

**INDITEX**

**memoria  
anual  
2020**

# Índice

---



<b>Sobre este informe</b>	<b>5</b>	<b>Líneas de actuación para ser una empresa responsable y sostenible</b>	<b>49</b>	<b>Proteger</b>	<b>73</b>
<b>Carta del presidente</b>	<b>7</b>			Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19	75
<b>Conocer Inditex</b>	<b>11</b>	Nuestra visión de la sostenibilidad	50	Empleo	89
Hitos 2020	12	Líneas de actuación para ser una empresa responsable y sostenible	57	Relaciones sociales	95
Cifras clave	15	Contribución al Desarrollo Sostenible	59	Orientación al cliente	101
Formatos comerciales	23	Relación con los grupos de interés	63	Seguridad de la información y privacidad	109
Modelo de negocio	41	Análisis de materialidad	68	Sólida arquitectura de <i>Compliance</i>	113
				<b>Impulsar</b>	<b>135</b>
				Innovación	137
				Diversidad, Inclusión, Igualdad y Conciliación	163
				Gestión del talento	175
				Política retributiva	183
				Relación con los accionistas	187
				Contribución tributaria y transparencia fiscal	191
				Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	199
				Circularidad	261



<b>Desarrollar</b>	<b>283</b>	<b>Anexos</b>	<b>429</b>	<b>Cuentas anuales</b>	<b>449</b>
Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	285	Indicadores de gestión sostenible de la cadena de suministro	430	Informe económico-financiero	451
Alineación con <i>Task Force on Climate-Related Financial Disclosures</i> (TCFD)	311	Indicadores de sostenibilidad de nuestros productos	434	Informe de gestión consolidado	517
Sostenibilidad de nuestros productos	323	Indicadores de minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	436	Sistemas de control y gestión de riesgos	533
Gestión sostenible de la cadena de suministro	349	Indicadores de inversión en la comunidad	438	Sistemas internos de control (SCIIF)	549
Derechos Humanos	367	Indicadores de nuestras personas	441		
<b>Colaborar</b>	<b>373</b>	Contribución de Inditex a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Indicadores destacados	446	<b>Cómo reportamos</b>	<b>567</b>
Donaciones covid-19	375			Cómo reportamos	568
Inversión en la comunidad	381			Balance de Asuntos Materiales	570
Alianzas y compromisos con la sociedad civil	417			Tabla de cumplimiento SASB	572
Reconocimientos	425			Índice TCFD	575
				Índice de contenidos GRI	577



# Sobre este informe

Inditex publica esta Memoria Anual con el objetivo de comunicar a todos los grupos de interés cómo crea valor en el corto, medio y largo plazo y en línea con su compromiso con la transparencia y la comunicación de información veraz, relevante y precisa. A este fin, la Memoria Anual se presenta como un informe integrado disponible en formato impreso (PDF) y digital, y que se complementa con la información disponible en la página web corporativa ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)) y con el Estado de Información No Financiera (EINF). El EINF, incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo Inditex, está también accesible en [www.inditex.com](http://www.inditex.com).

Para la elaboración de la Memoria Anual, Inditex tiene como máxima adoptar las mejores y más vanguardistas prácticas de reporte. En el Ejercicio 2020, la Memoria Anual ha tomado como referencia adicional el marco de reporte de SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*) y, en concreto, los contenidos y métricas del estándar del sector Apparel, Accesories and Footwear.

 Más información en el capítulo *Cómo reportamos* de esta Memoria Anual.

Además, en línea con el compromiso con el *Task Force on Climate-related Financial Disclosures* (TCFD) anunciado en la Memoria Anual 2019, Inditex ha comenzado a incorporar las recomendaciones de dicho marco, para aportar una mayor transparencia sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático para la Compañía. En esta Memoria se incluye un capítulo específico sobre nuestra gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático, además de un índice TCFD que referencia la información relevante relacionada. Nuestro objetivo es seguir avanzando en materia de alineación con TCFD a fin de incorporar plenamente sus recomendaciones en ejercicios futuros.

 Más información en el capítulo 3.2. *Alineación con Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* de esta Memoria Anual.

En el bloque *Cómo Reportamos* de esta Memoria se aporta información detallada sobre los principios de reporte seguidos por Inditex, además de incluirse el Índice de Contenidos GRI -donde se ilustra nuestra Comunicación sobre el Progreso en los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas-; la Tabla de Cumplimiento SASB; el Índice TCFD; y la información sobre la verificación externa realizada por Deloitte, S.L., que corrobora que la opción de aplicación de los Estándares GRI declarada (*De Conformidad – Opción Exhaustiva*) es apropiada en relación con los indicadores por ellos revisados.

## PRINCIPIOS EN LOS QUE SE BASA LA MEMORIA ANUAL DE INDITEX

### GRI SUSTAINABILITY REPORTING STANDARDS

- Esta memoria ha sido elaborada de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI.
- Sigue sus criterios desde 2007.
- Miembro de GRI Community.

### PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL DE NACIONES UNIDAS

- Esta memoria presenta el Informe de Progreso Incluido en el Índice GRI.
- Nivel avanzado (máximo nivel otorgado por Pacto Mundial) en el último Informe de Progreso.
- Adhesión al Pacto Mundial desde el año 2001.

### NORMA AA 1000 APS (2008) DE ACCOUNTABILITY

- Sigue las recomendaciones de la norma de aseguramiento de la sostenibilidad AA1000 APS (2008).

### PRINCIPIOS DEL MARCO INTERNACIONAL <IR>

- Sigue los criterios establecidos en el Marco de Reporte Integrado, desde su primer piloto en 2011.
- Miembro del *Business Network de International Integrated Reporting Council* (IIRC)

### PRINCIPIOS DEL MARCO INTERNACIONAL SASB

- Por primera vez en 2020 se han seguido las recomendaciones de SASB en la elaboración de la Memoria Anual.
- Se incluye una tabla de cumplimiento SASB en relación al estándar Apparel, Accesories and Footwear.

### TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)

- En el 2020 se ha comenzado el proceso de alineación con las recomendaciones del TCFD.
- Se incluye un capítulo específico sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático y su gestión por parte de Inditex, así como un índice TCFD.



# Carta del presidente

2020 ha sido un ejercicio clave en la  
**estrategia de transformación del Grupo.**

El modelo que venimos implantando desde hace años basado en  
la **flexibilidad**, en la **integración** entre **tiendas** físicas diferenciadas  
y mundo **online** y en la **sostenibilidad**  
ha demostrado más que nunca su **fortaleza**

Estimadas amigas y amigos de Inditex.

Al echar la vista atrás sobre todo lo vivido durante este último año, hay dos reacciones que surgen casi espontáneamente: una, de solidaridad con las personas afectadas por la pandemia de la covid-19, con los fallecidos y sus familiares, a quienes no debemos olvidar nunca; otra, de agradecimiento hacia todas aquellas personas que, con su esfuerzo y compromiso, han sido capaces de ofrecer lo mejor de sí mismos en esta crisis.

Son esos gestos de generosidad y compromiso a los que me quiero referir. En el caso de Inditex, lo he visto en nuestras personas, en su esfuerzo y entrega para encontrar soluciones sencillas a problemas complejos, en pequeños y en grandes detalles que contribuyeron también a mejorar el entorno que nos rodeaba, y por ello me siento más orgulloso que nunca.

Son gestos que he visto repetidos día a día, muy especialmente en su implicación cuando la Compañía puso toda su capacidad logística al servicio de la emergencia sanitaria, tras establecer un puente aéreo con China que consiguió transportar más de 177 millones de unidades de material sanitario en 66 aviones de carga. Pero también en la singular forma de resolver con imaginación situaciones a las que no nos habíamos enfrentado nunca, con la mejor disposición y una notable disciplina en la capacidad de reacción.

Más allá de la importante influencia de esta actitud en el desempeño de la Compañía, lo cierto es que 2020 ha sido clave en la estrategia de transformación del Grupo. El modelo que venimos implantando desde hace años de tiendas diferenciadas plenamente integradas con el mundo *online* ha demostrado más que nunca su fortaleza.

En un ejercicio en el que el 100% de las tiendas han estado cerradas en algún momento o han restringido horarios y aforos, el año se puede resumir precisamente tanto a través de la admirable actitud de todo nuestro personal como de la gran respuesta de nuestro modelo de plataforma integrada. La empresa ha salido fortalecida de este reto, gracias a su modelo de negocio único y a su plataforma global, flexible, integrada digitalmente y sostenible, que nos coloca en la posición precisa para afrontar el futuro con enorme solidez.

Las ventas han conseguido limitar su caída al 24,5% descontado el efecto divisa, con una venta *online* que crece un rotundo 77% a tipo de cambio constante, hasta los 6.600 millones de euros, lo que confirma ya a Inditex como Compañía líder del sector de moda también por el canal electrónico. Las visitas *online* han crecido un 50% hasta los 5.300 millones de visitas y en 2020 ha habido 132 millones de apps activas en todo el mundo.

En este entorno, hemos alcanzado un beneficio de 1.100 millones de euros, preservando los indicadores más importantes de nuestro negocio: el margen bruto, que se mantuvo estable, y el inventario, que se redujo un 9%.

## **La sostenibilidad es determinante en nuestra visión a largo plazo de la Compañía**

Y todo ello con una fuerte generación de caja, que nos permite mantener una posición financiera muy sólida de 7.560 millones de euros al cierre del ejercicio. Todo ello nos permitirá invertir 2.700 millones de euros hasta 2022, para seguir profundizando en la plataforma integrada y en la diferenciación de tiendas de gran calidad, en los mejores emplazamientos y plenamente sostenibles.

La sostenibilidad, a la que se ha dado un gran impulso en el presente ejercicio, con sobrecumplimiento incluso de algunos de los objetivos que nos habíamos propuesto, es determinante en nuestra visión a largo plazo de la Compañía.

En este sentido, hemos superado metas como la de consumo de energía renovable en el conjunto del Grupo, que habíamos fijado en el 65% y que alcanzó el 81%; la de porcentaje de prendas que se distinguen por los mejores procesos y materias primas sostenibles, gracias a la etiqueta *Join Life*, que representó más del 35% de las unidades, frente al 25% que nos habíamos propuesto. Y hemos cumplido con nuestros compromisos de completar el programa tienda ecoeficiente o el de recogida de prendas a nivel global.

Por delante están nuestros compromisos de suprimir los plásticos de un solo uso de cara al cliente en 2023, de reciclar todos los residuos de nuestros centros en esa misma fecha y de conseguir el 100% de nuestras materias primas de algodón, poliéster, lino y viscosa con certificado de sostenibilidad en 2025.

El centro de nuestra perspectiva siempre son las personas, y desde ella hemos fortalecido nuestro compromiso con los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos. Hemos priorizado la protección de la salud de los clientes y de nuestras personas, y hemos colaborado estrechamente con nuestros proveedores: por un lado, cumpliendo con todos nuestros compromisos de compra; por otro, ayudando a cumplir las medidas de salud; y, finalmente, impulsando iniciativas de soporte financiero para asegurar su viabilidad en caso necesario.

Mientras tanto, seguimos preservando el empleo de calidad, en un ejercicio en el que nuestra plantilla fija se ha mantenido



estable. La contribución fiscal ha sido notable en los mercados donde operamos, muy especialmente en España, donde se encuentra nuestra sede. El total ha ascendido a 4.689 millones de euros, de los que 1.916 millones se corresponden con impuestos propios.

Hemos potenciado nuestros proyectos de inversión social, que en 2020 consiguieron beneficiar a más de 3,3 millones de personas, casi un millón más que en 2019, a través de 703 iniciativas a las que destinamos 71,8 millones de euros.

Como he subrayado, más allá de los resultados de un ejercicio tan excepcional, resulta más relevante el avance que nuestra empresa ha dado en su plano más estratégico. Todas nuestras marcas están disponibles para la compra *online* globalmente y la rápida implantación del sistema integrado de gestión del stock (SINT) nos permitió entregar 1.156 millones de euros en pedidos *online* desde las tiendas. Pedidos que no se hubieran podido atender sin este sistema.

En el centro de esta transformación se encuentra la Inditex Open Platform (IOP), un edificio digital creado por nuestros ingenieros que reproduce virtualmente el modelo Inditex -desde Diseño hasta Tiendas- y que nos sitúa como una compañía plenamente digital. IOP ha sido construido internamente con lenguaje abierto para que los departamentos se intercomuniquen a la hora de incorporar soluciones operativas, que se van construyendo bajo demanda por nuestros técnicos. Nos convertimos, así, en creadores de soluciones tecnológicas para nuestro propio negocio, lo que representa un factor diferencial de futuro.

La digitalización juega, además, un papel central en toda nuestra estrategia de sostenibilidad, como empresa

plenamente comprometida con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, sus principios rectores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. La plena integración de inventarios, posible gracias a nuestro carácter digital, nos permite seguir ajustando nuestra oferta de moda a la demanda precisa del cliente y por tanto incrementando la sostenibilidad, ayudado además ahora por potentes herramientas tecnológicas que permiten la máxima coordinación y eficiencia de inventarios.

Con transparencia, a lo largo de estas páginas explicamos los avances realizados en todas estas materias, en una labor de reporte que desarrollamos de manera detallada, asegurando la integridad de los datos y preservando, en las conclusiones, los principios del marco de la iniciativa Integrated Reporting. Estoy convencido de que esta Memoria Anual se convertirá, igual que lo fue el año 2020, en referencia obligada en la historia de nuestra Compañía, por el ejemplo de todos nuestros empleados y por el impulso que ha representado en nuestra estrategia de transformación.

Muchas gracias.

P. Isla

**Pablo Isla**  
Presidente





# Conocer Inditex

# Hitos 2020

**2020** ha sido un **año marcado por la pandemia** y clave en la transformación de Inditex. Nuestro **modelo de negocio plenamente integrado** ha permitido a la compañía adaptarse al nuevo entorno y ser capaz de seguir satisfaciendo a sus clientes de más de **200 mercados**.



En **España**, pusimos a disposición de la emergencia sanitaria toda la capacidad logística y de aprovisionamiento de nuestra empresa para la adquisición y transporte de material sanitario. En concreto, se transportaron más de **177 millones de unidades de material sanitario** que viajaron en un total de **66 vuelos**.

Respaldamos la iniciativa **Covid-19: Action in the Global Garment Industry**, impulsada por la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) e IndustriALL Global Union y apoyada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT).



Más de **5.000 millones de visitas a nuestras webs**.

Más de **200 millones de seguidores** en redes sociales.



**Compromiso con IndustriALL** para trabajar conjuntamente en los planes de recuperación de la industria textil a nivel mundial, tras la situación creada por la pandemia de la covid-19.



Nace el **Comité Sindical Global**, un nuevo órgano de coordinación con **IndustriALL Global Union** donde están representados sus diferentes afiliados en nuestra cadena de producción, así como los sindicatos españoles **CCOO** y **UGT**, dentro de nuestro Acuerdo Marco Global.



Fundamos el **MIT Climate and Sustainability Consortium (MCSC)**, para luchar contra el cambio climático en colaboración con varias empresas.

A través del **Sustainability Innovation Hub**, hemos lanzado nuestro primer programa piloto centrado en el reciclaje químico.

Hemos cumplido nuestro compromiso del 25% de prendas *Join Life*, con **más del 35%** de unidades puestas en el mercado.

Incrementamos en más de un **90%** el uso de **algodón sostenible**.

**CDP Climate Change Report** nos otorgó, por 4<sup>a</sup> año consecutivo una **calificación A-** en su programa de cambio climático.

Recibimos el **Premio WDI Supply Chain Data Award**, otorgado por la organización *Workforce Disclosure Initiative* y que impulsa la **transparencia sobre prácticas laborales** de las empresas, tanto con sus empleados como en la cadena de suministro.



Donamos **seis millones de dólares** a nuestra colaboración con **Water.org**, que se destinarán a proporcionar acceso a agua potable y saneamiento para más de 2,3 millones de personas con escasos recursos en Bangladés, Camboya e India.



Renovamos la colaboración con **Médicos Sin Fronteras (MSF)**, con un total de **2,5 millones de euros** para apoyar actividades médico-sanitarias relacionadas con la covid-19, la atención a personas refugiadas y la Unidad de Emergencias de MSF.



**703 iniciativas** sociales.

**3,3 millones** de personas beneficiarias directas.

**71,8 millones de euros** en programas sociales.

**4,1 millones** de artículos donados para causas sociales.

Nueva alianza con **ACNUR** para satisfacer las necesidades de ropa de personas refugiadas y desplazados forzados.

Inditex y sus proveedores han donado en 2020 más de **875.000 prendas** para su entrega a personas desplazadas acogidas en campos de ACNUR en **Ruanda** y **Etiopía**.



# Cifras clave

# Perspectivas y cifras clave 2016-2020(\*)



Mayoría femenina, **diversidad generacional**, carácter horizontal, presencia internacional e importancia de la tienda son los rasgos que definen a nuestras personas.  
Un equipo humano en **60 mercados** que representa a **171 nacionalidades**.

Integración de la **sostenibilidad en la gestión y estrategia corporativa**:  
Creación de la **Comisión de Sostenibilidad** del Consejo de Administración y aprobación de la Política de Sostenibilidad del Grupo.

**Plan de contingencia global** para proteger a nuestras personas ante la pandemia en nuestros centros de trabajo.  
Creación de **Comités de Bienestar** en todos los mercados del Grupo, que coordina acciones para mejorar la calidad de vida de nuestros empleados.

**Trabajador en el Centro 2019-2022:** Estrategia de gestión social de la cadena de suministro.

**+1,4 millones de trabajadores** en los cinco últimos años beneficiados por los programas de la estrategia.

La **mujer** desempeña un **papel determinante**:  
En el ejercicio 2020, representa al **76% de los empleados** del Grupo y al **81%** de nuestros **directivos**.

Programas relacionados con la reducción del impacto medioambiental en el **fin de vida de nuestros productos**:  
**Programa Zero Waste**  
**Programa Green to Pack**  
**Programa Closing The Loop**



Impulso a las **energías de origen renovable**: El **81% del consumo eléctrico** en nuestras instalaciones (sedes, logística y tiendas) procede de **energía renovable** alcanzando ya nuestro objetivo a 2025.

100% de **tiendas ecoeficientes**.

El programa **The List, by Inditex** para la mejora de la calidad de los químicos empleados en la fabricación se complementa con **The List adhesivos**, un listado de adhesivos químicos de la industria del calzado.



## Líneas de actuación

Proteger	Impulsar	Desarrollar	Colaborar
<p>Trabajamos por el empleo de calidad, el impacto económico positivo.</p>	<p>Potenciar las capacidades de nuestros empleados; impulsar la digitalización y transformar nuestra cadena de suministro.</p>	<p>Promover el uso eficiente de recursos; impulsar la descarbonización; aumentar el uso de materiales más sostenibles y desarrollar nuestro compromiso con los Derechos Humanos.</p>	<p>Apoyamos a las comunidades donde operamos, y mantenemos alianzas y compromisos que refuerzan nuestra actividad.</p>
 <p>Compromisos conseguidos: Más del 25% de prendas en el mercado bajo la etiqueta <i>Join Life</i>. Eliminación de las bolsas de plástico de entrega en tienda y pedidos <i>online</i>.</p>	<p>Nuestras <b>colecciones, adaptadas a los dos hemisferios</b>, están disponibles en <b>216 mercados</b> y en los <b>cinco continentes</b>.</p>	<p>En los últimos cinco años: <b>+57.000 auditorías</b> a nuestros <b>proveedores y fabricantes</b>. <b>+12.000 auditorías</b> de trazabilidad.</p>	<p><b>for &amp; from:</b> Programa de integración sociolaboral para personas con discapacidad. <b>15 establecimientos</b>, más de <b>200 empleos directos</b> y más de <b>cinco millones de euros</b> de beneficio* que revierten íntegramente en las entidades colaboradoras.</p>
<p><b>Inversión en la comunidad*</b>: <b>200.000 jóvenes</b> han accedido a <b>educación de calidad</b>; <b>130.000 personas</b> han recibido <b>formación profesional</b>; y más de <b>59.000 empleos generados</b> a partir de proyectos sociales.</p>	<p><b>Join Life:</b> Colecciones realizadas con las <b>materias primas más sostenibles</b> que se fabrican con los procesos de producción más respetuosos con el medio ambiente.</p>	<p>Más de <b>28.000 empleados formados en materia de sostenibilidad</b> desde 2014. <b>100%</b> de nuestros diseñadores han sido <b>formados en los Principios de Economía Circular</b>.</p>	

# Inditex en cifras, principales indicadores

## a) Indicadores económicos, evolución en los últimos cinco años

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>VOLUMEN DE NEGOCIO (EN MILLONES DE EUROS)</b>					
Ventas	20.402	28.286	26.145	25.336	23.311
Ventas <i>online</i> <sup>(1)</sup>	32%	14%	12%	10%	N.R.
<b>VENTAS POR CADENA (EN MILLONES DE EUROS)</b>					
Zara (Zara + Zara Home) <sup>(2)</sup>	14.129	19.564	18.021	17.449	16.168
Pull&Bear	1.425	1.970	1.862	1.747	1.566
Massimo Dutti	1.197	1.900	1.802	1.765	1.630
Bershka	1.772	2.384	2.240	2.227	2.012
Stradivarius	1.283	1.750	1.534	1.480	1.343
Oysho	522	604	585	570	509
Uterqüe	75	115	101	97	83
<b>VENTAS POR ÁREA GEGRÁFICA (PORCENTAJE)</b>					
España	14,6%	15,7%	16,2%	16,3%	16,9%
Europa (Sin España)	48,7%	46,0%	45,1%	44,9%	43,9%
América	13,5%	15,8%	15,5%	15,6%	15,3%
Asia y Resto del Mundo	23,2%	22,5%	23,2%	23,2%	23,9%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>
<b>ESTRUCTURA FINANCIERA (EN MILLONES DE EUROS)</b>					
Patrimonio neto atribuido a la dominante	14.520	14.913	14.653	13.497	12.713
Posición financiera neta	7.560	8.060	6.705	6.387	6.090
<b>RESULTADOS Y CASH FLOW (EN MILLONES DE EUROS)</b>					
Beneficio operativo (EBITDA)	4.552	7.598	5.457	5.277	5.083
Beneficio de explotación (EBIT)	1.507	4.772	4.357	4.314	4.021
Beneficio neto	1.104	3.647	3.448	3.372	3.161
Beneficio neto atribuido a la dominante	1.106	3.639	3.444	3.368	3.157
Fondos generados ( <i>Cash flow</i> )	3.864	6.695	4.378	4.411	4.406
<b>RATIOS FINANCIEROS Y DE GESTIÓN</b>					
ROE (Retorno sobre fondos propios)	8%	25%	24%	26%	26%
ROCE (Retorno sobre el capital empleado)	10%	32%	31%	33%	33%
<b>PRESENCIA COMERCIAL</b>					
Número de mercados	216	202	202	96	88
Número de tiendas	6.829	7.469	7.490	7.475	7.292
Superficie media de tiendas (en m <sup>2</sup> )	707	681	662	634	605
Superficie comercial total (en m <sup>2</sup> )	4.826.566	5.086.732	4.962.081	4.739.427	4.410.896
<b>EFFECTO SEDE</b>					
Facturación a proveedores España (en millones de euros)	4.221	5.140	5.248	5.177	4.629
Número de proveedores en España <sup>(3)</sup>	6.384	7.098	7.220	7.185	7.240

(1) Porcentaje de ventas *online* sobre ventas totales.

(2) Las ventas de Zara Home en todos los ejercicios se reportan consolidadas con Zara.

(3) Proveedores tanto de textil como de servicios generales en España.

## Contribución tributaria (en millones de euros)

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>CONTRIBUCIÓN TOTAL INDITEX</b>	4.689	6.749	6.166	5.959	5.647
Impuestos propios	1.916	3.040	2.764	2.712	2.515
Impuestos recaudados	2.773	3.709	3.402	3.247	3.132
<b>CONTRIBUCIÓN TOTAL ESPAÑA</b>	<b>1.201</b>	<b>1.874</b>	<b>1.692</b>	<b>1.613</b>	<b>1.616</b>
Impuestos propios	620	1.049	928	1.010	870
Impuestos recaudados	581	825	764	603	746
<b>CONTRIBUCIÓN TOTAL EUROPA (SIN ESPAÑA)</b>	<b>2.562</b>	<b>3.398</b>	<b>3.168</b>	<b>3.043</b>	<b>2.781</b>
Impuestos propios	691	1.023	988	878	844
Impuestos recaudados	1.871	2.375	2.180	2.165	1.937
<b>CONTRIBUCIÓN TOTAL AMÉRICA</b>	<b>534</b>	<b>943</b>	<b>760</b>	<b>753</b>	<b>729</b>
Impuestos propios	357	623	489	479	481
Impuestos recaudados	177	320	271	274	248
<b>CONTRIBUCIÓN TOTAL ASIA Y RESTO DEL MUNDO</b>	<b>392</b>	<b>534</b>	<b>546</b>	<b>550</b>	<b>521</b>
Impuestos propios	248	345	359	345	320
Impuestos recaudados	144	189	187	205	201

## Evolución bursátil



	2020	2019	2018	2017	2016
DIVIDENDO	0,70	0,35	0,88	0,75	0,68

## Información bursátil

La cotización de Inditex culminó el Ejercicio 2020 el 31 de enero de 2021, cerrando a 24,49 euros por acción. El volumen medio negociado ha sido de, aproximadamente, 4,9 millones de acciones diarias. La capitalización bursátil de Inditex se ha situado en 76.327 millones de euros al cierre del ejercicio, un 733% superior al de su inicio de cotización el 23 de mayo de 2001, frente a un descenso del 19% del Ibex 35 en el mismo periodo.

## Dividendo

En el mes de noviembre de 2020, se abonó el dividendo correspondiente al Ejercicio 2019 de 0,35 euros por acción.

En el Ejercicio 2020 se ha pagado a los accionistas en concepto de dividendo 2019 un total de 1.090 millones de euros.

El Consejo de Administración de Inditex propondrá a la Junta General de Accionistas un dividendo de 0,70 euros por acción para el Ejercicio 2020. Estará compuesto por un dividendo ordinario de 0,22 euros y un dividendo extraordinario de 0,48 euros por acción. El dividendo se compone de dos pagos iguales de 0,35 euros por acción, el primer pago se ha efectuado el 3 de mayo de 2021 y el segundo se abonará el 2 de noviembre de 2021.

Inditex mantiene su política de dividendos, que combina un 60% de payout ordinario y dividendos extraordinarios. Los restantes 0,30 euros de dividendo extraordinario se pagarán en el Ejercicio 2022.

## b) Indicadores medioambientales y sociales, evolución en los últimos cinco años

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>INDICADORES DE IMPULSO DEL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS TRABAJADORES Y LA INDUSTRIA</b>					
Número de programas desarrollados de Trabajador en el Centro <sup>(1)</sup>	38	45	34	26	25
Número de trabajadores beneficiados por las actividades desarrolladas de Trabajador en el Centro	1.224.557	1.472.719	994.154	651.464	346.180
Proveedores y fábricas alcanzados por las actividades desarrolladas de Trabajador en el Centro	1.374	1.597	594	487	152
<b>INDICADORES DE CIRCULARIDAD</b>					
Tiendas en el Programa <i>Closing the Loop</i>	100% <sup>(2)</sup>	31%	18%	8%	5%
Prendas recogidas a través del Programa <i>Closing the Loop</i> (en toneladas) <sup>(3)</sup>	13.043	15.321	14.825	12.231	7.071
Productos recuperados para enviar a reciclaje (en toneladas)	16.871	21.298	19.247	18.421	16.848
<b>INDICADORES DE MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL EN LA CADENA DE VALOR</b>					
Consumo energético global (GJ)	4.574.536	6.814.610	7.088.858	6.845.665	6.674.201
Consumo energético relativo (MJ/m <sup>2</sup> )	593	855	943	967	998
Necesidades energéticas del Grupo cubiertas con energía renovable (en %)	81%	63%	45%	41%	30%
Emisiones de Alcance 1 + 2 (TCO <sub>2</sub> eq)	120.992	350.101	508.012	490.459	561.001
KgCO <sub>2</sub> eq por m <sup>2</sup> (Alcance 1 + 2)	16	44	68	69	84
% de tiendas ecoeficientes sobre el total de tiendas propias del Grupo	100%	93%	86%	79%	72%
<b>INDICADORES DE SOSTENIBILIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS</b>					
Prendas puestas en el mercado (en toneladas)	450.146	545.036	528.797	511.151	446.759
Prendas Join Life puestas en el mercado (en % sobre el total)	38%	19%	9%	5%	3%
Algodón más sostenible: Orgánico, BCI y reciclado (en toneladas)	73.874	38.676	18.851	ND	ND
Poliéster reciclado (en toneladas)	9.594	5.332	1.881	ND	ND
Lino sostenible (en toneladas)	1.245	1.813	266	ND	ND
Viscosa sostenible (en toneladas)	8.379	6.692	3.178	ND	ND
Grado de cumplimiento de los estándares GtW y StW	98,3%	97,4%	97,4%	97,6%	97,1%
<b>PROGRAMA PICKING <sup>(4)</sup></b>					
Nº de inspecciones	42.856	56.352	63.420	59.687	51.619
Nº de análisis a prendas	744.404	899.046	933.980	756.265	619.854
<b>INDICADORES DE GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO</b>					
Proveedores de producto con compra en el ejercicio <sup>(5) (6)</sup>	1.805	1.985	1.866	1.824	1.805
Fábricas declaradas por los proveedores <sup>(5) (7)</sup>	8.543	8.155	7.235	7.210	6.959
Proveedores descartados	44	56	50	64	76
Número de auditorías a proveedores y fabricantes <sup>(8)</sup>	11.997	12.215	12.064	11.247	10.833
<b>NÚMERO TOTAL DE PERSONAS EQUIPO DE SOSTENIBILIDAD</b>					
Externo	5.422	6.204	4.774	4.756	4.996
Interno	215	200	151	145	135

(1) Principales programas llevados a cabo sobre el terreno.

(2) Se excluyen aquellas tiendas localizadas en mercados para los que no es posible la implementación de la iniciativa debido a la legislación o contexto locales.

(3) Se han actualizado los datos de 2018, 2017 y 2016 con respecto a sus respectivas Memorias Anuales, incluyendo los reportes que no estaban disponibles en el momento de elaboración de dichos informes.

(4) Hasta el 2017 no se incluyen los análisis y ensayos en artículos de Tempe.

(5) Desde el año 2019 se ha ampliado el alcance de la información reportada, incluyendo proveedores y fabricantes de artículos no textiles. Por lo tanto la información de los ejercicios 2018, 2017 y 2016 no es comparable.

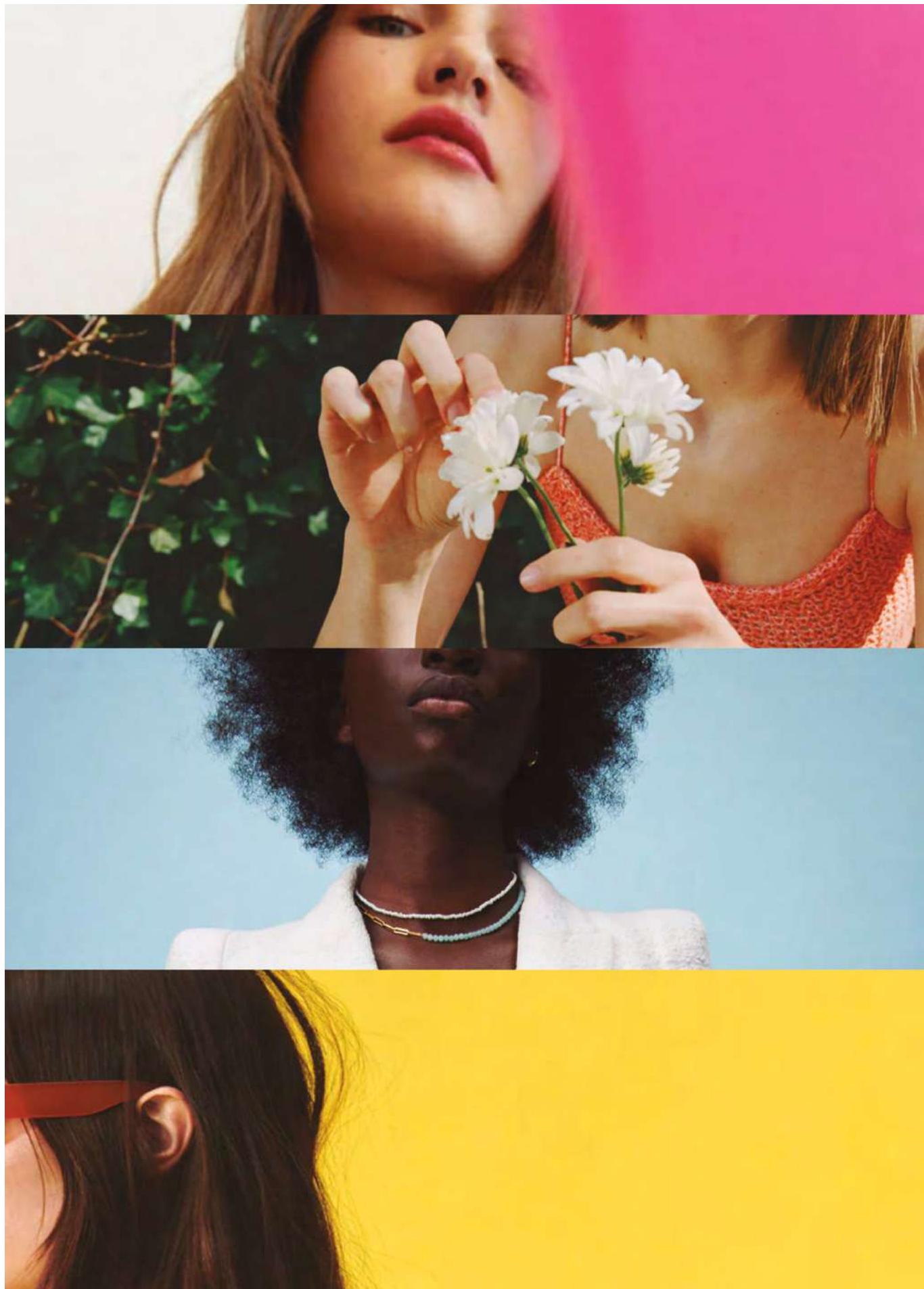
(6) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año en las campañas Verano e invierno 2020. Los proveedores con producción inferior a 20.000 unidades representan el 0,33% de la producción total.

(7) Fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos 2020.

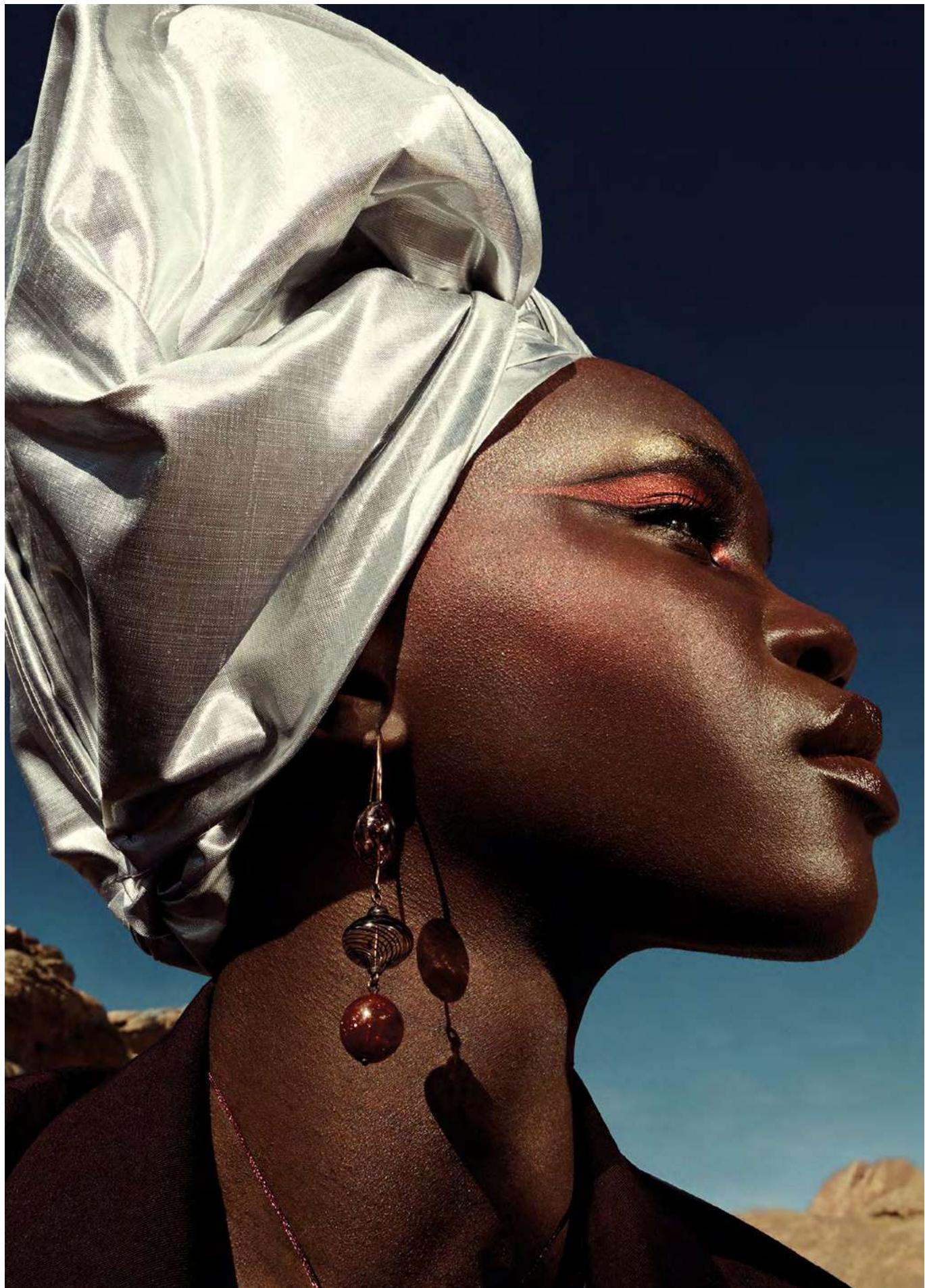
(8) En 2020 se incluyen auditorías de trazabilidad, pre-assessment, sociales, especiales y ambientales. En años anteriores no se incluyen las auditorías ambientales debido a que la modificación realizada en el estándar Green to Wear no permite su comparabilidad.

	2020	2019	2018	2017	2016
<b>INDICADORES DE INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD</b>					
Inversión en programas sociales (en euros)	71.803.602	49.231.909	46.218.895	48.129.552	40.042.744
Número de beneficiarios directos	3.313.581	2.441.300	2.425.639	1.584.446	1.584.446
Número total de organizaciones sociales beneficiadas	439	421	413	409	367
Número total de iniciativas sociales ejecutadas	703	670	622	594	519
Número de prendas donadas a causas sociales	4.114.490	3.164.084	3.225.462	3.673.993	2.083.980
Número total de horas dedicadas por los empleados a iniciativas sociales en horario laboral	178.035	122.284	118.077	73.457	64.327
<b>NUESTRAS PERSONAS</b>					
Porcentaje de mujeres / hombres	76% / 24%	76% / 24%	75% / 25%	75% / 25%	76% / 24%
Número de nacionalidades	171	172	154	153	147
Edad media de la plantilla	30,1	28,9	28,7	28,7	28,4
Número de empleados	144.116	176.611	174.386	171.839	162.450
<b>TIPO DE CONTRATO</b>					
- Indefinido	87%	77%	73%	73%	80%
- Temporal	13%	23%	27%	27%	20%
<b>TIPO DE JORNADA</b>					
- Completa	72%	47%	51%	50%	39%
- Parcial	28%	53%	49%	50%	61%
<b>EMPLEADOS POR ACTIVIDAD</b>					
- Tienda	86%	87%	87%	87%	87%
- Logística	6%	6%	5%	5%	5%
- Fabricación	1%	1%	1%	1%	1%
- Servicios Centrales	7%	6%	7%	7%	7%





# Formatos comerciales



# ZARA

A lo largo del año, Zara ha incorporado nuevas categorías de producto a través de lanzamientos entre los que destacan *The Female Gaze* -la primera colección de lencería- que ofrece una perspectiva empoderadora de la noción de la intimidad; *The Essential Collection*, piezas atemporales de alta bisutería; y la nostálgica colección **Archive**, que rescata y reinterpreta piezas de colecciones creadas en años anteriores y las lleva a la actualidad.

Otras colecciones destacables también son **ZARA WO(MAN)**, que unifica estilos en busca de un perfecto fondo de armario *minimal* para mujer y hombre, así como diversas colaboraciones cápsula como las realizadas con *The Pantone Color Institute* o con *The Josef and Anni Albers Foundation*, integrantes de la Escuela Bauhaus.

Por tercer año consecutivo, **ZARA SRPLS** renueva su apuesta por un armario más funcional y contemporáneo. Y las colecciones Join Life, presentes en todas las secciones, desembarcan también en perfumería con el lanzamiento de una colección de fragancias unisex.

**www.zara.com**





## PULL&BEAR

Pull&Bear comenzó 2020 acompañando a su comunidad digital mediante **#StayInPullAndBear**, que acercaba a sus seguidores contenidos protagonizados por los nombres más relevantes del mundo de la música, las tendencias digitales o el arte urbano. Además, en el marco de su alianza con **Primavera Sound**, la marca dio vida a *Pull&Bear Sounds*, el programa de conciertos en redes sociales que acercó a sus seguidores diferentes artistas internacionales.

A través de las colaboraciones con los fenómenos musicales **Lunay y Nicki Nicole**, así como las colecciones inspiradas en **TATE, Smiley, Stranger Things o La Casa de Papel** la marca ha reforzado su vínculo con el mundo del arte, la música y el entretenimiento.

Además, Pull&Bear rindió homenaje a todo su staff alrededor del mundo mediante la campaña **"Our People, Our Soul"**, donde los propios trabajadores ejercían como modelos para presentar la colección de avance de temporada. La colección FW20 se dio a conocer a través de un **fashion show virtual**, en línea con las tendencias visuales del momento.

El compromiso con la sostenibilidad es otro de los ejes que ha marcado este ejercicio, en el que Pull&Bear ha priorizado la producción **Join Life**.

**[www.pullandbear.com](http://www.pullandbear.com)**





## Massimo Dutti

Massimo Dutti presentó **Movement Study. The FW20 Limited Edition Collections Men & Women**, una iniciativa que representa un paso más en la trayectoria emprendida por la marca en la organización de desfiles y pasarelas marcados por la creatividad y tecnología. La marca mantiene vigente un concepto artístico rigurosamente definido y un discurso creativo sustentado en los principios de calidad, exclusividad y coherencia, que son inherentes al ADN de la firma.

El acento comercial en 2020 lo ponen las **Colecciones Cápsula**, cuyo denominador común son las ciudades y que conjugan la esencia de la firma –sencillez, exclusividad y minimalismo-. También se han lanzado nuevas colecciones **Join Life**, que afianzan la responsabilidad de la marca con el medioambiente y con la sostenibilidad.

Una vez más, en todas las colecciones adquiere un rol protagonista todo lo que tiene que ver con el **daily wear**: piezas distinguidas y fáciles de llevar, que combinan entre sí en un ejercicio de estilo *high class*.

**[www.massimodutti.com](http://www.massimodutti.com)**





# Bershka

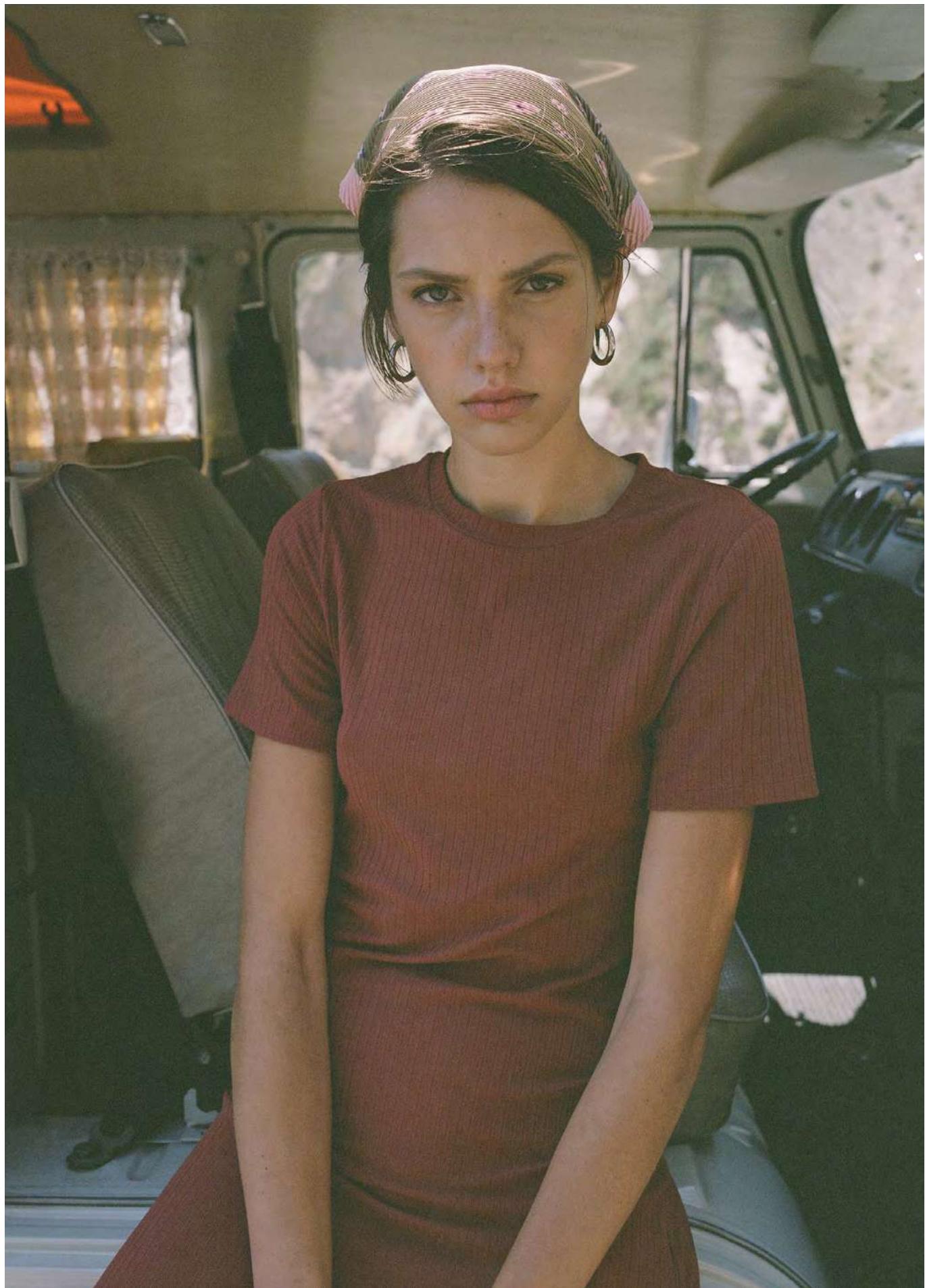
Bershka sigue uniendo el mundo de la música y el de la moda creando colecciones cápsula con artistas globales como Billie Eilish o Conan Gray. Destaca también su alianza con la **NBA** a través de la colección **Stay Unite**, con prendas Join Life inspiradas en el **street style** y en el **sportswear** norteamericanos.

Las **colecciones más sostenibles** también ocupan un lugar destacado, con proyectos como **Hack Denim**, con prendas únicas fabricadas al 100% a partir de restos de prendas y residuos de corte y con el etiquetado **Join Life Re-made**. O **B3**, una colección atemporal y unisex.

Otro hito destacado es el acercamiento al mundo del **gaming** a través de la colaboración con el programa televisivo *Top Gamers Academy*, así como las colecciones de estética **manga**, con licencias como *Sailor Moon* o *Dragon Ball*.

**[www.bershka.com](http://www.bershka.com)**







A principios de 2020, Stradivarius lanzó **Music To Stay Home**, una propuesta musical de apoyo al talento. Poco después llegaría **Dress To Go Nowhere**, una acción que consiguió dar un impulso a la moda a través de la creación de contenido desde casa. Ambas campañas lograron personalizar a la marca y conectarla con su público en un momento tan inédito y especial.

También se han explorado nuevas formas de compra gracias a **Stradishoppers TV**, el canal de compra en streaming que transformó la compra online en compra **onlive**. La marca cerró el año con un mensaje de positivismo con **Just Be You Always You** y recuperando la tradición de escribir postales con **#APostcardTo**. Danna Paola, como embajadora del año, añadió el toque más tendencia a Stradivarius manteniendo al mismo tiempo la imagen femenina de la marca.

**[www.stradivarius.com](http://www.stradivarius.com)**





# OYSHO

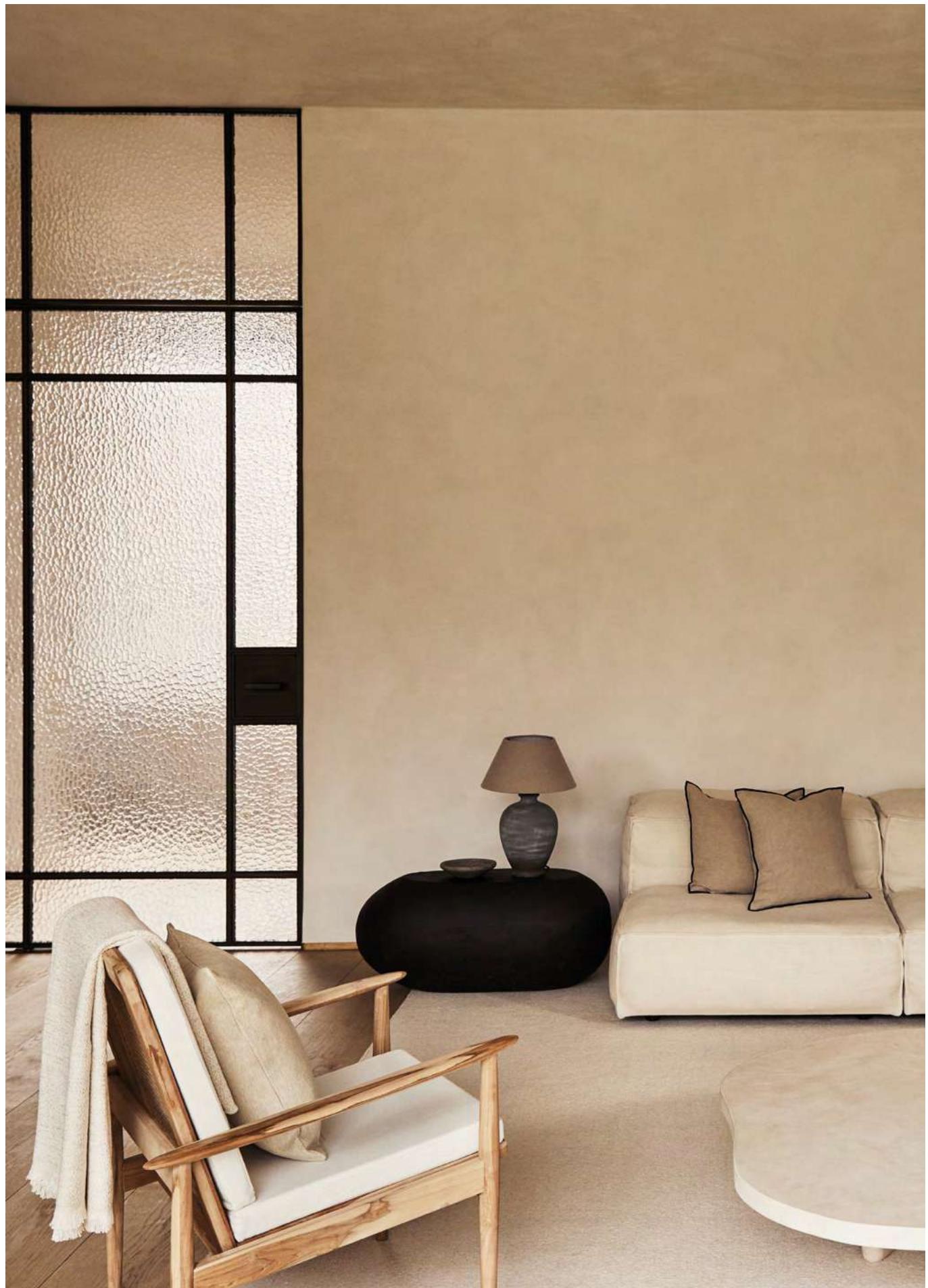
Oysho sigue apostando por el mundo del deporte a través de sus colecciones y de su programa de entrenamientos **Train With Us**, que ofrece sesiones gratuitas online de active yoga y entrenamiento funcional, tanto en su web Oysho.com como en sus redes sociales.

Asimismo, y durante los meses de verano, ha ofrecido entrenamientos al aire libre en varias ciudades europeas, con un equipo de embajadoras de diversas disciplinas deportivas. También sigue la colaboración con la *Carrera de la Mujer* en España y las *Race for the Cure* de Grecia e Italia.

Las prendas sostenibles Join Life han acompañado todas las colecciones, especialmente las de la línea de baño, diseñadas con poliéster y poliamida recicladas. También destacan los lanzamientos de **nuevas categorías de producto**, como la colección de meditación o la primera línea para el cuidado personal *Self Care*, así como colaboraciones con marcas internacionales como Bala, Sisen, Foreo o Glacce.

**[www.oysho.com](http://www.oysho.com)**



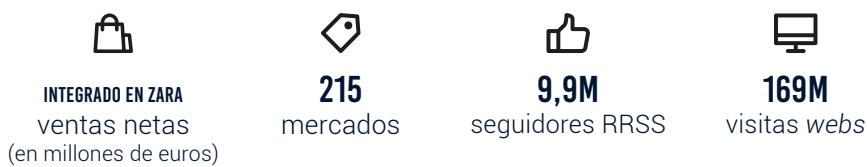


## ZARA HOME

Zara Home continúa inspirando a los clientes a la hora de decorar sus casas, con un **estilo atemporal y texturas y formas orgánicas** que apuestan por la calidad de los materiales y su durabilidad. Sus colecciones están pensadas para cubrir las necesidades domésticas del día a día, con **nuevas categorías específicas** para la cocina, una edición especial de pintura, música, o una colección para mascotas. También destaca la nueva colección de muebles, en madera, que se combinan con mantas de cashmere y objetos de texturas *vintage*.

En su campaña FW20, la marca se adentra en el surrealismo cinematográfico de la mano de la icónica actriz y cantautora Charlotte Gainsbourg. **Exposure** es un cortometraje escrito y dirigido por Fabien Baron, una película acompaña a una fotógrafa -interpretada por Gainsbourg- que documenta su día en una búsqueda casi obsesiva de sí misma. Su hogar es el testimonio de su búsqueda, las frías sombras sobre la ropa de cama contrastan con la calidez de los materiales como el terciopelo y el lino.

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



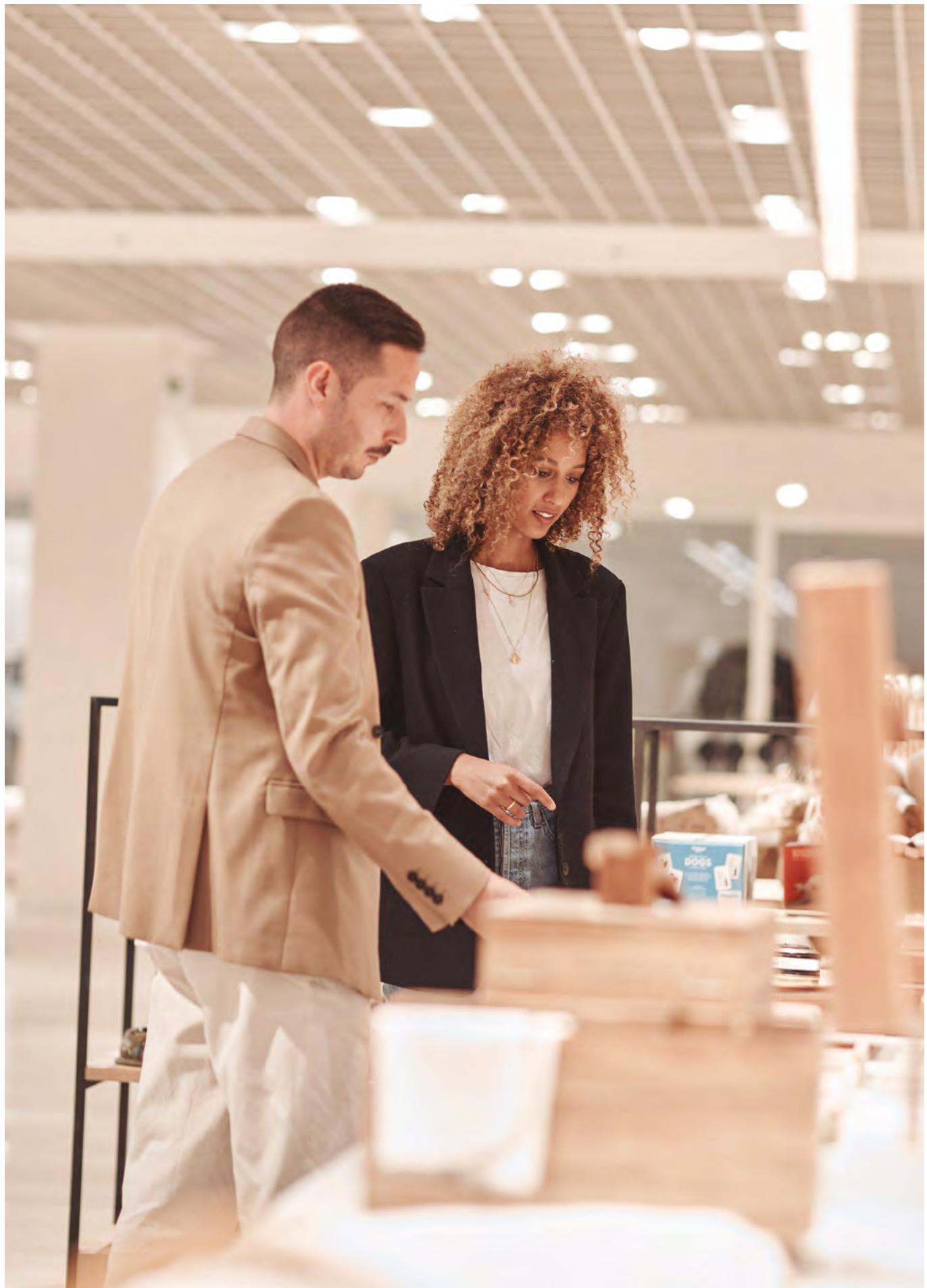


## UTERQÜE

La apuesta de Uterqüe sigue fiel a su estética contemporánea y vanguardista. Dentro de esta constante evolución e innovación, la marca ha presentado colecciones reveladoras como **IN/OUT**, que cambia la manera de entender el armario diario a través de un concepto que nos permite movernos de casa a la calle sin cambiar de vestuario. También se sigue impulsando la fusión entre moda y cosmética gracias a la alianza con **Bobbi Brown**, que completa la siempre original propuesta de la marca a través de bolsos y neceseres de piel con los productos estrella de la casa.

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





# Modelo de negocio

# Modelo de negocio sostenible

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

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

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

ZARA

PULL&amp;BEAR

Massimo Dutti

Bershka

stradivarius

OYSHO

ZARA HOME

UTERQUE

## Valores corporativos

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

## Principios de actuación

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

## Grupos de interés



Clientes



Empleados



Proveedores



Comunidad

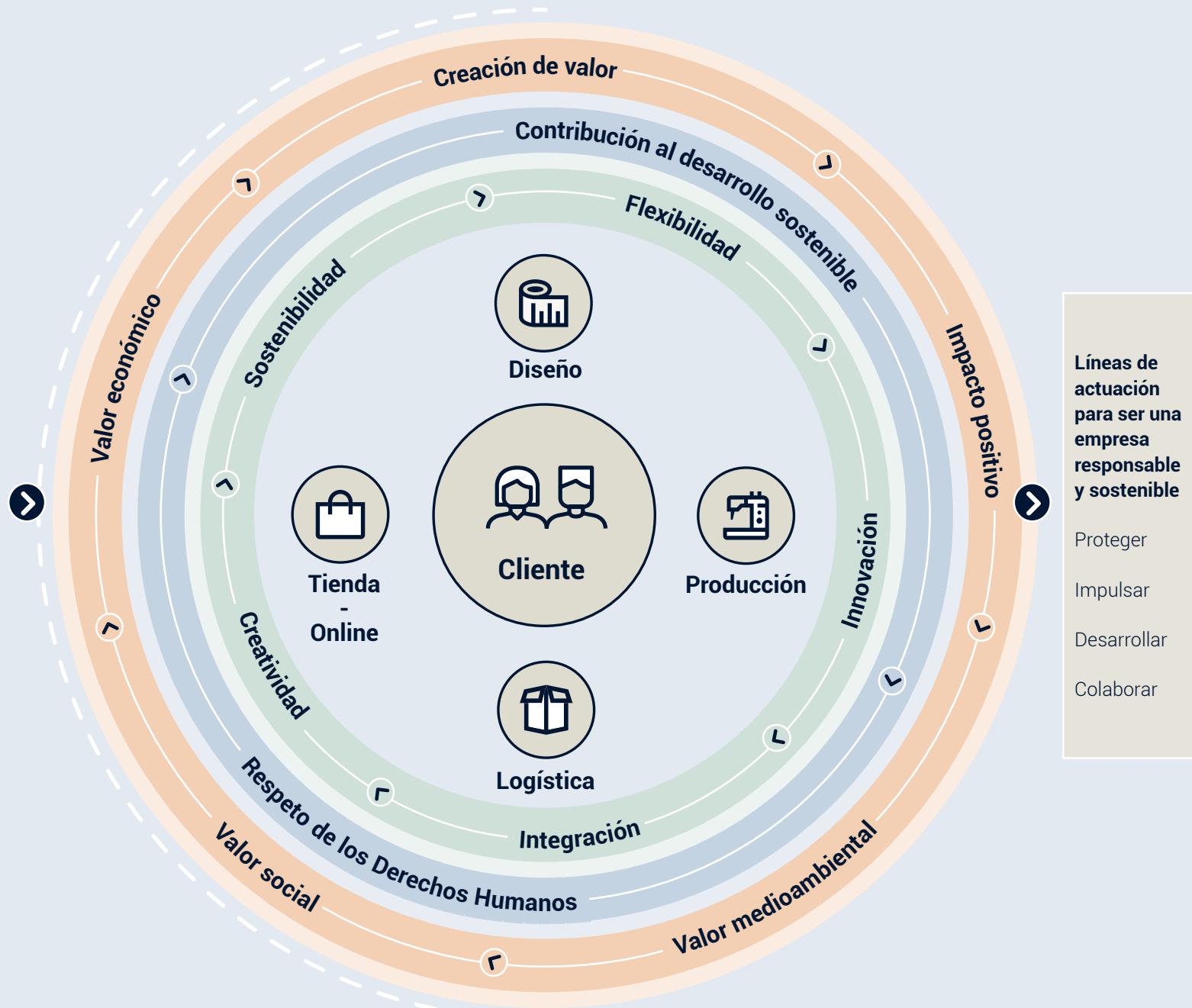


Medioambiente



accionistas

<b>Clientes</b>	<b>Cadena de valor</b>	<b>Derechos Humanos</b>
Escuchar a nuestros clientes es el punto de partida de una actividad esencial para conocer qué productos demandan y ofrecérselos en el momento y lugar adecuados. Sólo el correcto engranaje de este mecanismo ( <i>escucha - identificación de necesidades - oferta</i> ) puede brindarle la mejor experiencia de compra.	Nuestro modelo de negocio se caracteriza por la integración de todas las fases de la cadena de valor, lo que permite la toma ágil de decisiones y una constante adaptación a la realidad operativa. Gracias a ello, gestionamos la Compañía con un bajo nivel de inventario.	Para la promoción y el respeto de los Derechos Humanos en todos los ámbitos de nuestra actividad, Inditex cuenta con una estrategia basada en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.
<b>Contribución al Desarrollo Sostenible</b>	<b>Creación de Valor</b>	<b>Impacto positivo</b>
Nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030 cobra aún más relevancia en el contexto actual. Los ODS serán fundamentales en la reconstrucción de la economía y la sociedad tras la pandemia.	El compromiso con la creación de valor económico, social y medioambiental para nuestros grupos de interés genera un impacto positivo y contribuye al desarrollo de la sociedad y al cuidado del planeta.	La sostenibilidad es el camino hacia una sociedad más justa y equilibrada con los límites del planeta. Un contexto donde, como empresa responsable, se avanza junto a nuestros grupos de interés.



**Inditex es una compañía global de diseño, distribución y venta de moda**, que tiene como objetivo ofrecer a sus clientes artículos de tendencia (ropa, calzado, complementos y artículos para el hogar), sometidos a las más altas exigencias de diseño, seguridad, sostenibilidad y calidad, a precios accesibles. Esta actividad se desarrolla en un marco de respeto y transparencia, en diálogo continuo con nuestros grupos de interés, sobre la base de la promoción de los Derechos Humanos y con el fin último de generar un impacto positivo en el cliente, en la sociedad, en la industria y en nuestro entorno.

El Grupo Inditex (en adelante, el "Grupo") está compuesto por **ocho formatos comerciales**: Zara, Zara Home, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Uterqüe. Cada uno de ellos tiene personalidad, estilo y equipo de diseño propios, con un modelo integrado de venta en tiendas físicas y *online*, gestionado de forma directa. Estamos presentes en más de **200 mercados** de los cinco continentes.

 Más información de los mercados en donde operamos en el *Informe de gestión consolidado* de las Cuentas Anuales del Ejercicio 2020.

Nuestra actividad de distribución y venta de artículos de moda se organiza a través de un grupo internacional de sociedades, cuya cabecera es **Industria de Diseño Textil, S.A.** que cotiza en las cuatro bolsas de valores españolas y, junto con sus sociedades filiales, configura el Grupo Inditex. El detalle de la estructura societaria a 31 de enero de 2021, se recoge en el Anexo I de la Memoria Anual de las Cuentas Anuales consolidadas del Grupo Inditex.

Las **personas** son el factor clave en nuestro modelo de negocio: por un lado, nuestros clientes que demandan nuestros productos y, por otro, aquellas que ponen su talento al servicio de nuestros clientes: nuestros trabajadores. 144.116 personas de 171 nacionalidades que trabajan de modo comprometido, inspirados por unos valores que forman parte del impulso fundacional del Grupo: la ilusión, el espíritu emprendedor, el inconformismo, la innovación, la inclusión o la humildad.

El carácter cambiante de la moda, junto con nuestro afán por mejorar, nos ha llevado a definir un modelo de negocio diferencial en nuestro sector. Desde nuestros inicios hemos adoptado el proceso de **escucha** a nuestros clientes como la principal herramienta para identificar las tendencias, lo que además nos ha permitido detectar nuevas necesidades que hemos ido incorporando progresivamente en forma de nuevos productos, servicios, tecnologías o canales.

A lo largo del tiempo hemos desarrollado un modelo de negocio único, que se caracteriza por su **flexibilidad, integración, sostenibilidad, creatividad e innovación**. La clave de nuestra gestión está en el proceso continuado de análisis centralizado de la información sobre la evolución del negocio, que permite la toma ágil de decisiones

adaptadas a la realidad empresarial, con la posibilidad de una adecuación constante a la realidad operativa, ya sea por cambios en las tendencias o en el entorno. Conseguimos que la ejecución de esos continuos cambios se realice globalmente gracias a nuestra presencia en todas las fases de la cadena de valor, que engloba el diseño, producción, logística, tiendas y clientes.

Este modelo de negocio integrado nos permite contar con una visión unificada de los clientes y asegurar la homogeneidad de la experiencia de compra que les ofrecemos a través de los múltiples puntos de interacción con ellos. Nuestra estrategia basada en la **digitalización**, con la adopción de nuevas capacidades de obtención y análisis de datos, la **diferenciación de nuestro espacio comercial**, que nos permite integrar nuevas herramientas tecnológicas, y la **sostenibilidad**, con el objetivo de contribuir al bienestar de todos nuestros grupos de interés, ha sido un factor clave para explicar nuestro desempeño en 2020.

Debido a la aparición de la pandemia y sus consecuencias en el entorno social y económico, el año 2020 ha supuesto un reto de adaptación constante. Ante esta situación, nuestras acciones han estado centradas en **proteger** la salud y garantizar el bienestar de nuestros empleados, de nuestros clientes, de los trabajadores de la cadena de suministro, y de todos aquellos que, directa o indirectamente, prestan servicios o proveen bienes necesarios para el funcionamiento del negocio, acometiendo las medidas de prevención y, en su caso, las acciones de mitigación oportunas. La evolución de las restricciones de movilidad, horarios de apertura, aforos de tienda, etc., ha requerido un esfuerzo de actualización continua en todos los mercados en los que estamos presentes.

Las **principales actuaciones** ligadas a la protección de las personas en respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19, vienen desarrolladas a lo largo de esta Memoria Anual: la protección de la seguridad y salud de nuestras personas; la preservación del empleo indefinido; la protección de los trabajadores de la cadena de suministro; la implementación de medidas en el espacio de venta; la respuesta inmediata en las comunidades y la recuperación sostenible con acciones como apoyo logístico o donaciones, entre otras.

En este entorno, la agilidad de nuestro proceso de toma de decisiones y la **flexibilidad de nuestro modelo de negocio** nos han permitido operar con normalidad. La digitalización impulsada en los últimos años, con la implantación de herramientas basadas en la tecnología RFID y su conexión con nuestro sistema integrado de gestión de stock (SINT), ha permitido el fuerte crecimiento de la venta a través del canal *online*, con pedidos servidos gracias al stock ubicado en tiendas físicas. La coordinación de todas las fases de nuestra cadena de valor también nos permite operar con reducidos niveles de inventario y minimizar el producto



sobrante a fin de temporada, siendo éste un factor claramente diferenciador de nuestro modelo de negocio frente al resto del sector.

De la misma manera, hemos gestionado de forma muy activa nuestra cadena de aprovisionamiento, impulsando la **Covid-19: Action in the Global Garment Industry**, - impulsada por la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) e IndustriALL Global Union y apoyada por la Organización Internacional del Trabajo (OIT)- para fomentar medidas de protección a los proveedores y los trabajadores ante el impacto de pandemia.

La flexibilidad e integración de nuestro modelo de negocio proviene de nuestro control de las distintas fases de la cadena de valor:

## a) Diseño

Más de 700 diseñadores entre todas las marcas son el punto de partida de la creatividad del Grupo, el gran valor añadido del modelo de negocio de Inditex. Se integran dentro de los equipos comerciales, que son los encargados de analizar en detalle las preferencias de los clientes y

“

*Nuestras acciones ante la pandemia han buscado proteger la salud y el bienestar de empleados, clientes, trabajadores de la cadena de suministro y de todos los implicados en el funcionamiento de nuestro negocio.*

quienes asumen el primer nivel del compromiso con la sostenibilidad de la Empresa, seleccionando los procesos y materiales más adecuados para nuestros productos. Este esfuerzo se materializa en nuestras colecciones que incorporan novedades creativas de manera constante a lo largo de la temporada, en los escaparates de nuestras tiendas y en los contenidos digitales que producimos a lo largo del ejercicio, lo que supone una singularidad en el mundo de la moda. El permanente contacto de las tiendas y de los equipos de *online* con el equipo de diseñadores, a través del Departamento de Gestión de Producto, y su gran capacidad de reacción permiten captar los gustos de los clientes en cada momento. Asimismo, su activa labor de búsqueda y promoción de materiales y procesos de producción cada vez más sostenibles, contribuyen a elevar los estándares de calidad y a seguir avanzando en el modelo de economía circular.

## b) Fabricación y aprovisionamiento

La fabricación y el aprovisionamiento se basan en una gestión socialmente responsable de la cadena de suministro que asegura unas condiciones de trabajo dignas para todos los trabajadores de los proveedores y fabricantes. Nuestra cadena de suministro tiene una presencia global, organizada a través de 12 clústeres, si bien con un peso muy relevante del aprovisionamiento en áreas próximas a los centros de diseño. De esta forma, tenemos capacidad para adecuar nuestra oferta comercial a cualquier cambio de tendencia que surja, para ajustar inmediatamente el número de prendas a la demanda real, un factor que se ha demostrado clave en 2020. Esto permite minimizar los excedentes que se pudieran producir, contribuyendo así a una gestión responsable del stock en sintonía no sólo con objetivos comerciales sino muy especialmente con nuestro propósito en materia de sostenibilidad. En este sentido, continuamos innovando y empleando materiales más duraderos y respetuosos con el medio ambiente, desarrollando procesos de producción más eficientes y compartiendo todo ello de acuerdo con los mejores estándares de comunicación y transparencia.

## c) Logística y distribución

Esta etapa se adapta permanentemente a las decisiones comerciales, flexibilidad que ha resultado fundamental en el contexto 2020. Cada marca opera con centros logísticos centralizados propios donde se reúne su inventario y desde donde se distribuye a las tiendas y almacenes *online* de todo el mundo. Esta eficiente integración de nuestras operaciones tiendas/*online* durante los procesos de almacenamiento, transporte y distribución es posible gracias a herramientas como nuestro sistema de gestión de inventario propio basado en la identificación por radiofrecuencia (RFID) de todas nuestras prendas. De esta manera, nuestros clientes podrán finalmente tomar sus decisiones en el entorno que prefieran, *online* o tienda, y disfrutar así de una experiencia de compra integrada con constantes innovaciones tecnológicas que se adaptan a sus necesidades.

## d) Tiendas/*Online*

El espacio de compra tanto en tiendas como *online* se caracteriza por la búsqueda de la calidad. En los espacios físicos se busca que el cliente disfrute de la experiencia de las mejores ubicaciones en las calles comerciales más relevantes del mundo, con un cuidado diseño arquitectónico y con la presencia de herramientas tecnológicas que nos permitan contar con la mejor atención al cliente. El entorno *online* de cada uno de los formatos busca extender esta experiencia de moda a cualquier momento y en cualquier lugar a través de los dispositivos móviles, con la comodidad de poder elegir la recepción de los productos en el sitio más conveniente para nuestros clientes. Se trata de que desaparezcan las barreras entre lo físico y lo virtual y de que las propuestas de nuestros diseñadores lleguen con la misma eficacia en ambos entornos. El proceso de integración digital, que veníamos desarrollando en los últimos años, es el que más **impulso** ha experimentado en el momento histórico que vivimos. Esto no hace sino abundar en nuestra decidida apuesta por la innovación tecnológica. Es una etapa que necesita sin duda de soluciones innovadoras, que se adecuen de forma flexible a los continuos cambios.

“

*El proceso de integración digital, que veníamos desarrollando en los últimos años, es el que más impulso ha experimentado en el momento histórico que vivimos.*

Las fortalezas de nuestro **modelo flexible, integrado e innovador**, nos proporcionan una ventaja competitiva en el análisis y respuesta a corto, medio y largo plazo. Esto ha quedado patente en la gestión del negocio en un contexto marcado por la especial incertidumbre derivada de la crisis sanitaria mundial. Nos hemos puesto al servicio de las instituciones y nuestros centros logísticos y de distribución han aportado su experiencia en compras, búsqueda de materiales y equipos de protección sanitarios. Seguimos **colaborando** con distintas entidades nacionales e internacionales, para apoyar a las comunidades donde operamos y a la sociedad en general, no sólo desde el punto de vista de la salud sino también con un enfoque holístico, sobre la base de nuestro compromiso con la sostenibilidad, para impulsar posibles salidas y abordar las consecuencias socioeconómicas provocadas por la pandemia.

En definitiva, hemos logrado **desarrollar** un modelo de negocio distintivo, un círculo creativo y productivo que jamás se detiene y que, ahora más que nunca, ha de enfrentarse a nuevos retos de responsabilidad y seguridad, que generen confianza y acompañen a clientes y trabajadores a un **escenario de esperanza y recuperación**.

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

de Control y Gestión de Riesgos, que se describe en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, en su apartado E, emana del Consejo de Administración y se articula a través de normas dirigidas a la gestión de los diferentes supuestos.

En paralelo, en Inditex contamos con un **sólido Sistema de Compliance** y, en particular, con una estructura de gobierno corporativo que asegura el cumplimiento de las normas, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia. Nuestro **sistema de gobierno corporativo** está orientado a promover una gestión adecuada, transparente y sostenible de la Compañía para así conseguir las máximas cotas de competitividad y generar confianza para nuestros accionistas, inversores y resto de grupos de interés, desde una perspectiva de máxima integridad y honestidad.

Si bien la crisis causada por la pandemia también ha condicionado el funcionamiento de nuestros **órganos de gobierno**, limitando las posibilidades de reuniones físicas, lo hemos solventado mediante la utilización de herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación constante. Nuestros consejeros han sido informados periódicamente sobre la evolución del entorno macroeconómico y social derivado de la crisis sanitaria mundial y su impacto sobre la actividad del Grupo y los principales indicadores de riesgo, así como de los distintos planes y medidas de contingencia puestos en marcha a fin de minimizar el impacto negativo.

Ante las medidas puntuales restrictivas de la movilidad en determinadas áreas de España, como las existentes en nuestro mercado sede, la **Junta General Ordinaria de Accionistas** se celebró por primera vez en su historia, con la asistencia física y telemática de los accionistas. Para ello se implementaron las medidas preventivas necesarias para preservar la salud de las personas implicadas en su organización y la de aquellos accionistas que decidieron acudir a nuestra sede en Arteixo.

El Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio social 2020, disponible en nuestra web corporativa, proporciona una información completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad.



Más información en el apartado 1.6.3. *Buen Gobierno Corporativo*, del capítulo Sólida arquitectura de Compliance de esta Memoria Anual.



A photograph showing a woman from the waist up, standing in what appears to be a clothing store. She is looking towards the right side of the frame, her hand reaching out to touch or move a garment hanging on a dark-colored metal clothing rack. The background is slightly blurred, showing more of the store's interior with other racks and shelves.

Líneas de  
actuación  
para ser una  
empresa  
responsable y  
sostenible

# Nuestra visión de la sostenibilidad

En Inditex concebimos la **sostenibilidad como un compromiso con la creación de valor económico, social y medioambiental** para nuestros grupos de interés, para generar un impacto positivo y contribuir al desarrollo de la sociedad y al cuidado del planeta. Esta **visión** es parte de los valores y la cultura ética corporativa de la Compañía, y está plenamente **integrada en todo el modelo de negocio y** en nuestras actividades.

Nuestras decisiones y acciones están basadas en el respeto riguroso de los Derechos Humanos y laborales en toda la cadena de valor y en el cumplimiento de los más exigentes estándares medioambientales y de salud y seguridad. Un proceso que va de la mano de

la transparencia y del diálogo continuo con nuestros grupos de interés. Al mismo tiempo, aspiramos a que la sostenibilidad tenga un enfoque ambicioso que trascienda al necesario cumplimiento de estas cuestiones y cuyo objetivo último sea avanzar en la generación de impacto positivo.

Entendemos la sostenibilidad como el camino para alcanzar una sociedad más justa y equilibrada con los límites del planeta. Un contexto en el que, como empresa responsable, se avance en cooperación con nuestros grupos de interés, siempre con el convencimiento de que la sostenibilidad es, asimismo, factor clave para la recuperación y la reconstrucción tras la pandemia.

## ASPECTOS CLAVE DE NUESTRA VISIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD



Este enfoque se plasma en nuestra **Política de Sostenibilidad** y en nuestra **Hoja de Ruta y compromisos de Sostenibilidad**.

Se supervisa e impulsa a través de los mecanismos de **gobernanza en materia de Sostenibilidad**.

### ENFOQUE HOLÍSTICO

Integración de aspectos sociales y ambientales en nuestra aproximación a la sostenibilidad a través de nuestro compromiso con:

- La economía circular y la descarbonización, alineándonos con los objetivos del Acuerdo de París.
- Los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la alineación de nuestra estrategia con la Agenda 2030 de Naciones Unidas y, en última instancia, la promoción y respeto de los Derechos Humanos.

### ENFOQUE INTEGRADO

La sostenibilidad está presente en todos nuestros procesos y toma de decisiones, desde el diseño, a la elección de los materiales y los procesos productivos, pasando por la gestión logística, las tiendas, las sedes y todos los elementos que conforman nuestra cadena de valor.

### ENFOQUE CORPORATIVO

Compromiso a todos los niveles de la Compañía, partiendo de los órganos de gobierno. Se definen objetivos y metas concretas para avanzar en nuestra hoja de ruta de sostenibilidad:

- Contamos con la Comisión de Sostenibilidad, comisión delegada del Consejo de Administración, responsable del seguimiento de la estrategia de sostenibilidad.
- Disponemos también de un Consejo Social, órgano externo asesor en sostenibilidad integrado por personas o instituciones externas independientes.
- Hemos establecido la vinculación entre la retribución variable de los empleados de oficina y el desempeño en materia de sostenibilidad.

Para garantizar la total integración de la sostenibilidad en todos nuestros procesos y decisiones, y a lo largo de la cadena de valor, contamos con diversas políticas y estrategias que guían nuestras actuaciones:

- Política de Sostenibilidad.
- Política de Derechos Humanos.
- Política de Diversidad e Inclusión.
- Política de Inversión en la Comunidad.
- Política de *Compliance*.
- Políticas de Integridad.
- Política de Productos Forestales.
- Código de Conducta y Prácticas Responsables.
- Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

- Estándares de salud y seguridad del producto: *Clear to Wear (CtW)*, *Safe to Wear (StW)* y los estándares *I+ (IPLUS, Inditex Precautions and Limits for Users' Safety, por sus siglas en inglés, que incluyen: I+ Cosmetics, I+ Food Contact Materials, I+ Home Fragrances & Candles, I+ Child Care Furniture)*.

- Estándar medioambiental *Green to Wear (GtW)*.
- Estrategia de gestión social de la cadena de suministro: *Trabajador en el Centro 2019-2022*.
- Estrategia Global de Gestión del Agua, Estrategia Global de Energía y Estrategia de Biodiversidad.

A partir de estas políticas y estrategias, y en un entorno de retos cambiantes, hemos desarrollado programas que están en constante evolución y con una apuesta firme por la innovación. Además, concienciamos y sensibilizamos a nuestras personas para consolidar una cultura de la sostenibilidad que permea no sólo en nuestra Compañía sino en toda la cadena de valor.



## Política de Sostenibilidad de Inditex

La Política de Sostenibilidad del Grupo recoge los principios que Inditex asume en las relaciones con sus grupos de interés, favoreciendo la integración de prácticas de sostenibilidad en el modelo de negocio y con la premisa de que todas sus actividades se realizarán de manera respetuosa con las personas, el medio ambiente y la comunidad en general, y a partir de nuestro compromiso con los Derechos Humanos y el desarrollo sostenible.

La Política de Sostenibilidad, aprobada por el Consejo de Administración el pasado 14 de diciembre de 2020, consolida y actualiza las anteriores Política de Responsabilidad Social y Política de Sostenibilidad Medioambiental -ambas de 2015- refundiéndolas en un texto único.

### La Política de Sostenibilidad recoge:

- **Los principios que rigen la sostenibilidad** en el Grupo.
- **La integración de la sostenibilidad en el modelo de negocio** y los pilares sobre los que se asienta la generación de valor de la Empresa.
- **Los principales grupos de interés** de la Compañía y **los principios que rigen nuestra relación** con cada uno de ellos.
- **Los principios en los que se basa la comunicación de las prácticas de sostenibilidad**, reforzando el diálogo permanente y la transparencia como la base de la relación con los grupos de interés.

## a) Nuestra hoja de ruta de sostenibilidad

Con el objetivo de mitigar los efectos del cambio climático y otros potenciales impactos medioambientales y sociales, contamos con una Hoja de Ruta de Sostenibilidad basada en un modelo de economía circular y que promueve el respeto y promoción de los Derechos Humanos y laborales en nuestra cadena de valor. En ella se plasma nuestro objetivo de crear valor social, medioambiental y económico y de avanzar en la generación de impacto positivo para las personas y el planeta.

Esta Hoja de Ruta se estructura en torno a dos ejes principales:

1. El compromiso con la economía circular y la descarbonización, en línea con los objetivos del Acuerdo de París.
2. El compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible con los que hemos alineado nuestra estrategia, y en última instancia la promoción y el respeto de los derechos humanos.

Para el cumplimiento de estos ejes, cuenta con planes de acción e iniciativas en toda la cadena de valor, desde el diseño y selección de materias primas, hasta las operaciones de venta en tiendas y *online*, pasando por la cadena de suministro y las operaciones logísticas necesarias para la distribución de nuestros artículos.

En este marco, hemos establecido una serie de hitos y objetivos. En concreto, en 2020 y en materia de sostenibilidad ambiental y circularidad, no sólo hemos alcanzado nuestros objetivos, sino que en algunos casos los hemos superado. Asimismo, hemos alcanzado ya algunos de los establecidos para 2025, como que el 80% del consumo de energía en nuestras instalaciones (sedes, centros logísticos y tiendas propias) es de origen renovable.

Con el fin de alcanzar nuestros objetivos en cuanto a reducción de emisiones y desarrollar una estrategia resiliente, es necesario un enfoque holístico que analice escenarios climáticos futuros, así como la identificación de los riesgos y oportunidades asociados. De este modo, en 2020 mostramos nuestro apoyo al *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures* (TCFD) y estamos trabajando para incorporar sus recomendaciones, a fin de aportar una mayor transparencia sobre los riesgos y oportunidades del cambio climático para nuestra Compañía.



*La Comisión de Sostenibilidad es el órgano del Consejo de Administración que supervisa las propuestas en materia de sostenibilidad y las relaciones con los grupos de interés.*

## b) Gobernanza en sostenibilidad

La Política de Sostenibilidad de Inditex cuenta con sólidos mecanismos de supervisión y asesoramiento en la materia. Cabe destacar, en este sentido, la Comisión de Sostenibilidad, órgano delegado del Consejo de Administración que supervisa y controla las propuestas en materia de sostenibilidad, en los ámbitos de Derechos Humanos, social, medioambiental y de salud y seguridad de producto. Es también responsable de fomentar el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y las relaciones con los grupos de interés en este ámbito. Al mismo tiempo, la Comisión es responsable, junto con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de supervisar el Estado de Información No Financiera (EINF), así como de la diversa documentación pública relacionada con sus competencias.

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

Por su parte, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene encomendada, como órgano responsable de la supervisión y control de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, la supervisión y evaluación de los riesgos derivados de las actuaciones del Grupo en relación con la Política de Sostenibilidad.



Más información en el apartado 1.6.3. *Buen Gobierno Corporativo* en esta Memoria Anual.

### GOBERNANZA Y GESTIÓN DE LA SOSTENIBILIDAD

#### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN



#### COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

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

#### DIRECTOR DE SOSTENIBILIDAD



DEPARTAMENTO DE SOSTENIBILIDAD CORPORATIVO



RESPONSABLES DE SOSTENIBILIDAD DE LAS MARCAS

#### CONSEJO SOCIAL

Órgano colegiado, integrado por personas externas e independientes al Grupo, asesor en materia de sostenibilidad.



