, organización saludable

En nuestro compromiso continuo con la promoción y cuidado de la seguridad, salud y bienestar de nuestra comunidad, Inditex se consolida como una Organización Saludable. Este reconocimiento anual como Empresa Saludable destaca nuestra gestión integral, abordando tanto los aspectos físicos como los psicosociales, asignando recursos significativos al bienestar de nuestros colaboradores y fomentando la participación activa en la comunidad. Basado en el modelo de la Organización Mundial de la Salud, este certificado se somete a auditorías bianuales.

En el transcurso del año 2023, las sociedades de Inditex en España, Italia, Reino Unido, Irlanda, Japón, Portugal, Grecia, Argentina, México, Uruguay, Alemania, Polonia, Turquía, Chile, China Continental, Luxemburgo, Canadá, Bulgaria, Croacia y Rumanía renovaron su certificación como Organización Saludable. Además, se incorporó el mercado de India. Nuestro objetivo para 2024 es incluir en la certificación a las sociedades del Grupo en Polonia, Brasil, Serbia y Eslovenia



Comités de bienestar

Mantenemos nuestro enfoque en la creación de Comités de Bienestar durante 2023 se han creado nuevos Comités de Bienestar en mercados como Brasil alcanzando así un total de 19 mercados. Durante el ejercicio 2024 está previsto constituir estos Comités en Eslovenia, Serbia, Estados Unidos y Países Bajos. En España, se constituyeron comités adicionales en las sociedades Massimo Dutti Logística, Plataforma Logística León, Bershka Logística, Stradivarius Logística y Tempe. Estos comités, órganos transversales, coordinan diversas iniciativas relacionadas con la diversidad, igualdad, promoción de la salud, inclusión, conciliación, salud mental, horarios, alimentación, ergonomía, espacios de trabajo, actividades deportivas, movilidad de empleados y participación en eventos y acciones sociales.

Promoción de la salud

Con el propósito de impulsar la salud y hábitos saludables entre nuestros empleados, Inditex presenta el portal *InHealth*. Esta plataforma, disponible en 25 mercados, ofrece noticias, acciones y desafíos adaptados al ámbito laboral, promoviendo el equilibrio entre cuerpo, mente y emociones. En 2023 hemos implantado *InHealth* en Sudáfrica, Australia y Nueva Zelanda. En el próximo ejercicio la previsión es implantarlo en cinco nuevos mercados: Bélgica, Luxemburgo, Brasil, Montenegro y Eslovenia.

Adicionalmente, en nuestro compromiso de cuidado de la salud de los trabajadores, durante el año 2023 hemos puesto a disposición de las personas de las tiendas de todas las marcas del Grupo en España la plataforma *Open Salud*, que está a disposición de más de 27.000 personas y permite realizar consultas médicas con especialistas de Medicina General, Dermatología, Traumatología, Psicología y Nutrición. Durante el ejercicio 2023 se han realizado 3.334 consultas online y 1.796 personas han solicitado algún servicio de salud bonificado a través de la plataforma *Opensaludpass*.

Se han realizado diferentes iniciativas de promoción de la salud, como la apertura de un nuevo gimnasio en los servicios centrales de Pull&Bear en Narón, que llega a un total de 450 personas. En Tempe se ha realizado la *Wellness Week*, en la que han participado 240 personas, y en el centro de distribución de Zara Home se ha organizado un curso de Cocina Saludable en el que han participado 448 personas.

Durante el ejercicio 2023 también se han llevado a cabo Programas específicos de Promoción de Bienestar Laboral en diferentes mercados:

/ **Francia:** Programa *In Harmonie* en donde se identifican aquellos aspectos que ayudan a tener una mejor vida saludable que ha llegado a un total de 10.305 personas.

/ **Polonia:** Programa *I'm healthy here*, programa de promoción de la salud mental, física y nutrición que ha llegado hasta un total de 8.982 personas.

/ **Reino Unido:** Programa *Welfare and wellbeing*, en donde se proporciona soporte completo de asistencia médica general y psicológica, se da soporte social al empleado y se ha introducido la figura del *Wellbeing Warrior* en los centros de trabajo para un total de 5.000 personas.

/ **Alemania:** *Energizer*, programa de identificación de embajadores de promoción de bienestar. A través de las personas identificadas en cada tienda se canalizan las iniciativas de salud y otros beneficios para los empleados.

/ **Portugal:** *Mental health In*, programa de cuidado de salud mental en colaboración con Cruz Roja que ha llegado a 6.185 personas.

Servicios de salud

Alineados con nuestro compromiso de ofrecer servicios adicionales de salud, todos nuestros centros logísticos y de fabricación cuentan con servicios médicos para realizar reconocimientos periódicos, pruebas de control de salud y campañas de vacunación. Además, nuestras oficinas centrales, centros de distribución y fábricas en España disponen de salas de lactancia y las trabajadoras de las tiendas tienen acceso a salas de lactancia cuando es necesario en mercados, existen otros servicios médicos, mediante seguros médicos adicionales y cuidando especialmente la atención a la salud mental.

Durante el ejercicio 2023 más de 50.000 personas de Grupo Inditex que trabajan en las filiales han realizado un reconocimiento médico.

Prevención de lesiones músculo-esqueléticas

En la prevención de lesiones músculo-esqueléticas, evaluamos continuamente las condiciones ergonómicas en nuestros centros de trabajo, proporcionando formación inicial sobre ello a todos los empleados sobre los siguientes aspectos:

Ergonomía en el diseño de espacios de trabajo: Diseñar áreas de trabajo que promuevan posturas ergonómicas puede reducir la carga física en los empleados. Esto incluye la disposición adecuada de estanterías, y áreas de almacenamiento para minimizar la necesidad de levantar cargas pesadas o adoptar posturas incómodas.

Formación y capacitación: Proporcionamos formación regular sobre técnicas de manejo de carga adecuadas y promovemos el uso de equipos de asistencia, como carretillas elevadoras, carros de transporte o plataformas que pueden ayudar a reducir el riesgo de lesiones relacionadas con el levantamiento de objetos pesados.

Rotación de tareas: Fomentar la rotación de tareas entre los empleados puede ayudar a distribuir equitativamente la carga física y prevenir la fatiga muscular causada por movimientos repetitivos.

Descansos y pausas activas: Promover la importancia de tomar descansos regulares y realizar pausas activas para estirar y relajar los músculos puede ayudar a reducir la tensión acumulada durante largos períodos de trabajo en posición de pie o realizando tareas repetitivas.

Entorno de trabajo seguro: Mantener un entorno de trabajo limpio y ordenado puede reducir el riesgo de tropiezos y caídas, que también pueden contribuir a lesiones musculoesqueléticas.

Fomentamos la comunicación abierta: Animamos a las personas a comunicar cualquier incomodidad o dolor musculoesquelético de manera temprana que puede ayudar a abordar los problemas antes de que se conviertan en lesiones más graves.

Durante 2023, más de 9.000 trabajadores participaron en iniciativas como Escuela de Espalda y Planes Preventivos y Recuperadores tanto en centros logísticos como en tiendas.

En Indipunt se ha implementado el programa *Wellbeing Coach* en donde se realiza el reconocimiento de los movimientos potencialmente lesivos, la ejecución correcta de los diferentes patrones de movimiento. A su vez, en Massimo Dutti Logística se ha realizado el programa *Let's Move* para la realización de un programa de coach postural.

7.1.7.3. Indicadores de seguridad y salud

En el ámbito de la seguridad y salud, durante 2023 hemos recopilado datos sobre siniestralidad en actividades propias de logística, tiendas, oficinas y fabricación.

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.

Hemos implementado medidas preventivas focalizadas en mitigar todos los riesgos siendo los más representativos los producidos por desplazamientos dentro y fuera de los centros de trabajo (21%), por equipos o máquinas (22%) con instalaciones (19%) por orden y limpieza del centro de trabajo (5%).

El tipo de accidente más representativo son los choques o colisiones (17%) tropiezos o caídas a mismo nivel (16%) cortes o pinchazos (12%) o sobreesfuerzo por manipulación de cargas (11%).

Durante los ejercicios 2023 y 2022 no se registró ningún fallecimiento resultado de lesiones o accidentes laborales en ninguno de nuestros mercados.

Otros índices de siniestralidad⁵⁸

España

	Índice de Incidencia		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad ⁽¹⁾	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Tiendas propias						
Mujeres	15,76	17,99	12,94	14,81	0,29	0,38
Hombres	12,09	14,38	9,02	10,74	0,11	0,24
Centros logísticos						
Mujeres	87,50	96,27	64,32	71,28	1,50	2,43
Hombres	94,88	96,36	66,53	68,08	1,49	2,63
Fábricas propias						
Mujeres	36,95	5,03	13,43	2,61	0,14	0,09
Hombres	86,08	26,81	10,48	9,93	0,03	0,52
Servicios centrales						
Mujeres	2,67	3,95	1,33	1,97	0,04	0,06
Hombres	1,85	2,82	0,92	1,40	0,01	0,09

Europa ⁽²⁾

	Índice de Incidencia		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad ⁽¹⁾	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	15,67	16,55	13,31	14,40	0,41	0,24
Hombres	11,67	13,95	8,73	10,40	0,29	0,22

Asia y resto del mundo ⁽³⁾

	Índice de Incidencia		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad ⁽¹⁾	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	5,01	5,02	3,84	3,80	0,06	0,00
Hombres	4,34	2,84	2,98	1,83	0,06	0,00

América ⁽⁴⁾

	Índice de Incidencia		Índice de Frecuencia		Índice de Gravedad ⁽¹⁾	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	12,78	13,02	9,34	10,82	0,24	0,32
Hombres	13,74	8,69	9,15	6,69	0,18	0,30

(1) Para el índice de gravedad, no se dispone de días de ausencia en los siguientes mercados: Corea del Sur; Eslovaquia; Eslovenia; Hungría; Japón; Kazajistán; República Checa; Taiwán, China y Macao SAR que representan el 1,5 % del total de accidentes en todos los mercados (en 2022 sólo se dispone de información para España; Bulgaria; Croacia; Grecia; Italia; Portugal; Rumanía; Argentina; Chile; México y Uruguay). Está previsto disponer de esta información en el reporte del ejercicio 2024.

(2) 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; Serbia; Suecia; Suiza y Turquía.

(3) Australia, Nueva Zelanda; India; Corea del Sur; Japón; China Continental; Taiwan, China; Macao SAR; Hong Kong SAR; Kazajistán y Sudáfrica.

(4) Argentina; Brasil; Canadá; Chile; Estados Unidos; México y Uruguay.

⁵⁸ 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. Las fórmulas de cálculo utilizadas son las siguientes:

- Índice de Incidencia con baja = (Nº de accidentes con baja *1.000) / Media de trabajadores
- Índice de frecuencia = (Nº de accidentes con baja *1.000.000) / Horas trabajadas
- Índice de gravedad = (Días de baja *1.000) / Horas trabajadas

Accidentes con más de 180 días de ausencia ⁽¹⁾

España

	Centros logísticos		Tiendas propias		Fábricas propias		Servicios centrales	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	8	2	10	6	0	0	1	0
Hombres	10	7	0	0	0	0	0	1

Resto (Europa, América, Asia y resto del mundo) ^(2, 3, 4)

	Europa		Asia y resto del mundo		América	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	19	42	1	1	6	6
Hombres	1	12	0	0	2	3

Enfermedades profesionales

España

	Centros logísticos		Tiendas propias		Fábricas propias		Servicios centrales	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	4	13	0	0	0	0	0	0
Hombres	6	11	0	0	0	0	0	0

Resto (Europa, América, Asia y resto del mundo) ^(2, 3, 4)

	Europa		Asia y resto del mundo		América	
	2023	2022	2023	2022	2023	2022
Mujeres	11	21	0	2	4	3
Hombres	0	3	0	0	2	1

(1) Para los accidentes con más de 180 días de ausencia, no se dispone de días de ausencia en los siguientes mercados: Corea del Sur; Eslovaquia; Eslovenia; Hungría; Japón; Kazajistán; República Checa; Taiwán, China y Macao SAR que representan el 1,5 % del total de accidentes en todos los mercados (en 2022 sólo se dispone de información para España; Bulgaria; Croacia; Grecia; Italia; Portugal; Rumanía; Argentina; Chile; México y Uruguay). Está previsto disponer de esta información en el reporte del ejercicio 2024.

(2) 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; Serbia; Suecia; Suiza y Turquía.

(3) Australia, Nueva Zelanda; India; Corea del Sur; Japón; China Continental; Taiwan, China; Macao SAR; Hong Kong SAR; Kazajistán y Sudáfrica.

(4) Argentina; Brasil; Canadá; Chile; Estados Unidos; México y Uruguay.

En el ejercicio 2023, el número total de horas de absentismo por enfermedad común, correspondiente al 97,4 %⁵⁹ de empleados del Grupo (incluyendo todos los empleados de logística y tiendas del mundo y oficinas en España), ha ascendido a 12.810.222 horas (13.223.549 horas en 2022⁶⁰).

El número total de horas trabajadas durante el ejercicio 2023, correspondiente al 92,4 % de empleados del Grupo (incluyendo todos los empleados de logística y tiendas del mundo), ha ascendido a 182.712.729 horas (92,8 % de empleados y 177.342.180 horas en 2022).

Accidentes de trabajadores no empleados

En Inditex también cuidamos la seguridad y salud de las personas que, sin ser trabajadores propios, realizan su actividad en los centros de trabajo del Grupo bajo su supervisión, en el ejercicio 2023 se han producido 22 accidentes de trabajadores no empleados en España (en 2022 fueron 7).

Sobre el resto de mercados⁶¹ que han reportado trabajadores no empleados, se han producido accidentes en 8 de ellos: Italia (10), Brasil (3), Chile (3), Reino Unido (3) Uruguay (3), Francia (2), Austria (1) y Suiza (1) sumando un total de 26 accidentes (0 accidentes en los 3 mercados reportados en 2022).

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, hemos 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.

⁵⁹ La información correspondiente al 2,6 % restante no se encuentra disponible.

⁶⁰ Los datos absentismo reportados en el ejercicio fiscal 2022 se han reexpresado teniendo en cuenta la mejora en la calidad de la información reportada.

⁶¹ Los siguientes mercados no disponen de trabajadores no empleados: Albania, Australia, China Continental, Macao SAR, Eslovenia, Grecia, Nueva Zelanda, Portugal y Sudáfrica.