La visión de la sostenibilidad de Inditex cuenta con la aceptación de los órganos de gobierno y se materializa mediante la definición de objetivos ambiciosos y medidas concretas, como la vinculación de la retribución variable al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad. En este sentido, el 15% de la retribución variable tanto del presidente ejecutivo como del consejero delegado de la Compañía está vinculada al cumplimiento de las políticas de sostenibilidad. Este progreso se mide de acuerdo con un conjunto de indicadores como el aumento del

porcentaje de productos *Join Life*, entre otros. Además, la Junta General de Accionistas celebrada el 16 de julio de 2019 aprobó el Plan de Incentivos a Largo Plazo (ILP 2019-2023), que incorpora métricas vinculadas a los objetivos de sostenibilidad que, a su vez, representarán el 10% del incentivo agregado. Por otra parte, la retribución variable de todos los empleados de oficina está ligada al desempeño en este ámbito. Incluso la remuneración variable de departamentos comerciales está asociada a la utilización de materias primas más sostenibles.





*En 2020, 6.960 empleados de oficinas centrales, filiales, sedes corporativas, tiendas y centros logísticos han recibido formación en sostenibilidad.*

## c) Cultura de sostenibilidad

Contar con una sólida cultura de sostenibilidad en todas las áreas del Grupo es esencial para el desarrollo de nuestro modelo de negocio responsable y sostenible. Para que la cultura de sostenibilidad permee en todos los empleados al margen de su puesto y función, llevamos a cabo acciones de formación en oficinas, tiendas y centros logísticos, así como en los mercados donde operamos.

En este sentido, aplicamos un proceso de incorporación para los empleados de oficinas centrales donde la sostenibilidad (social, medioambiental y de salud y seguridad de producto) tiene un papel esencial y que garantiza que nuestras personas estén formadas en esta materia y sean plenamente conscientes de lo que implica para el Grupo.

Tras esta aproximación inicial a la sostenibilidad, la formación variará según las funciones desempeñadas.

También es importante para los equipos de compras, por la repercusión que sus decisiones tienen en la sostenibilidad de nuestros productos y en la cadena de suministro. En esta área se abordan, entre otros aspectos, el impacto de las materias primas utilizadas, la circularidad y la influencia de las prácticas de compra responsable en los derechos de los trabajadores.

En relación a otros colectivos, y a modo de ejemplo, gracias a la formación Zero Waste, facilitamos a los empleados de nuestros centros logísticos la información necesaria para separar correctamente los residuos y dar una nueva vida a los materiales que gestionamos, como el plástico o el cartón.

 Más información en el capítulo 2.8. Circularidad y en el apartado 3.4.2. Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro c) Prácticas de compra responsable de esta Memoria Anual.

En 2020, 6.960 empleados de oficinas centrales, filiales, sedes corporativas, tiendas y centros logísticos han recibido formación en sostenibilidad. Desde el año 2014, más de 28.000 empleados han recibido algún tipo de formación relacionada con sostenibilidad.

Estas formaciones tienen lugar mediante talleres presenciales e interactivos y también a través de medios *online*. Asimismo, en nuestros canales de comunicación internos desarrollamos campañas de sensibilización en materias como el reciclaje o los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Gracias a estas acciones, mantenemos a nuestra plantilla al tanto de todo lo relacionado con la sostenibilidad y la hacemos consciente de los grandes retos que debemos afrontar en los próximos años.

## d) Ciencia, tecnología e innovación en sostenibilidad

Inditex mantiene una apuesta permanente por la innovación en todos sus ámbitos y en todos sus procesos. Esta apuesta nos ha facilitado la integración de la sostenibilidad en todas las áreas de la Compañía y en todas las fases del ciclo de vida del producto, así como en nuestra cadena de valor.

Pese al protagonismo estratégico de la innovación en la trayectoria de Inditex, la complejidad de los retos globales de sostenibilidad exige una presencia cada vez más significativa de conocimiento científico y tecnológico en el seno de nuestra Compañía. De este modo, ciencia y tecnología refuerzan nuestra estrategia e impulsan un modelo de innovación orientado a la sostenibilidad, sistémico, integrado y centrado en las personas. Este patrón tiene en cuenta, además, la perspectiva de cómo las innovaciones en productos y procesos son utilizadas y contribuyen, a la vez, a inducir cambios de comportamiento en aras de la sostenibilidad.

Inditex asume como propios el reto y la responsabilidad de elevar el nivel de conocimiento de las áreas científicas relacionadas con la sostenibilidad junto con la comunidad científica especializada. Bajo este marco de cooperación, en 2020 se han iniciado colaboraciones con empresas y organismos de referencia internacional, que han permitido acelerar la incorporación de soluciones disruptivas e innovadoras. En concreto, se ha desarrollado una alianza de investigación industrial en ciencia con BASF.

 Más información en el capítulo 2.1. Innovación de esta Memoria Anual.

## e) La sostenibilidad, una demanda de la sociedad

Somos plenamente conscientes de que la sostenibilidad tiene un papel destacado en las inquietudes de nuestros grupos de interés. Clientes, empleados, proveedores, inversores, organismos colaboradores y la sociedad en general esperan de nosotros que actuemos con responsabilidad y de manera sostenible para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental.

La colaboración con todos los grupos de interés es clave para poder avanzar en nuestros compromisos de sostenibilidad. Por ello, establecemos alianzas con organismos, instituciones y representantes de nuestros grupos de interés. Creemos que el futuro de la sostenibilidad está ligado a un enfoque abierto y colaborativo, donde las alianzas con actores de la industria tienen un papel fundamental. Este enfoque se materializa en Inditex con la colaboración con entidades como el Pacto Mundial de Naciones Unidas, la Organización Internacional del Trabajo

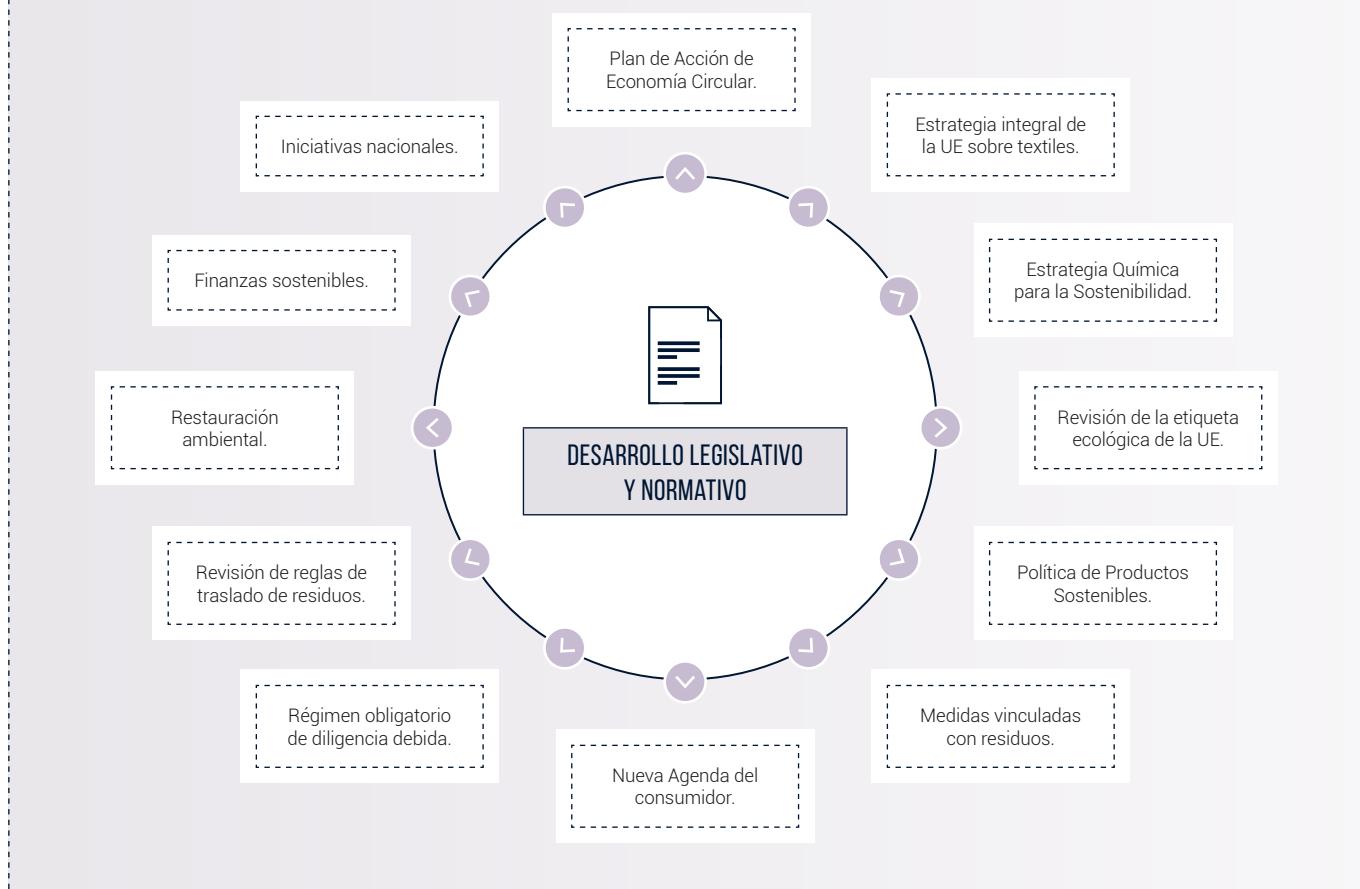
(OIT), UNI Global Union, IndustriALL Global Union, Médicos sin Fronteras, Global Fashion Agenda, Zero Discharge of Hazardous Chemicals, Sustainable Apparel Coalition o Fashion Pact, entre otros.

Más información en el capítulo 4.3. Alianzas y compromisos con la sociedad civil de esta Memoria Anual.

La actividad legislativa en el ámbito de la sostenibilidad ha cobrado una gran relevancia en los últimos años. En concreto, el sector textil está siendo objeto de numerosas iniciativas legislativas centradas en el respeto de los Derechos Humanos y laborales, la reducción del impacto medioambiental y el impulso de la circularidad, desde el diseño de productos, la utilización de materias primas y la gestión de residuos, hasta el reciclaje o la reutilización.

Desde Inditex aportamos nuestra visión y experiencia en debates sobre temas prioritarios de sostenibilidad, tanto de forma colectiva y con alianzas específicas, como de forma individual. El objetivo es alinear posiciones con los grupos de interés relevantes y promover el desarrollo sostenible.

### DESARROLLO LEGISLATIVO Y NORMATIVO



*En 2020 hemos articulado nuestra actividad a partir de cuatro líneas de actuación: Proteger, Impulsar, Desarrollar y Colaborar.*

# Líneas de actuación para ser una empresa responsable y sostenible



En el ejercicio 2020 hemos articulado nuestra actividad a partir de cuatro líneas de actuación dirigidas a todos nuestros grupos de interés: *Proteger, Impulsar, Desarrollar y Colaborar*.

## Proteger

En 2020, la pandemia de la covid-19 nos ha llevado a implantar protocolos de seguridad y salud en nuestros centros de trabajo, incluyendo nuestras tiendas, para clientes y empleados. Contar con entornos seguros ha sido primordial para poder seguir desarrollando nuestra actividad. Además, hemos trabajado para proteger el empleo de nuestras personas, de manera que las relaciones sociales han reforzado su ya fundamental papel en este ámbito. La protección de los trabajadores de la cadena de

suministro ha sido también otro de nuestros focos. Hemos priorizado la salud y protección de las personas mediante la colaboración con nuestros grupos de interés.

Por otra parte, en este ejercicio hemos seguido asignando la máxima prioridad a la protección de la información y hemos continuado transmitiendo nuestra cultura ética corporativa, elemento esencial de nuestra sólida arquitectura de *compliance*.

## Impulsar

Mantenemos una apuesta firme por la innovación y la digitalización, que son un aspecto clave de nuestro modelo de negocio y nos permiten impulsar su desarrollo constante en todos los ámbitos.



Uno de los elementos primordiales de este modelo son nuestros empleados. Queremos impulsar entornos laborales diversos e inclusivos en los que nuestras personas puedan desarrollar al máximo su potencial profesional y personal, por ello, emprendemos acciones en materia de diversidad, inclusión e igualdad, al tiempo que fomentamos el talento y desarrollo de nuestras personas. Además, favorecemos políticas retributivas alineadas con la paridad salarial.

Queremos, asimismo, impulsar la relación con nuestros accionistas, potenciando políticas de transparencia y canales de comunicación. La transparencia es también clave en nuestra estrategia fiscal. Fomentamos la generación de valor en las comunidades donde operamos también a través de nuestra contribución tributaria.

Por otra parte, llevamos a cabo programas que impulsan el desarrollo socioeconómico de los trabajadores de la cadena de suministro en aspectos como los salarios dignos, o la participación de los trabajadores. Impulsamos la circularidad como elemento clave en nuestra estrategia de sostenibilidad.

## Desarrollar

Estamos comprometidos con la minimización del impacto ambiental en nuestra cadena de valor. Para ello, trabajamos en aspectos como la descarbonización, el uso de recursos naturales o la gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático. Nuestros objetivos en cuanto a la sostenibilidad de nuestros productos son ambiciosos, e incluyen un mayor uso de materias primas

más sostenibles, así como el aseguramiento de la salud y seguridad de éstos.

Estas acciones se complementan con una gestión responsable de nuestra cadena de suministro, que permita desarrollar entornos productivos sostenibles que cumplan con nuestros estándares medioambientales y sociales. En este sentido, en Inditex tenemos un firme compromiso con la promoción y el respeto de los Derechos Humanos en toda nuestra cadena de valor.

## Colaborar

Queremos contribuir al bienestar de las comunidades donde operamos a través de proyectos de inversión social. Además, en 2020, y como respuesta ante los efectos de la pandemia, activamos un programa global de emergencia sanitaria en materia de inversión en la comunidad. En España, en particular, pusimos a disposición de autoridades sanitarias, empresas y particulares nuestra capacidad logística, de aprovisionamiento y de gestión comercial.

Al mismo tiempo, y para que todas nuestras acciones generen el mayor impacto posible, es fundamental la colaboración con nuestros grupos de interés. Por ello, establecemos diversas alianzas y colaboraciones con organizaciones de distinta índole.

Estas líneas de actuación resumen nuestro desempeño a lo largo del ejercicio y nos permiten avanzar en la creación de valor para nuestro entorno. Son, asimismo, los cuatro grandes bloques sobre los que se estructura nuestra Memoria Anual.



# Contribución al Desarrollo Sostenible

El 25 de septiembre de 2020 se cumplieron cinco años de la aprobación de la Agenda 2030 de Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible. Desde un primer momento, Inditex se comprometió con esta Agenda y alineó con ella su estrategia sostenible. Durante este lustro, hemos avanzado en la contribución a sus 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con sus respectivas 169 metas, aunque somos conscientes del camino por recorrer.

La Agenda 2030 cobra, si cabe, aún mayor relevancia en el contexto actual de crisis por la pandemia, ya que los ODS representan un lugar de encuentro para todos los actores involucrados en la sostenibilidad y van a ser fundamentales para la reconstrucción de la salud, de la economía y de la sociedad.

Nuestro compromiso con la Agenda 2030 se extiende a sus 17 ODS, pues sólo a través de la consecución de todos ellos se logrará poner fin a la pobreza en todas sus formas, reducir las desigualdades y luchar contra el cambio climático. De hecho, las interrelaciones entre los 17 Objetivos son patentes y abarcan las tres dimensiones del desarrollo sostenible: el crecimiento económico, la inclusión social y la protección del medioambiente.

Gracias a la alineación de nuestra estrategia con los ODS, facilitada por la ya marcada presencia de la sostenibilidad en nuestro modelo de negocio, hemos identificado los objetivos donde nuestra contribución es mayor y más

relevante, debido a la naturaleza de nuestra actividad. Entre ellos, cabe destacar el ODS 3 (Salud y Bienestar), más relevante que nunca a causa de la situación actual; el ODS 5 (Igualdad de Género); el ODS 8 (Empleo Decente y Crecimiento Económico); el ODS 12 (Producción y Consumo Responsable); el ODS 13 (Lucha contra el Cambio Climático); y el ODS 17 (Alianzas para lograr los objetivos). Por su parte, cada una de las iniciativas de nuestras cuatro líneas de acción para ser una empresa responsable y sostenible contribuye a distintos ODS.

Consideramos que la rendición de cuentas y la transparencia son también fundamentales en el progreso en la Agenda 2030, por ello incluimos en nuestra Memoria información sobre los principales indicadores que reflejan nuestra contribución a los ODS. Estos indicadores se han seleccionado a partir de la guía *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets*, elaborada por la *Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals*, de la que somos parte desde su lanzamiento y que está organizada por el Pacto Mundial de Naciones Unidas y *Global Reporting Initiative* (GRI). Esta plataforma ha concluido su trabajo en 2020, pero a fin de seguir compartiendo experiencias en materia de reporte de ODS, en 2021 nos hemos unido al *Business Leadership Forum*, promovido por GRI.



Más información en el apartado de *Contribución de Inditex a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Indicadores destacados*, en los Anexos de esta Memoria Anual.

# Contribución de Inditex a los ODS

## Hitos destacados 2020

Apoyamos decididamente la lucha contra el cambio climático y estamos alineados con los objetivos establecidos en el Acuerdo de París. En 2020 conseguimos un nuevo hito en este compromiso, ya que la organización SBTi (Science Based Targets Initiative) aprobó nuestros objetivos de descarbonización para 2030. Además, Inditex es una de las empresas participantes en Science Based Targets que han firmado, en el marco de *Uniting Business and governments to recover better* de Naciones Unidas, una declaración instando a los gobiernos del mundo a alinear sus esfuerzos de recuperación frente a la crisis y a prestar ayuda económica con los últimos avances de la ciencia en relación con el clima.

Contamos con distintas iniciativas para fomentar la producción y el consumo responsable, teniendo en cuenta todo el ciclo de vida de nuestros productos. Por una parte, impulsamos una producción sostenible tanto desde el ámbito social como medioambiental. Además, promovemos comportamientos sostenibles en nuestros proveedores y clientes. En 2020, hemos superado uno de nuestros objetivos relacionados con la sostenibilidad de nuestros productos, superando el 25% de prendas puestas a la venta bajo la etiqueta *Join Life* - que identifica las prendas que están compuestas por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente – y alcanzando un 38% de unidades bajo esta etiqueta.

Nuestro compromiso con el trabajo decente se extiende a toda nuestra cadena de valor. Queremos que nuestros empleados trabajen en ambientes laborales estimulantes, estables y seguros, donde la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional sean una realidad y donde cuidemos de nuestras personas. Esta protección se expande también a la cadena de suministro, dónde nos hemos unido a la iniciativa *Covid-19: Action in the Global Garment Industry*, con el objetivo de articular una respuesta urgente a los efectos de la pandemia en los trabajadores de la confección. Además, hemos seguido desarrollando los programas de nuestra estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022*.

La igualdad de género y el empoderamiento femenino son parte esencial de nuestra cultura corporativa. Con un 76% de mujeres en el Grupo, fomentamos entornos de trabajo más diversos e inclusivos. Además, del análisis de brecha salarial realizado en 2020 se desprende que en Inditex existe paridad salarial entre hombres y mujeres. Por otra parte, queremos empoderar también a las mujeres involucradas en la producción de nuestros artículos, por ello contamos con una estrategia de Género, Diversidad e Inclusión en la cadena de suministro.





En el marco de la pandemia de la covid-19, la salud, seguridad y el bienestar han sido una de nuestras prioridades. En este sentido, para salvaguardar la salud y seguridad de nuestros empleados hemos activado una serie de medidas higiénicas, técnicas y organizativas. En cuanto a la cadena de suministro, desarrollamos una estrategia global para apoyar a nuestros proveedores y fabricantes y ayudarles en la introducción de medidas orientadas a la prevención de la covid-19. Además, activamos un programa global de emergencia en materia de inversión en la comunidad al que hemos destinado 40,4 millones de euros.

#### OTRAS CONTRIBUCIONES DESTACADAS

##### ODS 1

En 2020 hemos desplegado 11 proyectos sociales en colaboración con organizaciones sin ánimo de lucro como Entreculturas (Brasil, Libano, México, y Sudáfrica) y Ganzi Red Cross (China), entre otras, que han tenido como objetivo primario o secundario contribuir al *fin de la pobreza*.

##### ODS 2

Como parte de nuestro programa de inversión en la comunidad, hemos desarrollado 13 proyectos sociales en 2020 cuyo objetivo principal ha sido el ODS 2, *Hambre Cero*. Estas iniciativas han sido realizadas en colaboración con entidades como Food Bank For New York City (EEUU), FESBAL (España), La Mie de Pain (Francia) o Entreculturas (Paraguay).

##### ODS 4

Promovemos la formación y el desarrollo profesional de nuestros empleados. Así, en 2020 el 46% de las vacantes del Grupo se han cubierto de forma interna.

##### ODS 6

Inditex promueve junto a ZDHC (Zero Discharge of Hazardous Chemicals) y otras empresas un cambio de paradigma en la industria textil sentando las bases para una gestión sostenible de los productos químicos.

##### ODS 7

Hemos conseguido que el 81% del consumo de electricidad en nuestras instalaciones (sedes, logística y tiendas) proceda de energía renovable en el año 2020, alcanzando ya nuestro objetivo a 2025.

##### ODS 9

Hemos puesto en marcha el *Sustainability Innovation Hub*, una plataforma de innovación abierta basada en la vigilancia tecnológica colaborativa. Por otra parte, nuestra contribución tributaria ascendió en 2020 a 4.700 millones de euros.

##### ODS 10

Lograr la reducción de las desigualdades ha sido el segundo objetivo principal de nuestros programas de inversión en las comunidades en 2020, destinándose un total de 12,9 millones de euros a iniciativas con este fin.

##### ODS 11

En 2020 hemos ejecutado 26 iniciativas comunitarias en colaboración con organizaciones como el Teatro Real y el Museo Nacional de Arte Reina Sofía (España), la Fundación de Serralves (Portugal) o el US Green Building Council (EEUU), que contribuyen a la consecución del objetivo *ciudades y comunidades sostenibles*.

##### ODS 14

Evitamos cualquier tipo de perjuicio sobre la vida submarina. Además, también invertimos en programas para protegerla en línea con el compromiso de *Vertido Cero de Sustancias no Deseadas*.

##### ODS 15

Estamos comprometidos con la conservación de la naturaleza y los ecosistemas forestales. En 2020, el consumo de materias primas más sostenibles representa un 21% sobre el total de materias primas.

##### ODS 16

Inditex cuenta con un robusto Sistema de *Compliance*, que persigue mostrar nuestro firme compromiso de buen gobierno y de sostenibilidad social y medioambiental, y transmitir dicha cultura ética corporativa a todos nuestros grupos de interés.



**Nuestra Política de Sostenibilidad reafirma nuestros principios de relación con los grupos de interés: el diálogo permanente y la transparencia.**

# Relación con los grupos de interés

En Inditex creemos firmemente que escuchar a nuestros grupos de interés, atender a sus demandas y necesidades, y colaborar con ellos para avanzar juntos hacia el desarrollo sostenible y la generación de impacto positivo es clave para ser una empresa responsable y sostenible.

Nuestra nueva Política de Sostenibilidad reafirma nuestros principios de relación con los grupos de interés: el diálogo permanente y la transparencia. Estos principios son de aplicación a la relación con todos nuestros grupos de interés: clientes, empleados, proveedores, accionistas, la comunidad en su conjunto y las entidades sociales y medioambientales.

Los principios comunes sobre los que se asienta nuestra relación con los grupos de interés se materializan en estrategias, objetivos y canales de comunicación y diálogo, que están en constante actualización.

Además, contamos con políticas específicas que definen los principios de la relación con cada uno de ellos, como puede ser nuestro Código de Conducta y Prácticas Responsables, nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores o la Política de Derechos Humanos, entre otras.

Es importante destacar, que desde 2019, contamos con una Comisión de Sostenibilidad como comisión delegada del Consejo de Administración, entre cuyas responsabilidades se incluye la supervisión de las relaciones con los grupos de interés en el ámbito de la sostenibilidad.

Por otra parte, desde 2002 contamos con un Consejo Social, órgano asesor en materia de sostenibilidad formado por externos independientes, que tiene entre sus atribuciones formalizar e institucionalizar el diálogo con los interlocutores clave en la sociedad civil.

## DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA DE RELACIÓN DE INDITEX CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

### IDENTIFICACIÓN

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

### PRIORIZACIÓN

Clasificación y determinación de cuáles son los grupos de interés prioritarios en base a nuestro modelo de negocio y cadena de valor.  
Se tiene en cuenta tanto su implicación como los posibles impactos que les puede suponer este modelo.

### DEFINICIÓN DE LA ESTRATEGIA

Para cada grupo de interés se elabora una estrategia concreta en base a sus características y necesidades. Se definen objetivos, compromisos y herramientas de diálogo específicas.  
Elementos comunes de todas las estrategias: Diálogo permanente y transparencia.

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

### PRINCIPALES GRUPO DE INTERÉS DE INDITEX

### EJEMPLOS DE GRUPOS DE INTERÉS

### HERRAMIENTAS DE RELACIÓN Y DIÁLOGO

#### HERRAMIENTAS COMUNES

#### HERRAMIENTAS ESPECÍFICAS



#### EMPLEADOS

Toda persona que trabaje en Inditex ya sea en las tiendas, oficinas o centros logísticos.

Empleados de tiendas  
Empleados de oficinas  
Empleados de centros logísticos  
Representantes sindicales



#### CLIENTES

Cualquier persona que adquiera algún producto comercializado por las distintas marcas del Grupo Inditex.

Cliente de tienda física  
Cliente de tienda *online*  
Cliente potencial



#### PROVEEDORES

Empresas que forman parte de la cadena suministro de Inditex así como sus respectivos empleados.

Proveedores directos  
Fabricantes  
Trabajadores  
Organizaciones sindicales  
Organizaciones internacionales



#### COMUNIDAD

Todas aquellas personas o entidades que forman parte del entorno en el que Inditex desarrolla su actividad.

ONG  
Gobiernos y administraciones públicas  
Instituciones académicas  
Sociedad civil  
Medios de comunicación



#### MEDIOAMBIENTE

Conjunto elementos naturales presentes en el entorno en el que Inditex desarrolla su modelo de negocio.

Organizaciones de defensa del medioambiente  
Gobiernos



#### ACCIONISTAS

Cualquier persona o entidad que posee acciones del Grupo Inditex.

Inversiones institucionales  
Inversores particulares

#### COMISIÓN DE SOSTENIBILIDAD

#### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

#### CONSEJO SOCIAL

#### ALIANZAS ESTRATÉGICAS

#### PÁGINA WEB CORPORATIVA

#### MEMORIA ANUAL

Comité de Ética

Acuerdo UNI Global Union

Formación y promoción interna

Comunicaciones internas

Programas de voluntariado

Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad

Equipos especializados de atención al cliente

Tiendas físicas y *online*

Redes sociales

Departamentos de Seguridad de la Información y de Protección de Datos y Privacidad

Clústeres de proveedores

Comité de Ética

Equipos comerciales y de sostenibilidad

Acuerdo Marco con IndustriALL Global Union

Departamento de Protección de Datos y Privacidad

Consejo Social

Cooperación con ONG

Comisión de Patrocinio y Mecenazgo

Consejo Social

Compromisos con ONG

Equipos de sostenibilidad medioambiental

Junta General de Accionistas

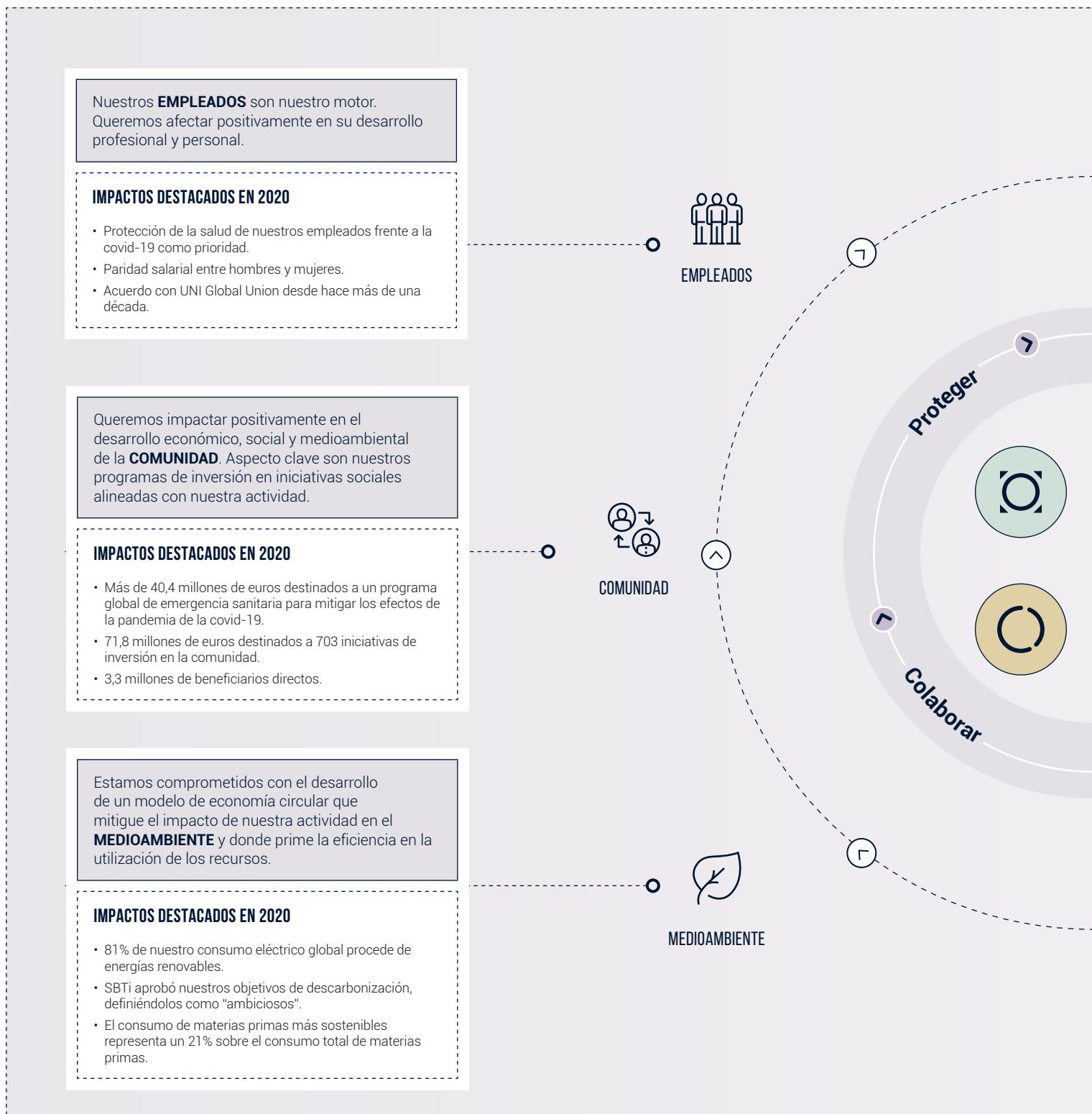
Índices de Sostenibilidad

Relación con inversores

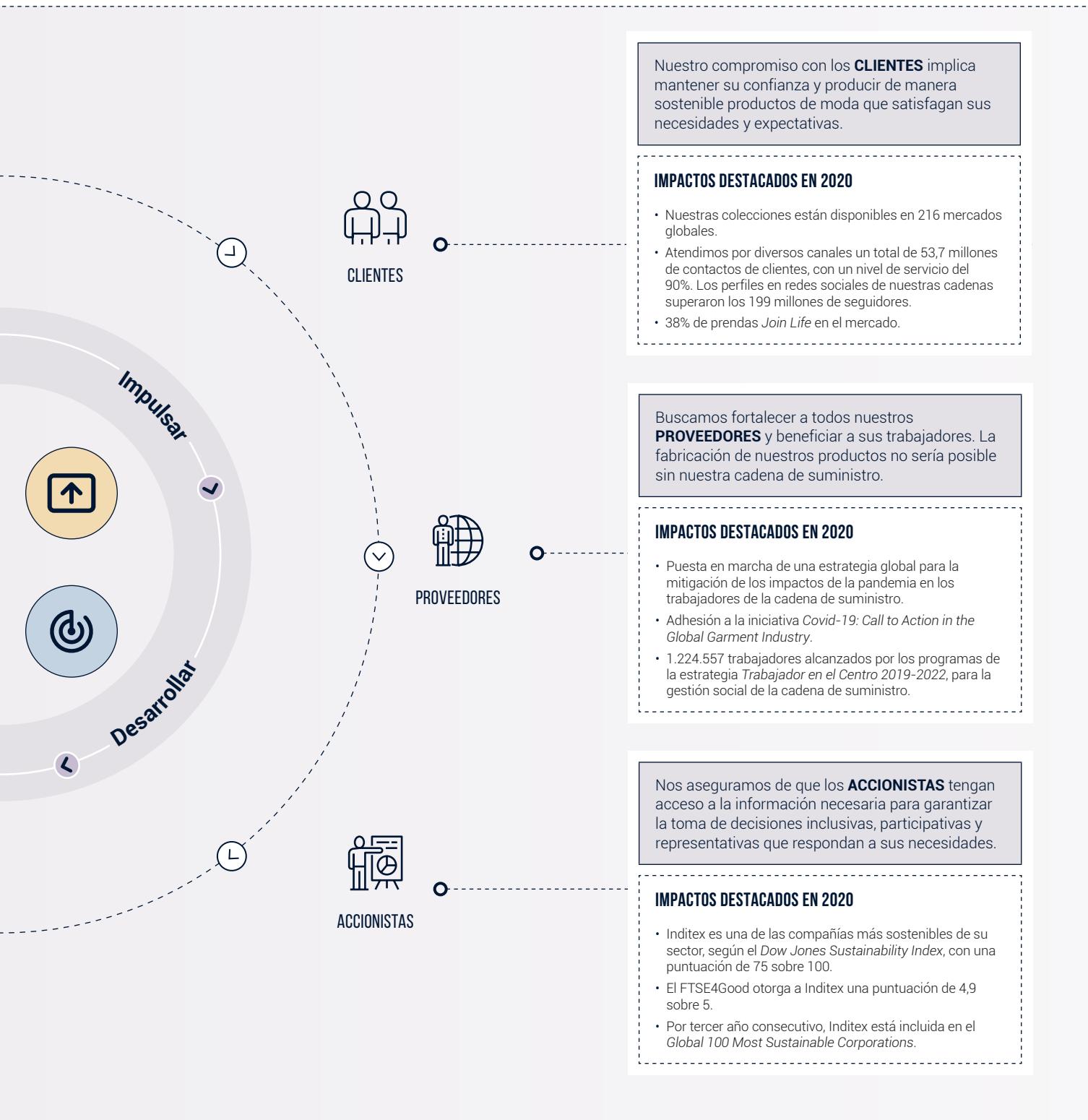
**PROTEGER****IMPULSAR****DESARROLLAR****COLABORAR**

## Generación de valor para los grupos de interés

Nuestro modelo de negocio y nuestro enfoque de sostenibilidad aspiran a impactar positivamente en nuestros grupos de interés, a generar valor en el corto, medio y largo plazo en todos los ámbitos de la sostenibilidad y a contribuir, de este modo, al desarrollo sostenible de las comunidades donde operamos y al cuidado del planeta. Las cuatro líneas de actuación en torno a las que hemos articulado nuestra actividad en 2020 -*Proteger, Impulsar, Desarrollar y Colaborar*- nos sirven de apoyo para avanzar en este objetivo.



Para conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés utilizamos el análisis de materialidad, con el que identificamos los asuntos más relevantes y determinamos las prioridades de actuación.





# Análisis de materialidad

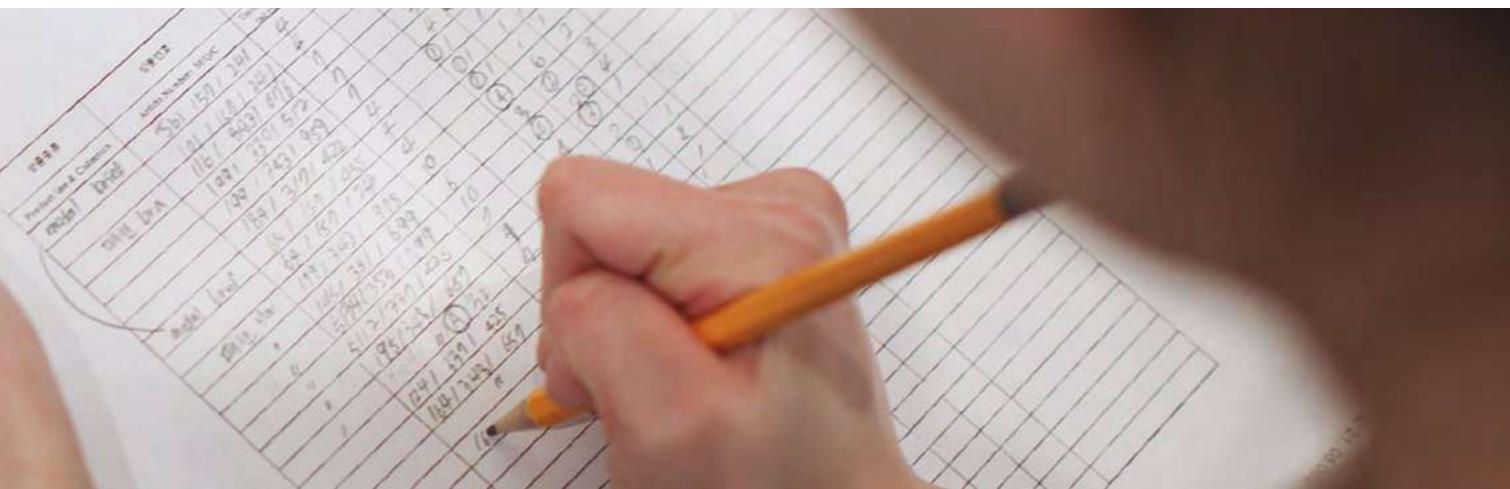
El análisis de materialidad es una de las principales herramientas para conocer las necesidades y expectativas de nuestros grupos de interés. A través de este ejercicio, identificamos cuáles son los asuntos más relevantes para ellos, que se denominan asuntos materiales, y que nos permiten definir las prioridades para avanzar en la creación de valor económico, social y medioambiental. Al mismo tiempo, esta identificación y priorización de asuntos materiales nos sirve para determinar los contenidos de nuestro Estado de Información no Financiera (EINF) y de la Memoria Anual.

En 2020, y por décimo año consecutivo, hemos realizado este ejercicio de identificación y priorización de asuntos materiales con nuestros grupos de interés internos – nuestros empleados – y externos. También hemos ampliado el alcance de los grupos de interés externos, con el objetivo de tener una mayor representación de aquellos con los que nos relacionamos. Así, han participado en el análisis un total de 104 organizaciones<sup>(1)</sup>.

## PRINCIPALES GRUPOS DE INTERÉS INVOLUCRADOS EN EL ANÁLISIS DE MATERIALIDAD DE INDITEX

EMPLEADOS	ORGANISMOS INTERNACIONALES	UNIVERSIDADES
SINDICATOS	ONGS	COMUNIDADES LOCALES
MEDIOS DE COMUNICACIÓN	FRANQUICIAS	PROVEEDORES

(1) Entre las organizaciones participantes se incluyen, entre otras: Consejo Social de Inditex, ACT (Action, Collaboration, Transformation), AFIRM Group, Better Than Cash Alliance, Better Work, Bill & Melinda Gates Foundation, BSR, Business and Human Rights Resource Centre, Canopy, Cáritas, COGAMI (Confederación Galega de Pessoas con Discapacidade), Corporate Human Rights Benchmark, Cruz Roja, Economics for Energy, Ellen MacArthur Foundation, Euratex, Every Mother Counts, Fashion Pact, Fundación Seres. Sociedad y Empresa Responsable, Global Fashion Agenda, Greenpeace, Humane Society of United States (HSUS), IndustriALL, Global Union, Médicos sin Fronteras, Organic Cotton Accelerator, Open for Business, Oxfam, Organización Internacional del Trabajo (OIT), Plataforma de Trabajo Decente del Pacto Mundial de Naciones Unidas, People for the Ethical Treatment of Animals (PETA), Policy Hub, REDI (Red Empresarial de D&I LGBTI), Science Based Targets Initiative (SBTi), Shared Value Initiative, Social & Labour Converge Project, Smart Freight Centre, Sustainable Apparel Coalition, Sustainable Fibre Alliance, Swasti, Sustainalytics, Universidad de Oxford, Universidad de Toronto, Universidad de Santiago de Compostela, Universidad de Vigo, Universidad Carlos III, Universidade do Minho, Tent Partnership for Refugees, Textile Exchange, The Prince's Trust, UN Foundation, UNFCCC Fashion Industry Charter for Climate Action, UNI Global Union, Alto Comisionado de Naciones Unidas para los Refugiados (ACNUR), Workforce Disclosure Initiative, Water.org, WWF y Zero Discharge of Hazardous Chemicals.



Cabe destacar la participación de nuestro Consejo Social en la realización del análisis de materialidad, como órgano colegiado integrado por personas externas e independientes a Inditex y asesor del Grupo en materia de sostenibilidad.

El proceso de identificación de los asuntos materiales y la determinación de su alcance sigue las recomendaciones de *Global Reporting Initiative* y, más concretamente, del estándar GRI 101:Fundamentos 2016. Para la identificación de los asuntos relevantes se tiene en cuenta, entre otras consideraciones, si la empresa puede o no tener impacto sobre los mismos en el corto, medio y largo plazo. Para su priorización, se presentan los asuntos materiales a grupos de interés internos y externos, que valoran su relevancia.

El resultado es una matriz de materialidad donde se reflejan 20 asuntos materiales a partir de su relevancia para los grupos de interés. El número de asuntos materiales se ha reducido de 32 en 2019 a 20, al agruparse en grandes temas para lograr una mayor diferenciación en la priorización. De este modo, cada uno de los 20 asuntos materiales resultantes incluye distintos subtemas, que también son tenidos en cuenta a la hora de valorar su materialidad. La matriz de materialidad se complementa con el Balance de Asuntos Materiales (en el apartado B de la sección *Cómo reportamos de esta Memoria Anual*), un análisis de cada asunto material que incluye su alcance o cobertura y la involucración de Inditex en el posible impacto.

## PROCESO DE ELABORACIÓN DE LA MATRIZ DE MATERIALIDAD DE INDITEX



### IDENTIFICACIÓN

Análisis e identificación de asuntos relevantes.  
Evaluación de la cobertura de cada asunto relevante.



### PRIORIZACIÓN

Presentación de los asuntos relevantes a grupos de interés internos y externos para valorar su relevancia en los impactos económicos, sociales y medioambientales y la influencia de los asuntos en sus decisiones y expectativas.



### VALIDACIÓN

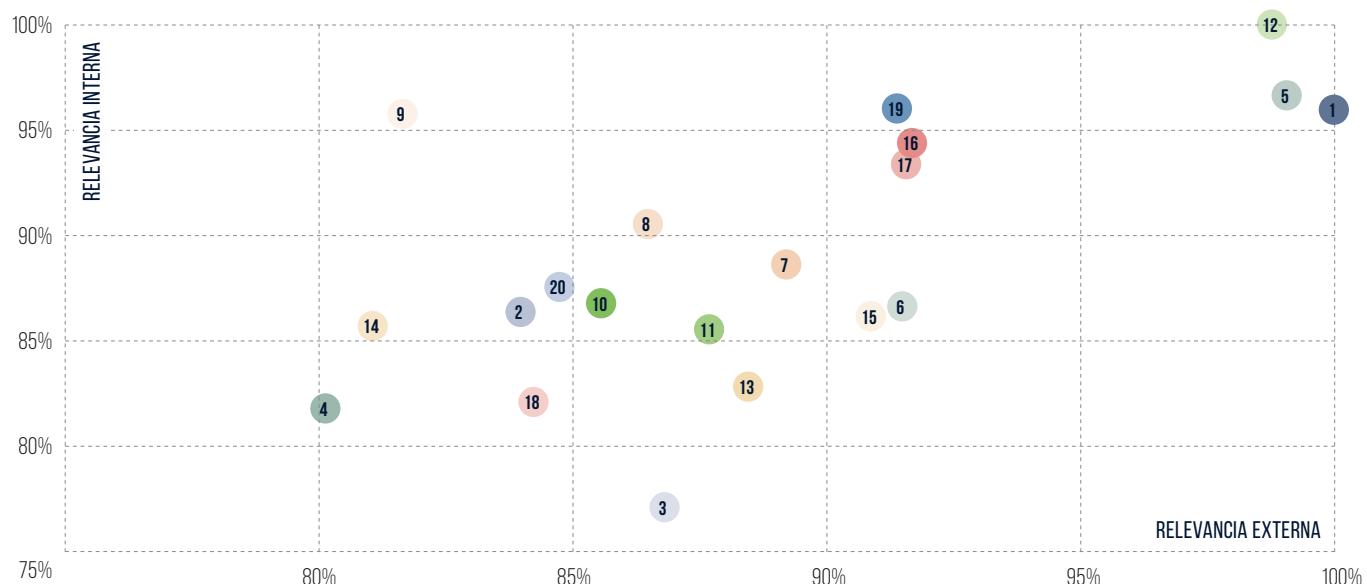
Validación del resultado de la matriz de materialidad para asegurar que refleja de manera razonable y equilibrada los asuntos relevantes para la organización.  
Validación interna por parte de la dirección de Inditex y externa a través de su Consejo Social.



### REVISIÓN

Las conclusiones de la revisión interna y externa de la matriz de materialidad del anterior ejercicio han sido aplicadas durante el ejercicio de materialidad.

## MATRIZ DE MATERIALIDAD RELEVANCIA EXTERNA VS. RELEVANCIA INTERNA



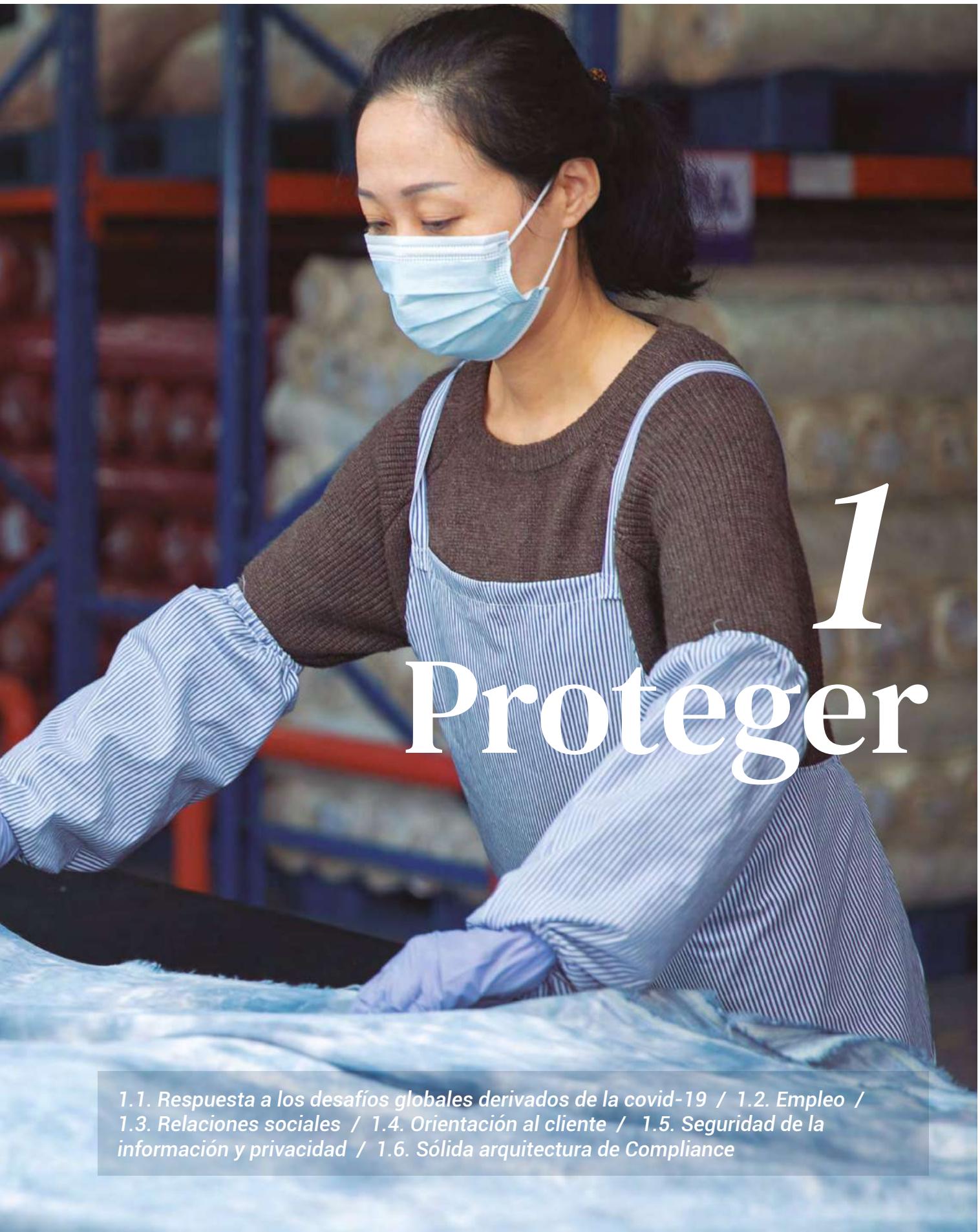
Nº	ASUNTO MATERIAL	SUBTEMAS
1	COMPORTAMIENTO ÉTICO Y GOBIERNO	GOBIERNO CORPORATIVO SOSTENIBLE ÉTICA CORPORATIVA CUMPLIMIENTO NORMATIVO Y PRÁCTICAS RESPONSABLES ANTICORRUPCIÓN MECANISMOS DE RECLAMACIÓN
2	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS	SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS FINANCIEROS SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS NO FINANCIEROS CIBERSEGURIDAD
3	RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS	COMPROMISO CON LOS GRUPOS DE INTERÉS TRANSPARENCIA Y DÍALOGO CONTINUO ALIANZAS Y COLABORACIONES
4	COMUNICACIÓN RESPONSABLE	COMUNICACIÓN Y MARKETING RESPONSABLE INFORMACIÓN Y ETIQUETADO DE PRODUCTOS GESTIÓN DE LA MARCA
5	TRANSPARENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA CADENA DE VALOR	TRAZABILIDAD DE LAS MATERIAS PRIMAS TRAZABILIDAD DE PROCESOS TRANSPARENCIA
6	PRÁCTICAS DE COMPRA RESPONSABLE	RELACIÓN CON PROVEEDORES FORMACIÓN Y COMPROMISOS SOBRE PRÁCTICAS RESPONSABLES
7	GENERACIÓN DE VALOR	DESEMPEÑO ECONÓMICO IMPACTO SOCIOECONÓMICO EN LA SOCIEDAD CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA Y TRANSPARENCIA FISCAL INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD
8	INNOVACIÓN	DIGITALIZACIÓN INNOVACIÓN EN SOSTENIBILIDAD INNOVACIÓN EN PROCESOS
9	ORIENTACIÓN AL CLIENTE	PRÁCTICAS COMERCIALES EXPERIENCIA DE COMPRA
10	DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN	DIVERSIDAD IGUALDAD INCLUSIÓN

Nº	ASUNTO MATERIAL	SUBTEMAS
11	CALIDAD DEL EMPLEO	EMPLEO REMUNERACIÓN RELACIONES LABORALES
12	DERECHOS HUMANOS	ESTRATEGIA DE DERECHOS HUMANOS PROCEDIMIENTOS DE DEBIDA DILIGENCIA
13	ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES	CENTROS DE TRABAJO CADENA DE SUMINISTRO ESPACIO DE VENTA
14	GESTIÓN DEL TALENTO	ATTRACCIÓN DEL TALENTO DESARROLLO DEL CAPITAL HUMANO RETENCIÓN DEL TALENTO
15	ENTORNOS PRODUCTIVOS SOCIALMENTE SOSTENIBLES	Bienestar de los trabajadores Relaciones industriales Salarios dignos Empoderamiento de la mujer
16	CAMBIO CLIMÁTICO	DESCARBONIZACIÓN GESTIÓN DE LA ENERGÍA EMISIÓNES
17	MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL	USO DEL AGUA GESTIÓN DE RESIDUOS GESTIÓN DE SUSTANCIAS QUÍMICAS Y PROCESOS SOSTENIBLES EN LA FABRICACIÓN
18	PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES	BIODIVERSIDAD BIENESTAR ANIMAL
19	SOSTENIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS	MATERIAS PRIMAS SOSTENIBLES CALIDAD, SALUD Y SEGURIDAD DEL PRODUCTO
20	CIRCULARIDAD	ECO - DISEÑO PACKAGING RECICLAJE

Como parte de la alineación de nuestra estrategia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, y con base en nuestro análisis de materialidad, hemos realizado una identificación de los ODS principalmente impactados en cada una de las acciones desarrolladas en nuestras cuatro líneas de actuación para ser una empresa responsable y sostenible.

Proteger	Impulsar	Desarrollar	Colaborar
<b>RESPUESTA A LOS DESAFÍOS GLOBALES DERIVADOS DE LA COVID-19</b>	<b>INNOVACIÓN</b>	<b>MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL EN LA CADENA DE VALOR</b>	<b>DONACIONES COVID-19</b>
  	 	   	 
13. Entornos seguros y saludables 7. Generación de valor 3. Relación con los grupos de interés	8. Innovación 9. Orientación al cliente	16. Cambio climático 17. Minimización de la huella ambiental 18. Protección de los recursos naturales	7. Generación de valor 3. Relación con los grupos de interés
<b>EMPLEO</b>	<b>DIVERSIDAD, INCLUSIÓN, IGUALDAD Y CONCILIACIÓN</b>	<b>ALINEACIÓN CON TASK FORCE ON CLIMATE-RELATED FINANCIAL DISCLOSURES (TCFD)</b>	<b>INVERSIÓN EN LA COMUNIDAD</b>
	  		   
11. Calidad del empleo	10. Diversidad, igualdad e inclusión 12. Derechos Humanos 3. Relación con los grupos de interés	16. Cambio climático 2. Sistemas de gestión y control de riesgos	7. Generación de valor 3. Relación con los grupos de interés
<b>RELACIONES SOCIALES</b>	<b>GESTIÓN DEL TALENTO</b>	<b>SOSTENIBILIDAD DE NUESTROS PRODUCTOS</b>	<b>ALIANZAS Y COMPROMISOS CON LA SOCIEDAD CIVIL</b>
  	 	     	
3. Relación con los grupos de interés 11. Calidad del empleo 12. Derechos Humanos	14. Gestión del talento	19. Sostenibilidad de los productos 17. Minimización de la huella ambiental 18. Protección de los recursos naturales 3. Relación con los grupos de interés	3. Relación con los grupos de interés
<b>ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>	<b>POLÍTICA RETRIBUTIVA</b>	<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO</b>	<b>RECONOCIMIENTOS</b>
 	 	    	
9. Orientación al cliente 4. Comunicación responsable	11. Calidad del empleo	19. Sostenibilidad de los productos 17. Minimización de la huella ambiental 18. Protección de los recursos naturales 3. Relación con los grupos de interés	3. Relación con los grupos de interés
<b>SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PRIVACIDAD</b>	<b>RELACIÓN CON LOS ACCIONISTAS</b>	<b>GESTIÓN SOSTENIBLE DE LA CADENA DE SUMINISTRO</b>	<b>RECONOCIMIENTOS</b>
		     	
2. Sistemas de gestión y control de riesgos	3. Relación con los grupos de interés	5. Transparencia y trazabilidad de la cadena de valor 15. Entornos productivos socialmente sostenibles 12. Derechos Humanos 17. Minimización de la huella ambiental 6. Prácticas de compra responsable 3. Relación con los grupos de interés	3. Relación con los grupos de interés
<b>SÓLIDA ARQUITECTURA DE COMPLIANCE</b>	<b>CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA Y TRANSPARENCIA FISCAL</b>	<b>DERECHOS HUMANOS</b>	<b>RECONOCIMIENTOS</b>
 		           	
1. Comportamiento ético y gobierno 2. Sistemas de gestión y control de riesgos	7. Generación de valor	12. Derechos Humanos	3. Relación con los grupos de interés
<b>CIRCULARIDAD</b>	<b>CONTRIBUCIÓN AL DESARROLLO SOCIOECONÓMICO DE LOS TRABAJADORES Y LA INDUSTRIA</b>	<b>12. Derechos Humanos</b>	<b>4. Comunicación responsable</b>
   	   	           	
20. Circularidad 19. Sostenibilidad de los productos 18. Protección de los recursos naturales 3. Relación con los grupos de interés	12. Derechos Humanos	12. Derechos Humanos	4. Comunicación responsable





# 1 Proteger

1.1. Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19 / 1.2. Empleo /  
1.3. Relaciones sociales / 1.4. Orientación al cliente / 1.5. Seguridad de la  
información y privacidad / 1.6. Sólida arquitectura de Compliance



# Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19

# 1.1. Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19

## ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES;  
GENERACIÓN DE VALOR, RELACIÓN  
CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



## 1.1.1. Salud, seguridad y bienestar de nuestras personas

Desde el comienzo de la pandemia de la covid-19, en Inditex hemos realizado un seguimiento continuo de su impacto, y de sus potenciales efectos a corto y medio plazo. Nuestra prioridad ha sido siempre la de garantizar la salud y el bienestar de nuestros empleados, clientes y de todas las personas que, directa o indirectamente, nos presten servicios o nos provean de bienes, necesarios para el normal funcionamiento de nuestra Compañía.

### a) Cuidado de nuestras personas frente a la covid-19

En Inditex trabajamos para asegurar la salud y seguridad de nuestras personas, más aún en este difícil contexto. Por ello, hemos activado una serie de medidas para salvaguardar la salud y seguridad de nuestros empleados, intentando mantener la continuidad de nuestras operaciones en la medida de lo posible. Así, hemos trabajado sobre los siguientes aspectos:

- Definición de las medidas de prevención y protocolos a implantar en los distintos centros de trabajo y mercados.
- Normalización y adaptación de los procesos de trabajo de nuestro personal.
- Seguimiento de la aplicación eficaz de las medidas preventivas para proteger la salud de nuestros empleados.
- Información regular proporcionada a los empleados sobre las medidas de prevención indicadas en los protocolos corporativos y/o por las autoridades sanitarias y otras autoridades locales, la evolución de la pandemia, etc.

- Creación y consolidación de los comités de gestión de la emergencia, liderados por la dirección de cada unidad de negocio.

- Recopilación de datos sobre la situación epidemiológica y seguimiento del impacto de la covid-19 en nuestros empleados.

- Actualización de nuestros protocolos en base a la información publicada y verificación de su adecuación en todo momento a las normas aplicables y directrices emanadas de las distintas autoridades competentes en los distintos mercados.

### Medidas higiénicas, técnicas y organizativas

En los primeros momentos de la crisis sanitaria, uno de nuestros principales objetivos fue proteger la salud de aquellos empleados que debían seguir prestando servicios esenciales y poner los medios necesarios para que el resto de nuestros equipos pudiese trabajar en remoto.

Posteriormente, a medida que se avanzaba en la reapertura, se activaron otras medidas encaminadas a gestionar el retorno de nuestros empleados a sus puestos de trabajo de manera ordenada y segura y el establecimiento de nuevas formas de trabajo.

Hemos puesto en marcha un plan de contingencia global en nuestros centros de trabajo para proteger a nuestros empleados frente a los posibles riesgos de contagio y propagación del virus, en el que se incluyen distintas medidas preventivas, organizativas y de coordinación sanitaria, aplicables en función de la gravedad de los distintos escenarios.



- Medidas higiénicas:

Se han difundido pautas de higiene y facilitado material de protección personal, al tiempo que se estableció el uso obligatorio de mascarilla. Además, se han elaborado planes para adaptar nuestras medidas de limpieza y desinfección a la crisis sanitaria, incluyendo la desinfección de superficies y equipos de trabajo, realizando un seguimiento de las mismas.

- Medidas técnicas:

- Nuevos ajustes en los sistemas de climatización para garantizar la renovación del aire exterior y el aumento del caudal.
- Controles de acceso y medición de temperatura corporal en varios mercados.
- Acciones para garantizar el cumplimiento de las distancias sociales, acorde al marco legal de cada mercado, reforzadas con medidas de aislamiento, como la colocación de mamparas de separación.
- Medidas para evitar el contacto con determinadas superficies (por ejemplo, el uso de fuentes de agua sin contacto) o restricciones de acceso y/o uso.
- Nueva señalización en los centros de trabajo, estableciendo consignas en las tiendas para nuestros clientes.

- Medidas organizativas<sup>(1)</sup>:

- Adaptación de los turnos de trabajo y flexibilización de horarios de entrada, salida o descanso de

nuestros empleados, para evitar concentraciones de personas.

- Restricción de visitas, viajes y participación en eventos.
- Procedimientos de trabajo para reducir la duración, frecuencia e intensidad de la exposición al riesgo.
- Hemos establecido la opción del teletrabajo para determinados puestos y/o actividades del Grupo que, por sus características, pueden realizarse en remoto, y se han establecido fórmulas para combinar el trabajo presencial y en remoto.
- Refuerzo del personal técnico y de seguridad para realizar el seguimiento y control del cumplimiento de las distintas medidas implantadas frente a la covid-19, así como del personal de los servicios médicos.
- En las sedes y centros logísticos, se han establecido medidas muy variadas para la creación de espacios y zonas comunes seguros (principalmente en comedores y zonas de descanso), como la reducción de los aforos, la señalización de las distancias, la retirada del mobiliario para asegurar la distancia social y/o facilitar el tránsito de las personas y, en algunos casos, la colocación de mamparas protectoras.
- Instalación de mamparas protectoras en la mayor parte de los puestos de trabajo.
- Priorización de las videoconferencias y otras aplicaciones telemáticas y reducción de los aforos en salas de reuniones.

(1) Más información en el apartado 1.3.1. *Organización del trabajo* de esta Memoria Anual.

- Adaptación a la nueva normativa de las zonas para fumadores, alejándolas de las puertas y zonas de paso y garantizando en todo caso el cumplimiento de la distancia social.

#### Seguimiento de medidas de salud ante la covid-19:

Para la implementación de este plan de contingencia ha sido clave la labor de recopilación de publicaciones, nacionales e internacionales, relacionadas con las medidas preventivas de la covid-19 o las medidas generales de higiene en el entorno de trabajo, como la información publicada por la Organización Mundial de la Salud (OMS) o la Organización Internacional del Trabajo (OIT), así como el seguimiento y el análisis de la ingente normativa emanada a lo largo de la crisis, de las autoridades competentes locales.

Para comprobar la correcta aplicación de las distintas medidas, se ha establecido un sistema de control del cumplimiento de los protocolos implantados contra la covid-19 que deben seguirse en los distintos centros de trabajo. Dicho sistema ha sido incorporado al sistema de gestión ISO 45001, sometido a un proceso de mejora continua.

AUDITORÍAS COVID-19	2020
Europa	2.110
América	103
Asia y Resto el Mundo	207

Además, se está realizando un seguimiento y análisis constante de la evolución epidemiológica, con el fin de prevenir y afrontar con éxito los eventuales impactos.

Durante el ejercicio 2020 se han impartido formaciones a nuestros empleados en todos los mercados y desarrollado otras acciones informativas sobre las distintas medidas frente a la covid-19.

FORMACIÓN COVID-19	HORAS DE FORMACIÓN 2020
Europa	23.616
América	2.252
Asia y Resto el Mundo	768

Adicionalmente se han realizado encuestas a nuestros empleados de tienda, en todos los mercados, para valorar su apreciación sobre las medidas implantadas contra la covid-19.

## b) Protección de la seguridad y salud

En Inditex disponemos de una Política de Seguridad y Salud Laboral, cuya última versión ha sido aprobada

por el Consejo de Administración en su sesión de 10 de septiembre de 2019. Esta norma señala que la Compañía “*cree firmemente que la salud y la seguridad en el trabajo permiten e incrementan la productividad y guían la forma en que la Compañía lleva a cabo sus actividades comerciales*”.

Durante el Ejercicio 2020 se ha consolidado el Certificado ISO 45001:2018, el más alto estándar internacional de Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud Laboral, en las sociedades de comercio y diseño de 16 mercados. Además, se ha avanzado en la transición hacia el estándar tanto en las sociedades de fabricación y logística en España como en las actividades de comercio de China, Rusia, Canadá, Rumanía, Argentina, Uruguay, Eslovenia, Luxemburgo, Montenegro y Serbia con el objetivo de obtener esta certificación en 2021, así como la actividad logística del Centro de Distribución de Cajamar, en Brasil.

## Gestión de emergencias

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

A través de dichos planes, cumplimos con los requisitos normativos aplicables en materia de prevención de riesgos laborales y seguridad y salud laboral, así como a 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.

 Más información en *Indicadores de nuestras personas*, de los Anexos de esta Memoria Anual.

## Prevención de Lesiones Músculo-Esqueléticas

En relación a la prevención de las lesiones músculo-esqueléticas, en Inditex llevamos a cabo una **evaluación permanente de las condiciones ergonómicas relativas a carga física** en las tareas realizadas en los centros de trabajo, tanto por nuestros equipos como por terceros que desempeñan su actividad en ellos. A través de dicha

**“ A través del portal InHealth, disponible en 19 mercados del Grupo, promocionamos la salud y los hábitos saludables entre nuestras personas.**

evaluación, y con un enfoque **exclusivamente preventivo**, identificamos las tareas que implican una manipulación manual de cargas, posturas forzadas y tareas repetitivas para planificar acciones preventivas sobre las condiciones ergonómicas, destinadas a la protección de la salud de los trabajadores.

Para ello, impartimos una formación inicial sobre lesiones músculo-esqueléticas a todos los trabajadores de nuestros centros logísticos y tiendas.

Durante el Ejercicio 2020 se han realizado sesiones formativas teórico-práctica con la finalidad de mejorar la concienciación corporal en las distintas tareas realizadas, se ha realizado un análisis postural de mejora ergonómica, utilizando un traje con sensores, y se ha realizado un estudio sobre las posturas y movimientos con mayor riesgo ergonómico dentro de las diferentes tareas realizadas por los operarios de logística y tiendas, que ha afectado a más de 11.000 trabajadores.

## Promoción del bienestar

En Inditex entendemos la promoción y protección de la seguridad, salud y bienestar de todos los empleados como una prioridad. Durante el Ejercicio 2020, las sociedades del Grupo en España, Italia, Reino Unido e Irlanda han mantenido la **certificación de Empresa Saludable**. Esta distinción identifica la transversalidad en la gestión de la seguridad y salud de las personas basada en los aspectos físicos y psicosociales, en los recursos destinados a la salud de los trabajadores y en su participación en la comunidad, y está basada en el modelo de la OMS. Nuestro objetivo en 2021 es incluir en esta certificación a las sociedades del Grupo en Japón, Grecia, Portugal, México, China y Croacia.

En 2020 también hemos avanzado en la constitución de nuevos **Comités de Bienestar en todos los mercados y cadenas del Grupo**. Se trata de **órganos transversales para el fomento y la coordinación de distintas iniciativas y acciones para el bienestar de las personas**, en aspectos tan variados como diversidad, igualdad, promoción de la salud, inclusión, conciliación, salud mental y psicosocial, horarios, alimentación, ergonomía, espacios de trabajo, actividades deportivas, movilidad de empleados, eventos y acciones sociales (celebración de días mundiales y

participación de los empleados en distintos proyectos como apoyo a la comunidad).

Teniendo en cuenta el contexto de pandemia, en 2020 celebramos el Día Mundial de la seguridad y salud en el trabajo bajo el lema *Una actitud saludable frente a la covid-19* en todos los mercados en los que opera Inditex y para todas las sociedades del Grupo.

Inditex también cuenta con el portal *InHealth*, dedicado a la promoción de la salud y los hábitos saludables para los empleados del Grupo, a través de noticias, acciones o retos adaptados a su ámbito laboral, que tiene como objetivo concienciar sobre la importancia de mantener un equilibrio entre cuerpo, mente y emociones. Actualmente, este portal está disponible en 19 mercados tras su lanzamiento durante 2020 en China Continental, Albania, Países Bajos y Rusia. Además, esperamos implantarlo en Japón y Brasil en 2021. Esta plataforma recibe más de 67.000 visitas anuales.

## c) Indicadores de seguridad y salud

En 2020, hemos recogido información sobre siniestralidad en las actividades propias de logística, tiendas, oficinas y fabricación. Entre los riesgos que hemos estudiado, se encuentran las caídas a mismo y distinto nivel, así como esguinces o torceduras por sobreesfuerzo en la actividad. Así, trabajamos en medidas preventivas correctoras como las expuestas en el punto anterior.

Para el análisis de indicadores de seguridad y salud, consideraremos 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.



Más información en *Indicadores de nuestras personas*, de los Anexos de esta Memoria Anual.

## 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro

La emergencia sanitaria ha traído consigo retos comunes en la gestión social de la cadena de suministro textil global, si bien la intensidad de su impacto ha sido diferente en cada mercado. En Inditex hemos articulado nuestra respuesta a estos desafíos en la cadena de suministro en base a cuatro pilares, tomando como referencia conceptual el *Marco de la ONU para la respuesta socioeconómica inmediata ante el covid-19*.

Para Inditex **la promoción y respeto de los Derechos Humanos y laborales** de los trabajadores de la cadena de suministro es clave. Ante la situación provocada por la covid-19, **nuestro foco en el trabajador** se ha visto reforzado y afianzado.

### RESPUESTA ANTE LA COVID-19 EN LA CADENA DE SUMINISTRO

	LA SALUD EN PRIMER LUGAR
	PROTEGER A LAS PERSONAS
	RESPUESTA ECONÓMICA Y RECUPERACIÓN
	COLABORACIÓN MULTILATERAL



“

*Desde los primeros momentos de la crisis sanitaria desarrollamos una estrategia global de respuesta para nuestra cadena de suministro, con el fin de apoyar a nuestros proveedores y fabricantes.*

## a) La salud, en primer lugar

Como respuesta a la crisis sanitaria, en Inditex pusimos en marcha una estrategia para reforzar la protección de la salud en nuestra cadena de suministro, que está alineada con la estrategia de salud y seguridad laboral ya incluida dentro del plan estratégico *Trabajador en el Centro 2019-2022*. Contar con esta estrategia nos ha permitido estructurar **una rápida respuesta global en una materia tan relevante como es la salud**.



Más información sobre nuestra estrategia *El trabajador en el centro 2019-2022*, en el capítulo 2.7. Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria en esta Memoria Anual.

En este sentido, desde los primeros momentos de la crisis, desarrollamos esta estrategia global de respuesta para nuestra cadena de suministro, con el fin de **apoyar a nuestros proveedores y fabricantes** y ayudarles en la introducción de medidas específicas orientadas a la **prevención de la covid-19** en los entornos de trabajo.

Para la implementación de esta estrategia ha sido fundamental la labor desarrollada por nuestros equipos internos. Desde Inditex recopilamos publicaciones nacionales e internacionales relacionadas con las medidas preventivas de la covid-19 así como medidas generales de higiene en el entorno de trabajo. Entre otras, se ha tomado como referencia la información



publicada por la OMS, la Organización Internacional del Trabajo, el U.S. Department of Health & Human Services, el Canadian Centre for Occupational Health and Safety, o el National Health Service of the United Kingdom. Algunos de los materiales de referencia utilizados son las guías *Immunization Coverage* y *Getting your workplace ready for covid-19* de la OMS, o la Guía sobre la Preparación de los Lugares de Trabajo para el virus covid-19 del Departamento de Trabajo de Estados Unidos. Con este material **hemos desarrollado guías de implementación práctica para facilitar la correcta aplicación de las medidas necesarias y proteger la salud del trabajador**. Además, estas guías han servido como material de apoyo para formaciones a nuestros proveedores y fabricantes.

Este análisis, la recopilación de publicaciones y la elaboración de materiales de apoyo fueron fundamentales en el desarrollo de nuestra estrategia, ya que nos ayudaron a contrastar diferentes enfoques ante un reto común y a establecer prioridades en nuestras acciones.

Asimismo, nuestra participación en organizaciones como ACT (Action, Collaboration, Transformation) o el Accord de Bangladés (Acuerdo sobre Seguridad Antincendios y de Edificios en Bangladés, conocido como Accord, por su denominación en inglés), que han abordado este tema en su agenda, nos ha permitido dar respuesta a esta crisis sanitaria también con un enfoque colaborativo a nivel industrial.

## Información

Nº PROVEEDORES Y FABRICANTES INFORMADOS DIRECTAMENTE	1.436
Nº TRABAJADORES ALCANZADOS	1.587.693

El primer pilar de nuestra estrategia se centra en asegurar que nuestros proveedores y fabricantes disponen tanto de la normativa como de la información elaborada por las autoridades nacionales pertinentes sobre las medidas de prevención de la salud que deben ser aplicadas en sus entornos de trabajo.

En este sentido, realizamos comunicaciones directas facilitando esta información a proveedores y fabricantes de nuestra cadena de suministro en Bangladés, Camboya, India, Marruecos, Myanmar, Pakistán y Portugal. A través de estas comunicaciones hemos reforzado **la importancia de implementar las medidas necesarias para la protección de la salud en los entornos de trabajo**, en línea con los requisitos establecidos específicamente en relación con la covid-19 y con lo recogido en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. En estas comunicaciones también se destacó **la importancia de mantenerse actualizado ante nuevas publicaciones de las autoridades públicas** sobre los requisitos y recomendaciones aplicables, dada la alta incertidumbre en este sentido durante los primeros momentos de la crisis.

En particular, el *Accord* ha recopilado, en colaboración con sus marcas firmantes, información sobre las medidas preventivas de la covid-19 implementadas en las fábricas de Bangladés. Asimismo, se ha facilitado la detección y reducción de riesgos para la salud en los entornos de trabajo a través de la notificación directa por parte de los propios trabajadores, mediante el canal de quejas y reclamaciones de esta organización, donde los trabajadores pueden notificar posibles incidencias.

## Evaluación

El segundo pilar de la estrategia se basa en un conjunto de **mecanismos de evaluación y autoevaluación** diseñados especialmente por nuestros equipos para esta temática, que nos permiten **verificar la aplicación de las medidas de prevención** necesarias. Estas evaluaciones están orientadas a verificar las medidas implementadas en los entornos de trabajo en relación con la higiene respiratoria, la distancia social, la desinfección de superficies, el control de síntomas o los procedimientos de actuación ante sospecha de casos positivos, entre otros aspectos relacionados con la enfermedad. Partiendo de esta base común de aspectos a verificar, se llevan a cabo autoevaluaciones y evaluaciones, adaptadas a los requisitos establecidos en cada país.

Nº PROVEEDORES Y FABRICANTES EVALUADOS	429
Nº EVALUACIONES REALIZADAS	574
Nº TRABAJADORES ALCANZADOS	554.733

En particular, las autoevaluaciones fueron realizadas por fabricantes y proveedores de nuestra cadena de suministro en Bangladés, India, Marruecos, Pakistán, Portugal y Turquía. Estas autoevaluaciones han sido una herramienta especialmente relevante en este periodo, ya que **nos han permitido mantener el apoyo a los proveedores y verificar las condiciones en nuestra cadena de suministro**, limitando a la vez la presencia de personal externo en los entornos de trabajo.

Asimismo, se realizó un proyecto piloto específico en Marruecos con visitas combinadas de verificación de la salud y de trazabilidad de la producción. Este piloto dio continuidad a las autoevaluaciones realizadas y permitió poner a prueba plataformas de monitorización *online* de las condiciones de salud en las fábricas en materia de covid-19.

## Mejora

La formación a nuestros proveedores y fabricantes ha sido clave para la correcta aplicación de las medidas de prevención y protección de la salud. En este sentido, llevamos a cabo **formaciones** directamente o en colaboración con otras organizaciones **para acompañar a nuestros proveedores y fabricantes y conseguir así un entorno laboral más saludable**. A lo largo de 2020, se

realizaron formaciones en China, impartidas directamente por nuestro equipo, en Portugal con la *Universidade do Minho*, en Vietnam con la *TDT University* y en India y Turquía, en colaboración con consultoras nacionales. A excepción de las formaciones impartidas en Vietnam, realizadas en un centro especializado de salud y seguridad, el resto de formaciones fueron impartidas *online*.

Por otra parte, la **monitorización y el establecimiento de planes de mejora** completan las iniciativas de acompañamiento realizadas bajo esta estrategia.

Nº PROVEEDORES Y FABRICANTES FORMADOS	301
Nº PLANES DE MEJORA REALIZADOS	34
Nº TRABAJADORES ALCANZADOS	169.845

De este modo, tanto a través de plataformas de seguimiento *online* como a través de verificaciones regulares se ha dado apoyo a nuestros proveedores y fabricantes con el fin de **asegurar el cumplimiento de los requisitos y recomendaciones aplicables**.

Además, como miembros de ACT, hemos apoyado la campaña liderada por la agencia de cooperación alemana GIZ y la Organización Internacional del Trabajo para el transporte seguro de trabajadores durante la pandemia en Myanmar. También con un enfoque colaborativo, Inditex y otras marcas de ACT, junto con IWFM (sindicato afiliado a *IndustriALL* en Myanmar) y el grupo de trabajo de empleadores (formado por proveedores de marcas de ACT), publicaron un comunicado conjunto reconociendo la importancia de promover el cumplimiento de las regulaciones y requisitos aplicables en materia de salud para los trabajadores de Myanmar del sector del calzado

y textil para garantizar unos entornos de trabajo seguros y saludables.

## b) Proteger a las personas

En Inditex, creemos que la colaboración entre los grupos de interés es clave para generar un impacto directo en las condiciones laborales de los trabajadores que integran la cadena de suministro. Por ello, desde la aparición de la pandemia de la covid-19, hemos colaborado activamente con distintos actores en la configuración de una respuesta global que pudiese hacer frente a sus efectos adversos, con el objetivo de proteger a los trabajadores del sector, no sólo en lo que a salud se refiere, sino también desde el punto de vista de la protección social y del empleo.

En este sentido, Inditex ha tenido un rol muy activo en la génesis y posterior respaldo formal de la iniciativa **Covid-19: Action in the Global Garment Industry, cuyo objetivo es articular una respuesta urgente a los efectos económicos derivados de la covid-19** con foco en la protección de los ingresos, la salud y el empleo de los trabajadores de la confección para el fomento de la movilización de fondos desde las instituciones financieras internacionales y el apoyo al desarrollo de esquemas de protección social en los países. El documento que rige esta iniciativa ha sido acordado por la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) e *IndustriALL Global Union* con el apoyo técnico de la OIT. Asimismo, éste fue rápidamente respaldado por diversas marcas internacionales como Inditex, además de distintas organizaciones empresariales, sindicales y de distinta índole.

### COVID-19: ACTION IN THE GLOBAL GARMENT INDUSTRY

#### COMPROMISO DE ACCIÓN PARA:

- Proteger la salud, los ingresos y el empleo de los trabajadores.
- Apoyar a los proveedores para superar los retos de la covid-19.
- Trabajo conjunto para establecer sistemas de protección social sostenibles para una industria textil más justa y resiliente.

#### PARA ALCANZAR LOS OBJETIVOS ES NECESARIA LA COLABORACIÓN DE:

Gobiernos      Organizaciones internacionales

Marcas      Sindicatos

Bancos e instituciones financieras      Organizaciones de empleadores

Otros grupos de interés relevantes



Las organizaciones que respaldan esta iniciativa han fijado las siguientes **prioridades**:

- Hacer un **llamamiento a gobiernos e instituciones financieras** para acelerar el acceso al crédito, los beneficios de desempleo y el apoyo a los ingresos, entre otras formas de apoyo destinadas a trabajadores y empleadores.
- Colaborar con instituciones financieras, gobiernos y donantes para, a través de fondos de ayuda de emergencia, créditos y préstamos a corto plazo, **apoyar la movilización de fondos de forma rápida e innovadora** con el fin de proporcionar apoyo a los ingresos de los trabajadores.
- Movilizar fondos para permitir a los fabricantes garantizar la continuidad del negocio, incluido el **pago de salarios para todos los trabajadores**.
- Incidir en la **promoción del respeto de los derechos laborales fundamentales** estipulados por la OIT, así como en la promoción de lugares de trabajo seguros y saludables.
- Apoyar el **desarrollo de sistemas de protección social** para trabajadores y empleadores de la industria textil.

Para avanzar en la implementación de las prioridades de esta iniciativa, se ha creado un grupo de trabajo internacional constituido por 13 miembros donde Inditex ejerce, junto a otra empresa del sector, la representación de las marcas. Asimismo, se ha priorizado, con el apoyo de la Organización Internacional del Trabajo, la creación de plataformas nacionales que integren a los constituyentes locales y marcas internacionales. De este modo, se facilita el desarrollo de la iniciativa a nivel nacional involucrando a los principales grupos de interés en los países identificados como prioritarios, esto es, Bangladés, Camboya, Etiopía, Haití, India, Indonesia, Myanmar y Pakistán, aunque sin descartar la futura ampliación a otros países.

## c) Respuesta económica y recuperación

De acuerdo con nuestra política de prácticas de compra responsable, **hemos garantizado el pago de todos los pedidos ya realizados y en fase de producción** como medida inmediata, de acuerdo con los términos originales y agilizando los pagos en aquellos casos en los que hubiese dificultades logísticas para la entrega de la



mercancía. También **garantizamos el uso de la materia prima en posesión de los fabricantes para producciones del Grupo con condiciones favorables para el proveedor.**

Estos compromisos han facilitado a los proveedores el cumplimiento de sus obligaciones de pago de los salarios a los trabajadores, de manera que sus empleos e ingresos han quedado más protegidos.

La comunicación constante, rápida y efectiva con nuestros proveedores ha sido clave para dar visibilidad y confianza sobre el futuro de la cadena de suministro. Esta es una práctica que en Inditex llevamos a cabo de manera habitual, como parte de nuestro objetivo de mantener relaciones de confianza y colaboración con nuestros proveedores, y que ha demostrado ser clave ante los retos provocados por la covid-19.

Hemos estado en contacto regular con nuestros principales proveedores repasando ventas, proyección, situación del proveedor, etc. Esto ha permitido entender las necesidades de cada uno de ellos, y ofrecerles el apoyo necesario posible. Así, se ha facilitado la organización interna de los proveedores en lo que a producciones y personal se refiere, con el **objetivo** de que **la situación provocada en la cadena de suministro por la covid-19 tuviese el mínimo impacto posible** sobre los trabajadores.

Además, hemos trabajado activamente con entidades financieras de distinta naturaleza, bancos privados y organizaciones multilaterales, con las que Inditex mantiene relaciones históricas en diversos ámbitos, con el objetivo de mejorar y ampliar las condiciones de financiación disponibles para los proveedores y fabricantes de nuestra cadena de suministro. Nuestro objetivo ha sido que los proveedores tuvieran acceso a fuentes de financiación que les permitan superar el impacto económico producido por la pandemia, con la prioridad de garantizar el pago de salarios y el fortalecimiento de las medidas sanitarias y de seguridad necesarias para prevenir la expansión de la covid-19.

Fruto de nuestra colaboración con varias instituciones financieras, finalmente ha sido posible desarrollar tres programas, uno en Marruecos y dos en Bangladés, mediante los cuales los proveedores tienen acceso a préstamos en condiciones financieras atractivas.

## d) Colaboración multilateral

Los efectos de la pandemia provocada por la covid-19 han reafirmado la necesidad de mantener **relaciones estables y sostenibles con los grupos de interés**, que permitan utilizar las relaciones industriales





*Inditex e IndustriALL se han comprometido a trabajar conjuntamente en los planes de recuperación de la industria textil a nivel mundial.*

como elemento vertebrador para la **articulación de respuestas colectivas** a los retos generados por esta pandemia global.

Hemos sido proactivos desde el inicio de la pandemia y hemos unido fuerzas con las principales organizaciones de defensa de los derechos de los trabajadores: la federación internacional de sindicatos *IndustriALL Global Union, Ethical Trading Initiative* y *ACT (Action, Collaboration, Transformation)*.

En este sentido, **el diálogo social ha sido una de las herramientas fundamentales** para hacer frente a los efectos de la covid-19, promoviendo, a nivel individual, las relaciones con los grupos de interés principales de Inditex y a su vez implicando de una manera colectiva a todos los actores relevantes a nivel sectorial. Mediante estos dos enfoques complementarios es posible afrontar retos comunes a todos los grupos de interés con una visión de sostenibilidad que permita minimizar los efectos de la pandemia y hacer la industria textil mundial más resiliente ante cualquier nuevo desafío que se plantee en el futuro.

Cabe destacar la **cooperación entre Inditex e IndustriALL Global Union**, desarrollada bajo el paraguas del Acuerdo Marco Global que ambas organizaciones mantienen desde 2007 y que ha sido renovado por última vez en 2019. Hemos mantenido una comunicación y trabajo constantes con el sindicato global desde el inicio de la pandemia para apoyar la recuperación económica y social de la industria, junto con los grupos de interés globales y nacionales.

 Más información en el capítulo 2.7. *Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria* (Áreas de impacto prioritarias, subapartado a) de esta Memoria Anual.

En este sentido, Inditex e *IndustriALL* se han comprometido a trabajar conjuntamente en los planes de recuperación de la industria textil a nivel mundial, tras la situación creada por la pandemia de la covid-19. Este compromiso se formalizó a través de una declaración conjunta el día 4 de agosto de 2020 y se asienta en la duradera colaboración de nuestra Compañía y el sindicato global.

Muchos mercados de producción textil han registrado grandes pérdidas de empleo y dificultades económicas para los trabajadores de esta industria durante los últimos meses. La declaración conjunta profundiza en el compromiso duradero de ambas organizaciones con los derechos de los trabajadores a la libertad de asociación, la negociación colectiva y el diálogo social, que se promueve a todos los niveles respaldado por el trabajo conjunto con gobiernos y organizaciones empresariales en los mercados de aprovisionamiento.

Adicionalmente, el acuerdo destaca el compromiso constante de Inditex con **el mantenimiento de las condiciones de pago a sus proveedores de acuerdo con los términos originales de sus pedidos**, así como con **la ampliación del acceso de estos proveedores a facilidades de financiación** para reforzar su liquidez.

Por otra parte, hemos continuado aunando esfuerzos con otros grupos de interés e iniciativas, destacando aquellas de las que formamos parte tanto Inditex como *IndustriALL Global Union* y, por tanto, en las que es posible generar un impacto global que permita articular respuestas comunes a los efectos ocasionados por la pandemia de la covid-19.

De este modo, Inditex sigue jugando un rol fundamental junto con *IndustriALL Global Union* y otras 20 marcas globales del sector en la **iniciativa ACT (Action, Collaboration, Transformation)** que tiene como fin transformar la industria de la confección, textil y calzado y **lograr salarios dignos para los trabajadores a través de la negociación colectiva favorecida por las prácticas de compra responsables**. Durante el 2020 se han impulsado plataformas de diálogo entre los miembros del ACT, empleadores y los afiliados locales de *IndustriALL* en países como Bangladés, Camboya o Myanmar para colaborar conjuntamente en la respuesta a los efectos de la covid-19.

 Más información en el apartado 2.7.2. *Salarios dignos de Áreas de impacto prioritarias, y en el subapartado c) Prácticas de compra responsable* (del apartado 3.4.2. *Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro*) de esta Memoria Anual.



*Hemos implantado medidas de seguridad y protocolos de prevención en nuestras tiendas que las han convertido en entornos seguros para todos nuestros clientes y empleados.*

Entre las iniciativas en los países antes mencionados, destaca la experiencia de Bangladés, donde el IndustriALL *Bangladeshi Council* (organización que agrupa a los afiliados de IndustriALL en el país), la organización empresarial BGMEA y los miembros del ACT acordaron monitorizar de una manera conjunta el pago de salarios y bonificaciones a los trabajadores y acordar un mecanismo provisional de resolución de conflictos en esta materia en la cadena de suministro de las marcas del ACT en el país.

Además, también en 2020, varias marcas de ACT (entre ellas Inditex), junto con los representantes de los proveedores de ACT en Myanmar e IWFM, afiliado local de IndustriALL, hicieron pública una declaración conjunta “*Myanmar durante la crisis del covid-19: Trabajando juntos para proteger la salud y el bienestar de los trabajadores y apoyando el pago de Trabajadores y Fábricas*” donde se abordan los aspectos fundamentales a afrontar por las partes de cara a mitigar los efectos de la pandemia global de la covid-19 en el país.

### 1.1.3. Espacio de venta

Proporcionar un ambiente seguro a nuestros clientes y empleados para evitar el contagio y propagación del coronavirus en un escenario de pandemia mundial es una de nuestras prioridades. En este sentido **se han implantado medidas de seguridad y se han diseñado protocolos de prevención** que permiten realizar acciones diarias dentro de entornos seguros para todos nuestros clientes y empleados.

Desde el inicio, nuestros equipos técnicos han monitorizado los requisitos legales en cada mercado, revisado toda la documentación científica disponible, colaborado con instituciones científicas y evaluado la eficacia de las tecnologías actuales. Finalmente, todas estas acciones nos han permitido centrar nuestra estrategia en las siguientes medidas:

	<p>Incrementamos la <b>higiene y desinfección de todas las superficies de nuestras tiendas</b>.</p>
	<p>Instalamos <b>dispensadores de hidrogeles alcohólicos en las entradas</b> a nuestros establecimientos.</p>
	<p>Mantenemos la distancia social mediante <b>limitaciones en el aforo</b> de las tiendas o mediante <b>soluciones que garanticen la distancia de seguridad</b> entre los clientes en las cajas o en los cambiadores.</p>
	<p>Incrementamos la <b>ventilación</b> de nuestras tiendas de acuerdo con los requisitos legales y recomendaciones que determinan las autoridades sanitarias en cada uno de los mercados en los que estamos presentes.</p>
	<p>Tratamos tanto las <b>prendas utilizadas en probador y no adquiridas como las devueltas</b> por los clientes mediante la aplicación de protocolos específicos.</p>

Con el fin de mejorar nuestros protocolos de seguridad mantenemos una monitorización constante tanto de los progresos en el conocimiento del coronavirus como en los avances científico-técnicos para su inactivación y protección.

Adicionalmente, hemos iniciado un proyecto de investigación con la entidad de reconocido prestigio *Massachusetts Institute of Technology (MIT)* para profundizar en el conocimiento del virus en diferentes condiciones medioambientales.



# Empleo

“

*La prioridad de la Compañía, en un 2020 marcado por la pandemia covid-19, ha sido preservar el empleo.*

## 1.2. Empleo



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

CALIDAD DEL EMPLEO



### 1.2.1. Introducción

En Inditex tenemos el compromiso de garantizar ambientes laborales estimulantes, estables y seguros, donde la igualdad de oportunidades y el desarrollo profesional sean una realidad y donde cuidemos de las condiciones de nuestras personas. Inditex está presente en multitud de mercados con realidades diversas. Esta circunstancia demanda respuestas locales para nuestros empleados que den lugar a entornos laborales de calidad en cada uno de los mercados donde el Grupo tiene presencia.

Durante el ejercicio 2020, marcado por la pandemia mundial de la covid-19, la prioridad y los esfuerzos de la Compañía se han centrado además en la preservación del empleo.

A medida que se decretaban los confinamientos y se limitaba la apertura de las tiendas al público debido a la situación sanitaria, se fueron analizando todos los mecanismos que se ponían a disposición de las empresas en los distintos mercados donde operamos (suspensiones temporales o similares) para lograr este objetivo.

En España, nuestro mercado sede y que concentra mayor número de empleados, la Empresa decidió no acogerse a los mecanismos previstos por la legislación en materia de regulación temporal de empleo (ERTE) y sufragar con recursos propios la remuneración de la plantilla en las distintas áreas de actividad (tiendas, centros logísticos, fábricas propias y sedes corporativas).

En el resto de los mercados se actuó de acuerdo con las legislaciones locales para hacer frente a la pandemia, con el objetivo principal, al igual que en España, de preservar el empleo. En este sentido, los instrumentos para compensar las retribuciones de los empleados puestos a disposición por las distintas administraciones durante los períodos de restricciones debidas a la covid, han supuesto cerca de 137 millones de euros.

En función de la evolución sanitaria y de las fases de desescalada hemos seguido adaptando las medidas de seguridad y adecuando nuestras plantillas a los niveles de actividad, manteniendo la premisa de preservar el empleo.



## 1.2.2. Distribución de la plantilla por tipo de contrato

En este contexto, en Inditex hemos priorizado el mantenimiento del empleo indefinido fundamentalmente al poder hacer nuevos contratos eventuales de refuerzo, así como la no renovación de los contratos temporales si en la fecha de vencimiento no existía actividad que requiriese de

su extensión. Al mismo tiempo, en los mercados donde se mantienen las medidas de protección de empleo, optamos por la extensión de los expedientes para seguir incluyendo parcialmente a la plantilla.

Ello ha conducido a que en el ejercicio 2020 el 87% de nuestras personas haya tenido un contrato indefinido (frente al 77% en 2019).

Las siguientes tablas exponen los diferentes tipos de contrato por género, edad y clasificación profesional<sup>(1)</sup>.

2020				2019				2018				
INDEFINIDO		TEMPORAL		INDEFINIDO		TEMPORAL		INDEFINIDO		TEMPORAL		
PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	
<b>DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO</b>												
MUJER	93.748	87%	14.543	13%	100.968	76%	31.606	24%	96.518	74%	34.607	26%
HOMBRE	31.690	88%	4.135	12%	34.219	78%	9.818	22%	30.655	71%	12.606	29%
<b>TOTAL</b>	<b>125.438</b>	<b>87%</b>	<b>18.678</b>	<b>13%</b>	<b>135.187</b>	<b>77%</b>	<b>41.424</b>	<b>23%</b>	<b>127.173</b>	<b>73%</b>	<b>47.213</b>	<b>27%</b>
<b>EDAD</b>												
MENOS DE 30 AÑOS	64.716	81%	15.034	19%	70.658	68%	33.387	32%	65.186	63%	38.797	37%
DE 30 A 40 AÑOS	41.677	93%	3.031	7%	44.874	87%	6.711	13%	44.145	86%	7.155	14%
MÁS DE 40 AÑOS	19.045	97%	613	3%	19.655	94%	1.326	6%	17.842	93%	1.261	7%
<b>TOTAL</b>	<b>125.438</b>	<b>87%</b>	<b>18.678</b>	<b>13%</b>	<b>135.187</b>	<b>77%</b>	<b>41.424</b>	<b>23%</b>	<b>127.173</b>	<b>73%</b>	<b>47.213</b>	<b>27%</b>
<b>CLASIFICACIÓN PROFESIONAL<sup>(2)</sup></b>												
DIRECCIÓN	11.451	96%	539	4%	9.268	89%	1.146	11%	7.000	90%	808	10%
RESPONSABLE	15.596	95%	811	5%	19.209	92%	1.657	8%	18.215	88%	2.614	12%
ESPECIALISTA	98.391	85%	17.328	15%	106.710	73%	38.622	27%	101.958	70%	43.791	30%
<b>TOTAL</b>	<b>125.438</b>	<b>87%</b>	<b>18.678</b>	<b>13%</b>	<b>135.187</b>	<b>77%</b>	<b>41.424</b>	<b>23%</b>	<b>127.173</b>	<b>73%</b>	<b>47.213</b>	<b>27%</b>



**87% indefinido**



**87% mujeres**    **88% hombres**



**13% temporal**  
**(plantilla de refuerzo)**



**13% mujeres**    **12% hombres**

(1) Datos de % de tipos de contrato disponibles en el ejercicio 2020 para el 95,4% de la plantilla (no disponibles para los mercados de Bélgica y Polonia) (94,6% en 2019). Para el cálculo del número de contratos por género, edad y clasificación profesional se aplican los porcentajes correspondientes sobre el dato total de plantilla.

(2) La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesional es:

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

## 1.2.3. Distribución de la plantilla por tipo de jornada

En cuanto al tipo de jornada, el 72% de la plantilla trabaja a tiempo completo y el 28% a tiempo parcial (47% a tiempo completo y 53% a tiempo parcial en el ejercicio 2019 y 51% a tiempo completo y 49% a tiempo parcial en 2018, respectivamente).

El aumento de la jornada a tiempo completo se debe, principalmente, al descenso de la eventualidad durante el ejercicio 2020. Este hecho conlleva habitualmente jornadas de trabajo a tiempo parcial voluntario en mayor proporción, para cubrir los horarios más fuertes de venta en nuestras tiendas.

El empleo FTE (*Full Time Equivalent*, por sus siglas en inglés), entendido como plantilla en caso de que sólo hubiera personal a tiempo completo, corresponde al 89,5% del total en 2020 (frente a un 89,2% en 2019 y un 89,3% en 2018), un indicador relevante a la hora de explicar la calidad del empleo.

La distribución de la plantilla con jornada parcial<sup>(3)</sup>, de acuerdo con el género, la edad y la clasificación profesional se muestra a continuación:

		2020		2019		2018
JORNADA PARCIAL	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%
<b>DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO</b>						
MUJER	31.649	29%	70.308	55%	63.292	51%
HOMBRE	8.036	22%	23.601	47%	22.091	43%
<b>TOTAL</b>	<b>39.685</b>	<b>28%</b>	<b>93.909</b>	<b>53%</b>	<b>85.383</b>	<b>49%</b>
<b>EDAD</b>						
MENOS DE 30 AÑOS	27.273	34%	66.978	64%	58.626	58%
DE 30 A 40 AÑOS	8.820	20%	20.854	40%	21.471	41%
MÁS DE 40 AÑOS	3.592	18%	6.077	29%	5.286	27%
<b>TOTAL</b>	<b>39.685</b>	<b>28%</b>	<b>93.909</b>	<b>53%</b>	<b>85.383</b>	<b>49%</b>
<b>CLASIFICACIÓN PROFESIONAL<sup>(4)</sup></b>						
DIRECCIÓN	291	2%	273	3%	139	2%
RESPONSABLE	1.091	7%	1.804	9%	1.831	9%
ESPECIALISTA	38.303	33%	91.832	63%	83.413	57%
<b>TOTAL</b>	<b>39.685</b>	<b>28%</b>	<b>93.909</b>	<b>53%</b>	<b>85.383</b>	<b>49%</b>

### 72% tiempo completo y 28% tiempo parcial



(3) Datos de tipo de jornada disponibles en el ejercicio 2020 para el 95,4% de la plantilla (no disponibles para los mercados de Bélgica y Polonia) (94,7% en 2019). Para el cálculo del número de contratos por tipo de jornada por género, edad y clasificación profesional se aplican los porcentajes correspondientes sobre el dato total de plantilla.

(4) La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesional es:

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



# Relaciones sociales

# 1.3. Relaciones sociales

## ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE  
INTERÉS; CALIDAD DEL EMPLEO;  
DERECHOS HUMANOS



Inditex está comprometida firmemente con el respeto de los derechos laborales de sus empleados en todo el mundo y, en particular, con su derecho de participación, como elemento esencial en el desarrollo sostenible del modelo de negocio.

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

Prueba de este compromiso es que, en 2009, Inditex firmó un Acuerdo Global con la Federación Sindical Internacional *UNI Global Union* (en adelante, “**UNI**”). UNI es una federación en la que se integran, entre otras, organizaciones sindicales del sector del comercio y la distribución para el respeto y la promoción del trabajo digno y de los derechos laborales. Actualmente, UNI agrupa a unos 900 sindicatos de todo el mundo y representa a más de 20 millones de trabajadores. El 100% de los empleados del Grupo Inditex está cubierto por el Acuerdo Global firmado con UNI.

Precisamente, la colaboración iniciada entre Inditex y UNI sirvió de base para la constitución oficial en el año 2019 del Comité de Empresa Europeo en Inditex. El Acuerdo entre UNI e Inditex hace mención específica a una serie de materias que se regulan de conformidad con los principios marcados por la OIT:

- Entre otros derechos, se hace especial mención a la aplicación de los Convenios de la OIT 87, 89 y 98, que se centran en la garantía de la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva. Y haciendo referencia a los mismos, reza textualmente el Acuerdo que “*Inditex reconoce el derecho de los sindicatos a representar a los trabajadores y negociar colectivamente las condiciones de trabajo que les afectan*”.

- Del mismo modo, 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 110 y, en base a 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 cuanto al ámbito objetivo de aplicación del Acuerdo con UNI, además de la referencia a la protección y promoción de los derechos fundamentales, Inditex 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 derechos mínimos para los empleados 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 21 tiendas de los estados de Nueva York y New Jersey.

Inditex y los sindicatos que representan a sus empleados participan en un diálogo continuo, abierto y constructivo. Como consecuencia de ello, y ante el aumento de consultas y negociaciones durante el ejercicio 2020, ambas partes han mantenido una cooperación y apoyo



constante, que han permitido activar los mecanismos necesarios para proteger a nuestra plantilla ante la situación provocada por la pandemia de coronavirus, así como poner las bases para articular el proceso ineludible de transformación digital de manera consensuada.

En España, nuestro mercado sede, se activaron mecanismos para la continuidad de nuestras operaciones desde el primer momento y se alcanzaron acuerdos para la estabilidad del negocio:

- Protocolo de Contingencia para el trabajo en remoto y la digitalización de procesos de todos los departamentos de Servicios Centrales, oficinas de Logística y Fabricación.

- Acuerdos con las representaciones de los trabajadores de logística para la continuidad de los servicios necesarios, incluidas las dos semanas de paralización de las actividades no esenciales durante la primavera de 2020.



*El 100% de los empleados del Grupo Inditex está cubierto por el Acuerdo Global firmado con la Federación Sindical Internacional UNI Global Union.*

- Acuerdos con las representaciones de los trabajadores de las tiendas para la continuidad e intensificación de las actividades de preparación de pedidos *online* en nuestras tiendas.
- Activación de un porcentaje de las capacidades de nuestras fábricas para la gestión de la fabricación de mascarillas y batas.
- Acuerdo Estatal con los sindicatos mayoritarios CCOO y UGT para la prestación de servicios en las mejores condiciones de seguridad y salud, tanto para la plantilla como para los clientes. Este acuerdo, que se alcanzó durante la desescalada inicial, se extendió a la organización del trabajo en lo relativo a condiciones de horarios y turnos de trabajo para respetar las medidas sanitarias, acuerdo que continúa en vigor.

Por otro lado, en 2020 se firmó el acuerdo marco estatal entre las Cadena comerciales de Inditex en España y las Federaciones de Servicios de CCOO y de Servicios, Movilidad y Consumo de UGT sobre las condiciones laborales en las plantillas de tiendas absorbidas como consecuencia del Plan de Transformación Digital y del concepto de Tienda Integrada. El objetivo prioritario era fijar las bases que posteriormente han permitido iniciar los procesos de negociación con cada una de las cadenas comerciales de Inditex en materia de modificación sustancial de las condiciones de trabajo y de movilidad geográfica, lo que al mismo tiempo permitiría afrontar los retos de la transformación digital de la Compañía y la consecuente adaptación de la plantilla a la realidad comercial del momento.

En el resto de los mercados donde existe representación local de nuestros empleados, se contó desde el inicio con su colaboración para comenzar las negociaciones oportunas y alcanzar acuerdos centrados en la protección del empleo, en la implantación de las medidas de seguridad, salud e higiene adecuadas, así como en la continuidad de las operaciones.

Por su parte, el Comité de Empresa Europeo (CEE), que nació con el objetivo de convertirse en un órgano de garantía y efectividad de la información y consulta a los trabajadores en cuestiones de naturaleza transnacional, ha desempeñado un papel crucial como órgano de representación de nuestros empleados en Europa e interlocutor natural de la Compañía en todo lo relacionado con la situación derivada de la emergencia sanitaria mundial.

Desde el inicio de la pandemia se ha mantenido un diálogo permanente con el Comité Restringido del CEE, formado por 5 miembros, cuyo rol principal es actuar de interlocutor habitual con la Compañía, sin perjuicio de las dos reuniones plenarias celebradas por videoconferencia en los meses de junio y diciembre de 2020. En el transcurso de las reuniones, los miembros del pleno del CEE fueron informados de primera mano de aquellos aspectos que preocupaban a nuestros empleados, especialmente en materia de seguridad y salud, pero también sobre la situación económica y en relación con todas las acciones humanitarias que se estaban llevando a cabo por parte del Grupo.

La celebración de la primera reunión plenaria del CEE tuvo lugar el día 17 de junio de 2020 con la participación de siete países: España, Francia, Italia, Bélgica, Luxemburgo, Portugal y Austria. Posteriormente, en el mes de diciembre, el CEE se reunió en pleno extraordinario para realizar el balance del final del ejercicio, que culminó con una declaración conjunta de Inditex y el CEE ante el Plan Estratégico de Transformación Digital y el compromiso de colaboración entre las partes.

Este bagaje en las relaciones sociales ha supuesto que, a nivel global, el porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo de ámbito local se mantenga en el 60% (60% y 70% en el ejercicio 2019 y 2018, respectivamente) mientras que, dentro del continente europeo, el porcentaje se situaría de nuevo cerca del 70%, al igual que en los ejercicios 2018 y 2019.

## 1.3.1. Organización del trabajo

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

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

Esta línea de compromiso en materia de cumplimiento de la jornada de trabajo se reitera en el Acuerdo Global con UNI, en el que se incluye un párrafo dedicado a las directrices marcadas por los Convenios 1 y 47 de la OIT, sobre la jornada diaria y semanal de ocho y cuarenta 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.

Durante 2020, para proteger la seguridad y salud de nuestras personas durante el confinamiento, se puso en marcha el teletrabajo para aquellos puestos donde fuera posible, fundamentalmente en nuestras oficinas y sedes corporativas en España y en el resto de mercados.

La situación obligó en determinados equipos de trabajo a poner en marcha iniciativas inéditas. Por ejemplo, se tomaron fotos a distancia para las campañas y colecciones de nuestras tiendas *online*, en lugar de en nuestros habituales platós. De este modo, se ha conseguido mitigar el impacto en la actividad durante los períodos de confinamiento y que nuestras tiendas *online* no quedaran desprovistas de las nuevas referencias, productos y colecciones que llegaban.

En nuestras sedes corporativas pusimos también en marcha diversas medidas para facilitar el teletrabajo, desde la entrega de equipos portátiles para el conjunto de empleados a formaciones en herramientas específicas, necesarias para garantizar el desarrollo de la actividad profesional.

En paralelo, preparamos un plan de contingencia por colectivos, que priorizaba la transición al trabajo en remoto a los colectivos más vulnerables. Esto permitió anticiparnos a la declaración del estado de alarma en España (y a otras situaciones similares decretadas en otros países) y reforzar los equipos de Soporte de Tecnología para atender posibles incidencias. Al respecto, es importante destacar que el teletrabajo se puso en marcha tanto en los mercados donde era obligatorio como en aquellos donde únicamente se recibían recomendaciones por parte de las autoridades.

El trabajo en nuestros centros de distribución logística no cesó en ningún momento para continuar dando soporte a la venta *online* y a las tiendas que permanecían abiertas durante este período. Se alcanzaron acuerdos con las representaciones de los trabajadores de logística para la continuidad de los servicios necesarios, lo que permitió garantizar la salud y seguridad de nuestras personas con medidas como la organización del trabajo en turnos estancos. Además, se puso a disposición de las autoridades sanitarias, empresas y particulares nuestra capacidad logística para el abastecimiento de material sanitario.

 Más información en el apartado 4.1. *Donaciones covid-19*, de esta Memoria Anual.

Al mismo tiempo, nuestras fábricas y patronistas mantuvieron su actividad siguiendo los protocolos sanitarios marcados por la Compañía, a excepción de las semanas de paralización de actividades no esenciales. Además, se implicaron de lleno en la confección y fabricación de mascarillas y batas sanitarias, bienes escasos y de primera necesidad en los hospitales en los meses que siguieron a la declaración del estado de alarma en España, en marzo de 2020.

Por otro lado, durante el período en que las tiendas físicas permanecieron cerradas, nuestros empleados de tienda prestaron el apoyo necesario para la venta *online*, reforzando la preparación de pedidos que se despachaban desde nuestras tiendas de todo el mundo.

Planificamos un retorno progresivo a los centros de trabajo cuando fuese posible, poniendo en marcha las medidas necesarias para proteger la salud y seguridad de nuestras personas y cumpliendo en todo momento con la normativa aplicable en cada mercado: control de aforos, control de temperatura, refuerzo de los servicios médicos, restricción de visitas y viajes, dispensación de mascarillas y geles hidroalcohólicos, entre otras. Todo ello en colaboración con los comités locales de seguridad y salud.

 Más información en el apartado 1.1.1. *Salud, seguridad y bienestar de nuestras personas* de esta Memoria Anual.



# Orientación al cliente

# 1.4. Orientación al cliente



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

ORIENTACIÓN AL CLIENTE:  
COMUNICACIÓN RESPONSABLE

## 1.4.1. Inditex, un modelo por y para el cliente

La manera en la que una empresa elige relacionarse con sus clientes cimenta su propia identidad, define su modelo de negocio y modula su creación de valor y el impacto que genera tanto en las personas como en las comunidades donde desarrolla su actividad.

De este modo, en Inditex creemos que escuchar a nuestros clientes no es una opción, sino el punto de partida de una actividad esencial y única que, al margen de los diversos canales en los que se produzca, sirva para conocer qué productos demanda y para ofrecérselos en el momento y en el lugar adecuado. Sólo el apropiado engranaje de estos tres elementos (escucha – identificación de las necesidades – oferta) puede brindar al cliente la mejor experiencia de compra.

Todas las áreas de actividad del Grupo están dedicadas a satisfacer estas premisas y a garantizar la mejor experiencia de compra. Así, nuestros equipos de tienda y *online* trabajan junto a los diseñadores y equipos de producto para entender las necesidades del cliente e identificar las tendencias.

Los equipos de imagen y coordinación buscan, por su parte, la mejor puesta en escena y diferentes looks y posibilidades para sacar el máximo partido a nuestros productos y para ello cuentan con la colaboración de fotógrafos, estilistas y modelos. Al respecto, somos conscientes de que nuestras campañas y las imágenes de los modelos tienen un gran impacto en nuestros clientes, por lo que resulta de vital importancia que transmitan una imagen positiva, multicultural y diversa; a la vez que presentan del modo más detallado y fiel las características y calidades de nuestros productos.

En paralelo, el estudio de arquitectura trabaja en la creación y desarrollo de espacios comerciales únicos, agradables y accesibles, donde innovaciones tecnológicas como el RFID, el SINT (stock integrado), el

Modo Tienda, el silo para la recogida de pedidos *online* o las cajas de autopago -proyectos, todos, específicamente desarrollados en el seno de Inditex-, faciliten la relación del cliente con nuestras marcas.

Más información en el capítulo 2.1. *Innovación* de esta Memoria Anual.

En última instancia, esta ecuación ha favorecido el desarrollo de un modelo integrado de tiendas y *online* en el que el cliente puede acceder a nuestros productos cuándo, dónde y cómo prefiera. Un modelo único, que demanda una operativa eficiente, intuitiva e innovadora, que permite al cliente transitar de la tienda al canal *online*, y viceversa; y que ofrece múltiples alternativas para hacer de la compra un acto único e integrado.

Gracias a este modelo, nuestros clientes pueden por ejemplo conectar con nuestras novedades a través de la tienda *online* y acabar realizando la compra en la tienda, o visitar las tiendas, pero comprar *online* y solicitar la posterior entrega en el domicilio.

El modelo integrado ha permitido, al mismo tiempo, **mitigar el impacto de la covid-19 y del confinamiento domiciliario** en nuestro balance financiero. De hecho, con sólo el 18% de nuestras tiendas de todo el mundo plenamente operativas durante el ejercicio y las medidas restrictivas en cuanto a aforos, horarios y cierres temporales, Inditex facturó 20.402 millones de euros y logró un beneficio superior a los 1.100 millones, al tiempo que mantenía su margen bruto en 55,8%.

Además del impacto financiero del que nuestro modelo nos ha protegido, **las ventas online crecieron a un ritmo muy destacado** del 77% a tipo de cambio constante respecto al mismo periodo del año anterior. El avance de la venta *online* también ha permitido que las páginas web del Grupo registrasen en 2020 más de 5.200 millones de visitas (más de 3.500 millones en 2019), lo que supone 14,2 millones de visitas diarias a las páginas web de los distintos formatos comerciales. Unas cifras que atestiguan la importancia crítica de escuchar a nuestros clientes y de identificar y atender sus necesidades de la manera más adecuada, en un **contexto complejo y de cambio radical** de sus necesidades y modo de vida.

## El cliente, en el centro de nuestro modelo de negocio



### LA COMPRA, UN ACTO ÚNICO E INTEGRADO

Trabajamos proactivamente para que el cliente perciba la compra como un **acto único al margen del canal donde se produzca**, en un proceso donde desaparecen las rigideces del canal físico y del **online**. Una filosofía que aspira a lograr una relación verdaderamente única e integrada del cliente con nuestras marcas.



### UNA RELACIÓN A LARGO PLAZO

Fomentamos la proximidad en la relación con nuestros clientes y nos esforzamos para merecer su fidelidad y confianza. El compromiso de **entender a cada cliente como único** es el mismo ahora que cuando abrimos nuestra primera tienda en 1975.



### LA ESCUCHA Y NUESTRA RESPUESTA

**La demanda del cliente se encuentra con la creatividad de nuestros diseñadores a través de los múltiples canales:**

**tienda física y online.** Así se nutren tanto los equipos de producto como los relacionados con la experiencia de compra, que evolucionan de forma permanente e integrada para que el cliente siga siendo protagonista de la relación.



### LA CREACIÓN DE EXPERIENCIAS

Cuando un cliente se aproxima a nuestras marcas, tiene en mente una experiencia diferente no siempre vinculada a un proceso de compra. Por eso, queremos poner a su disposición las creaciones que demandan y facilitar **una experiencia que trascienda la compra para convertirse en una experiencia de ocio.**



## 1.4.2. Respuesta a nuestros clientes en 2020

En Inditex creemos que una experiencia de compra satisfactoria no se circunscribe únicamente al momento de la venta. Por ello, buscamos mantener con nuestros clientes una relación fluida, cercana y basada en la confianza.

Para afrontar los retos que implica la atención a clientes de más de 200 mercados de todo el mundo, formamos a nuestros equipos en el conocimiento del producto, sus atributos sostenibles, los procesos de tienda, la orientación al cliente y el respeto a la diversidad y la inclusión.

Asimismo, y con el objetivo de situarnos lo más cerca posible de nuestros clientes, nuestros call center de todo el mundo atienden en las lenguas propias de los mercados donde tenemos presencia comercial: castellano, gallego, catalán, euskera, inglés, francés, portugués, ruso, chino tradicional, chino simplificado, italiano, polaco, ucraniano, rumano, griego, turco, alemán, checo, eslovaco, croata, esloveno, holandés, húngaro, danés, sueco, noruego, finlandés, indonesio, árabe, coreano, malayo, vietnamita, japonés, hindi, búlgaro y hebreo.

Inditex también trabaja para garantizar la accesibilidad de sus instalaciones, tanto la de sus tiendas como la de sus páginas de venta *online*. En este sentido, **las tiendas del Grupo cumplen con los estándares arquitectónicos de accesibilidad** que permiten a

personas con discapacidad el acceso y la circulación por el establecimiento, así como garantizar una experiencia de compra satisfactoria para el consumidor.

La accesibilidad es también un elemento importante en las páginas web del Grupo, que cumplen las **Pautas de Accesibilidad o Principios Generales de Diseño Accesible** establecidas por el Grupo de Trabajo Web Accessibility Initiative (WAI) perteneciente al World Wide Web Consortium (W3C, por sus siglas en inglés). Además, en 2020 y gracias al **proyecto de accesibilidad digital con EqualWeb**, se ha reforzado la adopción de menús de accesibilidad en las páginas web del Grupo ya iniciada en 2019.

Estos menús, visibles desde las páginas de inicio de cada web, ofrecen una variedad de ajustes de voz y navegación, color y contenido, para garantizar una experiencia de navegación inclusiva y sin barreras para usuarios y clientes.

La página web corporativa de Inditex, así como las de Zara, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe en España ya incorporan este menú de accesibilidad, cuya implantación está ya también en marcha en el resto de las páginas web de las distintas marcas y mercados con presencia comercial.

### a) Canales de atención al cliente: contactos y nivel de servicio

Desde las áreas de atención al cliente de las cadenas del Grupo, se atendieron en 2020 un total de 53.735.989



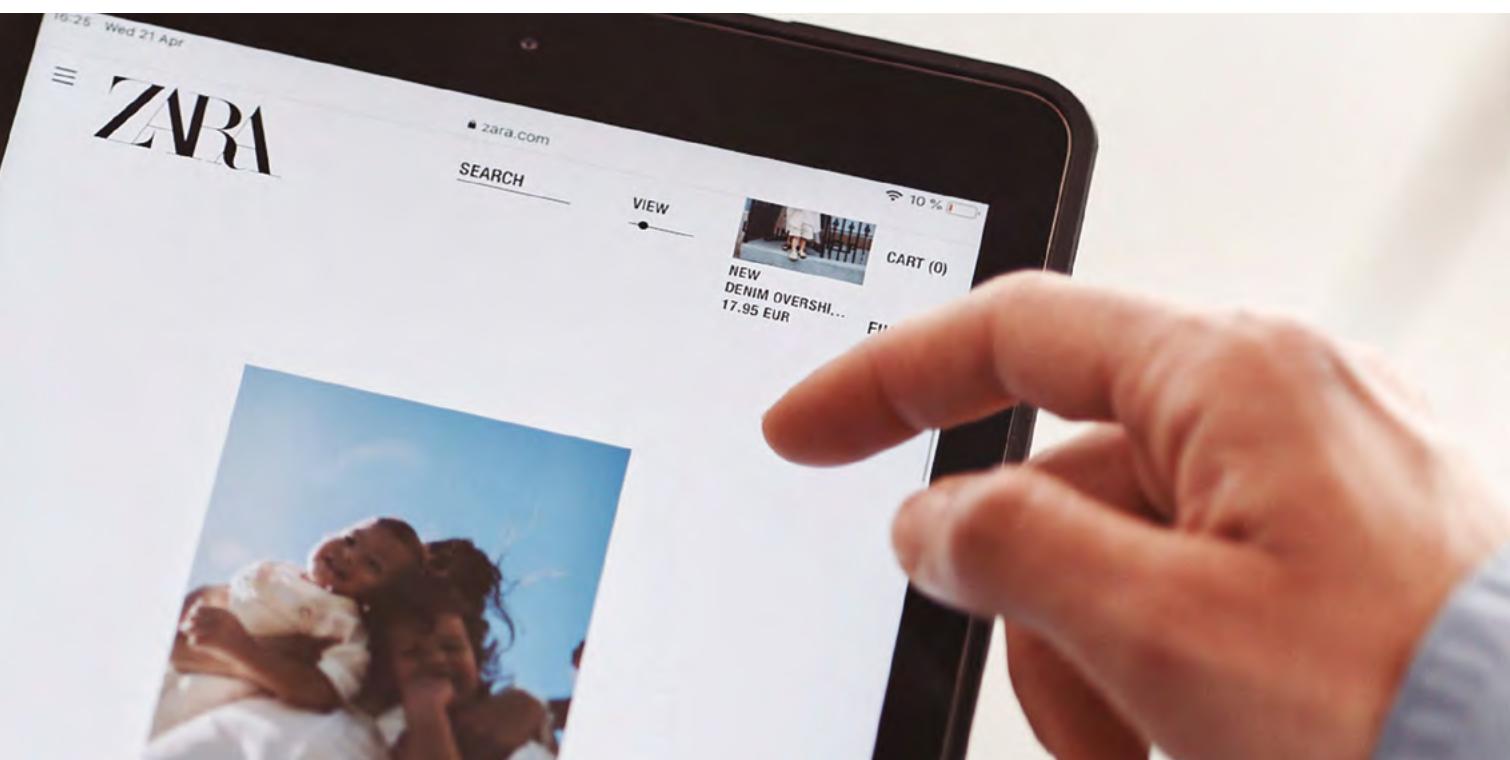
de contactos por diferentes canales (llamadas, correos electrónicos, chats y mensajes a través de perfiles de redes sociales), relacionados con las más diversas cuestiones relativas a producto, proceso de compra, envíos, posibles incidencias o cuestiones de actualidad que afecten a las cadenas, entre otros asuntos. El incremento en el número de contactos respecto al ejercicio 2019 se explica por el aumento de los pedidos *online* y el cierre de las tiendas

durante la pandemia, ya que el grueso de las consultas que gestionan nuestros servicios de atención al cliente se refiere a cuestiones sobre el estado de los pedidos, plazos de entrega, etc.

El nivel de servicio (entendido como el porcentaje de contactos atendidos sobre el total y ponderado con el peso de los contactos de cada cadena) se situó en el 90%.

#### RESPUESTA A NUESTROS CLIENTES

	2020			2019			2018		
	Nº CONTACTOS	NIVEL DE SERVICIO	Nº SERVICIOS ATENDIDOS	Nº CONTACTOS	NIVEL DE SERVICIO	Nº SERVICIOS ATENDIDOS	Nº CONTACTOS	NIVEL DE SERVICIO	Nº SERVICIOS ATENDIDOS
<b>ZARA</b>	40.009.841	92%	36.848.936	21.559.476	97%	20.912.691	19.320.000	96%	18.547.200
<b>ZARA HOME</b>	2.856.719	98%	2.800.376	1.368.310	93%	1.278.275	905.907	92%	833.434
<b>PULL&amp;BEAR</b>	3.724.755	72%	2.666.292	1.820.713	86%	1.565.813	3.033.792	94%	2.851.764
<b>Massimo Dutti</b>	828.548	85%	700.505	2.010.181	93%	1.869.468	1.366.782	89%	1.216.436
<b>Bershka</b>	2.551.062	84%	2.150.189	1.161.875	92%	1.068.925	1.874.696	85%	1.593.492
<b>Stradivarius</b>	2.241.811	83%	1.860.808	1.212.346	71%	860.766	1.511.405	97%	1.466.063
<b>OYSHO</b>	1.393.302	93%	1.299.341	889.846	99%	881.214	922.297	80%	737.838
<b>UTERQÜE</b>	129.951	81%	105.644	90.635	85%	76.904	97.864	93%	91.014
<b>TOTAL</b>	<b>53.735.989</b>	<b>90%</b>	<b>48.432.091</b>	<b>30.100.931</b>	<b>95%</b>	<b>28.514.056</b>	<b>29.032.743</b>	<b>94%</b>	<b>27.337.240</b>





*En 2020, las cadenas de Inditex superaron los 199 millones de seguidores en redes sociales.*

## Seguidores en Redes Sociales

PRINCIPALES REDES SOCIALES DE NUESTRAS CADENAS POR NÚMERO DE SEGUIDORES

	INSTAGRAM	FACEBOOK	WEITAO	WECHAT	TWITTER	OTROS	TOTAL
<b>ZARA</b>	44.337.575	29.744.071	22.966.663	3.234.724	1.441.424	4.441.659	<b>106.166.116</b>
<b>ZARA HOME</b>	6.600.000	2.832.932		122.341	85.500	276.927	<b>9.917.700</b>
<b>PULL&amp;BEAR</b>	7.201.969	7.322.705	6.690.000	267.417	372.790	765.884	<b>22.620.765</b>
<b>Massimo Dutti</b>	2.717.400	4.319.249	4.261.651	267.645	80.860	540.773	<b>12.187.578</b>
<b>Bershka</b>	9.600.000	11.817.000		361.000	488.900	1.072.800	<b>23.339.700</b>
<b>OYSHO</b>	2.507.903	3.391.000	3.710.595	152.030	115.000	253.646	<b>10.130.174</b>
<b>Stradivarius</b>	7.160.457	6.061.920		127.405	256.000	339.525	<b>13.945.307</b>
<b>UTERQÜE</b>	736.387	348.760		26.717	18.865	33.201	<b>1.163.930</b>
<b>TOTALES</b>	<b>80.861.691</b>	<b>65.837.637</b>	<b>37.628.909</b>	<b>4.559.279</b>	<b>2.859.339</b>	<b>7.724.415</b>	<b>199.471.270</b>

En 2020, los seguidores de las cadenas de Inditex en las distintas redes sociales superaron los 199 millones (175 millones en 2019 y 143 millones en 2018).

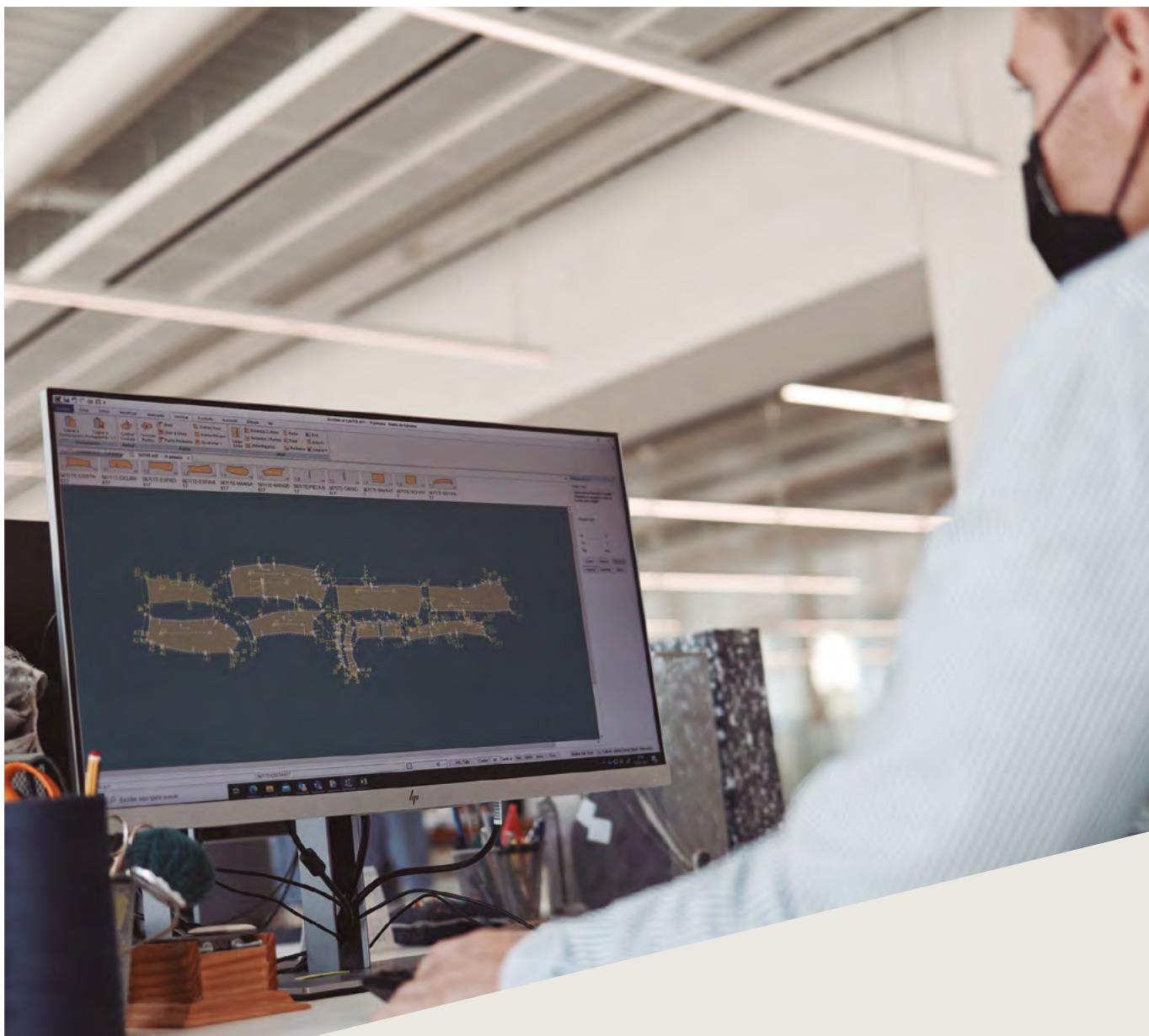
Las cuentas de **Facebook** e **Instagram** de cada una de las marcas, con más de 65 millones y de 80 millones de usuarios, respectivamente (más de 61 millones y de 70 millones en 2019; y 60 millones y 55 millones en 2018, respectivamente) son las redes sociales que cuentan con un mayor número de seguidores.

En la cuantificación del número de seguidores de las cadenas se incluyen los perfiles propios de las redes sociales de mayor relevancia, tanto de mercados concretos (por ejemplo, Weitao en China) como las que adquieren una relevancia notable (por ejemplo, TikTok, Line, Pinterest o LinkedIn, cuyo número de seguidores se incluye en la categoría Otros).

## b) Mecanismos de reclamación y respuesta

En España, por su parte, se gestionaron en 2020 un total de 4.814 expedientes de Consumo y Comercio (6.436 en 2019 y 6.586 en 2018) de todas nuestras marcas, entre los que se incluyen requerimientos en materia de consumo y comercio, actas de inspección, expedientes y hojas de reclamaciones.

Del total, Inditex ha contestado a 2.956 hojas de reclamación y a 500 expedientes, entre los que se incluyen, fundamentalmente, requerimientos y actas de inspección. Todas las cadenas de Inditex distinguen las reclamaciones y quejas dentro de la tipificación de las consultas recibidas.



## Reclamaciones de Salud y Seguridad

En Inditex contamos con exigentes estándares, planes de formación y sensibilización y programas de prevención y control que permiten alcanzar las cotas máximas de salud y seguridad. Sin embargo, ante la posible aparición de incidencias, nuestros equipos de salud y seguridad de producto están plenamente coordinados con los equipos de atención al cliente, de tiendas y de cualquier otra área de la Compañía donde pueda llegar información sobre incidencias y/o reclamaciones. De este modo, cualquier notificación realizada por un cliente, organismo de control, ONG o cualquier otra entidad relacionada con la salud,

seguridad y sostenibilidad medioambiental de producto, es dirigida a los equipos técnicos para su evaluación y seguimiento. En aquellos casos donde hubiese indicios de que un producto comercializado pudiera ser inseguro para los consumidores, se llevaría a cabo la retirada de la venta, la recuperación de las unidades vendidas, y la comunicación a los consumidores por los canales pertinentes.

Durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018 no se ha realizado ninguna retirada del mercado en materia de salud y seguridad de producto.



Más información en el apartado 3.3.4. Salud y seguridad de nuestros productos de esta Memoria Anual.



# Seguridad de la información y privacidad

# 1.5. Seguridad de la información y privacidad



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

SISTEMAS DE GESTIÓN  
Y CONTROL DE RIESGOS

## 1.5.1. Seguridad de la Información

En Inditex concebimos la tecnología como un vehículo facilitador de la relación entre nuestras marcas y el cliente. En este sentido, la tecnología permite mejorar la experiencia de compra y que el cliente pueda interactuar con las marcas y satisfacer sus demandas en todo momento, al margen del canal donde se produzcan.

Para la consecución de estos objetivos, la Compañía asigna la máxima prioridad a la protección de la información y a la disponibilidad de todos los procesos que dan soporte a estos canales, siendo el departamento de Seguridad de la Información el área encargada de velar por ello.

Este compromiso se reforzó en 2019 al más alto nivel con la revisión y aprobación de la Política de Seguridad de la Información por parte del Consejo de Administración. Esta Política establece los principios y directrices con los que Inditex protegerá su información de conformidad con la normativa aplicable y con sus valores éticos, así como con lo previsto en el Reglamento del Comité de Seguridad de la Información.

En paralelo, hemos avanzado en la protección de los canales de venta en tienda y *online*. También hemos establecido procesos de mejora para la supervisión de los requerimientos de seguridad definidos, y hemos integrado además estos procesos de supervisión de la seguridad desde el momento de la contratación de servicios a terceros.

Por otro lado, se ha ampliado el programa existente de recompensas privado para la identificación de posibles mejoras en nuestros canales *online* y se han reforzado los sistemas y procesos de detección, protección y respuesta ante incidentes.

En materia de formación, hemos puesto en marcha diversas campañas para nuestros empleados y colaboradores cuyo objetivo es evaluar y fomentar su nivel de concienciación en materia de seguridad.

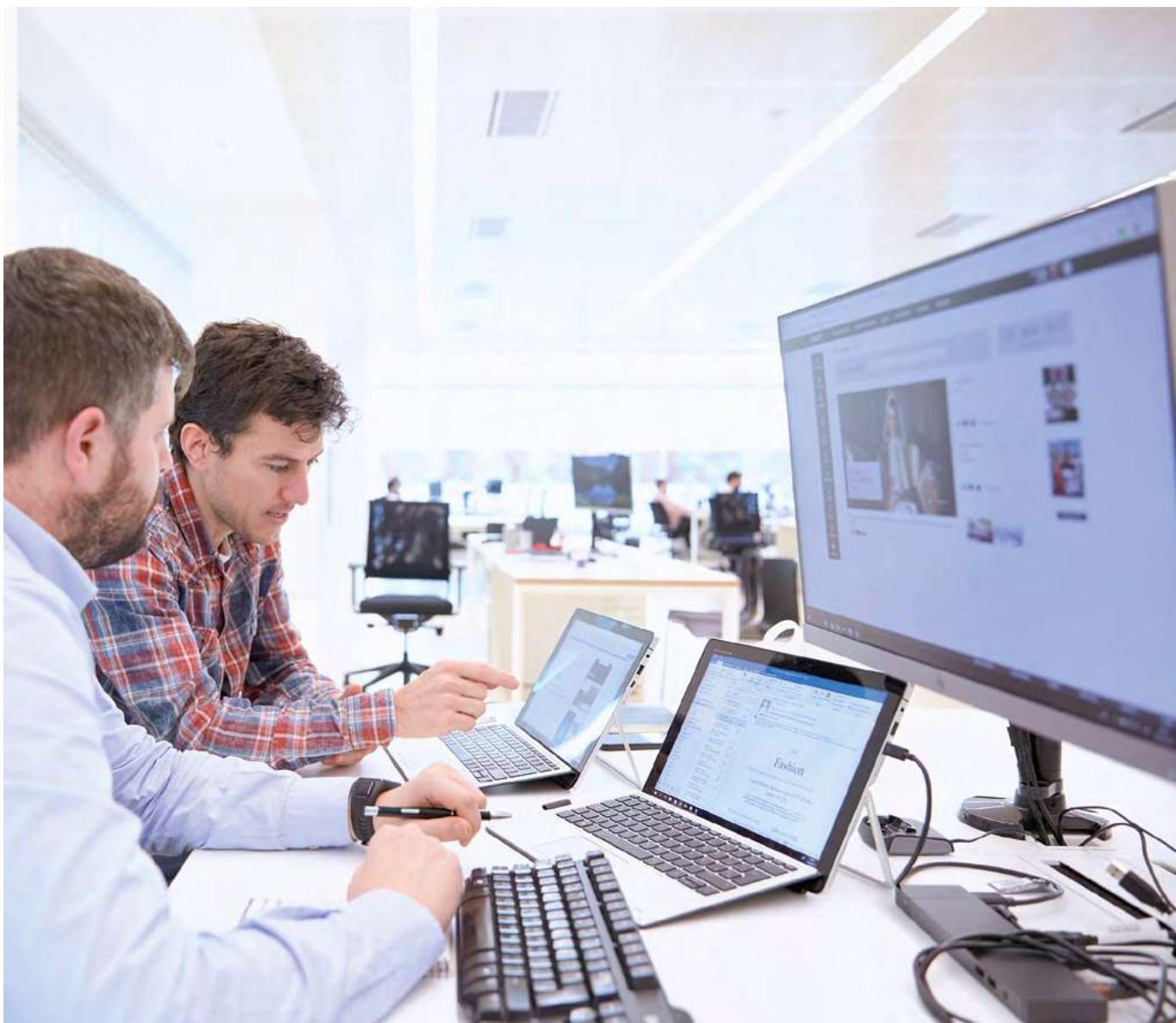
Durante el ejercicio 2020, y como consecuencia de la irrupción de la pandemia mundial provocada por la covid-19, se ha puesto especial énfasis en los planes de trabajo en remoto y la gestión de sus riesgos asociados. En concreto, se ha adecuado la capacidad ya existente de los canales y sistemas de acceso remoto según las necesidades operativas. También se han reforzado las medidas de protección y control de estas conexiones. De forma adicional a las acciones de formación antes descritas, también se han lanzado campañas específicas en este sentido.

También, derivado del incremento en este ejercicio de los ciberataques a empresas a nivel mundial, sin impacto significativo para las operaciones de la Compañía a fecha de elaboración de este informe, se han puesto en marcha distintos grupos de trabajo. Estos grupos, bajo supervisión del Comité de Seguridad de la Información, han tenido como objetivo la evaluación de las medidas de control existentes, impulsar los planes que ya estaban en marcha y proponer o implantar nuevas medidas de protección.

Conscientes de la importancia de la mejora continua del modelo de gestión de Seguridad de la Información, en Inditex seguimos realizando inversiones para disponer de tecnologías y controles que permitan la consecución de los objetivos estratégicos. Al respecto, el Comité de Seguridad de la Información es el órgano que vela porque las buenas prácticas sobre la gestión de la seguridad se apliquen de manera efectiva y consistente en toda la Compañía.

## 1.5.2. Protección de Datos Personales y Privacidad

La privacidad es uno de los principales valores de Inditex. Trabajamos sobre la base de nuestra Política de Cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad, aprobada por el Consejo de Administración, con el objetivo de fomentar una cultura de la privacidad en la que todas las personas que forman parte de Inditex estén involucradas.



El cliente es el centro de nuestro negocio. En este año, en el que la innovación y la digitalización han sido fundamentales para acompañar a los clientes en su experiencia de compra, se ha trabajado con los equipos de negocio en los proyectos que han desarrollado y que llevan el tratamiento de datos personales, para que estos nazcan con la privacidad incorporada desde su diseño y por defecto. El objetivo es que los datos personales de nuestros clientes estén protegidos de conformidad con las normativas aplicables y con los estándares internos adoptados por Inditex, así como garantizar la transparencia e información sobre el uso de sus datos personales y la efectividad de sus derechos.

Al mismo tiempo, hemos actualizado nuestras webs y apps potenciando la autogestión de la privacidad de nuestros clientes y usuarios con nuestro modelo de cumplimiento en materia de cookies y tecnologías similares.

A lo largo del ejercicio 2020 se ha colaborado estrechamente con el área de Seguridad y Salud Laboral para garantizar que las medidas para proteger la salud de nuestros empleados ante la pandemia de la covid-19 cumplieren también con las normas de privacidad aplicables y con los estándares de la Compañía.

Al mismo tiempo, llevamos a cabo una mejora continua del modelo de gestión de la protección de datos personales y privacidad. Esta labor se desarrolla en virtud del asesoramiento del departamento corporativo de Protección de Datos y Privacidad; de la supervisión de la delegada de Protección de Datos (DPO-Data Protection Officer) global del Grupo; y del reporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que en 2020 incluye el informe de auditoría de cumplimiento del Reglamento General de Protección de Datos de Inditex en Europa.



# Sólida arquitectura de *Compliance*

# 1.6. Sólida arquitectura de *Compliance*



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

COMPORTAMIENTO ÉTICO Y  
GOBIERNO; SISTEMAS DE CONTROL  
Y GESTIÓN DE RIESGOS

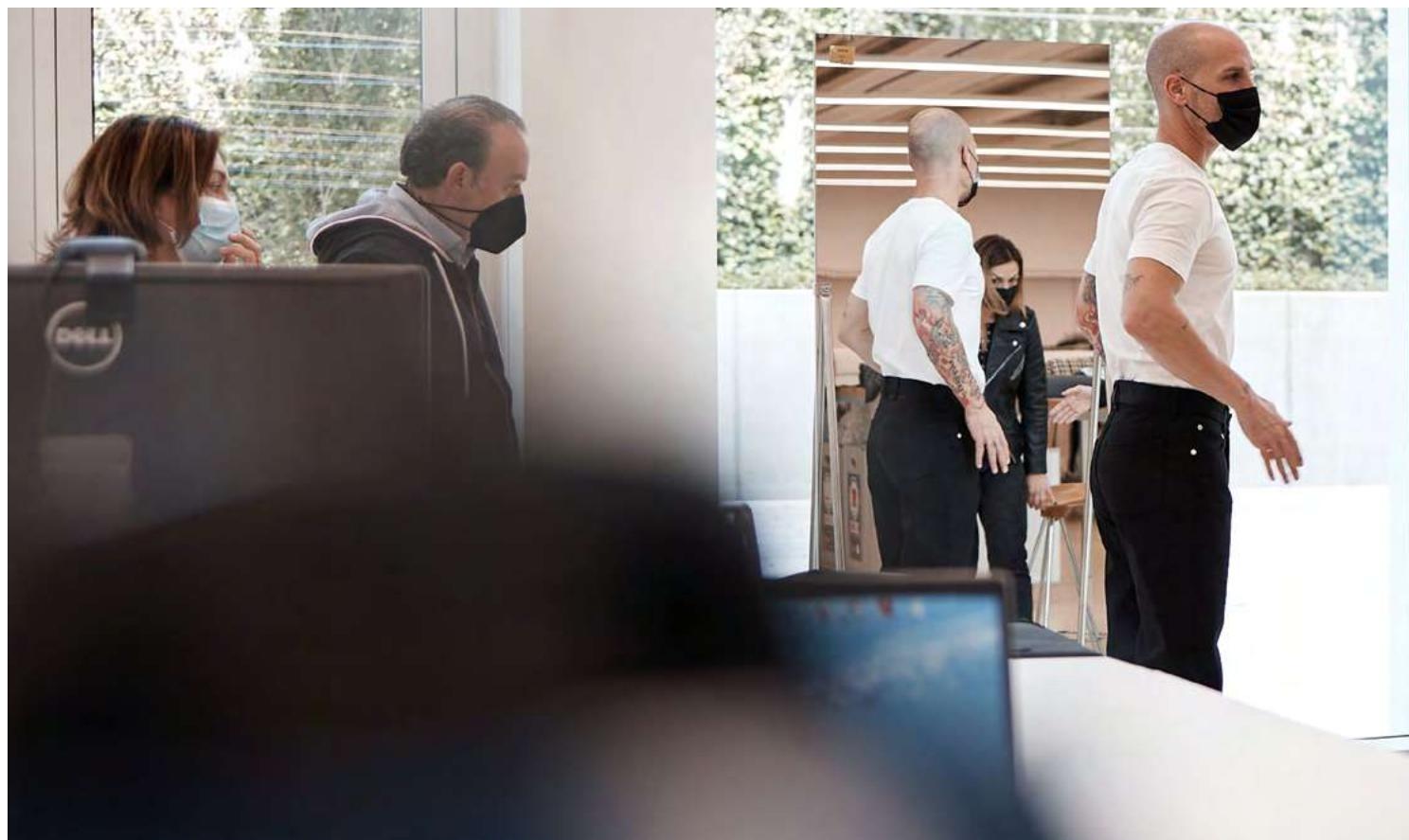
Inditex cuenta con un robusto Sistema de *Compliance*, que se configura como un modelo de organización, prevención, detección, control y gestión de riesgos legales y reputacionales, derivados de potenciales incumplimientos de normas imperativas, normas internas y mejores prácticas que resultan de aplicación.

## 1.6.1. Cultura ética corporativa interna

El desarrollo de una cultura ética corporativa constituye un elemento esencial de este Sistema de *Compliance*.

Este Sistema no sólo tiene como objetivo establecer un sistema de cumplimiento normativo, con el fin último de evitar y, en su caso, limitar cualquier tipo de responsabilidad para la Sociedad, sino que además persigue mostrar nuestro más firme compromiso de buen gobierno y de sostenibilidad social y medioambiental, y transmitir dicha cultura ética corporativa a todos nuestros grupos de interés, promoviendo el respeto a los Derechos Humanos y laborales fundamentales en nuestra cadena de suministro.

Prueba de ello es la existencia del Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores como normas de alto nivel y ejes principales de nuestro Sistema de *Compliance*:



“

*El desarrollo de una cultura ética corporativa constituye un elemento esencial de nuestro Sistema de Compliance y persigue mostrar nuestro más firme compromiso de buen gobierno y de sostenibilidad social y medioambiental.*

## Código de Conducta y Prácticas Responsables

El Código de Conducta y Prácticas Responsables tiene como objetivo procurar un compromiso profesional, ético y responsable de Inditex y de todos nuestros empleados, en el desarrollo de sus actividades en cualquier parte del mundo, como elemento básico de su cultura empresarial en la que se asienta la formación y el desarrollo personal y profesional de sus empleados. A tal efecto, define los principios y valores que deben regir las relaciones entre el Grupo y nuestros principales grupos de interés: empleados, clientes, accionistas, socios de negocio, proveedores y aquellas comunidades en las que desarrollamos nuestro modelo de negocio.

Entre sus principios destacan el que **todas las operaciones del Grupo Inditex se desarrollarán bajo un prisma ético y responsable**; todas las personas, físicas y jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con el Grupo Inditex, recibirán un **trato justo y digno**, y que todas las actividades del Grupo se realizarán de la manera más **respetuosa con el medioambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales**.

Incluye una serie de **compromisos de conducta y de prácticas responsables**, entre ellos, y en lo que a este apartado concreto se refiere:



- el cumplimiento de la legislación aplicable y la normativa interna de Inditex;
- el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y de la normativa y buenas prácticas en materia de empleo, salud y seguridad en el trabajo;
- la obligación de actuar conforme a los criterios de respeto, dignidad y justicia, teniendo en cuenta la diferente sensibilidad cultural de empleados y/o clientes, su diversidad y multiculturalidad, no permitiendo la violencia, el acoso o abuso, ni la discriminación;
- el cumplimiento de estándares de salud y seguridad de producto, que garantizan que los artículos de Inditex no implican riesgos para la salud y/o seguridad;
- el establecimiento de relaciones lícitas, éticas y respetuosas con proveedores y autoridades públicas, que estén alineadas con las disposiciones internacionales para la prevención de la corrupción y el soborno;
- la obligación de evitar y controlar las situaciones de conflicto de interés;
- el deber de usar eficientemente los bienes y servicios de Inditex, y de proteger la información de la Compañía;
- la obligación de proteger la propiedad industrial e intelectual propia y ajena;
- el deber de registrar las operaciones con trascendencia económica con claridad y exactitud en los registros contables apropiados; y
- el desarrollo de la actividad de Inditex promoviendo la sostenibilidad social y medioambiental, como vía para la creación de valor para todos los grupos de interés.

**Estados Unidos, Puerto Rico y Canadá** cuentan con un Código de Conducta propio, adaptado a la normativa y mejores prácticas existentes en dichos territorios, que se inspira en el Código de Conducta y Prácticas Responsables del Grupo Inditex.

## Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores

Define los **estándares mínimos de comportamiento ético y responsable** que deben ser observados por todos los fabricantes y proveedores del Grupo a lo largo de toda la cadena de suministro, de acuerdo con la cultura empresarial del Grupo Inditex, firmemente asentada en el respeto de los Derechos Humanos.

Su aplicación se extiende a todos los fabricantes y proveedores que intervienen en los procesos de compra, fabricación y acabado de los productos que comercializa el Grupo y promueve y se asienta en los principios generales que definen el comportamiento ético de Inditex antes descritos. El cumplimiento de todos los estándares del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores es condición necesaria para que un proveedor o fabricante forme parte de la cadena de suministro de Inditex.



Más información sobre la aplicación práctica del Código de Fabricantes y proveedores en el apartado 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro, de esta Memoria Anual.

## 1.6.2. Sistema de Compliance y prevención de riesgos penales

### a) Estrategia

El Sistema de *Compliance* de Inditex tiene carácter transversal, lo que implica que es una función corporativa que abarca todos nuestros formatos comerciales.

La ordenación y coordinación de la gestión del Sistema de *Compliance* corresponde a la **Función de Compliance**, representada por el **Comité de Ética**, que actúa como órgano decisivo, y por **Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo** (en adelante, "**Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo**" o "**SG-DCN**"), que se encarga de la gestión operativa del mismo. La Función de *Compliance* realiza una doble función:

- (i) La coordinación, que supone que SG-DCN colabora con las distintas áreas y departamentos con funciones de *Compliance*, en la identificación de posibles riesgos de incumplimiento y en la definición e implantación de controles tendentes a evitar su materialización.
- (ii) El reporte periódico que realizan (i) todos los departamentos con función de *Compliance* a SG-DCN sobre todos aquellos aspectos críticos que puedan tener impacto en Inditex desde una perspectiva de *Compliance*; y (ii) el que realiza SG-DCN, tras consolidar la información recopilada en un informe que aprueba, semestral y anualmente, el Comité de Ética y que se eleva al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Este Sistema de *Compliance* se configura en torno a una **estructura de normas básicas (de alto nivel)**, aprobadas por el Consejo de Administración, y de cumplimiento transversal, y una serie de documentos organizativos.

Asimismo, el Sistema de *Compliance* del Grupo Inditex se encuentra regulado específicamente a través de la siguiente normativa:

- Los **Códigos de Conducta** del Grupo (apartado 1.6.1. anterior).
- **La Política de Compliance:** que establece los compromisos que nuestros empleados deben asumir, con independencia de su localización geográfica y de su puesto.
- **El Procedimiento de Gestión de Compliance:** que desarrolla el contenido de la citada Política y fija las medidas organizativas para prevenir, detectar y gestionar los Riesgos de Incumplimientos, reforzando una cultura de cumplimiento ético.

## Modelo de Prevención de Riesgos Penales

Dentro de este Sistema de *Compliance*, Inditex dispone asimismo de un **modelo de organización y gestión para la prevención de delitos** o Modelo de Prevención de Riesgos Penales, con el fin de **reducir la exposición a los riesgos** relacionados con la potencial comisión de delitos de corrupción, fraude y soborno, que se configura por medio de los siguientes documentos:

El Modelo de Prevención de Riesgos Penales, aprobado por el Consejo de Administración en 2016, y en particular, la Matriz, se somete a un **proceso continuo de evaluación y mejora**, con el fin de adecuarlo al desarrollo y crecimiento del Grupo Inditex y a los requerimientos legales, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia en cada momento, asegurando su efectividad.

Durante el ejercicio 2020 se ha actualizado la Matriz, mediante el análisis y revisión de los posibles riesgos inherentes a los procesos de las distintas actividades realizadas, teniendo en cuenta para ello las novedades legislativas, la aprobación y/o modificación de las normas internas y los cambios en la estructura organizativa y en determinados procesos de la Compañía.

Asimismo, con el objeto de mitigar los riesgos penales inherentes a las actividades que desempeñamos y a los delitos de corrupción pública y/o entre particulares identificados en la Matriz, se han monitorizado sus controles teniendo en cuenta la priorización de los riesgos determinada en el mapa de riesgos (en adelante, el "**Mapa**").

De acuerdo con el Mapa, que se actualiza cada año, los principales riesgos identificados en materia de corrupción, según su última actualización son: (i) la corrupción entre particulares; (ii) la corrupción en las transacciones internacionales; y (iii) el cohecho.

	<b>POLÍTICA DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES</b>
<p>Que asocia los compromisos de conducta ética asumidos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables con aquellos delitos cuya comisión la Compañía pretende evitar.</p> <p>Prohibe expresamente ofrecer, conceder, solicitar o aceptar, directa o indirectamente regalos o dádivas, favores o compensaciones, en metálico o en especie, cualquiera que sea su naturaleza o de cualesquier autoridades o funcionarios, incluyendo directrices específicas en el trato con funcionarios y administradores.</p> <p>La Política está a disposición de todos los empleados en la intranet de la Compañía.</p>	
	<b>PROCEDIMIENTO DE PREVENCIÓN DE RIESGOS PENALES</b>
<p>Que establece, entre otras cosas, los roles y responsabilidades de las áreas con funciones de control y verificación del Modelo, así como el reporte del mismo y las funciones del Comité de Ética en materia de prevención de riesgos penales, así como las medidas organizativas de la Compañía en la materia.</p>	
	<b>MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES PENALES</b>
<p>Que (i) enumera los riesgos penales; (ii) desglosa los eventos de riesgos aplicables a la operativa de Inditex; (iii) establece los controles que se han establecido para evitar la comisión de dichos eventos de riesgo; (iv) asigna el área responsable de realizar los controles y reportar las evidencias de su ejecución; y (v) la periodicidad con la que los mismos han de ser reportados (en adelante, también la "<b>Matriz</b>").</p>	

## Normativa anticorrupción

En el marco del Sistema de *Compliance* del Grupo, el Consejo de Administración de Inditex ha aprobado un conjunto de normativa interna que, en aplicación de nuestra cultura ética corporativa, formaliza y pone de manifiesto nuestro firme compromiso contra cualquier forma de corrupción, fraude, blanqueo de capitales o financiación ilegal.

En concreto, con el objeto de asegurar que todos nuestros empleados, así como los terceros con los que mantenemos relaciones de negocio, cumplan con lo dispuesto en las principales normas para la **prevención del soborno y la corrupción** existentes en los mercados en los que el Grupo está presente, contamos con las **Políticas de Integridad**, que, de acuerdo con las disposiciones del estándar ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno, enlazan con los valores éticos de nuestro Grupo y están formadas por:

**- Política de Donaciones y Patrocinios:** define lo que se entiende por donaciones y por patrocinios, y regula bajo qué supuestos pueden realizarse o no, así como el flujo de validación, documentación y aprobación de los mismos.

**- Política de Regalos y Hospitalidades:** define lo que se entiende por regalo y por hospitalidad, regula los requisitos para que su ofrecimiento y/o aceptación pueda considerarse válida y compatible con las normas de conducta de Inditex y establece un canal de comunicación y denuncias con el Comité de Ética.

**- Política de Relaciones con Funcionarios:** define lo que se entiende por soborno y por funcionario y prohíbe expresamente los sobornos en los sectores público y privado, incluidos los pagos de facilitación, incluso en los supuestos en los que tales pagos no resulten prohibidos por la legislación del país o territorio de que se trate. Asimismo, la Política establece los procesos de diligencia debida implantados para garantizar que el comportamiento de los terceros con los que se relaciona Inditex se encuentran alineados con los valores, normas y estándares éticos de la Compañía, la normativa aplicable en los mercados y las mejores prácticas existentes en materia anticorrupción.

Por otro lado, Inditex cuenta con la siguiente normativa específica en materia de **prevención y gestión de conflictos de interés** y de **prevención de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo**, respectivamente:

### - Política de Conflictos de Interés

Establece los principios y criterios a tener en cuenta para prevenir, detectar, comunicar y gestionar los conflictos de interés que puedan surgir en el desarrollo de las

actividades profesionales de los empleados de Inditex, y que pudieran comprometer la necesaria objetividad o profesionalidad en el desempeño de sus funciones.

### - Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo

Define los procesos de diligencia debida implantados en la Compañía, teniendo en cuenta las distintas actividades empresariales desarrolladas por Inditex, esto es:

- La limitación de cobros en efectivo en tiendas, por la que se desarrollan los mecanismos de control de cobros de efectivo a sus clientes en tienda; y
- La identificación y análisis de los potenciales riesgos de nuestros socios de negocio, proveedores y otros terceros, de acuerdo con las medidas de diligencia debida (*due diligence*) que se desarrolla en nuestra normativa interna (la Política y el Procedimiento de *Due Diligence*) y, en su caso, la legislación que resulte de aplicación.

## Diligencia debida (*due diligence*)

En línea con los principios y criterios de actuación establecidos en el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, en Inditex estamos firmemente comprometidos con la prevención de riesgos de *compliance* provenientes de terceros con los que mantenemos una relación comercial directa. En este sentido, la **Política de Due Diligence**, aprobada por el Consejo de Administración en septiembre de 2019, tiene por finalidad el alineamiento de las relaciones mantenidas por Inditex con sus socios de negocio, proveedores y grandes clientes, con los procesos descritos en el estándar internacional ISO 37001 de Sistemas de Gestión Antisoborno en las organizaciones, así como con la normativa y el resto de estándares más exigente en materia de anticorrupción.

El proceso de *Due Diligence* que la Política regula consiste en la **identificación y el análisis de todos los socios de negocio y terceros** con los que se relaciona comercialmente Inditex, desde el punto de vista de la corrupción, el fraude, las sanciones comerciales internacionales y/o cualesquiera otros riesgos de similar naturaleza. Por consiguiente, se trata de un proceso independiente, pero alineado con cualquier otro análisis social, medioambiental, operacional, financiero, comercial o de cualquier otra índole que el Grupo puede llevar a cabo con proveedores u otros terceros.

El desarrollo y la implementación de la Política se realiza sobre la base de una serie de principios:

 <p>Se establece la obligación de someter a este proceso de due diligence a la totalidad de <b>socios de negocio, grandes clientes, proveedores y terceros</b> con los que nos relacionamos comercialmente.</p>
<p><b>Es presupuesto previo y necesario</b> para poder iniciar relaciones comerciales con terceros.</p>
<p>Determina la <b>prohibición de mantener relaciones comerciales</b> con aquellos terceros respecto de los cuales <b>se hayan detectado riesgos de compliance</b>, y no se haya puesto en marcha un plan de acción para remediarlos o mitigarlos.</p>
<p>Se realizará con arreglo a los <b>principios de razonabilidad y proporcionalidad</b>, aplicando diferentes niveles de análisis en base a criterios como el volumen de negocio, el riesgo del sector o el mercado u otros elementos).</p>

En el marco del sistema de *Due Diligence*, contamos asimismo con el **Procedimiento de Limitación de Relaciones Comerciales con Proveedores en Mercados Restringidos o No Autorizados**, que establece limitaciones a la contratación con proveedores, permitiendo únicamente

la contratación con proveedores domiciliados en mercados autorizados por el Grupo (esto es, los que se adecúan a los criterios legales y de operatividad de negocio) y la realización de pagos a aquellos que, cumpliendo con el primer requisito, disponen además de cuentas bancarias domiciliadas en dichos mercados.

## Modelos de prevención de delitos y de la corrupción fuera de España

Por otro lado, en 2020 se ha continuado con la implantación de **modelos de compliance a nivel local**, que dan cumplimiento a los requerimientos normativos existentes en cada jurisdicción donde tenemos presencia, y se ha iniciado el proceso de homogeneización de los modelos de prevención de riesgos penales y anticorrupción, con plena alineación y coordinación con el sistema implementado en España que opera, además, como sistema global.

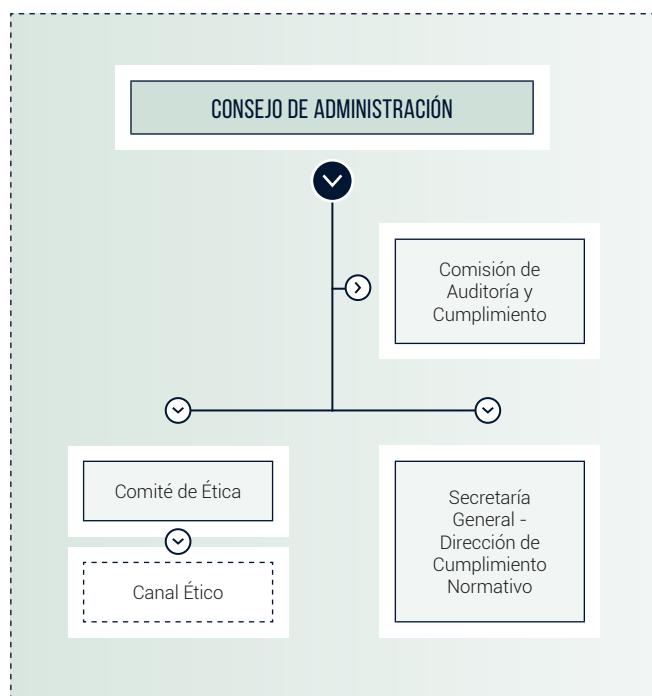
Además, durante el ejercicio 2020 se ha iniciado la implantación en México y Brasil de sendos modelos, con el objeto de dar cumplimiento a los requerimientos legales existentes en dichas jurisdicciones, siempre en coordinación con el Modelo. En ambos casos, han sido sometidos a un diagnóstico previo de auditoría interna y a un asesoramiento legal externo, con el fin de revisar su adecuación a la normativa, recomendaciones y buenas prácticas.

El estado y características de los modelos de *Compliance* implantados a nivel local a fin de ejercicio 2020 se detalla a continuación:

	DESCRIPCIÓN DEL MODELO	NORMATIVA O ESTÁNDAR DE REFERENCIA	ESTADO
FRANCIA	Modelo anticorrupción	<i>Loi Sapin II</i>	2º ciclo de monitorización
ITX RE DAC	Modelo anticorrupción	<i>Criminal Justice Act</i>	2º ciclo de monitorización
REINO UNIDO E IRLANDA	Modelo anticorrupción	<i>UK Bribery Act</i>	2º ciclo de monitorización
ITALIA	Modelo de prevención de delitos	<i>D. Lgs. 231/2001 - Responsabilità amministrativa da reato</i>	Revisión y actualización del modelo
RUSIA	Modelo anticorrupción	<i>Criminal Code   Anticorruption guidelines</i>	En proceso de implementación
TURQUÍA	Modelo anticorrupción	<i>Criminal Code   Anticorruption guidelines</i>	En proceso de implementación
MÉXICO	Modelo de prevención de delitos	N/A	Implementado

## b) Órganos de gestión y supervisión del Sistema de Compliance

Los órganos de gestión y supervisión del Sistema de *Compliance* y, en particular, del Modelo son:



La **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, que tiene atribuidas, entre otras, las siguientes funciones:

- (i) evaluar la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, incluidos los relacionados con la corrupción, y de las medidas previstas para evitar o mitigar el impacto de los riesgos detectados e identificados en la Matriz;
- (ii) identificar y reevaluar los riesgos financieros y no financieros más significativos;
- (iii) velar por que los mismos se mantengan y gestionen dentro de los niveles de tolerancia aceptados, y
- (iv) supervisar el cumplimiento y la eficacia de las políticas y procedimientos de *Compliance*.

Además, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informa al **Consejo de Administración**, trimestralmente y siempre que éste lo solicite, sobre el cumplimiento del Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Modelo de Prevención de Riesgos Penales; y puede realizar propuestas para la adopción de medidas tendentes a mejorar el cumplimiento del Modelo y del Sistema de *Compliance*.

El Comité de Ética y Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo, conforman la denominada Función de *Compliance*. **Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo**, que tal y como se ha explicado anteriormente, tiene atribuida la función de **gestión operativa del Sistema de Compliance** de Inditex y su Grupo, en general, y, en particular, del Modelo de Prevención de Riesgos Penales. Por su parte, el **Comité de Ética**, es el órgano interno encargado de **supervisar el cumplimiento de los Códigos de Conducta y del Modelo de Prevención de Riesgos Penales**, así como de garantizar la efectividad de los controles:

El Comité de Ética presenta, al menos con periodicidad semestral, un **informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento** en el que se analizan sus actividades y la aplicación del Código de Conducta y Prácticas Responsables y los resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales.

## c) Comité de Ética y el Canal Ético

El Comité de Ética es un órgano interno dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. Este órgano colegiado está formado por:

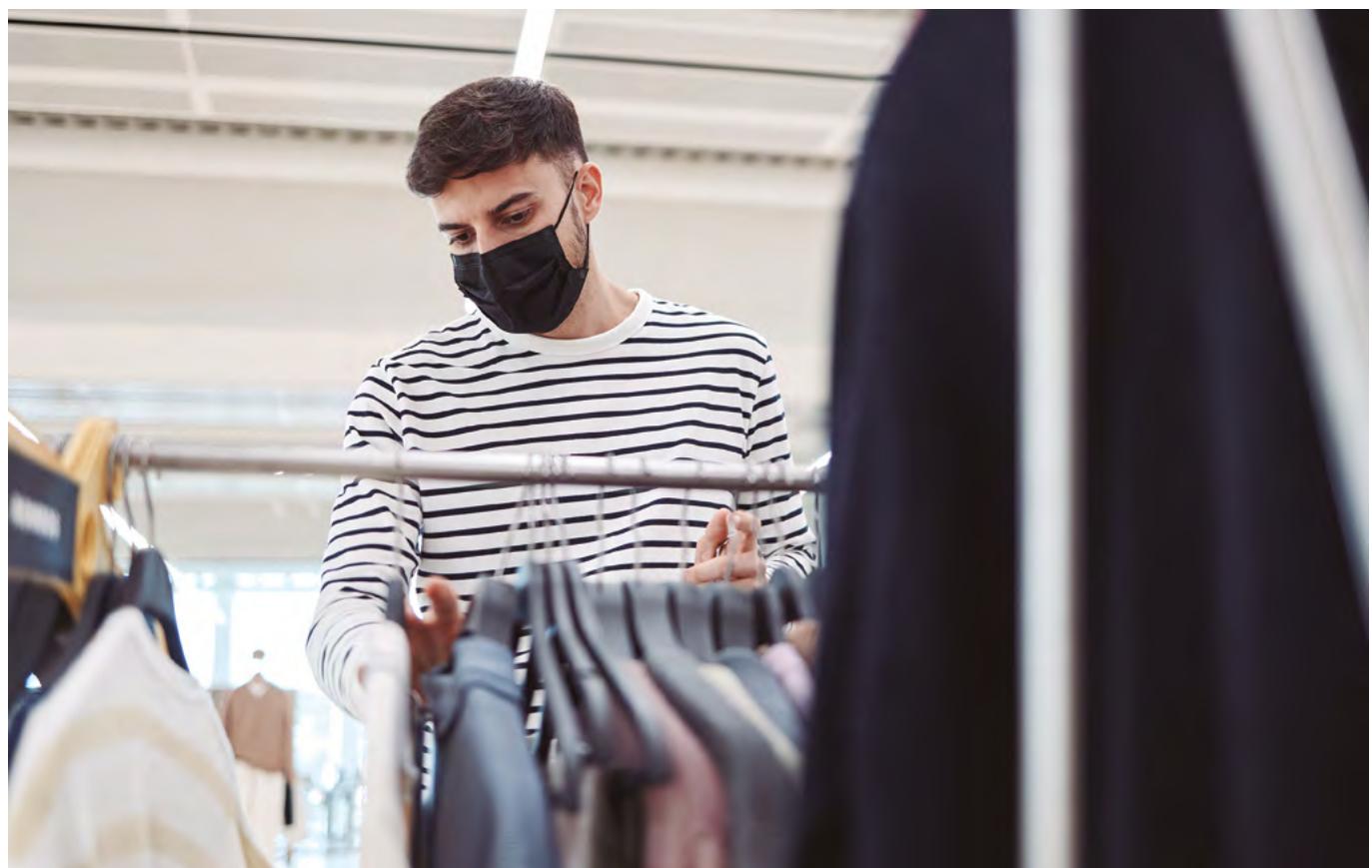


Es además el órgano responsable de supervisar el funcionamiento del **Canal Ético** y el cumplimiento de su procedimiento, debiendo impulsar las investigaciones que sean necesarias. El funcionamiento de este Canal Ético está desarrollado en el **Procedimiento del Canal Ético**.

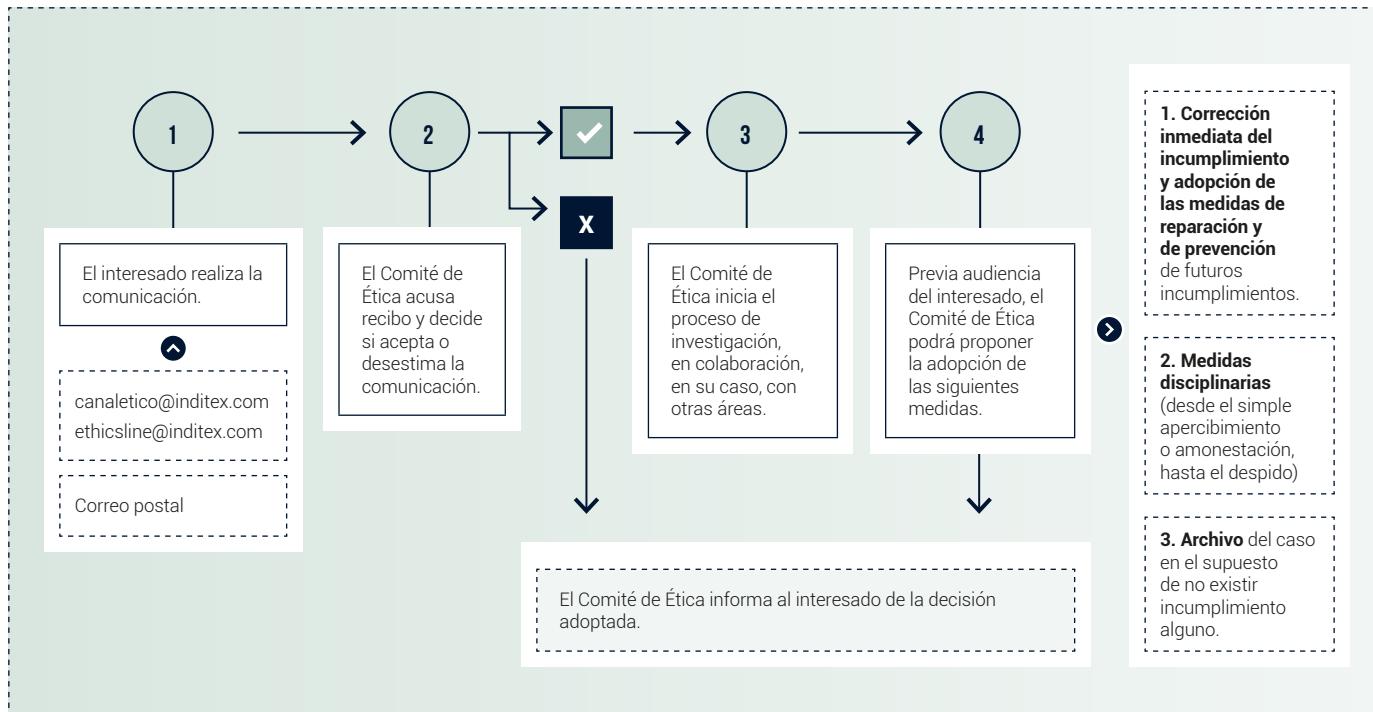
El **Canal Ético** es un cauce estrictamente confidencial a través del cual todos los empleados del Grupo, fabricantes, proveedores o terceros con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional, podrán comunicar, incluso de forma anónima:



a las mejores prácticas internacionales en materia de Derechos Humanos. En particular, dicho Procedimiento ofrece las siguientes **garantías y medidas de protección** de las partes en el proceso:



## Funcionamiento del Canal Ético

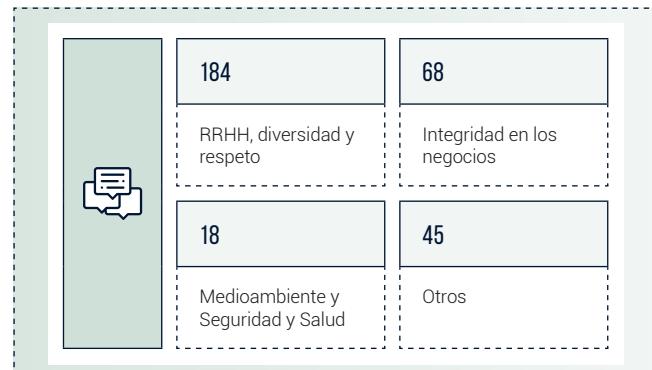


Las decisiones del Comité de Ética tienen **carácter vinculante** para el Grupo Inditex y el destinatario, en su caso, de las mismas.

### Ethics Line | Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico

Inditex ha puesto asimismo a disposición de sus empleados y terceros la **Ethics Line para Canadá, Estados Unidos y Puerto Rico**, como cauce adicional para el planteamiento de consultas y/o comunicación de incumplimientos o irregularidades relativas al Código de Conducta y Prácticas Responsables, y demás normativa de conducta de Inditex. En línea con las mejores prácticas locales, la gestión y administración de este canal se ha encomendado a un proveedor externo. Se puede acceder al mismo por vía telefónica y a través de la web, y se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

### Desglose de las comunicaciones por temática<sup>(1)</sup>



Durante el ejercicio 2020, el Comité de Ética ha tramitado un total de 315 expedientes (310 y 302 expedientes en 2019 y 2018, respectivamente).

De esos 315 expedientes tramitados por el Comité de Ética, 10 de ellos se encuentran relacionados con la diversidad y potenciales conductas discriminatorias. Tras las correspondientes investigaciones, en ninguno de los casos tramitados por el Comité de Ética se han observado evidencias de vulneraciones de Derechos Humanos, ni en relación con los empleados de Inditex, ni en relación con sus proveedores de bienes y prestadores de servicios.

(1) Según clasificación de Navex.

## Casos relativos a la corrupción, fraude y soborno<sup>(2)</sup>

Durante el ejercicio 2020, se han tramitado por el Comité de Ética 20 expedientes relacionados con la corrupción y el soborno entre particulares. De los expedientes cerrados, en 3 se han confirmado evidencias de prácticas irregulares, dando lugar a la adopción de las correspondientes medidas subsanadoras, mitigadoras y/o preventivas, incluidas medidas disciplinarias y/o terminaciones de la relación laboral. En ninguno de dichos casos se han observado aspectos relevantes que afecten a la Compañía.

Durante los ejercicios 2020, 2019 y 2018, el Grupo no ha tenido conocimiento, ni a través de su Comité de Ética, ni a través de otros medios, de la tramitación de procedimientos judiciales en materia de corrupción o soborno que afecten a la Compañía.

Durante el ejercicio 2020, la *Ethics Line* ha tramitado un total de 74 expedientes, 59 relativos a Estados Unidos, y 15 a Canadá (64 relativos a Estados Unidos, y 12 a Canadá, en 2019, respectivamente).

## d) Formación, comunicación y sensibilización

### Comunicación y difusión interna y externa

La formación de nuestros empleados y proveedores es clave para la construcción y crecimiento de nuestro modelo de *Compliance*. En ellos confiamos plenamente para hacer valer los **valores, principios y pautas de conducta éticos** que conforman nuestra cultura corporativa interna.

En Inditex fomentamos la **comunicación y la difusión de la normativa interna** vinculada al modelo de *Compliance* del Grupo y, en particular, al Modelo de Prevención de Riesgos Penales. La Compañía facilita a todos los obligados el conocimiento y la divulgación de las reglas de conducta adoptadas, manteniéndolos informados tanto sobre los objetivos de corrección y transparencia que se pretenden alcanzar, como sobre el modo a través del cual Inditex persigue sus objetivos de cumplimiento.

En atención a lo anterior, las políticas y procedimientos que conforman el modelo de *Compliance* del Grupo Inditex, se encuentran disponibles para todos los empleados en la intranet corporativa (INet), desde cualquier dispositivo.

Asimismo, la nueva pestaña "**Compliance**" de la web corporativa ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)) recoge la principal normativa de *compliance*, públicamente accesible para todos nuestros grupos de interés. Destacan especialmente los Códigos de Conducta y Prácticas Responsables y de Fabricantes y Proveedores y las Políticas de Integridad del Grupo, que constituyen la cúspide de la pirámide de la normativa de conducta del Grupo y el pilar sobre el que se erige el sistema de *Compliance*.