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 dos últimos ejercicios se han realizado las siguientes actuaciones:

Marca	2023			2022 ⁶²		
	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Autoprotección	Plan Emergencia y Evacuación	Plan Emergencia y Evacuación
		Nuevo	Actualización existente		Nuevo	Actualización existente
Bershka	11	19	1	1	6	0
Massimo Dutti	3	6	5	3	9	5
Oysho	0	12	14	0	9	18
Pull&Bear	1	19	25	8	20	6
Stradivarius	5	38	22	5	22	11
Zara	22	45	4	25	79	57
Zara Home	5	19	0	2	13	6
Total	47	158	71	44	158	103

Planes de Emergencia, Autoprotección y Evacuación

Mercado	2023	2022
España	286	238
Albania	0	2
Alemania	40	108
Argentina	12	12
Australia & Nueva Zelanda	2	18
Austria	0	1
Bielorrusia	0	0
Bélgica	10	3
Bosnia Herzegovina	0	0
Brasil	1	50
Bulgaria	4	5
Canadá	0	0
Chile	13	14
China Continental	2	5
Corea del Sur	0	0
Croacia	10	40
Dinamarca	0	0
Eslovaquia	0	0
Eslovenia	5	0
Estados Unidos	103	2
Finlandia	0	0
Francia	11	12
Grecia	7	0
Hungría	13	17
India	5	4
Irlanda	3	0
Italia	218	271
Japón	7	6
Kazajistán	2	0
Luxemburgo	0	0
Macedonia del Norte	0	0
México	265	395
Montenegro	1	0
Noruega	0	0
Países Bajos	2	3
Polonia	213	44
Portugal	10	6
Reino Unido	6	0
Rep. Checa	0	0
Rumanía	11	3
Serbia	4	21
Sudáfrica	0	1
Suecia	0	0
Suiza	4	20
Turquía	1	84
Ucrania	0	0
Uruguay	4	4

⁶² Los datos del número de Planes de Autoprotección y Planes de Emergencia y Evacuación de Zara reportados en el ejercicio 2022 se han reexpresado teniendo en cuenta la mejora en la calidad de la información reportada.

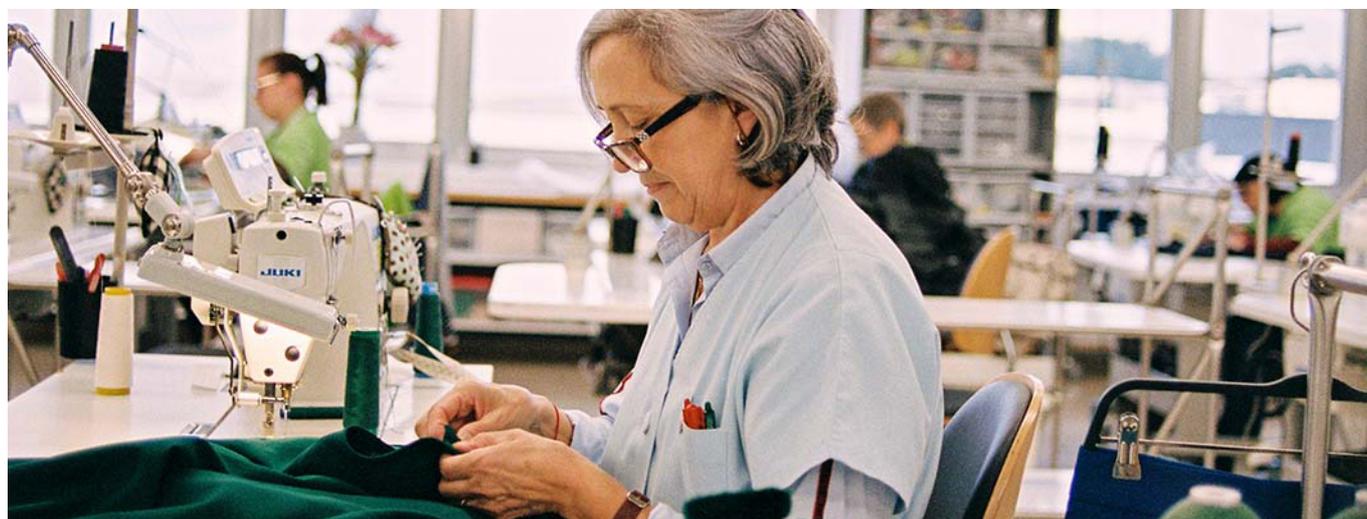
Otras actividades en materia de gestión de emergencias se resumen en los siguientes cuadros:

2023

Centro de Trabajo	Descripción
Talent Center Madrid	Plan Emergencia y Evacuación
Bershka Logística	Plan Emergencia 25 Aniversario
Zara Home Logística	Simulacro Evacuación
Stradivarius Logística	Formación Teórico Práctica Equipos Emergencia
Pull&Bear España S.A.	Plan Autoprotección
Servicios Centrales Arteixo	Protocolo de actuación en caso de emergencia
Massimo Dutti Logística	Plan de Autoprotección
Tempe	Plan de Autoprotección

2022

Centro de Trabajo	Descripción
Indipunt	Plan de emergencia y evacuación
Tempe	Simulacro de evacuación Elche
Tempe	Simulacro de evacuación Culleredo
Inditex	Plan de emergencia y evacuación
Pull&Bear España S.A.	Plan de emergencia y evacuación
Tempe	Formación protección contraincendios
Plataforma Meco	Simulacro de evacuación plataforma
Zara Home Logística	Simulacro de evacuación plataforma



7.2. Trabajadores de la cadena de suministro

Asunto Material: Condiciones laborales justas; Diversidad, equidad e inclusión; Gestión responsable de proveedores y trazabilidad; Salud, seguridad y bienestar



7.2.1. El Trabajador en el Centro

GRI 2-23; 2-28; 3-3; 407-1; 413-1; AF2; AF5

➤ Más información en el informe *Trabajador en el Centro* disponible en la página web corporativa de Inditex.

Una debida diligencia exhaustiva y efectiva en materia de derechos humanos en una cadena de suministro global abarca políticas, herramientas y prácticas sólidas diseñadas para identificar, priorizar y mitigar los impactos sobre las personas. Inditex ha desarrollado una gestión socialmente sostenible de su cadena de suministro para asegurar un programa de cumplimiento riguroso, que incluye auditorías, planes de acción correctivos y formaciones entre otras medidas, acompañado de una estrategia que pone al 'Trabajador en el Centro'. Esta estrategia se fundamenta en el respeto y la promoción de los derechos humanos, así como en la creación de valor social.

➤ Más información en el apartado [8.3. Relación con los proveedores](#) de este Informe.

La estrategia Trabajador en el Centro arranca su nuevo ciclo 2023-2025. Los aprendizajes de los últimos años y el conocimiento de la cadena de suministro han permitido incorporar las mejores prácticas en esta nueva etapa con el objetivo de avanzar hacia la transformación tanto en la vida de las personas que forman parte de la cadena de suministro y sus comunidades, como de la industria.

Para ello, colaboramos con grupos de interés en los retos compartidos y estamos cerca de los trabajadores para entender sus necesidades y facilitarles las herramientas necesarias para su empoderamiento, participación y bienestar.

Como parte de la evolución de la estrategia desde su anterior fase 2019-2022, hemos reforzado el proceso de debida diligencia. Se trata de un ejercicio continuo de identificación y priorización de potenciales

impactos en los derechos humanos, organizándose en Áreas de Impacto Prioritarias (AIP).

Para poder realizarlo se ha contado con distintas fuentes de información internas y externas, como encuestas, entrevistas con socios clave como *IndustriALL* o la Organización Internacional del Trabajo (OIT), información relativa a las auditorías sociales de los proveedores, análisis de legislaciones, informes de tendencias o riesgos en materia de derechos humanos, etc. Sobre todo, nos hemos apoyado en nuestro trabajo y relaciones en cada una de las áreas geográficas en las que operan nuestros proveedores. En este proceso, realizado de acuerdo con los Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, han participado todas las áreas de sostenibilidad, los equipos presentes localmente en nuestros principales mercados de producción, que denominamos clústeres, y otras áreas de la Compañía. Además, se ha contado con la colaboración de la organización *Shift*, organización líder en materia de derechos humanos y empresas.

Como evolución lógica del ejercicio, se ha llevado a cabo un desarrollo de las Áreas de Impacto Prioritarias mediante la incorporación de los potenciales impactos identificados y posteriormente priorizados. Para esta nueva estrategia, se han añadido de manera más directa impactos relacionados con el medioambiente y el cambio climático, asegurando el respeto de los derechos humanos desde una perspectiva holística e incorporando aspectos como transición justa o futuro del trabajo.

Esta versión de la estrategia Trabajador en el Centro ha identificado impactos destacados en materia de derechos humanos articulados en torno a **cinco Áreas de Impacto Prioritarias**: Dialogo Social, Salarios Dignos, Respeto, Salud y Resiliencia.



La nueva fase de la estrategia también tiene como objetivo reforzar el enfoque en colectivos vulnerables, como mujeres, migrantes, personas con discapacidad o trabajadores involucrados en la producción de materias primas, entre otros, asegurando su transversalidad a cada una de las Áreas de Impacto Prioritarias.

La aplicación de la estrategia se basa en una red de alianzas, iniciativas e intervenciones concebidas para promover cambios sistémicos en la industria y las comunidades.

Para el desarrollo de la estrategia es muy importante la colaboración y el seguimiento sobre el terreno. Como apoyo a este seguimiento, en 2023, hemos realizado 821 visitas de acompañamiento (540 visitas en 2022)⁶³.

Transformación e impacto, ¿cómo lo abordamos?

/ Seguimos identificando, evaluando y mejorando las condiciones de trabajo en nuestra cadena de suministro a la vez que implicamos a los trabajadores en el proceso de mejora.

/ Continuamos fomentando vínculos estrechos y estratégicos con los grupos de interés relevantes, que seguirán presentándonos retos y apoyándonos para alcanzar los objetivos comunes.

/ Involucramos a nuestros socios y proveedores, fomentando también soluciones basadas en su iniciativa propia.

/ Trabajamos con el resto de la industria, entendiendo la sostenibilidad como un asunto común y una prioridad en las cadenas de suministro compartidas.

/ Innovamos en la búsqueda de nuevas formas de escuchar a las cadenas de suministro y participar en correcciones activas lideradas por los grupos de interés.

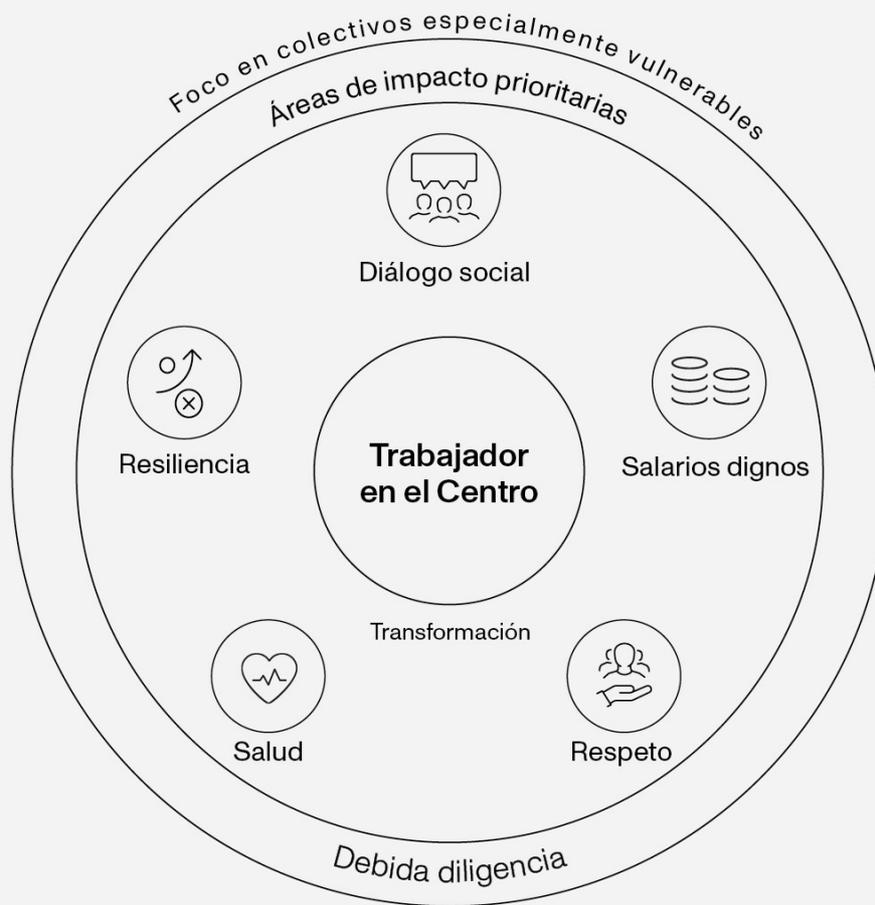
/ Nos centramos en la transformación, lo que incluye la creación de comunidades prósperas y resilientes en torno a nuestras cadenas de suministro.

/ Respondemos a las necesidades prestando atención a lo que ocurre a nuestro alrededor, al tiempo que involucramos a nuestro equipo de expertos de todo el mundo.

⁶³ Anteriormente reportadas bajo la denominación "auditorías especiales". A fin de aportar mayor transparencia, este año detallamos la temática y el volumen de las "auditorías especiales" en los distintos apartados de este Informe.

El Trabajador en el Centro

La estrategia de Trabajador en el Centro 2023-2025 se basa en el **respeto de los derechos humanos** de los trabajadores de la cadena de suministro. **Nuestro objetivo es llegar a tres millones de personas en 2025.**



Trabajador en el Centro en 2023:

1.461.255

Personas
alcanzadas por la estrategia

1.719

Proveedores y fábricas
involucrados en la estrategia

46

Iniciativas y soluciones
desarrolladas en fábricas y/o comunidades

100 %

Proveedores
cubiertos por la estrategia

31

Organizaciones
con las que colaboramos

Áreas de Impacto Prioritarias



Diálogo social

Facilitar relaciones industriales maduras como vehículo para conseguir una sociedad más participativa.



Salarios dignos

Establecer las condiciones necesarias para lograr salarios dignos en la cadena de suministro de Inditex



Respeto

Promover entornos seguros y respetuosos, libres de discriminación, abuso o acoso.



Salud

Proteger la salud y la seguridad, y mejorar el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro



Resiliencia

Contribuir a generar capacidades preventivas, adaptativas y transformadoras para el desarrollo.

Elementos de la estrategia



/ Debida diligencia

Proceso continuo, basado en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, que ha permitido identificar cinco Áreas de Impacto Prioritarias. Estas áreas son sinérgicas y están interconectadas.



/ Transformación

La transformación es un proceso lento y requiere el compromiso y la colaboración de diferentes partes. Con la estrategia Trabajador en el Centro estamos conectados al presente y a los retos que nos plantea, sin olvidar que nuestro objetivo último es transformar la industria y las comunidades.



/ La equidad como foco

Visibilizamos e integramos las necesidades de los colectivos más vulnerables como mujeres, personas migrantes o refugiadas, entre otros.



/ Soluciones

Las Áreas de Impacto Prioritarias desarrollan, apoyan y combinan distintos tipos de soluciones e intervenciones para avanzar en sus objetivos: alianzas, colaboraciones con distintos grupos de interés, intervenciones directas con los proveedores o acercamiento a las comunidades, entre otras.

Todos los enfoques se complementan y, a diferentes velocidades y escalas, contribuyen y forman parte del desarrollo de la estrategia.

Principales características de la estrategia Trabajador en el Centro

Del cumplimiento al compromiso

En el recorrido para la gestión socialmente sostenible de la cadena de suministro, enclavada en nuestra estrategia de derechos humanos, hemos ido incorporando nuevos elementos para fortalecer la protección de los derechos, evolucionando de un modelo basado en el cumplimiento a la actual estrategia, que incorpora la visión de transformación e impacto.

Cultura de colaboración

Los desafíos que plantea una cadena de suministro global son compartidos, por lo que es necesaria la colaboración para lograr un efecto multiplicador y un impacto duradero. En particular, nuestros objetivos de sostenibilidad para la cadena de suministro son compartidos con proveedores, fabricantes, empresas y marcas, y otros grupos de interés como ONG, sindicatos y organizaciones locales e internacionales.

Además, mantenemos un enfoque abierto y colaborador con diversos organismos y participamos activamente en iniciativas globales de la industria como eje tractor de transformación, siempre con el objetivo de que el sector adopte prácticas sostenibles de manera generalizada.

Una de las relaciones más relevantes es la que mantenemos con la federación internacional de sindicatos *IndustriALL*, con la que Inditex firmó un Acuerdo Marco Global en 2007. Este Acuerdo es una de nuestras herramientas más valiosas para promocionar la participación de los trabajadores, el respeto a la libertad de asociación y el impulso a la negociación colectiva.

Trabajamos además con organizaciones internacionales como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, *Ethical Trading Initiative*, la iniciativa *Better Work* o la Organización Internacional del Trabajo (OIT), a través de acuerdos público-privados.

Cabe destacar la relevancia de nuestra colaboración con otras marcas a través 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.

Enfoque en colectivos vulnerables

Aunque diseñamos e implantamos estrategias globales para cada una de las Áreas de Impacto Prioritarias, nos centramos particularmente en aquellas personas más vulnerables. Queremos asegurarnos de escuchar las voces de las personas menos representadas y que se ven potencialmente más afectadas.

Mujeres, migrantes y refugiados o personas con discapacidad, entre otros, son beneficiarios fundamentales de esta estrategia, y seguimos prestando especial atención a sus necesidades.

Perspectiva sistémica

En nuestro proceso de debida diligencia, incluimos los impactos medioambientales y del cambio climático sobre las personas. La salud y la prosperidad humana y del planeta son interdependientes y van de la mano. Todos los seres humanos dependemos del entorno en el que vivimos, de modo que contar con un medioambiente seguro, limpio, saludable y sostenible es un aspecto fundamental para disfrutar de un amplio abanico de derechos humanos, incluidos los derechos a la vida, la salud, la alimentación, el agua y el saneamiento.

Combinación de enfoque e implementación global y local

Contamos con equipos en los principales mercados de producción en contacto directo con proveedores, trabajadores, sindicatos, ONG, las autoridades locales y nacionales, organizaciones internacionales e instituciones académicas, entre otros. Esta manera de trabajar localmente es lo que conocemos como '**clústeres**'. En 2023, Inditex ha contado con diez clústeres en España, Portugal, Marruecos, Turquía, India, Bangladés, Pakistán, Vietnam, China y Camboya.

Prestamos especial atención al contexto de cada una de las regiones en las que operan nuestros proveedores.

Integración en el modelo de negocio

En Inditex, entendemos la sostenibilidad como una **manera de actuar** que, como tal, permea en todo el modelo de negocio y en cada una de las áreas que la desarrollan.

En particular, la implicación de los equipos de compra es esencial. Entre otros, hemos desarrollado sistemas de gestión que permiten a todos los equipos de compra conocer el desempeño de cada proveedor, favoreciendo unas **prácticas de compra responsable** que hacen posible tomar decisiones comerciales con una perspectiva de sostenibilidad.

Apoyo a nuestros proveedores

La sensibilización y capacitación de nuestros proveedores nos permite abordar los retos en la cadena de suministro como una responsabilidad compartida. Nuestros equipos de compra y de sostenibilidad tienen una relación muy cercana con los proveedores. Un claro ejemplo es la formación continua y especializada en temas como igualdad de género, libertad sindical, salarios dignos o seguridad y salud. En 2023 hemos llevado a cabo formaciones a 911 proveedores.

7.2.2. Diálogo social

GRI 3-3; 407-1; AF5

Diálogo social

Objetivo

Facilitar relaciones industriales maduras como vehículo para una sociedad más participativa

Líneas principales de trabajo

/ Participación de los trabajadores

/ Ecosistemas de diálogo

ODS relacionados



Derechos humanos relacionados

- / Derechos de libertad de expresión y opinión
- / Derecho a libertad de reunión
- / Derecho a libertad de asociación y negociación colectiva
- / Derecho a formar o afiliarse a sindicatos y derecho de huelga
- / Derecho al trabajo

Alianzas y colaboraciones

- / ACT (*Action, Collaboration, Transformation*)
- / *Better Work*
- / *Ethical Trading Initiative*
- / Foro Social de la Industria de la Moda de España
- / *IndustriALL Global Union*
- / *International Apparel Federation (IAF)*

Principales indicadores 2023

/ 411.676 personas alcanzadas

/ 218 proveedores y fábricas involucrados

/ Bangladés, Camboya, China, Egipto, Indonesia, Marruecos, Pakistán, Túnez, Turquía, Vietnam

La participación de los trabajadores junto con el mantenimiento y desarrollo de ecosistemas de diálogo son las dos premisas fundamentales para la consecución de relaciones industriales maduras y, por consiguiente, para la promoción de sociedades más participativas e igualitarias. Nuestro compromiso y contribución con la protección de los derechos fundamentales de libertad sindical y negociación colectiva pretende generar un impacto positivo en la cadena de suministro.

a) Participación de los trabajadores

Nuestro Acuerdo Marco Global con *IndustriALL Global Union* se erige como una de las herramientas más eficaces para garantizar el respeto de los derechos de libertad sindical y negociación colectiva en nuestra cadena de suministro. Desde 2007 hemos sido capaces de desarrollar este acuerdo a través de las diferentes renovaciones del Acuerdo Marco Global, la última

de ellas en 2019, que supuso la creación del Comité Sindical Global: un organismo de representación de afiliados locales de *IndustriALL* concebido para seguir aumentando la participación de los representantes de los trabajadores y la coordinación entre Inditex e *IndustriALL Global Union* y sus afiliados locales.

También hemos podido trabajar en Mecanismos de Resolución de Disputas a través del canal interno de comunicación implantado en virtud del Acuerdo Marco Global, además de otros mecanismos creados en el marco de diferentes iniciativas como el Mecanismo Interino de Resolución de Disputas en Bangladés relativo a los derechos de libertad sindical y pago de salarios y beneficios de los trabajadores de ACT o el Mecanismo de Denuncia del *International ACCORD*.

Principales iniciativas en 2023

- / Implementación del Acuerdo Marco Global con *IndustriALL Global Union* (global).
- / Capacitación sobre el Acuerdo Marco Global (Marruecos, Túnez, Turquía).
- / Formación para afiliados locales de *IndustriALL* sobre los mecanismos del Acuerdo Marco Global (Camboya, Marruecos, Turquía).

b) Ecosistemas de diálogo

El empoderamiento de los representantes de los trabajadores y los empleadores a través de plataformas de diálogo social a escala local o de sector es una de las claves principales para generar impacto en diferentes niveles de la cadena de suministro.

Estamos trabajando de manera activa en mecanismos de representación y en la sensibilización de las relaciones industriales con iniciativas como ACT (*Action, Collaboration, Transformation*), *Better Work*, *Ethical Trading Initiative* o Foro Social de la Industria de la Moda de España. También trabajamos en otros ámbitos relacionados con la salud y la seguridad laboral o la igualdad por medio de iniciativas como el *International ACCORD*, en las que la contribución de Inditex y de

otras marcas y empresas internacionales, de *IndustriALL Global Union* y de otros actores relevantes ha servido para crear oportunidades de colaboración en diferentes ámbitos de interés común.

También hemos iniciado una nueva trayectoria en términos de satisfacción de los trabajadores a través del análisis de nuestra cadena de suministro en Marruecos. Ahora aspiramos a trasladar esta experiencia a otros mercados que nos permita continuar con nuestro exhaustivo análisis de las necesidades de los trabajadores, un aspecto que consideramos fundamental para contribuir al empoderamiento de los trabajadores y a su nivel de satisfacción.

Principales iniciativas en 2023

- / Programa *Better Work* (Bangladés, Camboya, Egipto, Indonesia, Pakistán, Vietnam).
- / Colaboración a través de la iniciativa ACT (Bangladés, Camboya, Turquía).
- / Programa de diálogo social de *Ethical Trading Initiative* (ETI) (Bangladés).
- / Formación en relaciones industriales (China).

Firma de un acuerdo marco con *International Apparel Federation* (IAF)

Inditex e *International Apparel Federation* (IAF) —organización que, a través de sus asociaciones, representa a 100.000 fabricantes de más de 40 países— firmaron el pasado 2 de octubre de 2023 un acuerdo marco destinado a impulsar una transformación significativa de la industria mundial de la confección. Este acuerdo tiene como objetivo fomentar una industria más respetuosa con las personas y el planeta mediante el aumento de la circularidad, la trazabilidad y el bienestar de los trabajadores, abriendo el camino al desarrollo de proyectos relacionados con estas áreas.

IAF e Inditex han identificado áreas de atención clave dentro del acuerdo, entre las que se incluye el avance del desarrollo industrial en países productores y la transición hacia una industria que convierta los residuos en nuevas materias primas al tiempo que aspira a las cero emisiones netas, promoviendo la adopción de energías y procesos renovables con un menor impacto en los ecosistemas. Asimismo, el acuerdo hace especial hincapié en la mejora de las condiciones laborales y contempla acciones colaborativas en cuestiones como la salud y la seguridad laboral, la protección social, la diversidad y la inclusión.

También incluye aspectos transversales como la creación de un marco común para valorar y verificar el impacto de la industria textil y fomentar la resiliencia, y la adopción de prácticas que mejoran la transparencia, como el etiquetado digital. Asimismo, explora la interoperabilidad de los sistemas de información y promueve la digitalización y la mejora de la eficiencia de las cadenas de suministro globales, entre otras cuestiones.

7.2.3. Salarios dignos

GRI 3-3; 407-1; AF5

Salarios dignos

Objetivo

Establecer las condiciones necesarias para lograr salarios dignos en la cadena de suministro de Inditex

Líneas principales de trabajo

- / Condiciones necesarias para la negociación colectiva
- / Prácticas de compra responsable
- / Sistemas de gestión y prácticas favorables

ODS relacionados



Derechos humanos relacionados

- / Derechos de protección de la familia y derecho a contraer matrimonio
- / Derecho a una vida familiar
- / Derecho a disfrutar de condiciones de trabajo justas y satisfactorias
- / Derecho a un estándar adecuado de vida
- / Derecho a la salud
- / Derecho a educación

Alianzas y colaboraciones

- / ACT (*Action, Collaboration, Transformation*)
- / Asociación hábitat (*Habitat Derneği*)
- / *Better than Cash Alliance*
- / BSR (*Business for Social Responsibility*)
- / *East China University of Political Science and Law (ECUPL)*
- / Facultad de Ciencia y Tecnología de Tángen
- / *IndustriALL Global Union*
- / Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- / RISE: *Reimagining Industry to Support Equality*

Principales indicadores 2023

- / 31.318 personas alcanzadas
- / 47 proveedores y fábricas involucrados
- / Bangladés, Camboya, China, Egipto, Marruecos, Turquía, Vietnam

Creemos que el objetivo de garantizar salarios dignos para los trabajadores solo puede lograrse mediante la colaboración efectiva a nivel sectorial entre representantes de los trabajadores y los empleadores de cara a promover el diálogo social y el continuo respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, complementadas por mejoras continuas en materia de prácticas de compra responsable.

Por ese motivo, tanto nuestro Acuerdo Marco con *IndustriALL Global Union* como nuestra colaboración con la iniciativa ACT (*Action, Collaboration, Transformation*) son pilares fundamentales para el progreso. Además, trabajamos en áreas como la digitalización de los salarios, la mejora de la productividad o la educación financiera para

potenciar sistemas de gestión optimizados y prácticas favorables para los trabajadores en el pago de salarios.

a) Condiciones necesarias para la negociación colectiva

Desde Inditex creemos que la potenciación de convenios colectivos a nivel de industria, apoyado por mejoras en las prácticas de compra responsables, son el mecanismo apropiado para avanzar en materia de salarios dignos. Por ello, nuestro enfoque está íntimamente relacionado con nuestra estrategia de diálogo social y, en especial, con la relación que mantenemos con uno de nuestros principales grupos de interés, *IndustriALL Global Union*.

Asimismo, otra de las principales herramientas es nuestra activa participación en la iniciativa ACT, donde las 19 marcas internacionales miembros e *IndustriALL Global Union* trabajan conjuntamente con el objetivo de promover plataformas de diálogo en los países bajo la iniciativa que posibiliten un ambiente de trabajo entre representantes de trabajadores, empleadores y marcas internacionales con el foco en la mejora de prácticas de compra y la promoción de las condiciones para la negociación colectiva entre empleadores y representantes de los trabajadores

Principales iniciativas en 2023

- / Colaboración a través de la iniciativa ACT (Bangladés, Camboya, Turquía).
- / Implementación del Acuerdo Marco Global con *IndustriALL Global Union* (global).

b) Prácticas de compra responsable

Las prácticas de compra responsable pueden ayudar a crear un entorno que permita mejorar las condiciones de trabajo, salarios y beneficios de los trabajadores de la cadena de suministro. Conscientes de ello, desde 2018 estamos adheridos como miembros de ACT a cinco compromisos en relación con las prácticas de compra.

En el 2023, hemos realizado de nuevo las encuestas sobre prácticas de compras de ACT con nuestros equipos de compras y proveedores. Desde entonces, hemos organizado reuniones con compradores para resaltar las mejoras y trazar los próximos pasos clave. Los proveedores también son una parte importante en este proceso y sus comentarios también se comparten con los equipos.

Para implantar estos compromisos y ayudar a nuestros equipos comerciales a tomar decisiones de compra responsable, les formamos para que puedan adoptar las mejores prácticas, desarrollando y poniendo a su disposición sistemas de gestión que miden el desempeño en sostenibilidad de cada proveedor y fábrica.

También hemos concluido la primera y segunda edición del programa formativo Fundamentos del Proceso Textil en *The Sustainable Fashion School* de Inditex, elaborada en colaboración con la Universidad de Leeds, con 1.200 empleados formados.

Principales iniciativas en 2023

- / Prácticas de compra responsable con ACT
- / Formación de compradores en la *Sustainable Fashion School* de Inditex

c) Sistemas de gestión y prácticas favorables

Para poder progresar en nuestro camino hacia la consecución de salarios dignos, debemos adoptar un enfoque holístico y trabajar en varios frentes, entre los que se incluye la creación de un ecosistema que permita unas condiciones favorables y establezca una base sólida

para el pago de salarios dignos a los trabajadores de la cadena de suministro de Inditex. Para ello, combinamos el enfoque de cumplimiento que aportan las auditorías y los planes correctivos con programas e intervenciones basados en la capacitación y el impacto.