Al mismo tiempo, a fin de garantizar nuestro **compromiso formal**, al más alto nivel, con el comportamiento ético y responsable que forma parte de la cultura empresarial del Grupo, y con el Sistema de *Compliance* y, en particular, el Modelo de Prevención de Riesgos Penales, **Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo** se encarga de:

- 1. Informar adecuadamente y mantener actualizados** a los miembros del Consejo de Administración de Inditex, a través de un seguimiento trimestral, en relación con los siguientes aspectos: (i) la aplicación de los Códigos de Conducta y Prácticas Responsables y de Fabricantes y Proveedores y (ii) las actividades y resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo Inditex.
- 2. Comunicar puntualmente toda la normativa corporativa interna aprobada** a todos los directivos y otros responsables de áreas y actividades del Grupo (i.e. directores de cadena, directores y responsables de áreas corporativas, directores de filiales en otros mercados y sus directores financieros, y otros directores y responsables de actividades y departamentos), recordándoles su obligación de comunicar el contenido de la comunicación y su normativa, a todas las personas incluidas en sus respectivas áreas de responsabilidad. A la hora de determinar otros posibles destinatarios, Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo tiene en cuenta asimismo el concreto ámbito de aplicación de cada una de las políticas y procedimientos que se comunican.

A lo largo del ejercicio 2020, Secretaría General – Dirección de Cumplimiento Normativo ha **comunicado y publicado** en INet la normativa que se relaciona a continuación:

(2) Los expedientes de esta naturaleza están incluidos dentro de la categoría de "Integridad en los negocios".

NORMATIVA	CATEGORÍA	FECHA DE APROBACIÓN
Procedimiento sobre el Flujo de Autorización de Operaciones Financieras	Procedimiento	08/04/2020
Instrucción sobre la Divisa de pago a Acreedores	Instrucción	10/06/2020
Normas de desarrollo de la Política de Gestión de Riesgos Financieros	Procedimiento de Gestión de Riesgo de Crédito	Procedimiento 13/10/2020
	Procedimiento de Riesgo de Divisa en Balance	Procedimiento 13/10/2020
	Procedimiento de Riesgo de Flujos Futuros	Procedimiento 13/10/2020
Procedimiento de Gestión de Riesgo Financiero de Terceros	Procedimiento	20/10/2020
Instrucción de Servicio de Retirada de Elementos a Punto Limpio en las Tiendas	Instrucción	06/10/2020
Política de Comunicación de Información Económico-Financiera, no Financiera y Corporativa	Política	14/12/2020

Por otro lado, en el marco del proceso de supervisión y monitorización continua del Sistema de *Compliance* del Grupo y, a fin de dar respuesta a los distintos requerimientos normativos y los estándares de *Compliance* aplicables en cada momento, Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativa ha llevado a cabo la **revisión y actualización** de la siguiente normativa:

NORMATIVA	CATEGORÍA	FECHA DE APROBACIÓN	FECHA ÚLTIMA ACTUALIZACIÓN
Política de Diversidad e Inclusión	Política	12/12/2017	14/12/2020
Procedimiento de cancelación de pedidos	Procedimiento	14/02/2018	08/10/2020
Política de Inversiones Financieras (anteriormente Política de Inversiones)	Política	10/12/2014	14/12/2020
Política de Gestión de Riesgos Financieros	Política	09/12/2015	17/03/2020
Política de Control y Gestión de Riesgos	Política	09/12/2015	14/12/2020
Política de Sostenibilidad (anteriormente Política de Responsabilidad Social Corporativa + Política de Sostenibilidad Medioambiental)	Política de Responsabilidad Social Corporativa	09/12/2015	14/12/2020
Política de Diversidad en la composición del Consejo de Administración y de Selección de Consejeros (anteriormente Política de Selección de Consejeros)	Política de Sostenibilidad Medioambiental	09/12/2015	14/12/2020
Política de Diversidad en la composición del Consejo de Administración y de Selección de Consejeros (anteriormente Política de Selección de Consejeros)	Política	09/12/2015	14/12/2020

## Medidas de formación

La promoción de la cultura ética corporativa interna y del Sistema de *Compliance* del Grupo Inditex descansa en la implementación de medidas de formación adaptadas al perfil de riesgo de los distintos colectivos de empleados que forman

parte de Inditex. En este sentido, en Inditex elaboramos, con carácter periódico, contenidos específicos en función de las necesidades de formación de cada colectivo.

En particular, destaca la aprobación por el Comité de Ética, en su sesión de 2 de diciembre de 2019, de un Plan de Formación sobre *Compliance* Penal, que responde a las exigencias en materia de formación sobre *Compliance* penal requeridas por los estándares internacionales y la Circular de la Fiscalía General del Estado 1/2016. Para su elaboración se ha tomado como base el Mapa, derivado de la Matriz, tras su revisión y actualización, y, en consecuencia, se marca como objetivo impartir formación sobre los distintos eventos de riesgo que son relevantes para la Sociedad.

En consecuencia, el Plan determina e identifica a los destinatarios de la formación, que son aquellos empleados de Inditex que realizan su actividad profesional en áreas que tienen asociados riesgos identificados como "alto" en la Matriz, esto es: (i) los que tienen responsabilidad de gestión de controles conectados con algún evento del riesgo; (ii) los que realizan funciones de compra de producto o contratan suministros y servicios con terceros; (iii) aquellos que, sin ser responsables de la gestión de un determinado control, participan en el proceso de configuración del control; y (iv) los administradores y apoderados del Grupo.

Durante el ejercicio 2020 nuestros objetivos establecidos en materia de formación se han visto afectados por el impacto de la COVID-19, y fundamentalmente por las medidas restrictivas a la movilidad impuestas en los distintos mercados. A medida que la situación se ha ido normalizando, las formaciones se han ido retomando, impariéndose en la mayoría de los casos en formato *online*.

En el marco del plan de formación periódico en materia de *Compliance* del Grupo Inditex, cabe destacar las siguientes **acciones formativas** desarrolladas durante el Ejercicio 2020:

### 1. Nuevas incorporaciones

Todas las nuevas incorporaciones del Grupo Inditex reciben **formación inicial en materia de Compliance** y, en particular, en materia de Código de Conducta y Prácticas Responsables y Canal Ético, a través de las sesiones formativas de *Welcome Day*, de carácter presencial u *online*.

Asimismo, en el momento de su contratación, todas las nuevas incorporaciones del Grupo reciben formación específica en materia del Código de Conducta y Prácticas Responsables por parte de los equipos de Personas, al mismo tiempo que asumen su firme compromiso con su cumplimiento a través de la firma del contrato de trabajo, que incorpora una cláusula de adhesión, o de la certificación correspondiente.

A continuación, se refleja el desglose de las medidas de formación llevadas a cabo para nuevas incorporaciones.

COLECTIVO	MATERIA	REGIÓN	ASISTENTES
<b>NUEVAS INCORPORACIONES</b>			
Empleados corporativo SSCC	<i>Compliance</i>	España (presencial) España ( <i>online</i> )	33 18
		China ( <i>online</i> ) Ucrania ( <i>online</i> ) Estados Unidos ( <i>online</i> )	
Empleados filiales extranjeras	<i>Compliance</i>		11

En consecuencia, teniendo en cuenta el número de altas nuevas registradas durante el ejercicio 2020 sobre la plantilla media, el 10,8% del total de los empleados del Grupo ha recibido formación en materia de *Compliance* durante el referido ejercicio (29% de empleados en 2019 y 2018), de acuerdo con el siguiente desglose:

ÁREA GEOGRÁFICA	2020	2019	% TOTAL
ESPAÑA	1,8%	14,9%	13,7%
RESTO DE EUROPA	11,0%	31,5%	33,2%
AMÉRICA	16,5%	34,2%	42,0%
ASIA Y RESTO	25,2%	44,9%	45,6%
<b>TOTAL</b>	<b>10,8%</b>	<b>29%</b>	<b>29%</b>

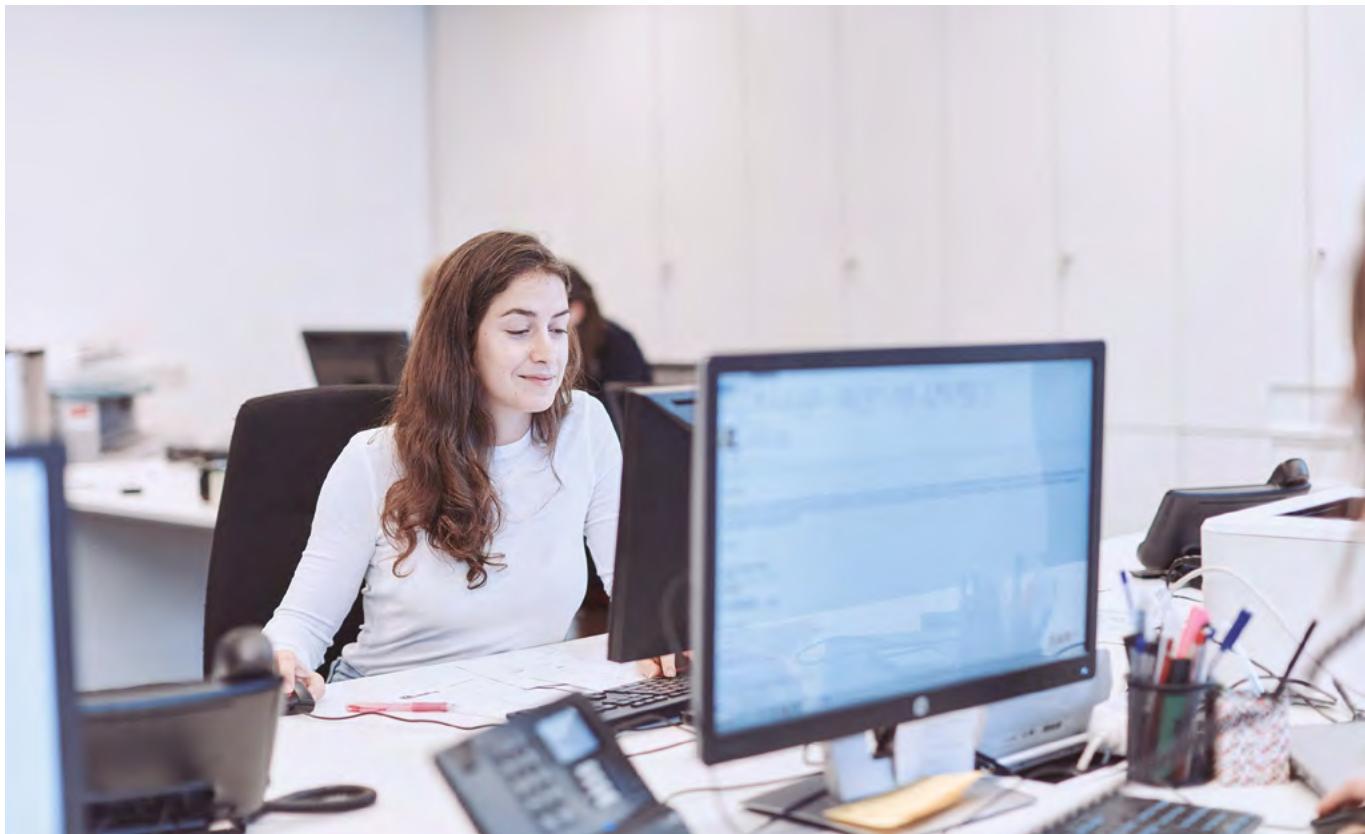
CLASIFICACIÓN PROFESIONAL	2020	2019	% TOTAL
DIRECCIÓN	0,7%	1,8%	3,3%
RESPONSABLE	0,4%	1,6%	4,2%
ESPECIALISTA	13,4%	34,6%	33,9%
<b>TOTAL</b>	<b>10,8%</b>	<b>29%</b>	<b>29%</b>

## 2. Empleados existentes

Con carácter periódico llevamos a cabo formación, de carácter presencial u *online*, dirigida a colectivos que, bien por el cargo que ostentan y la responsabilidad que asumen, bien por el tipo de actividad que desempeñan, están expuestos a un **mayor riesgo de comisión de incumplimientos** en materia de *compliance* y, en particular, a la comisión de **delitos relacionados con la corrupción entre particulares**.

En este sentido, cabe reseñar la formación a miembros de los órganos de administración y dirección del Grupo que, por la responsabilidad y funciones que ostentan, reciben formación de carácter recurrente.

A lo largo del ejercicio 2020, Secretaría General – Dirección de Cumplimiento Normativo ha llevado a cabo las sesiones de formación que se relacionan a continuación:



COLECTIVO	MATERIA	REGIÓN	ASISTENTES
<b>ÓRGANOS DE ADMINISTRACIÓN   ALTA DIRECCIÓN</b>			
Zara Holding Supervisory Board	Compliance	Países Bajos ( <i>online</i> )	11
Dirección corporativa filial	Compliance Prevención del soborno y la corrupción	Turquía ( <i>online</i> )	6
Dirección ITX Trading	Compliance	Suiza	1
Dirección Bangladés	Compliance	Bangladés	1
Dirección servicios centrales	Ética y Compliance	España ( <i>online</i> )	145
<b>CORPORATIVO OFICINA</b>			
Personal corporativo, cadenas, logística y fábricas	Compliance	España ( <i>online</i> ) Bielorrusia ( <i>online</i> ) China ( <i>online</i> )	1.938
Personal corporativo filiales extranjeras (revisores locales <i>Due Diligence</i> )	Procedimiento de <i>Due Diligence</i>	Estados Unidos ( <i>online</i> ) Turquía ( <i>online</i> ) Croacia ( <i>online</i> ) Ucrania ( <i>online</i> )	10
Personal sujeto a Reglamento Interno de Conducta (RIC)	Reglamento Interno de Conducta (RIC)	España ( <i>online</i> )	2
Personal corporativo Compras y Contrataciones	Comunicación de normativa interna	España ( <i>online</i> )	11
Personal corporativo Gestión de Riesgos	Comunicación de normativa interna	España ( <i>online</i> )	4
Personal corporativo filial	Compliance	Suiza ( <i>online</i> )	8
Personal cadenas (BSK, ZARA KIDS, LFT, PB, STR, ZARA SRA, ZARA MAN) y Administración - Sostenibilidad	Compliance	Bangladés ( <i>online</i> )	49
Personal corporativo filial	Código de Conducta, Políticas de Integridad y Canal Ético	México	111
Personal ITX Trading	Código de Conducta	Asia	116
Personal corporativo filial	Código de Conducta	China	375
<b>TIENDAS   LOGÍSTICA-DISTRIBUCIÓN   FÁBRICAS</b>			
Personal tienda Kiddys' Class	"Buenos días" – Compliance	España (presencial)	236
Personal tienda Zara España	"Buenos días" – Compliance	España (presencial)	2.624
Personal tienda Zara Home – Store Managers	"Masterclass" – Compliance	España ( <i>online</i> ) Alemania (presencial) Finlandia/Dinamarca/Noruega/Suecia ( <i>online</i> )	130 506 569
Personal tiendas cadenas filiales	"Buenos días" – Compliance	Austria Francia Rumanía Rusia Suiza Turquía Ucrania Argentina Uruguay Brasil México	3.542 4.906 2.112 2.007 34 189 824 1969 452 264 909
Personal tiendas cadenas filiales	Código de Conducta		

En relación con lo anterior, cabe destacar la sesión de formación *online* impartida a nuestros empleados de Zara, Zara Home y Zara.com (fundamentalmente, los equipos comerciales), de los Servicios Centrales del Grupo, así como empleados de fábricas y logística, que en el desempeño de su actividad profesional tienen relación frecuente con proveedores y/o funcionarios o administraciones públicas. La temática de dicha sesión se centró, principalmente, en el Código de Conducta y Prácticas Responsables -en particular, en relación con la prevención de la corrupción, el fraude y el soborno y los conflictos de interés-, las Políticas de Integridad y el Canal Ético.

Se trata de una de las formaciones más relevantes por cuanto: (i) la plantilla del equipo comercial de Zara, Zara Home y Zara.com representa un 42,7% sobre el

número total de empleados que conforman los equipos comerciales del Grupo (30% y 36,9% de empleados en 2019 y 2018, respectivamente); y (ii) se han ampliado los colectivos a los que dicha formación va dirigida a aquellos empleados de otros departamentos y áreas que, sin pertenecer a los equipos comerciales, también están expuestos a un riesgo alto de corrupción.

Teniendo en cuenta lo anterior, el 65,3% de la Alta Dirección- ha recibido formación en materia de *Compliance Penal* (33,33% y 100% de Alta Dirección en 2019 y 2018, respectivamente).

Por otra parte, resulta esencial la transmisión de la cultura ética corporativa y de *compliance* y la sensibilización de los terceros con los que mantenemos una relación comercial directa. En este sentido, a lo

largo del ejercicio 2020, destacan las **sesiones de formación online** en materia de compliance y cultura ética corporativa impartidas por Secretaría General – Dirección de Cumplimiento Normativo al **clúster de proveedores** ubicados en **Bangladés**, tal y como se refleja a continuación:

COLECTIVO	MATERIA	REGIÓN	ASISTENTES
<b>PROVEEDORES</b>			
Proveedores de producto	Compliance	Bangladés	111

## Medidas de concienciación y sensibilización

### 1. Aceptación del Código de Conducta

Todos nuestros empleados se adhieren al Código de Conducta y Prácticas Responsables y reciben una formación específica sobre el mismo al comienzo de su relación laboral con el Grupo.

Además, desde noviembre de 2020 nuestros empleados de Servicios Centrales y de las sedes de todas las cadenas en España, así como los empleados de los servicios corporativos en Francia y Portugal, cada vez que acceden con su ordenador a los sistemas informáticos de la Compañía y, de forma previa a dicho acceso, deben aceptar nuestro Código de Conducta y Prácticas Responsables. Está previsto que durante el ejercicio 2021 se lleve a cabo la implantación de esta iniciativa en Canadá y otros países de Europa.

Todos nuestros proveedores aceptan cumplir con el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores antes de comenzar su relación comercial con el Grupo.

### 2. Recordatorio anual prohibición de regalos – Comité de Ética:

Con carácter anual, el Comité de Ética remite un correo electrónico recordando las previsiones recogidas en el Código de Conducta y Prácticas Responsables y la Política de Regalos y Hospitalidades, relativas a la aceptación y recepción de regalos de proveedores, adjuntando un modelo de carta a remitir a los proveedores del Grupo para recordarles tales prohibiciones. Dicho correo electrónico se envía a directivos y otros mandos intermedios del Grupo, junto con empleados de las cadenas en España que, debido a su relación con proveedores u otros terceros, deben conocer expresamente los riesgos derivados de los delitos de corrupción entre particulares o en los negocios.

### 3. Sección **Compliance** en intranet (INet) y web corporativa:

Con el fin de obtener el mayor grado posible de difusión y concienciación sobre nuestra cultura ética corporativa, toda nuestra normativa interna de conducta se encuentra publicada y es fácilmente accesible en nuestra web corporativa, en el apartado "Compliance", subapartado "Ética Corporativa" y en INet, para nuestros empleados. A continuación, se muestra el detalle las visitas recibidas en INet y a contenidos relacionados con Compliance y a la sección de Compliance:



### 4. Otras acciones de comunicación y sensibilización

Además, en Inditex desarrollamos distintas iniciativas de difusión y comunicación interna para nuestros empleados, entre las que destacan: (i) la colocación de carteles ("poster") sobre el Código de Conducta y el Canal Ético, en las tiendas de las distintas cadenas y mercados, con acceso directo al mismo en el idioma local, a través de un código QR, (ii) la publicación de píldoras informativas online en INet y (iii) otras acciones de comunicación y sensibilización (jornadas de ética/integridad, notificaciones push, etc.)

En este sentido, merece especial mención la semana de la ética ("Ethics Week") celebrada en China, de dos semanas de duración (entre el 7 y el 18 de diciembre de 2020), para promover la "Integridad" como uno de los valores de la Compañía en el país, que incluía diversas iniciativas como: (i) videos de promoción de la integridad en los que participaba el equipo de dirección (incluida la directora del Grupo en China); (ii) la participación del Embajador de Integridad de China; (iii) un concurso y retos para nuestros empleados; o (iv) la colocación de carteles en oficinas y tiendas.

Por otro lado, actualmente todas las tiendas del Grupo Inditex y sus cadenas en Europa, Asia y América cuentan con cartelería ubicada en los centros de trabajo. Estos carteles incorporan un código QR a través del cual nuestros empleados pueden acceder al contenido del Código de Conducta y el Canal Ético. Asimismo, en 2020

se llevó a cabo una campaña de recordatorio sobre el Código de Conducta y Prácticas Responsables en Francia, mediante la publicación de una noticia y una notificación push, que fueron enviadas a un total de 9.038 empleados (oficina y tiendas).

En Uruguay se han llevado a cabo acciones de comunicación y sensibilización específicas en materia de Código de Conducta, a través de comunicaciones por e-mail, colocación de póster en centros de trabajo y publicación de contenidos relacionados en INet. Un total de 306 empleados han sido destinatarios de dichas acciones.

## 1.6.3. Buen Gobierno Corporativo

Se puede definir el Gobierno Corporativo como la forma en que las empresas se organizan, se dirigen y son controladas. Se trata, por lo tanto, de una especialidad dentro del marco de gestión y organización del Sistema de *Compliance*, de carácter general y transversal, que persigue garantizar el cumplimiento en todo momento, al más alto nivel, esto es, por parte del equipo de dirección y de los miembros del Consejo de Administración, de las normas, recomendaciones y mejores prácticas existentes en la materia.

En Inditex se ha configurado un sistema de gobierno corporativo que es parte esencial del *Compliance* corporativo, dotado de una serie de normas, procedimientos y mecanismos para garantizar que los consejeros y el equipo de dirección, en quienes recae la responsabilidad del gobierno de la Compañía, actúen con diligencia, ética y transparencia en el ejercicio de sus funciones, rindan cuentas de su actividad -que está sujeta a verificación y control, interno y externo-, al mismo tiempo que se asegura el equilibrio de poderes y el respeto e igualdad de todos nuestros accionistas, en especial de los minoritarios.

La Junta General de Accionistas constituye el órgano supremo soberano de expresión de la voluntad de nuestros accionistas, mientras que el Consejo de Administración, salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas, se configura como el máximo órgano de decisión, supervisión y control de la Sociedad al tener encomendadas las funciones de dirección, administración, gestión y representación.

El Consejo de Administración cuenta además con una serie de comisiones delegadas y especializadas por materias y competencias: (i) la Comisión de Auditoría y Cumplimiento; (ii) la Comisión de Nombramientos; (iii) la Comisión de Retribuciones; y (iv) la Comisión de Sostenibilidad.

De acuerdo con la normativa interna de Inditex, el Consejo de Administración tiene delegada con carácter general la gestión de los negocios ordinarios a favor de los órganos ejecutivos y nuestro equipo de dirección, concentrando su actividad en la **función general de supervisión**, que comprende orientar la política de Inditex, controlar las instancias de gestión, evaluar la gestión de los directivos, adoptar las decisiones más relevantes para la Sociedad y servir de enlace con nuestros accionistas.

Igualmente, corresponde al Consejo de Administración velar por el **cumplimiento por la Sociedad de sus deberes sociales y éticos** y de su deber de actuar de buena fe en sus relaciones con nuestros empleados y con terceros, así como velar para que ninguna persona o grupo reducido de personas ostente un poder de decisión dentro de la Sociedad no sometido a contrapesos y controles, así como que ningún accionista reciba un trato de privilegio en relación con los demás.

El Consejo desarrolla sus funciones de conformidad con el interés social, entendido como la **viabilidad y la maximización del valor de la empresa a largo plazo en interés común de todos nuestros accionistas**, lo que no deberá impedir la consideración de los demás intereses legítimos, públicos o privados, que confluyen en el desarrollo de nuestra actividad empresarial, y especialmente nuestros grupos de interés: nuestros empleados, clientes, y proveedores, y la sociedad civil en general, determinando y revisando sus estrategias empresariales y financieras según dicho criterio, procurando establecer un equilibrio razonable entre las propuestas elegidas y los riesgos asumidos.

En consecuencia, el objetivo de maximización de valor de la empresa sólo puede entenderse como la creación continua de valor para todos y cada uno de nuestros principales grupos de interés.

En definitiva, en Inditex se ha configurado un concepto de buen gobierno corporativo que es instrumento estratégico para el desarrollo de nuestro modelo de negocio ético, eficiente y competitivo.

Para lograr estos objetivos, se implementan las novedades legislativas y las recomendaciones que resulten de aplicación, y se refuerzan sistemáticamente las prácticas de buen gobierno corporativo en el seno del principal órgano que ha de velar por el mismo, el Consejo de Administración, así como en sus Comisiones delegadas. En la aprobación y/o reforma de cualquier norma interna, se prima el establecimiento de estándares que mejoren la gobernanza y, por ende, la confianza de inversores, accionistas y del resto de grupos de interés.

El sistema de gobierno corporativo de Inditex alcanza un grado de cumplimiento total de los requerimientos regulatorios contenidos en la legislación aplicable y prácticamente absoluto de las recomendaciones del

Código de Buen Gobierno de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) (en adelante, "CBG").

El Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2020, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 9 de marzo de 2021, y disponible en nuestra web corporativa (en la sección de "Compliance", apartado "Buen Gobierno Corporativo", "Informe Anual de Gobierno Corporativo") y en la web de la CNMV, proporciona una información completa y razonada sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad.

## a) Hacia una gobernanza sostenible

La Sostenibilidad constituye uno de los elementos configuradores esenciales del Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex. En este sentido, dicho Sistema ha estado en continuo proceso de revisión y mejora, evolucionando en línea con las recomendaciones y mejores prácticas internacionales en la materia y de modo especial, con los criterios ESG (*Environmental, Social and Governance*, por sus siglas en inglés), hacia un sistema de gobernanza sostenible.

El compromiso del Grupo con la sostenibilidad se refleja al más alto nivel de la Compañía, partiendo de los máximos órganos de gobierno, con la sostenibilidad como factor integrado en el proceso de toma de decisiones.

De esta forma, el Sistema de Gobierno Corporativo de Inditex ofrece una visión integral que promueve el gobierno responsable, para preservar los intereses de nuestros accionistas, al mismo tiempo que se ha ido haciendo eco y responsabilizando también del impacto medioambiental, social y reputacional de nuestra actividad, en la búsqueda por maximizar el interés social a largo plazo a través de la necesaria creación continua de valor para todos y cada uno de nuestros grupos de interés.

Se configura de este modo un modelo de empresa socialmente responsable y sostenible, en continuo diálogo participativo y en beneficio común de todos los estamentos relacionados con ella.

Esta integración de la sostenibilidad en nuestro Sistema de Gobierno Corporativo se construye a través de los siguientes factores:

- **La integración de la sostenibilidad en su gestión y estrategia corporativa**

A los efectos de adecuar su estructura organizativa al más alto nivel de la Organización a la estrategia del Grupo, claramente orientada al ámbito de la sostenibilidad social y medioambiental, el Consejo de Administración aprobó, en su sesión de fecha 11 de junio de 2019, la creación de

la **Comisión de Sostenibilidad**, como comisión delegada de carácter informativo y consultivo, responsable de asesorar al Consejo en las materias de su competencia y de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad en los ámbitos de Derechos Humanos, social, medioambiental y de salud y seguridad de nuestros productos, así como de fomentar el compromiso con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En otras palabras, la Comisión es el órgano responsable de realizar el seguimiento de nuestra estrategia y de las prácticas de sostenibilidad social y medioambiental. Todo ello permite llevar cabo la definición de la estrategia corporativa atendiendo a las oportunidades, riesgos e impactos derivados de la sostenibilidad, así como de los procedimientos para el establecimiento, medición y consecución de objetivos de sostenibilidad, considerando los intereses de todos nuestros grupos de interés y sin perder de vista el atender al principio de precaución en la toma de decisiones de la Compañía. Todo ello tiene su fiel reflejo en la **Política de Sostenibilidad** del Grupo, aprobada recientemente por el Consejo de Administración, en su sesión de 14 de diciembre de 2020, que refunde en una las anteriores Políticas de Sostenibilidad Medioambiental y de Responsabilidad Social Corporativa, y recoge la nueva visión y estrategia del Grupo en materia de sostenibilidad.



Más información en el apartado *Nuestra visión de la sostenibilidad* de esta Memoria Anual.

- **El establecimiento de mecanismos adecuados para hacerse eco de las expectativas de nuestros grupos de interés**

La **Comisión de Sostenibilidad** es asimismo el órgano responsable de las relaciones con los distintos grupos de interés en el ámbito de la sostenibilidad.

En particular, tiene encomendada la función de supervisar y evaluar –de forma coordinada con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento respecto de aquellas cuestiones de su competencia–, tanto la estrategia de comunicación y relación con los distintos grupos de interés, como de los procedimientos y canales de comunicación de los que disponemos en Inditex para garantizar la correcta y continua comunicación con los mismos.

Además, el **Consejo Social**, es un órgano externo permanente de la Compañía, de carácter asesor y consultivo en materia de sostenibilidad, tanto social como medioambiental. Está integrado por personas o instituciones externas e independientes al Grupo. Asume la función de formalizar e institucionalizar el diálogo con aquellos interlocutores considerados claves en la sociedad civil en la que desarrollamos nuestro modelo de negocio y, además, tiene un papel destacado en la determinación de la matriz de materialidad, en



la que participa en colaboración con nuestros grupos de interés. El Consejo Social actúa a su vez como interlocutor principal de la Comisión de Sostenibilidad, manteniendo un diálogo efectivo y continuo.

Todo lo cual contribuye asimismo a una mejor identificación y prevención de los riesgos e impactos de sostenibilidad en nuestras operaciones comerciales.

#### **- La existencia de sólidos mecanismos de supervisión en materia de sostenibilidad**

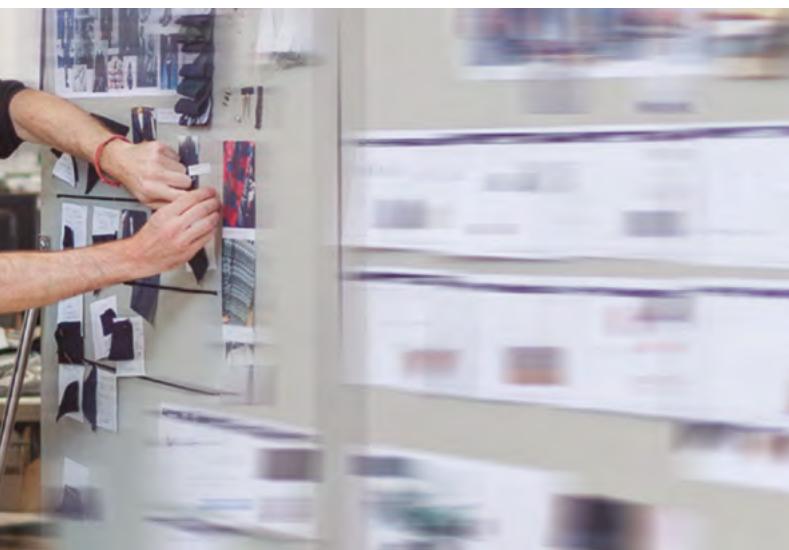
La **Comisión de Sostenibilidad** es la responsable de supervisar y controlar las propuestas en materia de sostenibilidad en los ámbitos de Derechos Humanos, social, medioambiental y de salud y seguridad de nuestros productos, así como de realizar el seguimiento de la estrategia y las prácticas de sostenibilidad social y medioambiental.

Además, la Comisión tiene conferidas las funciones relacionadas con la supervisión y verificación del proceso de elaboración de la información no financiera regulada y y no regulada, en el ámbito de sus competencias. Este procedimiento lo realiza de forma coordinada con la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento**, a la que le corresponde la supervisión última y la evaluación del proceso de elaboración e integridad de la información no financiera incluida en el informe de gestión, asegurando el cumplimiento de todos los requerimientos legales, y ocupándose asimismo del proceso de verificación independiente de dicha información. Esta actuación coordinada permite garantizar una visión consolidada sobre la aplicación efectiva de las políticas relativas a sus respectivos ámbitos de competencia, así como una mayor calidad de la información no financiera que se pone a disposición del mercado.

Para ello, Inditex cuenta además con la **Política relativa a la Comunicación de Información Económico-Financiera, no Financiera y Corporativa**, aprobada por el Consejo de Administración en su sesión de 14 de diciembre de 2020. Dicha Política tiene como objetivo establecer el marco de actuación y definir los principios generales que regirán la comunicación por la Sociedad de la información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales regulados y los canales no regulados, con la finalidad principal de asegurar la protección de los grupos de interés y el ordenado funcionamiento del mercado. La Comisión de Sostenibilidad tiene atribuida la competencia de garantizar la efectiva aplicación de esta política, en lo que atañe al ámbito de sus competencia.

Entre los diversos principios definidos en la citada Política destacan, a estos efectos, los siguientes: (a) asume como objetivo estratégico la transparencia de la información relativa a la Sociedad en las relaciones con nuestros grupos de interés; (b) procura que la difusión de información económico-financiera, no financiera y corporativa refleje adecuadamente los principios y la estrategia de la Sociedad en materia ambiental, social y de gobernanza (ESG - *Environmental, Social and Governance*); y (c) busca que la información de esta naturaleza que se difunda por medio de los canales no regulados sea veraz y guarde coherencia respecto de esta misma información difundida previamente, por los canales regulados.

Por su parte, la **Comisión de Auditoría y Cumplimiento** tiene encomendada, como órgano responsable de la supervisión y control de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos, la supervisión y evaluación de los riesgos financieros y no financieros, como los derivados de las actuaciones del Grupo en relación con sus prácticas de sostenibilidad social, medioambiental, etc.



Los miembros de la Comisión de Sostenibilidad, incluida su Presidenta, también son miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. La presencia cruzada de consejeros en ambas comisiones y el reporte que la Presidenta de la Comisión de Sostenibilidad hace en las reuniones del Consejo de Administración sobre los principales asuntos tratados en sus respectivas sesiones garantizan que los asuntos más relevantes en materia de sostenibilidad social y medioambiental sean tomados en consideración en las deliberaciones de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, permitiendo una mejor identificación de los riesgos y oportunidades asociados a dichas materias.

El **Comité de Ética**, es el órgano interno dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, que vela por el cumplimiento de las normas de conducta y en concreto por el cumplimiento del Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

A fin de llevar un adecuado seguimiento, tal y como se ha expuesto en el apartado 1.6.1.c) anterior, el Comité de Ética reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento al menos con periodicidad semestral.

#### **- La vinculación entre el desempeño en materia de sostenibilidad y el sistema retributivo de nuestros Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección**

Inditex cuenta con una **Política de Remuneraciones de los Consejeros**, aprobada por la Junta General de Accionistas celebrada el 17 de julio de 2018, y posteriormente modificada en la Junta de 16 de julio de 2019, vigente para los ejercicios sociales 2019, 2020 y 2021. Dicha política está accesible en la nueva sección *Compliance*, apartado *Buen Gobierno Corporativo*, Junta General de Accionistas, de la página web de la Sociedad.

Los principios y fundamentos de la Política de Remuneraciones en relación con la retribución de los consejeros ejecutivos por el desempeño de las funciones ejecutivas son, entre otros, los siguientes:

- **Moderación:** Las remuneraciones guardan una proporción adecuada a las características de la Sociedad y al modelo de negocio, siempre bajo el principio de que no sean ni excesivas, ni insuficientes, para evitar asumir riesgos inadecuados.
- **Vinculación a la estrategia:** una parte de la remuneración está ligada a la consecución de los objetivos que integran la estrategia del Grupo. Los avances en sostenibilidad y el compromiso medioambiental son un criterio relevante.
- **Largo plazo:** se ajusta a los valores y objetivos a largo plazo de la Sociedad.

De acuerdo con dicha Política, el paquete retributivo de los consejeros ejecutivos se compone de un elemento fijo, un elemento de retribución variable a corto plazo o anual y un elemento de retribución variable a largo plazo o plurianual.

Este mix retributivo se configura sobre la base de un equilibrio entre el cumplimiento de objetivos a corto, medio y largo plazo, que permiten remunerar el desempeño continuado durante un periodo de tiempo suficiente para apreciar su contribución a la creación sostenible de valor.

Además, la percepción de la retribución variable de nuestros Consejeros Ejecutivos, tanto la anual como la plurianual, está vinculada al cumplimiento de determinados objetivos de sostenibilidad (medioambientales, sociales y de gobierno corporativo). Estos objetivos están alineados con la estrategia sostenible del Grupo, que considera todos los grupos de interés de Inditex, y permiten incentivar el desarrollo de dicha estrategia.

El detalle de los objetivos, los criterios de medición, así como las escalas de logro vinculadas a cada uno de los objetivos de sostenibilidad vinculados a la retribución variable de los Consejeros Ejecutivos se recogen en el Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2020, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 9 de marzo de 2021, disponible en la web corporativa (en la sección de *Compliance*, apartado *Buen Gobierno Corporativo, Informe sobre Remuneraciones (IAR)*) y en la web de la CNMV.



Más información en el apartado 2.4.3. *Remuneraciones de los Consejeros y la Alta Dirección*, de esta Memoria Anual.

La vinculación de objetivos de sostenibilidad al sistema retributivo se hace extensiva a la alta dirección del Grupo.

 Más información en el apartado *Nuestra visión de la sostenibilidad* de esta Memoria Anual.

### - Nuestro compromiso con la diversidad reflejado en la composición de los órganos de gobierno

En Inditex contamos con la **Política de Diversidad e Inclusión de Inditex**, aprobada por el Consejo de Administración en diciembre de 2017, y modificada parcialmente en diciembre de 2020, que establece el marco que promueve los valores de diversidad, multiculturalidad, aceptación e integración en todas las entidades del Grupo y que está impulsada por al más alto nivel de la Compañía.

 Más información en el apartado 2.2.2. *Política de diversidad e Inclusión* de esta Memoria Anual.

Así, la Comisión de Nombramientos es el órgano especializado del Consejo que interviene en el proceso de selección, nombramiento, ratificación y reelección de nuestros consejeros. Dicha Comisión tiene como criterio director de su actuación, garantizar la diversidad en la composición de los distintos órganos colegiados de gobierno de nuestra Compañía, incluyendo entre los criterios a considerar la diversidad de conocimientos, aptitudes, experiencias, edad, experiencia internacional o procedencia geográfica y, en especial, de género.

Tal y como la Comisión de Nombramientos consideró en su análisis sobre las necesidades de la Sociedad y del propio Consejo de Administración, recogidas en el correspondiente informe justificativo de fecha 8 de junio de 2020, se puede concluir lo siguiente respecto de la actual composición del Consejo de Administración de Inditex:

- (i) La diversidad en su seno en cuanto a factores como procedencia, conocimientos y experiencias, potenciándose especialmente los perfiles tecnológicos y con *expertise* en sostenibilidad en línea con los ejes estratégicos del Grupo.
- (ii) La existencia de una presencia equilibrada entre hombres y mujeres.

Dichas conclusiones fueron ratificadas por el propio Consejo, en su informe aprobado el 9 de junio de 2020. Ambos informes fueron publicados en la web corporativa al tiempo de la convocatoria de la Junta General de Accionistas de Inditex.

En lo que a diversidad de género se refiere, la Comisión ha mantenido un esfuerzo constante por mantener las más altas cotas de representatividad femenina posible. Claro ejemplo de ello es que ya en 2019 se superó el objetivo del 30% recogido en la Política de Selección de Consejeros vigente en ese momento y recomendado entonces por el Código de Buen Gobierno de las sociedades cotizadas. Además, en la reciente modificación de la normativa interna de Inditex, aprobada por el Consejo de Administración en su reunión de 14 de diciembre de 2020, la Comisión ha establecido como **nuevo objetivo el 40% de mujeres consejeras sobre total de miembros del Consejo, a alcanzar antes de que finalice el año 2022**.

ÓRGANOS DE GOBIERNO	%
Consejo de Administración	36,36%
Comisión de Auditoría y Cumplimiento	42,85%
Comisión de Nombramientos	40%
Comisión de Retribuciones	20%
Comisión de Sostenibilidad	60%

Por otro lado, la Comisión también tiene atribuidas funciones en relación con el nombramiento y separación de los miembros de la alta dirección, debiendo igualmente velar por la diversidad de género y el impulso del liderazgo femenino, **favoreciendo la existencia de un número significativo de altas directivas**.

Dicho compromiso con la diversidad tiene su reflejo tanto en los Reglamentos de funcionamiento del Consejo de Administración y de la Comisión de Nombramiento como en la **Política de Diversidad en la Composición del Consejo de Administración y de Selección de sus Consejeros** (disponible en la sección de "Compliance", apartado "Buen Gobierno Corporativo", "Junta General de Accionistas" de la página web de la Sociedad), así como en la Política de Diversidad e Inclusión del Grupo.

La diversidad en los órganos de gobierno de una compañía contribuye a la existencia de una visión plural, favoreciendo la identificación de riesgos y oportunidades y, en consecuencia, la consecución de los objetivos corporativos. Además, la diversidad impulsada desde los órganos de gobierno y la Alta Dirección promueve el fomento de la igualdad de oportunidades en toda la organización, así como un entorno laboral diverso e inclusivo, lo que contribuye de forma esencial a la consecución de los objetivos corporativos de Inditex y a un mejor desempeño empresarial.

## b) Organización y funcionamiento de los órganos sociales para hacer frente a los desafíos de la covid-19

Es evidente el impacto que la crisis sanitaria mundial derivada de la covid-19 ha tenido en el normal funcionamiento de los órganos de gobierno de la Sociedad, que ya desde su inicio exigió adoptar medidas excepcionales de adaptación del funcionamiento y dinámicas de trabajo.

### - Junta General Ordinaria de Accionistas

En un contexto marcado por la existencia de medidas puntuales restrictivas de la movilidad en determinadas partes del territorio nacional, y en aras de garantizar el normal funcionamiento de la Sociedad y la consecución de sus objetivos, así como de proteger los intereses de nuestros accionistas y otros grupos de interés, se celebró la Junta General Ordinaria de Accionistas en primera convocatoria, el 14 de julio de 2020, con la asistencia y participación tanto física como telemática de los accionistas y sus representantes.

Para ello se articularon y pusieron a disposición de nuestros accionistas los medios necesarios para garantizar la igualdad de trato y el ejercicio de sus derechos de asistencia y participación en la Junta, a través del empleo de medios telemáticos que permitían la conexión remota y en tiempo real.

Asimismo, se implementaron las medidas preventivas necesarias para preservar la salud de todas las personas implicadas en su organización y de los accionistas que optaron por asistir físicamente a la reunión.

### - Consejo de Administración y Comisiones delegadas

Por otro lado, la covid-19 también ha tenido como principal exponente la celebración de reuniones telemáticas del Consejo de Administración y de sus Comisiones delegadas, para lo que se han empleado medios de celebración por videoconferencia o por conferencia telefónica múltiple.

Esta coyuntura también ha marcado la agenda del Consejo de Administración y sus Comisiones delegadas, así como el grado de involucración y participación de nuestros Consejeros, al haberse aumentado la frecuencia de las sesiones y de las comunicaciones entre ellos a fin de realizar un seguimiento pormenorizado de la situación.

Además, a lo largo del ejercicio 2020 se han mantenido reuniones periódicas a fin de poder actualizar todos los procesos relacionados con la covid-19 y analizar los posibles efectos sobre el negocio y la consecución de los objetivos estratégicos.

También se ha reforzado el diálogo, la coordinación y la interacción entre los consejeros ejecutivos, los miembros de la Alta Dirección y los responsables de todas las unidades de negocio de las distintas geografías para garantizar una adecuada monitorización y flujo de la información, permitiendo una rápida y adecuada toma de decisiones, en especial, en relación con las áreas críticas o de mayor riesgo del Grupo.

Entre las decisiones adoptadas por el Consejo de Administración durante la gestión de la crisis, cabe destacar las medidas encaminadas a preservar la liquidez de la Compañía, como la reducción de la retribución variable anual de los consejeros ejecutivos y de la Alta Dirección en un 50% o la reconsideración de la política del dividendo extraordinario a la luz de las circunstancias concurrentes. Además, se actualizó el plan de negocio con la finalidad de adecuarlo a la nueva coyuntura.

Finalmente, en un claro contexto de digitalización, se han implantado nuevas herramientas a disposición de los Consejeros, a fin de facilitar su participación en las diferentes sesiones, permitiendo el adecuado reconocimiento de estos y la posibilidad de emitir su voto, todo ello en un entorno seguro.

En definitiva, la crisis derivada de la pandemia ha puesto de manifiesto la importancia de contar con un esquema y unas prácticas de gobierno corporativo bien articuladas y con capacidad de respuesta ante retos tan disruptivos.



Más información en el apartado 1.1. Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19 de esta Memoria Anual.

---

Tanto estos asuntos, como otros no contemplados en esta Memoria Anual, se encuentran comprendidos en el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al Ejercicio social 2020, aprobado por el Consejo de Administración el 8 de marzo de 2021, y que recoge toda la información relevante y completa relativa al sistema de gobierno corporativo de Inditex, esto es, sobre: (i) la estructura de la propiedad; (ii) la información sobre la Junta General de Accionistas; (iii) la estructura y funcionamiento del Consejo de administración, de las Comisiones delegadas; (iv) las principales características de las remuneraciones de los consejeros y de la alta dirección; (v) las operaciones significativas, por su cuantía o relevantes, con partes vinculadas e intragrupo; (vi) el sistema de control de riesgos; así como (vii) la descripción del sistema interno de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera del Grupo (SCIIF). Además, información detallada y completa sobre las remuneraciones de los consejeros y en particular, sobre los consejeros ejecutivos, se encuentra disponible en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros correspondiente al ejercicio social 2020, aprobado asimismo por el Consejo de Administración en la misma fecha. Ambos documentos se encuentran disponibles en la página web corporativa en la sección de Compliance: <https://www.inditex.com/es/compliance/buen-gobierno-corporativo/junta-general-de-accionistas>





# 2

# Impulsar

2.1. Innovación / 2.2. Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación / 2.3. Gestión del talento / 2.4. Política retributiva / 2.5. Relación con los accionistas / 2.6. Contribución tributaria y transparencia fiscal / 2.7. Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria / 2.8. Circularidad



# Innovación



## 2.1. Innovación



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

INNOVACIÓN; ORIENTACIÓN AL CLIENTE



El cliente es el centro de nuestras decisiones y de nuestro negocio y por lo tanto también es el origen y el destinatario de nuestra actividad innovadora. De este modo, nuestros esfuerzos van siempre orientados a lograr su satisfacción, ya sea a través de la innovación destinada a mejorar su experiencia de compra o a garantizar la confianza que deposita en que todas nuestras prácticas están alineadas con sus expectativas en términos de eficiencia, sostenibilidad, salud y seguridad, protección de datos y privacidad.

Por ello, nuestra innovación aúna un enfoque pragmático orientado a generar soluciones rápidas y eficaces, con un enfoque prospectivo orientado a la sostenibilidad, que nos permite desarrollar soluciones a los retos planteados y contribuyendo, en todo momento, a generar beneficios en las personas, en el planeta y fortaleciendo el tejido económico global.

De esta forma, conseguimos no solo transformar nuestra compañía y nuestros procesos, sino que nuestro enfoque diferencial produce un efecto de inducción y de fomento de la innovación y la transformación en las organizaciones y comunidades que nos rodean, en el seno de nuestros proveedores, y dinamiza con gran fuerza los sectores y comunidades en los que estamos presentes.

Esta capacidad de transformación, tanto en la propia compañía, como en el cliente que ve satisfechas sus necesidades y, en general, la capacidad de transformación positiva del entorno que nos rodea, es el origen de nuevos retos, nuevas posibilidades y nuevas oportunidades de mejora que alimentan la generación de nuevas ideas que ponen en marcha, de nuevo, el continuo círculo de innovación.



*“Estamos invirtiendo decididamente en innovación. Uno de nuestros mayores activos ha sido siempre la flexibilidad de nuestro modelo de negocio y ahora, con la incorporación de la agilidad digital a nuestras operaciones y a la experiencia de cliente, somos capaces de satisfacer aún más rápido las necesidades de los clientes y de nuestro negocio”, Carlos Crespo, consejero delegado.*

A lo largo de nuestra historia nos hemos caracterizado por anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y por ser capaces de darles respuesta de modo inmediato, al adaptarnos con rapidez a los constantes cambios que se producen en el entorno. El dinamismo y la flexibilidad que ha definido nuestra organización, desde sus inicios, es posible fundamentalmente porque la innovación forma parte intrínseca de nuestra cultura y constituye un pilar básico de nuestro modelo de negocio. Constantemente desarrollamos nuevas soluciones, nuevos productos, nuevos procesos y, en definitiva, nuevas maneras de hacer las cosas, con el objetivo de aportar valor a nuestros clientes y, paralelamente, transformar positivamente el sector textil, las organizaciones con las que trabajamos y las comunidades que nos acompañan.

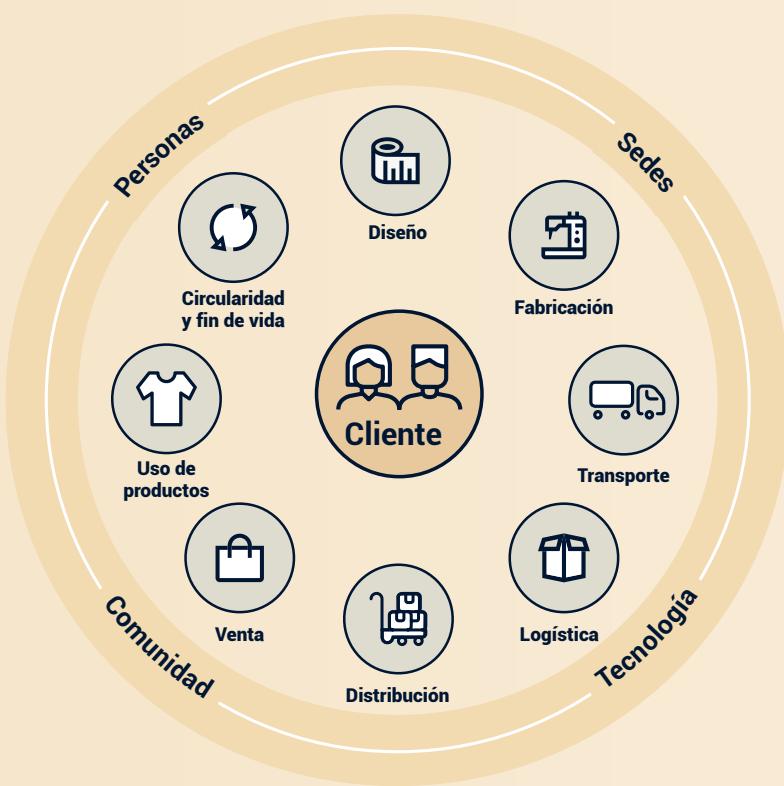
Consideramos que las ideas son el motor de la innovación y por ello fomentamos que todos nuestros empleados, independientemente de su posición, identifiquen oportunidades de cambio, escuchen atentamente a nuestros clientes y planteen activamente nuevos enfoques y propuestas. Este modelo **transversal y descentralizado** se extiende igualmente a nuestros **proveedores**, a **centros de investigación**, a **universidades** y a cualquier organización, que pueda proponer una idea para desarrollar de manera conjunta, aplicando, por lo tanto, un modelo **abierto, transversal colaborativo y participativo** basado en el **talento**, tanto interno como externo.

Para que las ideas puedan materializarse lo antes posible en realidades prácticas, apostamos por un modelo **dinámico** y **fluido** en el que, incorporamos novedosos principios y metodologías de trabajo de tipo agile (*continuous integration, continuous delivery*) orientadas a maximizar los beneficios de la innovación y a la generación temprana de valor desde las primeras etapas del proceso. La puesta en marcha de pilotos con los que testar las nuevas ideas nos permite determinar con prontitud su viabilidad, así como determinar puntos de optimización y adquirir el conocimiento necesario para el escalado, despliegue e implantación rápida una vez comprobada su eficacia. Este escalado y progresiva implantación se realiza siempre bajo un prisma de mejora continua, en el que el valor inicial temprano va aumentando de manera exponencial. Nuestro modelo da cabida, tanto a la transformación en realidades palpables de ideas disruptivas como a la mejora constante e incremental de lo ya establecido.

Conjugamos creatividad, talento, conocimiento del sector y capacidad de escucha con los mejores medios, las crecientes posibilidades que nos aporta la tecnología más avanzada y nuestro marcado carácter abierto al cambio y colaborativo, logrando que la innovación en Inditex no sea entendida como un proceso, un medio o un fin, sino como un valor fundamental de nuestra organización y una característica diferencial que impregna y define nuestro día a día.

# Proyectos de innovación

La innovación es un valor inherente y transversal a todo el modelo de negocio de Inditex. Para entender las iniciativas en los distintos niveles y áreas de la Compañía, seleccionamos una serie de proyectos y los clasificamos en atención a diferentes categorías, que se refieren tanto a las fases de la cadena de valor como a atributos y áreas concretas del modelo de negocio.



## DISEÑO

- Nuevas técnicas de diseño orientadas a la circularidad (*Circular Design Guide for Fashion*).
- Viabilidad de aplicación de técnicas de diseño monomaterial.
- Diseño de nuevas colecciones sostenibles y mejora del programa *Join Life*.
- Diseño de nuevas prendas basadas en la reutilización de taras (*Join Life Remade*).
- Desarrollo de nuevos estándares para el diseño de productos no textiles más sostenibles (*Join Life Objetos*).

## FABRICACIÓN

- Nuevo estándar de seguridad en productos de calzado infantil. (*STW for children*).
- Evaluación y caracterización del rendimiento ambiental de adhesivos utilizados en el calzado. (*The List, by Inditex*).
- Nuevas técnicas analíticas ultrasensibles para la detección de compuestos.
- Nuevas tecnologías sostenibles en las operaciones de tintura.
- Optimización y mejora continua de los estándares *GTW 2.0*, *CTW*, *I+Cosmetics*, *I+FCM*, *I+Home Fragrances & Candles* y *I+Child Care Furniture*. *I+Home France & Candles*.
- Nuevas tecnologías y desarrollo de aplicaciones para garantizar la trazabilidad a lo largo de la cadena de suministro y la evaluación integrada de los aspectos sociales, ambientales y de seguridad y salud.
- Desarrollo de nuevos sistemas y circuitos de reciclaje de residuos textiles generados en el proceso de fabricación (*T2TCR*).

## TRANSPORTE

- Digitalización de la documentación de transporte.
- Herramienta de integración de transporte.
- Herramienta para la gestión *end-to-end* del flujo de aprovisionamiento.
- Aplicación para la tramitación y puesta en marcha de las operativas de distribución a tienda y almacenes de e-commerce desde los centros de distribución.
- Clasificación automática de artículos por reconocimiento de imágenes mediante *big data*.
- Utilización de fuentes de energía sostenibles para el transporte (electricidad, biocombustibles) y Vehículos de Alta Capacidad (duotráiler, gigatráiler).
- Sistema para la monitorización del posicionamiento de flotas.
- Aplicación móvil para la geolocalización en tiempo real de las cajas de transporte.
- Planificación y *forecasting* de las unidades y volúmenes para transportar mediante *machine learning*.

## LOGÍSTICA

- Sistemas robotizado de manutención en almacenes e-commerce.
- Sistema de lectura y grabación RFID de altas prestaciones.
- Sistemas avanzando de apoyo a la decisión en los centros de distribución.
- Desarrollo de tecnología *Internet of Things-Cloud* para la gestión y control de los centros de distribución.
- Sistema de gestión de almacenes nativo omnicanal.
- Sistema automatizado de transferencia para el empaquetado de pedidos online.
- Robotización del proceso de preparación de palets.

Personas	Tecnología	Sedes	Comunidad
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Digitalización de procesos de selección y contratación.</li> <li>• Aplicaciones orientadas al desarrollo del talento (<i>in talent, Zara Camp, Leap&amp;Co</i>).</li> <li>• Desarrollo de red social interna (<i>In Stores</i>).</li> <li>• Desarrollo de portal de empleo propio plenamente accesible (<i>Inditex Careers</i>).</li> <li>• Desarrollo de sistemas de digitalización de pagos para los empleados de la cadena de suministro.</li> <li>• Programa InditexHer para el empoderamiento de las mujeres en la cadena de suministro.</li> <li>• Aplicación de metodología LEAN a instalaciones de la cadena de suministro orientada al bienestar del trabajador.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Iniciativas de integración avanzada con terceros (API Strategy).</li> <li>• Desarrollo de sistemas de almacenamiento en <i>hybrid cloud</i>.</li> <li>• Implantación de cultura y metodologías avanzadas de desarrollo Agile.</li> <li>• Evolución de analítica de datos hacia ML Ops.</li> <li>• Gestión avanzada del Gobierno del Dato en cloud.</li> <li>• Gestión de la disponibilidad y consumo de datos para la toma de decisiones en tiempo real.</li> <li>• Adopción de nuevos principios tecnológicos: <i>infrastructure as code (IaC) and continuous integration and delivery</i>.</li> <li>• Seguridad de la Información, reforzados los sistemas y procesos de detección, protección y respuesta ante incidentes.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollo de comedores sostenibles y orientados a la salud de los empleados (Restaurante 360).</li> <li>• Aplicación de la metodología BIM en nuevos proyectos constructivos.</li> <li>• Diseño de soluciones orientadas a evitar la generación de residuos que acaben en vertedero (Programa Zero Waste).</li> <li>• Nuevas tecnologías y técnicas constructivas orientadas a la construcción sostenible atendiendo a conceptos bioclimáticos (LEED).</li> <li>• Diseño arquitectónico orientado a la salud y al bienestar del empleado.</li> <li>• Utilización de herramientas tecnológicas novedosas, como pantallas LED dobles y conectividad WiFi 6 y 5G (Edificio Zara.com).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Nuevos modelos de negocio orientados a la integración sociolaboral de personas con discapacidad (Alentae y <i>for&amp;from</i>).</li> <li>• Sistemas y circuitos efectivos donación efectiva de ropa a refugiados (ACNUR).</li> <li>• Apoyo al desarrollo de técnicas que permitan el acceso universal al agua (Water.org).</li> <li>• Diseño de operaciones y logística efectiva para la donación de material sanitario.</li> <li>• Desarrollo de estrategias de mitigación del cambio climático mediante una gestión forestal eficiente basada en variedades locales (PICO SACRO).</li> </ul>

DISTRIBUCIÓN
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Motor de búsqueda de comparables mediante clusterización y reconocimiento de imágenes.</li> <li>• Modelo de previsión de repartos en base a <i>machine learning</i>.</li> <li>• Tratamiento del stock único virtual.</li> <li>• Clusterización de tiendas en función de los patrones de consumo.</li> <li>• Recomendaciones automáticas para las tiendas en base al comportamiento de la venta de artículos.</li> <li>• Optimización del surtido en tiendas.</li> <li>• Estimación de curva de demanda.</li> </ul>

USO DE PRODUCTOS
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación y desarrollo de metodologías y soluciones tecnológicas para cuantificar y mitigar el impacto en la generación y liberación de microfibras durante el lavado de prendas.</li> <li>• Diseño y optimización de sistemas y circuitos que permitan la reutilización de prendas (<i>Closing the Loop</i>).</li> <li>• Estudio de nuevos materiales orientados a aumentar la durabilidad de las prendas.</li> <li>• Desarrollo de nuevos acabados que requieran un menor mantenimiento de prendas (lavado, planchado, secado) y reduzcan el impacto de estas operaciones.</li> </ul>

VENTA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Gestión del stock integrado (SINT).</li> <li>• Experiencias del Modo Tienda (<i>click&amp;go, click&amp;try, click&amp;find, e-ticket</i>).</li> <li>• Gestión avanzada de las devoluciones múltiples.</li> <li>• Estrategia de visión unificada del cliente (ZaraID).</li> <li>• Silo autónomo de entrega de artículos e-commerce (SiloLV).</li> <li>• Proceso integrado de venta de artículos de varias cadenas (<i>Shop-in-shop</i>).</li> <li>• Plataforma tecnológica para la operativa <i>online</i> basada en microservicios (<i>Inditex Open Platform-IOP</i>).</li> <li>• Buscador de artículos en la web basado en inteligencia artificial.</li> <li>• Sistemas automatizados de atención al cliente de <i>e-commerce</i>.</li> </ul>

CIRCULARIDAD Y FIN DE VIDA
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Investigación de la aplicación de soluciones iónicas y tecnologías de reciclaje químico las prendas usadas para la generación de nuevas materias primas textiles (T2TCR).</li> <li>• Nuevas tecnologías de fabricación de poliéster reciclado.</li> <li>• Plataforma <i>Sustainability Innovation Hub</i> para el impulso y desarrollo de proyectos colaborativos orientados a la circularidad y al desarrollo de nuevas materias primas más sostenibles.</li> <li>• Nuevas técnicas de obtención de caucho reciclado a partir de residuos de suelas de calzado.</li> <li>• Diseño de red de <i>hubs</i> de reciclaje textil en Europa (<i>HUBS RECICLAJE EURATEX</i>).</li> <li>• Nuevas tecnologías para la reconversión de residuos textiles y del calzado en materias primas para otras industrias (Fundación URV).</li> <li>• Introducción de materiales reciclados en nuestros embalajes, alargando su vida útil y facilitando su posterior reciclado (<i>Green to Pack</i>).</li> </ul>

## 2.1.1. Mejora en la experiencia de compra

El cliente es el centro de nuestro modelo de negocio y por lo tanto la innovación está orientada a conseguir mejorar constantemente el elemento principal de nuestra interacción con él: su experiencia de compra, entendida en sentido amplio. Con este objetivo, innovamos para conseguir hacer realidad los tres atributos fundamentales que proporcionan a nuestros clientes una experiencia de compra satisfactoria: la **disponibilidad** de los artículos que desea; la **facilidad** para localizarlos y realizar la compra; y la **integración** de canales como elemento habilitador e impulsor de las dos anteriores.



### Disponibilidad

**Una experiencia de compra satisfactoria dependerá de que nuestros clientes tengan acceso al producto que desean, dónde y cuando quieran a través de un proceso de compra sencillo, ágil y eficiente que satisfaga sus expectativas.**

Poder asegurar la disponibilidad de los artículos para nuestros clientes en un contexto cambiante, representa un reto permanente para el modelo de negocio de Inditex y constituye un *driver* fundamental de la innovación en el Grupo.

Con ese objetivo, Inditex innova de manera sostenida en la redefinición y configuración de los diferentes procesos que integran el modelo de negocio (diseño, fabricación, compras, transporte, logística, distribución y venta), dotándoles de las características de flexibilidad y capacidad de adaptación a las circunstancias cambiantes del entorno.

La coordinación y sincronización de estos procesos se fundamentan en herramientas analíticas avanzadas, que permiten identificar las necesidades de nuestros clientes y proponer acciones prescriptivas orientadas a asegurar que se satisfacen sus necesidades, ya sea en términos de accesibilidad al producto o mejoras en nuestra oferta de servicios.

Conseguir los máximos niveles de disponibilidad y con ello, la satisfacción de nuestros clientes, traslada requisitos de máxima exigencia a nuestros sistemas analíticos, para ser capaces de ayudar a la toma de decisiones en un entorno de alta incertidumbre, para predecir los volúmenes de transporte de importación y exportación, así como la demanda específica de cada artículo en cada una de las tiendas para la realización de la distribución.



### Minihub urbano

El incremento de las ventas que ha experimentado el canal *online*, ha requerido adaptar el modelo para satisfacer las necesidades de entrega y puesta a disposición de nuestros artículos en zonas de alta densidad de entregas.

Estos *hubs* confieren un mayor grado de flexibilidad al modelo y permiten ganar en eficiencia en las entregas a nuestros clientes.

Se trata de una solución paradigmática del enfoque de innovación de Inditex, en el que busca la mejora de la eficiencia de los procesos, conjuntamente con el fomento de soluciones medioambientalmente sostenibles.

- **Reducción de las distancias recorridas para realizar las entregas.**
- **Fomento de la utilización de medios de transporte sostenibles para el *last mile*.**
- **Incremento de las alternativas ofrecidas a nuestros clientes para realizar la devolución de los pedidos.**
- **Desarrollo y fomento del empleo local.**

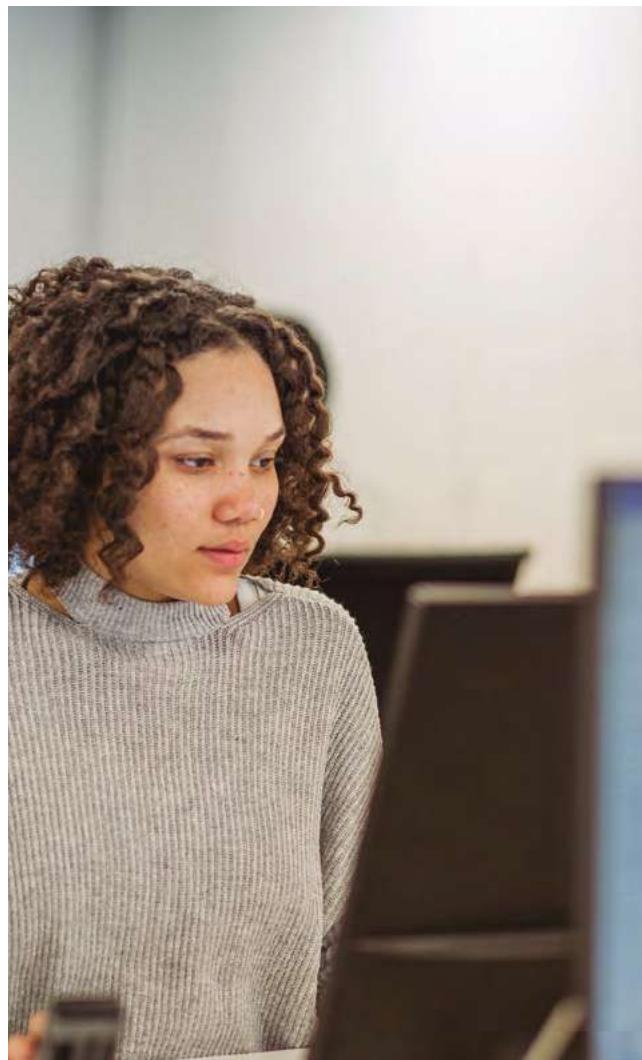
## Envíos iniciales de nuevos artículos

Para que nuestros clientes tengan disponibles las novedades introducidas en las colecciones, en Inditex desarrollamos modelos avanzados para identificar aquellas tiendas en las que es más probable que nuestros clientes realicen la compra. Asimismo, estos modelos permiten estimar el volumen de envíos requeridos para cada tienda, así como estimar la curva de demanda, para anticipar el comportamiento de nuestros clientes y poder determinar el stock necesario para asegurar la disponibilidad del mismo para satisfacer el proceso de compra.

Estos modelos de estimación se enriquecen con información de múltiples fuentes y permiten realizar un ajuste dinámico en función de la información en tiempo real que se incorpora al modelo.

Inditex cuenta con competencias avanzadas en Analytics, que da soporte transversal a todas las áreas de negocio que requieren implementar metodologías avanzadas de tipo *machine learning* para dar solución a problemas complejos. Asimismo, la incorporación de principios de tipo MLOps (siglas de *Machine Learning Operations* referidas a los procesos de aplicar un modelo experimental de aprendizaje automático a un sistema web de producción, es decir, aplicar *Machine Learning* al desarrollo continuo de DevOps) está permitiendo reducir los tiempos de generación de los modelos y validar de manera temprana la viabilidad de las soluciones.

- **Asegurar la disponibilidad de las novedades para nuestros clientes.**
- **Evitar excesos de stock.**
- **Minimizar los movimientos posteriores de recolocación del stock.**



## Herramienta retail

Para anticipar el comportamiento de los clientes de las tiendas y poder disponer del stock necesario para satisfacer su demanda, se han desarrollado modelos de *clustering* para identificar tiendas espejo con patrones de comportamientos similares.

La identificación de las tiendas espejo, así como la estimación del ritmo de venta de un artículo, permite realizar recomendaciones prescriptivas, para adecuar la exposición de los artículos en tienda, ajustando al ritmo de ventas y realizar un ajuste dinámico en función de los datos actualizados.

Inditex se esfuerza por mejorar constantemente la toma de decisiones para la gestión en tienda a través del desarrollo de sistemas de apoyo a la decisión. Complementariamente, Inditex ha dado inicio a una colaboración con el MIT para analizar y medir el resultado de la influencia del factor humano en la toma de decisiones sobre la gestión de la tienda y su impacto en la disponibilidad de productos para nuestros clientes.

- **Anticipar el comportamiento que van a tener los clientes de una tienda para asegurar la disponibilidad de los artículos deseados.**
- **Evitar roturas de stock.**
- **Facilitar el acceso de nuestros clientes a los artículos deseados.**



## Facilidad

**Nuestra vocación de servicio al cliente es fuente inagotable de innovaciones orientadas a optimizar la experiencia de compra, poniendo a disposición de nuestros clientes herramientas avanzadas que les facilitan completar end-to-end todas las fases del proceso de compra.**

Innovamos para hacer de la experiencia de compra de nuestros clientes un proceso ágil, eficiente, sin restricciones ni barreras, flexible y en el que el cliente pueda decidir, en cada momento, cómo realiza las diferentes fases del proceso de compra, incluyendo la posibilidad de interactuar parcialmente entre el canal *online* y la tienda.

En relación con la fase del proceso de compra realizado en tienda, la funcionalidad *e-ticket* ha complementado las experiencias del Modo Tienda de la app de Zara (geolocalización de artículos, reserva de probadores, recogida de artículos *online* en tienda) para permitir que nuestros clientes se beneficien de estas herramientas facilitadoras del proceso de compra.

Estas experiencias sientan las bases funcionales y tecnológicas para dotar a nuestros clientes de todas las herramientas necesarias para poder realizar, en un futuro muy cercano y en el caso de que así lo deseen, el proceso íntegro de compra de manera completamente autónoma, incluyendo procedimientos ágiles de desalarmado de los artículos.

En la compra *online* se han impulsado los sistemas inteligentes de asistencia guiada y prescriptiva a nuestros clientes basados en tecnologías de *machine learning*, implementando un acompañamiento proactivo en la resolución de dudas y en el asesoramiento sobre propuestas de artículos conforme a un conjunto de criterios adaptado a las circunstancias del cliente.

En la fase de recogida de los artículos en tienda, se ha dado continuidad a la implantación selectiva de puntos de recogida automatizados mediante silos. Conscientes de los beneficios que este tipo de solución proporciona a nuestros clientes en su experiencia de compra, hemos fomentado la innovación en estos sistemas para cubrir un mayor rango de artículos y para crear soluciones adaptadas a las restricciones de espacio y de integración en la infraestructura de las tiendas.





## e-ticket

Esta funcionalidad permite la generación de un ticket electrónico que sustituya la versión en papel. Ofrecemos la alternativa al cliente de recibir un ticket en formato electrónico mediante el escaneo de un código QR asociado a la compra a través de nuestra App, utilizando Zara ID.

Esta funcionalidad se encuentra perfectamente alineada con las iniciativas paperless adoptadas por Inditex, y que se encuentran orientadas a eliminar o minimizar la utilización de papel de manera transversal en todas las operaciones, sustituyéndolo por formatos electrónicos.

- **Minimización del consumo de papel, contribuyendo a la sostenibilidad del proceso.**
- **Facilidad de la gestión posterior del ticket de compra.**

## Multidevolución

La devolución o cambio de artículos de múltiples pedidos requería hasta el momento un procesamiento consecutivo de cada uno de ellos, lo que consumía el tiempo de nuestros clientes. Con el desarrollo de la funcionalidad de multidevolución se consigue simplificar y consolidar el proceso, reduciendo el tiempo requerido por nuestros clientes para realizar un cambio de talla, de color, etc., incrementando su nivel de satisfacción.

La reducción de los tiempos requeridos para la realización de las diferentes fases del proceso de compra tiene una traslación directa en la experiencia de usuario percibida por el cliente.

- **Simplificación del proceso, consiguiendo incrementar la eficiencia.**
- **Reducción del tiempo de espera para el cliente que realiza las devoluciones de múltiples pedidos.**
- **Reducción de los tiempos de espera en las colas para el resto de nuestros clientes.**



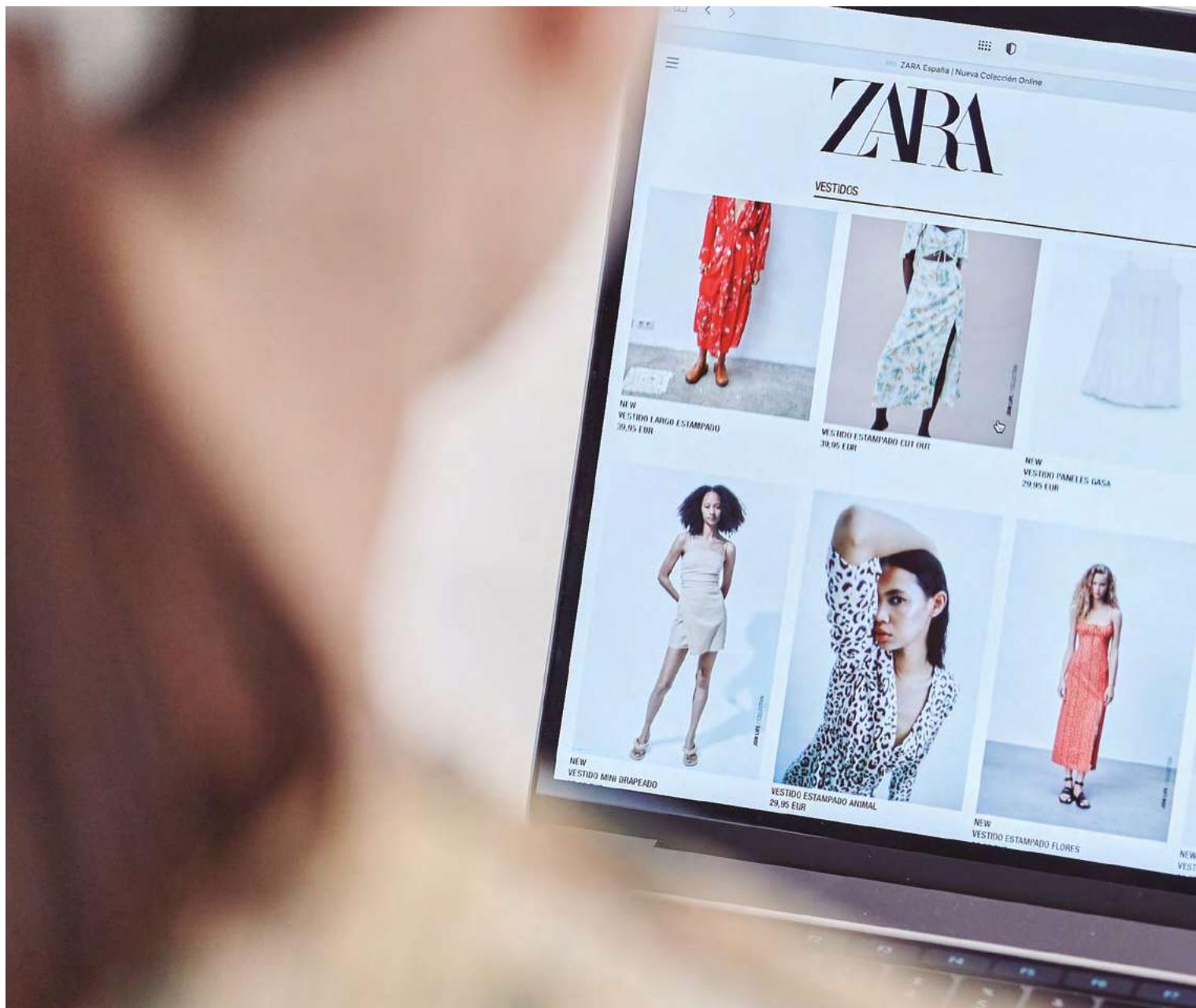
## Integración

**Innovamos constantemente para que nuestros clientes puedan llevar a cabo el proceso de compra de manera ubicua, interactuando de manera indistinta, transparente y consistente entre los diferentes canales de venta.**

La integración de los canales es un elemento fundamental para contribuir a la consecución de los objetivos previos de disponibilidad y facilidad de la experiencia de compra de los usuarios.

Debido a la complejidad del modelo de Inditex, la consecución efectiva de la integración de canales solo es posible desde una aproximación holística, que abarque la estrategia, estructura, procesos, datos y personas.

La innovación en esta área persigue impulsar la versatilidad creciente a los diferentes elementos de la cadena logística (tiendas, almacenes, consignas, centros de distribución, hubs), aportando flexibilidad en la asignación lógica de funciones, con independencia de las características físicas del elemento; todo ello, además, de manera dinámica para poder responder a las necesidades cambiantes del entorno.

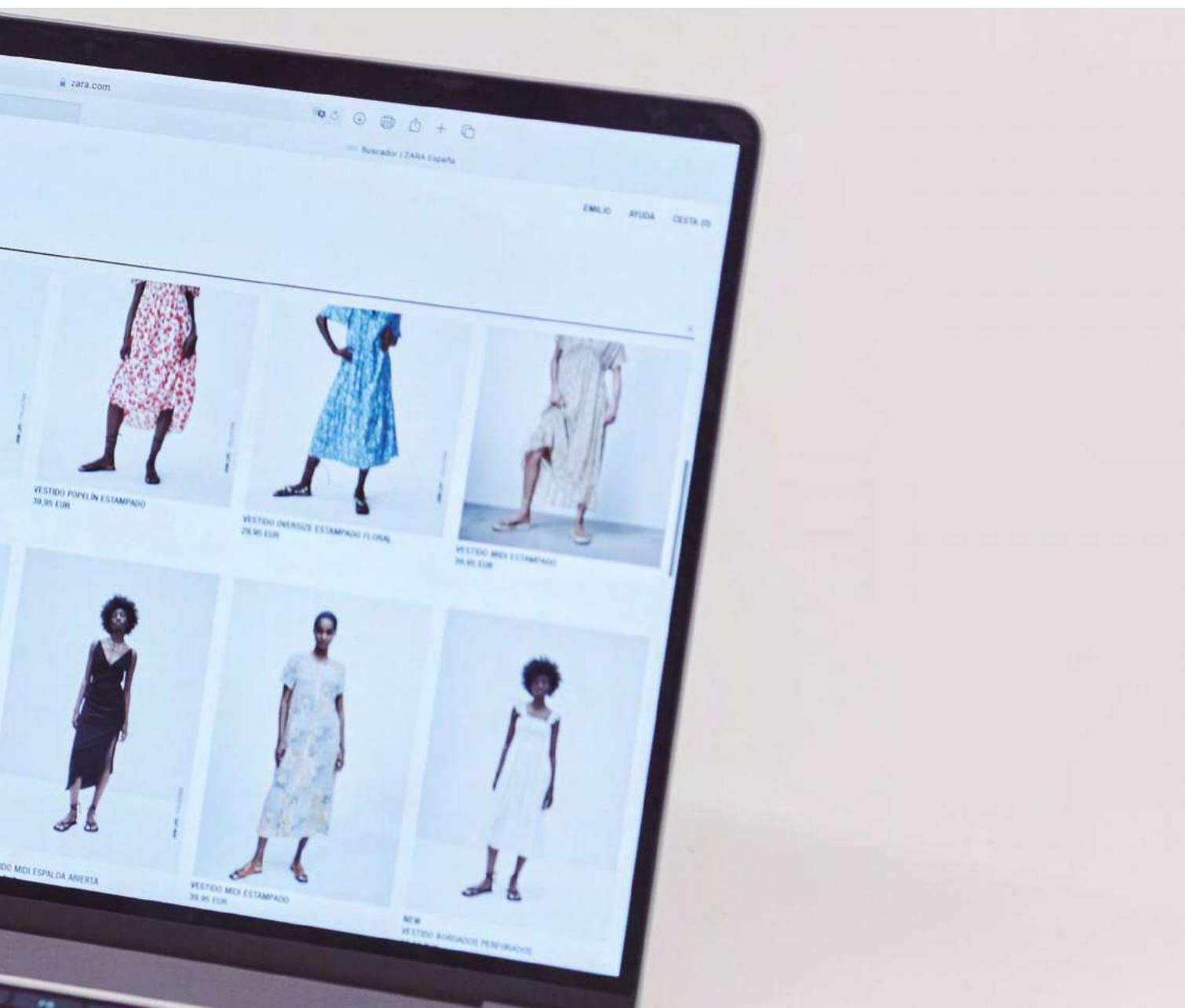


Esta integración requiere, como pilar fundamental, el tratamiento unificado del stock. En este ámbito, el despliegue del SINT, clara muestra de la innovación para conseguir esta flexibilidad en el modelo de integración y completado en 2020, ha permitido dar soporte al importante incremento de ventas en el canal *online*, incluso con pedidos servidos con stock de tiendas cerradas temporalmente.

A nivel tecnológico, la capacidad de integración digital de los canales se fundamenta sobre la *Inditex Open Platform* (IOP) que permite implementar todo el ciclo de vida del producto e integra todas las áreas de negocio de Inditex. El despliegue de IOP ha alcanzado a 91 mercados del mundo en 2020.

A nivel lógico, la integración también ha sido favorecida e impulsada por iniciativas y políticas innovadoras relacionadas con el gobierno del dato, para facilitar su identificación, acceso, tratamiento, disponibilidad y explotación de manera coherente con las necesidades del negocio.

Por último, la flexibilidad y adaptación que requiere la integración de los canales no solo involucra a los medios técnicos y los procesos de Inditex, sino que las personas desempeñan una labor fundamental en la implementación de la estrategia. Un claro ejemplo de ello es la reasignación dinámica de las funciones de nuestras personas en función de las necesidades de negocio, en particular, de las personas de tienda, para poder servir a nuestros clientes del canal *online*.

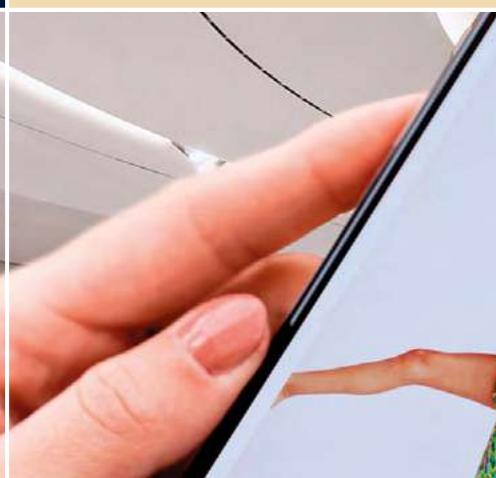


# Integración tiendas y *online*



## Click & Try

Reserva probador en tienda



## Click & Find

Localizador y reserva de artículos en la tienda



## Click & Go

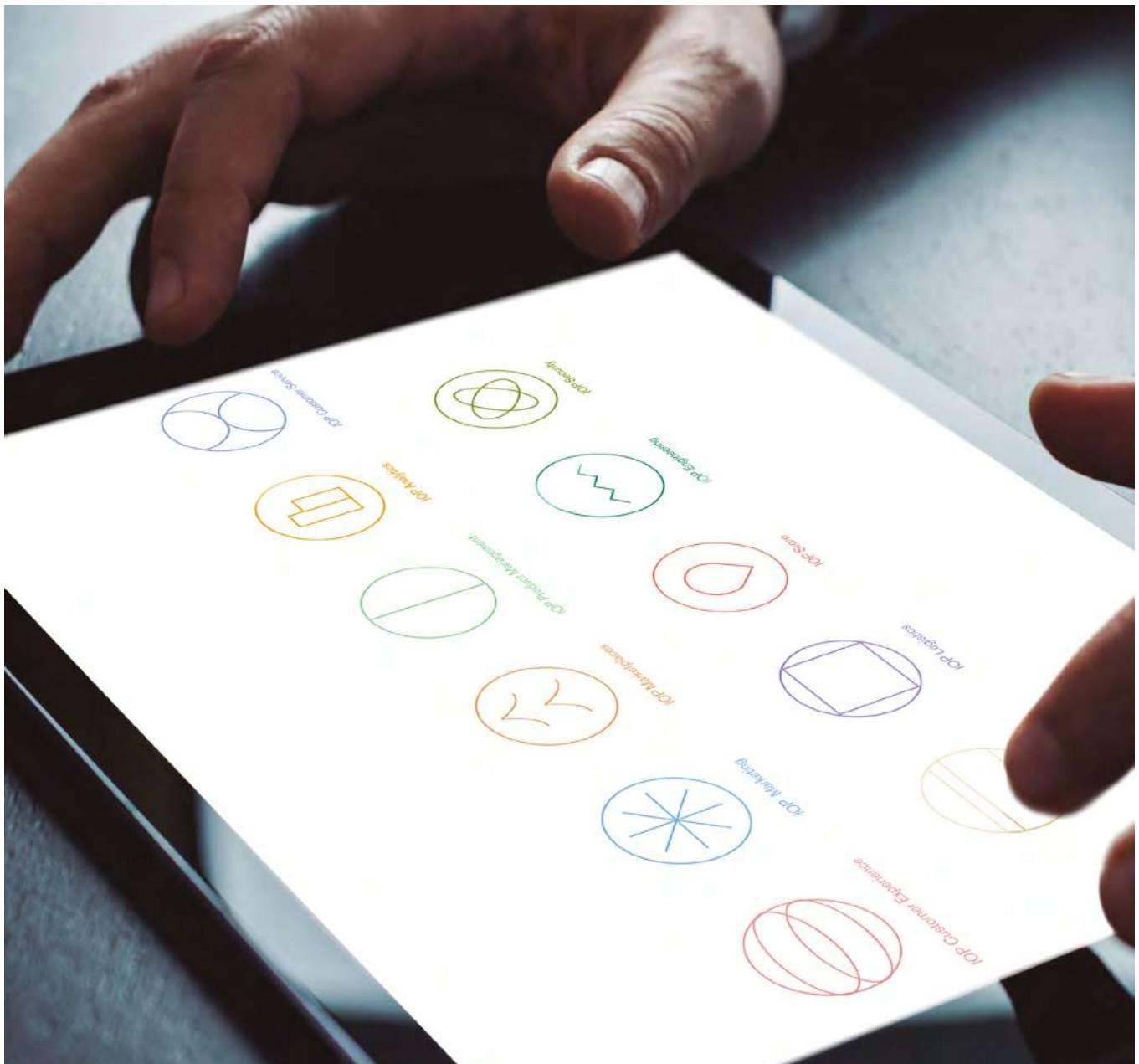
Selecciona un artículo en la tienda y lo compras *online*



## Click & Book

Style advisor asesoramiento personalizado en tienda

	 <b>Wallet</b> De tarjetas de pago	
 <b>Paperless</b> Ticket electrónico		 <b>Autopago</b> Cajas de autopago
		 <b>Devoluciones</b> Devolución conjunta pedidos de Zara
 <b>Identificación QR</b> Identificación por QR al pagar en caja, para recibir el ticket en formato digital en la App y escanear tus tickets de compras previos	 <b>Punto de Entrega</b> de pedidos online silo automatizado	



## Inditex Open Platform (IOP)

IOP sustenta la integración digital de los canales, implementando todas las fases del ciclo de vida del producto y dando soporte a todas las áreas de negocio de Inditex.

Su concepción está basada en un enfoque arquitectónico y organizativo de microservicios independientes e interconectados, que permite, entre otros, que las aplicaciones sean más fáciles de escalar y más rápidas de desarrollar.