La mejora de las competencias, el aumento de la productividad, el establecimiento de sistemas de gestión de salarios efectivos y la alfabetización financiera de los trabajadores son algunas de estas importantes condiciones favorables que desempeñan un papel crucial en la mejora de los salarios y los beneficios de los trabajadores. De hecho, existe una relación directa entre estas cuestiones y el pago de salarios dignos.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto *Lean* (Bangladés, China, Marruecos).
- / Proyecto *RISE Financial Health* (Camboya, China, Egipto, Vietnam).
- / Programa SCORE (China).
- / Formación en digitalización de salarios (Vietnam).
- / Proyecto de gestión de salarios (China).
- / Proyecto *Look Through Another Window* (Turquía).



7.2.4. Respeto

GRI 3-3; 408-1; 409-1; AF5; AF24; AF27; AF32

Respeto

Objetivo

Promover entornos seguros y respetuosos, libres de discriminación, abusos o acoso

Líneas principales de trabajo

/ Entornos de trabajo respetuosos y libres de cualquier tipo de violencia y acoso

/ Cultura de contratación y empleo justos

ODS relacionados



Derechos humanos relacionados

- / Derecho a no ser sometido a esclavitud, servidumbre o trabajos forzados
- / Derecho a libertad de movimiento
- / Derechos de libertad de pensamiento, conciencia y religión
- / Derechos de protección de los niños y niñas
- / Derecho a una vida familiar
- / Derecho a educación
- / Derecho a la igualdad ante la ley, igual protección de la ley y derechos a la no discriminación
- / Derecho a la no discriminación en derechos económicos, sociales y culturales
- / Igualdad de hombres y mujeres al disfrute de todos los derechos económicos, sociales y culturales
- / Derecho a disfrutar de condiciones de trabajo justas y satisfactorias

Alianzas y colaboraciones

- / Anne Çocuk Eğitim Vakfı (AÇEV)
- / Associação Plano i
- / RISE: Reimagining Industry to Support Equality
- / Casal dels Infants
- / Association for Solidarity with Asylum Seekers and Migrants (ASAM)
- / Ethical Trading Initiative (ETI)
- / Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- / Network of Organizations Working for People with Disabilities Pakistan (NOWPDP)
- / Pratham
- / Refugee Support Centre (MUDEM)
- / Social Awareness and Voluntary Education (SAVE)
- / Support to Life (STL)
- / United Work

Principales indicadores 2023

- / 64.929 personas alcanzadas
- / 133 proveedores y fábricas involucrados
- / Bangladés, China, India, Marruecos, Pakistán, Portugal, Turquía

Debe tratarse a todas las personas con respeto, justicia y dignidad. A través de esta Área de Impacto Prioritaria, en Inditex defendemos la necesidad de fomentar entornos laborales de respeto e igualdad, y establecemos un marco integrado que toma como base políticas y prácticas de tolerancia cero ante abusos y desigualdades, identificando los peligros y riesgos, abordando las causas subyacentes y

desarrollando las soluciones necesarias, con un enfoque de igualdad y una cultura de colaboración. Nuestro objetivo último es garantizar un entorno laboral seguro para los trabajadores, libre de cualquier tipo de acoso, abuso y violencia, y un clima de respeto en las fábricas vinculadas a Inditex.

En Inditex creemos que la igualdad de género no solo es un derecho humano fundamental sino también un valor irrenunciable para la sostenibilidad de la cadena de suministro y para el desarrollo.

Por ese motivo llevamos años trabajando en el campo del género, diversidad e inclusión, y esta AIP es uno de los principales catalizadores para impulsar el respeto de los estándares internacionales relacionados de la OIT.

Asimismo, Inditex no tolera ninguna forma de esclavitud moderna o tráfico de personas en su organización o en su cadena de suministro, y desempeña una función activa en la promoción y el respeto de los derechos humanos.

a) Entornos de trabajo respetuosos y libres de cualquier tipo de violencia y acoso

Llevamos a cabo actividades y aplicamos soluciones desde un enfoque empírico, concebido para entender las necesidades específicas de grupos objetivo tanto en el entorno laboral como en la comunidad, con el fin de desarrollar soluciones factibles para frenar la violencia y el acoso y así fomentar una cultura de respeto como medida preventiva, a la vez que reforzamos las medidas de mitigación y remediación cuando fuera necesario.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto *EDUCARE* (Marruecos)
- / Proyecto *ETI Gender Sensitive Workplace* (Bangladés)
- / Proyecto *Cohesion Support Groups* (Turquía)
- / Proyecto *LGBTI+ Awareness* (Portugal)
- / Proyecto *Migrant Parents* (China)
- / Proyecto *Parwaaz* - Gestión de la discapacidad en el puesto de trabajo (Pakistán)
- / Formación a trabajadores refugiados (Turquía)
- / Proyecto *RISE Respect* (Bangladés, India)
- / Proyecto *Together Strong* (Turquía)
- / Proyecto *Towards an Inclusive Workplace* (Turquía)
- / Proyecto *Workplace Adaptation* (Turquía)

b) Cultura de contratación y empleo justos

Contar con unas prácticas justas de contratación y empleo es un aspecto fundamental para unas condiciones de trabajo decentes. En Inditex tenemos una política de tolerancia cero ante el trabajo infantil y cualquier tipo de trabajo forzoso. Estas cuestiones se reflejan en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, que especifica la prohibición de emplear a menores y de cualquier forma de trabajo forzoso o involuntario por parte de nuestros fabricantes y proveedores.

Para poder mejorar y trabajar en estas áreas, contamos con un sistema de gestión de la cadena de suministro que incluye elementos como auditorías, planes correctivos o sensibilización, entre otros, que nos permiten identificar y remediar potenciales vulneraciones. No obstante, nuestras diversas iniciativas en el marco de la estrategia Trabajador en

el Centro desempeñan un papel crucial no solo a la hora de prevenir estas situaciones, sino también para adoptar las medidas necesarias en caso de que se detecten incumplimientos.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto *Sowbhagyam* (India).
- / Proyecto *Sankalp* (India).
- / Programa de remediación para trabajadores migrantes (Turquía).



7.2.5. Salud

GRI 3-3; 403-6; 403-7; 403-8; AF5

Salud

Objetivo

Proteger la salud y la seguridad, y mejorar el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro

Líneas principales de trabajo

/ Salud física

/ Seguridad en el entorno laboral

/ Bienestar

ODS relacionados



Derechos humanos relacionados

- / Derecho a la vida
- / Derecho a la salud
- / Derechos de protección de la familia y derecho a contraer matrimonio
- / Derecho a disfrutar de condiciones de trabajo justas y satisfactorias
- / Derecho a una vida familiar
- / Derecho a un medioambiente limpio, saludable y sostenible
- / Derecho a no ser sometido a torturas, tratos o penas crueles, inhumanos y/o degradantes
- / Derecho a un nivel de vida adecuado

Alianzas y colaboraciones

- / *International Accord for Health and Safety in the Textile and Garment Industry*
- / *Medicus Mundi Sur*
- / *RISE: Reimagining Industry to Support Equality*
- / *RMG Sustainability Council (RSC)*
- / *St. Johns Medical College*
- / *Universidad de Oxford*

Principales indicadores 2023

/ 1.125.665 personas alcanzadas

/ 1.337 proveedores y fábricas involucrados

/ Bangladés, China, India, Marruecos, Portugal, Sri Lanka, Vietnam

En 2022, la OIT declaró que un entorno laboral seguro y saludable es un derecho y principio fundamental en el trabajo. Durante décadas, Inditex ha estado comprometida con la promoción de estos derechos básicos en nuestra cadena de suministro. En este sentido, contamos con un marco de procedimientos que aseguren el cumplimiento de los requisitos por medio de actividades de evaluación y corrección, y aplicamos un enfoque integral y holístico mediante la identificación de las mejores prácticas para abordar los retos específicos y las necesidades de los trabajadores. Trabajar con organizaciones expertas en la identificación de áreas de mejora nos permite implantar mejor las soluciones identificadas, tanto con acciones inmediatas como con objetivos a largo plazo.

En 2023, a través de esta Área de Impacto Prioritaria (AIP), Inditex ha desarrollado varias iniciativas propias o en colaboración con diferentes organizaciones especializadas de reconocida profesionalidad en el sector, con el fin de reforzar nuestro compromiso de garantizar entornos laborales seguros y saludables a los trabajadores que forman parte de la cadena de suministro de Inditex. Nuestro compromiso con la equidad se encuentra siempre integrado en el desarrollo de soluciones con objeto de garantizar que se atienden las necesidades de todos los grupos vulnerables.

a) Salud física

Dentro de esta línea estratégica hemos continuado nuestros compromisos e iniciativas orientados a reforzar la evaluación, acompañamiento y mejora del cumplimiento de nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

Hemos desarrollado un plan de refuerzo global de la salud y seguridad laboral en nuestra cadena de suministro, iniciado en 2022, que tiene el objetivo de colaborar de forma proactiva con nuestros proveedores y fabricantes clave para mejorar, cuando sea necesario, su nivel de cumplimiento en lo que respecta a la salud y la seguridad.

A través de este compromiso, se desarrolla un plan de mejora individual para cada proveedor y para cada fábrica situados en diferentes mercados. Posteriormente, un equipo con formación específica en este ámbito hace un seguimiento continuo de los planes de acción correctivos y contacta de manera regular con cada proveedor o fabricante, proporcionando asesoramiento, supervisando el progreso y verificando las mejoras para garantizar un mayor cumplimiento de nuestro Código y de la legislación relativa aplicable desde un enfoque empírico.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto con *Medicus Mundi* (Marruecos).
- / Plan de Acción Correctivo de OHS (global).

b) Seguridad en el entorno laboral

La seguridad en el entorno laboral es una parte fundamental de cualquier lugar de trabajo. Crear un entorno seguro para proteger a los trabajadores frente a accidentes o enfermedades profesionales es esencial para Inditex. En este sentido, llevamos a cabo procesos de debida diligencia continua en nuestra cadena de suministro para identificar los riesgos y los peligros relacionados con la seguridad y ofrecer soluciones personalizadas para prevenir, remediar y mejorar la situación.

En esta línea estratégica nos centramos en el compromiso de tener instalaciones y entornos laborales seguros y adecuados para los trabajadores y proporcionar la concienciación necesaria para ayudar a que estos y la dirección tengan conocimientos de gestión efectiva de la seguridad laboral.

Por ejemplo, como firmante del *International Accord For Health and Safety in the Textile and Garment Industry*, Inditex está comprometida con la salud y la seguridad en las fábricas textiles. A través de la interacción continua verificamos y supervisamos la implantación efectiva de las acciones correctivas en nuestros proveedores y fabricantes.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto *Accord-CAP Remediation* (Bangladés).
- / Proyecto WISH: *Workplace Improvement for Safety and Health* (China).
- / Proyecto *Suraksha: fire & electrical system assessment + thermography* (India).
- / Proyecto Seguridad de calderas (Marruecos).

c) Bienestar

La Organización Mundial de la Salud (OMS) define el bienestar como un estado positivo que experimentan las personas y las sociedades. Al igual que la salud, es un recurso para la vida diaria y está determinado por condiciones sociales, económicas y ambientales. El bienestar engloba la calidad de vida y la capacidad de las personas y las sociedades de contribuir al mundo con un sentido y un propósito. Centrarse en el bienestar apoya el seguimiento de la distribución equitativa de recursos, la prosperidad general y la sostenibilidad.

En Inditex creemos firmemente que estas áreas deben abordarse en la cadena de suministro mediante el cuidado de la salud mental y la reducción de los riesgos psicosociales a los que se exponen los trabajadores, la creación y el mantenimiento de una cultura laboral de bienestar y el fomento de la difusión de conocimientos; medios mediante los cuales los ecosistemas benefician a los trabajadores, a sus familias y a la comunidad.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto SAKHI Menstrual Rights (India, Sri Lanka).
- / Proyecto de promoción de la salud mental (Portugal).
- / Proyecto RISE Health (Vietnam).

Renovación del *International Accord*

En noviembre de 2023, las marcas —incluida Inditex— y los sindicatos renovaron sus compromisos durante un periodo adicional de tres años, con una renovación automática de otros tres años que lo convierte en el compromiso *Accord* más largo hasta la fecha. Este próspero compromiso refleja la convicción de las marcas y sindicatos firmantes en cuanto al impacto que *Accord* tiene en la salud y la seguridad en el entorno laboral mediante inspecciones independientes a fábricas, medidas correctoras, formaciones en materia de seguridad y un mecanismo eficaz de denuncias de trabajadores.

7.2.6. Resiliencia

GRI 3-3; AF5

Resiliencia

Objetivo

Contribuir a generar capacidades preventivas, adaptativas y transformadoras para el desarrollo

Líneas principales de trabajo

- / Protección social
- / Transición justa y futuro del trabajo
- / Medios de vida prósperos

ODS relacionados



Derechos humanos relacionados

- / Derecho a libertad de reunión
- / Derechos de protección de los niños y niñas
- / Derecho a la igualdad ante la ley, igual protección de la ley y derechos a la no discriminación
- / Derecho a la seguridad social, incluido el seguro social
- / Derecho a una vida familiar
- / Derecho a educación
- / Derecho a un medioambiente limpio, saludable y sostenible
- / Derecho a la salud

Alianzas y colaboraciones

- / ASA (*Action for Social Advancement*)
- / East China University of Political Science and Law (ECUPL)
- / Organización Internacional del Trabajo (OIT)
- / İyi Pamuk Uygulamaları Derneği – IPUD
- / RISE: *Reimagining Industry to Support Equality*
- / Swasti

Principales indicadores 2023

- / 20.492 personas alcanzadas
- / 85 proveedores y fábricas involucrados
- / China, India, Pakistán, Turquía, Uzbekistán, Vietnam

El contexto económico, social, climático y político global es dinámico, y los cambios asociados afectan a la resiliencia de la cadena de suministro, incluida la de los trabajadores y las comunidades que dependen directa o indirectamente de ella. En esta AIP analizamos movimientos de megatendencias y trabajamos en colaboración con los socios adecuados para crear proveedores y comunidades más resilientes. Estos compromisos deberán prepararse a la vez que se anticipan efectos como los derivados del cambio climático o el impacto

de la tecnología en el futuro del trabajo, sin olvidar el apoyo a los sistemas de seguridad social pertinentes a fin de que nadie se quede atrás. Ello implicaría explorar formas de garantizar medios de vida prósperos, entre los que se incluye la producción de materias primas.

a) Protección Social

Nos involucramos en garantizar el acceso a una seguridad social adecuada y suficiente en la cadena de suministro, evaluando periódicamente el desempeño del cumplimiento de las fábricas y proveedores y, si fuera necesario, implementando y monitorizando planes de acción correctivos.

También participamos en la iniciativa *Covid-19: Action in the Global Garment Industry*, surgida en 2020 como respuesta conjunta a los efectos de la covid-19, y que llama a "trabajar juntos para establecer sistemas sostenibles de protección social para una industria de la confección más justa y resiliente".

Principales iniciativas en 2023

- / *Happiness for all* (India).
- / *Covid-19: Action in the Global Garment Industry* (global).
- / Formación en beneficios relacionados con la seguridad social (China).

b) Transición justa y futuro del trabajo

Queremos asegurar que se incorpora de forma sistemática un enfoque de derechos humanos en los compromisos de Inditex en materia climática. Se combina la experiencia y práctica en derechos humanos a los planes y acciones medioambientales, garantizando así que se tenga en cuenta el impacto social. Trabajamos también para entender cómo los empleos y las capacidades van a evolucionar.

Principales iniciativas en 2023

- / Proyecto *Rise Foundations* (China, Vietnam).

c) Medios de vida prósperos

En esta línea de actuación nos centramos en particular en los medios de vida de las personas que participan en la producción de materias primas, incluidas aquellas pertenecientes al ámbito agrícola.

Si bien las materias primas, tanto naturales como artificiales, son componentes fundamentales en la creación de los productos finales, su cadena de suministro es considerablemente compleja y conlleva retos relacionados con las condiciones laborales así como el desarrollo, la prosperidad y la resiliencia. Estos retos deben abordarse tanto a escala local como global, por lo que es imprescindible aplicar un enfoque holístico que englobe la trazabilidad, la debida diligencia y el compromiso con el respeto y la promoción de los derechos humanos y laborales.

Principales iniciativas en 2023

- / Acuerdo público-privado con la Organización Internacional del Trabajo (India, Pakistán, Uzbekistán).
- / Proyecto de colaboración para promover prácticas agrícolas regenerativas (India).
- / Proyecto *Child & Women Friendly Mobile Areas* (Turquía).



7.3. Comunidades

Asunto Material: Generación de valor en la comunidad



➤ Más información en el *Informe de Inversión en la Comunidad* disponible en la página web corporativa de Inditex.

7.3.1. Nuestra estrategia de inversión en la comunidad

GRI 2-23; 2-28; 3-3; 203-1; 413-1; 413-2; AF33

Entendemos la inversión en la comunidad como una oportunidad para contribuir al desarrollo sostenible a partir de actividades de índole voluntaria que van más allá de los límites de nuestra cadena de valor y las fronteras de nuestro sector.

Todas estas actividades se basan en nuestra **Política de Inversión en la Comunidad**, que desarrolla el contenido sobre inversión en la comunidad reflejado en el Código de Conducta, la Política de Sostenibilidad y la Política de Derechos Humanos.

Nuestra Política de Inversión en la Comunidad fue actualizada en 2022 con el objetivo de recoger las mejores prácticas y recomendaciones. De esta manera, alineamos las iniciativas que realizamos no solo con nuestra estrategia corporativa, sino también con el Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), establecidos en la Agenda 2030 de Naciones Unidas. De hecho, los ODS son la base sobre la que se asienta nuestro programa de inversión en la comunidad.

➤ Más información en la *Política de Inversión en la Comunidad* disponible en la página web corporativa de Inditex.

Nuestro enfoque de inversión en la comunidad

Tenemos como objetivo crear un impacto duradero en la comunidad, por eso enfocamos nuestros esfuerzos en apoyar proyectos estratégicos a largo plazo, sujetos a un exhaustivo proceso de seguimiento y rendición de cuentas, frente a aportaciones esporádicas a causas sociales o medioambientales.

Para lograrlo, invertimos recursos monetarios, en especie o en tiempo —como las horas de voluntariado de nuestras personas— en diversas iniciativas **sin ánimo de lucro**.

Así, en la actualidad, apoyamos proyectos centrados en:

- / **Educación:** acciones dirigidas a asegurar el derecho a una educación de calidad a lo largo de la vida y a generar oportunidades laborales dignas desde la inclusión y la equidad.
- / **Ayuda humanitaria:** iniciativas enfocadas en proteger la vida, la salud y el bienestar de las personas migrantes forzosas y refugiadas, así como de otros colectivos en situación de vulnerabilidad por emergencias humanitarias —catástrofes naturales, conflictos armados u otros—.
- / **Medioambiente:** actividades dedicadas a la conservación y restauración de los ecosistemas, el fomento de prácticas regenerativas, el apoyo a la economía circular y el uso eficiente de recursos.

La importancia de la igualdad de género

Entendemos la igualdad de género como una prioridad transversal en nuestra estrategia. Por eso, las iniciativas que apoyamos promueven el respeto a la diversidad y la igualdad entre hombres y mujeres en todos los ámbitos —económico, social, cultural, laboral, político, etc—, desde un enfoque integral que aborda las raíces del problema y que contribuye a solucionarlo.

Cómo monitorizamos nuestra inversión

Creemos que es fundamental medir de manera rigurosa los resultados e impactos conseguidos. Por ello empleamos, entre otros, la metodología de medición *Business for Societal Impact* (B4SI), basada en asignar las contribuciones en la comunidad, medir logros y evaluar el impacto de los distintos componentes del proyecto.

Nuestra inversión en la comunidad en 2023

En 2023 hemos apoyado 910 proyectos sociales y medioambientales con una inversión de más de 112 millones de euros. Estas iniciativas, centradas en ODS relacionados con nuestra actividad, han beneficiado de manera directa a más de 4,3 millones de personas.⁶⁴

Entre las nuevas iniciativas puestas en marcha en este ejercicio destacan las siguientes:

- / Desarrollo de programas de emergencia humanitaria como consecuencia de los terremotos de Turquía y Marruecos, así como el huracán Otis en México, en colaboración con las sociedades nacionales de Cruz Roja y Media Luna Roja.
- / Refuerzo de la colaboración estable en materia de ayuda humanitaria, a partir del apoyo a la Unidad de Emergencias de Médicos Sin Fronteras y sus programas de atención a población refugiada y migrante en Bangladés y México.
- / Establecimiento de alianza estratégica con *Conservation International* para el desarrollo del *Regenerative Fund for Nature*, con el objetivo de apoyar la transición de la producción de materias primas de moda a prácticas agrícolas regenerativas.
- / Impulso de la cooperación al desarrollo, mediante la ampliación del programa "Every Mother Counts", con el fin de suministrar cuidados prenatales y atención a mujeres embarazadas en Bangladés y Estados Unidos, así como la renovación del programa "Missao Paz", para la acogida y apoyo en la inserción de inmigrantes y refugiados en Brasil.
- / Fortalecimiento de la acción social en España, a partir de la colaboración con FAD Juventud, para proporcionar empleo de calidad de la juventud española, en especial de las mujeres, en profesiones con proyección de futuro en el ámbito tecnológico, así como realizar acciones de sensibilización para jóvenes en materia de prevención de adicciones.
- / Refuerzo de los programas comunitarios en el ámbito de proximidad de la sede central de Inditex, a partir de, entre otros, la renovación del programa "A Flote" para la prestación de ayudas de emergencia a personas en situación o riesgo de exclusión en el área de A Coruña, en colaboración con el Ayuntamiento y Fundación Emalcsa y la colaboración con la Xunta de Galicia, para la puesta en marcha del programa Fondo para la recuperación integral del territorio gallego afectado por los incendios del año 2022.

/ Inauguración de la primera tienda *for&from* en Portugal, bajo el formato comercial de Zara Home, en colaboración con la *Associação Vilaconvida*.

/ Promoción del talento investigador en el ámbito universitario con la renovación del programa inMOTION de ayudas para estancias predoctorales en el extranjero, en colaboración con la Universidad de Coruña.

/ Renovación del acuerdo trienal con *Tsinghua University School of Economics and Management* (China) para la realización de estancias de alumnos en el extranjero, becas para estudiantes de bajos ingresos y prácticas de alumnos en materia de apoyo a personas vulnerables.

Nuestro objetivo 2022-2025

En 2022 nos comprometimos a ayudar a 10 millones de personas a través de nuestro programa de inversión en la comunidad durante el periodo de 2022-2025. Sólo en 2023 hemos llegado a 4,3 millones de personas.



⁶⁴ La inversión en la comunidad realizada por Inditex se encuentra reflejada en el epígrafe 6. *Gastos de Explotación de las Cuentas de Resultados Consolidadas*.

Nuestra inversión en la comunidad en 2023*

Impactos / ¿Qué ha mejorado?

Impacto en las personas - Profundidad ***

- 7 % experimentó cambios limitados
- 82 % se benefició de una mejora en sus vidas
- 11 % experimentó un cambio fundamental

Impacto en las personas - Tipo ***

- 31 % obtuvo cambios positivos en su comportamiento
- 1 % adquirió nuevas habilidades
- 96 % mejoró su calidad de vida

Impacto en las organizaciones comunitarias****

- 94 % mejoró sus servicios
- 88 % mejoró sus sistemas de gestión
- 95 % aumentó su capacidad de emplear más personas
- 100 % aumentó su reconocimiento

Impacto en nuestros empleados*****

- 99 % mejoró sus habilidades
- 99 % mejoró su desarrollo personal
- 99 % experimentó un cambio positivo en su actitud

(*) Datos calculados de acuerdo a metodología B4SI a partir de los desembolsos voluntarios realizados por Inditex a programas sociales durante el ejercicio 2023. 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 4.059.696 beneficiarios directos. (****) Evaluación realizada sobre 275 organizaciones sin ánimo de lucro. (*****) Evaluación de impacto realizada a 225 empleados voluntarios en 18 países.

Contribuciones / ¿Qué aportamos?

112,6 M€

Inversión

en programas sociales y medioambientales

8,9 M

Artículos

de nuestras colecciones donados

338 mil

Horas dedicadas

por los empleados a iniciativas sociales y medioambientales dentro del horario laboral

Resultados / ¿Qué ocurre?

4,3 M

Beneficiarios

directos

476

Organizaciones

apoyadas

910

Iniciativas

ejecutadas

107,8 M€

Efecto

multiplicador **

Inversión en la comunidad 2023

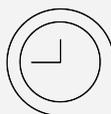
Incremento de la inversión

Colaboración más allá de la contribución monetaria



13 %

incremento donaciones de ropa para causas sociales respecto a **2022**



8 %

incremento contribuciones en tiempo de empleados respecto a **2022**

Hemos impulsado notablemente las contribuciones en especie, superando los 8,9 millones de artículos donados durante el ejercicio 2023, así como las contribuciones en tiempo de empleados en horario laboral, que alcanzaron las 338 mil horas anuales.

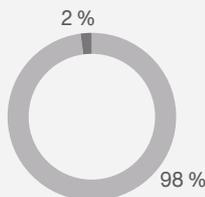
28 %

de aumento de la inversión en la comunidad respecto a **2022**.

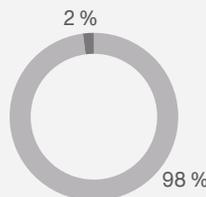
Hemos aumentado de manera relevante nuestra inversión en la comunidad, alcanzando los 112,6 millones de euros.

Maximización de la efectividad de las contribuciones

Concentración de la inversión en programas estratégicos



2023



2022

■ Inversión estratégica a largo plazo ■ Aportaciones puntuales

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 para fines generales de las organizaciones comunitarias.

98 %

de las contribuciones en proyectos estratégicos.

Maximizamos la efectividad y el impacto de nuestros programas comunitarios, adoptando un enfoque estratégico.

Alineación con los ODS y la estrategia corporativa

Enfocamos nuestra inversión para incrementar el impacto

ODS

88 % de la inversión concentrada en iniciativas que han tenido los ODS 3, 4, 5, 8, 10, 12 y 15 como objetivo principal.

Área de actuación

79 % de la inversión concentrada en las áreas de actuación prioritarias definidas por la Política de Inversión en la Comunidad: ayuda humanitaria, educación y medioambiente.

88 %

de la inversión concentrada en 7 ODS.

79 %

de la inversión concentrada en 3 áreas de actuación.

Incremento del alcance

Aumento del número de beneficiarios directos



Más allá del incremento de iniciativas desarrolladas, en 2023, el programa de inversión en la comunidad ha beneficiado a un 30 % más de personas respecto al año anterior.

26 %

de aumento en el número de iniciativas de inversión en la comunidad.

En 2023, se han desarrollado 910 iniciativas, lo cual representa un incremento del 26 % respecto al anterior ejercicio.

Ampliación del efecto multiplicador

Maximizando la captación de recursos adicionales para la comunidad

En millones de euros



En 2023, los recursos adicionales atraídos por nuestros programas, como resultado de la contribución por parte de terceros –empleados, clientes, etc.– ascendieron a 107,8 millones de euros, lo cual representa un 43 % más respecto al ejercicio anterior.

43 %

de aumento del efecto multiplicador.

Mayor impacto generado

Maximizando el impacto en las personas



■ Cambio positivo en el comportamiento ■ Desarrollo de habilidades ■ Mejora en la calidad de vida

5.200.042 cambios positivos experimentados por los beneficiarios directos de los programas, que han ganado en calidad de vida, desarrollo de habilidades y mejora de su actitud, frente a los 3.535.872 del año anterior.

24 %

de aumento en el número de impactos positivos sobre los beneficiarios directos.

7.3.2. Contribuciones

GRI 3-3; 203-1; 203-2; 413-1; 413-2; AF34

En 2023, nuestra Compañía ha dedicado 112,6 millones de euros a iniciativas de inversión en la comunidad, aportados de distintas formas:

- / **Contribuciones en dinero:** cuantía monetaria total para apoyar programas sociales y medioambientales.
- / **Contribuciones en tiempo:** coste proporcional de las horas de trabajo remuneradas que nuestros empleados dedican a actividades sociales o medioambientales durante el horario laboral.
- / **Contribuciones en especie:** donaciones de producto — principalmente, prendas— a organizaciones sin ánimo de lucro.
- / **Costes de gestión:** gastos estimados relativos a la gestión general de los programas.

En 2023 hemos incrementado de forma relevante las contribuciones monetarias. Asimismo, en línea con la estrategia recogida en nuestra Política de Inversión en la Comunidad, hemos impulsado notablemente las aportaciones en especie y las contribuciones en tiempo que nuestros empleados dedican a inversión en la comunidad durante su jornada laboral. Los costes de gestión generales, por su parte, han permanecido estables respecto a ejercicios anteriores.

En total, hemos aportado a la comunidad 62 millones de euros en donaciones monetarias, hemos donado **8,95** millones de artículos de nuestras colecciones y nuestros empleados han dedicado **338.940** horas dentro su horario laboral a iniciativas sociales o medioambientales.

Asimismo, estas aportaciones se dividen en tres categorías:

- / **Aportaciones puntuales:** contribuciones de índole institucional y carácter puntual para apoyar los objetivos generales de organizaciones sin fines lucrativos.
- / **Inversión social:** compromiso estratégico a largo plazo en colaboraciones con la comunidad para el apoyo de actividades específicas.
- / **Iniciativas alineadas con el negocio:** iniciativas de interés social relacionados directamente con nuestra actividad comercial.

Es importante resaltar que un 98 % de la inversión total en 2023 se ha centrado en apoyar iniciativas que consideramos estratégicas: inversión social e iniciativas alineadas con el negocio.

Esto nos ha permitido maximizar la efectividad de nuestras contribuciones y amplificar el impacto de proyectos clave.