IOP se ejecuta en un entorno de *cloud* híbrida que permite beneficiarse de las ventajas de ambas soluciones (*on premises* y *cloud*). Gracias a su carácter abierto y modular, la IOP permite a todas las áreas de la Compañía adaptar sus procesos en tiempo real a las necesidades del cliente y reaccionar ante sus preferencias.

El enfoque de la IOP se encuentra muy alineado con el despliegue de metodologías Agile de manera transversal en todas las áreas de desarrollo de Inditex que permiten crear aplicaciones de manera muy rápida y con alta orientación a las necesidades de negocio.

- Rapidez de adaptación a los cambios requeridos por el modelo de negocio.
- Escalabilidad de la solución para la expansión internacional.
- Acelera la innovación.
- Flexibilidad para realizar desarrollos.



## Automatista virtual

El desarrollo de sistemas avanzados de apoyo a la decisión es un elemento fundamental para la optimización de la logística de los centros de distribución, tanto e-commerce como para tienda.

Debido a las numerosas variables a considerar en los problemas de optimización de los recursos, el desarrollo de modelos de optimización de la preparación de los pedidos e-commerce y de las entregas a tienda permiten alcanzar mejoras en la eficiencia de los procesos logísticos.

La innovación introducida en esta solución es ejemplificadora de la evolución de las capacidades de los sistemas analíticos de Inditex en función de su grado de autonomía en la toma de decisiones automatizada (descriptivos-predictivos-prescriptivos).

- **Reducir la fatiga de los trabajadores al minimizar los recorridos a realizar para la preparación de los pedidos.**
- **Incrementar la sostenibilidad del transporte al optimizar el número de envíos a tienda.**

## Zara ID

La utilización del código identificativo Zara ID agiliza el proceso de compra y ofrece opciones al cliente como la recepción de los tickets electrónicos para compras realizadas en tienda, así como la identificación rápida para la devolución o cambio de artículos sin necesidad de soporte físico.

- **Facilita y simplifica a nuestros clientes los procesos de pago, cambio y devolución.**
- **Establece las bases tecnológicas para la futura implementación de sistemas avanzados de pago.**

## AMR (Autonomous Mobile Robot)

Hemos realizado un despliegue por primera vez de AMR en la cadena logística (e-commerce Japón). El proyecto permite incrementar la eficiencia de los procesos de preparación de pedidos, permitiendo realizar una selección eficiente y flexible de los artículos, para favorecer la posterior preparación de pedidos.

Los resultados obtenidos en esta primera puesta en producción son altamente satisfactorios y abre la vía para el despliegue de la solución en centros de e-commerce de alta capacidad.

El despliegue en producción de esta solución se ha producido tras la realización de diversas experiencias piloto que, en colaboración con los proveedores de equipos, habían permitido validar el potencial de mejora bajo un entorno de pruebas controlado.

- **Minimización de tiempos de preparación de los pedidos.**
- **Alta flexibilidad en los procesos de preparación de pedidos y rápida incorporación de cambios.**
- **Reducción de tiempos de entrega.**
- **Fácil escalabilidad.**
- **Reasignación de tareas de mayor valor añadido a las personas.**
- **Incremento de la seguridad y salud en el trabajo de los empleados.**



# Inditex Open Platform (IOP)

Una plataforma flexible y escalable que nos permite responder de forma ágil a las necesidades de nuestros clientes y del negocio.

IOP responde a la necesidad de flexibilidad, rapidez y rendimiento mediante la adopción de nuevas tecnologías, prácticas de trabajo y organización.

## PRÁCTICA DE TRABAJO

Política API First (para garantizar la reutilización de las capacidades fundamentales con unas APIs robustas, bien diseñadas y documentadas). Zero trust (mayor resistencia frente a las ciberamenazas garantizando la seguridad desde la fuente). Open-Source & Innersource (herramientas y mejores prácticas de código abierto para fomentar la cultura de la colaboración. Prácticas Innersource para mejorar la calidad de la colaboración entre nuestros equipos).

## TECNOLOGÍA

Microservicios (mayor modularidad para construir nuevo software). Todo con código (construir, desplegar y ejecutar aplicaciones sólo con código sin cambiar de contexto). Nube híbrida (para garantizar el rendimiento y evitar la dependencia de proveedores).

## ORGANIZACIÓN

Equipos autónomos (la arquitectura de microservicios permite a los equipos multifuncionales ser más autónomos para ofrecer valor). Talento de primera clase y creación de una propuesta de valor atractiva. Cultura favorable al desarrollador (cultura tecnológica centrada en el cliente para que los desarrolladores sean plenamente conscientes de cómo están añadiendo valor a los clientes).



## 2.1.2. Refuerzo de la confianza de los clientes

La innovación es un valor fundamental de Inditex que contribuye a construir y reforzar la relación de confianza con nuestros clientes, no solo en base a las características de los artículos que adquieren, sino también en aspectos intangibles que son fundamentales para nuestros clientes y que les guían en sus decisiones de compra, como son el bienestar de las personas, la sostenibilidad, diversidad, responsabilidad, transparencia, compromiso y contribución con el bienestar social.



*Nuestro compromiso es poner a disposición de las personas y las comunidades, nuestro talento y nuestra capacidad de innovar y transformar.*



### Personas

**Sin duda alguna, el elemento clave para conseguir poner al servicio del cliente toda nuestra capacidad innovadora reside en las personas que formamos parte de Inditex.**

En Inditex tenemos claro que la innovación nace de las personas. Por ello muchos de nuestros esfuerzos en innovación van dirigidos a desarrollar nuevos medios que impulsen la formación y el crecimiento personal y laboral de nuestros empleados, así como para poner a su disposición todo lo necesario para garantizar un entorno de trabajo cómodo y seguro donde poder desarrollar su talento.

La innovación siempre ha constituido un valor fundamental en el modelo de negocio de Inditex y, sin duda alguna, se ha manifestado como valor clave para afrontar los grandes retos que supone el actual contexto de pandemia mundial.

De manera inmediata hemos conseguido desarrollar e implementar las mejores herramientas tecnológicas para facilitar el teletrabajo, así como para asegurar el control de aforos y distancias de seguridad en nuestras sedes, plataformas logísticas y tiendas.

Nuestra orientación clara hacia la digitalización y la aplicación de herramientas tecnológicas avanzadas se ha visto acelerada consiguiendo que un gran número de actividades y procesos que requerían desplazamientos y estancias presenciales hayan sido sustituidos rápidamente y, sin perder eficacia, por nuevos procedimientos remotos y digitales que garantizan la seguridad y la salud de nuestras personas.

Hemos innovado con rapidez en el desarrollo de nuevas acciones formativas, que han permitido canalizar el talento de nuestro personal de tienda para potenciar nuevas habilidades. Hemos desarrollado aplicaciones para reasignar dinámicamente las funciones del personal de tienda de modo que puedan contribuir al desarrollo de tareas relacionadas con e-commerce y otros procesos corporativos en los períodos en los que, debido a la situación, las tiendas deban permanecer cerradas.

Nuestra capacidad de innovación, por tanto, ha conseguido mantener nuestro compromiso con el empleo y con la continua generación de valor a pesar de las dificultades impuestas por el complejo entorno.

Nuestro objetivo no es únicamente participar en los procesos de innovación que generan mejoras en procesos e instalaciones propias. Nuestra ambición y nuestro compromiso es poner a disposición de las personas y las comunidades, nuestro talento y nuestra capacidad de innovar y transformar y acompañarlos en el proceso. Por ello, la aceleración en los procesos de digitalización, inversión en tecnologías de comunicación y rediseño de procesos para poder realizarse en remoto, también han permitido dar continuidad y mejora a los programas innovadores que desarrollamos, orientados a mejorar la calidad de vida de los trabajadores de nuestra cadena de suministro. Destacan en este sentido nuestro Proyecto Lean que sitúa al trabajador en el centro, así como nuestras iniciativas de promoción de uso de distintas herramientas para la digitalización de salarios, o los trabajos de investigación en ciencias sociales que realizamos de la mano de reputadas instituciones académicas, para ahondar en las necesidades de los trabajadores de toda la cadena de suministro y colaborar con los proveedores en programas de mejora.



Más información en el capítulo 2.7. Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria de esta Memoria Anual.

## Transformación digital end to end del proceso de recruiting

Digitalización completa del proceso de *recruiting* desde las fases de selección hasta el proceso de *onboarding* del nuevo empleado, lo que permite la aportación de la documentación administrativa de manera digital, así como la firma electrónica del contrato.

Complementariamente, el proyecto persigue reducir el impacto medioambiental asociado a la operativa diaria de Inditex, al minimizar los desplazamientos por parte de los candidatos para la realización de entrevistas y gestiones e instaurar un proceso de selección y contratación paperless.

- **Mayor accesibilidad y flexibilidad para los candidatos.**
- **Mejora de la adaptación a la compañía de los nuevos empleados en sus primeros días.**



## Sistemas de purificación de aire

Investigamos nuevos sistemas de purificación ambiental con el objetivo de dotar de la máxima calidad del aire a todas nuestras tiendas.

El proyecto persigue ir más allá del mero cumplimiento normativo, esforzándonos en dotar a nuestras personas y clientes de medidas adicionales para garantizar su seguridad y contribuir a su bienestar.

- **Maximizar la seguridad de nuestras personas y clientes.**



## Comunidad

**Buscamos nuevas formas de responder a los retos sociales ante los que nos encontramos, invirtiendo en innovación social con el fin de buscar soluciones sostenibles, eficaces y eficientes.**

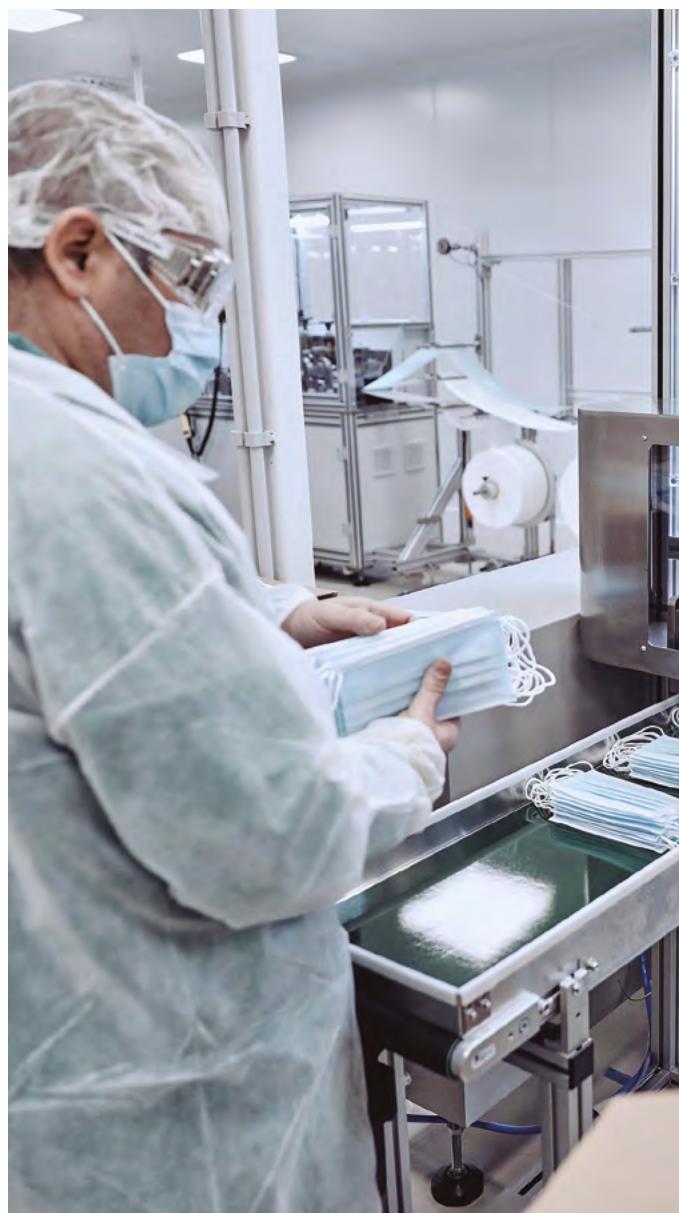
En Inditex consideramos que la relación y el establecimiento de alianzas innovadoras con nuestra comunidad es clave para el desarrollo de nuestro modelo de negocio sostenible. Por ello, mantenemos una relación fluida, multidireccional y constante con numerosas organizaciones e instituciones tanto locales como internacionales, colaborando con gobiernos, sindicatos, instituciones académicas, organizaciones y representantes de la sociedad civil, entre otros, para avanzar en el desarrollo sostenible a lo largo de nuestra cadena de valor y en las comunidades en las que operamos.

Trabajamos con un modelo de inversión en la comunidad innovador, seleccionando las mejores iniciativas con las que cumplir nuestros objetivos, a partir de nuevas metodologías de medición de impacto sobre los beneficiarios, las entidades sociales, nuestros empleados y sobre el propio negocio.

Entre las iniciativas de inversión en la comunidad desarrolladas, destaca por su innovación, nuestro programa de integración de personas con discapacidad *for&from*. Este emprendimiento social corporativo cuenta actualmente con 15 tiendas que generan más de 200 puestos de trabajo para personas con discapacidad física, psíquica o intelectual y cuya facturación en 2020 superó los nueve millones de euros. Los beneficios se revierten íntegramente en las organizaciones sociales colaboradoras.

Además, *for&from* contribuye a alargar el ciclo de vida de nuestros productos y a optimizar el stock con la venta de artículos de temporadas anteriores.

En el contexto actual, hemos puesto el foco de nuestra experiencia en innovación social en la colaboración para la fabricación y distribución de material sanitario, poniendo a disposición de la comunidad nuestra capacidad logística, de aprovisionamiento y nuestra experiencia en la gestión comercial.



### Proyecto Alentae

Creación de un centro especial de empleo para la fabricación de mascarillas quirúrgicas que persigue la integración laboral de personas con discapacidad. Este material sanitario será comercializado por la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI) para contribuir a sus fines sociales.

Esta iniciativa pone de manifiesto la capacidad de respuesta por parte de Inditex, capaz de hacer frente a los retos sociales en un entorno tan cambiante como es el contexto actual de la pandemia por la covid-19, adaptándose ágilmente a las nuevas necesidades y sacando el máximo partido a su infraestructura y conocimiento del sector textil para ayudar a la comunidad.

- **Empleo de calidad para personas con discapacidad.**
- **Producción de material sanitario necesario para hacer frente a la pandemia ocasionada por la covid-19.**

## Programa Acnur

Programa de donaciones en especie, con el objetivo de satisfacer las necesidades de ropa de personas refugiadas, en diferentes partes del mundo. A través de esta iniciativa, que la compañía desarrolla en colaboración con varios proveedores, Inditex apoya a ACNUR en la tarea de proteger a las personas refugiadas y desplazadas.

Cabe señalar el importante esfuerzo realizado por todas las partes para superar el gran desafío que supone materializar una donación en especie sobre el terreno, en un escenario como es el de un campo de refugiados, donde los requisitos de ACNUR en materia de manipulado y tipo de prenda a donar, así como eficiencia sobre el terreno a la hora de entregar la mercancía, son de gran exigencia teniendo en cuenta la sensibilidad de la acción.

Así mismo se consigue un impacto social y medioambiental positivo, y alargamos la vida útil de nuestras prendas.

- **Ayuda humanitaria para personas en campos de refugiados.**
- **Contribución a su bienestar físico, impulso psicológico y sensación de normalidad.**





## Planeta

**La innovación a lo largo de toda la cadena de valor y ciclo de vida de nuestros productos persigue potenciar la economía circular, contribuir a la descarbonización, maximizar el desarrollo respetuoso con el entorno y garantizar nuestro compromiso con el planeta.**

Consideramos que debemos innovar no sólo en los aspectos directamente relacionados con nuestra empresa y nuestro modelo de negocio, sino desde una visión integral orientada al desarrollo de soluciones abiertas y compartidas para lograr una transición sostenible y completa hacia la circularidad y descarbonización del sector textil, en su globalidad, incluyendo industrias, procesos y servicios auxiliares.

Para garantizar que las soluciones desarrolladas sean efectivas, somos conscientes de que éstas deben implantarse a nivel global y lo conseguimos a través de nuestra proactividad y voluntad de colaborar y crear alianzas estratégicas. Somos capaces de involucrar a nuestros proveedores en nuestra filosofía de mejora continua. En este sentido, trabajamos constantemente en el desarrollo de herramientas y procesos innovadores que nos permiten identificar a todos los proveedores y fábricas que intervienen en la producción, así como compartir con todas las partes interesadas la información precisa y poder evaluarla adecuadamente en tiempo real, garantizando así la toma de decisiones ágil, segura, operativa y digital y

permitiéndonos trazar y verificar el cumplimiento exhaustivo de los requisitos de seguridad, salud y sostenibilidad que desarrollamos.

Cumpliendo con el enfoque integral descrito, buscamos abarcar todas las líneas de acción en materia de innovación para reducir el impacto sobre el planeta: reducción de emisiones contaminantes, de consumo de agua, de residuos textiles y de huella de carbono, que se pueden articular en torno a tres conceptos principales: circularidad, productos seguros y fabricación sostenible y descarbonización.



### Circularidad

Buscamos soluciones innovadoras para implantar iniciativas de economía circular con las que minimizar los impactos negativos de nuestra actividad. Nuestros programas *Closing the Loop*, *Zero Waste* y *Green to Pack* continúan en marcha para progresar en nuestros avances en materia de investigación en reciclaje y nuevas fibras; recoger, clasificar, reciclar o recuperar los residuos generados en nuestras instalaciones de todo tipo; e, introducir en los embalajes nuevos materiales reciclados que permitan alargar su vida útil y posterior reciclado.

Por lo tanto, nuestro objetivo de circularidad abarca la totalidad del impacto causado por nuestro modelo de negocio, de modo que cuando hablamos de residuos vamos más allá de los textiles, como por ejemplo aquellos consecuencia del embalaje y transporte, y tenemos en cuenta toda nuestra actividad, lo que incluye nuestras tiendas, sedes y centros logísticos.



Más información en el capítulo 2.8. Circularidad de esta Memoria Anual.



### Sustainability Innovation Hub

Plataforma de innovación abierta basada en la vigilancia tecnológica colaborativa para la búsqueda y desarrollo constante de nuevas materias primas y fibras más sostenibles, que nos permitirá seleccionar aquellas iniciativas que tengan la madurez tecnológica suficiente para evaluar su eficacia mediante el desarrollo de iniciativas piloto, con el propósito de extender los resultados exitosos a la fase comercial y a la industria en general.

El modelo de innovación abierta empleado pretende también la creación de oportunidades para startups tecnológicas emergentes en el sector, de modo que apoyadas por Inditex permitan la creación conjunta de nuevas soluciones sostenibles para el sector.

- Desarrollar nuevas tecnologías y materiales más sostenibles.



Más información en la sección a) Innovación del apartado 3.3.2. Elección de los materiales de esta Memoria Anual.



## Productos seguros y fabricación sostenible

Garantizar que nuestros productos sean saludables y seguros para nuestros clientes y que los procesos de fabricación estén libres de sustancias tóxicas y fabricados de manera sostenible son dos de nuestras prioridades más esenciales. Para lograrlo hemos desarrollado pioneros y revolucionarios programas de investigación, inéditos en el sector, encaminados a una mayor comprensión de las características, tanto de las sustancias susceptibles de

estar presentes en la producción, como de los productos químicos comerciales utilizados a lo largo de toda la cadena de fabricación. Estas iniciativas, de marcado carácter científico, abarcan de forma abierta todos los productos químicos y sustancias presentes en los procesos involucrados en la industria textil en general, y no sólo en las operaciones de nuestra cadena de producción, con el fin de garantizar a nuestros consumidores que nuestros productos son completamente seguros y han sido fabricados en un entorno libre de la presencia y el vertido de sustancias peligrosas.



Más información en el apartado 3.3.4. Salud y seguridad de nuestros productos de esta Memoria Anual.

### The List, by inditex

Colaboración con la industria química para la mejora de la calidad de los productos químicos empleados en la fabricación de artículos. Esta iniciativa está permitiendo inventariar y clasificar de manera objetiva y pública los productos químicos comerciales utilizados en los procesos de fabricación, no solo teniendo en cuenta el proceso de producción, sino también la cadena de suministro.

Desde la primera edición en 2013, el alcance del proyecto ha aumentado considerablemente. Durante 2020 se ha avanzado en extender los mismos principios y metodología utilizados en el sector textil, al sector de adhesivos utilizados en el calzado.

El conocimiento generado mediante este proyecto es público, y está al alcance de proveedores y competidores, con el fin de promover la innovación en el sector químico para avanzar hacia un modelo que asegure la ausencia de sustancias peligrosas en las emisiones al medioambiente, así como en los productos.

- **Mayor conocimiento sobre productos químicos utilizados en procesos de fabricación.**
- **Fomento de uso de productos cuya evaluación es más positiva en términos de seguridad y sostenibilidad.**



Más información en la sección c) Control de la materia prima del apartado 3.3.2. Elección de los materiales de esta Memoria Anual.



### Higienización de prendas

Colaboración con el *Massachusetts Institute of Technology* (MIT) para desarrollar un protocolo de higienización de las prendas manipuladas por los clientes en los espacios de venta o en las devoluciones y estudiar los parámetros que afectan al tiempo de permanencia del coronavirus y de las interacciones fluido-tejido para el diseño y optimización del procedimiento.

La colaboración y las alianzas que mantenemos con entidades de gran prestigio como es el MIT son fundamentales para llevar a cabo nuestras iniciativas más innovadoras.

- **Minimizar el impacto negativo provocado por la pandemia de la covid-19 asegurando un ambiente seguro en las tiendas.**



## Descarbonización

La innovación es una de las herramientas más potentes con las que poder combatir el cambio climático. Por este motivo, perseguimos aplicar iniciativas innovadoras y desarrollar nuevas soluciones que permitan reducir el consumo de recursos en toda nuestra cadena de valor, reduciendo así la huella de carbono ocasionada. Nuestros objetivos de descarbonización están en consonancia con las acciones que las investigaciones científicas más recientes dicen que es necesario acometer para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París, al haber sido reconocidos en agosto de 2020 por la iniciativa *Science-Based Targets (SBTi)* impulsada como una colaboración entre CDP, World Resources Institute (WRI), World Wide Fund for Nature (WWF) y United Nations Global Compact (UNGC, Pacto Global de las Naciones Unidas).

Para conseguir los objetivos establecidos se están incorporando fuentes de energía renovable en todos los procesos en nuestras instalaciones, y desde 2009, se ha desarrollado el programa de tienda ecoeficiente, que ha culminado en 2020.

Somos pioneros en el desarrollo y optimización de sistemas de gestión y control de consumos energéticos.

Gracias a la herramienta para el control energético Inergy que venimos desarrollando e implantando progresivamente en nuestras tiendas en los últimos años, se han podido controlar los consumos en remoto durante el cierre total de las tiendas en los períodos de inactividad a causa de la pandemia, asegurando el apagado de luces y sistemas de calefacción, por ejemplo, con el fin de no producir consumos energéticos innecesarios. Gracias a la innovación desarrollada a lo largo de los últimos años fruto de nuestro gran esfuerzo, hemos podido afrontar los retos imprevistos causados.

Ahondando en nuestro objetivo de alcanzar un modelo sostenible de manera global, no solo buscamos hacer de nuestras tiendas un lugar ecoeficiente, si no que trabajamos por reducir la huella de carbono del resto de nuestras instalaciones. En 2020, hemos inaugurado el nuevo edificio de Zara.com que destaca por sus innovadoras soluciones de fachadas recubiertas con vidrio de alta eficiencia, o los sistemas para la reutilización del agua de lluvia, así como su estructura que permite que la iluminación sea natural en el espacio interior. El edificio ha sido concebido para optimizar el consumo eficiente de recursos. La cubierta cuenta con 554 paneles fotovoltaicos que, junto con los 2.826 paneles instalados en el parking exterior, consiguen autoabastecer la mitad del consumo eléctrico del edificio.



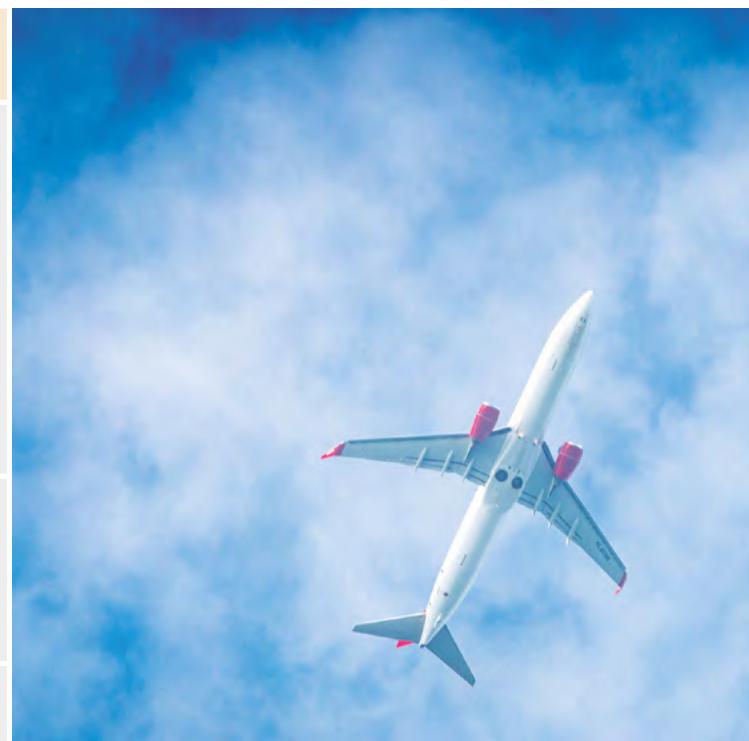
Más información en el capítulo 3.1. *Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor* de esta Memoria Anual.

## Eficiencia y sostenibilidad de los medios de transporte

En Inditex trabajamos para mejorar la sostenibilidad de los medios de transporte, gracias a la utilización de flotas más eficientes a través del uso de combustibles alternativos, así como Vehículos de Alta Capacidad (Giga-tráilers y dúo-tráiler frente a camiones convencionales); al incremento de la optimización de los transportes, mediante el aumento de la densidad y niveles de ocupación, tanto a nivel bulto como unidades y medios de transporte; y a la reducción de kilómetros que recorren nuestras prendas, mediante la optimización de las rutas globales de transporte.

Iniciativas como estas afectan de forma directa a la gestión de los procedimientos existentes, por lo que la colaboración de Inditex con nuestros proveedores es vital para que el avance hacia nuevos medios de transporte menos contaminantes sea una realidad.

- **Reducción de emisiones contaminantes en el transporte**



## 2.1.3. Seguridad de la información, protección de datos y privacidad

Durante el ejercicio 2020, en un contexto altamente complejo y volátil derivado de la pandemia mundial provocada por la covid-19, hemos apostado más que nunca por la innovación y la tecnología para asegurar la continuidad de las operaciones en todos los mercados, garantizando en todo momento la salud y la seguridad de nuestros empleados y colaboradores.

Apostamos claramente por la mejora continua del modelo de gestión de Seguridad de la Información basado en la innovación, en nuestra capacidad para atraer el

mejor talento STEM y en invertir para disponer de las tecnologías y controles más avanzados, fiables y seguros. Para ello hemos reforzado las capacidades tradicionales que ponen el foco en la protección del perímetro y de los sistemas información y hemos incrementado las capacidades de *Threat Intelligence*.

Llevamos a cabo una mejora continua de nuestro modelo de gestión de la seguridad de la información y la protección de datos y privacidad, a través de la labor de los Departamentos de Seguridad de la Información y Protección de Datos y Privacidad, así como con la supervisión del Comité de Seguridad y colaboración de la Delegada de Protección de Datos (DPO) global del Grupo.

 Más información en el capítulo 1.5. Seguridad de la información y privacidad de esta Memoria Anual.





# Diversidad, Inclusión, Igualdad y Conciliación



## 2.2. Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN,  
DERECHOS HUMANOS, RELACIÓN  
CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



A cierre del ejercicio 2020, Inditex está formado por un equipo humano de **144.116 personas**, repartidas en 60 mercados y que representan 171 nacionalidades distintas (176.611 personas, 60 mercados y 172 nacionalidades en 2019, y 174.386 personas, 60 mercados y 154 nacionalidades en 2018, respectivamente).

**Cinco rasgos caracterizan a nuestra plantilla:**

- **Mayoría femenina**
- **Diversidad generacional**
- **Importancia de la tienda**
- **Presencia internacional**
- **Carácter horizontal**



Inditex es una Compañía con una **presencia mayoritaria de mujeres**, si bien la proporción respecto a hombres se ha moderado progresivamente en la última década. Así, el 76% de nuestros empleados son mujeres, frente al 24% de hombres.

**i** Más información sobre la distribución de la plantilla por género en las páginas 166 y 167 de esta Memoria Anual.

En segundo lugar, la plantilla de Inditex se define por **su diversidad generacional**. En nuestros equipos conviven actualmente distintas generaciones de empleados, destacando en número los colectivos más jóvenes. La edad media es de 30,1 años (28,9 años en 2019 y 28,7 años en 2018).

**i** Más información sobre la distribución de la plantilla por edad en las páginas 166 y 167 de esta Memoria Anual.

En tercer lugar, **la tienda ocupa un lugar predominante en la organización de Inditex**. Así, el 86% de nuestros empleados trabaja en tienda. El resto de áreas de actividad del Grupo (fábricas, logística y servicios centrales) trabaja para dar servicio a la plataforma integrada de tienda y online de nuestras ocho marcas, compuesta por una red

de 6.829 tiendas en 96 mercados y en un total de 216 mercados incluyendo la tienda online.

**i** Más información sobre la distribución de la plantilla por actividad en las páginas 166 y 167 de esta Memoria Anual.

En cuarto lugar, la plantilla de Inditex se caracteriza por su **presencia internacional**. Esta circunstancia enriquece la gestión de nuestras personas, ya que permite atender la realidad local de cada mercado y aplicar políticas globales de gestión. España, con 40.279 empleados, representa el 28% del total de la plantilla.

**i** Más información sobre la distribución de la plantilla por área geográfica en las páginas 166 y 167 de esta Memoria Anual.

En quinto lugar, Inditex es **una organización de marcado carácter horizontal**, de tal manera que se favorece la comunicación abierta y continua, así como el trabajo colaborativo. Concebimos las clasificaciones profesionales con amplitud y en todas ellas tienen especial relevancia los empleados de tienda.

**i** Más información sobre la distribución de la plantilla por clasificación profesional y por área de actividad en las páginas 166 y 167 de esta Memoria Anual.

# Nuestras personas en 2020

**144.116 personas**



**76%**  
mujeres

**24%**  
hombres

**14%**  
más de 40 años

**32%**  
de 30 a 40 años

**54%**  
menos de 30 años

**171**  
nacionalidades

	2020		2019		2018	
	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%
<b>DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO</b>						
MUJER	109.323	76%	133.465	76%	131.385	75%
HOMBRE	34.793	24%	43.146	24%	43.001	25%
<b>TOTAL</b>	<b>144.116</b>	<b>100%</b>	<b>176.611</b>	<b>100%</b>	<b>174.386</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN POR EDAD</b>						
MENOS DE 30 AÑOS	77.597	54%	107.042	61%	107.639	62%
DE 30 A 40 AÑOS	45.792	32%	49.336	28%	48.709	28%
MÁS DE 40 AÑOS	20.727	14%	20.233	11%	18.038	10%
<b>TOTAL</b>	<b>144.116</b>	<b>100%</b>	<b>176.611</b>	<b>100%</b>	<b>174.386</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN POR ACTIVIDAD</b>						
TIENDA	123.660	86%	154.465	87%	152.057	87%
SERVICIOS CENTRALES	10.844	7%	11.386	6%	11.547	7%
LOGÍSTICA	8.862	6%	9.932	6%	9.929	5%
FÁBRICAS	750	1%	828	1%	853	1%
<b>TOTAL</b>	<b>144.116</b>	<b>100%</b>	<b>176.611</b>	<b>100%</b>	<b>174.386</b>	<b>100%</b>

	2020		2019		2018	
	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%	PLANTILLA	%
<b>ÁREA GEOGRÁFICA</b>						
AMÉRICA	16.788	12%	19.749	11%	20.785	12%
ASIA Y RESTO DEL MUNDO	17.215	12%	23.541	13%	23.452	13%
ESPAÑA	40.279	28%	48.687	28%	47.930	28%
EUROPA (SIN ESPAÑA)	69.834	48%	84.634	48%	82.219	47%
<b>TOTAL</b>	<b>144.116</b>	<b>100%</b>	<b>176.611</b>	<b>100%</b>	<b>174.386</b>	<b>100%</b>
<b>DISTRIBUCIÓN POR CLASIFICACIÓN <sup>(1)</sup></b>						
DIRECCIÓN	12.591	9%	10.473	6%	7.601	4%
RESPONSABLE	16.480	11%	19.779	11%	20.350	12%
ESPECIALISTA	115.045	80%	146.359	83%	146.435	84%
<b>TOTAL</b>	<b>144.116</b>	<b>100%</b>	<b>176.611</b>	<b>100%</b>	<b>174.386</b>	<b>100%</b>

(1) La descripción de las funciones de los tres grupos de clasificación profesional es:

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

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

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

**EUROPA (SIN ESPAÑA)**

MERCADO	2020	2019	2018
ALBANIA	221	243	263
ALEMANIA	4.753	5.531	5.874
AUSTRIA	1.253	1.455	1.477
BÉLGICA	2.562	2.945	2.818
BIELORRUSIA	278	290	298
BOSNIA-HERZEGOVINA	314	424	360
BULGARIA	600	716	733
CROACIA	923	1.160	1.078
DINAMARCA	292	329	335
ESLOVAQUIA	305	359	302
ESLOVENIA	235	276	267
FINLANDIA	249	260	269
FRANCIA	8.729	10.030	9.414
GRECIA	3.639	4.278	4.014
HUNGRÍA	818	1.126	1.067
IRLANDA	743	854	882
ITALIA	6.890	8.626	8.600
LUXEMBURGO	300	318	179
MACEDONIA DEL NORTE	132	154	155
MÓNACO	39	39	36
MONTENEGRO	99	128	123
NORUEGA	363	386	383
PAÍSES BAJOS	2.536	3.018	2.856
POLONIA	4.040	4.679	4.617
PORTUGAL	5.050	7.247	7.001
REINO UNIDO	4.398	5.429	5.486
REPÚBLICA CHECA	505	700	643
RUMANÍA	2.238	3.027	2.864
RUSIA	9.119	10.696	10.365
SERBIA	871	947	899
SUECIA	736	844	833
SUIZA	1.478	1.564	1.506
TURQUÍA	3.956	5.166	4.896
UCRAINA	1.170	1.390	1.326
<b>TOTAL</b>	<b>69.834</b>	<b>84.634</b>	<b>82.219</b>

**ASIA Y RESTO DEL MUNDO**

MERCADO	2020	2019	2018
AUSTRALIA	1.501	1.636	1.504
BANGLADÉS	62	59	57
CAMBOYA	4	6	4
CHINA CONTINENTAL	7.113	11.169	11.680
HONG KONG SAR	558	1.020	1.252
MACAO SAR	105	170	181
TAIWÁN, CHINA	498	626	649
COREA DEL SUR	1.269	1.673	1.514
INDIA	1.173	1.294	1.227
JAPÓN	3.488	4.314	3.979
KAZAJISTÁN	746	779	723
MARRUECOS	34	26	16
NUEVA ZELANDA	119	115	99
PAKISTÁN	2	2	2
SINGAPUR	4	4	4
SUDÁFRICA	524	633	548
VIENTAM	15	15	13
<b>TOTAL</b>	<b>17.215</b>	<b>23.541</b>	<b>23.452</b>

**AMÉRICA**

MERCADO	2020	2019	2018
ARGENTINA	848	872	885
BRASIL	2.418	2.849	2.810
CANADÁ	2.077	2.595	2.466
CHILE	726	871	878
ESTADOS UNIDOS	5.080	6.310	6.267
MÉXICO	5.334	5.897	7.137
URUGUAY	305	355	342
<b>TOTAL</b>	<b>16.788</b>	<b>19.749</b>	<b>20.785</b>

**ESPAÑA**

MERCADO	2020	2019	2018
ESPAÑA	40.279	48.687	47.930
ESPAÑA-PLANTILLA INDEFINIDOS	36.627	36.632	35.745

**28%**

ESPAÑA

**48%**

EUROPA (SIN ESPAÑA)

**12%**

AMÉRICA

**12%**ASIA Y RESTO  
DEL MUNDO**40.279**

ESPAÑA

**69.834**

EUROPA (SIN ESPAÑA)

**16.788**

AMÉRICA

**17.215**ASIA Y RESTO  
DEL MUNDO

## 2.2.2. Política de diversidad e Inclusión

Una de las mayores fortalezas de Inditex es nuestro compromiso con la **diversidad y la multiculturalidad**. Nuestro objetivo es construir equipos diversos cuyos miembros aporten sus perspectivas y experiencias únicas y promuevan una cultura empresarial inclusiva. De este modo, nuestros equipos los integran personas de diferentes perfiles, culturas, orígenes y experiencias, donde tienen cabida factores de diversidad como: género, identidad y expresión de género, orientación sexual, raza, etnia, edad, educación, situación socioeconómica, discapacidad o religión, entre otras.

Reconocemos que las personas son únicas en virtud de sus diferencias y similitudes, y creemos firmemente que disponer de talento diverso nos permite entender y conocer mejor la diversidad de nuestros propios clientes y de las comunidades con las que nos relacionamos.

Nuestro Grupo aboga también por una cultura de **inclusión, igualdad y respeto**. Favorecemos entornos de trabajo equitativos en un ambiente de entendimiento y aceptación, donde cada persona pueda lograr sus objetivos y desarrollar su talento. Asimismo, mantenemos una política de tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación.

Consciente de que un entorno laboral diverso e inclusivo contribuye de forma esencial a la consecución de los objetivos corporativos de Inditex y a un mejor desempeño empresarial, el Consejo de Administración aprobó en 2017 la Política de Diversidad e Inclusión de Inditex, que establece el marco que promueve los valores de diversidad, multiculturalidad, aceptación e integración en todas las entidades del Grupo y que está respaldada por la Alta Dirección.

En este sentido, nuestras personas son responsables de **promover espacios laborales diversos e inclusivos, donde se fomente la igualdad de oportunidades, así como la colaboración y la comunicación respetuosa** entre personas, tanto interna como externamente.

En virtud del respaldo que la diversidad e inclusión tienen al más alto nivel en Inditex, en diciembre de 2020 el Consejo de Administración actualizó la Política de Diversidad e Inclusión. De este modo, se velará por garantizar la inexistencia de cualquier tipo de discriminación, particularmente por razón de género, en el nombramiento de miembros del Consejo o de la Alta Dirección de la Compañía. También se adoptarán medidas para fomentar la diversidad.

La implementación de la Política de Diversidad e Inclusión sólo es posible con el compromiso de todas las personas que forman parte del Grupo Inditex. Todas las áreas, departamentos y filiales del Grupo son responsables de la correcta implementación de la Política y de aplicar, particularmente, los principios descritos en la misma.

Los equipos responsables de Diversidad e Inclusión, así como los responsables de Recursos Humanos de cada centro de trabajo canalizan cualquier consulta relativa a la Política de Diversidad e Inclusión. Además, en Inditex contamos con un Comité de Ética y un Canal Ético que garantiza el cumplimiento de la Política de Diversidad e Inclusión, al tiempo que recibe y atiende comentarios, dudas o quejas realizadas de buena fe, relativas a su interpretación, aplicación o cumplimiento.



Más información sobre Comité de Ética y el Canal Ético en el apartado 1.6.2 Sistema de Compliance y prevención de riesgos penales, subapartado c) de esta Memoria Anual.

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

Inditex fomenta de modo activo la aplicación de esta Política a todas las personas físicas y/o jurídicas vinculadas con la empresa por una relación distinta de la laboral: clientes, proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, así como a las personas que participan en nuestros procesos de selección.

Dentro del equipo de Recursos Humanos, el departamento de Igualdad, Diversidad e Inclusión es el encargado de impulsar todas las iniciativas y programas formativos en materia de diversidad e inclusión en el Grupo y vela por que la Política de Diversidad e Inclusión sirva de guía en todas las actuaciones de la Compañía, particularmente en materia de recursos humanos: contratación y selección de candidatos, remuneración y beneficios, promociones, traslados, desarrollo profesional y formación, descensos de categoría, despidos y otras medidas disciplinarias, entre otras. Al objeto de contribuir a la estrategia de Diversidad e Inclusión de la Compañía, se podrán crear las oportunas estructuras de gobierno corporativo.

## 2.2.3. Iniciativas Globales para Promover la Diversidad e Inclusión

En 2020, nuestras filiales en Italia, Países Bajos y Suecia se han sumado al Charter de la Diversidad y se unen así a otras filiales en Europa como Francia, Alemania, Croacia, Rumanía y Eslovenia, que lo firmaron en 2019. Se trata de una iniciativa de la Comisión Europea, en virtud de la cual, las empresas que lo suscriben se comprometen a fomentar los principios fundamentales de igualdad y no discriminación y a promover la diversidad e inclusión dentro de los centros de trabajo. A lo largo de 2021 está previsto que se adhieran otras filiales europeas de Inditex a esta iniciativa.



*Favorecemos entornos de trabajo equitativos en un ambiente de entendimiento y aceptación, donde cada persona pueda lograr sus objetivos y desarrollar su talento.*

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

Asimismo, desde el 2018 venimos nombrando a diferentes empleados como embajadores de la diversidad e inclusión. Estas figuras, denominadas *Champions de Diversidad*, son reconocidos por fomentar valores de igualdad y respeto en las distintas filiales de Europa y en las tiendas de Estados Unidos. Hasta la fecha, unos 120 *Champions* han sido nominados en estos países.

A nivel interno, el 21 de mayo de 2020 celebramos por primera vez el **Día Internacional de la Diversidad Cultural para el Diálogo y el Desarrollo**. Se trata de un día designado por la ONU para concienciar sobre la importancia del diálogo intercultural, la diversidad y la inclusión, y para combatir los estereotipos y lograr que nos comprometamos y apoyemos la diversidad con gestos reales en nuestro día a día. Para ello se puso en marcha una campaña en INet, nuestra app corporativa para empleados, y se realizaron acciones de comunicación y sensibilización en las reuniones de *buenos días* de nuestras tiendas en más de 30 mercados.

Nuestros **esfuerzos globales para promover los valores de diversidad, equidad e inclusión** se han visto reconocidos en 2020 con el 5º puesto en el ranking *Top 100 Diversity and Inclusion Companies* de Refinitiv, un índice que estudia los datos publicados de más de 9.000 empresas en todo el mundo, analizando 24 métricas en cuatro pilares: *Diversity, Inclusion, People Development y News & Controversies*. Asimismo, en 2020 Inditex ha sido incluida en el ranking *Diversity Leaders* de *The Financial Times*, que engloba a las 850 empresas líderes en el ámbito de la diversidad e inclusión en 16 países, elegidas entre más de 15.000 compañías de toda Europa.



Más información en el apartado 4.4. Reconocimientos a Inditex de esta Memoria Anual.

## 2.2.4. Igualdad de Género

La igualdad de género y el empoderamiento femenino son parte esencial de nuestra cultura corporativa. Con un 76% de mujeres en el Grupo, fomentamos entornos de trabajo más diversos e inclusivos, donde las mujeres se sientan impulsadas en su desarrollo profesional.

Nuestras acciones se dirigen, por una parte, a que **toda la plantilla desarrolle su potencial profesional**, así como a eliminar cualquier práctica discriminatoria que prive a las mujeres de nuestros equipos de las mismas oportunidades de desarrollo profesional que los hombres.

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



Más información en el apartado 2.4.1. Brecha salarial de esta Memoria Anual.

Cultivar el talento femenino nos ha permitido continuar avanzando firmemente en el liderazgo de las mujeres dentro de nuestra Organización. De hecho, en 2020 el 81% de los puestos directivos en la Compañía están ocupados por mujeres (79% en 2019) y, **en los últimos cinco años, también se ha mejorado notablemente la representación femenina en el Consejo de Administración** (+14 puntos porcentuales desde 2016, hasta un 36% en 2020), así como en la Dirección de Filiales (+14 puntos porcentuales) y en la alta dirección (+5 puntos).

Este compromiso ha hecho posible que, en enero de 2021, Inditex haya sido incluida por segundo año consecutivo en el **Índice de Igualdad de Género de Bloomberg**. Este índice incluye las compañías más comprometidas con la igualdad de género a través de sus políticas y la transparencia en la divulgación de sus programas y datos relacionados con el género. También este año, Inditex ha sido reconocida por **World Benchmarking Alliance** como una de las empresas más sólidas dentro de su índice anual *Gender Equality*.

En España, los **planes de igualdad** de las distintas sociedades de Inditex, así como las que lo están negociando en la actualidad, recogen medidas que conciernen a diferentes ámbitos de las relaciones laborales tales como la selección, la contratación, la promoción, la formación, la salud laboral, la retribución y la conciliación de la vida familiar y laboral. Estas medidas están pensadas para evitar situaciones de desigualdad desde la perspectiva de género y para favorecer la igualdad de oportunidades.

Las comisiones de seguimiento de dichos planes se reúnen semestralmente para constatar el cumplimiento y efectividad de las medidas. Asimismo, existen, en cada uno de estos planes, protocolos de actuación contra el acoso sexual y/o por razón de sexo, que han sido negociados en el seno de estos planes. Por otra parte, desde 2019

disponemos de una guía de lenguaje inclusivo que ayuda a nuestros equipos a promover una comunicación más igualitaria en los centros de trabajo.

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



## **Women in Tech: ciencia y tecnología en clave inclusiva**

Dentro del ámbito del desarrollo del talento, en 2020 se ha creado en Inditex la iniciativa *Women in Tech*, que aspira a impulsar un mundo tecnológico inclusivo que fomente el **protagonismo de la mujer en la innovación y en la ciencia**.

Creemos que la tecnología mejora las oportunidades laborales y favorece que millones de niñas y mujeres se interesen por

este sector, por lo que *Women in Tech* busca tener un impacto tanto en el ámbito profesional como en el académico a través de **actividades de divulgación, de desarrollo de habilidades y liderazgo**, así como encuentros profesionales con mujeres de referencia en su ámbito profesional.

Por otra parte, en Inditex tenemos un firme compromiso contra la violencia de género. Cada año, impulsamos campañas divulgativas y de sensibilización en todos nuestros centros de trabajo con motivo del Día Internacional de la Eliminación de la Violencia contra la Mujer (25 de noviembre). Para trabajar por ese objetivo, en 2013, el Grupo y el entonces Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad firmamos el convenio de colaboración para promover la sensibilización y la inserción laboral de las víctimas. En este ámbito, el Proyecto Salta, cuya finalidad es la incorporación al trabajo de jóvenes en situación de vulnerabilidad, también genera oportunidades de empleo para víctimas de violencia de género. Salta está presente en España, Francia, Italia, Grecia, Alemania, Reino Unido, Polonia, Portugal, México, Brasil, Estados Unidos, Corea del Sur y Turquía.

## 2.2.5. Inclusión de las Personas con Discapacidad

En Inditex estamos comprometidos con el cumplimiento de los principios de accesibilidad universal, particularmente para nuestros empleados y clientes con algún tipo de discapacidad.

Tenemos como prioridad 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. Al mismo tiempo, tenemos el compromiso de realizar las adaptaciones técnicas en aquellos centros de trabajo cuyas características requieran de modificaciones específicas tanto de movilidad como de otro tipo de limitaciones sensoriales, visuales o auditivas.

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

A cierre del ejercicio 2020, de acuerdo con los datos registrados con los que cuenta el Grupo, en Inditex empleamos de forma directa a 1.325 personas con discapacidad y además hemos implementado medidas alternativas que equivalen a 91 trabajadores (1.568 personas con discapacidad y medidas alternativas equivalentes a 180 trabajadores en 2019, y 1.498 y 186 en 2018, respectivamente). En este sentido, la heterogeneidad de las legislaciones de los mercados donde nuestra Compañía está presente implica que no siempre sea posible hablar de normas comparables con la española, ya sea por la ausencia de cuotas mínimas en la contratación o bien por motivo de un estricto respeto a la intimidad de las personas, al prevalecer el derecho a no revelar su discapacidad. Ello determina que, en algunos casos, no dispongamos de datos registrados sobre esta materia.

## Impact Week, entornos inclusivos para empleados y clientes

La inclusión de la discapacidad es un pilar de nuestra estrategia de diversidad e inclusión. Por este motivo, más de 4.000 tiendas en más de 40 filiales de Inditex han llevado a cabo conjuntamente, entre noviembre y diciembre de 2020, el Proyecto *Impact Week*, con el objetivo de **fomentar entornos inclusivos para nuestros equipos y para nuestros clientes con discapacidad**.

Para celebrar esta semana de la discapacidad, los distintos equipos han desarrollado iniciativas en distintas áreas de trabajo, como el servicio al cliente inclusivo, la comunicación sin barreras, la accesibilidad o el reclutamiento de personas con discapacidad. Un proyecto que tiene por objetivo colaborar en que las personas que cada día afrontan barreras tengan una vida más integrada en nuestra sociedad.

Otro ejemplo de iniciativa dirigida a la integración sociolaboral de personas con discapacidad lo constituye el Proyecto *for&from*, que consiste en la creación de una red de franquicias sociales de nuestras diferentes cadenas, gestionadas por entidades sin fines lucrativos y atendidas por personas con discapacidad. El Proyecto *for&from* cuenta actualmente con 15 tiendas que generan más de 200 puestos de trabajo para personas con distintas tipologías de discapacidad. Los beneficios de las tiendas *for&from* revierten íntegramente en proyectos sociales desarrollados por las organizaciones colaboradoras.



Más información sobre Proyecto *for&from* en el apartado 4.2. Inversión en la comunidad de esta Memoria Anual.

## 2.2.6. Inclusión LGBT+

Con el objetivo de hacer frente a la discriminación contra las personas del colectivo LGBT+ en el ámbito laboral, en 2018 suscribimos los *Principios de Conducta Empresarial para la Inclusión LGBT+*, promovidos por la ONU. Estos principios, elaborados junto con el *Institute for Human Rights and Business*, se fundamentan en los *Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos* e incorporan las aportaciones de centenares de empresas de diversos sectores.



En el ámbito internacional, somos miembros desde 2016 de la coalición **Open for Business**, que reúne a compañías globales de referencia que abogan por la inclusión y los derechos del Colectivo LGBT+. Desde esta plataforma se trabaja para demostrar que las sociedades más inclusivas son mejores para los negocios y que las empresas que promueven la inclusión del colectivo LGBT+ son más dinámicas, productivas e innovadoras.

En España, Inditex se adhirió en 2018 a **REDI, Red Empresarial de Diversidad e Inclusión LGBT+**, que promueve un ambiente inclusivo en las organizaciones y fomenta la erradicación de estereotipos y que se valore el talento de sus empleados al margen de su identidad de género, expresión de género y orientación sexual.

En 2020, numerosas filiales de Inditex en Europa y Norteamérica celebraron en los meses de junio y julio el Orgullo LGTB+. Asimismo, entre 2019 y 2020 hemos colaborado con *Stonewall Community Foundation* en la financiación de dos proyectos de ayuda al colectivo transgénero en Estados Unidos. También durante el ejercicio, la filial de Estados Unidos ha puesto en marcha un programa de inclusión laboral para personas transgénero y no binarias, y ha desarrollado una formación para todos los empleados que se implementará entre 2020 y 2021.

## 2.2.7. Contra cualquier tipo de racismo y discriminación

Como empresa que cree firmemente en la igualdad de todas las personas, en junio de 2020 y en el marco de los acontecimientos del movimiento *Black Lives Matter*, nuestro presidente ejecutivo, Pablo Isla, hizo público a través de una carta el **compromiso de Inditex contra el racismo en todas sus formas y en cualquier parte del mundo**. Como compañía global y parte de la comunidad de la moda, nuestros valores se asientan en la diversidad, la igualdad y en el respeto por los Derechos Humanos.

Estamos comprometidos para trabajar por un futuro mejor con medidas reales y significativas que mejoren nuestra forma trabajar, relacionarnos y servir a nuestros clientes. También reconocemos que **la educación es un componente clave de cualquier cambio a largo plazo**. Con este fin, nos hemos comprometido a aumentar los programas educativos contra el racismo y la discriminación.

En este contexto, en 2020 hemos realizado una **donación económica a NAACP Legal Defense Fund**, una organización en Estados Unidos que lucha activamente contra el racismo, la discriminación y la injusticia, particularmente dentro de las comunidades afroamericanas.

A nivel europeo, desde 2018, Inditex forma parte de las compañías que colaboran con ENAR, organización paraguas con sede en Bruselas que cuenta con una red de 150 miembros en los 27 países de la Unión Europea que trabajan para combatir todas las formas de discriminación y racismo.

## 2.2.8. Conciliación de la vida personal y profesional

Desde Inditex potenciamos **medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral**, haciendo especial incidencia en la **corresponsabilidad**. Los planes de igualdad que se negocian dentro del Grupo funcionan como instrumentos adecuados que establecen medidas dirigidas a facilitar la consecución de este objetivo: contemplar la corresponsabilidad como un derecho y un deber.

Durante el ejercicio 2020, y al igual que en ejercicios anteriores, el 100% de nuestros empleados en España tenían derecho a permiso parental (29.768 mujeres y 10.511 hombres). Más de 2.200 personas (2.353 en 2019) disfrutaron de la baja de maternidad y paternidad (1.726 mujeres y 478 hombres; 1.902 mujeres y 451 hombres en 2019), reincorporándose a su puesto de trabajo la práctica totalidad: 2.195 personas (1.721 mujeres y 474 hombres; 2.319 personas, 1.892 mujeres y 427 hombres respectivamente en 2019). Por tanto, la tasa de regreso al trabajo es del 99,6% (99,7% para mujeres y 99,2% para hombres; 98,6% en global, 99,5% para mujeres y 94,7% para hombres, respectivamente, en el ejercicio 2019). El número de personas que siguen trabajando en el Grupo 12 meses más tarde de haber regresado de su permiso de maternidad/paternidad es de 2.287 - 1.842 mujeres y 445 hombres- (2.034 personas - 1.640 mujeres y 394 hombres - en 2019), siendo la tasa de retención global del 97,2% (96,8% para mujeres y 98,7% para hombres; 93,9% global, 93,2% para las mujeres y 97,0% para los hombres respectivamente en 2019). Además, un 18% de los empleados en España disfrutan de una reducción de jornada por cuidado de menores (16% de empleados tanto en 2019 como en 2018).

Al margen de la mentada corresponsabilidad, los planes de igualdad contienen otras medidas de conciliación de la vida personal y profesional, como la posibilidad de fraccionar los permisos por hospitalización o enfermedad de familiares hasta el segundo grado.

En el **ámbito internacional**, el Grupo Inditex trabaja para **mejorar los derechos garantizados por la legislación local** de cada país por medio de políticas conciliadoras. En función de sus características, los mercados adoptan medidas que ponen el foco en la calidad de vida, en el desarrollo del talento, en la mejora de la creatividad y el compromiso, así como en la motivación profesional de los empleados.

En el contexto generado por la covid-19, la incorporación al trabajo fue gradual y teniendo en cuenta la conciliación familiar. Tanto en los mercados donde existían herramientas legales para proteger el empleo como en los que no, se aprobaron medidas para combinar la protección de los colectivos más sensibles con las necesidades de conciliación y con las necesidades, a su vez, de cada filial.

### Políticas de desconexión laboral

Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, Inditex adquiere el compromiso de **promover una política interna que garantice el derecho a la desconexión laboral en el ámbito digital**. Sin perjuicio del compromiso adquirido a nivel corporativo, la negociación social ha dado lugar también a otras medidas en esta materia que recogen los últimos Planes de Igualdad de las cadenas (el II Plan de Igualdad de Zara, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho y Pull&Bear).

También se vienen incentivando estas políticas en países como Francia, pionera en esta materia, donde se aboga por la desconexión digital para mejorar la conciliación de la vida profesional y familiar. Para ello, se anima a los empleados a que adopten hábitos como el del respeto al descanso entre jornadas laborales y durante el periodo vacacional, así como a favorecer el trato directo entre compañeros como uno de los valores corporativos de Inditex.



# Gestión del talento

## 2.3. Gestión del talento



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

GESTIÓN DEL TALENTO



El talento es el valor fundamental para que Inditex traslade su pasión por la moda responsable a los clientes. Somos una organización de personas cuyo talento creativo está al servicio de nuestros clientes y con un espíritu emprendedor, audaz e inconformista que sitúa el **esfuerzo colectivo y solidario** por encima de cualquier individualidad.

Desde el punto de vista de la gestión de talento, nuestra misión abarca cuatro objetivos principales:

1. Ser capaces de **atraer el mejor talento** para trabajar con nosotros, desde la tienda y centros logísticos a nuestros equipos creativos, de producto, tecnológicos o digitales.
2. Proporcionar **oportunidades de desarrollo** y crecimiento profesional, mediante la promoción interna y la movilidad.
3. Favorecer el **aprendizaje** continuo y el acompañamiento de nuestros equipos tanto en las nuevas funciones emergentes como en la transformación de lo que ya hacíamos, fundamentalmente mediante acciones de **formación**, sensibilización y comunicación.
4. Aportar un entorno de trabajo seguro, enriquecedor y motivador, con condiciones atractivas que nos ayuden a **retener el talento, conectar con nuestras personas y potenciar su compromiso**.

Los citados objetivos ponen a las personas, tanto candidatos como empleados, en el centro.

### 2.3.1. Atracción del talento

Durante el ejercicio 2020, hemos reforzado nuestra propuesta de valor como empleadores e impulsado la comunicación con nuestros candidatos y potenciales candidatos. **Más de 1,5 millones de personas siguen a nuestra marca empleadora, Inditex Careers, en sus perfiles de redes sociales**: LinkedIn, Instagram, Facebook, Twitter, y Wechat y Weibo especialmente en el mercado chino.

Además, *Inditex Careers*, nuestro portal de empleo, se consolida como nuestra principal fuente de selección. Durante el ejercicio 2020 tuvo más de 9,4 millones de visitas desde 200 mercados (6,8 millones de visitas desde más de 190 mercados en 2019). En enero de 2020 este portal obtuvo la Certificación Internacional de Accesibilidad Web WCAG, con nivel de conformidad AA.

Al mismo tiempo, hemos completado la **digitalización de nuestros procesos de selección** en tienda, desde la identificación de necesidades de contratación por parte de nuestros equipos de talento hasta la firma digital del contrato en remoto para nuestros empleados.

Las entrevistas de trabajo también se han convertido en una experiencia *online* más sencilla para nuestros candidatos, y ágil y eficiente para nuestros equipos. A través de webinars y *team plays*, aseguramos un proceso más flexible y sostenible, que reduce significativamente el uso de papel y los desplazamientos. En este sentido, y gracias a los *webinars*, con los que funcionamos en 12 mercados, hemos reinventado la forma de estar en contacto con los candidatos, conectando con ellos de forma virtual en sesiones en las que compartimos nuestra propuesta de valor como empleadores: Inditex es más que un trabajo, una posición, unas funciones o una marca, y queremos que nuestros candidatos nos conozcan a través de las historias reales de nuestros empleados.

Conectar con el mejor talento es uno de nuestros objetivos. En los últimos años, hemos cultivado una relación fluida con universidades nacionales e internacionales en áreas creativas, de gestión y de tecnología. **En 2020, y dada la situación sanitaria, hemos querido estar más presentes que nunca apoyando a escuelas y universidades**. El Programa *Stay In Contact* nos ha conectado regularmente con este talento, a través de charlas sobre moda, sostenibilidad y tecnología que imparten nuestros empleados y en las que han participado alrededor de 1.200 alumnos. También nos hemos involucrado en la formación de los más jóvenes, participando como jurado en más de 100 proyectos fin de carrera en escuelas creativas.

*Universum* incluye, por sexto año consecutivo, a Inditex entre las 3 mejores empresas para trabajar en España en la categoría de Negocios y Comercio, a partir de las encuestas realizadas a universitarios.

## 2.3.2. Desarrollo del talento

Nuestro crecimiento y evolución están estrechamente ligados al de nuestras personas. Por este motivo, en Inditex seguimos apostando por proporcionar oportunidades de desarrollo, promoción interna y movilidad a nuestros equipos.

En un año como 2020, marcado por la situación de emergencia provocada por la pandemia, hemos apostado aún más si cabe por ofrecer oportunidades de desarrollo a nuestro talento interno. Además, **muchos empleados de tienda se han puesto a disposición de la organización para dar soporte a otras áreas**, como *online*, logística o diferentes equipos en nuestros servicios centrales.

En 2020, el **46% de las vacantes** del Grupo se **han cubierto de forma interna**. En total, cerca de **2.000 personas han sido promocionadas** a lo largo del ejercicio, comportándose la tasa de promoción interna de manera similar por género (un 48% en el caso de las mujeres y un 40% en el de los hombres). En nuestros equipos de oficina se han producido cerca de 400 promociones y más de 500 cambios de función, departamento, cadena o mercado. Todo esto reafirma nuestra decidida apuesta por generar oportunidades de desarrollo para nuestras personas mediante la promoción y la movilidad internas.

**InTalent**, nuestra plataforma de gestión de talento para empleados, desempeña un papel crucial en el fomento de la promoción interna de nuestras personas de tienda hacia puestos en las sedes de todas nuestras marcas comerciales. Más de 57.000 personas se encuentran registradas en *InTalent* en 51 mercados en todo el mundo, lo que les da visibilidad sobre oportunidades de desarrollo en la Compañía, a la vez que ayuda a nuestros equipos de talento a identificar personas con inquietudes por crecer profesionalmente.

Durante 2020, **hemos potenciado la promoción interna desde tienda y filiales a nuestras oficinas centrales en España para cubrir vacantes**. De este modo, de las 2.000 promociones anteriormente citadas, 332 han correspondido a personas que han pasado a desempeñar sus funciones en nuestros servicios centrales. Hemos compartido talento interno entre todas las cadenas, cubriendo posiciones en áreas estratégicas como sostenibilidad, departamentos de venta *online*, diseño, compras o distribución.

### Zara Camp, un impulso para el talento de Inditex

Otra de las acciones desarrolladas en 2020 para promover nuestro talento interno ha sido **Zara Camp**, un programa que consiste en identificar en nuestras tiendas a las personas con la motivación y el potencial, y ayudarles a crecer dotándoles de las habilidades y los conocimientos necesarios para desempeñar diferentes posiciones en la Compañía.

Para ello, hemos creado una plataforma digital con tres itinerarios de formación (creativo, negocio y tecnología) donde, a través de tutoriales, webinars y un programa de mentoría con nuestros profesionales, les ayudamos a impulsar sus capacidades y a prepararse para sus nuevas responsabilidades. Gracias a ello, tenemos personas que han pasado de comercial de tienda a estilista para la tienda *online*, de dependiente a investigador de tendencias en Zara Señora, o de gestor de almacén a *product owner* en nuestros equipos de tecnología.

Zara Camp se lanzó a finales de 2020 en 19 mercados de Europa. Más de 800 personas han participado en los procesos de selección y se han cubierto una treintena de posiciones en las áreas de Zara Producto, Tecnología y Servicios Centrales.



## 2.3.3. Formación

La cultura de Inditex es eminentemente práctica, lo que determina que la formación de los equipos sea fundamentalmente en el puesto de trabajo (formación *on-the-job*) y que nuestras políticas en esta materia estén plenamente asentadas en la formación interna. Inditex identifica y mantiene una red de formadores internos que transmiten la cultura y la operativa de la Compañía para garantizar el éxito de las nuevas incorporaciones. La formación constituye otra de las palancas clave para favorecer el crecimiento profesional de nuestras personas.

La formación y el desarrollo en entornos digitales, sumado al nuevo escenario post covid-19, adquiere una relevancia fundamental en la estrategia de gestión de personas, donde la formación continua en un contexto de cambio y digitalización es esencial.

En tienda, la formación se centra en tres tipos de contenidos: el conocimiento del producto, los procesos de tienda y la orientación al cliente. Además, se incluyen contenidos transversales como la seguridad y salud en el trabajo, la sostenibilidad, la diversidad y la inclusión, la ética y la cultura corporativa.

En cuanto a las personas con responsabilidades sobre equipos, Inditex enfoca su formación tanto a aspectos técnicos de su función como a la gestión de las personas.

El Grupo cuenta, desde 2017, con una plataforma eLearning llamada *ON Academy*, destinada a los empleados de todas las cadenas. A cierre del ejercicio 2020, esta plataforma de formación *online* está presente en 46 mercados (27 mercados en 2019 y 11 en 2018) y alcanza a una plantilla media de 138.000 personas (145.000 empleados en 2019 y 105.000 empleados en 2018).

Desde el 1 de febrero de 2020 hasta el 31 de enero de 2021 se han impartido más de 1.000.000 horas de formación con algo más 370.000 asistencias (más de 3 millones de horas y 360.000 asistentes en el ejercicio social 2019, y más de 2.700.000 horas y 146.000 asistentes durante 2018, respectivamente). La caída en horas registrada en 2020 se debe a la disminución de la formación *on-the-job* en los períodos en los que nuestras tiendas han estado cerradas, así como al menor número de formaciones de bienvenida por el descenso en la contratación externa. El porcentaje de formación virtual ha aumentado un 50% en participantes y un 67% en horas frente al ejercicio 2019.

### PRINCIPALES INICIATIVAS DE FORMACIÓN EN 2020



#### DIVERSIDAD & INCLUSIÓN

**Diversidad & Inclusión:** Además de las acciones de sensibilización presentadas en la sección de Diversidad, Inclusión, Igualdad y Conciliación, se han desarrollado diferentes programas de formación durante el ejercicio 2020 que alcanzaron a más de 6.200 personas:

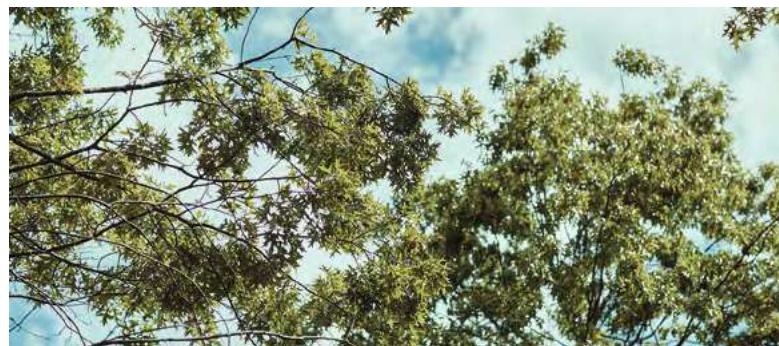
- *The Right leader @ Inditex is inclusive.* Es un taller interactivo cuyo objetivo es ayudar a nuestros equipos de dirección a construir entornos de trabajo más inclusivos, con una visión estratégica de la gestión de la diversidad. Impartido de forma presencial y limitado este año por las restricciones de la covid-19, unos 130 directivos en Europa y Estados Unidos han participado en esta formación en 2020 (más de 330 directivos en 17 mercados en 2019).
- *Promoting LGBT+ inclusion in the workplace.* Es un curso que promueve la inclusión de personas del colectivo LGBT+ en el entorno laboral. Impartido de forma virtual, y mediante eLearning, ha contado con la participación de cerca de 400 personas de Estados Unidos en su primera fase de implantación.
- Con el objetivo de fomentar entornos más respetuosos e inclusivos, se desarrollan anualmente programas de formación para sensibilizar y formar a nuestras personas en el ámbito de la prevención del acoso y la discriminación. En este sentido, por ejemplo, en la filial de Estados Unidos se implementa cada año el programa *Preventing Harassment & Discrimination For Supervisors*, que es obligatorio para todos los responsables y el equipo corporativo. En dicha filial, además, el resto de los empleados también accede a una formación *online* anual sobre este asunto de 60 minutos. En total, más de 3.500 empleados de Estados Unidos han completado estos cursos contra el acoso y la discriminación a lo largo de 2020. Otro ejemplo lo constituye nuestra filial brasileña, donde se ha impartido una formación para la prevención del acoso moral, en la que han participado 264 managers y el equipo corporativo, y donde entre septiembre y noviembre de 2020 se han llevado a cabo acciones de sensibilización en nuestras tiendas.
- A lo largo del año se han celebrado múltiples masterclass y charlas, como *Change The Rules, Change the World* (para combatir el racismo y las microagresiones); *Honoring Juneteenth* (para conmemorar el fin de la esclavitud en Estados Unidos); *From Diversity to Inclusion* (para explicar la importancia de la diversidad e inclusión en Inditex); o *Hackeando los Sesgos* (diseñado para el equipo de tecnología en nuestros Servicios Centrales, en el marco del proyecto Women in Tech). En total, en estas charlas han participado unas 225 personas de Estados Unidos, 300 personas en Europa y aproximadamente 450 personas en España.



Más información en el apartado 2.2. Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación, de esta Memoria Anual.

## IDIOMAS: BUSUU

**Busuu** es una aplicación para dispositivos móviles que permite aprender hasta 12 idiomas. Disponible en varios mercados desde 2017, este año se ha extendido hasta alcanzar 60 mercados (59 mercados en 2019) en todo el mundo. Unas 50.000 personas se han registrado en la última convocatoria (más de 52.000 personas en 2019) y están mejorando sus idiomas, siendo los más estudiados el inglés y el español. Más de 6.200 personas han obtenido al menos un certificado oficial (4.900 en 2019) y en total, nuestras personas han dedicado más de 126.000 horas para mejorar sus conocimientos de idiomas en Busuu durante el ejercicio 2020.



## eFASHION

Gracias a **eFASHION**, el programa de formación en gestión integral en el negocio de la moda, diseñado en colaboración con IED Madrid (*Istituto Europeo di Design*), más de 1.400 personas se han formado en la materia desde su lanzamiento en 2012. El programa ha contado con ediciones en España, Francia, Italia y Portugal y, en 2020, varios mercados de Asia se han sumado a la iniciativa (China Continental, Hong Kong SAR, Macao SAR, Taiwán-China, Japón, Corea del Sur e India).

## SOSTENIBILIDAD

La sostenibilidad es un elemento clave de nuestro modelo de negocio. Por ello formamos a nuestras personas en este ámbito, con el objetivo de que dispongan de los conocimientos y capacidades necesarias para integrar la sostenibilidad en sus actividades diarias. Cabe destacar la formación que reciben nuestros equipos de compra y diseño sobre prácticas de compra responsable, ya que sus decisiones y actuaciones tienen un impacto muy relevante en la sostenibilidad de nuestros artículos y cadena de suministro. En este sentido, en línea con nuestro compromiso adquirido con la *Global Fashion Agenda*, en 2020 hemos llevado a cabo formaciones sobre los Principios de la Economía Circular, cumpliendo con nuestro compromiso.

**i** Más información en el apartado 3.3.1. *Diseño y en la sección c) Prácticas de compra responsable*, del apartado 3.4.2. *Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro*, de esta Memoria Anual.

## EMPLEADOS DE TIENDA CON POTENCIAL: LEAP&CO

**LEAP&Co** es una aplicación de gestión del talento y formación en el puesto de trabajo para los equipos de tienda. En 2020 se ha acelerado su implantación en virtud del contexto y de las crecientes necesidades de digitalización, y se ha hecho accesible desde diferentes dispositivos.

A través de ella, los responsables de tienda y los equipos de zona pueden gestionar planes de desarrollo, organizar a su red de formadores especialistas por área y hacer el seguimiento de las nuevas incorporaciones. También se definen con transparencia los itinerarios posibles en las posiciones de tienda y se optimiza cada etapa de un proceso de promoción interna.

Durante el ejercicio 2020, Zara ha implantado LEAP&Co en todas sus tiendas de 25 mercados y en ocho mercados de forma parcial (un mercado con implantación total y 14 parcial en 2019). Además, se encuentra en fase piloto en España en Pull&Bear, Stradivarius y Zara Home.

Un total de 1.800 empleados han realizado planes individualizados de formación para acceder a las posiciones abiertas (450 personas en 2019). Más de 19.000 personas han participado en el programa (más de 1.800 en 2019) y se han impartido más de 121.000 horas de formación.

## PROGRAMAS DE FORMACIÓN VIRTUALES

**Durante el confinamiento en varios mercados se organizaron programas de formación virtuales para acompañar a nuestras personas y contribuir a su formación:**

**#noparesdeaprender:** En España, durante las semanas de confinamiento, diseñamos planes especiales diarios de formación online para todos nuestros equipos de tienda que se encontraban en casa, con contenidos de idiomas, moda y tendencias, así como cuestiones relativas al bienestar personal, sesiones de yoga o consejos saludables de nuestra plataforma InHealth. Cada día, más de 2.000 personas se conectaban al programa, gracias al cual se consumieron unas 70.000 horas de formación

**Masterclasses:** Dirigidas a equipos de estructura y de zona de diferentes mercados, se organizaron clases virtuales con especialistas de diferentes áreas de la Compañía. Las formaciones alcanzaron a más de 3.800 participantes e implicaron más de 5.000 horas, con temáticas como arquitectura, diversidad e inclusión, tendencias y procesos de compra, entre otros.



## CAMPUS ZARA

Posiciones de responsabilidad en tienda: **Campus Zara** es una iniciativa que nace para responder a la necesidad de formación y desarrollo de los puestos de responsabilidad de las tiendas. Las tiendas Campus se utilizan como escenario práctico en las que se imparte el programa formativo, que abarca tres tipos de contenidos (dirección, comercial y operaciones) y se dirige tanto a las nuevas promociones como para la puesta al día de conocimientos. La experiencia en Campus se estructura en 3 fases: Pre-Campus, One to One (formación práctica adaptada a cada persona), y la realización de un Trabajo Fin de Campus (TFC). Campus Zara comenzó en España y Grecia, y posteriormente se extendió a Turquía, Portugal y Polonia. Más de 1.600 personas se han formado en Campus desde sus inicios, y se han presentado un total de 182 TFCs.



## 2.3.4. Conexión con nuestras personas y compromiso

El cuarto pilar de nuestra estrategia de gestión de talento consiste en ofrecer un entorno de trabajo enriquecedor y con condiciones atractivas, que nos ayuden a **retener el talento, conectar con nuestras personas y potenciar su compromiso**.

**INet**, la intranet del Grupo, desempeña un papel esencial en la forma en que conectamos con nuestras personas. Presente en todos nuestros mercados con empleados en formato app y web, registró en 2020 más de 19 millones de accesos, y constituye nuestro principal canal de comunicación interna. Gracias a INet digitalizamos la comunicación en nuestro contexto de dispersión geográfica y de perfiles de trabajo muy diferentes, incorporamos novedades de forma continua y nos mantenemos conectados permanentemente.

En 2020 hemos creado también **InStories**, nuestra red social interna. Presente en siete mercados (Italia, Portugal, Grecia, Turquía, Polonia, Corea del Sur y Japón) y con más de 20.000 usuarios, nos ayuda a crear comunidad y a conectar a los empleados, al tiempo que proporciona un canal de comunicación para transmitir mensajes y compartir nuestros valores.

Estar cerca de nuestros equipos ha sido clave a lo largo de este año, particularmente en los momentos más duros del confinamiento. Hemos intentado gestionar el impacto emocional de la pandemia en nuestras personas, lanzando en diferentes mercados acciones enfocadas a la salud mental o habilitando líneas de atención psicológica. Estuvimos conectados permanentemente, gracias a INet, entre otros canales, para mantenerlos informados y que sintieran que Inditex los acompañaba en este momento que vivíamos todos por primera vez, tanto durante los períodos de confinamiento como de desescalada y regreso progresivo a los centros de trabajo.

En nuestras oficinas centrales pusimos en marcha **#weareconnected**, un programa con más de 20 experiencias online cuyo objetivo era mantener a nuestras personas activas y conectadas. **Inspiración, sostenibilidad y bienestar fueron los ejes sobre los que diseñamos el programa**, con talleres de nutrición, actividades para realizar en familia, sesiones que los monitores de nuestros gimnasios retransmitían virtualmente, charlas inspiradoras o un canal de salud con toda la información y las medidas internas que se iban implantando.

Por último, hemos seguido promoviendo **iniciativas de compromiso social con nuestras comunidades** y que cuentan con la participación activa de nuestras personas, particularmente en dos aspectos: la apuesta laboral por colectivos con necesidades especiales o en situación de vulnerabilidad (a través el Proyecto Salta) y



la puesta en marcha de proyectos sociales impulsados por los empleados (como la iniciativa **Teaming**).

Salta, el programa de inserción laboral que ha incorporado a nuestros equipos a **1.395 personas en más de 13 países** desde su primera edición en 2008, se ha consolidado como un proyecto sólido y flexible en el nuevo contexto de la pandemia de la covid-19.

En 2020 se han incorporado a nuestras tiendas un total de 23 personas en Reino Unido, Francia y Estados Unidos. Asimismo, 45 empleados han participado en Salta como organizadores, formadores y tutores voluntarios.

Por otro lado, y a consecuencia del actual contexto de pandemia, se han realizado **ediciones especiales online de Salta para 139 personas de diversas ONGs en España, México, Italia, Polonia, Portugal, Turquía y Alemania**. En estas filiales, unas 100 personas de nuestros equipos (RRHH, comerciales y directores de tienda) han impartido diferentes módulos formativos de autoestima/marca personal, elaboración de CV, búsqueda activa de empleo en redes sociales, estilismo y simulaciones de entrevistas de trabajo.

Además, esta nueva modalidad se ha reforzado con un **programa de mentoring** que asignaba un empleado de Inditex a cada participante para trabajar los contenidos de dichas sesiones formativas.

Por otra parte, **Teaming** es una iniciativa que facilita que los empleados puedan donar una cantidad fija de su nómina al mes a un proyecto social de tres propuestos y que, a su vez, Inditex doble la cantidad aportada. En su segunda edición, entre el 1 de julio de 2019 y el 30 de junio de 2020, han participado un total de 31.402 personas de 17 mercados.

La recaudación en esta segunda edición ha ascendido a 634.480 euros, que se han distribuido de acuerdo con el proyecto que han apoyado los participantes:

1. **Maternidad Segura**, impulsado por Every Mother Counts en India. Su principal reto es mejorar las vidas de miles de mujeres y niños mejorando su acceso a servicios de salud, alimentación y nutrición, agua potable y saneamiento en la zona de Nueva Delhi y Assam.
2. **Acceso al Agua**, proyecto de Water.org en Brasil. Se centra en apoyar a entidades locales que, a través de microfinanzas, ayuden a las personas a construir pozos de agua y a facilitar el acceso a saneamiento.
3. **Apoyo al Refugiado**, promovido por Médicos Sin Fronteras en Grecia. Su enfoque general es proporcionar un paquete de ayuda de primera necesidad a los migrantes refugiados que llegan a la isla de Lesbos.



# Política retributiva

## 2.4. Política retributiva



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

CALIDAD DEL EMPLEO



Nuestros criterios de actuación en cuestiones retributivas buscan adaptarse, en todo momento, a cada uno de los 60 mercados y ámbitos laborales en los que operamos, siempre en el marco de la cultura y los valores del Grupo y atendiendo a la identidad propia de cada una de las marcas comerciales.

Por este motivo, **promovemos que el estándar retributivo se adapte a la realidad local de cada mercado**, fijando las retribuciones en línea con las prácticas de referencia de cada uno de esos mercados en moneda local, lo que significa que existen referencias salariales diferentes entre unos mercados y otros.

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

En concreto, la retribución fija se establece en función de la experiencia, de la contribución personal al puesto, de la coherencia con la responsabilidad dentro de la organización y del mercado. Por su parte, la **retribución variable depende en su totalidad de indicadores predefinidos, cuantificables y medibles**, todos ellos vinculados a los resultados de la Compañía. En este sentido, la percepción de la retribución variable no depende de una evaluación discrecional del desempeño individual de la persona sino exclusivamente de parámetros objetivos, garantizando así la no discriminación.

Este último punto, la retribución variable, es uno de los elementos fundamentales de la política de compensación de Inditex y se aplica a empleados de todas las áreas de actividad del Grupo.

En las tiendas, nuestro sistema de retribución variable más característico es el sistema de comisión mensual, que premia la involucración de nuestros empleados en aspectos tan relevantes como los resultados de venta, la opinión sobre el producto y la coordinación y organización de la tienda. Se fomenta la toma de decisiones y la iniciativa a todos los niveles, y se premia proporcionalmente a la responsabilidad asumida.

Además, y en consonancia con nuestros valores de transparencia, orientación a resultados y sencillez, alineamos los objetivos del Grupo en materia de sostenibilidad con los de las personas de oficina en materia de retribución. De esta forma, **el cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad forma parte de la retribución variable de nuestros empleados de oficina**.

Esto refuerza el compromiso con nuestras personas en esta materia, así como el hecho de que nuestros variables estén completamente ligados a los resultados de negocio.

### 2.4.1. Brecha salarial

La brecha salarial es el indicador más representativo en términos metodológicos para analizar las diferencias salariales de género. Se calcula tomando como base la mediana de los salarios en cada mercado (considerando el salario total: fijo + variable, compuesto por comisión y bonus) y se pondera con el peso de cada área de actividad del Grupo (tienda, servicios centrales, logística y fábricas). A continuación, esa mediana es ponderada a su vez con el peso de cada uno de los mercados sobre el total de los empleados de 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 2020 se concluye, principalmente, que **existe paridad salarial entre hombres y mujeres en Inditex**. En salario total, los hombres cobran un 0,4% más que las mujeres, lo que supone una ligera variación respecto a la cifra de los ejercicios anteriores (en el ejercicio 2019, las mujeres cobraban un 0,2% más que los hombres, y en 2018, un 0,8% más), que se explica por los movimientos de plantilla registrados durante el mismo.

BRECHA SALARIAL	2020	2019	2018
<b>TOTAL</b>	- 0,4%	0,2%	0,8%

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



*La política de compensación de Inditex garantiza la no discriminación por razones de sexo, edad, cultura, religión, raza o cualquier otra circunstancia.*

ÁREA GEGRÁFICA	2020	2019	2018
ESPAÑA	-0,8%	0,5%	1,0%
EUROPA SIN ESPAÑA	-0,7%	-0,6%	0,2%
AMÉRICA	2,6%	3,6%	0,3%
ASIA Y RESTO DEL MUNDO	-1,1%	-0,1%	0,0%
<b>TOTAL</b>	<b>-0,4%</b>	<b>0,2%</b>	<b>0,8%</b>

Tomando en consideración todas estas circunstancias propias del Grupo, a continuación, se detallan las remuneraciones medias por grupos de edad y por clasificación profesional:

SALARIO TOTAL EN €	2020	2019	2018
<b>CLASIFICACIÓN PROFESIONAL</b>			
DIRECCIÓN	50.050	51.327	47.804
RESPONSABLE	32.859	31.002	27.963
ESPECIALISTA	20.751	19.260	18.480
<b>EDAD</b>			
MENOS DE 30 AÑOS	16.598	16.444	15.350
ENTRE 30 Y 40 AÑOS	28.214	27.433	26.320
MAYORES DE 40 AÑOS	43.648	42.297	41.062

## 2.4.2. 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 2020. Con este cálculo, la remuneración media global de Inditex ascendió a 23.959 euros brutos anuales en 2020 (22.073 y 20.996 euros en 2019 y 2018, respectivamente).

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

Por género, la remuneración media de la mujer se situó en 22.749 euros anuales brutos, mientras que la del hombre ascendió a 27.657 euros (en el caso de la mujer, 21.142 euros en 2019 y 19.935 en 2018; en el caso del hombre, 24.897 euros en 2019 y 23.556 euros en 2018). Es importante remarcar 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 da como resultado una cifra más baja en euros.

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

## 2.4.3. Remuneraciones de los Consejeros y la Alta Dirección

Las remuneraciones de los Consejeros y de la Alta Dirección se encuentran reflejadas de manera agregada en la Nota 29 de las Cuentas Anuales Consolidadas, y de forma individualizada y por concepto retributivo, en los apartados C.1.a.i) y C.1.c) del Informe Anual de Remuneraciones de los Consejeros, correspondiente al ejercicio 2020, aprobado por el Consejo de Administración, el 9 de marzo de 2021.

Por lo que se refiere a los miembros de la Alta Dirección, la remuneración total media en el ejercicio 2020 ha sido de 1.323.636 euros (1.434.163 y 1.944.018 euros en 2019 y 2018, respectivamente). La remuneración media de las altas directivas ha sido de 993.144 euros y la de los altos directivos de 1.426.915 euros (1.033.309 euros y 1.555.634 euros en 2019 y 1.725.866 y 2.008.180 euros en 2018, respectivamente). Información sobre la remuneración agregada de la Alta Dirección se incluye también en el apartado C.1.13. del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2020, aprobado por el Consejo de Administración en su sesión de 9 de marzo de 2021.



# Relación con los accionistas

## 2.5. Relación con los accionistas



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Potenciamos políticas de transparencia y canales de comunicación que nos permiten escuchar a nuestros accionistas y les entregamos valor a partir de un equilibrio entre la constante reinversión en el crecimiento del Grupo, la generación de un impacto positivo en todo nuestro entorno y el reparto de un dividendo atractivo y predecible.

La implicación de nuestros accionistas en el proceso de toma de decisiones de su máximo órgano de gobierno, la Junta de Accionistas<sup>1(1)</sup>, nos permite escuchar su mandato claro de crear valor de manera sostenible a medio y largo plazo.

Por eso, mientras seguimos potenciando las políticas de transparencia y los canales de comunicación que nos permiten escucharlos, les entregamos valor a partir de un equilibrio entre la constante reinversión en el crecimiento del Grupo, la generación de un impacto positivo en todo nuestro entorno y el reparto de un dividendo atractivo y predecible.

### 2.5.1. Estructura accionarial y retribución al accionista

El resumen aproximado de la estructura accionarial de Inditex es el siguiente:

ACCIONARIADO INDITEX 31/1/2021*	ACCIONES	%
PONTEGADEA INVERSIONES SL	1.558.637.990	50,01%
PARTLER 2006 SL	289.362.325	9,28%
ROSP CORUNNA PARTICIPACIONES EMPRESARIALES SL	157.474.030	5,05%
INSTITUCIONAL	1.054.231.432	33,83%
MINORISTA	55.222.310	1,77%
AUTOCARTERA	1.726.305	0,06%
<b>TOTAL</b>	<b>3.116.654.392</b>	<b>100%</b>

La política de retribución a los accionistas, aprobada por la Junta General de Inditex, aspira a ofrecer un dividendo atractivo, predecible y sostenible en el tiempo. Esta política es compatible con la máxima prioridad asignada al mantenimiento de un nivel de recursos propios que garantice las inversiones en el crecimiento futuro de la Compañía y asegure la creación de valor.

En línea con esta política, en el mes de noviembre de 2020, se abonó el dividendo correspondiente al ejercicio 2019 de 0,35 euros por acción.

### 2.5.2. Relaciones con los accionistas

Las relaciones de Inditex con sus accionistas actuales o potenciales se rigen por la Política de Comunicación y Contactos con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto, así como por el Reglamento del Consejo de Administración.

La Compañía garantiza al mercado (accionistas y potenciales accionistas en particular) el acceso a la información en igualdad de condiciones. La página web de Inditex juega un papel importante a la hora de aplicar esa política comunicativa transparente y de garantizar ese acceso a la información: publica la Agenda del Inversor, informes y presentaciones sobre la evolución del Grupo.

En aras de la transparencia, también se publica en la página web corporativa ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)) el listado completo de las entidades y analistas que desarrollan informes sobre Inditex.