Cómo aumentamos nuestra contribución

Evolución de la inversión en la comunidad (M€)		
	2023	2022
Inversión total en programas en la comunidad	112,6	87,9
Por tipo de aportación (costes de gestión incluidos)		
Dinero	62,0	46,3
Tiempo	10,2	9,4
En especie	38,5	30,3
Costes de gestión	2,0	1,9
Por categoría (costes de gestión excluidos)		
Aportación puntual ⁽¹⁾	2,4	1,8
Inversión social ⁽²⁾	71,7	58,7
Iniciativa alineada con el negocio ⁽³⁾	36,6	25,5

(1) Donaciones de índole institucional a los objetivos generales de organizaciones sin fines lucrativos.

(2) Compromiso estratégico a largo plazo para apoyar actividades sociales específicas.

(3) Iniciativas de interés social relacionadas directamente con la actividad comercial de la Empresa.

La naturaleza de nuestras contribuciones

El 79 % de nuestras inversiones en la comunidad se ha dirigido a **áreas de actividad** prioritarias: educación, ayuda humanitaria y medioambiente.

En cuanto al **ámbito geográfico**, priorizamos la inversión regular en las áreas geográficas en las que desarrollamos nuestra actividad. En especial, en los denominados clústeres de Inditex.

Teniendo esto en cuenta, nuestras marcas y filiales actúan de manera local y/o nacional a la hora de apoyar proyectos sociales y medioambientales. De esta manera maximizamos el impacto positivo en el entorno de nuestras comunidades.

Finalmente, también hemos identificado el ODS primario (y secundarios cuando aplicaba) relativo a las iniciativas desarrolladas este año. Este análisis nos indica que, en sintonía con nuestra actividad, la inversión ha contribuido de manera significativa a los ODS 8, 10, 12 y 15 y, adicionalmente, a los ODS 3, 4 y 5. Un 88 % de nuestras contribuciones han secundado iniciativas que tenían alguno de estos ODS como objetivo principal.

➔ Más información en el apartado [8.3. Relación con los proveedores](#) de este Informe.

Cómo contribuimos

Distribución de la inversión en la comunidad 2023

Por área de actividad

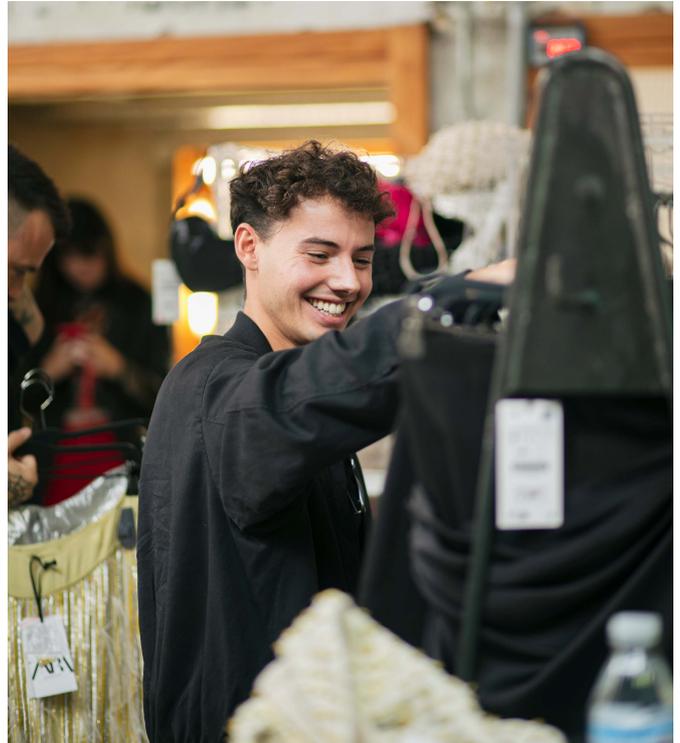
Ayuda humanitaria	41 %
Medio Ambiente	23 %
Educación	15 %
Otros (bienestar social, salud, desarrollo económico, arte y cultura)	21 %

Por ámbito geográfico

Europa (sin España)	24 %
España	35 %
América	21 %
Asia y resto del mundo	21 %

Por ODS

ODS 3. Salud y bienestar	7 %
ODS 4. Educación de calidad	7 %
ODS 5. Igualdad de género	8 %
ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico	10 %
ODS 10. Reducción de las desigualdades	20 %
ODS 12. Producción y consumo responsables	25 %
ODS 15. Vida de ecosistemas terrestres	11 %
Otros	12 %



7.3.3. Logros

GRI 3-3; 203-1; 413-1; 413-2

Las 910 iniciativas sociales y medioambientales que hemos apoyado en 2023 han beneficiado de manera directa a más de **4,3 millones** de personas en distintas circunstancias:

A quiénes ayudamos

Distribución de las personas beneficiarias de los programas comunitarios 2023 por su situación

Viven en países en vías de desarrollo	23 %
De bajos ingresos	31 %
Refugiadas	20 %
En situación de vulnerabilidad	5 %
Víctimas de una catástrofe o desastre natural	15 %
En situación de desempleo	1 %
Otros perfiles(1)	5 %

(1) 'Otros perfiles' hace referencia a personas que sufren alguna discapacidad, o personas sin hogar, entre otras circunstancias.

En cuanto al **número de organizaciones** apoyadas por Inditex en 2023, hemos realizado contribuciones a un total de 476 entidades. En 2022 el número de organizaciones beneficiarias fueron 469.

Además, es importante tener en cuenta el **efecto multiplicador de las inversiones**: los recursos adicionales que han atraído nuestros programas de inversión como resultado de la contribución por parte de terceros —empleados, clientes, etc.—.

En 2023 este efecto multiplicador ascendió a 107,8 millones de euros, en su mayoría generados por la colaboración con *Water.org* —a partir del capital adicional liberado por entidades microfinancieras—, el proyecto *Moda Re-* —a través de la recogida de ropa— y las donaciones de nuestros empleados a través de sus nóminas.

7.3.4. Impactos

GRI 3-3; 203-1; 413-1; 413-2

Para conocer la efectividad de los proyectos que apoyamos, medimos el impacto de nuestras inversiones tanto en la comunidad (en los beneficiarios directos y las organizaciones comunitarias) como en la Compañía (en nuestros empleados y la empresa).

a) Comunidad

Impacto en las personas

En 2023 evaluamos el impacto generado sobre 4.059.696 personas a través de nuestro programa de inversión en la comunidad, frente a las 3.283.404 de 2022.

Para medir el impacto que estas acciones han tenido en sus vidas, medimos el grado de mejora producido en las personas (profundidad del impacto) y qué tipo de cambios han experimentado (tipo de impacto).

¿Qué grado de mejora han experimentado las personas?

Para medirlo utilizamos tres parámetros, mutuamente excluyentes:

/ **Conexión:** representa a las personas que han experimentado un cambio limitado como resultado de su participación.

/ **Mejora:** incluye a quienes han mejorado de manera sustancial sus vidas como resultado del proyecto.

/ **Transformación:** recoge a las personas que han vivido un cambio fundamental en sus circunstancias como resultado de las mejoras experimentadas.

¿Qué tipo de cambios han experimentado?

Las personas beneficiarias pueden experimentar uno o varios tipos de cambios, que clasificamos en las siguientes categorías:

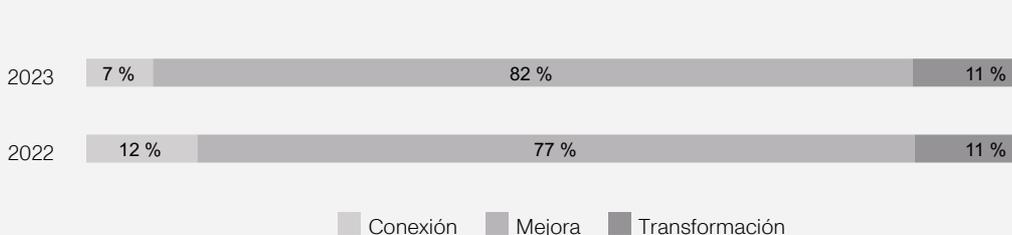
/ **Cambio positivo en el comportamiento:** señala que la actividad ha contribuido a generar cambios de comportamiento que mejoren la vida de las personas. Puede también traducirse en un cambio de actitudes negativas o prejuicios o un aumento de la facilidad para tomar mejores decisiones.

/ **Desarrollo de habilidades:** indica que la iniciativa ha permitido a las personas desarrollar nuevas capacidades o mejorar las que ya tenían, en un contexto académico, social o físico.

/ **Mejora en la calidad de vida o bienestar:** determina que la acción ha ayudado a que las personas estén más sanas o felices, a través de la mejora de su bienestar físico, emocional o social.

Impacto en las personas

Profundidad del impacto



4.059.696
beneficiarios directos
en 2023

3.283.404
beneficiarios directos
en 2022

Tipo de impacto



Impacto en las organizaciones comunitarias

Al igual que medimos el impacto sobre las personas, también lo hacemos sobre las organizaciones sin ánimo de lucro beneficiarias de nuestros proyectos de inversión en comunidad. En 2023, el análisis se realizó sobre un total de 275 entidades apoyadas (255 en 2022).

Impacto en las organizaciones comunitarias

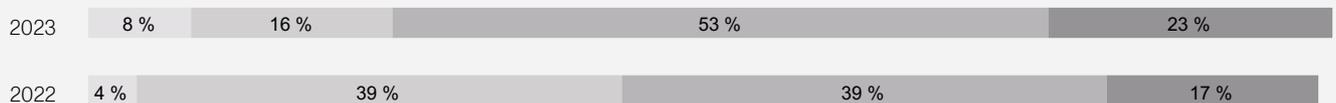
Mejoran sus servicios/productos



Mejoran sus sistemas de gestión



Mejoran la atención y dedicación de tiempo a beneficiarios



Capacidad para emplear más personal/aumento de voluntarios



Aumento de reconocimiento



Sin cambios
 Impacto bajo
 Impacto medio
 Impacto alto

b) Compañía

Además de medir el impacto de la inversión en las personas y organizaciones de la comunidad, también analizamos el retorno de la inversión para nuestros empleados y la propia empresa.

Basamos las encuestas en tres indicadores clave:

- / Desarrollo de habilidades.
- / Mejora personal.
- / Cambio positivo en la percepción de la Empresa.

Impacto en los empleados

Medimos el impacto en nuestras personas evaluando el cambio que experimentan tras su participación en iniciativas de voluntariado corporativo. Para ello, en 2023 realizamos encuestas a 225 empleados en 18 países, frente a 181 empleados en 16 países en 2022.

Impacto en los empleados

Mejora de las habilidades personales: competencias, habilidades o conocimientos técnicos desarrollados por los empleados tales como el trabajo en equipo, la comunicación, el liderazgo, etc.



Mejora del desarrollo personal: cambio personal experimentado por el empleado en términos de autoestima, orgullo de pertenencia, etc



Cambio positivo en su actitud: 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.



Sin cambios
 Impacto bajo
 Impacto medio
 Impacto alto

Impacto en nuestra Compañía

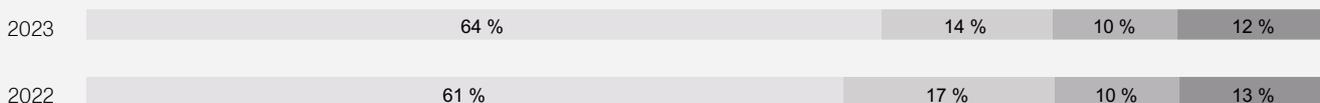
En 2023 analizamos el impacto en la propia Compañía de las 910 iniciativas desarrolladas, utilizando cinco parámetros:

/ Beneficios de recursos humanos.

- / Mejora de las relaciones y de la percepción de los grupos de interés.
- / Negocio generado.
- / Otras mejoras operativas.
- / Aumento del reconocimiento de marca.

Impacto en nuestra Compañía

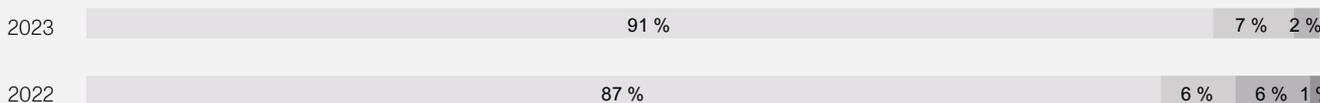
Beneficios de Recursos Humanos: mejoras en la Compañía a través del aumento del compromiso, la contratación o el desempeño, vinculadas a la iniciativa comunitaria realizada.



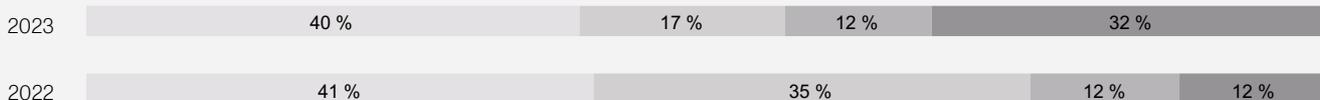
Mejora de las relaciones y de la percepción de los grupos de interés: mejora de la percepción por parte de los grupos de interés externos a partir de la iniciativa comunitaria desarrollada.



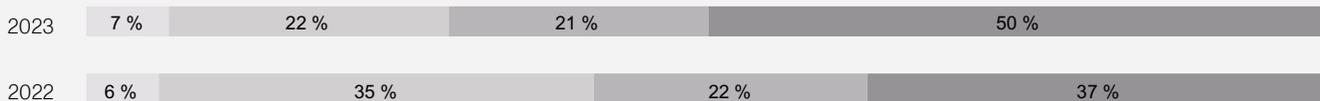
Negocio generado: aumento de las ventas vinculadas a actividades de marketing con causa o nuevas oportunidades de mercado.



Otras mejoras operativas: aumento de la resiliencia de los proveedores y / o la cadena de distribución.



Aumento del reconocimiento de marca: mejora en el conocimiento de la marca a través, por ejemplo, de una mayor cobertura en medios.



Sin cambios
 Impacto bajo
 Impacto medio
 Impacto alto

7.3.5. Programas clave

GRI 3-3; 203-2; 413-1; 413-2

Educación

GO (Generando Oportunidades: educación e inclusión para un mundo sostenible)

GO es un programa de cooperación en colaboración con Entreculturas cuyo objetivo es ofrecer educación y formación profesional a personas en riesgo de exclusión. Se trata de un nuevo programa trienal con 24 proyectos en 12 países: Argentina, Brasil, Bolivia, Ecuador, España, Líbano, México, Paraguay, Perú, Sudáfrica, Uruguay y Venezuela. 2023 fue el primer año del programa, en el que se han beneficiado de forma directa más de 59.536 personas, especialmente niñas y mujeres en situación de vulnerabilidad. A través de los diferentes proyectos, hemos contribuido a la reducción de la brecha educativa y digital, la creación de medios de subsistencia dignos y sostenibles y la protección de las víctimas de las migraciones forzadas. Desde 2001, la inversión social de Inditex en los proyectos educativos y de desarrollo comunitario de Entreculturas ha superado los 64 millones de euros y ha beneficiado directamente a 1,5 millones de personas.

Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzados de la Universidad Pontificia Comillas

Esta cátedra fue creada en 2016 con el objetivo de favorecer la investigación académica en el campo de las migraciones, mejorar la ayuda a inmigrantes y refugiados sobre el terreno y crear conciencia social. Adicionalmente, lleva a cabo proyectos de integración de refugiados en ciudades europeas.

En 2023, **renovamos la colaboración con la Universidad Pontificia de Comillas para el periodo 2023-2025**, con el objetivo de continuar promoviendo becas doctorales a personal investigador para el diagnóstico de la realidad de los procesos de incorporación, acogida y, especialmente, integración social de los refugiados en España y Europa. Asimismo, la Cátedra ofrece a alumnos de los programas oficiales de Cooperación y Migraciones de la Universidad Pontificia Comillas periodos de prácticas profesionales en organizaciones nacionales e internacionales que trabajan directamente con refugiados.

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 promueve 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. Hasta ahora, el fondo ha patrocinado 34 proyectos relacionados con la protección y gestión del medio ambiente, ciudades bajas en carbono y desarrollo sostenible, sostenibilidad inteligente, gestión corporativa ESG/transformación baja en carbono, y energía sostenible y crecimiento verde. De cara al futuro, con el apoyo financiero de Inditex, el fondo seguirá apoyando la investigación innovadora y las prácticas de profesores y estudiantes de la Universidad de Tsinghua en el ámbito del medio ambiente y el desarrollo sostenible, para promover la investigación, la difusión y el apoyo social para Prácticas de Desarrollo Sostenible.

Adicionalmente, a través del programa de colaboración, se llevan a cabo viajes de estudios en A Coruña 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 campos 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*; 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 Universidad 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 Programa InMotion, de ayudas para estancias predoctorales en el extranjero, que permiten completar la formación doctoral de los estudiantes a nivel internacional.

En 2023, hemos reforzado nuestro apoyo a InMotion, con la renovación del programa para los próximos cinco años. Desde su puesta en marcha en 2013, 274 estudiantes de los programas de doctorado de la UDC han realizado una estadía en el extranjero a partir del apoyo de Inditex. Los centros de destino elegidos abarcan un total de 33 países, distribuidos por los cinco continentes, principalmente Europa y América.

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 18,3 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, ampliado en enero de 2023 con una contribución de 5 millones de euros para los próximos tres años, 10.594 personas en situación o riesgo de exclusión han mejorado su empleabilidad y 4.332 personas han encontrado un empleo.

Programa FAD Juventud

En 2023 Inditex y la entidad sin fines lucrativos FAD Juventud comenzaron una cooperación trienal que se materializa en el desarrollo de los proyectos "GOESkills" y "Prevención a Medida". Estos proyectos tienen como objetivo proporcionar empleo de calidad para mujeres en España, en profesiones con proyección de futuro en el ámbito tecnológico, y realizar acciones de sensibilización para jóvenes en materia de prevención de adicciones. En virtud de esta colaboración, 1700 personas han participado en diagnósticos iniciales en materia de prevención de adicciones o han mejorado habilidades para la búsqueda de empleo.

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 16 tiendas, incluidas las aperturas en 2023 de la primera tienda Zara Home for&from en Portugal y la nueva tienda Tempe for&from en Madrid, que han generado oportunidades laborales para más de 750 personas y beneficios económicos para las organizaciones gestoras por valor de 8 millones de euros.

Salta

Salta es un programa de integración laboral de Inditex que ofrece oportunidades de formación y empleo a personas en riesgo o situación de exclusión social. Su objetivo es la inserción laboral de personas vulnerables en nuestros equipos de tiendas, fábricas o centros

logísticos. Más de 1.800 personas se han formado e incorporado a Inditex a través de Salta. Actualmente, el programa ha sido desplegado en 16 mercados: Alemania, Brasil, Corea del Sur, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, India, Italia, Kazajistán, México, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía y Turquía.

Ayuda Humanitaria

Programa Emergencia Terremotos Turquía y Siria

A raíz de los terremotos que asolaron Turquía y Siria en febrero de 2023, Inditex puso en marcha un programa de emergencia humanitaria con el objetivo de apoyar a las personas afectadas por los seísmos. Este programa se ha materializado en las siguientes líneas de actuación:

- / Contribución económica: donación de 3 millones de euros por parte de Inditex a la Media Luna Roja turca para cubrir necesidades básicas a corto plazo.
- / Contribución en especie por parte de Inditex para provisión de ropa de abrigo a los afectados: Inditex, con el apoyo de sus proveedores locales, puso a disposición de la Media Luna Roja y AFAD/ TIM (la agencia gubernamental de emergencias turca, en colaboración con la patronal de exportadores), más de un millón de prendas de abrigo y artículos de Zara Home.
- / Ayuda médica: despliegue de la Unidad de Emergencias de Médicos Sin Fronteras, financiada de manera estable por Inditex, en Turquía y Siria para detectar las necesidades médicas derivadas de la catástrofe y desplegar así sus medios para prestar ayuda a las personas damnificadas.
- / Apoyo a trabajadores de la cadena de suministro: compra y despliegue de 200 viviendas temporales para alojar a trabajadores de proveedores y fábricas textiles (y sus familias) que perdieron sus hogares como consecuencia del terremoto. Esta iniciativa, desarrollada a partir del acuerdo con *ITKIB (Istanbul Textile and Apparel Exporter Associations)*, ha sido desplegada en las áreas industriales de Kahramanmaraş, Adiyaman, Malatya y Hatay.

Programa Emergencia Terremoto Marruecos:

Como consecuencia del terremoto ocurrido en Marruecos en septiembre, Inditex activó un programa de emergencia humanitaria con el objetivo de paliar necesidades básicas urgentes de las personas afectadas por el seísmo. Este programa se ha materializado en las siguientes líneas de actuación:

- / Contribución económica: donación de 3 millones de euros a la Media Luna Roja de Marruecos para cubrir necesidades básicas a corto plazo.
- / Contribución en especie por parte de Inditex para provisión de ropa de abrigo a los afectados a través de la *Association Ghait*.
- / Ayuda médica: despliegue de ayuda sanitaria en colaboración con la ONG *Medicus Mundi*, financiada de forma estable en Marruecos por Inditex, con el objetivo de proporcionar cuidados médicos a las víctimas, distribuir kits higiénicos a mujeres afectadas y proveer de apoyo psicológico a las personas damnificadas.

Programa Emergencia Huracán Otis México:

A raíz del Huracán Otis que impactó en octubre en la costa mexicana de Acapulco y sus alrededores, Inditex puso en marcha un programa de emergencia humanitaria, en colaboración con la Cruz Roja Mexicana, para apoyar la cobertura de necesidades de la población afectada. En concreto, en virtud de este programa, se han desarrollado actividades de distribución de paquetes de granos básicos para recuperar parte de los cultivos afectados; dotación de materiales para la atención básica en materia sanitaria; provisión de materiales para garantizar un adecuado almacenamiento de agua, a partir de la instalación de sistemas de captación de agua pluvial; y rehabilitación de algunas escuelas afectadas por el huracán, con el objetivo de garantizar el retorno seguro a las aulas.

Programa MSF

Médicos Sin Fronteras (MSF) e Inditex colaboramos 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 37 millones de euros en este periodo, nueve millones de personas amenazadas por conflictos armados, epidemias, enfermedades o desastres naturales han recibido atención médica.

Apoyo a la Unidad de Emergencias de MSF

Desde 2011 colaboramos con 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 siete millones de personas vulnerables y sin acceso a la atención médica en 86 países. En 2023, hemos financiado la estructura de la Unidad de Emergencias con sede en Barcelona, que ha sido desplegada en Sudán, Chad, Ucrania y Palestina, entre otras regiones, y parte de los equipos regionales de emergencias con base en República Democrática del Congo y República Centroafricana.

Acceso a la salud para la comunidad rohingya asentada en Bangladés

Como respuesta a las necesidades médicas y humanitarias de la comunidad rohingya 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 2023, los equipos de MSF han llevado a cabo, entre otras actividades, consultas externas (pediatría, ginecología, obstetricia, salud mental), urgencias pediátricas, hospitalización pediátrica, nutrición y cuidados intensivos pediátricos. Adicionalmente, se ha mejorado la infraestructura de gestión del agua potable y saneamiento de los campamentos de refugiados.

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 2023 y a partir del apoyo de Inditex, los profesionales de MSF están presentes en diversos albergues y puntos de parada de los migrantes, donde ofrecen consultas médicas básicas y psicológicas. Adicionalmente, MSF dispone de clínicas móviles que se acercan a los puntos más concurridos por los migrantes donde, además de atenderles a nivel médico y psicológico, también reparten productos

de higiene, agua y mantas. Por otro lado, cuentan con un Centro de Atención Integral en la Ciudad de México donde se ofrece atención médica especializada a migrantes y refugiados.

Programa ACNUR

Inditex y ACNUR, la Agencia de la ONU para los Refugiados, implementaron por cuarto 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 2023 se donaron a ACNUR más de 1,2 millones de artículos de nuestras colecciones para satisfacer las necesidades de ropa de personas refugiadas en Uganda y Grecia, entre otros países. También se han atendido las necesidades en contextos de emergencia humanitaria a consecuencia de la guerra en Ucrania. Además, en 2023, recibimos en nuestras oficinas la visita oficial de Filippo Grandi, Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Refugiados, para poner en valor nuestra alianza y compartir los retos presentes y futuros de las personas refugiadas.

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 cerca de 110.000 personas refugiadas o desplazadas, especialmente 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 2023, dada la situación humanitaria derivada del contexto en Venezuela, el programa se ha centrado en la atención a población desplazada en ese país, así como en Colombia, Ecuador y Brasil.

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 2023, se han gestionado 372 prestaciones de emergencia social, 277 solicitadas por mujeres y 95 por hombres. Estas ayudas de emergencia han sido destinadas, principalmente, a gastos de vivienda, becas de comedor escolar y ayudas de acogida de refugiados ucranianos. Además, se ha concertado un servicio de acogida a los refugiados de Ucrania (traducción, asesoramiento, apoyo al empleo, etc.) del que se han beneficiado decenas de familias. La renovación del convenio para el periodo 2023-2025 ha permitido abordar nuevas acciones de integración y apoyo frente a situaciones de vulnerabilidad dirigidas principalmente a personas jóvenes con graves déficits para acceder a un empleo, y a prestar apoyo social y herramientas emocionales con una perspectiva comunitaria a jóvenes y adolescentes con tendencias autolíticas leves o moderadas.

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. En 2023, renovamos nuestra colaboración con *Every Mother Counts* para el periodo 2023-2025 con el objetivo de profundizar en actividades de salud maternal y pediátrica en diversas partes del mundo.

Programa *Medicus Mundi*

Medicus Mundi e Inditex colaboran en Marruecos desde 2015 en la mejora del bienestar de los trabajadores y las trabajadoras de la confección en las regiones de Tánger-Fez-Guercif-Taza y Casablanca-Settat. La nueva fase de colaboración entre *Medicus Mundi* e Inditex, iniciada en 2022, está avanzando de forma significativa en la implementación de medidas de prevención contra el acoso, además de continuar promocionando la salud y la prevención de riesgos laborales de las trabajadoras del sector, mejorando la inserción sociolaboral de grupos vulnerables y apoyando al sistema público local de salud. En septiembre de 2023, el programa llevó a cabo igualmente diversas actividades de asistencia a las víctimas del terremoto que sacudió la región de Marrakech, proporcionando cuidados sanitarios y psicológicos básicos, así como reforzando las capacidades de intervención de la sociedad civil de las zonas afectadas.

Medioambiente

Moda Re-

Moda Re- es un programa de Cáritas, impulsado por 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, se han donado 2,6 millones de artículos a personas vulnerables, se han instalado 3.520 contenedores sensorizados de recogida de ropa usada en España, se han recogido más de 121.000 toneladas de ropa y se han abierto o actualizado 108 establecimientos de venta de ropa de segunda mano. En la actualidad, el programa genera más de 1.400 puestos de trabajo, 700 de ellos empleos de inserción. Asimismo, la iniciativa se ha convertido en un referente en la dignificación de la entrega gratuita de ropa a los colectivos más necesitados, a partir de las donaciones realizadas a través de las 142 tiendas solidarias que componen actualmente el programa *Moda Re-*. En enero de 2023, Inditex ha renovado su apoyo a este programa, a partir de una contribución de 3,5 millones de euros en el periodo 2023-2025.

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 o India. De este modo, personas con bajos ingresos obtienen acceso a préstamos asequibles para cubrir sus necesidades de agua y saneamiento. En 2023, a partir de la contribución realizada por Inditex y el capital adicional movilizado por instituciones financieras locales, se otorgaron 305 mil préstamos. Como resultado, más de 1 millón de personas han mejorado su acceso al agua y al saneamiento en 2023.



#TRAETUBOLSA

En el año 2021 Inditex empezó a fomentar el uso de bolsas reutilizables en sus tiendas para reducir el consumo de materias primas, agua y energía asociados a las bolsas y sobres de papel que entrega a sus clientes con la compra. Para incentivar a los clientes a traer su propia bolsa, Inditex empezó además a cobrar por las bolsas y sobre que entrega, habiendo extendido esta medida en 2023 a la mayoría de los mercados donde opera.

Gracias a la recaudación derivada de este cobro, del que Inditex no obtiene ningún beneficio económico, se han apoyado proyectos en 21 países centrados en la protección y restauración de la naturaleza, el ahorro de recursos naturales, y el fomento de prácticas regenerativas.

Programa WWF

A través de la colaboración con WWF, con quien también Inditex realiza un trabajo transformacional centrado en los impactos de su actividad y del sector de la moda, hemos financiado proyectos de protección y restauración en ecosistemas forestales y de agua dulce, en diversos países del norte de África, Europa, Asia y América Latina. Estas intervenciones se concretan en acciones como la recuperación de especies autóctonas y retirada de invasoras; la promoción de la gestión sostenible, la educación ambiental y la capacitación; y la implicación de las comunidades locales.

Water & Climate Fund by Water.org

Continuamos con nuestro apoyo al Water & Climate Fund de Water.org, que busca desarrollar proyectos de mejora de la infraestructura de agua y saneamiento a nivel global, hacia una mayor eficiencia y ahorro, y la mejora de acceso al agua limpia de las comunidades locales. En virtud del apoyo de Inditex a este fondo, Water.org ha desarrollado en 2023 intervenciones respetuosas con el clima en Brasil, Indonesia, Filipinas, Kenia, México, India y Malawi.

Acuerdo para la prevención de incendios en Galicia

Inditex fue la primera empresa que se sumó al nuevo fondo público-privado para mitigar el riesgo de incendios forestales, impulsado por la Xunta de Galicia en 2023. Este proyecto, que busca desarrollar intervenciones en las zonas más afectadas por los incendios en Galicia (España), trabajará en la restauración de espacios afectados, pero fundamentalmente en labores de prevención, como la creación de discontinuidades en la vegetación y masa arbórea, la silvicultura preventiva, o la diversificación de especies, al tiempo que fomenta actividades agroganaderas y forestales sostenibles para apoyar a la población local.