(1) Las acciones de la Compañía están representadas mediante anotaciones en cuenta. La llevanza del registro de dichas anotaciones corresponde a la Sociedad de Gestión de los Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores (Iberclear).

## Oficina del Accionista

Cualquier inversor particular puede dirigirse a la Oficina del Accionista para obtener información detallada sobre la evolución del negocio y la estrategia futura de Inditex.

Durante el Ejercicio 2020, hemos atendido unas 800 peticiones diversas de accionistas individuales para solicitar información sobre la Compañía. Inditex realiza envíos de información y documentación de forma precisa, para proporcionar a los accionistas el conocimiento adecuado de la convocatoria y el contenido de la Junta, así como para facilitar su participación en el proceso de toma de decisiones del máximo órgano de gobierno del Grupo.

## Departamento de Relaciones con Inversores

La información relevante sobre la evolución del negocio se comunica a través de la página web corporativa de Inditex ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)) y se distribuye a una base de datos de inversores y analistas con más de 1.100 registros. Inditex complementa esta información con la realización trimestral de multiconferencias de libre acceso y con la celebración de una serie de presentaciones en las principales capitales financieras mundiales durante el ejercicio.

Asimismo, un total de 35 entidades financieras y bursátiles publican informes de análisis relativos al valor de Inditex. En la estructura accionarial de la Compañía figuran inversores institucionales, titulares de un 33,83% del capital social, junto al 1,77% en manos de inversores particulares, que juegan un papel clave en la formación del precio de la acción y en su liquidez.

## 2.5.3. Índices

Inditex forma parte de índices selectivos y de referencia, tanto desde el punto de vista de su desempeño financiero como desde el punto de vista de las mejores prácticas en materia de sostenibilidad.

## Euro STOXX 50/ IBEX 35

Inditex forma parte del índice de referencia europeo Euro STOXX 50 desde el año 2011 y del índice selectivo español IBEX 35 desde el año 2001.

## FTSE4Good

El índice de sostenibilidad FTSE4Good, que incluye a Inditex en su índice desde octubre de 2002, le otorgó en 2020 una puntuación de 4,9 sobre 5. Este índice bursátil de sostenibilidad incluye a las compañías mundiales con un mayor compromiso en el ámbito de la sostenibilidad, teniendo en cuenta sus prácticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.

## Dow Jones Sustainability Index (DJSI)

El Índice de Sostenibilidad Dow Jones (Dow Jones Sustainability Index, DJSI por sus siglas en inglés) evalúa anualmente el desempeño en materia de sostenibilidad de las compañías cotizadas, incluyendo su comportamiento económico, medioambiental y social. En 2020, y por vigésimo año consecutivo, el DJSI ha distinguido a Inditex como una de las compañías de *retail* más sostenibles del mundo.

En 2020, 86 compañías fueron evaluadas en este ranking, publicado por S&P Dow Jones Indexes, siendo Inditex una de las 11 compañías incluidas como miembro del DJSI World, además de estar incluido en el DJSI Europe. Por otra parte, Inditex consiguió la medalla de plata en el *Sustainability Yearbook 2020*, publicado también por S&P Global.

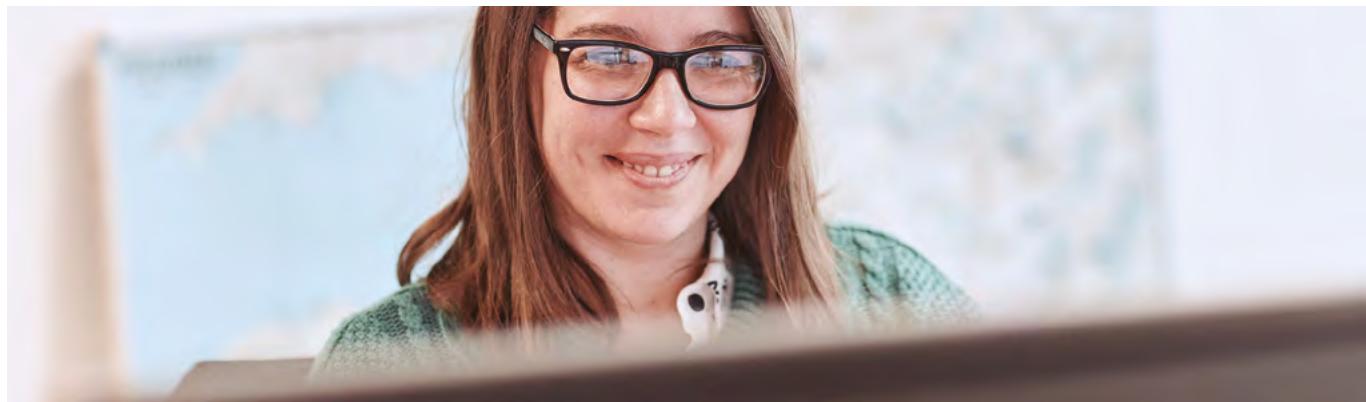
Desde la inclusión de nuestra compañía en el índice en el año 2002, hemos logrado las puntuaciones más elevadas en la categoría de *Retailing*. En 2020, el Grupo obtuvo un total de 75 puntos, situándose 51 puntos por encima de la media del sector. En esta edición mantenemos el liderazgo del sector en la dimensión medioambiental, obteniendo la puntuación más elevada en este ámbito.

	PUNTUACIÓN INDITEX					PERCENTIL RANKING <sup>(2)</sup>					PUNTUACIÓN MEDIA EN EL SECTOR				
	2020	2019	2018	2017	2016	2020	2019	2018	2017	2016	2020	2019	2018	2017	2016
ECONÓMICA Y GOBERNANZA	67	63	61	70	76	97	92	93	99	100	27	29	26	40	42
MEDIOAMBIENTAL	97	95	91	96	97	100	100	100	100	100	25	31	23	33	33
SOCIAL	72	57	61	79	76	97	92	100	100	98	20	22	19	32	29
<b>TOTAL</b>	<b>75</b>	<b>68</b>	<b>68</b>	<b>78</b>	<b>80</b>	<b>99</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>98</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>23</b>	<b>36</b>	<b>36</b>

(2) Porcentaje de las empresas del mismo sector con calificación inferior a la obtenida por Inditex.



# Contribución tributaria y transparencia fiscal



## 2.6. Contribución tributaria y transparencia fiscal



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

GENERACIÓN DE VALOR



### 2.6.1. Compromiso con la transparencia

El cumplimiento estricto de las obligaciones fiscales es un principio fundamental de Inditex en todos los mercados donde opera. En este sentido, la aplicación de buenas prácticas fiscales es una extensión de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social corporativa. También es parte de nuestra filosofía de creación de valor y de nuestra determinación de lograr una transformación social positiva allí donde estamos presentes.

El pago de impuestos, tanto por parte de las empresas como de los individuos, permite el desarrollo económico y social de una comunidad. Además, favorece la construcción y consolidación de infraestructuras y servicios públicos que revierten en el bienestar de los ciudadanos y de la sociedad en general.

En el ejercicio 2020, y en cumplimiento de nuestras obligaciones en materia fiscal, la contribución tributaria total de Inditex se situó en 4.689 millones de euros, de los que 1.916 millones eran impuestos directos y 2.773 millones en concepto de impuestos recaudados.

Nuestra relación con las autoridades fiscales de los mercados donde operamos está marcada por los principios de colaboración, confianza mutua y buena fe. Asimismo, en materia de legislación tributaria se aplican

los criterios de interpretación que fijen las autoridades y tribunales competentes en cada territorio.

En España, Inditex ha suscrito el *Código de Buenas Prácticas Tributarias* que impulsa el Foro de Grandes Empresas y del que incorpora sus recomendaciones y propuestas. La entidad, de la que Inditex es miembro, busca promover la colaboración entre grandes compañías y la Administración Tributaria del Estado.

Al mismo tiempo, en el capítulo de **Sólida arquitectura de Compliance** de esta Memoria Anual, se pueden consultar las medidas que Inditex ha adoptado en el marco de la lucha contra el blanqueo de capitales y financiación del terrorismo.

### 2.6.2. Contribución tributaria

En los 4.689 millones de euros de contribución tributaria total de Inditex en el ejercicio 2020 se incluyen impuestos directos pagados e impuestos recaudados en nombre de terceros en los territorios y mercados donde opera la Compañía. Con el objetivo de estandarizar la información y denominación tributaria de estos territorios, se utiliza la metodología **Total Tax Contribution**, diseñada por PwC. En ella, los impuestos se dividen en cinco categorías:

*La aplicación de buenas prácticas fiscales es una extensión de nuestro compromiso con la sostenibilidad y con la responsabilidad social corporativa.*

- **Impuestos sobre beneficios.** Incluyen la tributación soportada sobre los beneficios obtenidos por las empresas -como el impuesto sobre sociedades o el impuesto sobre actividades económicas- así como los impuestos recaudados y algunas retenciones por pagos a terceros.

- **Impuestos sobre propiedades.** Los que se abonan sobre la titularidad, venta, transferencia u ocupación de la propiedad.

- **Impuestos personales.** Son impuestos asociados al empleo, soportados y recaudados. Se incluyen las retenciones a cuenta del IRPF de los empleados, o los pagos a la Seguridad Social a cargo del empleado o de la compañía.

- **Impuestos sobre productos y servicios.** Los referidos a impuestos indirectos sobre la producción y consumo de bienes y servicios, como el IVA o los derechos arancelarios, entre otros.

- **Impuestos medioambientales.** Tributos relacionados con el suministro, uso o consumo de productos y servicios que, de una u otra forma, afectan al medioambiente.

#### CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA 2020 (MILLONES DE EUROS)

##### IMPUESTOS DIRECTOS

IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	474
IMPUESTOS SOBRE PROPIEDADES	80
IMPUESTOS PERSONALES	654
IMPUESTOS SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS	698
IMPUESTOS MEDIOAMBIENTALES	10
<b>TOTAL</b>	<b>1.916</b>

##### IMPUESTOS RECAUDADOS

IMPUESTOS SOBRE BENEFICIOS	56
IMPUESTOS SOBRE PROPIEDADES	9
IMPUESTOS PERSONALES	660
IMPUESTOS SOBRE PRODUCTOS Y SERVICIOS	2.047
IMPUESTOS MEDIOAMBIENTALES	1
<b>TOTAL</b>	<b>2.773</b>

##### CONTRIBUCIÓN TRIBUTARIA TOTAL

4.689

## a) Contribución tributaria por área geográfica

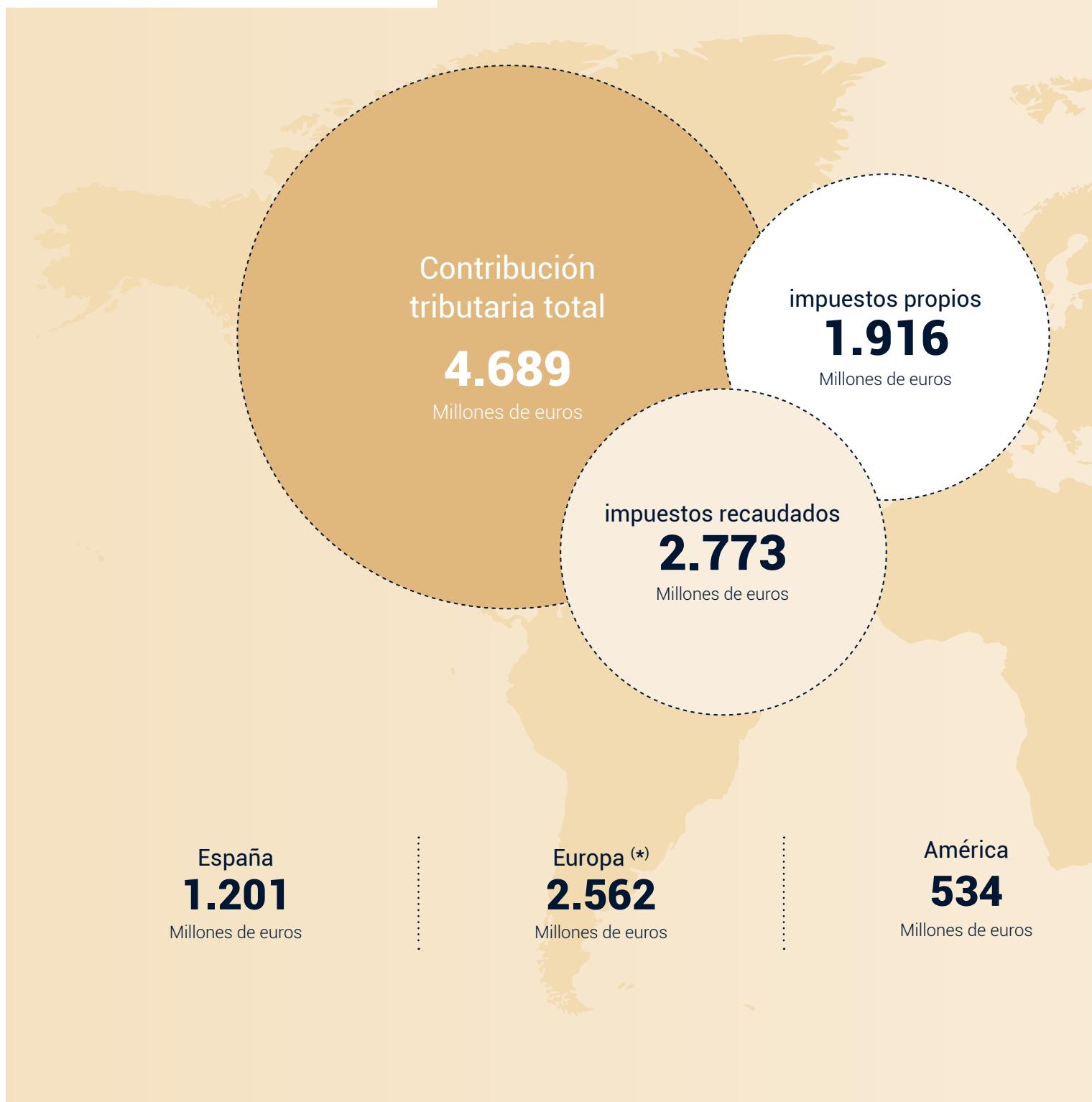
Inditex tributa por los beneficios que genera en todos los mercados donde opera y en los que las obligaciones tributarias son diversas. Debido a la heterogeneidad de este marco normativo, Inditex afronta su gestión tributaria tomando como referencia los estándares de buenas prácticas de cada territorio. Al mismo tiempo, la Política Fiscal de Inditex, aprobada por el Consejo de Administración en 2015 y que aplica las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, establece una conducta responsable en materia tributaria.

Como mercado sede de Inditex, España acoge las principales actividades de producto y las derivadas de esta condición. Por este motivo, y porque representa el 14,6% de la venta global, es el mercado más importante de contribución tributaria directa del Grupo. En 2020, en España se generaron 1.201 millones de euros de contribución, lo que supone el 25,61% del total global. El tipo impositivo efectivo del impuesto de sociedades global durante el ejercicio se situó en el 21,20%

En sus prácticas tributarias, Inditex sigue el estándar internacional del principio de plena Competencia según las Directrices OCDE en materia de precios de transferencia y aplicando la legislación fiscal de los mercados involucrados en sus correspondientes operaciones. Del mismo modo, rechaza expresamente las estructuras societarias de carácter opaco que establecen sociedades instrumentales en paraísos fiscales. Durante el ejercicio 2020, la presencia de sociedades del Grupo Inditex ubicadas en territorios o países considerados paraísos fiscales por la legislación española se corresponde con la venta realizada en la tienda física ubicada en Mónaco y en los establecimientos físicos de Macao SAR (**Special Administrative Region**).

IMPUESTOS DIRECTOS	VENTA DE BIENES Y PRESTACIÓN DE SERVICIOS (MILES DE EUROS)	NÚMERO DE TIENDAS
MACAO SAR	5.283	5
MÓNACO	7.201	1
<b>TOTAL</b>	<b>12.484</b>	<b>6</b>

# Contribución tributaria



	España		IMPUESTOS PROPIOS		IMPUESTOS RECAUDADOS	
		2020		2020		
ESPAÑA		620		620		581
TOTAL		620		620		581

Europa (*)	IMPUESTOS PROPIOS		IMPUESTOS RECAUDADOS	
		2020		2020
Alemania		18		189
Bélgica		7		107
Francia		117		300
Grecia		12		80
Paises Bajos		117		97
Hungría		4		23
Italia		44		246
Polonia		24		82
Portugal		20		151
Rumanía		2		56
Rusia		79		174
Suiza		66		15
Ucrania		16		12
Otros		165		339
TOTAL		691		1.871

América	IMPUESTOS PROPIOS		IMPUESTOS RECAUDADOS	
		2020		2020
Brasil		53		34
Canadá		41		23
Estados Unidos		129		88
México		101		22
Otros		33		10
TOTAL		357		177

Asia y resto del mundo	IMPUESTOS PROPIOS		IMPUESTOS RECAUDADOS	
		2020		2020
Australia		11		17
China		79		59
Corea del Sur		31		10
Japón		59		40
Kazajistán		12		3
Otros		56		15
TOTAL		248		144

(\*) No incluye España.

Asia y resto del mundo  
**392**  
Millones de euros

## b) Contribución tributaria en la cadena de valor

Inditex tiene un modelo de negocio caracterizado por la integración, sostenibilidad e innovación de todas las fases de la cadena de valor. En ella están comprendidos el diseño, aprovisionamiento, fabricación, control de calidad y logística, que garantiza la llegada del producto hasta la tienda; así como el negocio de venta de artículos de moda en tiendas físicas y *online* en sí mismo y las actividades que implica en materia de arquitectura, diseño exterior e interior, comercialización y venta.

Este conjunto de actividades generó en 2020 más de 474 millones de euros en impuestos sobre beneficios globalmente, lo que representa el 10,11% de la contribución tributaria total. España, como mercado sede del Grupo y que concentra fundamentalmente las actividades de diseño, producción y logística, recibe una parte muy significativa de la contribución tributaria total de Inditex.

En 2020, la gestión integrada de las tiendas de Inditex (físicas y *online*) generó 2.060 millones de euros en concepto de impuestos sobre el producto (IVA y equivalentes), lo que supone el 43,93% de la contribución tributaria total.

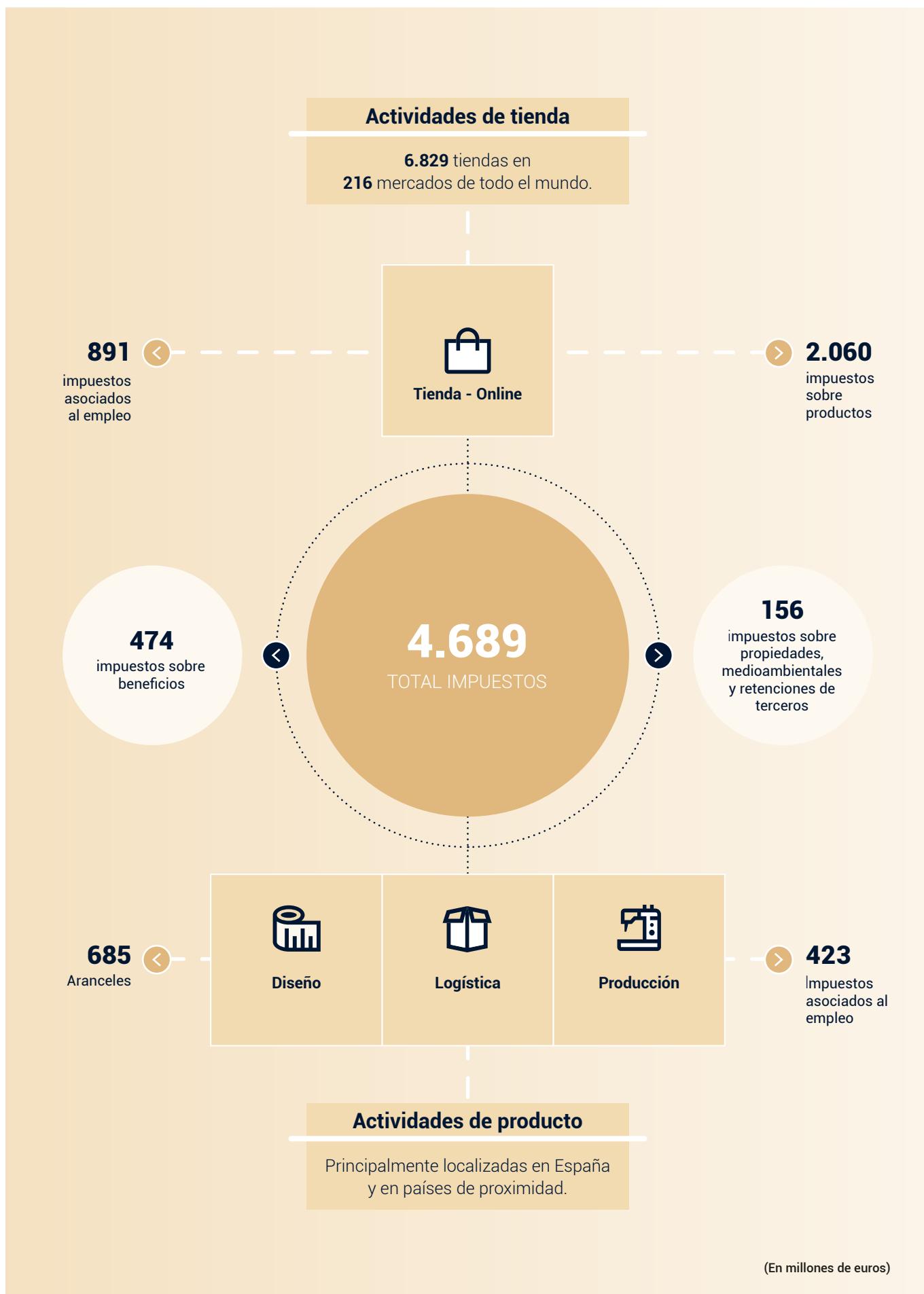
Igualmente, estas actividades comerciales generaron 891 millones de euros en impuestos vinculados al empleo, un 19% del total, incluyendo impuestos personales y cotizaciones a la Seguridad Social.

Las actividades previas a la llegada del producto a tienda, desde el diseño, aprovisionamiento, fabricación, control de calidad, hasta la logística, generaron 423 millones de euros como impuestos vinculados al empleo, lo que supone el 9% de la contribución total del Grupo durante el ejercicio. Estas actividades, localizadas en España, tienen un alto valor añadido y un componente de innovación, lo que aporta flexibilidad para adaptar las colecciones y nuestro modelo integrado de tienda y *online* a las preferencias e intereses de nuestros clientes.

La importación de nuestros artículos a los mercados donde tenemos tiendas generó 685 millones de euros en concepto de impuestos aduaneros, y representó un 14,6% de la contribución tributaria total.

Igualmente, todas las actividades del Grupo, tanto las comerciales como las previas vinculadas al producto, están gravadas con impuestos medioambientales, sobre propiedades inmobiliarias y otras retenciones a terceros, que durante el ejercicio 2020 ascendieron a 156 millones de euros.







# Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria

“

*La covid-19 ha acentuado más si cabe la necesidad de contar con herramientas, planes y políticas que protejan los Derechos Humanos y laborales de los trabajadores de la cadena de suministro.*

## 2.7. Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria



### ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

DERECHOS HUMANOS, ENTORNOS PRODUCTIVOS SOCIALMENTE SOSTENIBLES, DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN, PRÁCTICAS DE COMpra RESPONSABLE, RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



En el año 2001 el Consejo de Administración de Inditex aprobó nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y desde entonces hemos ido incorporando elementos y estrategias para una gestión socialmente responsable de la cadena de suministro global. Una vez establecido un sólido programa de cumplimiento del Código, en los últimos años nos hemos centrado en trabajar hacia un impacto positivo y duradero no solo en las fábricas que producen nuestros artículos sino también en las comunidades en las que se encuentran. Además, nuestra mirada está en la industria, que se encuentra en un momento de transformación. Queremos ser agente de cambio para un sector más sostenible y más inclusivo, para una sociedad más justa y resiliente.



Más información en el apartado 3.4.2. *Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.*

En 2020 nos hemos enfrentado a un contexto especialmente adverso, el de una pandemia global que

ha sido especialmente dura para los colectivos más vulnerables. La crisis sanitaria, social y económica derivada de la covid-19 ha acentuado más si cabe la necesidad de contar con herramientas, planes y políticas que protejan y promuevan los derechos laborales y humanos de los trabajadores de la cadena de suministro.

Nuestra estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022* pasó en el año 2020 el ecuador de su implantación y tuvo que hacerlo adecuando sus programas y líneas estratégicas a la realidad impuesta por la pandemia. Algunos de los programas fueron ajustados o incluso sustituidos por otros para cubrir las necesidades de los trabajadores ante un nuevo contexto. El objetivo continúa siendo facilitar el empoderamiento del trabajador y asegurar el respeto de sus derechos humanos y laborales. El hecho de contar con una sólida estrategia nos ha permitido reaccionar rápidamente e intensificar nuestro trabajo gracias a nuestra estrecha relación con los proveedores, nuestros equipos en el terreno y nuestras alianzas y relación de confianza con los principales grupos de interés.



## Protección de los trabajadores de la cadena de suministro ante los desafíos globales derivados de la covid-19

Los trabajadores de la cadena de suministro han sufrido un gran impacto debido a la crisis sanitaria y al contexto en el que estos se desarrollan personal y profesionalmente. Desde Inditex hemos desarrollado una estrategia para darles soporte y apoyo desde el inicio de la pandemia, así como para promover el respeto de sus derechos laborales y humanos tomando como referencia el Marco de Naciones Unidas para la respuesta socioeconómica inmediata ante la covid-19, el cual está basado en los siguientes 4 pilares:

- **La salud en primer lugar:** Apoyo a nuestros proveedores y fabricantes y ayuda en la introducción de medidas específicas orientadas a la prevención de la covid-19 en los entornos de trabajo.
- **Proteger a las personas:** Respaldo y participación en la iniciativa *Covid-19: Action in the Global Garment*

*Industry*, cuyo objetivo es articular una respuesta urgente a los efectos económicos derivados de la covid-19 con foco en la protección de los ingresos, la salud y el empleo de los trabajadores.

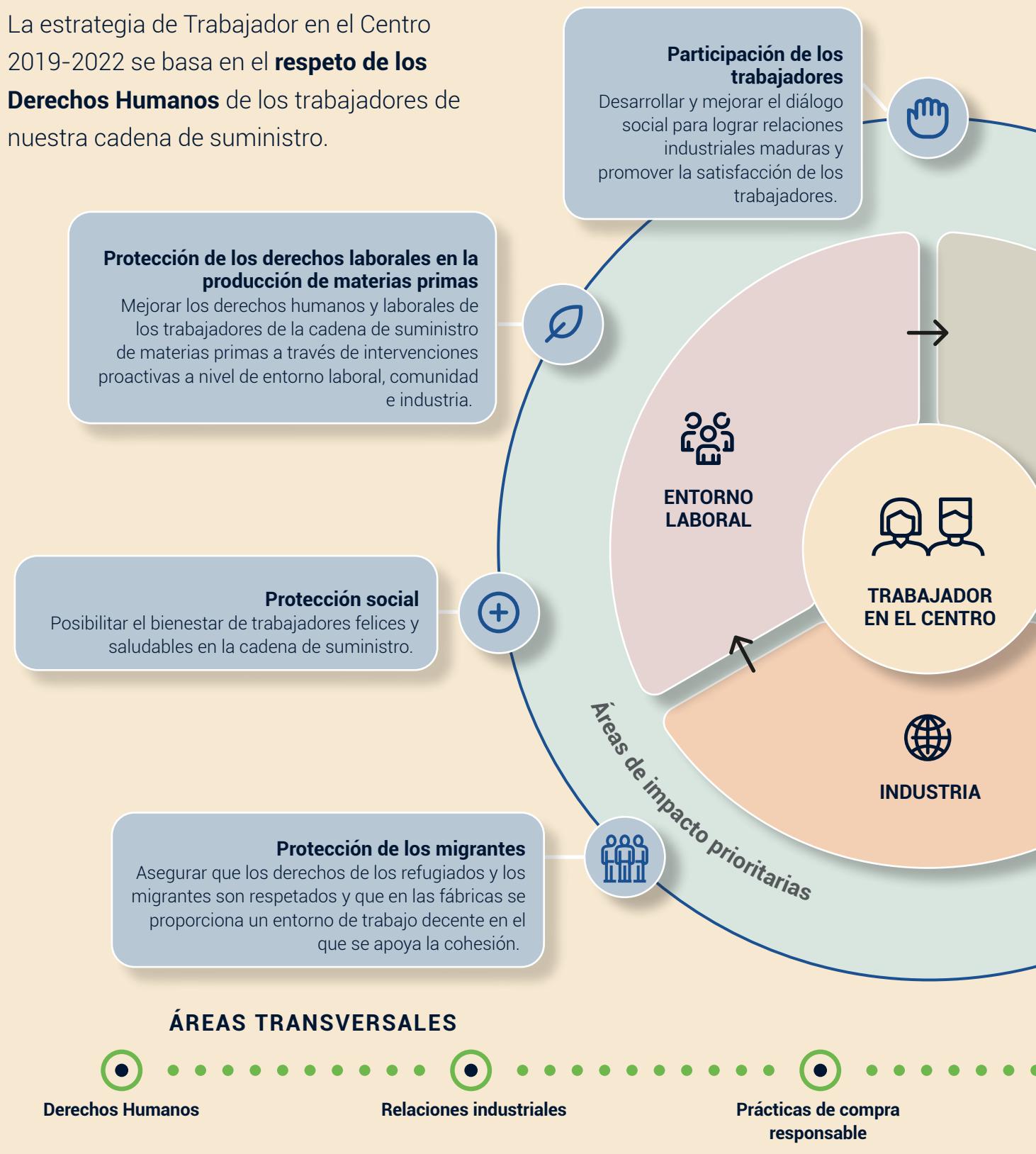
- **Respuesta económica y recuperación:** Garantizamos el pago de todos los pedidos ya realizados y en fase de producción, además de colaborar con instituciones financieras para facilitar préstamos con condiciones atractivas para los proveedores.
- **Colaboración multilateral:** Cooperación con IndustriALL y ACT, entre otros, para articular respuestas colectivas.

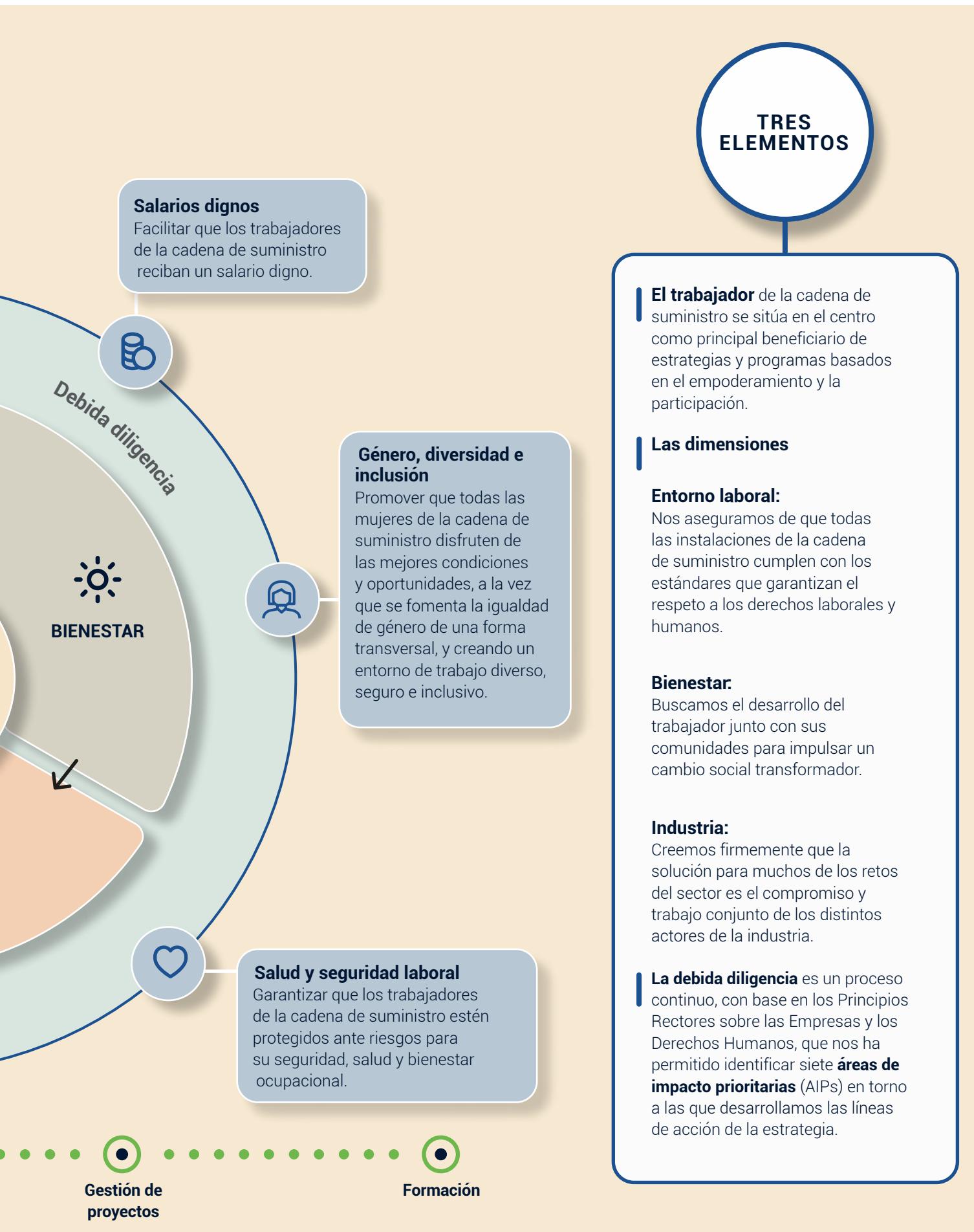


Más información en el apartado 1.1.2. *Protección de los trabajadores de la cadena de suministro* del capítulo 1.1. *Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19* de esta Memoria Anual.

# El trabajador en el centro

La estrategia de Trabajador en el Centro 2019-2022 se basa en el **respeto de los Derechos Humanos** de los trabajadores de nuestra cadena de suministro.





# Áreas de impacto prioritarias en 2020

## PRINCIPALES INDICADORES 2020

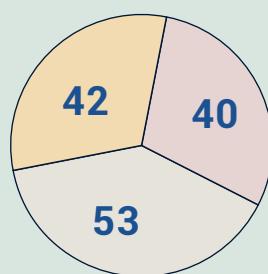
**1.374**

proveedores y fábricas  
alcanzados por las actividades

**1.224.557**

trabajadores  
beneficiados

### ACTIVIDADES PLAN ESTRATÉGICO<sup>(1)</sup>



○ Industria    ○ Bienestar    ○ Entorno laboral



Por comenzar



Completadas



En marcha



Participación de los trabajadores



Salarios dignos



Género, diversidad e inclusión



Salud y seguridad laboral



Protección de migrantes y refugiados



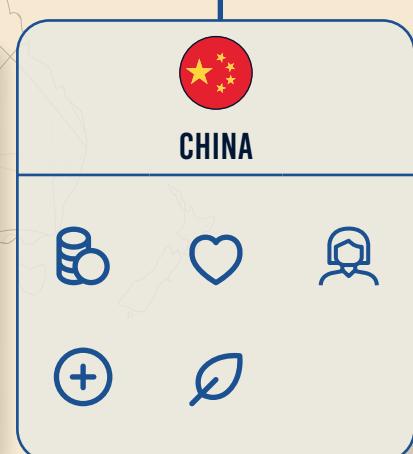
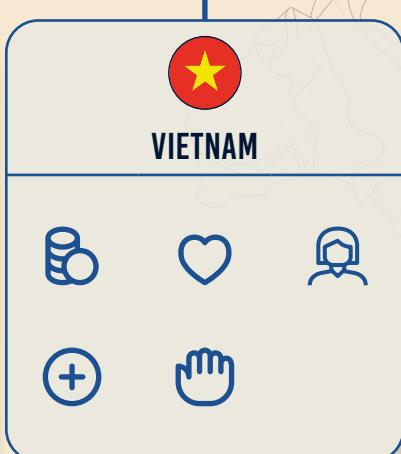
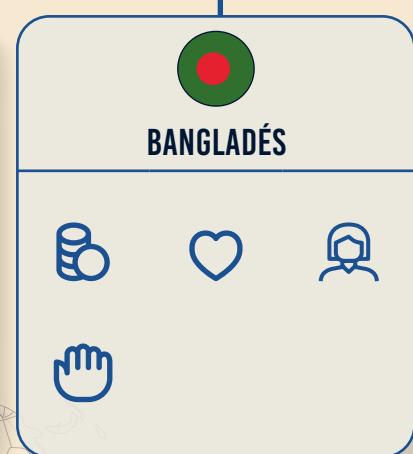
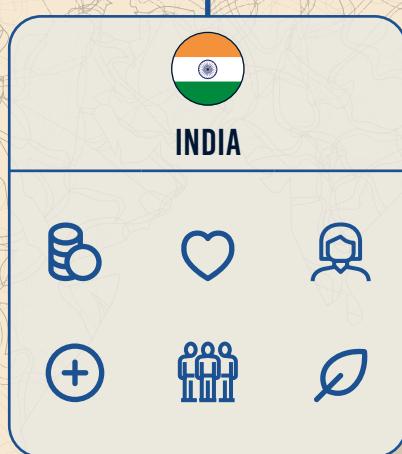
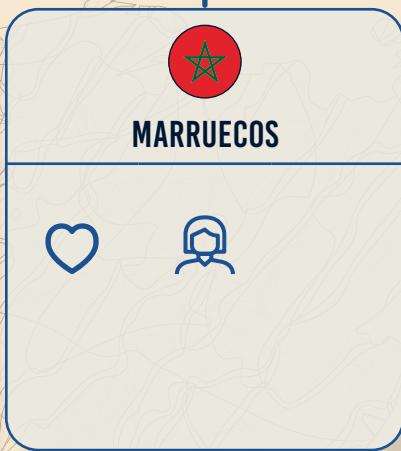
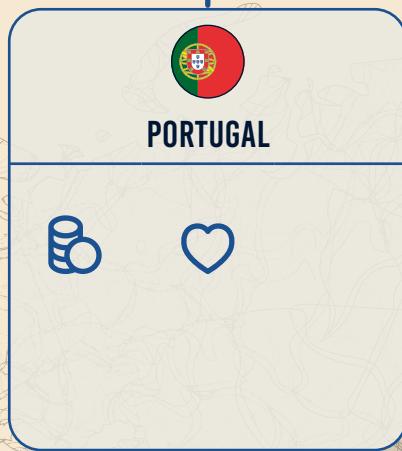
Protección social



Protección de los derechos en la producción de materias primas

(1) Estado actual de todas las actividades incluidas en el Plan Estratégico 2019 - 2022 (incluyen 38 programas en el terreno desarrollados en 2020 - ver página 20 de esta Memoria Anual- y otro tipo de acciones)

## ÁREAS DE IMPACTO PRIORITARIO EN LOS CLÚSTERES



Nuestra principal herramienta dentro del ámbito de la sostenibilidad social es la estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022*. Su objetivo es dar respuesta a los principales retos a los que se enfrentan los trabajadores de nuestra cadena de suministro tanto en su entorno laboral como las comunidades en las que desarrollamos nuestra actividad productiva, con la finalidad de establecer entornos socialmente estables y sostenibles.

La estrategia se enmarca entre otros, en los Principios Rectores de Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas, en los principales convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), y en los Principios del Pacto Mundial, además de estar alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), que entraron en 2020 en lo que el Secretario General de las Naciones Unidas António Guterres ha denominado como la "década de la acción".

El proceso de debida diligencia continuo nos permite tener la flexibilidad necesaria para adaptar la estrategia a las necesidades de cada momento. La relevancia de las siete áreas de impacto prioritarias (AIPs) identificadas se ha visto reforzada en este 2020 marcado por la covid-19, apoyando a los trabajadores en áreas clave como la salud y seguridad ocupacional o la protección social.

Otro ejemplo no tan ligado a la pandemia pero que pone en evidencia el proceso de mejora continua, es la actualización de la estrategia de Género, Diversidad e Inclusión (previamente denominada Empoderamiento de la Mujer) tras identificar la relevancia de empoderar y promocionar los derechos de otros colectivos vulnerables.

El trabajo desarrollado en cada una de las AIPs está liderado por un grupo de expertos en sostenibilidad de nuestros principales países de producción (clústeres), que establecen alianzas y diálogos con los grupos de interés locales y globales más relevantes y colaboran con entidades de referencia en materia de derechos humanos y laborales. La estrategia cuenta con un plan de acción a cuatro años en el que se incluyen 135 actividades de distinto ámbito y alcance dirigidas a los trabajadores de la cadena de suministro, de las cuales 24 han sido completadas y 81 se encuentran en marcha. En 2020, a pesar de las limitaciones derivadas del contexto, 1.374 proveedores han sido involucrados en alguna de las actividades que se destacan en este capítulo, alcanzando a 1.224.557 trabajadores.

## Colaboración con otras marcas

La colaboración entre marcas del sector a través de distintas plataformas e iniciativas es un recurso que toma cada vez más impulso y que favorece los cambios sistémicos y las soluciones sostenibles a retos que son globales y compartidos. Ejemplos como el Accord de Bangladés en 2013, la iniciativa *ACT on Living Wages* para la promoción de salarios dignos o el más reciente *Covid-19: Action in the Global Garment Industry*, en los que participa Inditex, suponen esfuerzos conjuntos con resultados tangibles y de promoción de una industria más sostenible.

En este sentido, Inditex es miembro del *Industry Summit*, una alianza de 15 marcas del sector que comparten enfoques comunes en temas como la evaluación de la cadena de suministro, programas de capacitación o remediación, entre otros.

Las áreas de impacto pueden tener líneas de acción, programas u objetivos comunes entre ellas, lo que conlleva que nuestros expertos en sostenibilidad compartan conocimientos y estrategias. Asimismo, su desarrollo puede influir en una o en más de las dimensiones de la estrategia - entorno laboral, bienestar, e industria -. Esta transversalidad enriquece la estrategia otorgándole profundidad y flexibilidad, lo cual nos permite progresar en el logro de las metas establecidas.

Para el desarrollo de la estrategia, apoyamos nuestro trabajo en cinco áreas transversales que respaldan la implantación de cada línea de trabajo:

**- Derechos Humanos:** Respeto y promoción de los derechos humanos como estrategia corporativa y base fundamental .

Más información en el capítulo 3.5. Derechos Humanos de esta Memoria Anual.

**- Relaciones industriales:** Promoción del diálogo social y la participación de los trabajadores.

Más información en el apartado 2.7.1. Participación de los trabajadores de esta Memoria Anual.

**- Prácticas de compra responsable:** Integración de la estrategia de sostenibilidad en las decisiones comerciales..

Más información en el apartado 3.4.2. Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro, sección c) Prácticas de compra responsable de esta Memoria Anual.

**- Formación:** Capacitación y sensibilización de proveedores en sostenibilidad social y empleos dignos.

Más información en el apartado 2.7.2. Salarios dignos, sección b) Prácticas de compra responsable de esta Memoria Anual.

**- Gestión de proyectos:** estandarización y desarrollo de mejores prácticas en el diseño, implantación y medición de impacto de cada proyecto.



## Área transversal: La gestión de proyectos

Los proyectos y programas que se despliegan en el terreno son un elemento fundamental que posee cada área de impacto prioritaria para alcanzar sus objetivos. El alcance de estos va más allá de las propias fábricas y se extienden cuando es necesario a las comunidades, con el objetivo de abordar la causa raíz fundamental de retos sociales complejos. Muchos de los proyectos son diseñados y llevados a cabo en colaboración con grupos de interés clave con el objetivo de encontrar soluciones sostenibles.

Basándonos en nuestra ambición de promover y escalar los proyectos que desarrollamos aportando un enfoque holístico, innovador y orientado a impactar de forma global, en 2020 se ha creado un equipo específico de Apoyo a la Gestión de Proyectos con miembros de nuestros clústeres en Bangladés, China, India, Marruecos y Turquía, con

extensa experiencia en el diseño, implantación y medición de impacto de proyectos.

De esta manera, el nuevo equipo ha concentrado todos sus esfuerzos en no únicamente estandarizar metodologías de gestión de proyectos y en dar soporte, monitorizar e impulsar la mejora continua, sino también en catalizar el progreso de las líneas de acción que forman la estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022* a través de avances en la medición del impacto de las actividades y proyectos que desarrollamos en colaboración con grupos de interés especializados en la materia.

Durante el 2021 se formará a todos los equipos locales y se implantará la gestión de proyectos estandarizada, avanzando también en la transición hacia nuevas herramientas de gestión y medición.

### HITOS 2020

Lanzamiento del Manual de Gestión de Proyectos, guía desarrollada con la finalidad de alinear los esfuerzos existentes en la gestión global de proyectos.

Desarrollo de módulos para formar a los equipos de sostenibilidad en el Manual de Gestión de Proyectos.

Formación al equipo en la herramienta de diseño de proyectos Teoría del Cambio en colaboración con Shift como parte de su programa *Valuing Respect Project*.

Colaboración con organizaciones relevantes en la materia para el desarrollo de herramientas técnicas de gestión de proyectos que nos permitan estandarizar e impulsar la medición de impactos.

Después de dos años de implantación de la estrategia, en las próximas páginas se presenta un balance del desempeño en cada una de las áreas prioritarias y de los objetivos marcados para seguir avanzando en su desarrollo, además

de exponer cómo ha impactado la covid-19 en cada una de estas áreas y qué acciones hemos llevado a cabo con la finalidad de salvaguardar los derechos de los trabajadores de nuestra cadena de suministro durante la pandemia.

## 2.7.1. Participación de los trabajadores



MEJORAR EL DIÁLOGO SOCIAL PARA LOGRAR RELACIONES INDUSTRIALES MADURAS Y PROMOVER LA SATISFACCIÓN DE LOS TRABAJADORES

ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES
  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fábricas involucradas: 127.</li> <li>Formaciones a 6 proveedores y 19 fábricas.</li> <li>Bangladés, Camboya, Egipto, Indonesia y Vietnam.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 167.635.</li> </ul>	<i>IndustriALL Global Union / Organización Internacional del Trabajo / BetterWork / Ethical Trading Initiative / ACT (Action, Collaboration, Transformation) / Smart Myanmar Textile &amp; Garment</i>	<p>Completadas</p> <p>En marcha</p> <p>Por comenzar</p>
<b>ESTRATEGIA</b>			<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b>
<p>a) Promover el Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union.</p> <p>b) Garantizar mecanismos efectivos de representación de los trabajadores.</p> <p>c) Sensibilización sobre diálogo social y la participación de los trabajadores.</p>			<b>Entorno laboral</b> Fortalecimiento del diálogo social entre trabajadores y empleadores como mecanismo central para la mejora continua de las condiciones laborales a nivel de fábrica.
<b>Bienestar</b> Empoderamiento de los trabajadores mediante el continuo respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.			<b>Industria</b> Promover relaciones industriales maduras a nivel de industria.

### RESPUESTA A LA COVID-19

- Firma del *Covid-19: Action in the Global Garment Industry*. Se constituye con la finalidad de tomar medidas para proteger los ingresos de los trabajadores de la confección y su salud, y ayudar a los empleadores a sobrevivir durante la crisis de la covid-19. Busca trabajar conjuntamente para establecer sistemas sostenibles de protección social para una industria textil más justa y resiliente.
- Declaración conjunta de Inditex y IndustriALL Global Union, de cara a reforzar su duradera cooperación para apoyar la recuperación de la industria mundial de la confección durante la crisis sanitaria.
- Contribución a través de la iniciativa ACT a la constitución en los países de plataformas de diálogo social en las que empleadores, organizaciones empresariales, IndustriALL Global Union y sus afiliados nacionales junto con las marcas han podido abordar aspectos sectoriales que colaboren en la mitigación del impacto de la pandemia.



Más información en el apartado 1.1.2. *Protección de los trabajadores de la cadena de suministro* de esta Memoria Anual.

El área de impacto prioritario de Participación de los Trabajadores pretende potenciar el diálogo social como instrumento diferenciador que permite promover de manera efectiva relaciones industriales maduras en la cadena de producción de Inditex. Este enfoque parte de la premisa de que los trabajadores, sus representantes y los empleadores han de afrontar de manera conjunta, no solo mejoras de las condiciones laborales en los centros de trabajo en torno a las líneas básicas del respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, sino que también tiene la posibilidad de escalar esta relación a nivel sectorial y por

tanto generar dinámicas de mutuo beneficio en favor de trabajadores y empleadores en las cadenas de suministro del sector textil.

Inditex afronta este enfoque tomando como referencia tres líneas de acción en las que la colaboración con los principales grupos de interés a nivel global juega un papel fundamental para trabajar en el objetivo de mejorar el diálogo social para lograr relaciones industriales maduras y promover así la satisfacción de los trabajadores.

## a) Promover el Acuerdo Marco Global con IndustriALL Global Union

**ACUERDO MARCO GLOBAL**

- Aplicación a toda la cadena de suministro.
- Constitución formal del Comité Sindical Global en 2020.

**AIPs RELACIONADAS**

	Salarios Dignos
	Género, Diversidad e Inclusión
	Salud y seguridad laboral
	Protección de los migrantes
	Protección social

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

Entorno laboral

Bienestar

Industria

El principio rector del Acuerdo Marco Global entre IndustriALL Global Union (Federación Sindical Internacional que representa a más de 50 millones de trabajadores afiliados a casi 600 sindicatos en todo el mundo) e Inditex es la creencia compartida de que la cooperación y la colaboración son claves para fortalecer los derechos humanos dentro de nuestra cadena de suministro. En este sentido, el respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva, así como la promoción del diálogo social en la cadena de producción de Inditex continúan siendo los ejes vertebradores de la relación estratégica que Inditex mantiene de manera formal con IndustriALL desde la firma por primera vez de nuestro Acuerdo Marco Global en el año 2007.

El compromiso alrededor de estos principios ha conllevado una constante evolución de nuestra colaboración a través de las diversas renovaciones del Acuerdo Marco Global la última en el año 2019. En este sentido, el rol de los afiliados locales de IndustriALL junto con el papel proactivo del departamento de sostenibilidad de Inditex y de sus equipos locales continúa siendo esencial de cara a continuar mejorando las condiciones laborales en nuestra cadena de producción.

A lo largo del ejercicio, se llevó a cabo una declaración conjunta entre Inditex e IndustriALL, de cara a reforzar su duradera cooperación para apoyar la recuperación de la industria mundial de la confección durante la crisis de la covid-19. Ambas organizaciones reafirmamos y fortalecimos públicamente nuestros compromisos de trabajar junto con los proveedores en materias como el continuo respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva a lo largo de la cadena de suministro de la empresa de manera efectiva, para garantizar la vigencia de los derechos de afiliación de los trabajadores a un sindicato de su libre elección, así como el respeto al derecho de negociación colectiva, como herramienta que permita las condiciones para alcanzar convenios colectivos. Asimismo, otro de los puntos de esta declaración en materia de participación de los trabajadores es el referido a la promoción del diálogo social con información, consulta y negociación a todos los niveles como la forma principal de resolver conflictos, ya que ambas partes entienden que el diálogo social constituye el mecanismo más valioso para la promoción de relaciones industriales maduras.

### ¿CUÁLES SON LOS ELEMENTOS CENTRALES DEL ACUERDO MARCO GLOBAL?

- Respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva.
- Programas de capacitación a proveedores, fabricantes y trabajadores.
- Expertos sindicales en los clusteres de producción.
- Establecimiento de un canal de comunicación entre IndustriALL Global Union e Inditex.
- Trabajo continuo en los clústeres de producción.
- Creación del Comité Sindical Global.
- Conocimiento detallado de la cadena de suministro.
- Refuerzo de los sindicatos locales.



## Constitución del Comité Sindical Global

En el año 2020, este enfoque se ha visto fortalecido mediante la constitución formal del Comité Sindical Global, órgano de nueva creación establecido en la última renovación del Acuerdo Marco Global en 2019 y que establece un nuevo esquema de coordinación en el que la voz de los afiliados locales de IndustriALL Global Union juega un papel relevante al ser los encargados de definir, junto con Inditex, la estrategia de implementación del Acuerdo en los mercados donde se llevan a cabo nuestras actividades de aprovisionamiento.

Esta nueva estructura está integrada por 9 representantes que dan voz a los afiliados de IndustriALL y, por tanto, a los trabajadores de los fabricantes en los clústeres de Inditex, y también a representantes de los sindicatos españoles y por tanto a los trabajadores de Inditex. Estos serán

los encargados de elegir a una Coordinación del Comité Sindical Global, encargada de ejercer de enlace con Inditex. Asimismo, uno de ellos, ejercerá como Coordinación General.

Esta nueva etapa abierta tras la renovación del Acuerdo Marco Global en el año 2019 y la constitución formal del Comité Sindical Global en 2020, incrementa la contribución en el fomento del papel que los sindicatos locales tienen para garantizar la implementación del mismo dentro de la cadena de suministro de Inditex y por tanto en las fábricas que la integran, siendo este aspecto de vital importancia en un entorno marcado por la irrupción de la pandemia global de la covid-19 y sus efectos en la cadena mundial de suministro del textil.

COMITÉ SINDICAL GLOBAL					
ÁFRICA	AMÉRICA	ASIA	EUROPA OCCIDENTAL	EUROPA ORIENTAL	
1 representante	1 representante	4 representantes	2 representantes	1 representante	
Marruecos, Túnez y Egipto	Argentina, Brasil y México	Vietnam e Indonesia Banglades y Pakistán	Camboya y Myanmar India y Sri Lanka	España y resto de países de Europa Occidental	Turquía y resto de países de Europa Oriental

## b) Garantizar mecanismos efectivos de representación de los trabajadores

**BETTER WORK**

- Continuación de la colaboración iniciada en 2007.
- Fábricas involucradas: 105.
- Bangladés, Camboya, Egipto, Vietnam e Indonesia.
- Trabajadores involucrados: 127.004.

**AIPs RELACIONADAS**

	Salarios Dignos
	Género, Diversidad e Inclusión
	Salud y seguridad laboral
	Protección de los migrantes
	Protección social

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

Entorno laboral
Industria

**ETI SOCIAL DIALOGUE PROGRAM**

- Fábricas involucradas y formadas en el proyecto *ETI Social Dialogue*: 3.
- Fábrica involucrada en el proyecto *ETI Social Dialogue Scale up phase*: 1.
- Bangladés.
- Trabajadores beneficiados: 8.266.

**AIPs RELACIONADAS**

	Género, Diversidad e Inclusión
--	--------------------------------

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

Entorno laboral

El diálogo social es la base para que empleadores y trabajadores puedan, a través de los mecanismos de representación a nivel de fábrica y sector, continuar mejorando las condiciones de los trabajadores y por tanto favoreciendo el empoderamiento de los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

### Better Work

El programa Better Work consiste en una colaboración entre la Organización Internacional del Trabajo (OIT) de las Naciones Unidas y la Corporación Financiera Internacional (CFI), miembro del Grupo del Banco Mundial, que reúne a todos los niveles de la industria de la confección (marcas internacionales, gobiernos, empleadores y trabajadores) para mejorar las condiciones de trabajo y el respeto de los derechos laborales e impulsar la competitividad de las empresas del sector.

**MIEMBROS DE BETTER WORK-2007**

**BUYER PARTNER-2013**

**COLABORACIÓN HASTA LA ACTUALIDAD**

**COLABORACIÓN EN LOS SIGUIENTES PAÍSES**

Bangladés, Camboya, Egipto, Vietnam, Indonesia

**ENFOQUE BASADO EN SISTEMAS Y MECANISMOS DE DIALOGO SOCIAL A NIVEL SECTORIAL Y DE FÁBRICA**

Better Work trabaja para mejorar las condiciones de trabajo como por ejemplo en el caso de los comités bipartitos en Vietnam que incluyen a gerencia y trabajadores, buscando utilizar estos mecanismos de representación para la promoción del diálogo social a nivel fábrica.

## **ETI Social Dialogue Program**

Inditex participa desde el año 2018 en el programa *Social Dialogue Program* de Ethical Trading Initiative en tres fábricas de su cadena de producción en Bangladés impactando a 8.266 trabajadores. Este programa busca el fortalecimiento de las estructuras de representación de trabajadores y empleadores a nivel fábrica, mediante la formación y capacitación de los Comités de Participación de Trabajadores. Finalizado en 2020, ha sido continuado por el *ETI Social Dialogue Scale Up Phase*, que lo complementa mediante un enfoque integral, que combina la participación de los trabajadores con el empoderamiento de la mujer mediante la creación de comités de acoso sexual en las fábricas.



**OBJETIVOS: ETI SOCIAL DIALOGUE SCALE UP PHASE**

- Desarrollar estructuras de diálogo social e igualdad de género en las fábricas.
- Empoderar a las trabajadoras mediante un mayor conocimiento y habilidades de liderazgo.
- Incrementar la capacidad de las fábricas para tener unos mecanismos de denuncia contra la violencia de género que sean eficaces, fomentando la creación de Comités de Trabajadoras contra el Acoso Sexual (*Sexual Harassment Committees*).

4.079 trabajadores en la cadena de producción de Inditex se benefician del proyecto ETI Social Dialogue Scale Up que continuará su desarrollo en el año 2021.

## c) Sensibilizar sobre diálogo social y la participación de los trabajadores

**SMART TEXTILE & GARMENTS**

- Fábricas involucradas: 3.
- Myanmar.
- Trabajadores beneficiados: 3.958.

**AIPs RELACIONADAS**

	Salarios Dignos
	Salud y seguridad laboral
	Protección social

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

	Entorno laboral		Bienestar		Industria
---	-----------------	---	-----------	---	-----------

**GUÍA DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN**

- Formaciones a 19 fábricas.
- Formaciones de nuestro equipo local a 6 proveedores.
- Myanmar.
- Trabajadores beneficiados: 32.365.

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

	Entorno laboral		Industria
---	-----------------	---	-----------

Los trabajadores y empleadores junto con sus respectivos representantes a nivel fábrica y sector son los actores en los que centramos nuestras acciones de cara a continuar mejorando su capacidad para implementar el diálogo social. Un claro ejemplo de este enfoque es el trabajo que hemos llevado a cabo en Myanmar a través de dos iniciativas en colaboración con Smart Myanmar y ACT on Living Wages, respectivamente.

## SMART Textile & Garments

El programa implantado en Myanmar por la organización SMART Myanmar tiene como objetivo mejorar las condiciones de trabajo, promover los estándares laborales y ambientales y prevenir los abusos de los derechos laborales en la industria textil y de la confección. Esta iniciativa está financiada por la Unión Europea y cofinanciada por socios del sector privado (marcas, minoristas y fábricas). Desde Inditex participamos con 3 fábricas durante el año 2020 beneficiando a 3.958 trabajadores en el programa SMART Textile & Garments Management Systems Programme y su vertiente de Workplace Communication and Dialogue que busca el fortalecimiento del diálogo social entre la dirección y representantes de los trabajadores mediante formación, así como un enfoque práctico destinado a enfrentar de manera conjunta aquellos aspectos de mejora a nivel de fábrica en materia de las condiciones de los trabajadores.

## Implementación de la guía de libertad de asociación y mecanismo de resolución de disputas

Hemos colaborado activamente en la implementación de la guía de libertad de asociación acordada entre los representantes de los empleadores y el afiliado de IndustriALL IWFM en Myanmar en 2019, lo que supuso un elemento clave en materia de relaciones industriales en el país.

Los esfuerzos alrededor de la iniciativa ACT en Myanmar han significado un avance sin precedentes en materia de relaciones industriales en el país. En este sentido, y aunque fuera del alcance temporal de este informe y sujeto a la continua evolución de los acontecimientos, la iniciativa ACT y por tanto, las marcas que la integran con presencia en Myanmar e IndustriALL Global Union, llevamos a cabo una declaración el 19 de febrero de 2021, en la que entre otros aspectos se expresó nuestra profunda preocupación por la situación del país, así como nuestro compromiso a "respetar plenamente los derechos humanos y los derechos laborales en nuestras operaciones y cadenas de suministro, en particular, el derecho a la libertad de reunión pacífica, la libertad de opinión y la libertad de asociación en virtud de la Declaración Universal de Derechos Humanos."<sup>(1)</sup>

	<b>FORMACIÓN DE LA GUÍA DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Marcas ACT e IndustriALL Global Union : 19 fábricas con 32.365 trabajadores.</li> <li>Equipo local Inditex: 6 proveedores.</li> </ul>	
	<b>MECANISMO DE RESOLUCIÓN DE DISPUTAS (DRM) DE LA GUÍA DE LIBERTAD DE ASOCIACIÓN</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>Negociación y acuerdo entre el grupo de trabajo de empleadores de los proveedores de las marcas del ACT presentes en Myanmar e IWFM, el afiliado de IndustriALL Global Union, con el apoyo técnico de la OIT.</li> <li>Asegurar que las disputas sobre la implementación de la Guía puedan ser escuchadas y resueltas de una manera justa y predecible.</li> <li>Implementado como piloto entre septiembre y diciembre de 2020.</li> </ul>

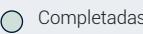
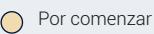
## ACT Bangladés. Mecanismo provisional de resolución de conflictos

Una experiencia de éxito de colaboración entre diferentes grupos de interés con base en el diálogo social ha sido la plataforma establecida en Bangladés por parte de la iniciativa ACT, donde están representados la patronal Bangladesh Garment Manufacturers and Exporters Association (BGMEA), IndustriALL Global Union y sus afiliados locales, así como las marcas de la iniciativa ACT presentes en el país. Mediante esta

plataforma fue posible durante 2020 establecer un mecanismo provisional de resolución de conflictos para la monitorización de la percepción de todos los derechos legales, salarios y bonificaciones a los trabajadores, estableciendo unas bases sólidas de colaboración sectorial de cara a poder articular mecanismos que permitan mitigar los efectos de la pandemia global de la covid-19.

(1) <https://actonlivingwages.com/joint-statement-of-act-members-on-the-situation-in-myanmar/>

## 2.7.2. Salarios dignos

FACILITAR QUE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX RECIBAN UN SALARIO DIGNO									
ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES						
   	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fábricas involucradas: 15.</li> <li>Formaciones a 66 proveedores y fábricas.</li> <li>Bangladés, Camboya, China, India, Portugal, Turquía, Myanmar y Vietnam.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 76.209.</li> </ul>	<p>ACT (Action, Collaboration, Transformation) / IndustriALL Global Union / Organización Internacional del Trabajo / Better Than Cash Alliance / Universidade do Minho</p> 	  						
<b>ESTRATEGIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Promoción de la negociación colectiva.</li> <li>b) Prácticas de compra responsables.</li> <li>c) Mejora de sistemas y métodos de organización de la producción.</li> <li>d) Mejora de sistemas de gestión y digitalización de los salarios.</li> </ul>		<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b> <table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">  <b>Entorno laboral</b> </td> <td style="text-align: center;">  <b>Bienestar</b> </td> <td style="text-align: center;">  <b>Industria</b> </td> </tr> <tr> <td>Mejora de los sistemas de organización de la producción, y de gestión de salarios y horas de trabajo.</td> <td>Promover el empoderamiento financiero e impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades.</td> <td>Participación en iniciativas sectoriales como ACT (Action, Collaboration, Transformation).</td> </tr> </table>		 <b>Entorno laboral</b>	 <b>Bienestar</b>	 <b>Industria</b>	Mejora de los sistemas de organización de la producción, y de gestión de salarios y horas de trabajo.	Promover el empoderamiento financiero e impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades.	Participación en iniciativas sectoriales como ACT (Action, Collaboration, Transformation).
 <b>Entorno laboral</b>	 <b>Bienestar</b>	 <b>Industria</b>							
Mejora de los sistemas de organización de la producción, y de gestión de salarios y horas de trabajo.	Promover el empoderamiento financiero e impulsar el desarrollo socioeconómico de las comunidades.	Participación en iniciativas sectoriales como ACT (Action, Collaboration, Transformation).							
<b>RESPUESTA A LA COVID-19</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>Aseguramiento del pago de salario en colaboración con grupos de interés como IndustriALL, ACT y proveedores.</li> <li>Pago de todos los pedidos ya realizados y en fase de producción como medida inmediata.</li> <li>Trabajo con instituciones financieras, desarrollando dos programas en Bangladés y uno en Marruecos para facilitar préstamos a tasas de interés atractivas a nuestros proveedores y fabricantes.</li> </ul>		 Más información en el apartado 1.1.2. <i>Protección de los trabajadores de la cadena de suministro</i> de esta Memoria Anual.							

Facilitar que los trabajadores de la cadena de suministro reciban un salario digno es un objetivo en el que desde Inditex llevamos años trabajando, guiados por los sólidos principios establecidos en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Éste establece que todos los trabajadores de las fábricas deben percibir un salario digno, entendiendo como tal una remuneración adecuada que les permita cubrir sus necesidades básicas y otras adicionales para sus familias. Para avanzar en la consecución de este objetivo, desarrollamos una estrategia que se ha ido adaptando a lo largo del tiempo para responder a las necesidades de los trabajadores y la evolución del entorno, pero que siempre ha mantenido la máxima de que un salario digno ha de ser el fruto de una negociación entre representantes de los trabajadores y empleadores con el apoyo de las marcas.

En este sentido, aunamos fuerzas con sindicatos, proveedores, organizaciones locales e internacionales, gobiernos o universidades para afrontar el reto común que supone la consecución de salarios dignos para la industria. Así, nuestra participación en la iniciativa ACT (Action, Collaboration, Transformation) es clave en nuestra estrategia. Esta iniciativa está promovida por marcas internacionales, fabricantes y sindicatos que aspiran a lograr la transformación del sector y conseguir salarios dignos para los trabajadores de la cadena de suministro a través de la negociación colectiva y libertad de asociación, apoyadas en prácticas de compra responsable.

De este modo, en Inditex nos adherimos a la definición de ACT de un salario digno:

### ¿QUÉ ES UN SALARIO DIGNO?

"Un salario digno es el ingreso mínimo necesario para que un/a trabajador/a satisfaga las necesidades básicas de si mismo/a y de su familia, incluidos algunos ingresos discrecionales. Esto se debe obtener durante los límites legales de horas de trabajo (es decir, sin la realización de horas extra)."



Entre otras organizaciones con las que colaboramos, cabe también destacar que somos miembros del grupo de trabajo sobre salarios dignos de la Plataforma de Trabajo Decente del Pacto Mundial de Naciones Unidas. A través de esta plataforma, compartimos experiencias y aprendizajes con otras empresas de diversos sectores.

La situación de crisis global provocada por la pandemia de la covid-19 ha puesto de relevancia aún más si cabe la necesidad de seguir trabajando en la consecución de este objetivo y cómo la colaboración entre las marcas y los distintos grupos de interés es fundamental para no sólo seguir avanzando para lograrlo, sino que su logro sea duradero y sostenible en el tiempo. De este modo, el aseguramiento del empleo y de los salarios de los trabajadores, especialmente en los picos más acusados de la pandemia, ha sido una de nuestras prioridades. En este sentido, para tratar de paliar las consecuencias de la pandemia, hemos trabajado también conjuntamente con organizaciones como ACT o IndustriALL.

**i** Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

## a) Promoción de la negociación colectiva

### COLABORACIÓN CON ACT

- Bangladés, Camboya, Myanmar y Turquía.

### AIPs RELACIONADAS



Participación de los trabajadores

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Bienestar



Industria

Nuestra estrategia de salarios dignos se fundamenta en la premisa de que un salario y, en general, unas condiciones dignas de trabajo son aquellas que hayan sido objeto de negociación y acuerdo entre empleadores y representantes de los trabajadores libremente elegidos.

Bajo el paraguas de nuestro Acuerdo Marco Global con *IndustriALL Global Union*, realizamos distintas acciones para promover y facilitar la negociación colectiva, así como para formar a los trabajadores y empleadores dotándoles de las herramientas necesarias para poder defender sus derechos, incluido el derecho a una remuneración digna. Así, nuestro trabajo en el área de Participación de los Trabajadores resulta clave para poder ayudar a las fábricas y proveedores a contar con los requisitos necesarios para establecer una negociación colectiva libre e informada que permita alcanzar acuerdos en el sector.

#### FÁBRICAS DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX CUBIERTAS POR CONVENIO COLECTIVO EN 2020

ÁREA GEOGRÁFICA	2020
ÁFRICA	30
AMÉRICA	21
ASIA	112
EUROPA NO COMUNITARIA	42
UNIÓN EUROPEA	1.907

Asimismo, colaboramos con IndustriALL también bajo el marco de la iniciativa ACT. De manera conjunta con el resto de los miembros, impulsamos la creación de espacios de diálogo entre trabajadores y empleadores que faciliten la negociación de convenios colectivos en la industria textil. En 2020 continuamos trabajando en el marco de ACT en países como Myanmar, Bangladés, Turquía o Camboya.

Especialmente reseñable es el caso de Bangladés, donde construyendo sobre la base del trabajo iniciado en el país en 2019, en 2020 la asociación de empleadores BGMEA, IndustriALL y su afiliado local *IndustriALL Bangladeshi Council*, y las marcas de ACT con cadenas de suministro en Bangladés se focalizaron en encontrar soluciones conjuntas y colaborativas ante la pandemia de la covid-19 a través del diálogo entre todas las partes. De esta manera se acordó un plan de trabajo conjunto ante la covid-19, en el que se identificaron una serie de prioridades a abordar de manera colaborativa en respuesta a la crisis. Desde entonces, las partes interesadas nacionales, las marcas e IndustriALL han trabajado para implementar este plan, incluyendo entre las acciones desarrolladas el acuerdo de un mecanismo provisional de resolución de conflictos.

También en Myanmar el trabajo de ACT ha sido destacado en 2020. Entre otras acciones, hemos realizado formaciones a proveedores sobre la Guía de Libertad de Asociación desarrollada y acordada en 2019 por representantes de los proveedores y fabricantes que producen para las marcas pertenecientes a ACT en el país y la Federación Industrial de Trabajadores de Myanmar (IWFM, por sus

siglas en inglés), afiliado local de IndustriALL. Asimismo, se ha llevado a cabo la implementación de un piloto del mecanismo de resolución de disputas acordado también entre los representantes de los proveedores de las marcas de ACT en Myanmar e IWFM. Este mecanismo permite establecer un procedimiento para resolver cualquier incidencia en el cumplimiento de la Guía de Libertad de Asociación.

## b) Prácticas de compra responsable

### COMPROMISOS ACT

- 120 compradores formados.

### AIPs RELACIONADAS

Participación de los trabajadores
Género, Diversidad e Inclusión
Salud y seguridad laboral
Protección de los migrantes
Protección social
Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Las prácticas de compra responsable incluyen todos los aspectos relacionados con la compra desde la perspectiva del impacto que estos tienen en las condiciones de los trabajadores de la cadena de suministro, incluyendo su salario. La planificación de la compra, los criterios de fijación de precios, los plazos de entrega a proveedores, o incluso la propia relación comercial establecida con ellos, tienen una repercusión en los trabajadores, por ello los equipos comerciales tienen un rol destacado en la estrategia de salarios dignos de Inditex.

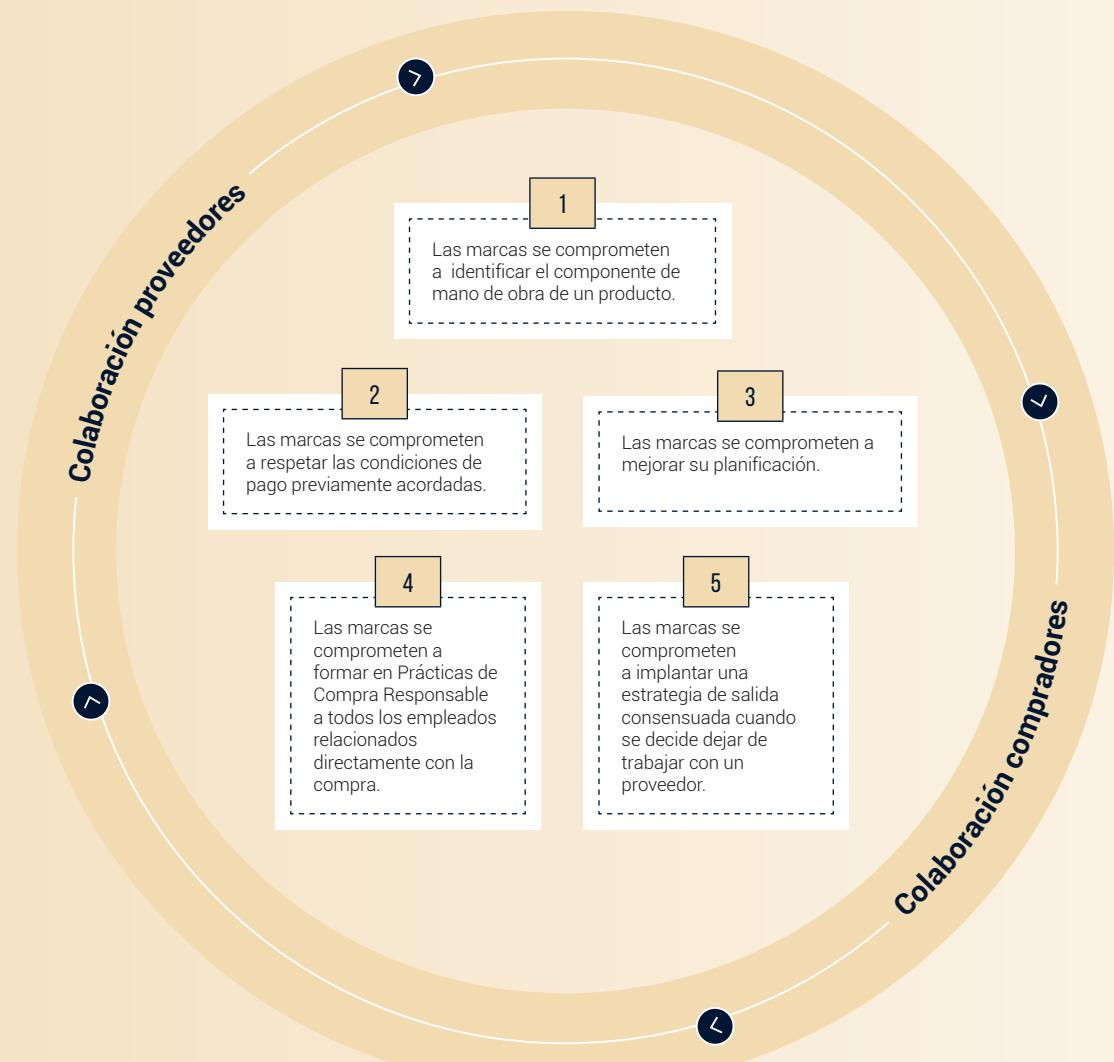
Como medida inmediata ante la crisis provocada por la covid-19 hemos garantizado el pago de todos los pedidos ya realizados y en fase de producción.

Además, como respuesta conjunta ante la crisis, como marca miembro de ACT, nos hemos comprometido en diferentes iniciativas que ayudan a los proveedores a afrontar los impactos derivados de la situación provocada por la covid-19.

 Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

Nuestra colaboración con ACT es también clave en la implementación de nuestra estrategia de prácticas de compra responsable. En este marco, Inditex firmó en marzo de 2015 un *Memorandum of Understanding* con IndustriALL, que avala nuestro compromiso con las prácticas de compra responsable que faciliten el pago de salarios dignos. Con base en este compromiso, a lo largo de 2020 hemos continuado colaborando con ACT en el desarrollo de prácticas de compra comunes para toda la industria. Internamente hemos seguido avanzando en la implementación de los compromisos de compra que las marcas participantes en la iniciativa hemos acordado en línea con el objetivo de implementación total en 2023 establecido por ACT. Además, nuestros equipos han formado a 120 compradores.

## COMPROMISOS DE PRÁCTICAS DE COMpra RESPONSABLE





Entre los compromisos en materia de prácticas de compra de ACT cabe destacar la identificación de los costes laborales de un producto. Hemos comenzado a formar y trabajar con nuestros equipos de compra sobre la importancia de identificar los costes de mano de obra, como un elemento a incluir dentro de la negociación.

Además, involucramos a los proveedores porque su opinión y experiencia es fundamental para poder desarrollar unas prácticas favorables tanto para el trabajador como para el proveedor. Por ello, utilizamos herramientas comunes con el resto de la industria para obtener su valoración de

las prácticas de compra. De forma paralela se realizan encuestas propias y específicas sobre nuestras prácticas.

La comunicación entre nuestros equipos de sostenibilidad, compradores y proveedores es continua. En el marco de ACT, entre las acciones desarrolladas, cabe destacar la comunicación a 50 proveedores de Turquía sobre los principios de ACT en relación a prácticas de compra responsable.

Más información en la sección *c) Prácticas de compra responsable* del apartado *3.4.2. Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro* de esta Memoria Anual.

## Formación y capacitación de proveedores

La formación y capacitación de nuestros proveedores y fabricantes en materia de sostenibilidad social es fundamental para la implantación de la estrategia *Trabajador en el Centro 2019-2022*. Somos conscientes de la necesidad de estar alineados, empezando por el Código de Conducta, su aplicabilidad y cumplimiento, y continuando por los valores y principios que rigen nuestros programas y actividades enclavados en nuestra estrategia

como por ejemplo en el ámbito de salarios dignos, o de género, diversidad e inclusión. De esta manera los equipos de sostenibilidad de Inditex junto con diversas organizaciones han desarrollado, a lo largo del 2020, 407 sesiones de formación individual, y se han formado a 637 proveedores de manera grupal con la finalidad de compartir con ellos conocimientos que permitan desarrollar cadenas de suministro más sostenibles.

**“** Desarrollamos programas para apoyar a los fabricantes en la mejora de sus sistemas de gestión de la producción, para así mejorar las condiciones de trabajo de sus empleados.

## c) Mejora de los sistemas y métodos de organización de la producción

### PROYECTO LEAN

- Fábricas involucradas: 13.
- Bangladés, China, India, Portugal.
- Trabajadores beneficiados : 9.586.

### AIPs RELACIONADAS



Salud y seguridad laboral

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral

### PROGRAMA SCORE

- Fábricas involucradas: 2.
- Países: China.
- Trabajadores beneficiados: 518.

### AIPs RELACIONADAS



Participación de los Trabajadores



Salud y seguridad laboral

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral

Desde los inicios de nuestra estrategia de salarios dignos hemos sido conscientes de la relación directa entre las condiciones laborales de los trabajadores y los métodos de organización de la producción de las fábricas. La manera en que una fábrica planifica la producción, organiza las líneas y flujos productivos, gestiona el stock o considera importantes o no la limpieza y el orden en el trabajo influyen directamente en cuestiones como la organización del tiempo de trabajo, el salario de los trabajadores, la ergonomía, e incluso la propia satisfacción y motivación del trabajador.

Por ello, desarrollamos distintos programas tanto internos como en colaboración con otras organizaciones que tienen como objetivo de la mejora en las condiciones de los trabajadores a través de los ajustes en los sistemas de organización de la producción de las fábricas. Estos programas suponen un beneficio tanto para los propios trabajadores, que son siempre el objetivo principal de las mejoras realizadas, como para las fábricas, ya que se optimizan sus sistemas y pueden alcanzar aumentos de productividad.

Además del desarrollo de estos programas, trabajamos también en la creación de guías y material formativo tanto para nuestros propios equipos como para los proveedores, para potenciar el conocimiento en las áreas de organización de la producción y su relación con las condiciones de los trabajadores.

## Proyecto LEAN

El proyecto Lean se inició en el año 2015 en China como una iniciativa impulsada por ingenieros pertenecientes a los equipos de sostenibilidad de Inditex. Como su nombre indica, el proyecto se basa en la implementación de la metodología Lean de gestión de la producción. Desde Inditex hemos desarrollado un sistema de implementación propio que toma como base las herramientas de la metodología y que las adapta y focaliza en nuestro objetivo de mejorar las condiciones laborales de los trabajadores. Asimismo, hemos desarrollado un sistema interno de indicadores y seguimiento que nos permite evaluar el impacto alcanzado, tanto en los sistemas de gestión de la producción como en las condiciones laborales de los trabajadores.



## Proyecto LEAN

**Iniciativa llevada a cabo por ingenieros industriales y textiles de Inditex, promovida por los distintos equipos locales de Sostenibilidad.**

### OBJETIVO PRINCIPAL

**Mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las fábricas** participantes, mediante la mejora de los sistemas de gestión de la producción y de la mayor involucración de los trabajadores gracias a la implantación de herramientas de la metodología Lean.

#### EL TRABAJADOR EN EL PROYECTO

Su implicación y colaboración es clave para el éxito.

Los beneficios del proyecto revierten en él.

En todo momento el foco está en el trabajador.

El proyecto se desarrolla por y para el trabajador.

**PORTUGAL**

Hemos seguido colaborando con la *Universidade do Minho* en su implementación en un proyecto con 207 trabajadores beneficiados.

**CHINA**

Hemos realizado seguimiento a nueve fábricas (2.627 trabajadores) previamente involucradas en el proyecto (de manera presencial en cuatro de ellas). En 2021 retomaremos la implementación además de incluir nuevas.

**INDIA**

Contacto regular con el proveedor para realizar seguimiento del proyecto (3.192 trabajadores beneficiados).

**BANGLADÉS**

A finales de 2020 hemos reiniciado el proyecto que se había iniciado en 2019 en dos proveedores (3.560 trabajadores), continuando con la mejora de sus sistemas de gestión.



El año 2020 ha presentado un contexto que ha complicado el desarrollo normal del Proyecto LEAN en las fábricas, ya que por su naturaleza requiere de una presencia muy continuada de nuestros equipos para tareas de formación, implementación y acompañamiento. En este sentido, hemos tratado durante el año de continuar dando el máximo apoyo posible a las fábricas involucradas, haciendo seguimiento *online* en aquellos casos en los que la evolución de la pandemia no nos permitía hacer un seguimiento presencial.

En 2021 queremos seguir impulsando el proyecto, afianzando su implementación en los países en los que ya se desarrolla actualmente siempre que el contexto lo permita. Igualmente tenemos el objetivo de llevarlo a cabo en más países, incluyendo Camboya, país en el que en 2019 se realizó una primera experiencia piloto, y Marruecos, para lo que hemos comenzado a formar a nuestros equipos internos del país.

## Programa SCORE

Participamos en el programa SCORE (*Sustaining Competitive and Responsible Enterprises*) de la

Organización Internacional del Trabajo desde 2014. Este programa consta de cinco módulos que persiguen la mejora de los sistemas de gestión de pequeñas y medianas empresas para así mejorar las condiciones de trabajo y promover los derechos laborales fundamentales.

Desde el comienzo hemos colaborado en la implantación del programa en fábricas de nuestra cadena de suministro en países como China, Turquía y Pakistán. En 2020 ha sido posible su desarrollo efectivo en dos fábricas de la cadena de suministro de China. Por una parte, se terminó la implementación del programa en una fábrica (418 trabajadores), y a finales del año se ha comenzado la implementación del primer módulo del programa: "La cooperación en el lugar de trabajo: La base del éxito empresarial" en otra fábrica del país (con 100 trabajadores).

Continuamos en contacto y colaboración con la OIT para poder retomar la implantación del programa en fábricas de nuestra cadena de suministro en otros países tan pronto como sea posible.

## d) Mejora de los sistemas de gestión y digitalización de salarios

### SENSIBILIZACIÓN Y CONCIENCIACIÓN DE PROVEEDORES Y FABRICANTES SOBRE DIGITALIZACIÓN DE SALARIOS

- Formaciones a 66 proveedores.
- Camboya y Vietnam.
- Trabajadores beneficiados: 66.105.

### AIPs RELACIONADAS



Género, Diversidad e Inclusión

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar

Los sistemas de gestión de las fábricas repercuten en aspectos clave en relación a los salarios como son el tiempo y la forma de pago. A través de nuestras auditorías evaluamos y analizamos no sólo la retribución que reciben los trabajadores y si esta se corresponde con un salario digno, sino también los distintos componentes del salario, incluyendo los tiempos y el sistema de pago utilizado. Esta información nos permite detectar áreas de mejora en los sistemas de gestión de los salarios de los proveedores y fabricantes. A modo de ejemplo, en el año 2020 realizamos un análisis sobre los sistemas de pago de salarios en China, a fin de detectar áreas de mejora en

los sistemas de cálculo de la remuneración utilizados por los fabricantes.

Del mismo modo, la inclusión y el empoderamiento financiero de los trabajadores son aspectos fundamentales que deben ser tenidos en cuenta a la hora de abordar los salarios dignos de una manera global. Por ello, formamos y concientiamos a los proveedores para promover sistemas de pago que faciliten el empoderamiento de los trabajadores, como son los pagos digitales. Estos sistemas a su vez también son beneficiosos para los propios proveedores, ya que redundan en la eficiencia, seguridad, transparencia y reducción del riesgo de las transacciones necesarias para realizar el pago de salarios. En este sentido, cabe destacar que Inditex es miembro de *Better Than Cash Alliance*, una alianza de gobiernos, empresas y diversas organizaciones internacionales, con base en Naciones Unidas, cuyo objetivo es promover globalmente la transición hacia una economía digital.

Asimismo, la digitalización de salarios ha cobrado una especial relevancia dada la situación de pandemia en muchos de los países de producción, a fin de facilitar el cumplimiento de los requisitos de distancia social y la realización de pagos en tiempo y forma, aún cuando los trabajadores no estuviesen presencialmente en la fábrica. Cabe destacar por ejemplo Bangladés, dónde el impulso de la digitalización de salarios ha sido notable a raíz de la pandemia. En años anteriores, marcas, organizaciones internacionales, empleadores e incluso instituciones gubernamentales aunamos fuerzas para impulsar la digitalización en el país, pero las restricciones impuestas por la pandemia y la fuerte apuesta del gobierno por la digitalización de salarios (vinculándola incluso a los criterios de elegibilidad para recibir ayudas económicas) han sido determinantes a la hora de promover el cambio en los sistemas de pago del salario en las fábricas del país.



## EJEMPLO DE MATERIAL FORMATIVO EN DIGITALIZACIÓN

Formamos y concienciamos a los proveedores para promover sistemas de pago que faciliten el empoderamiento de los trabajadores; como son los pagos digitales.

The infographic features a central circle containing the question '¿POR QUÉ PAGOS DIGITALES?'. To the left, it says 'EL DINERO EN EFECTIVO ES' and lists three disadvantages: 'INEFICIENTE' (with a calculator icon), 'ARRIESGADO' (with a warning icon), and 'DESEMPODERADOR' (with a money bag icon). To the right, it says 'LOS PAGOS DIGITALES PERMITEN' and lists five benefits in boxes: 'AUMENTAR LA EFICIENCIA EMPRESARIAL' (with a graph icon), 'AHORRAR TIEMPO DE PRODUCCIÓN' (with a clock icon), 'REDUCIR LOS RIESGOS DE ROBO Y PÉRDIDA' (with a lock icon), 'INCREMENTAR LA TRANSPARENCIA Y LA SEGURIDAD' (with a padlock icon), and a central image of a smartphone and a tablet connected by a signal. Below the central circle, a statement reads: 'LOS PAGOS DIGITALES PRESENTAN UNA OPORTUNIDAD PARA IMPULSAR LA INCLUSIÓN, EFICIENCIA Y TRANSPARENCIA, CON BENEFICIOS TANTO PARA LOS TRABAJADORES COMO LOS PROVEEDORES.' At the bottom, a call to action says: '¡TE INVITAMOS A INICIAR LA TRANSICIÓN DEL EFECTIVO A LOS PAGOS DIGITALES!' The Inditex logo is at the bottom right.

Conscientes de que el cambio necesita aún de concienciación tanto para los proveedores como para los trabajadores, hemos creado distintos materiales informativos para concienciar a ambas partes de los beneficios de la digitalización de salarios e informarles de aspectos fundamentales a tener en cuenta en caso de que ya se utilizasen sistemas de pagos digitales. Estos materiales se han utilizado en las formaciones realizadas por nuestros equipos y se seguirán utilizando a lo largo del año 2021 en distintos países. En este sentido, hemos realizado distintas acciones formativas con proveedores en países como Vietnam o Camboya. A finales de 2020, realizamos formaciones a 58 fabricantes de Vietnam (que suman 62.179 trabajadores), en las que, entre otras cuestiones, se incluyó un módulo sobre los beneficios de los pagos digitales, para impulsar su adopción. Para ello, se utilizaron materiales diseñados internamente por nuestros equipos.

Asimismo, en Camboya hemos mantenido reuniones individuales in situ con ocho fabricantes (3.926 trabajadores) en colaboración con la organización BSR. En estas reuniones se abordaron los beneficios de la digitalización de salarios tanto para la gerencia de las fábricas como para los trabajadores, como paso previo a la realización de proyectos de digitalización.

Por otra parte, nuestra estrategia de digitalización de salarios está fuertemente vinculada con nuestra estrategia de Género, Diversidad e Inclusión, ya que el empoderamiento financiero es clave para el empoderamiento de las mujeres. En este sentido, colaboramos en la realización de programas de digitalización de salarios con foco en el empoderamiento de las mujeres en colaboración con la organización BSR en países como India y Bangladés.

## 2.7.3. Género, diversidad e inclusión



ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES
   	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fábricas involucradas: 67.</li> <li>Formaciones a 19 proveedores y 17 fábricas.</li> <li>Bangladés, China, India, Marruecos, Turquía y Vietnam.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 53.196.</li> <li>Personas beneficiadas en la comunidad: 3.397.</li> </ul>	Organización Internacional del Trabajo / BSR / Swasti / Medicus Mundi / UN Women / AÇEV / United Nations Foundation	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Completadas</li> <li>En marcha</li> <li>Por comenzar</li> </ul>
<b>ESTRATEGIA</b>			<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b>
<p>a) Salud: facilitar servicios de atención médica, principalmente maternidad y salud reproductiva.</p> <p>b) Protección: Promover políticas de tolerancia cero y prácticas de prevención y gestión del acoso laboral.</p> <p>c) Empoderamiento: involucrar a las trabajadoras en programas financieros, de liderazgo y de empoderamiento.</p>			 <b>Entorno laboral</b> Promover entornos de trabajo diversos, seguros e inclusivos.
 <b>Bienestar</b> Impulsar la igualdad de género en las comunidades donde desarrollamos nuestra actividad productiva.			 <b>Industria</b> Empoderar a las mujeres y demás colectivos vulnerables trabajando con socios locales e internacionales.

### RESPUESTA A LA COVID-19

- Adaptación de la estrategia a la nueva situación, encontrando actividades alternativas para responder a las nuevas necesidades de las trabajadoras y trabajadores.
- Apoyo y ayuda de emergencia a mujeres trabajadoras con familia a cargo.
- Inclusión de nuevas tecnologías para el desarrollo de formaciones.
- Seminario web sobre las medidas preventivas relacionadas con la covid-19 .
- Clinicas de las campañas médicas que forman parte del proyecto con Medicus Mundi Sur se han destinado al tratamiento de pacientes con covid-19 .

 Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

En línea con el ODS 5- lograr la igualdad de género y empoderar a todas las mujeres y niñas- contamos con una Estrategia de Empoderamiento de la Mujer desde el año 2017. A pesar de que muchos de los retos se han superado, persisten otros en los que seguir avanzando. Nuestro compromiso con este objetivo es absoluto, así como con la diversidad, la multiculturalidad y el respeto, que son valores que forman parte de nuestro ADN.

De este modo, con base en los tres pilares fundamentales de la estrategia (salud, protección y empoderamiento) y detectando colectivos como el LGTBI+ que puedan estar sujetos a una mayor discriminación, en el año 2020 hemos ampliado el alcance y reconvertido la estrategia en "Género, Diversidad e Inclusión".

Lograr la igualdad de género desde una perspectiva transversal en toda nuestra cadena de suministro solo es posible a través de un crecimiento inclusivo y basado en la igualdad, donde los derechos humanos sean respetados y sean la base de todas nuestras actividades. A través de los diferentes programas velamos porque todas las trabajadoras y trabajadores de nuestra cadena de suministro disfruten de las mejores condiciones y oportunidades, a la vez que fomentamos la igualdad de género de una forma transversal, creando un entorno de trabajo diverso, seguro e inclusivo.

# La transversalidad de la igualdad de género

## 1. DIVERSIDAD E INCLUSIÓN

Nuestro compromiso con la diversidad, la multiculturalidad y el respeto es pleno y, por ello, durante al año 2020 hemos decidido incluir esta línea de acción en la estrategia. Durante este último año se ha realizado un análisis del marco legal de los principales países en los que operamos para poder entender su situación a este respecto. Así, desarrollaremos proyectos para prevenir y abordar la discriminación en los lugares de trabajo que afecten especialmente a colectivos como el LGTBI+. De esta forma, fomentaremos ambientes de inclusión y respeto independientemente del género u orientación sexual, a través de formaciones y sensibilización, entre otras. Para desarrollar esta línea de acción es fundamental la colaboración con entidades locales y expertas en esta materia.

## 2. IMPACTO EN OTRAS ÁREAS DE TRABAJO

Uno de los aspectos más relevantes de esta área de impacto prioritaria, se encuentra en su labor de promoción del enfoque de género en todos los niveles de la cadena de suministro y en todas nuestras actividades. Por ello, promovemos la transversalidad de la estrategia no solo en el trabajo de cumplimiento y de inversión a la comunidad, sino también en el resto de las áreas de impacto prioritarias (AIPs). De este modo, colaboramos entre otros con los siguientes programas para incorporar, por parte de los actores involucrados normalmente en dichas actividades, una perspectiva de igualdad de género y empoderamiento.

- *ETI Social Dialogue Scale Up Phase* en colaboración con la AIP de Participación de los Trabajadores. El apoyo es fundamental para incrementar la capacidad de las fábricas para tener unos mecanismos de denuncia contra la violencia de género que sean eficaces, fomentando la creación de Comités de Trabajadoras contra el Acoso Sexual.
- *HerFinance* en colaboración con la AIP de Salarios Dignos, para empoderar a las mujeres en inclusión financiera.
- Programa de Salud con Medicus Mundi en colaboración con las AIPs de Salud y Seguridad y Protección Social.
- Programa *Sowbhagyam* en India en relación con la AIP de Protección de Migrantes y Refugiados.

## 3. IMPACTO EN PRÁCTICAS DE COMpra

El proyecto inditeXher tiene como objetivo desarrollar programas de empoderamiento de la mujer en las fábricas que trabajan para el Grupo y analizar el impacto que estos tienen sobre las prácticas de compra y viceversa. Queremos demostrar que la igualdad de género no solamente es un derecho humano fundamental, sino que también impacta de forma positiva en la empresa.

Con este proyecto impactamos los tres pilares de la estrategia: salud, protección y empoderamiento. Actualmente, nos encontramos en la fase tercera del proyecto. En China, hemos empezado ya con programas de educación financiera a las trabajadoras de tres fábricas. En Vietnam, iniciaremos este año 2021 un programa conjunto de salud y protección, realizando diferentes sesiones de sensibilización en el acceso a la salud. Por otro lado, realizaremos formaciones en igualdad de género y prevención del acoso sexual y violencia.

### PROYECTO INDITEXHER

#### PASO 1

- Realización de formación conjunta en igualdad de género, impartida por BSR.



#### PASO 2

- Reuniones iniciales con las fábricas, proveedores, equipos de compra y sostenibilidad sobre el proyecto.
- Creación de una herramienta para medir el impacto en las prácticas de compra.



#### PASO 3

- Desarrollo de los proyectos en las fábricas.
- Reuniones mensuales sobre el avance del proyecto.
- Ampliación a nuevas temáticas y países.



#### PASO 4

- Consolidación del programa e implementación con otros grupos de compra.



**Objetivo:** desarrollar programas de empoderamiento de la mujer en las fábricas que trabajan para el Grupo y analizar el impacto que estos tienen sobre las prácticas de compra y viceversa.



## 4. IMPACTO EN LA INDUSTRIA

### a) Herramienta de auto-diagnóstico con ICRW

Durante el año 2020, desde Inditex nos unimos al grupo de trabajo de género del *Industry Summit*, organización que surge como colaboración entre varias marcas del sector. Como parte de este grupo de trabajo, y en colaboración con la organización ICRW (*International Center for Research on Women*) se desarrolló una herramienta de autodiagnóstico de género para proveedores y fabricantes que nos permite acercarnos más aún a las necesidades de las trabajadoras. En 2020, hemos puesto en marcha la herramienta en 3 fábricas con 1.812 trabajadores.



#### CARACTERÍSTICAS DE LA HERRAMIENTA

- Dispone de un cuestionario que permite evaluar y generar un cuadro de mando customizado para entender la extensión de la integración de género en los lugares de trabajo, a través del análisis de sus políticas, prácticas, iniciativas y operaciones.
- Puede utilizarse para generar una imagen concreta de la situación de una fábrica en relación a la igualdad de género.
- Permite la identificación de nuevas oportunidades que puedan tener un alto impacto positivo y desarrollar las áreas prioritarias de acción.
- Es pública y puede utilizarse por cualquier persona o entidad interesada.

### b) The UN Women WEPs Activator

Durante el año 2020, Inditex en colaboración con Amfori y BSR se unió a un programa de desarrollo de capacidades que reúne a 16 empresas de diferentes sectores para aprender e intercambiar conocimientos sobre políticas y prácticas relacionadas con la igualdad de género a través de la formación y sesiones individualizadas. Las formaciones abordan las siguientes temáticas:

EVALUACIÓN, PLANIFICACIÓN E INFORMES DE GÉNERO

CAPACITACIÓN SOBRE LOS ROLES Y PREJUICIOS

CAPACITACIÓN SOBRE DESIGUALDADES BASADAS EN EL GÉNERO

LUGARES DE TRABAJO EQUITATIVOS

MUJERES Y LIDERAZGO

ACOSO SEXUAL

CAPACITACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL

PROMOVER EL EMPODERAMIENTO DE LAS MUJERES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Su objetivo es acercar a las empresas los principios de empoderamiento de la mujer (WEP por sus siglas en inglés) así como la utilización de herramientas para medir el progreso en igualdad de género. Tres de las sesiones han tenido ya lugar, y las demás se seguirán desarrollando durante el año 2021.



## a) Salud: Facilitar servicios de atención médica, principalmente de maternidad y salud reproductiva

### PROGRAMA SAKHI SALUD

- Fábricas involucradas: 16.
- Formaciones a 43 miembros de dirección, 85 participantes y un webinar con 18 participantes.
- India.
- Trabajadores beneficiados: 23.100.

### AIPs RELACIONADAS



Salud y seguridad laboral

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar

### PROGRAMA DE SALUD CON MEDICUS MUNDI

- Fábricas involucradas: 34.
- Formaciones a 5 proveedores y 7 fábricas, 357 trabajadores realizaron la campaña médica, 28 trabajadores en la campaña de sensibilización.
- Marruecos.
- Trabajadores beneficiados: 14.174.

### AIPs RELACIONADAS



Salud y seguridad laboral

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar



Industria



## Compromiso público con UN Foundation

En 2019, en el marco de la conferencia celebrada por *Women Deliver* centrada específicamente en los derechos de salud sexual y reproductiva, Inditex hizo público un compromiso junto con la Fundación de Naciones Unidas y otras marcas del sector con un foco específico en la salud de la mujer.

**Inditex, se compromete a expandir su Estrategia de Género Diversidad e Inclusión en su cadena de suministro para llegar a más de 1 millón de trabajadoras con programas de salud, protección y empoderamiento para 2022, y específicamente se compromete a llegar al menos a 70.000 trabajadoras con servicios de salud como la atención de la maternidad y la salud reproductiva para 2022.**

Este compromiso surge como parte de un movimiento creciente en el sector privado de contribuir a la igualdad de género como parte fundamental para el progreso.

## SAKHI Salud

Una de las principales necesidades de cualquier ser humano para llevar una vida feliz y plena es disfrutar de buena salud. En el contexto cultural de la India muchas mujeres no prestan atención a su propia salud debido a la carga de trabajo no remunerado que a menudo soportan, y la falta de concienciación que existe. Desde Inditex, consideramos primordial concienciar sobre aspectos relacionados con la salud femenina entre las trabajadoras, así como patologías generales de salud para todos los trabajadores.

Desde 2013, colaboramos con nuestro socio local St Johns Medical College para implementar varios programas relacionados con la salud en la cadena de suministro materializándose en el proyecto Sakhi Salud.

Debido a la pandemia, los programas de formación se han llevado a cabo de forma virtual en 16 proveedores. Se utilizó el modelo *"Train the Trainers"*, formando a 53 personas en servicio de guardería, a 52 personas en derechos y buenas prácticas para trabajadoras embarazadas y a 82 participantes en una formación para padres y madres con hijos menores de cinco años, entre otros. Por otro lado, se realizaron sesiones de sensibilización a 43 representantes de la gerencia para enfatizar las necesidades de mejorar las fábricas en términos de salud y concienciación.

Por último, se han realizado también sesiones de orientación sobre guías para comedores, guarderías y clínicas para 35 auditores externos. Estas sesiones han sido realizadas por St Johns, quien también ha desarrollado una guía para asegurar la sostenibilidad de las mejoras en las fábricas en estos aspectos.

	<b>PROYECTO SAKHI SALUD</b>
<p>El <b>OBJETIVO</b> primordial de este proyecto es beneficiar de forma directa a los trabajadores de la cadena de suministro respecto a su salud y bienestar, a la vez que se beneficia de forma indirecta a miembros de su familia y comunidad.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Desarrollado desde 2013.</li> <li>• La atención se centra en la salud y el bienestar de los empleados, incluidos los que prestan servicios auxiliares en las fábricas, como la clínica de primeros auxilios, comedor y guarderías.</li> <li>• Ampliación para incluir a dos poblaciones vulnerables, mujeres embarazadas, madres y padres de niños menores de cinco años.</li> </ul>	



## Programa de salud con Medicus Mundi

El proyecto se inició en 2015 y tiene como objetivo la promoción del derecho a la salud y los derechos sociales y laborales de la población vulnerable del sector de la confección en Marruecos. Tiene los siguientes módulos de trabajo:

	OBJETIVOS	ACCIONES
CAMPAÑA MÉDICA	<p>Prevención de enfermedades de origen laboral en la industria de la confección.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Análisis de orina y sangre, una visita médica general y radiografía de tórax.</li> <li>• Si es necesario, se ofrece al paciente una receta médica o bien un análisis complementario, y cuando es necesario se orienta al paciente hacia un médico especialista.</li> <li>• 357 personas beneficiadas (61% mujeres) de 3 fábricas en 2020.</li> </ul>
SENSIBILIZACIÓN EN PREVENCIÓN DE RIESGOS Y ENFERMEDADES DE ORIGEN LABORAL	<p>Concienciación de los trabajadores sobre los riesgos y enfermedades de origen laboral, así como las medidas de prevención. Además, tratan las ventajas de la seguridad social marroquí, que les brinda protección contra el riesgo de pérdida de ingresos en caso de enfermedad, maternidad, invalidez o vejez.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones de formación impartidas por médicos de trabajo a 28 trabajadores. Se insiste sobre la claridad del contenido y el uso de un lenguaje muy sencillo para asegurar un buen intercambio de ideas con los beneficiarios. Se incluyen módulos como la prevención y el código de trabajo, o la importancia de la protección contra la covid-19.</li> <li>• Sensibilización de 28 trabajadores sobre las ventajas de la seguridad social marroquí.</li> </ul>
SENSIBILIZACIÓN SOBRE ASPECTOS SOCIOSANITARIOS	<p>Reforzar las capacidades de los trabajadores en materia de derechos sociales y sociosanitarios.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sesiones en las que participaron 238 trabajadores de empresas implicadas en el proyecto. Durante estas sesiones se realizó una introducción al derecho a la salud y se trataron los derechos sociosanitarios en el código laboral. Se valoró positivamente por parte de los trabajadores que se realizaran fuera de fábrica, que se abordaran temas que normalmente no se tratan y que se facilitara el diálogo entre hombres y mujeres.</li> </ul>
ELABORACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE MATERIAL INFORMATIVO ACERCA DE LA COVID-19 Y PREVENCIÓN EN EL SECTOR TEXTIL	<p>Apoyar a los Ministerios marroquíes de Salud y Trabajo en junio del 2020 en la difusión de carteles para la prevención de la transmisión de la covid-19.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Elaboración de 14 carteles (7 en árabe y 7 en francés).</li> <li>• Distribución de 3.003 carteles (2.023 en árabe y 980 en francés).</li> <li>• Distribución del material en 3 instituciones públicas, 4 asociaciones y 38 fábricas con 15.311 trabajadores.</li> </ul>



*Fomentamos la igualdad de género de una forma transversal, creando un entorno de trabajo diverso, seguro e inclusivo.*

## b) Protección: Promover políticas de tolerancia cero y prácticas de prevención y gestión del acoso laboral

### SOWBHAGYAM 1

- Formaciones en 4 comunidades.
- India.
- Personas beneficiadas en la comunidad: 2.897.

#### AIPs RELACIONADAS



Protección de los migrantes

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar



Industria

### PROGRAMA DE PROTECCIÓN CON MEDICUS MUNDI

- Fábricas involucradas: 8.
- Talleres participativos: 20.
- Trabajadoras formadas: 238.
- Marruecos.
- Trabajadores beneficiados: 2.487.
- Mujeres beneficiadas en la comunidad: 500.

#### AIPs RELACIONADAS



Protección social

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar



Industria

## Proyecto SOWBHAGYAM 1

Desde el 2013, junto con la organización local SAVE, llevamos a cabo exhaustivas auditorías, controles y formaciones para asegurarnos de que nuestros proveedores no realizan ningún tipo de práctica discriminatoria en las fábricas del sur de la India y en especial en el área de Tamil Nadu.

Durante el año 2020, trabajamos creando concienciación y sensibilización para miembros de la comunidad en la importancia de mantener la educación de sus hijos hasta la edad de 18 años. Se informa de los derechos de los

niños a través de audios, videos y carteles en 4 barrios distintos alcanzando 2.897 personas. Este número incluye 531 hombres, 957 mujeres, 653 niños y 756 niñas (59% mujeres y niñas). En este sentido, y tras una fluida comunicación con nuestros socios en el país, nace el programa Sowbhagyam 2, que se desarrolla directamente en las hilaturas de Tamil Nadu para complementar el trabajo hecho hasta ahora en las comunidades.



Más información en el apartado 2.7.5. Protección de migrantes y refugiados de esta Memoria Anual.

## Programa de protección con Medicus Mundi

Como parte de nuestra colaboración con Medicus Mundi en Marruecos, hemos ampliado durante el año 2020 el pilar de protección en el proyecto sensibilizando e incidiendo en aspectos como acoso en el trabajo o derechos de la mujer. Como parte de este programa, hemos desarrollado diferentes módulos:

### ESCUCHA Y ACOMPAÑAMIENTO A MUJERES

Entre los meses de enero y marzo, un total de 22 personas de 3 fábricas distintas fueron atendidas por el centro Annadja de la asociación UAF (Unión de Acción Feminista de Marruecos) realizando sesiones de escucha y acompañamiento. El motivo de las visitas de estas mujeres era principalmente para poder obtener consejos legales sobre asistencia médica, problemas en el trabajo, apoyo psicológico, violencia doméstica y programas de ayuda para madres solteras.

### APOYO A MUJERES EN SITUACIÓN VULNERABLE

El objetivo de este módulo es apoyar a mujeres en una situación difícil como consecuencia de la pandemia. Ocho fábricas enviaron un listado de mujeres que se encontraban en situaciones de vulnerabilidad. Se apoyó a dichas mujeres con un kit de productos alimentarios y de higiene, una ayuda que coincidió con el mes de Ramadán, un mes con una gran importancia religiosa y en el que es especialmente importante contar con recursos para estas mujeres. El total de mujeres que se beneficiaron de este apoyo fue de 285. Además, se facilitaron kits de productos de higiene a 500 mujeres de la comunidad.

### MATERIAL DE CONCIENCIACIÓN Y EDUCACIÓN

Como continuación del trabajo realizado el año pasado de elaboración de material de sensibilización, este año se realizaron impresiones del mismo material, que incluye cartelería sobre el acoso en el trabajo y folletos sobre distintas temáticas (el acoso en el trabajo, los derechos de la mujer trabajadora en el Código de Trabajo marroquí y los cambios en el Código de la Familia que afectan de manera directa a la situación de las mujeres en Marruecos).

La cantidad impresa ha sido de un total de 128 carteles y 2.740 copias de cada uno de los folletos diseñados. El objetivo es, por un lado, distribuir los carteles a las empresas adheridas al proyecto y, por otro lado, ofrecer los folletos a la UAF para distribuirlos durante las sesiones de sensibilización que se organizan a favor de los trabajadores de las fábricas.

### SENSIBILIZACIÓN SOBRE DERECHOS SOCIALES Y LABORALES

El objetivo de estas sesiones es reforzar las capacidades de los trabajadores en materia de derechos sociales y laborales, así como fortalecer las habilidades de las trabajadoras y trabajadores en materia de derechos laborales de las mujeres según recogidos en el código laboral marroquí. 238 trabajadores (128 mujeres y 110 hombres) de 5 proveedores participaron de las sesiones, en las que se trataron los siguientes temas:

- Historia del movimiento de mujeres en Marruecos.
- Igualdad de género y *Moudawana* (Código Familiar).
- Conocer las diferentes formas de violencia de género y acoso en general y en el ámbito laboral y sus consecuencias para el personal, así como para la empresa y su productividad.
- Conocer la legislación marroquí.
- Ayudar a las trabajadoras afectadas, y prevenir y evitar que la situación empeore o que surjan situaciones similares en otros lugares.

### CREACIÓN DE UNA RED DE EDUCADORAS EN GÉNERO

Se llevaron a cabo sesiones recordatorio sobre género para formar una red de educadoras en la materia en las fábricas con la finalidad de producir una radio novela para sensibilizar sobre la temática. En concreto se realizaron:

- Cuatro jornadas con la participación de un total de 95 voluntarios (83 mujeres y 12 hombres) con la finalidad de reforzar el trabajo ya realizado durante los años anteriores, en el ámbito de violencia de género.
- Jornadas participativas, favoreciendo la implicación de los participantes para facilitar la concienciación y el aprendizaje.

Al final de cada sesión se propuso que un grupo de personas se presentaran como voluntarias para formarse y actuar como "educadoras pares". Se espera elaborar una radio novela para la cual ya se han desarrollado 10 talleres participativos para sensibilizar sobre la igualdad de género .

## c) Empoderamiento: involucrar a las trabajadoras en programas financieros, de liderazgo y de empoderamiento

**TOGETHER STRONG**

- Fábricas involucradas: 2.
- Proveedores beneficiados: 2.
- Turquía.
- Trabajadores beneficiados: 418.

**AIPs RELACIONADAS**

 Protección social

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

 Entorno laboral
 Bienestar

**HERFINANCE**

- Fábricas involucradas: 7.
- Formaciones a 14 proveedores, 109 gerentes, 389 educadores
- Bangladés, China, India.
- Trabajadores beneficiados: 12.219.

**AIPs RELACIONADAS**

 Salarios Dignos

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

 Entorno laboral
 Bienestar
 Industria

Así como la finalidad de nuestra estrategia global es la de empoderar a los trabajadores de la cadena de suministro, esta línea de acción hace especial hincapié en el empoderamiento de la mujer para que esta disponga de las herramientas necesarias con la finalidad de que tome decisiones con una perspectiva activa, sólida y sostenible en todos los aspectos que afecten a su vida, profesional y personal, consiguiendo así una comunidad más justa.

### Together Strong en Turquía

**CARACTERÍSTICAS DEL PROYECTO**

 DEFINICIÓN DE EMPODERAMIENTO

 IDENTIFICACIÓN DE ÁREAS DE EMPODERAMIENTO

 INDICADORES DE EMPODERAMIENTO DE LA MUJER

 ENFOQUES Y METODLOGÍAS DE APRENDIZAJE PARTICIPATIVO

**HERFINANCE**

- Formación en habilidades para la vida en el trabajo, conocimiento y concienciación sobre derechos de las mujeres.
- Fomento de entornos favorables basado en la educación para todas las mujeres jóvenes.
- Realización de actividades para fomentar la conciencia sobre igualdad de género, alfabetización en el lugar de trabajo y habilidades de concienciación y acción colectiva para la solidaridad.
- Mejora de habilidades de comunicación de las mujeres que trabajan en las fábricas y fomentar su confianza en sí mismas de esta manera.

IMPACTO EN LAS MUJERES	IMPACTO EN LOS HOMBRES	IMPACTO EN LA GERENCIA DE LAS FÁBRICAS
<ul style="list-style-type: none"> <li>Mujeres de 28 años de media de edad en las fábricas involucradas .</li> <li>Aumento de la confianza en sí mismas.</li> <li>Conciencia de igualdad de género .</li> </ul>	Formación en igualdad de género: discriminación, los roles masculinos establecidos, emociones, prejuicios en la sociedad, empatía e igualdad de género.	Impacto positivo en la productividad y entorno positivo de trabajo en las fábricas.

## HerFinance

Casi dos mil millones de personas en todo el mundo no utilizan los servicios financieros formales para ahorrar o solicitar dinero prestado, y muchas mujeres carecen de acceso y control sobre los recursos financieros. Como resultado de esta exclusión financiera, las personas más vulnerables no pueden salir del círculo vicioso de la pobreza.

En el marco de nuestra colaboración con BSR y sus proyectos de empoderamiento financiero, continuamos este año 2020 con el proyecto HerFinance en tres países: Bangladés, China e India. El proyecto en China está enmarcado en el programa inditeXher.



Más información en 2.7.2. Salarios dignos de esta Memoria Anual.



**TEMÁTICAS CUBIERTAS POR EL PROGRAMA**

Apoyo guiado a la planificación financiera, presupuestación y ahorro para mejorar la resiliencia ante crisis económicas.

Crear conocimiento y confianza para que las mujeres lideren y tengan el control de sus finanzas.

Sesiones de capacitación en los beneficios de utilizar servicios financieros formales frente a informales.

Integración de educación financiera para trabajadores recién contratados en la empresa.

Creación de enlaces con servicios financieros locales.

Formaciones en utilización de aplicaciones móviles que ayudan a la planificación financiera y ahorro.

Fortalecimiento de la concienciación sobre el uso de productos y servicios digitales, especialmente para las mujeres

**LOGROS DEL  
PROGRAMA**

Reducción del riesgo de robo en los alrededores de la empresa o de camino a sus hogares



Control sobre los ingresos



Reducción de la carga administrativa para las empresas

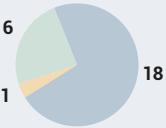


‘‘ Además de desarrollar una estrategia global para reforzar la salud durante la pandemia, hemos continuado implementando nuestra estrategia general de salud y seguridad laboral. ’’

## 2.7.4. Salud y seguridad laboral



GARANTIZAR QUE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO ESTÉN PROTEGIDOS  
ANTE RIESGOS PARA SU SEGURIDAD, SALUD Y BIENESTAR OCUPACIONAL

ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES	
  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fábricas involucradas: 570</li> <li>Formaciones a 207 proveedores y 191 fábricas.</li> <li>Bangladés, China, India, Marruecos, Pakistán, Portugal, Turquía y Vietnam.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 801.020.</li> </ul>	TDT University / Nanjing University - EHS Academy / Medicus Mundi Sur / Accord, Ready-Made Garment Sustainability Council (RSC)	 <ul style="list-style-type: none"> <li>Completadas</li> <li>En marcha</li> <li>Por comenzar</li> </ul>	
<b>ESTRATEGIA</b>			<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b>	
	a) Seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta y legislación aplicable. b) Participación efectiva de los trabajadores en salud y seguridad laboral. c) Implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral. d) Preparación y respuesta ante emergencias.	 <b>Entorno laboral</b> Impulsar entornos en los que los empleados se sientan seguros y dispongan de una vida profesional saludable.	 <b>Bienestar</b> Facilitar que los aprendizajes sobre salud y seguridad se transfieran a la vida familiar y promover a su vez estilos de vida saludable.	 <b>Industria</b> Colaborar con organizaciones como el RSC (ACCORD) para lograr mejoras sectoriales en salud y seguridad.

### RESPUESTA A LA COVID-19

- Desarrollo de una estrategia global de respuesta a la covid-19 en la cadena de suministro "Proteger la salud en primer lugar".
- Comunicación sobre requisitos y recomendaciones de las autoridades nacionales en Bangladés, Camboya, India, Marruecos, Myanmar, Pakistán y Portugal.
- Evaluaciones específicas en materia de covid-19 en Bangladés, India, Marruecos, Pakistán, Portugal y Turquía.
- Formaciones y acompañamiento para la mejora en Argentina, China, India, Marruecos, Turquía y Vietnam.
- Colaboración con grupos de interés u organizaciones como ACT y Accord para dar respuesta a la crisis sanitaria.
- Adaptación de distintos proyectos y actividades en marcha en materia de salud y seguridad laboral para dar cabida a contenidos sobre la crisis sanitaria.



Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

Desde Inditex tenemos un compromiso firme con la salud y seguridad de los trabajadores en nuestra cadena de suministro. En este sentido, a lo largo de este año la crisis sanitaria ha incidido particularmente en nuestro trabajo en esta área. Desde los primeros momentos de la crisis, desarrollamos una estrategia global de respuesta para nuestra cadena de suministro, con el fin de apoyar a nuestros

proveedores y fabricantes y ayudarles en la introducción de medidas específicas orientadas a la prevención de dicha enfermedad en los entornos de trabajo. A través de la misma hemos alcanzado a más de 1,5 millones de trabajadores de nuestra cadena de suministro.



Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

Asimismo, durante este año hemos dado continuidad a nuestra estrategia general de salud y seguridad laboral para la cadena de suministro, adaptando nuestras iniciativas y proyectos a los diferentes contextos y fases de la pandemia, así como manteniendo a su vez las líneas de acción principales que se han venido desarrollando desde el comienzo del plan estratégico.

Nuestros expertos en salud y seguridad laboral en los principales países productores han facilitado la implementación de dicho plan estratégico, acompañando a nuestros proveedores y fabricantes en los retos relacionados con esta temática y colaborando con diferentes organizaciones y grupos de interés, con el fin de potenciar el impacto positivo de nuestras acciones sobre los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

## a) Seguimiento del cumplimiento del Código de Conducta y legislación aplicable

### EVALUACIÓN, MEJORA CONTINUA Y FORMACIÓN EN SALUD Y SEGURIDAD

- Proveedores involucrados: 9.
- Fábricas auditadas: 2.
- Marruecos.
- Trabajadores beneficiados: 3.539.
- Fábricas involucradas: 4.
- Formaciones 76 proveedores y fabricantes.
- China.
- Trabajadores beneficiados: 14.807.

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral

### EVALUACIÓN ESTRUCTURAL, ANTINCENDIOS Y ELÉCTRICA

- Evaluaciones de 65 proveedores y fábricas de prenda terminada.
- Evaluaciones de 4 proveedores y fábricas de calzado.
- Evaluaciones de 5 proveedores y fábricas de etiquetas.
- Bangladés.
- Trabajadores beneficiados: 142.026.

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral

### MONITORIZACIÓN DEL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN CORRECTIVOS DEL ACCORD / RSC

- 113 visitas a 43 proveedores y 18 fábricas.
- Bangladés.
- Trabajadores beneficiados: 157.059.

#### AIPs RELACIONADAS



Participación de los Trabajadores

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Industria



Uno de los puntos de nuestro Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores es el de salud y seguridad en las fábricas. A través de nuestro trabajo en esta AIP complementamos y ampliamos el trabajo del programa de cumplimiento.

## Evaluación, mejora continua y formación

En 2015 se inició un programa de evaluación, mejora continua y formación en Marruecos. Este fue posteriormente renovado en 2018 con el objetivo de impulsar el cumplimiento de las fábricas apoyándose en la información recabada en las auditorías sociales.

### FOCO DE LOS PROGRAMAS DE EVALUACIÓN, MEJORA CONTINUA Y FORMACIÓN

- Seguridad estructural y de las instalaciones de la fábrica
- Electricidad y maquinaria
- Agentes químicos
- Equipos de extinción de incendios y vías de evacuación

Tras la evaluación, se explican los resultados y las medidas necesarias a los proveedores, estableciendo planes de acción correctivos monitorizados por nuestro equipo local. Una vez finalizado el plan, la siguiente auditoría social sirve para verificar que las acciones correctivas han tenido un impacto positivo en el nivel de cumplimiento. En 2020 se han llevado a cabo planes correctivos en nueve fábricas beneficiando a 3.539 trabajadores.

En China desarrollamos un proyecto comenzado en 2019 para dar formación en seguridad a pequeñas y medianas empresas, desarrollado en colaboración con la *Nanjing University EHS Academy*. En 2020 se han llevado a cabo evaluaciones en cuatro de las fábricas con 1.720 trabajadores para analizar niveles de cumplimiento en materia de seguridad antincendios, eléctrica y de maquinaria, así como en gestión segura de procesos químicos, dando lugar nuevamente a planes correctivos para su mejora. Asimismo, y en línea con la crisis sanitaria, este año nuestro equipo interno ha impartido formaciones a 76 fábricas beneficiando a 14.331 trabajadores en materia de higiene en los entornos de trabajo.

## Evaluación estructural, antincendios y eléctrica

Con el fin de reforzar el cumplimiento con nuestros requisitos de seguridad estructural, antincendios y eléctrica en Bangladés, el alta de nuevos proveedores y fabricantes incluye una evaluación específica de estos aspectos. En 2020 hemos llevado a cabo 74 inspecciones a potenciales proveedores, incluyendo fábricas de producción de etiquetas y de calzado.



## Monitorización del cumplimiento de los planes de acción correctivos del Accord/RSC

En 2020 el Accord de Bangladés transfirió sus operaciones en el país al *RMG Sustainability Council* (RSC), si bien

sus protocolos y actividades mantuvieron la línea de trabajo de años anteriores. De esta manera, durante el ejercicio, nuestros ingenieros verificaron y monitorizaron el progreso de 43 proveedores y 18 fábricas de las que tenemos listadas en el RSC a través de 113 visitas y con los planes correctivos requeridos por el RSC en materia de seguridad estructural, antincendios y eléctrica.



### **RMG Sustainability Council (RSC) absorbe las operaciones del Accord en Bangladés**

Desde la renovación en 2018 del *Bangladesh Accord on Fire and Building Safety*, la transferencia de sus funciones a un organismo con representación nacional era uno de los objetivos marcados en su hoja de ruta. En 2020, el *Ready-Made Garments Sustainability Council* (RSC), organización con representación equitativa de marcas, sindicatos y empleadores en su junta directiva, tomó el relevo del Accord en Bangladés. Bajo el compromiso de dar continuidad a los protocolos, procedimientos y reglamentos, así como a toda la plantilla del Accord en Bangladés, el RSC comenzó su actividad el 1 de junio de 2020. Este órgano da continuidad

a los programas de inspección y remediación de fábricas en materia de seguridad de edificios, el mecanismo de quejas y reclamaciones y la formación a comités de salud y seguridad.

Desde Inditex, hemos participado en esta transferencia de funciones para garantizar la continuidad de los programas del Accord dando apoyo al RSC tanto con representación en su junta directiva como a nivel operativo en lo que refiere a la implementación de los programas en nuestra cadena de suministro.

**“ Promovemos la participación de los trabajadores también en relación con la salud y seguridad laboral.**

## b) Participación efectiva de los trabajadores en salud y seguridad laboral

### APoyo y acompañamiento a los comités de salud y seguridad

- Formación y acompañamiento a miembros de comités de salud y seguridad de 12 fábricas y proveedores.
- Marruecos.
- Trabajadores beneficiados: 3.879.

#### AIPs RELACIONADAS



Participación de los Trabajadores



Género, Diversidad e Inclusión

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar

### APoyo e involucración directa en mecanismos de reclamación del Accord / RSC

- 101 comunicaciones recibidas relacionadas con 95 fábricas.
- 19 de las comunicaciones centradas en materia de covid-19.
- 70 reclamaciones se resolvieron en 2020.
- Bangladés.
- Trabajadores beneficiados: 267.061.

#### AIPs RELACIONADAS



Participación de los Trabajadores



Entorno laboral



Industria

## Apoyo y acompañamiento a los Comités de Salud y Seguridad

Como ya ha sido reflejado en la AIP de Participación de los Trabajadores, para Inditex es fundamental el empoderamiento de los trabajadores y que estos desarrollen habilidades de negociación colectiva y diálogo social. En este sentido esta línea de trabajo tiene el objetivo de generar todos aquellos mecanismos que son necesarios para que los trabajadores de la cadena de suministro puedan estar representados a la hora de tomar decisiones en materia de salud y seguridad.

En este sentido disponemos de un proyecto en Marruecos de la mano de Medicus Mundi Sur y AMSAT (*Association Marocaine de la Santé au Travail*), con el objetivo de impartir formaciones y dar acompañamiento a los comités de seguridad y salud en las fábricas para una mejor consecución de sus labores. Estas acciones de formación y acompañamiento tienen como objetivo reforzar las

competencias y el desempeño de los comités, a través de un mayor conocimiento del marco legislativo, el papel del comité y en particular del médico de trabajo, así como los riesgos profesionales del sector. En 2020 se ha formado y acompañado al Comité de Salud y Seguridad de 12 fábricas y proveedores, alcanzando a 3.879 trabajadores.

## Apoyo e involucración directa en mecanismos de reclamación del Accord/RSC

Por otro lado, como parte de los protocolos y líneas de trabajo heredados del Accord en Bangladés, el RSC ha dado continuidad a los mecanismos de reclamación. En este sentido, nuestro equipo ha dado apoyo y se ha involucrado en la resolución de 101 de las comunicaciones recibidas, 70 ya resueltas mientras que el resto continuaban en proceso de gestión al cierre de este ejercicio.

## c) Implantación de sistemas de gestión de seguridad y salud laboral

### SEGURIDAD Y BIENESTAR EN EL ENTORNO DE TRABAJO

- Fábricas involucradas: 14.
- Vietnam.
- Trabajadores beneficiados: 8.976.

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar

alcanzando 8.976 trabajadores. El proyecto está concebido en tres fases y toma como referencia la legislación nacional y normas internacionales como la ISO 45001. Las dos primeras fases se han completado en 2020 mientras que en el 2021 se dará comienzo a la tercera.

### FASE 1

Formación inicial en conceptos básicos sobre la gestión de la salud y seguridad y la evaluación de riesgos laborales.

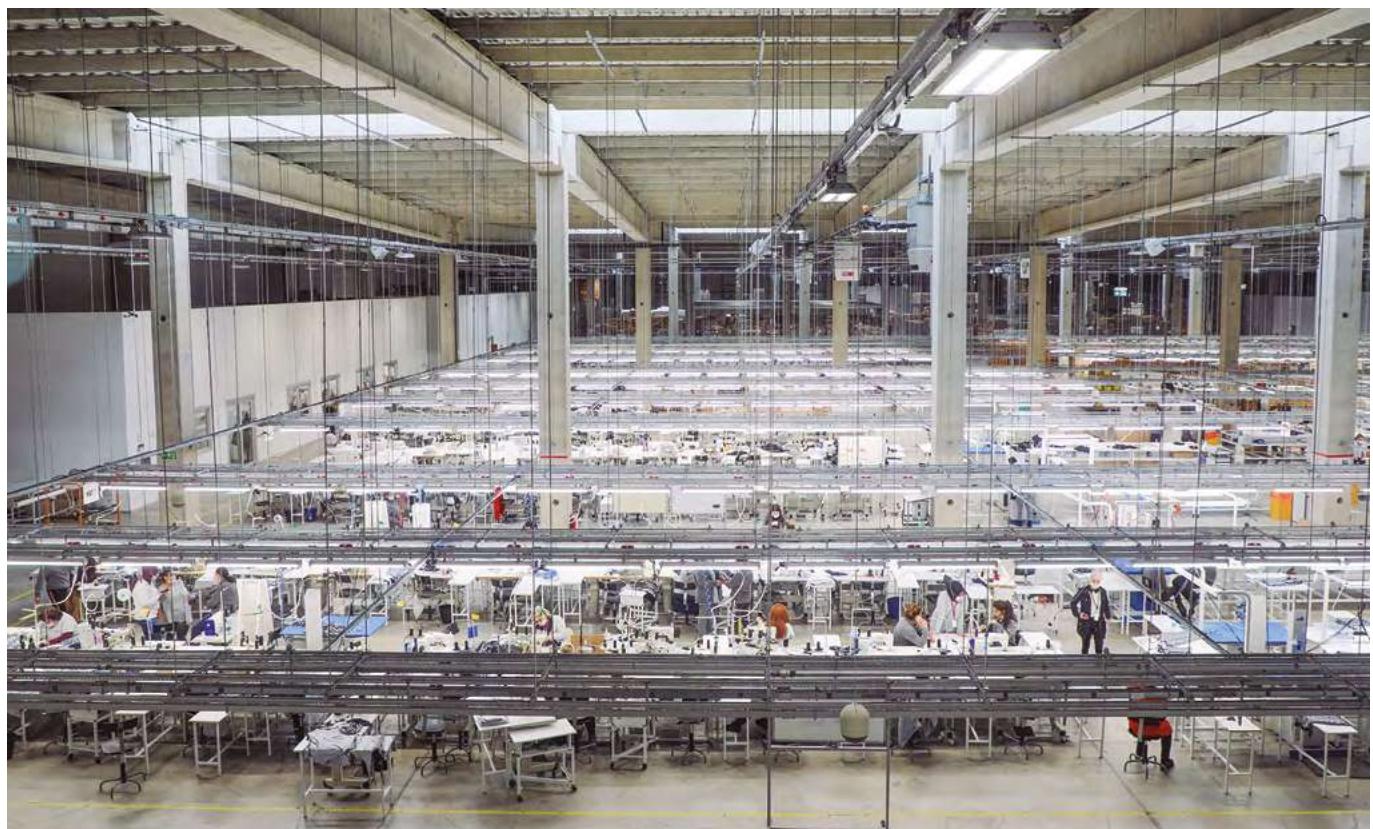
### FASE 2

Formación específica de riesgos de incendios, maquinaria y eléctricos.

### FASE 3

Evaluación y mejora de sistemas de gestión y prevención de riesgos laborales.

El establecimiento y mejora de sistemas de gestión en nuestros proveedores y fabricantes debe partir de un compromiso firme de la gerencia e incluir el establecimiento de roles, responsabilidades, procedimientos e indicadores. En 2020, hemos comenzado un proyecto con 14 fábricas de Vietnam, desarrollado en colaboración con la *TDT University*.



## d) Preparación y respuesta ante emergencias

<b>FORMACIÓN, EVALUACIÓN Y MEJORA DE RESPUESTA ANTE EMERGENCIAS, RIESGO DE INCENDIO Y ELÉCTRICO</b>	<b>SURAKSHA (SEGURIDAD ANTINCENDIOS Y ELÉCTRICA CON TÉCNICAS AVANZADAS DE DIAGNÓSTICO)</b>	<b>ANÁLISIS DE CASOS CON POTENCIALES RIESGOS ESTRUCTURALES</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores involucrados: 9.</li> <li>Fábricas involucradas: 30..</li> <li>Pakistán.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 64.669.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Proveedores involucrados: 14.</li> <li>India.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 21.881.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Casos gestionados: 32.</li> <li>Bangladés, China y Turquía .</li> </ul>
<b>DIMENSIONES IMPACTADAS:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div>  Entorno laboral         </div> <div>  Bienestar         </div> </div>	<b>DIMENSIONES IMPACTADAS:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div>  Entorno laboral         </div> <div>  Industria         </div> </div>	<b>DIMENSIONES IMPACTADAS:</b> <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div>  Entorno laboral         </div> <div>  Industria         </div> </div>

En este 2020 esta línea de trabajo ha reforzado sin ninguna duda nuestra actuación ante la covid-19, y ha puesto de manifiesto la necesidad de tener las herramientas y mecanismos necesarios para poder responder de manera proactiva y eficiente ante cualquier emergencia. Nuestros equipos internos de sostenibilidad han apoyado en todo momento a los proveedores y fabricantes de nuestra cadena de suministro tanto en el desarrollo de las medidas necesarias para afrontar la pandemia, como para adaptarse a las necesidades y nuevas realidades con el fin de proteger a sus trabajadores.

### Formación, evaluación y mejora de respuesta ante emergencias, riesgo de incendio y eléctrico

En Pakistán, hemos continuado el programa de formación, evaluación y mejora de respuesta ante emergencia frente al riesgo de incendio y eléctrico en 9 proveedores con 64.669 trabajadores beneficiados. A través de evaluaciones y monitorizaciones de nuestro equipo interno, que ha llevado a cabo 22 visitas, las fábricas del proyecto mejoran sus instalaciones en materia de seguridad antincendios y eléctrica, mediante la instalación de puertas antincendios, bocas de incendio equipadas o generadores de emergencia, entre otras medidas de seguridad. Los planes de mejora están en fase de implantación y se completarán en 2021.

### Suraksha (seguridad antincendios y eléctrica con técnicas avanzadas de diagnóstico)

La seguridad eléctrica es un factor de especial relevancia ya no sólo para reducir riesgos de electrocución en los entornos de trabajo, sino que también juega un papel esencial en la seguridad antincendios. En este sentido, en 2020 hemos comenzado un proyecto de evaluación y mejora de seguridad antincendios y eléctrica en India con 14 fábricas con 21.881 trabajadores. El proyecto incluye evaluaciones en las instalaciones de las fábricas, para analizar en profundidad los sistemas eléctricos y antincendios en nuestra cadena de suministro, utilizando técnicas como estudios termográficos, y posteriormente definir acciones de mejora. En el 2021 seguiremos trabajando junto con nuestros proveedores con la finalidad de completar los planes de mejora que ya están en fase de implementación.

### Análisis de casos con potenciales riesgos estructurales

Nuestros equipos internos especialistas en la materia siguen trabajando en la identificación a través de las visitas a las instalaciones, de auditorías o de seguimiento del cumplimiento de otros aspectos con la finalidad de evaluar y en caso de ser necesario prevenir y mitigar posibles casos de riesgo estructural en países como Turquía, Bangladés o China. En 2020 se han evaluado 32 casos.

## 2.7.5. Protección de migrantes y refugiados



ASEGURAR QUE LOS DERECHOS DE LOS REFUGIADOS Y LOS MIGRANTES SON RESPETADOS Y QUE EN LAS FÁBRICAS SE PROPORCIONA UN ENTORNO DE TRABAJO DECENTE EN EL QUE SE APOYA LA COHESIÓN

ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES
  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fábricas involucradas: 22.</li> <li>Turquía e India.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 7.758.</li> <li>Personas beneficiadas en la comunidad 26.826.</li> </ul>	Organización Internacional del Trabajo, Refugee Support Center (MUDEM), United Work (JW), Society for Awareness, Voluntary Action (SAVE)	<p>Completadas En marcha Por comenzar</p>
<b>ESTRATEGIA</b>			<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b>
<p>a) Planes de remediación para refugiados y migrantes. b) Prácticas de empleo y contratación justas para migrantes y refugiados. c) Fortalecer la cohesión social y laboral.</p>			<b>Entorno laboral</b> Asegurar condiciones de trabajo dignas para trabajadores migrantes y refugiados en nuestra cadena de suministro.
<b>Bienestar</b> Apoyar a trabajadores migrantes, refugiados y sus familias para una mayor integración.			<b>Industria</b> Trabajar con organizaciones expertas en la materia para fortalecer la cohesión a nivel sectorial.
<b>RESPUESTA A LA COVID-19</b>			
<ul style="list-style-type: none"> <li>Adaptación de la estrategia y líneas de trabajo considerando que los trabajadores migrantes y refugiados son un colectivo vulnerable.</li> <li>Adaptación de los proyectos desarrollando las formaciones <i>online</i> y dotando a los trabajadores del material e infraestructura necesaria.</li> <li>Inclusión de la temática covid-19 en las formaciones.</li> <li>Ampliación del enfoque del proyecto Sowbhagyam proporcionando formación a la gerencia de las fábricas.</li> </ul>			
Más información en el apartado 1.1.2. <i>Protección de los trabajadores de la cadena de suministro</i> de esta Memoria Anual.			

Los trabajadores migrantes y refugiados son uno de los grupos más vulnerables dentro de las cadenas de suministro de la industria textil. La necesidad de buscar un medio de subsistencia en ocasiones puede conllevar un alto riesgo de trabajo forzoso, tráfico de personas, y situaciones de discriminación. Inditex tiene tolerancia cero ante cualquiera de las situaciones anteriormente descritas en base a la definición de la Convención 29 de la OIT, además de rechazar cualquier política de explotación en su cadena de suministro como tenemos definido en nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.

En línea con nuestra estrategia, Inditex ofrece una protección especial a los migrantes y refugiados, más concretamente en países como Turquía debido al conflicto en países vecinos que genera situaciones de

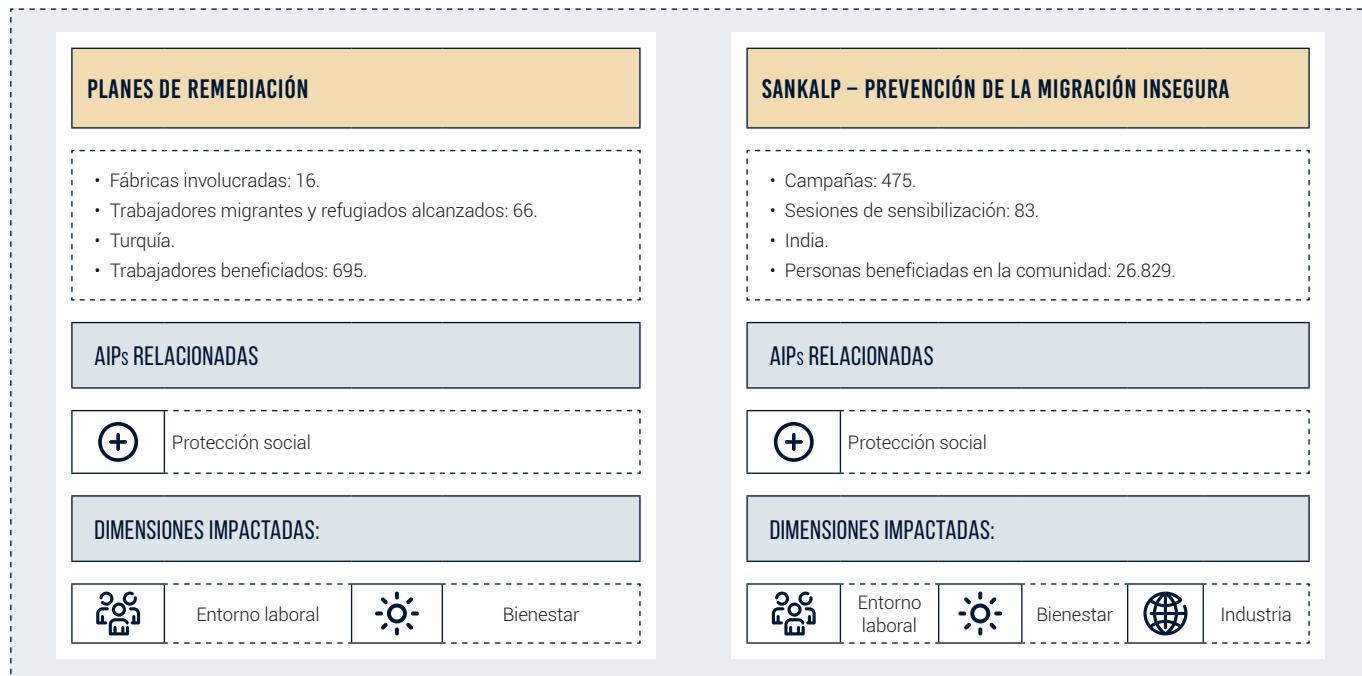
gran vulnerabilidad. En este sentido, llevamos a cabo análisis rigurosos con la finalidad de identificar la existencia de trabajadores migrantes en nuestra cadena de suministro para poder evaluar su estado laboral y a partir de ahí poder generar programas e iniciativas que soporten nuestra estrategia de proporcionar protección y generar un impacto positivo en las condiciones laborales y de vida de estos trabajadores.

De este modo, nuestro trabajo en este ámbito continúa con el fin de asegurar la promoción de los derechos humanos de los trabajadores migrantes y refugiados, así como desarrollar planes de mitigación y remediación en caso de ser necesarios para asegurar unas condiciones dignas y un entorno laboral sostenible.



*Inditex ofrece una protección especial a los migrantes y refugiados por su especial vulnerabilidad.*

## a) Planes de remediación para refugiados y migrantes



### Planes de remediación

Desde Inditex, en caso de detectar cualquier tipo de vulneración de los derechos humanos de los trabajadores de nuestra cadena de suministro, ponemos en marcha los planes de remediación correspondientes. Por ejemplo, desde el 2015, Inditex colabora con la ONG turca MUDEM Refugee Support Center con la finalidad de establecer los planes de remediación apropiados y adaptados a cada una de las casuísticas identificadas por nuestros equipos de sostenibilidad en el terreno a través de las auditorías sociales o demás visitas de cumplimiento y evaluación.

Se llevan a cabo evaluaciones para entender las necesidades y las condiciones laborales de estos trabajadores aun estando contratados de una forma acorde a la legalidad.

#### OBJETIVOS DE LOS PLANES DE REMEDIACIÓN

- I. Verificar el cumplimiento de nuestras políticas por parte de los proveedores y fabricantes con respecto a los derechos de los trabajadores migrantes y refugiados.
- II. Apoyar la reducción de las barreras lingüísticas proporcionando cursos de turco durante los planes de remediación.
- III. Regularizar el empleo bajo protección temporal de refugiados Establecer colaboraciones con organizaciones locales expertas en la materia con el fin de trabajar conjuntamente en las labores de comunicación y apoyo .

Durante 2020, a pesar de las dificultades para llevar a cabo visitas de seguimiento físicamente, hemos estado en permanente contacto con MUDEM que han continuado desarrollando su trabajo de manera remota bien haciendo entrevistas de manera *online*, o iniciando las comunicaciones necesarias con los trabajadores, alcanzando a 66 trabajadores en 16 fábricas.

## Proyecto Sankalp – Prevención de la migración insegura en India

Desarrollamos el Proyecto Sankalp en colaboración con la ONG local Pratham en India con la finalidad de prevenir migraciones inseguras y el tráfico de personas. Durante la crisis sanitaria, miles de personas que habían previamente migrado a las ciudades, se han visto obligados a volver a sus hogares en las zonas rurales.

De esta manera, hemos trabajado para tener un impacto positivo interviniendo de manera continuada e involucrando a gobiernos y demás autoridades para asegurar el beneficio de aquellos que más lo necesitan a través de la concienciación en las comunidades. De esta manera, hemos beneficiado a 26.829 personas gracias a 475 campañas y a los puntos de ayuda en las principales entradas y salidas de las regiones, que permiten la identificación de trabajadores pertenecientes a colectivos vulnerables. Además, se han desarrollado 83 sesiones de sensibilización en comunidades permitiendo concienciar a las familias en la importancia de la migración segura y de la relevancia de la educación de los menores.

## b) Prácticas de empleo y contratación justas para migrantes y refugiados

**SOWBHAGYAM 2**

- Fábricas involucradas: 4.
- Trabajadores formados: 27.
- India.
- Trabajadores impactados: 6.856.

**AIPs RELACIONADAS**

	Género, Diversidad e Inclusión
	Protección social

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

	Entorno laboral		Bienestar		Industria
---	-----------------	---	-----------	---	-----------

El desarrollo de prácticas de contratación justas para los trabajadores de nuestra cadena de suministro es clave para su posterior desarrollo profesional y personal.

## Programa Sowbhagyam 2

El Programa Sowbhagyam 2 tiene el objetivo de sensibilizar y concienciar a la gerencia de nuestros proveedores en India en la necesidad de desarrollar prácticas justas laborales y de contratación con un especial foco en el colectivo de migrantes y refugiados por su vulnerabilidad. El programa que comenzó este ejercicio se ha puesto en marcha en 4 hilaturas de la zona de Tamil Nadu con 2 sesiones de formación a 27 gerentes de 4 fábricas de hilatura sobre contratación justa, atención y protección de trabajadores jóvenes y migrantes, y pago de salarios. El objetivo es proporcionar los conocimientos suficientes sobre prácticas laborales justas adecuándose a la legislación local y la demanda de la industria.

**¿QUÉ INCLUYEN LAS SESIONES FORMATIVAS?**

TALLERES DE SENSIBILIZACIÓN PARA LA GERENCIA

ORIENTACIÓN A LOS COMITÉS DE TRABAJADORES

FORMACIÓN Y CERTIFICACIÓN DE LOS RECLUTADORES

Actividades focalizadas en reclutamiento justo, protección a los trabajadores adolescentes y migrantes. El objetivo es proporcionar conocimientos y buscar el cambio de la alta gerencia y de los mandos intermedios con respecto a estas prácticas.

Para el ejercicio 2021 se espera proporcionar orientación a los trabajadores y representantes de la dirección del Comité de Empresa sobre prácticas laborales justas, incluyendo los derechos y responsabilidades de los trabajadores, con un foco en la legislación local. Dependiendo además del impacto y la efectividad de las sesiones, se ampliará a más hilaturas de la India realizando previamente un análisis de cumplimiento a las mismas.

## c) Fortalecer la cohesión social y laboral

<b>PROGRAMA DE INTEGRACIÓN CON LA OIT ("BUDDY" PROGRAMME)</b>	<b>PROGRAMA DE FORMACIÓN CON UNITED WORK</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fábricas involucradas: 2.</li> <li>• Turquía.</li> <li>• Trabajadores formados: 34</li> <li>• Trabajadores beneficiados: 207</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Fábricas involucradas: 2.</li> <li>• Gerencia y mandos intermedios formados: 5.</li> <li>• Turquía.</li> <li>• Trabajadores beneficiados 207</li> </ul>
<b>AIPs RELACIONADAS</b>	<b>AIPs RELACIONADAS</b>
 Protección social	 Protección social
<b>DIMENSIONES IMPACTADAS:</b>	<b>DIMENSIONES IMPACTADAS:</b>
 Entorno laboral  Bienestar	 Entorno laboral  Bienestar  Industria

Dentro de las líneas de trabajo que desarrollamos en el área de impacto de migrantes buscamos siempre que exista una cohesión tanto social como laboral entre los trabajadores de las fábricas. En este sentido, desarrollamos proyectos para favorecer el bienestar de todos los trabajadores tanto en su entorno laboral, como en las comunidades donde conviven.

### Programa de integración con la OIT (Buddy Programme)

Llevamos a cabo un proyecto de integración en colaboración con la Organización Internacional del Trabajo que busca impulsar un ambiente de trabajo pacífico y emocionalmente saludable en aquellas fábricas con diferencias culturales y de comunicación debido a la existencia de trabajadores sirios y turcos. En este sentido se establecen mentores turcos que apoyen en la eliminación de dichas barreras y prejuicios, así como de generar un entorno positivo entre los trabajadores.

 <b>OBJETIVOS</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Favorecer un buen entorno laboral en aquellas instalaciones donde trabajadores sirios y turcos convivan.</li> <li>• Eliminar barreras y prejuicios culturales desarrollando habilidades de empatía entre los trabajadores.</li> </ul>

En 2020 las formaciones a 34 trabajadores turcos y sirios de dos fábricas han sido desarrolladas con el apoyo de la OIT que ha proporcionado el material tecnológico necesario a las fábricas para facilitar así la formación de sus trabajadores.

### Programa de formación con United Work

Durante el 2020 además hemos continuado colaborando con la organización *United Work* (UW) en la formación sobre integración que ya veníamos desarrollando desde el 2018 a trabajadores sirios y la alta dirección de las fábricas con las que trabajamos.

 <b>OBJETIVOS</b>	<b>¿QUÉ INCLUYE LA FORMACIÓN?</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Concienciar a los refugiados sobre sus derechos y responsabilidades.</li> <li>• Sensibilizar y formar a la gerencia de las fábricas en los derechos de los refugiados y las diferencias culturales para poder mejorar el diálogo y la integración en los espacios de trabajo.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formaciones de 4 horas impartidas en árabe para los trabajadores.</li> <li>• Derechos laborales y humanos, así como responsabilidades en el trabajo.</li> <li>• Salud y seguridad en el trabajo</li> <li>• Habilidades de comunicación efectiva.</li> <li>• Diferencias culturales.</li> </ul>

Debido a la crisis sanitaria, las sesiones se han llevado a cabo en remoto y se ha formado a 5 miembros de la gerencia y mandos intermedios de dos fábricas con el objetivo de que integren el aprendizaje en sus sistemas de gestión.

## 2.7.6. Protección social



### POSIBILITAR EL BIENESTAR DE LOS TRABAJADORES EN LA CADENA DE SUMINISTRO

ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES						
   	<ul style="list-style-type: none"> <li>Fábricas involucradas: 20.</li> <li>Formaciones a 4 proveedores y 4 fábricas.</li> <li>China, India, Turquía y Vietnam.</li> <li>Trabajadores beneficiados: 22.663.</li> </ul>	<p>CSR CCR / Organización Internacional del Trabajo / Association for the Support of Contemporary Living / Cagdas Yasami Destekleme Derneği / Bilgi University /, Pratham</p>	<p>3 5 15</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>Completadas</li> <li>En marcha</li> <li>Por comenzar</li> </ul>						
<b>ESTRATEGIA</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Acceso a protección social y beneficios sociales.</li> <li>b) Aliviar la pobreza y prevenir el abandono escolar.</li> <li>c) Salud y bienestar personal.</li> <li>d) Facilitar el acceso a una nutrición adecuada y a agua potable.</li> </ul>			<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b> <table border="0"> <tr> <td> <b>Entorno laboral</b> </td> <td> <b>Bienestar</b> </td> <td> <b>Industria</b> </td> </tr> <tr> <td>Monitorizar y evaluar los sistemas de seguridad social de las instalaciones.</td> <td>Colaborar con las comunidades para promover beneficios sociales.</td> <td>Trabajar con grupos de interés para que los gobiernos de los países en los que producimos desarrollen sistemas de protección adecuados.</td> </tr> </table>	<b>Entorno laboral</b>	<b>Bienestar</b>	<b>Industria</b>	Monitorizar y evaluar los sistemas de seguridad social de las instalaciones.	Colaborar con las comunidades para promover beneficios sociales.	Trabajar con grupos de interés para que los gobiernos de los países en los que producimos desarrollen sistemas de protección adecuados.
<b>Entorno laboral</b>	<b>Bienestar</b>	<b>Industria</b>							
Monitorizar y evaluar los sistemas de seguridad social de las instalaciones.	Colaborar con las comunidades para promover beneficios sociales.	Trabajar con grupos de interés para que los gobiernos de los países en los que producimos desarrollen sistemas de protección adecuados.							

### RESPUESTA A LA COVID-19

- Respaldo del *Covid-19: Action in the Global Garment Industry* con la finalidad de apoyar el establecimiento de sistemas públicos de protección social para una industria textil más resiliente.
- Trabajo con instituciones financieras desarrollando programas para aportar soluciones financieras que apoyen a mitigar el impacto de la pandemia a nuestros proveedores.
- Colaboración con nuestros grupos de interés a nivel global y nacional para promover el diálogo social en materia de protección social.



Más información en el apartado 1.1.2. *Protección de los trabajadores de la cadena de suministro* de esta Memoria Anual.

La protección social habilita a las sociedades a incrementar su resiliencia ante cualquier adversidad que pueda sobrevenir a trabajadores y empleadores y, por tanto, se constituye en un elemento de apoyo a la industria en los distintos mercados que la conforman. El rol de los gobiernos junto con los constituyentes nacionales es clave en la articulación de mecanismos de protección social que pueda hacer que sus usuarios disfruten de servicios relativos a sistemas de desempleo, sanidad u otras materias relevantes.

La estrategia de protección social en Inditex tiene como eje central la colaboración con los grupos de interés relevantes a nivel sectorial y nacional de cara a promover mecanismos que contribuyan a un desarrollo sostenible y poner en valor el diálogo social nacional tripartito, apoyando también iniciativas locales que pongan el foco en los trabajadores y sus comunidades.



*Respaldo del Covid-19: Action in the Global Garment Industry con la finalidad de apoyar el establecimiento de sistemas públicos de protección social para una industria textil más resiliente.*

## a) Acceso a protección social y beneficios sociales

COVID-19: ACTION IN THE GLOBAL GARMENT INDUSTRY	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Adhesión a la iniciativa y participación en grupo de trabajo.</li> </ul>	
AIPs RELACIONADAS	
	Participación de los Trabajadores
	Salarios Dignos
	Género, Diversidad e Inclusión
	Salud y seguridad laboral
	Protección de los migrantes
DIMENSIONES IMPACTADAS:	
	Entorno laboral
	Bienestar
	Industria

La expansión de sistemas nacionales públicos de protección social permite la protección de los trabajadores en los países con sistemas de salud y protección social más débiles. En este sentido, la estrategia de Inditex respecto al acceso a protección social y beneficios sociales busca la potenciación del diálogo social a nivel global y sectorial con los principales grupos de interés de cara a articular iniciativas que permitan apoyar a los actores responsables de su diseño e implementación a nivel nacional (gobiernos y representantes de empleadores y trabajadores).





## Iniciativa: Covid-19: Action in the Global Garment Industry

En el año 2020, como respuesta al impacto de la pandemia global en la cadena mundial de suministro del sector textil (particularmente en trabajadores y empleadores) surge esta llamada de acción pionera en la industria, cuyo texto final fue negociado por la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) e *IndustriALL Global Union* y donde la Organización Internacional del Trabajo (OIT) brindó apoyo técnico a todas las partes durante este proceso y actuó como convocante neutral.

Su base radica en la articulación de áreas de prioridad y compromisos que cuenten con los principales grupos de interés a nivel sectorial para favorecer la movilización de recursos desde instituciones financieras internacionales y donantes de cara a contribuir a sistemas de protección social sostenibles.

- Inditex jugó un papel proactivo en la génesis de esta llamada de acción y tras su adhesión formal, asume junto con otra marca la representación de las mismas en el Grupo de Trabajo Internacional creado para alcanzar estos compromisos. Este grupo fue convocado por la OIT y coordinado por OIE y la CSI, que incluye a marcas y fabricantes, organizaciones de trabajadores y empleadores y gobiernos.
- El Grupo de Trabajo Internacional identificó mediante criterios que tenían en cuenta factores como el nivel

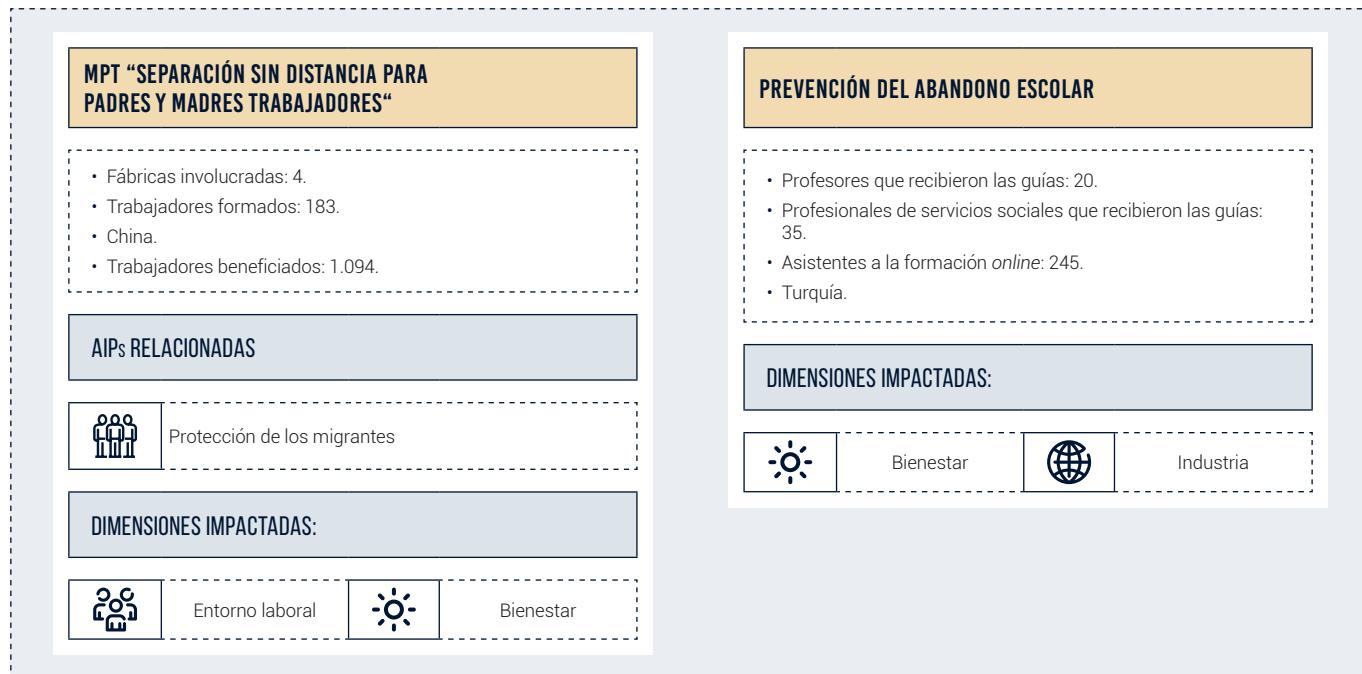
de dependencia del mercado de la industria de la confección para empleos y exportaciones o el nivel de provisión de protección social, una serie de mercados prioritarios de actuación iniciales, entre los que se encuentran: Bangladés, Camboya, Etiopía, Haití, India, Indonesia, Myanmar y Pakistán.

- Se asume la importancia del diálogo social a nivel nacional, como elemento central en la mejora de los mecanismos de protección social en los distintos mercados prioritarios bajo el alcance de la llamada de acción. Por ello, bajo el paraguas de la Organización Internacional del Trabajo, se han creado distintos grupos de trabajo nacionales de cara a trabajar con los departamentos gubernamentales pertinentes, las instituciones financieras internacionales y los donantes. Estos están formados por los principales grupos de interés locales, incluidas las marcas internacionales con presencia en cada mercado prioritario identificado.

Esta llamada de acción con presencia de los principales grupos de interés del sector pone de manifiesto la necesaria colaboración dentro de la industria de cara a potenciar iniciativas clave que puedan tener un impacto a corto, pero también a largo plazo en la consecución de una industria textil más resiliente que ponga, al igual que la estrategia de sostenibilidad social de Inditex, al trabajador en el centro.

**“En el marco de nuestra estrategia de protección social desarrollamos programas e iniciativas enfocadas a prevenir el abandono escolar.”**

## b) Aliviar la pobreza y prevenir el abandono escolar



Inditex se suma al desarrollo de planes de acción con la finalidad de contribuir a la consecución del ODS número 1 (fin a la pobreza) ya que es la causa raíz de muchas desigualdades en nuestras sociedades.

### MPT: Separación sin Distancia para Padres y Madres Trabajadores

Este proyecto implantado en China incluye una serie de herramientas para apoyar a los padres y madres que trabajan alejados de sus hijos en las labores de crianza en remoto. Se utiliza la tecnología para facilitar la interacción y el contacto. En el ejercicio 2020, 4 fábricas de nuestra cadena de producción en China recibieron formación en la materia, así como encuestas antes y después de éstas para conocer los cambios en conocimiento de los participantes y recibir su retroalimentación sobre el proyecto.



## Prevención del abandono escolar

Desarrollamos planes de remediación para evitar potenciales casos de trabajo de personas con edad inferior a la permitida. Como parte del procedimiento establecido, los proveedores deben hacerse cargo de la educación de la persona afectada hasta la edad obligatoria, además de proporcionar trabajo a otro miembro de la familia o abonar lo equivalente al salario del trabajador para que la familia no vea reducidos sus ingresos. Este procedimiento se lleva a cabo de la mano de organizaciones expertas en la materia, como la *Association for the Support of Contemporary Living* (CYDD) en Turquía.

Por otro lado, colaboramos desde 2018 con *Istanbul Bilgi University* para comprender el contexto del trabajo de menores en Turquía, generando conocimientos sobre esta materia, mediante el fortalecimiento de las capacidades a nivel local y el desarrollo del diálogo con las autoridades locales y otros grupos de interés.



### OBJETIVOS

- Entender los problemas principales que causan el abandono escolar.
- Concienciar y sensibilizar a las comunidades en el derecho a la educación.
- Sesiones de formación a profesores con el objetivo de fomentar ambientes inclusivos que eviten potenciales casos de trabajo de menores.
- Influenciar a gobiernos para que faciliten el acceso a la educación y desarrollen modelos de prevención del abandono escolar.

En el año 2020, 153 profesores y 35 profesionales de servicios sociales recibieron formación en las guías desarrolladas en la materia en colaboración con la Universidad.



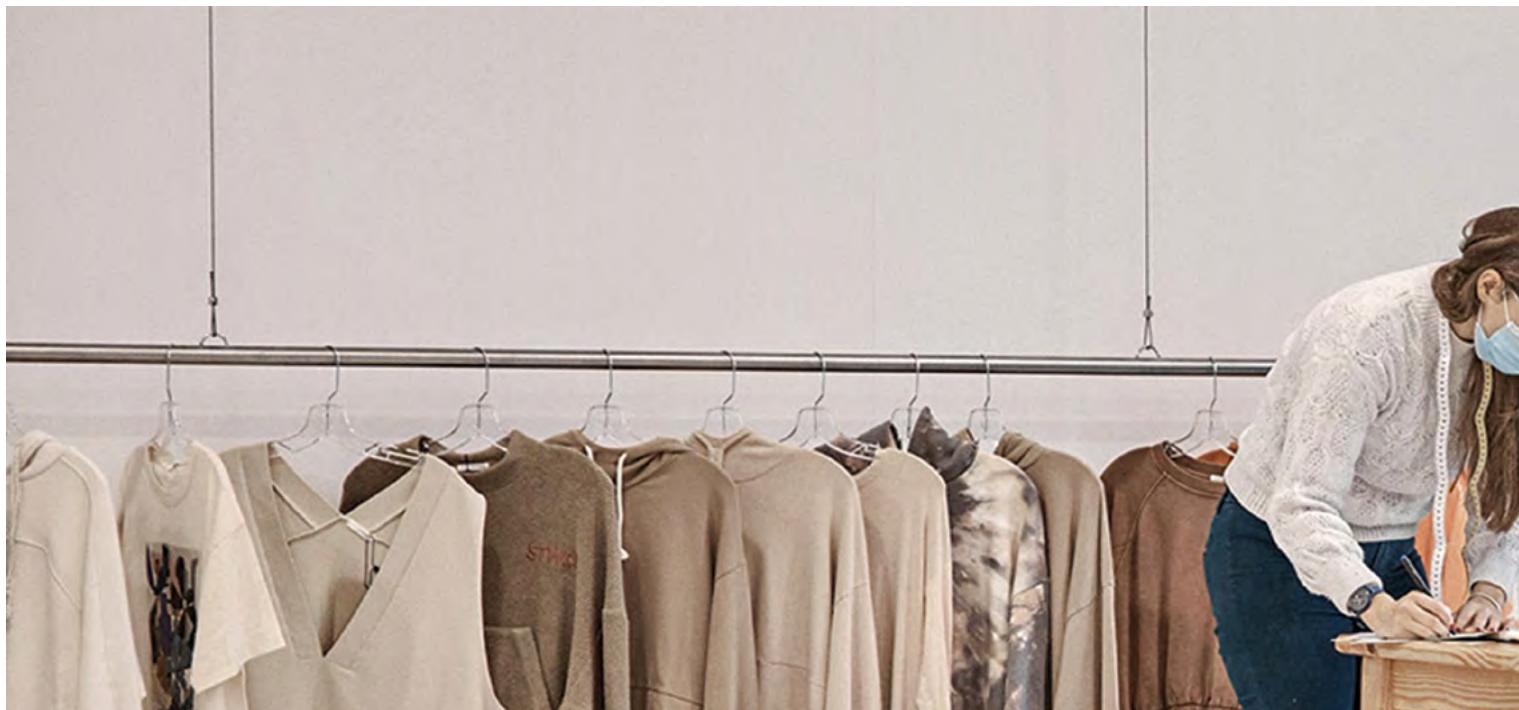
### ACTIVIDADES REALIZADAS EN EL 2020

- Lanzamiento de la web [www.cocukisciligineson.bilgi.edu.tr](http://www.cocukisciligineson.bilgi.edu.tr) donde se producen materiales del proyecto.
- Sesiones organizadas por la universidad con la participación de unas 300 personas.
- Divulgación de la guía para profesores para combatir el trabajo de menores y para el desarrollo de entornos escolares inclusivos desarrollada en 2019.

Finalmente, y junto con el Área de Impacto Prioritaria de Protección de Migrantes y Refugiados, desarrollamos con la organización Pratham, el proyecto Sankalp en India con la finalidad de prevenir migraciones inseguras y el tráfico de personas.



Más información en el apartado 2.7.5. *Protección de migrantes y refugiados* de esta Memoria Anual.



## c) Salud y bienestar personal

**PROYECTO HAPINESS FOR ALL**

- Fábricas involucradas: 5.
- Sesiones formativas: 6.
- India.
- Trabajadores beneficiados: 10.050.

**AIPs RELACIONADAS**

 Salud y seguridad laboral
---

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

 Entorno laboral	 Bienestar	 Industria
---	---	---

El bienestar de los trabajadores es clave para su desarrollo personal, profesional y emocional. Por ello, complementamos el resto de nuestra estrategia en el área de protección social con proyectos como el *Happiness for All* que busca contribuir a la consecución del ODS 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades.

Este proyecto se inició con la visión de crear un camino para impulsar el bienestar de los trabajadores tratando de conseguir una cultura de bienestar no limitada únicamente al lugar de trabajo, sino incluyendo a las familias en el proceso.

El proyecto se lleva a cabo en colaboración con la organización Swasti en una zona industrial del norte de India con una tasa de rotación especialmente alta.

De esta manera, trata de adoptarse un perfil de industria para poder influir en la zona de una manera global y para que los trabajadores dispongan de los mismos servicios independientemente de la fábrica en la que estén trabajando. La idea es tener un enfoque progresivo donde los distintos proveedores ubicados en la misma zona vayan sumándose el proyecto con el apoyo y las formaciones por parte de los "Happiness Centers". La finalidad es una única visión en la que los trabajadores tengan acceso a servicios de bienestar como la protección social, planes de pensiones, y prestaciones por desempleo entre otros.

Se han llevado a cabo diversas sesiones virtuales de sensibilización que fueron organizadas por el socio implementador de esquemas de protección social y beneficios sociales, tratando de desarrollar las capacidades de los representantes de la fábrica (incluidas enfermeras) para facilitar el acceso a la atención sanitaria primaria.

En el año 2020 se ha implementado el proyecto en 5 fábricas en India con 10.050 trabajadores a través de 6 sesiones de formación.



## d) Facilitar el acceso a una nutrición adecuada y a agua potable

**MADRES EN EL TRABAJO: LUGARES DE TRABAJO FAVORABLES A LA LACTANCIA MATERNA**

- Fábricas involucradas: 11.
- Sesiones formativas: 2.
- Myanmar y Vietnam.
- Trabajadores beneficiados: 11.519.

**AIPs RELACIONADAS**

	Género, Diversidad e Inclusión
	Salud y seguridad laboral

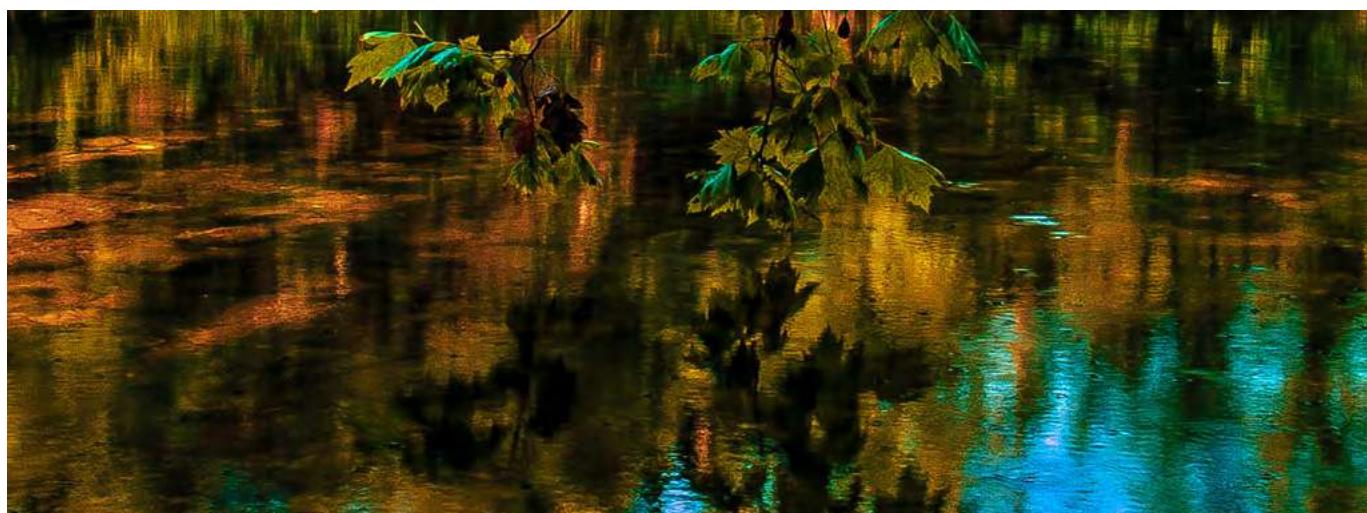
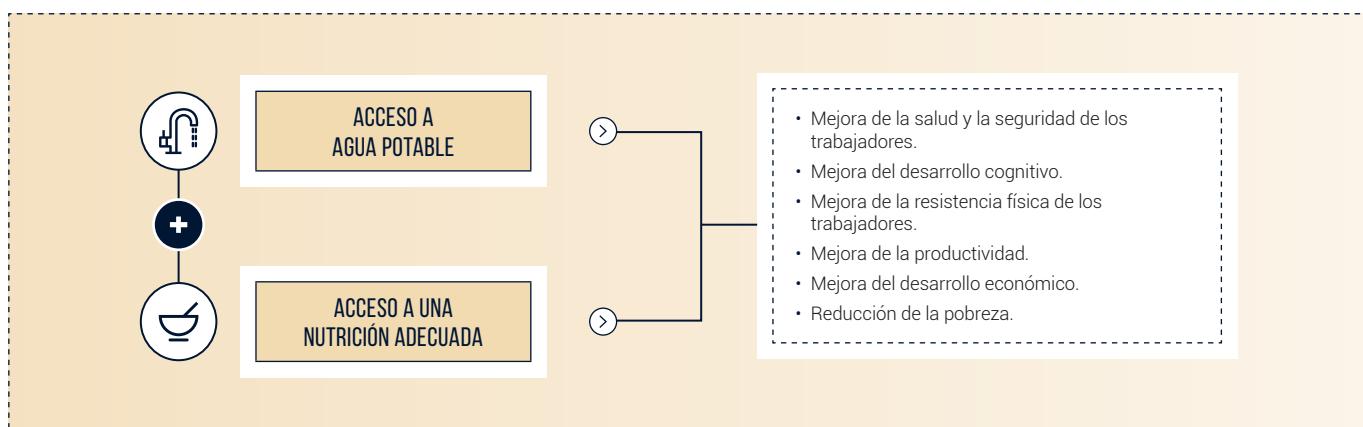
**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

	Entorno laboral		Bienestar
---	-----------------	---	-----------

Como parte de la Agenda 2030 para el desarrollo sostenible, se encuentran el poner fin al hambre, lograr la seguridad alimentaria, la mejora de la nutrición, y promover la agricultura sostenible (ODS 2) y el garantizar la disponibilidad y la gestión sostenible del agua y el saneamiento para todos (ODS 6)

Desde Inditex consideramos que debemos llevar a cabo acciones que nos permitan tener impacto en las comunidades locales y es por ello que, durante este año 2020, hemos llevado a cabo un análisis de aquellas iniciativas que podrían contribuir a la consecución de estos dos ODS, teniendo en cuenta el impacto en las comunidades relacionadas con las actividades de producción en los mercados donde operamos.

En 2020 establecimos diálogo con 11 fábricas de la cadena de suministro en Myanmar y Vietnam y con organizaciones especializadas para el desarrollo de programas concretos en esta materia, incluyendo actividades relacionadas con la prevención de enfermedades, el desarrollo de sistemas de purificación de agua potable o la lactancia materna. En 2021 se avanzará en la implantación de los programas diseñados.



“ Desde 2017 contamos con un Acuerdo Público Privado con la OIT para fortalecer los derechos laborales fundamentales de los trabajadores involucrados en la producción de algodón.

## 2.7.7. Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas



FORTALECER LOS DERECHOS HUMANOS Y LABORALES DE LOS TRABAJADORES DE LA CADENA DE SUMINISTRO DE MATERIAS PRIMAS A TRAVÉS DE INTERVENCIONES PROACTIVAS A NIVEL DE ENTORNO LABORAL, COMUNIDAD E INDUSTRIA

ODS RELACIONADOS	PRINCIPALES INDICADORES 2020	GRUPOS DE INTERÉS PRINCIPALES	ACTIVIDADES			
  	<ul style="list-style-type: none"> <li>China, India, Turquía Pakistán y Mali.</li> <li>922.656 beneficiarios directos e indirectos en las comunidades productoras de algodón.</li> <li>2.407 beneficiarios en la cadena de suministro del cuero.</li> </ul>	<p>Organización Internacional del Trabajo / Tata Institute of Social Sciences / Action for Social Advancement (ASA) / IPUD (Good cotton practices association)</p>	<p>Completadas: 3 En marcha: 5 Por comenzar: 1</p>			
	<b>ESTRATEGIA</b> <ol style="list-style-type: none"> <li>Promover el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro de materias primas.</li> <li>Incrementar la responsabilidad de todos los actores de la cadena de suministro sobre la sostenibilidad.</li> <li>Establecer buenas prácticas y recomendaciones para la cadena de suministro de materias primas.</li> </ol>	<b>IMPACTO EN LAS DIMENSIONES</b> <table border="0"> <tr> <td> <b>Entorno laboral</b>            Identificar e involucrar a los trabajadores de las cadenas de suministro de las materias primas.         </td> <td> <b>Bienestar</b>            Mejorar las condiciones de vida y trabajo de las comunidades y los trabajadores de los campos de los cuales nos abastecemos.         </td> <td> <b>Industria</b>            Establecer alianzas con organizaciones internacionales como la OIT.         </td> </tr> </table>	<b>Entorno laboral</b> Identificar e involucrar a los trabajadores de las cadenas de suministro de las materias primas.	<b>Bienestar</b> Mejorar las condiciones de vida y trabajo de las comunidades y los trabajadores de los campos de los cuales nos abastecemos.	<b>Industria</b> Establecer alianzas con organizaciones internacionales como la OIT.	
<b>Entorno laboral</b> Identificar e involucrar a los trabajadores de las cadenas de suministro de las materias primas.	<b>Bienestar</b> Mejorar las condiciones de vida y trabajo de las comunidades y los trabajadores de los campos de los cuales nos abastecemos.	<b>Industria</b> Establecer alianzas con organizaciones internacionales como la OIT.				