Forestas Sostenibles y Montes Demostrativos

En 2023 se iniciaron los trabajos de restauración forestal y montes demostrativos, que iniciamos en 2018 con el Monte Demostrativo "Pico Sacro", en dos nuevos montes en Galicia, España, junto con la Asociación Forestal de Galicia, y dos montes en Portugal, de la mano de Forestis. Estos montes aplican modelos silvícolas que buscan mejorar la resiliencia y sostenibilidad de estos ecosistemas forestales, a través de la apuesta por especies autóctonas, apoyando la investigación y difusión de buenas prácticas en este sentido.

Fomento de prácticas regenerativas en el sector de la moda

En 2023 dimos un nuevo impulso a nuestra apuesta por las prácticas regenerativas a través de nuestra adhesión al *Regenerative Fund for Nature de Conservation International*, que busca la transición a prácticas regenerativas, para el beneficio de la biodiversidad y las comunidades, en las zonas productivas conectadas con materiales del mundo de la moda. Este apoyo se ha concretado en 2023 en proyectos de algodón en India y Pakistán, y en un proyecto para fomentar el pastoreo regenerativo del ganado bovino en Argentina. También continuamos con la colaboración con *Action for Social Advancement (ASA)*, *Laudes Foundation*, *IDH The Sustainable Trade Initiative* y WWF India, para impulsar la agricultura regenerativa, la restauración de ecosistemas y el bienestar de las comunidades en una zona de 300.000 hectáreas en los estados de Madhya Pradesh y Odisha (India).

Otras áreas de actividad

Además de los programas descritos anteriormente, hemos destinado en 2023 un 21 % de nuestra inversión en la comunidad a iniciativas relacionadas con el bienestar social, el desarrollo socioeconómico, la salud, el arte y la cultura.

De igual modo, en 2023 hemos continuado dando apoyo a instituciones que trabajan en el ámbito de la investigación como Fundación PROCNIC, Real Instituto Elcano o Fundación Carolina, entre otras. 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 otras.

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 2,39 millones de euros en 2023 para aportaciones de carácter puntual, relacionadas con peticiones por parte de entidades sin fines lucrativos, que se distribuyeron entre más de 150 organizaciones.

7.4. Nuestros clientes

Asunto Material: Transparencia y calidad de la información; Salud, seguridad y bienestar



7.4.1. Un modelo único e integrado

GRI 3-3; 417-1

La relación con el cliente y la mejora constante de su experiencia en nuestras tiendas y plataformas *online* constituyen uno de los pilares del modelo de Inditex. Este contacto antes, durante y después de la compra, es un acto único e integrado a través de diversos canales.

En esta relación, la demanda de moda con un enfoque responsable está sujeta a las mismas premisas de omnicanalidad e integración de los espacios de venta -tienda u *online*- en todas las marcas del Grupo. De este modo, ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades del cliente en el momento y lugar adecuados constituye lo que entendemos por una experiencia de compra diferencial.

Los más de 700 diseñadores del Grupo trabajan codo con codo con los equipos comerciales y de producto para identificar tendencias, analizando diariamente la información cualitativa y cuantitativa que aportan nuestras tiendas y canales *online*.

La concepción y desarrollo de las colecciones en cada una de sus marcas, así como su distribución hasta el punto de venta, es un proceso ágil con una toma de decisiones consensuadas. A ello contribuye también la integración de todas las fases de la cadena de valor -diseño, fabricación, logística y distribución, tienda/*online*, uso y fin de vida - y su funcionamiento adecuado y preciso.

La puesta en escena de estas colecciones en el punto de venta -tanto en tienda como en *online*- es el eslabón final de este flujo creativo antes de su contacto con el cliente. En ella, y con el objetivo de maximizar las posibilidades de nuestras colecciones, entran en juego los equipos de imagen y coordinación, que plantean los estilismos de las prendas y definen su puesta en escena a través de un proceso coral, donde intervienen estilistas, modelos, fotógrafos y productores audiovisuales.

La otra faceta de la puesta en escena de nuestras colecciones reside en la concepción y desarrollo del concepto de tienda y en su adaptación a las características particulares de los diferentes edificios y locales comerciales donde se ubican.

Este planteamiento responde a una premisa común de mejora continua del espacio comercial con tiendas únicas, innovadoras y accesibles,

donde la tecnología permite al cliente interactuar con la marca en todo momento y desde cualquier dispositivo y aumentar la disponibilidad de las colecciones y productos. Al mismo tiempo, las tecnologías al servicio del cliente que las tiendas incorporan se adaptan a las características y necesidades concretas de cada marca.

Ejemplos destacados de este paradigma son los nuevos conceptos de tienda que las marcas de Inditex han planteado a lo largo del ejercicio en las nuevas aperturas, reformas y ampliaciones de sus establecimientos en todo el mundo: desde Zara, con sus espacios boutique, el área de cajas de autocobro y los silos de pedidos y devoluciones *online*; a Massimo Dutti con su servicio *Style Advisor* de compra personalizada y el *Shop&Go*, para pagar desde cualquier punto de la tienda; pasando por los probadores digitales de Bershka con realidad aumentada y la posibilidad de crear contenido personalizado para redes sociales, entre otros muchos ejemplos. Con su componente de tecnología experiencial, la plataforma de tiendas y *online* de las marcas de Inditex aspira a favorecer el contacto con la moda en un entorno innovador y acogedor, que aumente la disponibilidad de las colecciones y favorezca una relación más directa con el cliente en el momento, forma y lugar de su conveniencia.

Ofrecer una respuesta adaptada a las necesidades del cliente en el momento y lugar adecuados constituye lo que entendemos por experiencia de compra diferencial.

Al mismo tiempo, nuestra plataforma integrada y global de tiendas y *online* permite que nuestras colecciones lleguen a más de 210 mercados. Esta capacidad nos hace conscientes del impacto y de la notoriedad de nuestros productos y de la imagen que trasladan. También nos impulsa a trabajar con la premisa de que la imagen de las modelos y de las campañas que producimos transmitan una realidad diversa, multicultural y positiva, que celebre el producto presentándolo de un modo detallado y fiel a sus características y calidades.

En este sentido, las páginas web de nuestras marcas constituyen el otro gran escenario -junto con las tiendas- para la puesta en escena de nuestras colecciones. En 2023, las visitas a las páginas web de Inditex superaron los 6.500 millones, lo que se traduce en una media de 18 millones de visitas diarias a las tiendas *online* y acumularon más de 250 millones de seguidores en redes sociales.

El compromiso con el cliente no se circunscribe únicamente a la transacción comercial y a las necesidades que puedan derivarse, sino que se extiende a ámbitos como la diversidad, la sostenibilidad y la transparencia. Por este motivo, los contenidos sobre nuestros proyectos y progresos en materia de sostenibilidad medioambiental y

social tienen espacio y entidad en nuestras tiendas *online*. También proyectos tan destacados como *Changemakers* y *Diversity Champions*, o la red de tiendas solidarias *for&from*, gestionadas por personas con discapacidad, aspiran a lograr un impacto positivo para nuestras personas y nuestros clientes.

➤ Más información en el apartado [7.1. Nuestras personas](#) de este Informe.



7.4.2. Respuesta a nuestros clientes

GRI 3-3; 417-1

Inditex se relaciona con clientes en más de 210 mercados de todo el mundo. Gracias a las múltiples opciones de contacto que ofrecen nuestros canales físicos y *online*, trabajamos para que esta relación sea cercana, fluida, eficaz y segura. Por esta razón, nuestros equipos de atención al cliente reciben formación constante en el conocimiento del producto, sus atributos sostenibles, los procesos de tienda, la orientación al cliente y el respeto a la diversidad e inclusión, entre otros aspectos. Esta atención tiene lugar, además, en las lenguas propias de los mercados con presencia comercial.

La accesibilidad es otra de las premisas de Inditex en nuestra relación con el cliente. De este modo, las tiendas cumplen con estándares arquitectónicos de accesibilidad que permiten a personas con discapacidad el acceso y la circulación por el establecimiento y una experiencia de compra satisfactoria. En el entorno digital, nuestras páginas web cumplen con los Principios Generales de Diseño Accesible de la *Web Accessibility Initiative (WAI)*, perteneciente al *World Wide Web Consortium (W3C)*, por sus siglas en inglés). Asimismo, y gracias al proyecto con *EqualWeb*, ofrecen menús de accesibilidad digital desde las páginas de inicio, con ajustes de voz y navegación, color y contenido para garantizar una experiencia de cliente más inclusiva.

En el Ejercicio 2023, la calidad de la atención al cliente de cinco marcas de Inditex (Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Oysho y Zara Home) fue certificada en la norma internacional ISO 18295:2. El sello respalda la estrategia de servicio al cliente a lo largo de su experiencia de compra e interacción con cada marca, la operativa y protocolos de atención a través de los distintos canales de contacto, así como los estándares de calidad del servicio y satisfacción de nuestros clientes.

7.4.2.1. Big Store: la atención al cliente desde la tienda

La mejora continua de la relación con el cliente desde una perspectiva de innovación ha impulsado a Inditex a poner en marcha *Big Store*, un proyecto que emplea la experiencia y conocimiento de nuestros equipos de tienda en labores digitales relativas al negocio.

Los equipos de las tiendas que participan en *Big Store* son formados en la versión digital de sus funciones en tienda y las desarrollan durante sus jornadas de trabajo. De este modo, los dependientes de tienda participan en la gestión de los canales de atención al cliente (llamadas, chats, *Whatsapp*, redes sociales y correos electrónicos) durante las horas de su jornada laboral dedicada a *Big Store*, aprovechando su conocimiento y experiencia en la atención presencial al cliente para estas labores digitales. Esta modalidad de trabajo, que favorece también el desarrollo profesional de los equipos, permite una gestión más eficiente en materia de atención y relación con el cliente.



7.4.3. Canales de atención al cliente: contactos y nivel de servicio

GRI 2-4; 2-27; 3-3; 403-7; 416-1; 416-2; 417-1

Desde las áreas de atención al cliente de las marcas del Grupo, en 2023 se atendieron un total de 45.443.721 contactos de clientes (llamadas, correos electrónicos, conversaciones por Whatsapp y mensajes desde los perfiles de redes sociales), relacionados con cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos, incidencias o cuestiones de actualidad que afectan a las marcas, entre otros asuntos. En este sentido, la progresión de la venta *online* ha cambiado el peso de los contactos de cliente según el canal de compra, de manera que las consultas sobre el estado del pedido, los plazos de entrega o la operativa misma *online* constituyen una parte muy relevante del total.

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 % en 2023.



Respuesta a nuestros clientes

	2023			2022 ⁽¹⁾		
	Nº contactos	Nivel de Servicio	Nº de servicios atendidos	Nº contactos	Nivel de Servicio	Nº de servicios atendidos
ZARA	33.880.077	98 %	33.226.717	30.912.182	98 %	30.255.700
ZARHOME	2.125.901	98 %	2.080.181	2.210.179	98 %	2.172.645
PULL&BEAR	2.017.911	96 %	1.938.711	2.009.604	98 %	1.960.396
<i>Massimo Dutti</i>	2.609.950	99 %	2.591.799	3.085.342	99 %	3.049.565
BERSHKA	2.486.545	94 %	2.341.947	2.577.340	98 %	2.520.885
♣ STRADIVARIUS	2.432.427	98 %	2.384.001	2.280.492	97 %	2.223.326
OYSHO	893.573	99 %	880.365	842.844	99 %	833.635
TOTAL	46.446.384	98 %	45.443.721	39.768.580	98 %	38.866.749

(1) Los datos de Zara de contactos, servicios atendidos y nivel de servicio reportados en el ejercicio 2022 se han reexpresado teniendo en cuenta la mejora en la calidad de la información reportada. La modificación afecta también a los datos globales de contactos, nivel de servicio y servicios atendidos del Grupo Inditex.

7.4.3.1. Tipología de casos atendidos: pre-compra, post-venta, atención al cliente y mecanismos de reclamación

En la relación con el cliente antes, durante y después de que la transacción se produzca, nuestros equipos atienden las más diversas cuestiones relacionadas con nuestros productos, el proceso de compra o las posibles incidencias que puedan ocurrir. En este proceso, cada marca clasifica, de forma autónoma y en función de sus necesidades concretas, los motivos de contacto del cliente, si bien estos se pueden agrupar en torno a cuatro grandes áreas: pre-compra

(cuestiones previas a la compra); post-venta (relacionadas con un pedido o compra en tienda); servicio de atención al cliente (relativas a los canales de contacto, web y app); y quejas y reclamaciones.

En 2023, nuestras marcas gestionaron 38 millones de casos a través de los equipos de Atención al Cliente de todos los mercados con presencia comercial (29 millones en 2022). Este dato incluye, además, las hojas de reclamaciones y expedientes tramitados en España a través de los mecanismos oficiales de reclamación y respuesta al consumidor.

En 2023 ascendieron a 5.840⁶⁵ (6.289 expedientes gestionados en España en 2022). El motivo principal de estas hojas de reclamación está relacionado con los cambios y devoluciones de producto y con la venta en tienda y online.

Tipología de casos atendidos	2023	2022
Pre-compra (disponibilidad producto, colecciones especiales, personalización, proceso de compra, <i>checkout</i> y sostenibilidad, entre otras)	19,5 %	22,7 %
Post-venta (estado del pedido, envíos, plazos de entrega, cambios y devoluciones, tarjeta regalo, entre otras)	76,4 %	72,3 %
Servicio Atención al Cliente (cuenta del cliente, <i>web/app</i> , canales, RRSS, entre otras)	4,1 %	4,8 %
Reclamaciones (incluye cualquier <i>feedback</i> del cliente, así como las reclamaciones formales)	0,02 %	0,2 %

7.4.3.2. Reclamaciones de salud y seguridad

La salud y la seguridad de nuestros productos es una prioridad para Inditex. Por este motivo, contamos con estándares, planes de formación y programas de prevención y control cuyo objetivo es que nuestros productos cumplan con los requisitos y recomendaciones más estrictos de todos los mercados donde operamos.

Nuestros equipos de salud y seguridad de producto están plenamente coordinados con los de atención al cliente, de tiendas y de cualquier otra área de la Compañía donde pueda llegar información sobre incidencias y/o reclamaciones. Al mismo tiempo, cualquier notificación de clientes, organizaciones sociales u organismos de control es dirigida a nuestros técnicos para su evaluación y seguimiento. Si existen indicios de que un producto pudiera ser inseguro para los consumidores se retira de la venta, se comunica por los canales pertinentes y se recuperan las unidades vendidas, de acuerdo a nuestro procedimiento interno.

En 2023 se llevó a cabo una retirada de producto del mercado⁶⁶ por motivos relacionados con la salud y seguridad. Cuando esto sucede, también ponemos en marcha programas para identificar la causa raíz de la incidencia y evitar que la situación se repita. En el ejercicio anterior se produjeron en total dos retiradas de producto.

① Más información en el apartado [6.4.3. Salud y seguridad del producto](#) de este Informe.



⁶⁵ Gracias al proyecto de digitalización, los datos de hojas de reclamación se reportan a partir del ejercicio 2023 con criterio de año fiscal.

⁶⁶ Durante 2023 no se han producido incumplimientos de las normativas o códigos voluntarios relativos a la salud y seguridad de nuestros productos que den lugar a multas o sanciones.