### RESPUESTA A LA COVID-19

- Hemos favorecido el uso de la materia prima en posesión de los fabricantes para producciones del Grupo con condiciones favorables para los proveedores.
- Adecuación de nuestras actividades y relaciones con grupos de interés al contexto surgido por la pandemia.

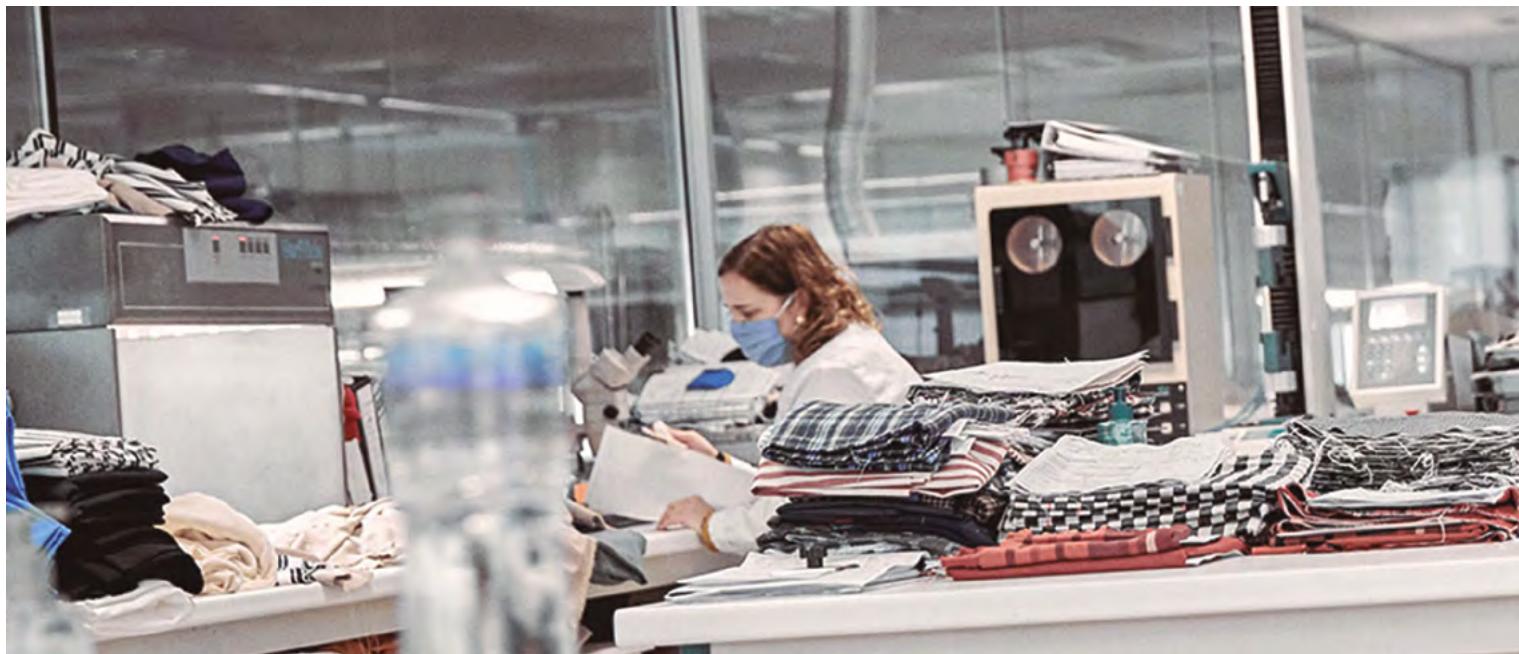


Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

La producción de materias primas presenta diversas particularidades que además varían dependiendo de la materia prima en cuestión. Debido a su complejidad, esta parte de la cadena de suministro requiere una especial atención.

Millones de trabajadores están empleados en la producción de materias primas, desde aquellos trabajando en las

fábricas, a los trabajadores en el campo en el caso del algodón o las comunidades donde se desarrollan. Con una visión de respetar y promover los derechos humanos y laborales de estos trabajadores, desde el 2019 esta AIP ha adoptado un enfoque holístico con la finalidad de mejorar la trazabilidad y desarrollar de manera continuada debida diligencia a través de colaboraciones y consultas con grupos de interés relevantes en la materia.



En 2017 Inditex firmó un Acuerdo Público Privado con la OIT para fortalecer los derechos laborales fundamentales de los trabajadores involucrados en la producción de algodón. Este trabajo colaborativo es una herramienta fundamental en el desarrollo de las distintas líneas de acción de esta AIP.

#### MARCO PRINCIPAL DEL ACUERDO

INCREMENTAR LOS CONOCIMIENTOS SOBRE LOS DERECHOS Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES EN LA CADENA DE SUMINISTRO DEL ALGODÓN

PROMOCIONAR EL RESPETO POR LOS DERECHOS Y PRINCIPIOS FUNDAMENTALES DE LAS COMUNIDADES PRODUCTORAS DE ALGODÓN

CONTRIBUIR EN EL DIÁLOGO SOCIAL Y LAS COLABORACIONES ESTABLECIDAS A NIVEL INDUSTRIA

#### a) Promover el bienestar de los trabajadores de la cadena de suministro de materias primas

##### ACUERDO PÚBLICO PRIVADO CON LA OIT

- Actividades en China, India, Mali y Pakistán.
- Trabajadores del algodón beneficiados de manera directa e indirecta: 922.026.

##### AIPs RELACIONADAS

	Participación de los Trabajadores
	Salarios Dignos
	Género, Diversidad e Inclusión
	Salud y seguridad laboral
	Protección de los migrantes
	Protección social

##### DIMENSIONES IMPACTADAS:





#### FARMS AND FARMERS AT THE CENTER

- 18 grupos de debate sobre las condiciones de trabajo en el sector del algodón .
- India.
- Productores de algodón beneficiados: 400.

#### AIPs RELACIONADAS



Salarios Dignos

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Bienestar



Industria

#### DEBIDA DILIGENCIA EN LA CADENA DEL SUMINISTRO DE CUERO

- Sesiones informativas a gerencia: 41.
- India.
- Trabajadores beneficiados: 2.407 .

#### AIPs RELACIONADAS



Participación de los Trabajadores



Salarios Dignos



Género, Diversidad e Inclusión



Salud y seguridad laboral



Protección de los migrantes



Protección social

#### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Entorno laboral



Bienestar

Dentro del marco de colaboración con la OIT, se ha trabajado tanto en la sensibilización y capacitación de trabajadores del algodón de China, India, Pakistán, Mali como en el desarrollo de estudios que permitan conocer mejor las realidades de las condiciones de trabajo del sector en cada uno de estos países, involucrando a grupos de interés relevantes.

## PRINCIPALES ACTIVIDADES DE PROMOCIÓN EN EL MARCO DE LA COLABORACIÓN CON OIT

### CHINA

- El 18 de septiembre de 2018, se celebró una reunión en Beijing para promover la Declaración sobre empresas multinacionales de la OIT y la Declaración sobre los principios y derechos fundamentales en el trabajo como instrumentos clave para fomentar el trabajo decente en las cadenas de suministro mundiales. 45 organizaciones participaron en el evento, como representantes de MOHRSS (agencia gubernamental), ACFTU (organización de trabajadores), CEC (organización de empleadores), OIT, Inditex y otras empresas, asociaciones sectoriales, organizaciones internacionales y expertos nacionales.
- Lanzamiento de la web del proyecto en chino y traducción al chino de los materiales de apoyo.
- Puesta a disposición de un *helpdesk* para empresas accesible en chino en la página web de la OIT.
- Desarrollo de metodología de mapeo para las provincias de Hebei, Shandong, Anhui y Hubei.

### PAKISTÁN

- Campañas de concienciación sobre los derechos y principios fundamentales del trabajo especialmente en las comunidades productoras de algodón más vulnerables, con 944 beneficiarios directos y 5.000 indirectos en las comunidades.
- Diseño de material de divulgación sobre derechos laborales.
- Reparto de 11.700 posters en las distintas comunidades relacionadas con la producción de algodón.

### INDIA

- Se ha desarrollado el primer mapeo de la cadena de suministro del algodón en la zona de Telangana con la finalidad además de identificar los principales grupos de interés de la mano del *Institute for Human Development* (IHD) y con la colaboración del Estado, administraciones locales, trabajadores del campo y sus representantes, entre otros. Los objetivos del estudio son:
  - Entender la complejidad de las actividades y relaciones en la red del algodón y analizar las oportunidades y retos del sector.
  - Analizar la dependencia de las comunidades de esta materia prima como medio de subsistencia.
- Se ha contado con la colaboración y apoyo del Gobierno de Telangana y el Ministerio de Trabajo en el anuncio de políticas y en la continuación de las campañas de concienciación, además de la formalización de una plataforma de diálogo social.
- Se ha alcanzado a 5.240 trabajadores de algodón de manera directa a través de actividades de concienciación y capacitación y 910.000 de manera indirecta a través de redes sociales, medios y diseminación.

### MALI

- Desarrollo de varios talleres con la finalidad de identificar y planificar actividades conjuntas con diversas organizaciones (*Clear Cotton, Accel África, South-South Cooperation*) por una gestión más eficiente de los recursos y en beneficio de las comunidades productoras de algodón.
- Evaluación en determinadas zonas del país acerca de las necesidades de los productores de algodón con respecto a sus Derechos y Principios Fundamentales, involucrando en el diálogo a 842 productores de algodón.

## Farms and farmers at the centre

Trabajamos internamente con otros equipos como el departamento financiero o el medioambiental, además de con organizaciones externas como *Action for Social Advancement* (ASA) o instituciones financieras como el banco DBS, para crear un piloto en el área de inclusión financiera que nos permita entender los mecanismos necesarios para generar fondos para los trabajadores del campo especialmente durante el periodo de cosecha del algodón orgánico.

Una vez conceptualizado el piloto, se desarrolló una evaluación en distintas zonas de la India cubriendo 18 localizaciones vulnerables para analizar las necesidades de estos trabajadores, en particular aquellas relacionadas con la comunidad y medios de vida.

- Se crearon 18 grupos de debate donde participaron aproximadamente 400 productores de algodón
- Se analizó la infraestructura de los pueblos con la participación de sanitarios, profesores, alumnos, menores, y jefes de los pueblos

## Debida diligencia en la cadena de suministro del cuero

Se ha trabajado en India en el proceso de debida diligencia de la cadena de suministro del cuero con el objetivo de identificar potenciales impactos en los trabajadores de los distintos eslabones de esta cadena en sus diferentes procesos. Para ello, Inditex se ha asociado con el *Tata Institute of Social Science* con amplia experiencia en el desarrollo de investigaciones, estudios e informes para poder definir la ruta para la promoción de los derechos humanos y laborales de estos trabajadores. En el estudio se ha involucrado a 12 fábricas, entrevistando a 210 empleados y se han llevado a cabo 41 sesiones formativas a gerencia. Se espera obtener los resultados a lo largo de 2021 para poder replicar las acciones en otros países involucrados en la producción del cuero.

## b) Incrementar la responsabilidad de todos los actores de la cadena de suministro sobre la sostenibilidad

### IN VOLUCRACIÓN DE GRUPOS DE INTERÉS

- India y Pakistán.
- Participantes en reuniones, diálogos y seminarios sobre las condiciones del sector y potenciales acciones para su desarrollo: 1.173.

### AIPs RELACIONADAS



Participación de los Trabajadores



Salarios Dignos



Salud y seguridad laboral



Protección social

### DIMENSIONES IMPACTADAS:



Industria.

Otro de los ámbitos de nuestra colaboración con la Organización Internacional del Trabajo redonda en la colaboración con grupos de interés clave para incrementar su compromiso y responsabilidad en relación a la cadena de suministro del algodón, con el objetivo de promover acciones colaborativas dirigidas a un cambio sostenible en las condiciones del sector. Este trabajo se ha desarrollado en particular en India y Pakistán.

### INDIA

El Gobierno de Telangana anunció su compromiso de respeto a los derechos laborales fundamentales. Además desarrollaron material divulgativo para reforzar el plan y sensibilizar sobre la importancia de educación.

Altos mandos del gobierno y miembros de ONGs desarrollaron sesiones de concienciación sobre la erradicación del trabajo de menores.

706 miembros de distintas organizaciones locales relevantes han participado en reuniones, seminarios y formaciones.

### PAKISTÁN

Reuniones consultivas con diversos grupos de interés (206 participantes en total) para alcanzar un entendimiento común sobre los retos y oportunidades del cumplimiento de los derechos y principios fundamentales.

Seminarios y diálogos con la sociedad civil, empresas (entre ellas Inditex), asociaciones de empresarios, asociaciones de granjeros, y miembros del gobierno, entre otros, con la finalidad de apoyar el fortalecimiento de las condiciones de los trabajadores, con 211 asistentes.

Se acordó crear dos plataformas de diálogo social en las que se pueda proponer la creación de políticas relacionadas con la productividad, condiciones de trabajo, protección social y salud y seguridad ocupacional.

## c) Establecer buenas prácticas y recomendaciones para la cadena de suministro de materias primas

**MEJORA DE LAS CONDICIONES DE TRABAJO EN EL SECTOR DEL ALGODÓN**

- Establecimiento de un mecanismo de acceso a organizaciones locales de asistencia social.
- Distribución de 600 kits de higiene a trabajadores y sus familiares
- Turquía.
- Personas formadas en trabajo decente y salud y seguridad, entre otros: 230.

**AIPs RELACIONADAS**

 Salarios Dignos
 Salud y seguridad laboral
 Protección social

**DIMENSIONES IMPACTADAS:**

 Entorno laboral	 Industria
---	---

Trabajamos en la mejora de las prácticas para la consecución de condiciones decentes en la producción de algodón en Turquía, en particular en la región de Sanliurfa. Colaboramos con otras marcas y organizaciones desde hace varios años en un proyecto impulsado por IPUD (*Good Cotton Practices Association*) y en el que también se ha involucrado el Ministerio de Familia, Trabajo y Servicios Sociales del país.

Uno de los principales hitos del programa hasta ahora es el establecimiento de un mecanismo por el cual los trabajadores y sus familias tienen acceso a las distintas organizaciones locales encargadas de asistencia social. Este mecanismo es el resultado del trabajo conjunto con los principales actores locales, que habían sido identificado en la primera fase del programa.

Además, 230 personas se han beneficiado de algunas de las formaciones impartidas en el marco del proyecto, en materias como salud y seguridad, trabajo decente o el rol de la intermediación en el trabajo de las granjas de algodón, entre otros.

A continuación, se resumen otras actividades relevantes en las dos fases del programa.

FASE I		FASE II	
<p><b>2016</b></p> <p>En 2016 fundamos las bases del proyecto a través de sesiones enfocadas al desarrollo de capacidades en materia de trabajo decente junto con FLA (<i>Fair Labor Association</i>), IPUD y más marcas del sector.</p>	<p><b>2020</b></p> <p>Con el objetivo de testear estrategias y replicar buenas prácticas con los siguientes resultados en el 2020:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Difusión de buenas prácticas:           <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lanzamiento de la plataforma de aprendizaje sobre trabajo decente <a href="http://www.pamuktaisgucu.com">www.pamuktaisgucu.com</a>.</li> <li>- Distribución del material de formación y concienciación desarrollado en la fase 1 a 30 organizaciones.</li> <li>- Distribución de 600 kits de higiene a trabajadores y sus familiares en colaboración con ONGs.</li> </ul> </li> <li>• Reunión con el Ministerio de familia, trabajo y asuntos sociales para concienciar de la problemática identificada.</li> <li>• Desarrollo de material de formación y concienciación para interlocutores locales.</li> <li>• Movilización de interlocutores locales, desarrollando colaboración e interactuación entre interlocutores de distintas provincias.</li> </ul>		
<p><b>2017</b></p> <p>En 2017 La FLA e IPUD lanzaron una colaboración estratégica junto con BCI (<i>Better Cotton Initiative</i>) y otras siete marcas de la industria con la finalidad de proporcionar información sobre las prácticas de empleo y las condiciones de trabajo en la provincia de Sanliurfa concienciando tanto a nivel industrial, como a nivel gubernamental.</p>			

## Debida diligencia en la cadena de suministro del algodón

En estos dos últimos años se han publicado varios informes que denunciaban prácticas o incumplimientos en materia social en algunas regiones de Asia en las que Inditex no opera. En Inditex analizamos seriamente cualquier información en referencia a prácticas abusivas o inadecuadas en cualquier eslabón de la cadena de suministro del sector textil, y ponemos en práctica los mecanismos necesarios para prevenirlas o, en su caso, remediarlas.

En 2020, con base en nuestro proceso de debida diligencia y en colaboración con diversas organizaciones, hemos continuado trabajando para garantizar la ausencia de trabajo forzoso, hacia el cual tenemos un enfoque de tolerancia cero, así como para asegurar el cumplimiento de los distintos estándares internacionales y de nuestro Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores también en la cadena de suministro de las materias primas. Inditex ha desarrollado y aplica estrictas políticas y acciones con el objetivo final de promocionar el respeto de los derechos humanos de todos los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

Nuestro programa de auditorías, junto con los proyectos y programas enmarcados en nuestra estrategia de sostenibilidad social *Trabajador en el*

Centro 2019-2022, así como la colaboración estrecha y permanente con determinados grupos de interés como *Ethical Trading Initiative* o la OIT, refuerza nuestro compromiso con la prevención del trabajo forzoso. En este sentido, seguimos comprometidos con el proceso de participación y diálogo con las partes interesadas relevantes (tanto locales como internacionales) para identificar oportunidades para prevenir impactos negativos en la vida de los trabajadores.

Así, desarrollamos acciones en las siguientes áreas:

- En la comunidad. A través de la iniciativa Público-Privada con la OIT con foco en los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro del algodón, que cubren los derechos y principios fundamentales en el trabajo, incluida la prevención del trabajo forzoso.
- A nivel industria. Según lo establecido en los Principios Rectores de la ONU sobre Empresas y Derechos Humanos y en colaboración con distintos grupos de interés, trabajamos para promover los derechos humanos y laborales de los trabajadores dentro de la cadena de suministro textil mundial.

Además, Inditex es firmante del *Uzbek Cotton Pledge*, cuyo objetivo es la erradicación del trabajo forzoso en la cadena de producción de algodón en Uzbekistán. (<https://www.sourcingnetwork.org/uzbek-cotton-pledge>)





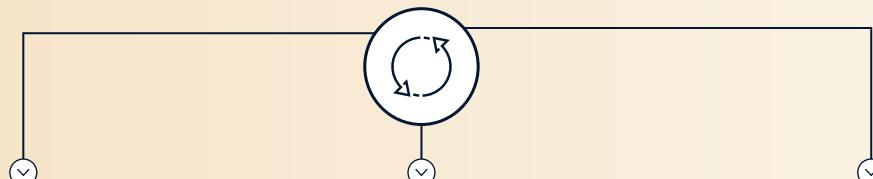
# Circularidad

## 2.8. Circularidad



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

CIRCULARIDAD, SOSTENIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS, PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES, RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



### ¿QUÉ ES LA CIRCULARIDAD?

- La circularidad es un modelo diferencial de producción y consumo que abarca desde el diseño hasta el fin de vida.
- Tiene como objetivo reducir el consumo de recursos, reutilizar y reciclar.
- Tiene un impacto positivo en la economía, la sociedad y el medioambiente.
- Supone una oportunidad de transformación: Crecimiento basado en la conservación de recursos naturales y la promoción de energías renovables, mejora de la competitividad y creación de empleo.
- Es necesario la colaboración de diferentes agentes implicados (industria, gobiernos, etc.), inversiones e innovación y transparencia y trazabilidad.

### LA CIRCULARIDAD EN INDITEX

- Incluye toda la cadena de valor, oficinas, productos, logística, gestión de puntos de venta, etc.
- El objetivo es la creación de valor compartido entre Inditex y el entorno con un enfoque holístico: económico, social y ambiental.
- Concebimos la circularidad como una responsabilidad y una oportunidad.
- Integramos la circularidad en la estrategia corporativa.

### PRINCIPALES RETOS ASOCIADOS

- Reconocer las materias primas secundarias como recursos, no como residuos.
- Facilitar los movimientos transfronterizos de la materia prima secundaria.
- Trazabilidad desde la fibra hasta el fin de vida de los productos
- Responsabilidad Ampliada del Productor específica para el sector textil.
- Incorporar un enfoque holístico para medir también el impacto social.

### LÍNEAS PRINCIPALES DE ACTUACIÓN

#### MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO



EN LA CADENA DE SUMINISTRO



EN EL USO



EN EL FIN DE VIDA

#### CONCIENCIACIÓN DEL CONSUMIDOR

### PROYECTOS DE COLABORACIÓN CON TERCEROS

- MIT Spain -Inditex Circularity Seed Fund**
- Accelerating Circularity**
- Global Fashion Agenda: Call to Action**
- Circular Fashion Partnership** con GFA, BGMEA and Reverse Resources
- Make Fashion Circular**
- Hubs reciclaje Euratex**
- Shared Value Initiative**
- Keeping Workers in the Loop with BSR**

## 2.8.1. La circularidad en Inditex

En Inditex entendemos que avanzar hacia un modelo de negocio sostenible implica ofrecer productos éticos y responsables a nuestros clientes, así como gestionar con eficiencia los recursos.

Dentro de este esquema, la circularidad concierne a todas las etapas de la cadena de valor e impacta en todas nuestras actividades y operaciones: desde la oficina al producto, pasando por la fabricación, la logística o la gestión del punto de venta. Nuestra visión va más allá del enfoque reactivo e identifica oportunidades para hacer nuestra actividad más sostenible y resiliente a largo plazo.



**LA ECONOMÍA CIRCULAR PERMITE CONCILIAR EL CRECIMIENTO CON LA CONSERVACIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES Y LA PROMOCIÓN DE LAS ENERGÍAS RENOVABLES, Y REPRESENTA UNA GRAN OPORTUNIDAD DE TRANSFORMACIÓN QUE BENEFICIA A LAS PERSONAS, AL MEDIOAMBIENTE Y A LA ECONOMÍA.**

En nuestra concepción de la circularidad existen elementos comunes desde el diseño del producto hasta el fin de vida. Los productos deben diseñarse de manera que se minimicen los residuos y la contaminación y se maximicen las posibilidades de reciclaje al final de su vida útil. También deben tener la mayor durabilidad y no toxicidad posible y deben mantenerse en uso lo máximo posible. Por último, y en materia de reciclabilidad, los materiales que se integren en nuestros procesos productivos deben poder adaptarse a las opciones de reciclaje disponibles en la industria.



*Nuestro objetivo es un modelo de negocio circular con impacto social y ambiental positivo, que genere un valor compartido entre Inditex y su entorno.*

La economía circular está presente en Inditex a través de las diferentes iniciativas orientadas a cerrar el ciclo de vida de nuestros productos y de los materiales que utilizamos. Nuestro objetivo es transformar el concepto de residuo, para que se considere un recurso valioso que pueda ser recuperado y reintroducido como materia prima secundaria en los sistemas de producción. De este modo, a lo largo de este capítulo nos referiremos a los residuos como materias primas secundarias.

El objetivo último de este modelo de economía circular es optimizar la dependencia de materias primas y recursos, mejorar la rentabilidad y competitividad y generar oportunidades de empleo. Entre los requisitos para un modelo de recuperación circular en la industria textil destacan el diseño para una mejor circularidad y gestión de residuos; la recogida selectiva de residuos textiles; y la clasificación y la infraestructura de reciclaje.

En nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, hemos fijado una serie de compromisos que nos permiten afrontar de manera efectiva las barreras a la circularidad y generar valor compartido entre Inditex y su entorno.

### VISIÓN COLABORATIVA

El impulso a la circularidad debe ser un esfuerzo conjunto de los consumidores, la industria y los gobiernos. Trabajar colaborativamente es clave para respaldar la producción y comercialización de productos sostenibles, fomentar la reutilización y aprovechar la recogida y el reciclaje de prendas y calzado.

Este trabajo incluye la definición de acciones y necesidades prioritarias para superar las barreras a la circularidad, la estimulación de su gestión colectiva y colaborativa, el apoyo a la inversión e innovación público-privada y el fomento de la transparencia en el proceso.

De este modo, en Inditex aportamos nuestra experiencia en debates sobre la circularidad y alineamos posiciones con los grupos de interés relevantes. Abordamos esta cuestión tanto de forma colectiva, -a través de asociaciones del sector y de alianzas específicas-, como individual.

Somos conscientes de los distintos retos asociados a la circularidad y aunamos fuerzas con otros actores de la industria para afrontarlos de manera conjunta. Además, desarrollamos proyectos concretos para abordarlos.

## 2.8.2. Líneas principales de actuación

### MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO...



#### EN LA CADENA DE SUMINISTRO

Proyectos de materia prima reciclada con menor impacto:

- Programas t2t (*textile to textile*).
- Poliéster reciclado.

#### EN EL USO

- Optimización de los sistemas y asociaciones con terceros dentro del Programa *Closing the Loop* de recogida de prendas usadas.
- Investigación dirigida a la definición de materiales que requieran menos mantenimiento.
- Formación a los equipos comerciales, basada en materias primas más sostenibles y procesos húmedos, para promover un producto más sostenible.
- Investigación para promover un mantenimiento con menor impacto.
- Investigación para medir y reducir la liberación de microfibras en el lavado de la prenda.
- Investigación para aumentar la usabilidad de las prendas.

#### EN EL FIN DE VIDA

- Programa Zero Waste.
- Programa Green to Pack.
- Programa *Closing the Loop*.
  - Fomento de los sistemas de identificación y clasificación de las prendas del Programa *Closing the Loop* en función de sus calidades, composición y color en colaboración con nuestros socios.
- Evaluación de diseño monomaterial mediante formación a diseñadores.
- Impulso del diseño con colores reciclables.

### CONCIENCIACIÓN DEL CONSUMIDOR

#### INFORMACIÓN Y EMPODERAMIENTO PARA EL CONSUMIDOR SOBRE SU PAPEL EN LA CIRCULARIDAD

#### TRAZABILIDAD Y TRANSPARENCIA.



## a) Minimización del impacto en la cadena de suministro

Reducir el impacto en la cadena de suministro en relación a los materiales, procesos y distribución es indispensable para cerrar el círculo y apostar por la usabilidad. Esto sólo puede conseguirse mediante la eficiencia en los procesos y la búsqueda de alternativas más respetuosas, la sustitución de materias primas vírgenes y la optimización de determinados materiales y procesos.

En Inditex llevamos a cabo diferentes proyectos relacionados con la reducción del impacto medioambiental en nuestra cadena de suministro, que se detallan a continuación:

### PROYECTOS DE MATERIA PRIMA RECICLADA CON MENOR IMPACTO: IMPULSO DE CIRCUITOS DE RECICLAJE DE RESIDUO PRE-CONSUMO<sup>(1)</sup>

#### PROGRAMAS T2T (TEXTILE TO TEXTILE)

El objetivo general de este proyecto es reciclar materias primas secundarias de nuestros proveedores, impulsar la escalabilidad del reciclaje textil en el sector y avanzar hacia un modelo de negocio circular.

#### POLIÉSTER RECICLADO

Para reducir el consumo de materias vírgenes, impulsamos el uso de fibras sintéticas recicladas, que alargan de este modo su vida útil y mejoran su reciclabilidad.

## Programas t2t

CON LA FINALIDAD, ENTRE OTRAS, DE RECICLAR MATERIAS PRIMAS SECUNDARIAS DE NUESTROS PROVEEDORES, TRABAJAMOS EN UNA MEJORA DE LAS TECNOLOGÍAS QUE PERMITA SUPERAR LAS LIMITACIONES ACTUALES EN MATERIA DE RECICLAJE DE MEZCLAS TEXTILES Y CONSEGUIR SOLUCIONES ECONÓMICAMENTE VIABLES QUE AUMENTEN, A SU VEZ, LA DISPONIBILIDAD DE FIBRA RECICLADA.

Los programas t2t (*textile to textile*) nacen dentro de la iniciativa *Sustainability Innovation Hub*, nuestra plataforma de innovación abierta basada en la vigilancia tecnológica colaborativa.



Más información en el apartado a) *Innovación, 3.3.2. Elección de los materiales* de esta Memoria Anual.



**Nuestro objetivo: impulsar la escalabilidad del reciclaje textil en el sector y avanzar hacia un modelo de negocio circular.**

(1) Denominamos residuos pre-consumo a los restos de corte de las fábricas, segundas calidades no comercializables de los proveedores, restos textiles de producción, taras, etc.



## INICIATIVAS DESTACADAS

### T2TCR\_TEXTILE TO TEXTILE CHEMICAL RECYCLING

El primer programa piloto del Sustainability Innovation Hub está centrado en el reciclaje químico y se lanzó en diciembre de 2020. Sus objetivos son:

- Ampliar y mejorar las tecnologías existentes para eliminar las limitaciones actuales sobre el reciclaje de mezclas textiles.
- Conseguir soluciones de reciclaje *textile to textile* económicamente viables.
- Utilizar materias primas secundarias post-industriales de nuestros proveedores, procedentes de productos no vendidos o de segundas calidades.
- Aumentar la disponibilidad de fibra reciclada en el mercado y garantizar el acceso preferente a nuestros proveedores.

### T2TCR\_CHEMICAL RECYCLING BY IONIC SOLUTION

Con el apoyo de Inditex, la Universidad de Vigo está llevando a cabo una investigación en soluciones iónicas para la separación de los componentes naturales y sintéticos en la mezcla de textiles (por ejemplo, el algodón y el poliéster). Nacido en el marco de la iniciativa MISTI (MIT International Science Technology Initiative), el proyecto cumple su cuarto año de desarrollo y de trabajo conjunto de dos laboratorios y dos equipos multidisciplinares (MIT y Universidad de Vigo).

### T2T MR\_TEXTILE TO TEXTILE MECHANIC RECYCLING

En el Ejercicio 2020, se han puesto en marcha circuitos de reciclaje mecánico de algodón pre-consumo para recuperar los restos de corte de nuestras fábricas y producir una fibra de algodón reciclada con alta calidad y a precio competitivo.

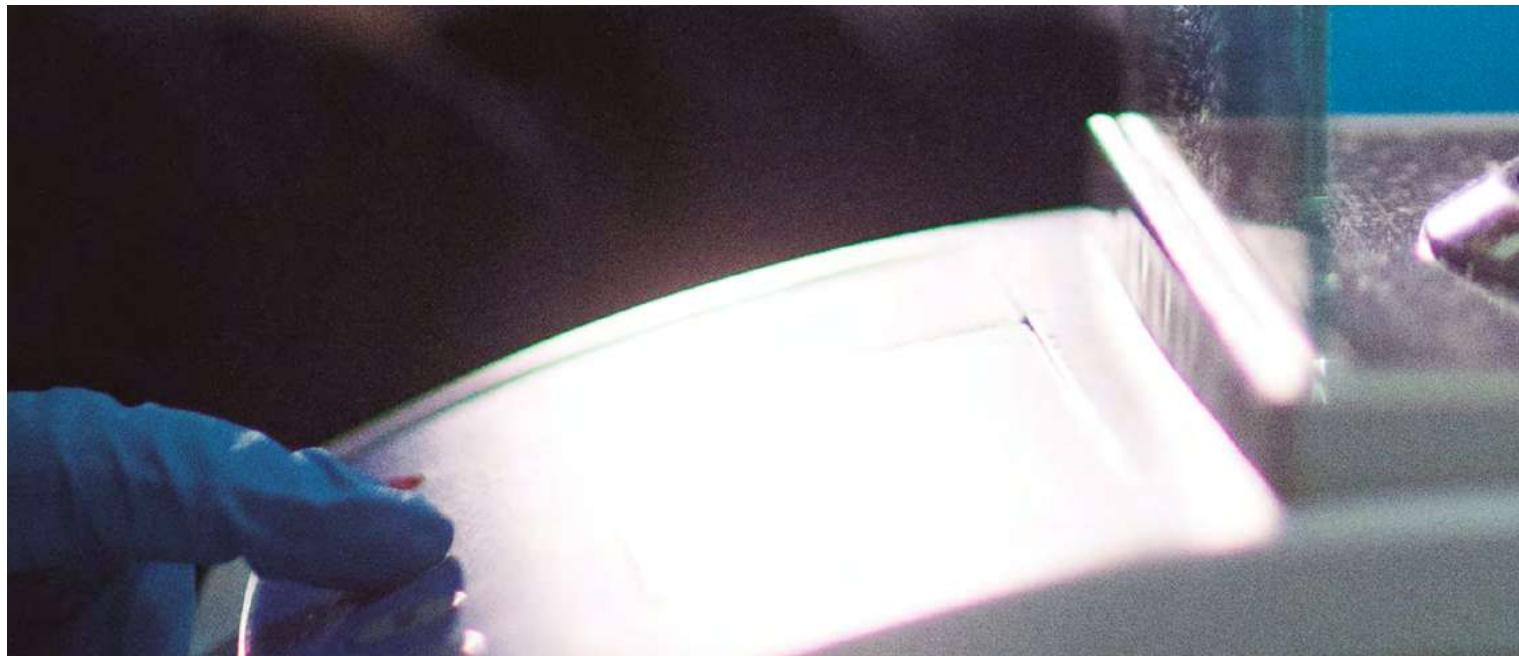
## Poliéster reciclado

INDITEX BUSCA USAR FIBRAS COMO EL POLIÉSTER RECICLADO, CUYO CONSUMO MINIMIZA EL IMPACTO RESPECTO A OTRO TIPO DE FIBRAS.

Actualmente, estamos investigando el proceso de fabricación del poliéster reciclado. El objetivo es definir una estrategia que garantice su suministro y que favorezca la reducción del consumo de combustibles fósiles asociada a este material. La estrategia aspira también a mejorar la circularidad y reciclabilidad del PET (apostando por el rPET) y a reducir la demanda de materia prima virgen.



*Nuestro objetivo: garantizar un suministro de rPET en línea con nuestro compromiso de que el 100% del poliéster sea sostenible antes de 2025.*





*Trabajamos para mejorar la reciclabilidad y biodegradabilidad de las fibras, alargar su vida útil y ampliar la disponibilidad de fibras recicladas para nuestros proveedores.*



## b) Minimización del impacto en el uso de los productos

En Inditex trabajamos para alargar la vida útil de nuestros productos y reducir su impacto, con proyectos que mejoren su funcionalidad, usabilidad y reutilización y que garanticen la calidad. Acciones como escoger acabados que requieran menos mantenimiento (lavar, planchar, secar, etc.); utilizar materiales resistentes, con mejores tinturas y acabados que aporten más durabilidad física; aumentar la versatilidad y la funcionalidad; o incrementar el vínculo emocional con las prendas a través de la personalización, entre otras muchas, se convierten en primordiales para alcanzar este objetivo.

En Inditex llevamos a cabo diferentes proyectos relacionados con la reducción del impacto medioambiental en el uso de nuestros productos:

PROYECTOS RELACIONADOS CON LA REDUCCIÓN DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL EN EL USO DE NUESTROS PRODUCTOS

OPTIMIZACIÓN DE LOS SISTEMAS Y ASOCIACIONES CON TERCEROS DENTRO DEL PROGRAMA *CLOSING THE LOOP* DE RECOGIDA DE PRENDAS USADAS

INVESTIGACIÓN DIRIGIDA A LA DEFINICIÓN DE MATERIALES QUE REQUIERAN MENOS MANTENIMIENTO

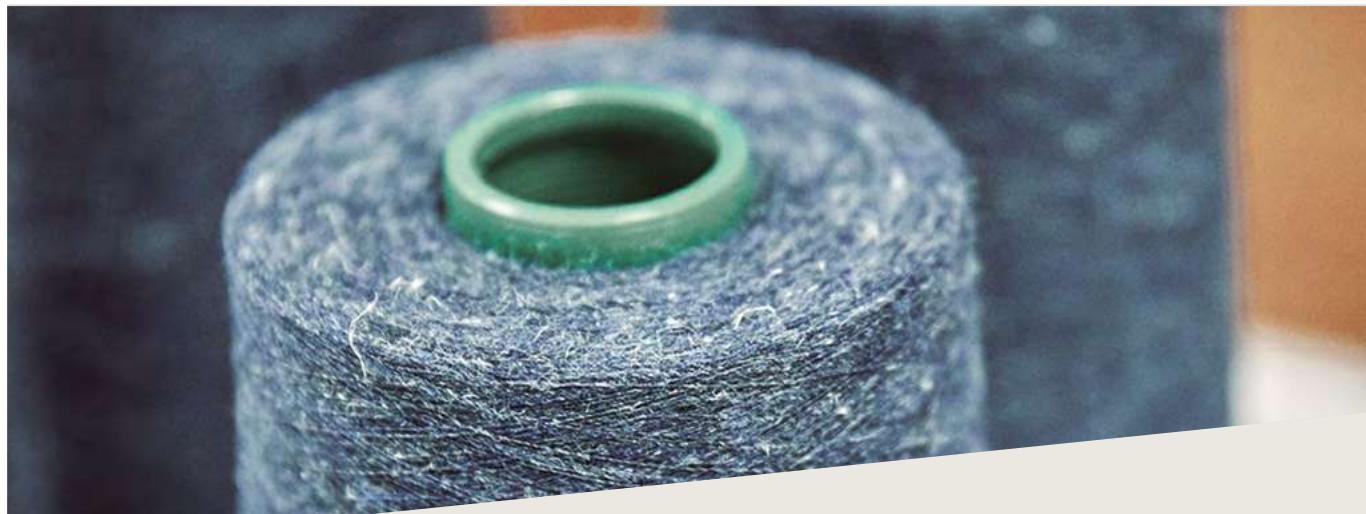
FORMACIÓN EN MATERIAS PRIMAS MÁS SOSTENIBLES Y EN PROCESOS HÚMEDOS PARA LOS EQUIPOS COMERCIALES

INVESTIGACIÓN PARA PROMOVER UN MANTENIMIENTO CON MENOR IMPACTO

INVESTIGACIÓN PARA MEDIR Y REDUCIR LA LIBERACIÓN DE MICROFIBRAS EN EL LAVADO DE LA PREnda

INVESTIGACIÓN PARA AUMENTAR LA USABILIDAD DE LAS PRENDAS





## Microfibras

En Inditex contamos con programas de ciencia e innovación para desarrollar e implementar soluciones sostenibles ante el desafío que representa para el medioambiente y la salud el desprendimiento de microfibras de las prendas textiles y su llegada a los ecosistemas.

En 2020, hemos intensificado nuestra colaboración con universidades, centros de investigación, científicos internacionales y otras industrias. Nuestras principales líneas de investigación e innovación en esta materia son:

- **ECODISEÑO:** Como prioridad, en 2020, se ha trabajado en casos de estudio sobre la sustitución de fibras sintéticas en estructuras de tejidos textiles con mayores tasas de desprendimiento de microfibras.
- **PROCESOS:** En 2020 hemos trabajado para identificar los procesos de fabricación con tasas de desprendimiento de microfibras más relevantes e implementar acciones concretas. En particular, se está innovando en los sistemas de filtrado de tintorerías, lavanderías y plantas de tratamiento de aguas residuales. También se supervisa la gestión de los residuos textiles filtrados como residuos sólidos, a través de nuestras auditorías ambientales del estándar *Green to Wear 2.0*.

Además, y para tratar de minimizar el desprendimiento de microfibras en el lavado doméstico, estamos colaborando con los fabricantes líderes de maquinaria industrial para encontrar una solución tecnológica sostenible -también desde el punto de vista de consumo energético y de agua- que pueda aplicarse ya desde la fabricación.

- **USO FINAL:** En 2019 se inició conjuntamente con la industria química una colaboración de investigación industrial pionera enfocada al desarrollo y fabricación a escala industrial de soluciones sostenibles para la reducción del desprendimiento de microfibras. Además, estamos apoyando y financiando un programa de investigación con la Universidad Politécnica de Cataluña en torno al desarrollo de filtros para lavadoras domésticas.

Otra línea de investigación relevante es la valoración del impacto de las microfibras. Para ello, colaboramos activamente en diferentes consorcios internacionales de investigación.

Al mismo tiempo, somos miembros del grupo de microfibras de la Fundación Ellen MacArthur, a través de la iniciativa *Make Fashion Circular*. También, desde 2019, pertenecemos al *Microfiber Consortium (TMC)*, una iniciativa global que desarrolla soluciones prácticas para la industria textil en el marco de las microfibras.

### INNOVACIÓN ORIENTADA A LA FABRICACIÓN: FILTRADO AVANZADO DE CHEMIPOL

Entre los diferentes proyectos de investigación colaborativa que hemos emprendido, estamos trabajando con Chemipol en la adaptación de la conocida como tecnología de filtración por anillas -comúnmente empleada en la microfiltración de agua de la industria agrícola- para su uso en la depuración de aguas de los procesos húmedos de la industria textil. Esta tecnología persigue la reducción de microfibras en aguas residuales.

Este desarrollo se posiciona como una alternativa sostenible y eficaz al desprendimiento de microfibras ya que, además de su potencial en lo que a microfibras se refiere, presenta bajo consumo de agua, bajo mantenimiento y operaciones de auto limpieza que permiten la gestión responsable del residuo.



*El Programa Zero Waste es una de las iniciativas que nos permite integrar el concepto de la economía circular en nuestro modelo de negocio.*

## c) Minimización del impacto en el fin de vida

Para conseguir la reutilización de los componentes de los productos, su reciclabilidad y su biodegradabilidad es esencial reducir la complejidad de los materiales (cantidad y distribución), facilitar el desensamblaje e inculcar las mejores prácticas en el consumidor.

En Inditex llevamos a cabo diferentes proyectos relacionados con la reducción del impacto medioambiental en el fin de vida de nuestros productos que se detallan a continuación:

### PROYECTOS RELACIONADOS CON LA REDUCCIÓN DEL IMPACTO MEDIOAMBIENTAL EN EL FIN DE VIDA DE NUESTROS PRODUCTOS

#### PROGRAMA ZERO WASTE

Iniciativa que busca alcanzar el residuo cero en nuestras instalaciones (sedes corporativas, centros logísticos y tiendas propias).

#### PROGRAMA GREEN TO PACK

Iniciativa que establece los estándares de calidad de nuestros embalajes, para hacer posible la introducción de materiales reciclados, alargar su vida útil y facilitar su posterior reciclado.

#### PROGRAMA CLOSING THE LOOP

Iniciativa dirigida a ofrecer a clientes y empleados el mejor canal de recogida de ropa, zapatos y complementos usados con el objetivo de darles una segunda vida o un nuevo uso y promover el cierre del ciclo del producto textil.

#### FOMENTO DE LOS SISTEMAS DE IDENTIFICACIÓN Y CLASIFICACIÓN DE LAS PRENDAS DEL PROGRAMA CLOSING THE LOOP EN FUNCIÓN DE SUS CALIDADES, COMPOSICIÓN Y COLOR EN COLABORACIÓN CON NUESTROS SOCIOS

#### EVALUACIÓN DE DISEÑO MONOMATERIAL MEDIANTE FORMACIÓN A DISEÑADORES

#### IMPULSO DEL DISEÑO CON COLORES RECICLABLES

## Programa Zero Waste

ESTE PROGRAMA ES UNA DE LAS INICIATIVAS DESARROLLADAS POR INDITEX PARA INTEGRAR EL CONCEPTO DE ECONOMÍA CIRCULAR EN NUESTRO MODELO DE NEGOCIO. A TRAVÉS DE ZERO WASTE, TRABAJAMOS PARA ALCANZAR NUESTRO COMPROMISO DE QUE EN 2023 NINGUNO DE LOS RESIDUOS DE NUESTRA ACTIVIDAD EN SEDES, LOGÍSTICA Y TIENDAS ACABE EN UN VERTEDERO.

El Programa Zero Waste está diseñado para la recuperación de los residuos que se generan en nuestras instalaciones, a través de una correcta clasificación, recogida y posterior reciclado por gestores autorizados. La correcta clasificación de los residuos en nuestras instalaciones es una tarea primordial del programa, pues permite su transformación en recursos con los que elaborar nuevos productos. En este sentido, hemos desarrollado dispositivos propios que optimizan la separación y compactación de los residuos, reducen las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas a su transporte y mejoran la ergonomía durante la operativa.





*Llevamos a cabo distintas iniciativas y colaboramos con diversos organismos y entidades para integrar el concepto de economía circular en nuestro modelo de negocio.*

## Generación de residuos

A continuación, se presentan los valores absolutos de generación, durante los ejercicios 2020 y 2019, de residuos en las sedes, centros logísticos y fábricas propias (no se incluyen los datos generados en las tiendas<sup>(1)</sup>):

TIPO DE RESIDUO	2020 (EN KG)	2020 (EN %)	2019 (EN KG)	2019 (EN %)
CARTÓN Y PAPEL	10.974.962	59%	14.662.698	63%
MADERA	3.438.309	19%	3.769.554	16%
OTROS RESIDUOS NO PELIGROSOS	2.771.796	15%	3.182.099	14%
PLÁSTICO	863.627	5%	892.516	4%
RESIDUO TEXTIL	302.785	2%	498.217	2%
METAL	67.747	0%	267.715	1%
RESIDUOS PELIGROSOS	58.813	0%	78.479	0%
<b>TOTAL</b>	<b>18.478.038</b>	<b>100%</b>	<b>23.351.279</b>	<b>100%</b>

El destino de estos residuos ha sido el siguiente, en función de su tratamiento:

DESTINO RESIDUOS NO PELIGROSOS	2020 (EN KG)	2020 (EN %)	2019 (EN KG)	2019 (EN %)
RECICLAJE	16.582.699	90%	20.903.595	90%
VALORIZACIÓN ENERGÉTICA	238.426	1%	321.323	1%
VERTEDERO	1.598.100	9%	2.047.882	9%
<b>TOTAL</b>	<b>18.419.226</b>	<b>100%</b>	<b>23.272.800</b>	<b>100%</b>

DESTINO RESIDUOS PELIGROSOS	2020 (EN KG)	2020 (EN %)	2019 (EN KG)	2019 (EN %)
RECICLAJE	48.547	82%	71.613	91%
VALORIZACIÓN ENERGÉTICA	976	2%	1.329	2%
VERTEDERO	9.290	16%	5.538	7%
<b>TOTAL</b>	<b>58.813</b>	<b>100%</b>	<b>78.479</b>	<b>100%</b>

(1) Información sobre los residuos generados en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la Compañía. Inditex cuenta con varios proyectos en marcha con el fin de poder reportar esta información en futuros ejercicios de reporte.

Asimismo, asociados a nuestros productos, se ponen en el mercado materiales de envase y embalaje (bolsas, etiquetas y elementos protectores) que son gestionados por los Sistemas Integrados de Gestión de Envases y Embalajes disponibles en los mercados en los que

operamos. Esto supone que cada una de nuestras marcas abona a un ente gestor autorizado sin ánimo de lucro por cada mercado (por ejemplo, en España, Ecoembes), el coste que supone la recogida y gestión de los envases y embalajes puestos a disposición de los clientes.



**Nuestro compromiso: se reciclarán todos los residuos procedentes de nuestras actividades en sedes, logística y tiendas.**

## INICIATIVAS DESTACADAS

### PERCHA ÚNICA

El Proyecto Percha Única consiste en el desarrollo de una única percha para el transporte de las prendas desde los proveedores textiles a las tiendas y su posterior exposición en la zona de venta. Durante el Ejercicio 2020, hemos implantado el proyecto en Zara Señora y se ha iniciado en Caballero y Niño, donde quedará implantado en la campaña de Primavera/Verano 2021. Además, hemos unificado modelos y materiales de perchas, lo que nos permite mejorar la trazabilidad y capacidad de reutilización y reciclaje.

En 2020 se han recuperado de las tiendas 61,8 millones de perchas convencionales, (115 millones de perchas en 2019 y 120 millones de perchas en 2018). La reducción en el número respecto a anteriores ejercicios se debe al avance en la implantación del proyecto, que supone la retirada progresiva de la percha convencional.

En línea con lo anterior, las perchas antiguas descartadas no se están desperdiando, sino que se están retirando para darle un segundo uso con la creación de nuevos elementos que el Grupo vuelve a utilizar en nuevos productos. Por ejemplo, nuestras perchas se están utilizando en la fabricación de navetas 100% reciclados (hilo de plástico que se utiliza para la fijación de etiquetas a las prendas).



### RESIDUOS REUTILIZADOS O RECICLADOS

Los residuos generados por el Grupo se canalizan a través de los circuitos de recogida propios y son tratados por gestores legalmente autorizados. Esto fomenta su reciclaje o su recuperación para convertirse en nuevos recursos materiales.

Durante el Ejercicio 2020, el 91% de nuestros residuos de papel, cartón, madera, plásticos, metal y restos textiles generados en sedes, centros logísticos y fábricas de Inditex, fueron enviados a reutilización y reciclaje a través de los circuitos mencionados (91% y 88% de residuos en 2019 y 2018, respectivamente). De esta forma, se evita el uso de materia prima virgen.

Nuestra actividad de reciclaje y reutilización abarca otros muchos ámbitos. Así, por ejemplo, se reutilizan las alarmas, de las que se recogieron 1.074 millones en el último ejercicio (1.302 y 1.201 millones de unidades en 2019 y 2018 respectivamente).

### FORMACIÓN

La reducción en origen y mejora del reciclaje también está presente en la formación de nuestros empleados. A lo largo de 2020, se han impartido formaciones en materia de gestión de residuos para 1.397 trabajadores (1.905 y 1.233 trabajadores en 2019 y 2018, respectivamente). Como apoyo de estas formaciones, se ha desarrollado un proyecto piloto en la sede de Inditex con una aplicación web en la que los empleados pueden consultar el destino de cada residuo, dependiendo de la tipología de contenedor que esté disponible en cada una de las áreas.

## Programa Green to Pack

NUESTRO PROGRAMA *GREEN TO PACK* ESTABLECE LOS ESTÁNDARES DE CALIDAD DE NUESTROS EMBALAJES, FAVORECE LA INTRODUCCIÓN DE MATERIALES RECICLADOS, ALARGA SU VIDA ÚTIL Y HACE POSIBLE SU POSTERIOR RECICLADO. DE ESTA FORMA, MEJORAMOS LA CALIDAD DE NUESTROS EMBALAJES Y LOGRAMOS REDUCIR EL CONSUMO DE RECURSOS, A LA VEZ QUE OPTIMIZAMOS EL TRANSPORTE.



*Nuestro objetivo: lograr que el 100% del embalaje sea reutilizado o reciclado en la cadena de suministro.*

### INICIATIVAS DESTACADAS

#### CAJAS DE CARTÓN

A través del Programa *Green to Pack*, continuamos mejorando la calidad de las cajas de cartón que transportan nuestras prendas desde los proveedores, priorizamos el uso de materiales reciclados y alargamos su vida útil. Nuestras cajas contienen un 64% de cartón reciclado procedente del mercado y pueden ser utilizadas hasta cinco veces antes de ser enviadas a reciclar. El cartón obtenido del proceso de reciclado de las cajas *Green to Pack* se utiliza, entre otras aplicaciones, para la fabricación de las cajas de los envíos *online* de Zara. Además, con el fin de reducir la cantidad de materiales, en 2020 hemos aumentado un 8% el uso de sobres de papel frente a las tradicionales cajas en los envíos *online* de Zara.

Todas las marcas de Inditex participan en el programa y cada vez son más mercados los que se unen. En 2020 lo hicieron Marruecos, Túnez y Egipto, que se añaden a Bangladés, Camboya, India, China Continental, Myanmar, Pakistán, Portugal, Turquía y Vietnam, donde ya funcionaba. Durante el ejercicio también se han adquirido más de 16 millones de cajas certificadas a través de 1.196 proveedores (más de 14 millones de cajas certificadas a través de 827 proveedores en 2019).

También hemos optimizado los embalajes de las 45.000 cestas de Navidad que entregamos trabajando con nuestros proveedores en mejorar las fases previas de producción, paletizado y transporte. Los artículos se envían en palets a granel, lo que evita los embalajes en packs o individuales, favorece el ahorro y facilita las tareas en las líneas de producción. Con todo ello, hemos conseguido disminuir el plástico en un 65%, el cartón en un 80% y ahorrar 60.000 metros de precinto, al tiempo que nos aseguramos de que todos los materiales de los artículos que contiene la caja sean reciclables. Además, como veníamos haciendo en años anteriores, continuamos elaborando la caja con material reciclado procedente de nuestras instalaciones.





## PLÁSTICO

### Nuestro compromiso: eliminar los plásticos de un solo uso dirigidos al cliente para 2023

Durante el Ejercicio 2020, todas las marcas de Inditex han culminado el cambio de bolsas de plástico a bolsas de papel en tienda y han eliminado el plástico de los pedidos online, que ya no disponen de la bolsa exterior. Gracias a ello, hemos cumplido con nuestro compromiso de eliminar las bolsas de plástico en todas las marcas del Grupo en 2020.

Inditex quiere llegar a reutilizar o reciclar todos los plásticos de su actividad e introducirlos de nuevo en la cadena de suministro. En línea con esta visión, nos hemos adherido al compromiso global *New Plastics Economy* a 2025, impulsado por la Fundación Ellen MacArthur (EMF) y en colaboración con el Programa de Naciones Unidas para el Medioambiente (PNUMA). El compromiso promueve que todos los plásticos de nuestra actividad puedan ser reutilizados o reciclados, a la vez que se reduce la cantidad de plásticos de *packaging* innecesario y se incrementa el porcentaje de contenido reciclado en dichos materiales.

Con la iniciativa *New Plastics Global Economy Commitment*, nos hemos comprometido a poner en marcha en los próximos cinco años las siguientes acciones:

- Eliminar el embalaje problemático e innecesario.
- Pasar de modelos de embalaje de uso único a los modelos de reutilización.
- Conseguir un 100% de embalaje plástico reusable, reciclable o compostable.
- Aumentar el contenido de embalaje reciclado postconsumo.

Además, participamos en la iniciativa *Ocean Pillar* a 2025 y 2030, impulsada por The Fashion Pact. Su objetivo es reducir significativamente los impactos de envases y embalajes en los océanos. Para ello se centra en dos acciones:

- Eliminación de embalajes de plástico innecesarios en 2025 para clientes y en 2030 en la cadena de suministro.
- Al menos la mitad de todos los embalajes plásticos deben tener contenido 100% reciclado en 2025 para nuestros clientes, y en 2030 en la cadena de suministro.

Para alcanzar estos compromisos, la acción conjunta y la innovación son esenciales. El objetivo es compartir experiencias y conocimiento en mejoras de *packaging*, en un entorno precompetitivo que permita el desarrollo del sector y que sea punto de encuentro para las startups más innovadoras en esta materia.

De este modo, y en línea con nuestro objetivo de eliminación de plástico de un solo uso a clientes en 2023, en 2020 nuestros equipos de diseño han puesto en marcha numerosas acciones en todas las marcas y secciones, siempre con el objetivo de eliminar, reducir o sustituir estos materiales.

Algunas líneas de acción más destacadas son:

- **Zara** ha eliminado o sustituido más de 100 millones de unidades de plásticos en todas las secciones y departamentos, un hecho que ha sido especialmente destacado en el departamento de complementos.

- **Pull & Bear** ha sustituido el 100% de las tarjetas de plástico a clientes (regalo o abono) por otras de cartón. Y todas las perchas que fabrica son ya 100% recicladas.

- **Zara Home** ha eliminado todas las bolsas de plástico de protección de las sábanas y, junto con **Oysho, Stradivarius y Lefties**, ha avanzado en la sustitución de plástico en caballetes y bolsas de packs.

- **Uterqüe** ya no entrega a clientes ningún plástico de un solo uso, alcanzando el objetivo ya en 2020.

Otras acciones relevantes han sido:

- Sustitución de la cinta de poliéster incluida en las cajas de zapatos de Zara por un lazo de papel.

- Sustitución de la bolsa obsequio de polipropileno que se envía en nuestros pedidos online de Zara por una bolsa tejida de 100% algodón.

- Desarrollo de un parche antimoho de un solo material que se incluye dentro del *packaging* para absorber la humedad. Sustituye al anterior parche, compuesto por una mezcla de materiales, para facilitar el reciclado.

- Fabricación de navetas negras (hilo de plástico que se utiliza para la fijación de etiquetas a las prendas) de plástico 100% reciclado (el 90% procede del reciclaje de nuestras perchas).

Además, se han llevado a cabo diversas mejoras en nuestras operaciones, entre ellas:

- Se han sustituido más de 600.000 las bandejas de plástico para el calzado en los almacenes de las tiendas, lo que ha permitido eliminar más de 600 toneladas de plástico.

- Utilización de lonas de plástico 100% reciclado para cubrir la mercancía en los envíos de carga aérea a nuestras tiendas.

- Se ha aumentado el porcentaje de contenido reciclado postconsumo en las bolsas que usamos para recoger y clasificar el plástico en nuestros centros, que actualmente contienen un 100% de contenido reciclado.

- Eliminación de envases de bebidas y de productos alimenticios de un solo uso en nuestras instalaciones propias.

## Closing the Loop

EN INDITEX QUEREMOS CERRAR EL CÍRCULO DE NUESTRO MODELO DE NEGOCIO (CLOSE THE LOOP) Y AVANZAR HACIA LA ECONOMÍA CIRCULAR O, LO QUE ES LO MISMO, DESARROLLAR UN CICLO DE VIDA COMPLETO Y EFICIENTE PARA NUESTROS PRODUCTOS, DE TAL MANERA QUE NINGUNO ACABE EN UN VERTEDERO.



*Nuestro compromiso: en 2020, el 100% de nuestras tiendas con contenedores de recogida de prendas usadas.*

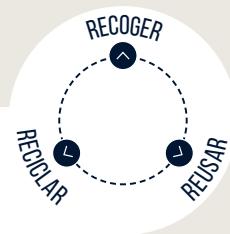
Para alcanzar el cumplimiento de este compromiso, contamos con un programa de recogida propio que hemos denominado *Closing the Loop*. Se trata de una iniciativa con la que Inditex ofrece a sus clientes y empleados el mejor canal de recogida de ropa, zapatos y complementos usados, para darles una segunda vida o un nuevo uso y promover el cierre de ciclo del producto textil, evitando que terminen en un vertedero. Al mismo tiempo, y gracias a ese proyecto, se promueve el empleo social y la colaboración con entidades sociales y del tercer sector.

## RECOGER, REUSAR, RECICLAR

Éstos son los tres ejes de nuestro Programa ***Closing the Loop***, que busca alargar la vida útil de los productos textiles mediante su reutilización, cuando sea posible darles una segunda vida, o su reciclaje, cuando ya no puedan ser reutilizados:



## Programa *Closing the Loop*



### RECOGER

El Programa *Closing the Loop* es una iniciativa de Inditex para **recoger productos o materiales usados de los consumidores** y buscarles una alternativa al vertedero (donación, reintroducción en el ciclo original de procesamiento y fabricación, etc.). Estamos implementando este programa en colaboración con organizaciones sociales y empresas de procesamiento de materiales y logística.

Durante el año 2020 hemos alcanzado el compromiso establecido en nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad y aprobado por la Junta General de Accionistas en el año 2019: que el **100% de nuestras tiendas tenga contenedor de recogida de ropa usada<sup>(1)</sup>** (31% en 2019 y 18% en 2018). De este modo, el servicio queda disponible para que el cliente pueda depositar las prendas usadas o que ya no necesite en cualquier parte del mundo, y evitar que las prendas puedan terminar en un vertedero.

A cierre de ejercicio, el programa está implantado en **94 mercados en colaboración con 95 organizaciones sociales** diferentes (46 mercados y 45 organizaciones sociales distintas en 2019 y 24 mercados y 12 organizaciones sociales en 2018, respectivamente), con una clara visión de acción social local mediante la capacitación para el trabajo de personas en riesgo de exclusión. De esta forma contribuimos a la generación de empleo social y al desarrollo de la capacidad de clasificación y profesionalización de estas organizaciones.

Además, contamos con contenedores de recogida de ropa en nuestros **centros logísticos, sedes corporativas y fábricas propias**. También, y de la mano de Cáritas, hemos puesto en marcha en España este programa con contenedores en calles de distintas ciudades a disposición del cliente. En 2020, se han contabilizado un total de 2.090 contenedores (1.856 contenedores a cierre de los ejercicios sociales 2019 y 2018).

El servicio de recogida también se encuentra **disponible desde la realización del pedido online** y permite solicitar una recogida de ropa aprovechando la entrega a domicilio. Este servicio está instalado en España, en numerosas ciudades de China, París, Londres y Nueva York. Además, sigue trabajando para implantar el programa *online* en otros mercados representativos.

Las prendas recogidas se donan a **organizaciones sin ánimo de lucro** que las separan y clasifican para darles el mejor destino. Hasta el último ejercicio, se firmaron 91 convenios de colaboración, que incluyen todos los

convenios firmados con las distintas organizaciones sociales en todos los mercados<sup>(2)</sup>.

### COLABORACIÓN CON CÁRITAS

El **año 2020 representa el cuarto de ejecución del programa** para la gestión del ciclo de vida de los productos textiles en colaboración con Cáritas. Esta iniciativa, dotada por Inditex con siete millones de euros para el periodo 2016-2022, se ha materializado en la creación por parte de Cáritas del **Programa Moda Re-**, dedicado a la **recogida y tratamiento de textiles usados para su valorización y reutilización** y que busca generar empleo en colectivos vulnerables. A través del **apoyo de Inditex** a esta iniciativa de economía social, se han instalado **2.090 contenedores** en España, se han abierto o actualizado **24 establecimientos de venta de ropa de segunda mano** y se han creado **360 puestos de trabajo**, de los que 180 son de inserción, ocupados por personas en riesgo de exclusión social.

Más información sobre los Programas clave en el capítulo 4.2. *Inversión en la comunidad* de esta Memoria Anual.

### REUSAR

Mediante la **colaboración con diferentes organizaciones sociales sin ánimo de lucro, las prendas donadas son, en función de su estado, reparadas, recicladas o comercializadas** para financiar los proyectos sociales de estas organizaciones.

Desde 2015, y a través de este programa, se han donado más de 62.000 toneladas de prendas, calzado y complementos (49.479 y 34.157 toneladas al cierre de los ejercicios 2019 y 2018, respectivamente).

### RECICLAR

Las prendas recogidas que no se puedan reutilizar se destinarán al reciclaje para darles un **segundo uso en la elaboración de materias primas secundarias**, que se puedan reintroducir en el proceso de producción y que reduzcan así el consumo de materias primas vírgenes y la producción de residuos.

Para cerrar el ciclo de aquellas prendas que no permiten un segundo uso o de los restos derivados de la fabricación textil, trabajamos con **distintas organizaciones empresariales y universidades** que promueven la **innovación y el desarrollo de nuevas materias más sostenibles y tecnologías para el reciclado de los productos textiles**.

(1) Se excluyen aquellas tiendas localizadas en mercados para los que no es posible la implementación de la iniciativa debido a la legislación o contexto locales.

(2) Se excluyen aquellos mercados para los que no es posible debido a la legislación o contexto locales.



## Valorización de suelas de calzado y huella ambiental de materiales y productos

A través de Tempe<sup>(1)</sup>, y en colaboración con los principales **Centros Tecnológicos del Calzado** en España, se han abierto líneas de investigación para encontrar **soluciones de valorización de elementos del calzado**, así como para calcular la huella ambiental de materiales y productos (calzado y complementos):

- En 2020 se realizó un **proyecto de Valorización de Suelas de Calzado** en colaboración con el Centro Tecnológico del Calzado de la Rioja. Se trata de un proyecto demostrativo que buscaba valorizar suelas de caucho de zapatos procedentes de fabricaciones defectuosas y/o devoluciones en tienda con el objetivo de obtener caucho reciclado y maximizar su incorporación en nuevas suelas.
- También durante el ejercicio, nos hemos adherido a dos **proyectos de cálculo de la huella ambiental de materiales y producto**, liderados por el Centro tecnológico del Calzado (INESCOP). Hemos participado en el Proyecto

ACV Shoes, que busca analizar y demostrar la mejora ambiental de los componentes de calzado sostenible frente a los utilizados convencionalmente, y servir de base para desarrollar soluciones eficientes de ecodiseño, fabricación y reciclaje. En segundo lugar, hemos participado en el Proyecto Greenshoes4all, cuyo objetivo es implementar, demostrar y difundir la metodología de Huella Ambiental de Producto (PEF) para el calzado y desarrollar soluciones eficientes de ecodiseño, reciclaje y fabricación, con el fin de obtener zapatos con un PEF más bajo.

- Tempe se ha adherido a la **iniciativa Circular Industry CV** desarrollada por el Centro Tecnológico del Calzado Inescop, en colaboración con el Instituto Tecnológico del Textil (Aitex) y el Instituto Tecnológico del Producto Infantil y Ocio (AIJU) que pretende desarrollar y validar nuevos modelos de economía circular para la revalorización de residuos multicomposición de los sectores calzado, textil y juguete.

(1) Tempe es la sociedad en régimen de puesta en equivalencia del Grupo Inditex especializada en el diseño, fabricación y distribución del calzado y complementos para las cadenas del Grupo.



*Colaboramos con entidades de referencia como MIT o Cáritas en procesos y tecnologías de reciclaje textil que nos permitan impulsar un modelo de economía circular.*



## d) Concienciación del consumidor

En Inditex trabajamos para lograr un modelo de economía circular donde consumidores desempeñen un papel crucial, no sólo en la toma de decisiones de compra sino también por su papel en la separación, el reciclaje o la reutilización de un producto. En este sentido, es esencial disponer de marco de actuación armonizado, que favorezca el empoderamiento y la protección de los consumidores.

La trazabilidad y la transparencia son elementos clave para impulsar el empoderamiento de los consumidores. Inditex adopta y asume en su estrategia ambos conceptos, definidos en consonancia con la descripción del Pacto Mundial de 2014. Así, se define trazabilidad como "la capacidad de identificar y rastrear el historial, aplicación, ubicación y distribución de los productos, las piezas y los materiales". Y se considera transparencia "la divulgación de información para el público que permite un entendimiento, accesibilidad, claridad y comparación comunes".



Más información en el capítulo 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

A fin de capacitar al consumidor en la toma de decisiones responsables y en la promoción de modelos de consumo circular, Inditex se alinea con la iniciativa de la Comisión Europea de comunicar información veraz sobre la sostenibilidad de los productos, por medio de la digitalización y la armonización de la normativa de etiquetado entre Estados miembro de la UE.

Al mismo tiempo, y para mantener la calidad de las prendas y alargar su vida útil, marcas como Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti y Uterqüe cuentan en sus páginas web con guías específicas para el cuidado de la ropa.

Las marcas de Inditex también incluyen en sus páginas web información sobre el origen, impacto y características de los materiales más sostenibles presentes en sus colecciones. Esta labor de divulgación aspira a informar a los clientes sobre las alternativas sostenibles disponibles en el mercado y a promover un consumo responsable.

## 2.8.3. Otros proyectos de colaboración con terceros

### MIT SPAIN - INDITEX CIRCULARITY SEED FUND

El MIT - Spain Inditex Circularity Seed Fund forma parte de MISTI Global Seed Funds. A través de una convocatoria anual de propuestas, el fondo apoya principalmente nuevas colaboraciones entre profesores y estudiantes del MIT y sus homólogos en universidades e instituciones de investigación en España.

En Inditex colaboramos con entidades de reconocido prestigio como el Massachusetts Institute of Technology (MIT) o Cáritas, entre otras, para avanzar en procesos y tecnologías de reciclaje textil que contribuyan a impulsar nuestro eje estratégico de economía circular. En concreto, hemos cumplido con el compromiso fijado para 2020 con la *Global Fashion Agenda* de financiar actividades relacionadas con el reciclaje textil, con una inversión de 3,5 millones de dólares (tres millones de euros) para apoyar la investigación en esta materia.

En 2019 suscribimos un acuerdo con el MIT y creamos la cátedra Inditex Materials Science and Engineering Fellowship Fund en colaboración con el MIT Department of Materials Science and Engineering, dotada con millón de dólares (857.000 euros). Su finalidad es promover la investigación en materia de sostenibilidad.

En 2020 se ha lanzado la segunda edición trienal del MIT - Spain Inditex Circularity Seed Fund, a través de su iniciativa MISTI (International Science and Technology Initiatives, por sus siglas en inglés), que continua la labor de la primera edición (2017-2019). La finalidad del fondo en este segundo periodo es impulsar la investigación en áreas como:

- Nuevas técnicas de reciclaje textil.
- Creación de nuevas fibras con tecnologías sostenibles.
- Nuevas metodologías para mejorar el mantenimiento y alargar el uso de las prendas.
- Optimización de la biodegradabilidad de las prendas.

- Desarrollo de nuevos sistemas de traza a nivel de fibra.

Este fondo promueve la colaboración en materia de circularidad entre equipos de investigación de profesores y estudiantes en el MIT y sus homólogos en universidades e instituciones de investigación en España. Para esta segunda edición trienal, que cubrirá el periodo 2020-2022, Inditex ha contribuido con un importe de 450.000 dólares (386.075 euros).

El propósito del principal proyecto financiado por el fondo es mejorar la circularidad *textile to textile* de las fibras mixtas, uno de los mayores retos en la actualidad. Para ello, se apuesta por el reciclaje químico de los tejidos con mezcla de composiciones. Con su desarrollo a futuro, aspiramos a que esta técnica se convierta en un proyecto compartido con socios de otras compañías que permita, en última instancia, un planteamiento a escala industrial.

Adicionalmente, en materia de reciclaje textil, 2020 ha sido el cuarto año de ejecución del convenio de colaboración con Cáritas para el fortalecimiento de la gestión del fin de vida de productos textiles. En virtud de este convenio, dotado por Inditex con siete millones de euros para el periodo 2016-2022, hemos desarrollado diversos proyectos de fortalecimiento de la actividad industrial y el reciclaje.

#### **ACCELERATING CIRCULARITY**

Se trata de un proyecto destinado a establecer sistemas que utilizarán el valor y los recursos de los textiles existentes para nuevos productos, reduciendo los millones de toneladas de desechos textiles que anualmente van a los vertederos y, por lo tanto, apoyando la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero de la industria.

*Accelerating Circularity* es un proyecto colaborativo de la industria de la confección el que se aúnan esfuerzos para impulsar la circularidad. Su misión es investigar, mapear, vincular, dirigir e informar sobre el desarrollo y la trayectoria de las cadenas de suministro circulares con foco en el reciclaje químico y mecánico para PET (tela de poliéster reciclado) y materiales fabricados con celulosa.

Inditex es socio fundador y miembro del comité de dirección de *Accelerating Circularity* en Europa. El órgano de gobierno de esta entidad participan también organizaciones como Textile Exchange, Circle Economy, *Fashion for Good*, o Reverse Resources. También están presentes fabricantes de fibra y expertos en residuos textiles y cadenas de suministro, así como marcas y minoristas.

#### **Objetivos clave**

- Definir modelos de cadena de suministro textil circular escalables.
- Identificar el potencial de productos comerciales basados en cadenas de suministro textiles circulares rentables.
- Validar nuevos modelos de negocio que movilicen cadenas de suministro circulares.
- Extraer resultados que permitan que los residuos textiles se conviertan en materias primas para cadenas de suministro circulares escalables comercialmente.

#### **GLOBAL FASHION AGENDA: CALL TO ACTION**

Global Fashion Agenda, entidad que organiza el Copenhagen Fashion Summit, hace un llamamiento a las marcas de moda y a los minoristas para que pongan en marcha acciones que favorezcan la circularidad.

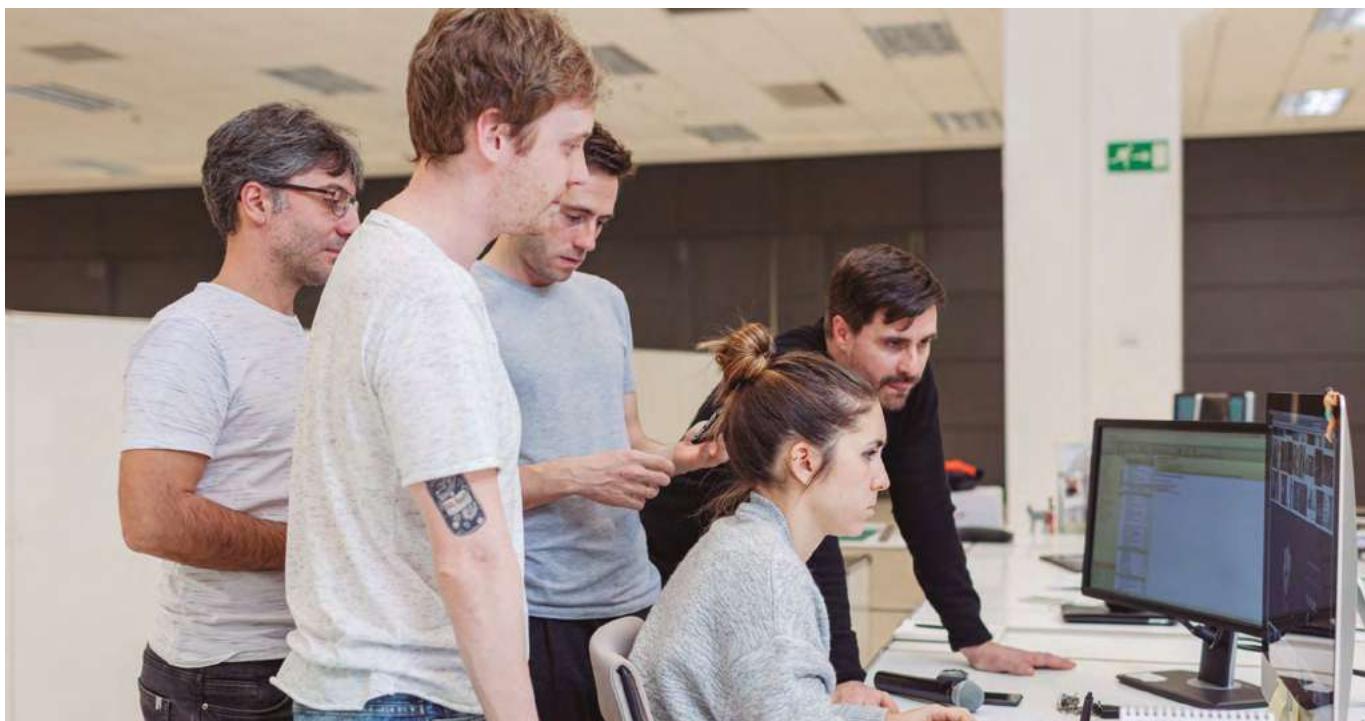
Esta organización sin ánimo de lucro impulsó el Copenhagen Fashion Summit, un evento sobre sostenibilidad en la moda que cada año reúne a miembros de la industria, organismos multilaterales, asociaciones industriales y legisladores que buscan soluciones comunes para acelerar la sostenibilidad social y ambiental.

En la edición del año 2017, la Global Fashion Agenda pidió a la industria de la moda que impulsara la circularidad mediante la firma del *2020 Circular Fashion System Commitment* (en adelante, Compromiso 2020) para acelerar la transición de la industria de la moda hacia un modelo circular.

El Compromiso 2020 ha sido suscrito por 86 empresas, que representan el 12,5% del mercado mundial de la moda. De los 207 objetivos establecidos por sus signatarios, casi dos tercios se han alcanzado con éxito.

En ese año, Inditex suscribió además compromisos con la entidad para avanzar hacia la economía circular en cuatro ámbitos (el diseño, la recogida de prendas, la reutilización y el reciclaje). Todos los objetivos se han cumplido al 100% en 2020:

- Todos los diseñadores formados en circularidad.
- Contenedores para recogida de prendas en más de 2.000 tiendas.
- Colaboración con más de 40 ONG locales para la recogida, la reutilización y el reciclaje de prendas.
- Inversión de 3,5 millones de dólares (3 millones de euros) en reciclaje textil.



#### CIRCULAR FASHION PARTNERSHIP CON GFA, BGMEA AND REVERSE RESOURCES

Asociación abierta para facilitar la colaboración entre marcas globales de moda, fabricantes de textiles y recicladores para desarrollar e implementar nuevos sistemas que reintroduzcan las materias primas secundarias en la producción de nuevos productos de moda. En esta labor se distinguen dos etapas: trazabilidad y recuperación de flujos de materias primas secundarias y cierre del ciclo de los productos textiles.

En Bangladés se concentra entre un 5 y un 7% de la producción textil de todo el mundo, lo que convierte al país asiático en el segundo exportador mundial, sólo por detrás de China. Por este motivo, el país representa una gran oportunidad en términos de reciclaje de textiles y transición hacia una economía circular.

En este contexto nace *Circular Fashion Partnership*, un proyecto intersectorial liderado por Global Fashion Agenda, Reverse Resources y BGMEA (asociación de empleadores del país), que busca acelerar la transición a una industria de la moda circular mediante la demostración de un *Circular Fashion Business Case* en Bangladés junto a P4G.

El proyecto que apoya el desarrollo de la industria del reciclaje en el país, capturando y dirigiendo las materias primas secundarias de la moda de posproducción hacia la producción de nuevos productos y buscando soluciones para cualquier acumulación de material.

Nuestro compromiso consiste en un flujo de trabajo con dos etapas:

#### ETAPA 1

##### TRAZABILIDAD Y RECUPERACIÓN DE FLUJOS DE RESIDUOS

Los fabricantes de Bangladés trabajan en conjunto con marcas asociadas y con el apoyo de Reverse Resources para establecer la segregación de los recortes de residuos dentro de sus instalaciones. Los fabricantes venden residuos de mayor valor y libres de contaminación a un precio superior mediante un proceso de manipulación simplificado. Los flujos de residuos se combinan con una solución de reciclaje, que ofrece una solución integral con trazabilidad para todas las partes involucradas.

#### ETAPA 2

##### CIRCULACIÓN DE RESIDUOS DE REGRESO A LA CADENA DE VALOR

Una vez que los flujos de residuos se redirigen a soluciones de reciclaje, los participantes del proyecto evaluarán la oportunidad de hacer circular estos flujos de residuos de vuelta a la producción. El precio del material será moderado (sin exceder el virgen), totalmente rastreable y de la más alta calidad posible.

**MAKE FASHION CIRCULAR**

*Make Fashion Circular* reúne a líderes de la industria que comparten que, para la moda, todos los materiales (incluidos los materiales biológicos como la lana o el algodón) deben pasar primero por los ciclos técnicos de reutilización, reparación, reconstrucción y reciclaje. Cada vez más basada en energías y materiales renovables, una economía circular se basa en tres principios, todos dirigidos por el diseño: eliminar los desechos y la contaminación, mantener los productos y materiales en uso y regenerar los sistemas naturales.

Inditex se une a la iniciativa *Make Fashion Circular* desde su fundación como socio estratégico. En mayo de 2017, y en el marco del Copenhagen Fashion Summit, nace la *Circular Fibers Initiative* que, posteriormente, se convertiría en *Make Fashion Circular*. El objetivo de la iniciativa es promover la colaboración y fomentar la innovación para avanzar hacia una economía circular en el sector textil.

Dentro del marco *Make Fashion Circular*, Inditex ha participado en el desarrollo de una visión común de economía circular para la moda que hemos integrado en nuestra estrategia. La visión fue creada con la aportación de más de 100 expertos y tiene como objetivo crear un lenguaje común para la industria de la moda: *Used more, Made to be made again y Made from safe and recycled or renewable inputs*. Además, Inditex también ha participado en la elaboración de un primer borrador de la *Circular Design Guide for Fashion*, que se encuentra bajo revisión. En relación con esta guía, también colaboramos en el desarrollo de la Herramienta

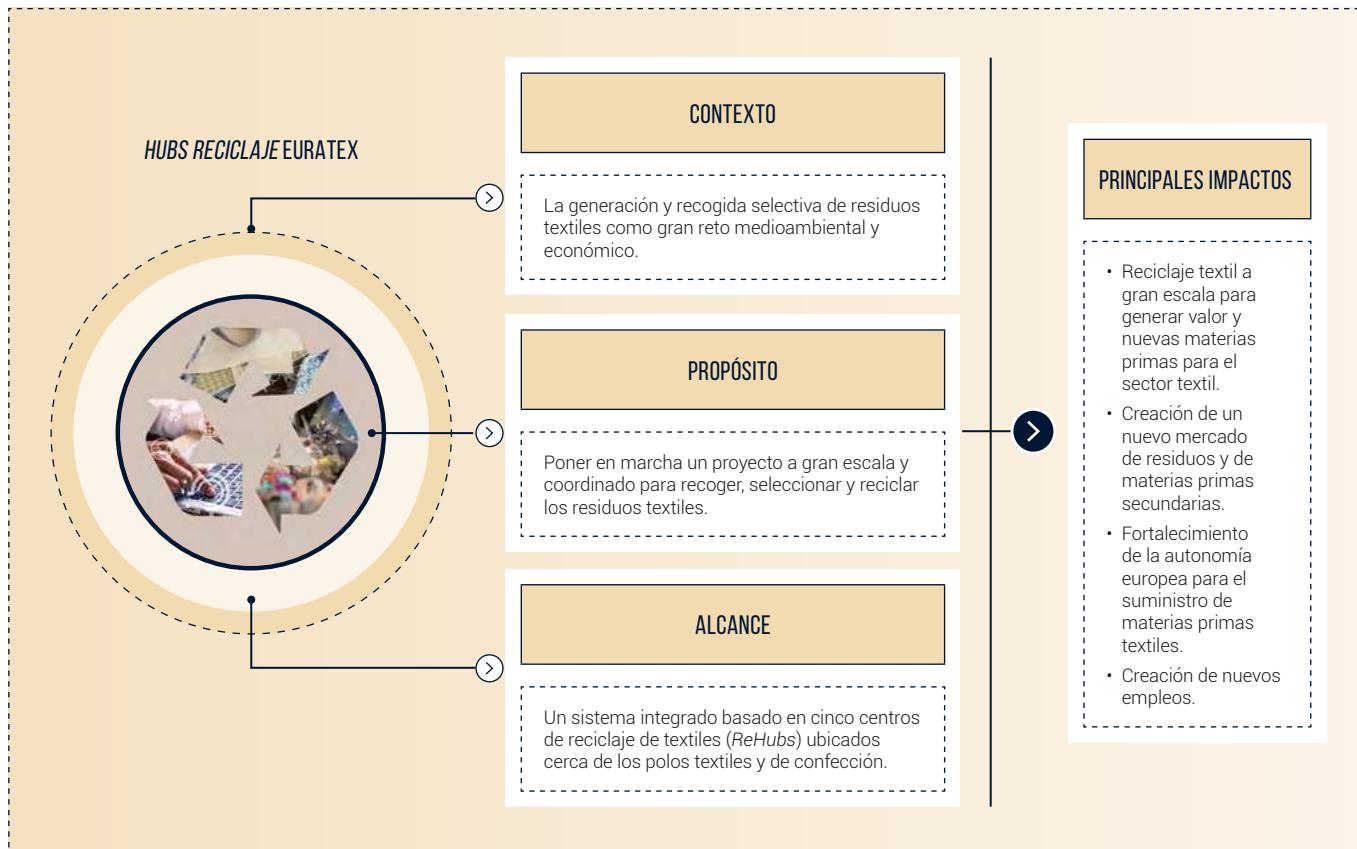
de Diseño de Productos, que tiene como objetivo aportar claves sobre cómo crear una amplia gama de productos de moda concebidos de acuerdo con los principios de la economía circular.

**HUBS RECICLAJE EURATEX**

Euratex ha establecido el objetivo de "convertir el problema de los residuos textiles en una oportunidad", recogiendo los desechos textiles y procesándolos en la Unión Europea. Para ello, lleva a cabo la puesta en marcha de cinco *hubs* que trabajarán de manera coordinada para procesar desechos textiles y materiales circulares en Europa.

Euratex es una organización europea con sede en Bruselas que representa a la industria textil y de la confección europea. Como voz oficial de la industria, su objetivo principal es crear un entorno dentro de la Unión Europea que sea propicio para la fabricación de productos textiles y de confección.

Inditex apoya a Euratex en el desarrollo de una propuesta para crear cinco centros de reciclaje o *ReHubs* en Europa para recolectar, procesar y recuperar residuos textiles. Euratex presentó la propuesta a la Comisión Europea en noviembre de 2020 con el respaldo de Inditex y otros actores empresariales europeos clave. En España, Inditex colabora con la federación nacional española, el Consejo Intertextil Español, para definir las características, necesidades y red de sinergias del *hub* español de reciclaje, que forma parte del mayor sistema europeo *ReHubs* liderado por Euratex.



El establecimiento de *ReHubs* cerca de los polos textiles y de confección de Europa ofrecerá el beneficio de la economía circular a estas áreas, con el reciclaje de los residuos textiles así como con un proceso nuevo, coordinado y a gran escala de gestión de materiales.

La capacidad de los *ReHubs* para tratar grandes volúmenes creará economías de escala, lo que justificará los costes asociados con las tecnologías de reciclaje existentes, así como las inversiones en otras nuevas, como el reciclaje químico y térmico/de fusión. Esto generará nuevas materias primas para la cadena de valor del sector y sinergias con otros sectores y países europeos.

Los *ReHubs* permitirán la creación de un nuevo mercado europeo de materias primas secundarias ahorrando costes adicionales relacionados con los residuos. Además, se crearán y compartirán conocimientos sobre productos, reciclabilidad y diseño para una mejor cooperación entre fabricantes y compradores de toda la cadena de valor de la industria.

A largo plazo y superando con éxito los desafíos de I + D, *ReHubs* no solo abordará el problema de los vertederos y la incineración, sino que también brindará una oportunidad para que Europa fortalezca su autonomía para el suministro de materias primas y se cree un ecosistema de reciclaje textil sostenible en Europa.

La gestión de la información de forma coordinada estará asegurada por una plataforma digital de nueva creación, común a los *ReHubs* y propuesta a empresas y otros operadores para facilitar el acceso a la información,

dar un nuevo destino a los materiales de desecho y/o comprar nuevos materiales (concepto one-stop shop).

#### KEEPING WORKERS IN THE LOOP WITH BSR

Proyecto global colaborativo que se propone mapear y explorar los impactos en el trabajo, oportunidades y calidad en la transición a un modelo de economía circular en la industria de la moda, con especial foco en Estados Unidos, India y Europa.

Inditex participa activamente en este proyecto, apoyado por la Fundación Laudes y liderado por *Business for Social Responsibility* (BSR), en alianza con CMS –Social Impact Specialists- y economistas de la Universidad de Lincoln, que tiene como objetivos:

- Investigar para comprender cómo el cambio a la moda circular podría afectar las oportunidades laborales y a la calidad, así como las diferentes dinámicas en las comunidades de consumo y producción.
- Desarrollar escenarios futuros para explorar cómo la moda circular estará condicionada por cambios a nivel *macro* con alto grado de incertidumbre, como la automatización y el cambio climático.
- Colaborar en la creación de recomendaciones para líderes de la industria de la moda, legisladores y otras partes interesadas, para apoyar y promover modelos comerciales circulares que ofrezcan oportunidades de empleo dignas e inclusivas y que sean resilientes frente a disruptiones externas.







# 3 Desarrollar

*3.1. Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor / 3.2. Alineación con Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD) / 3.3. Sostenibilidad de nuestros productos / 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro / 3.5. Derechos Humanos*



# Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor

## 3.1. Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor



### ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

CAMBIO CLIMÁTICO; MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL; PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES

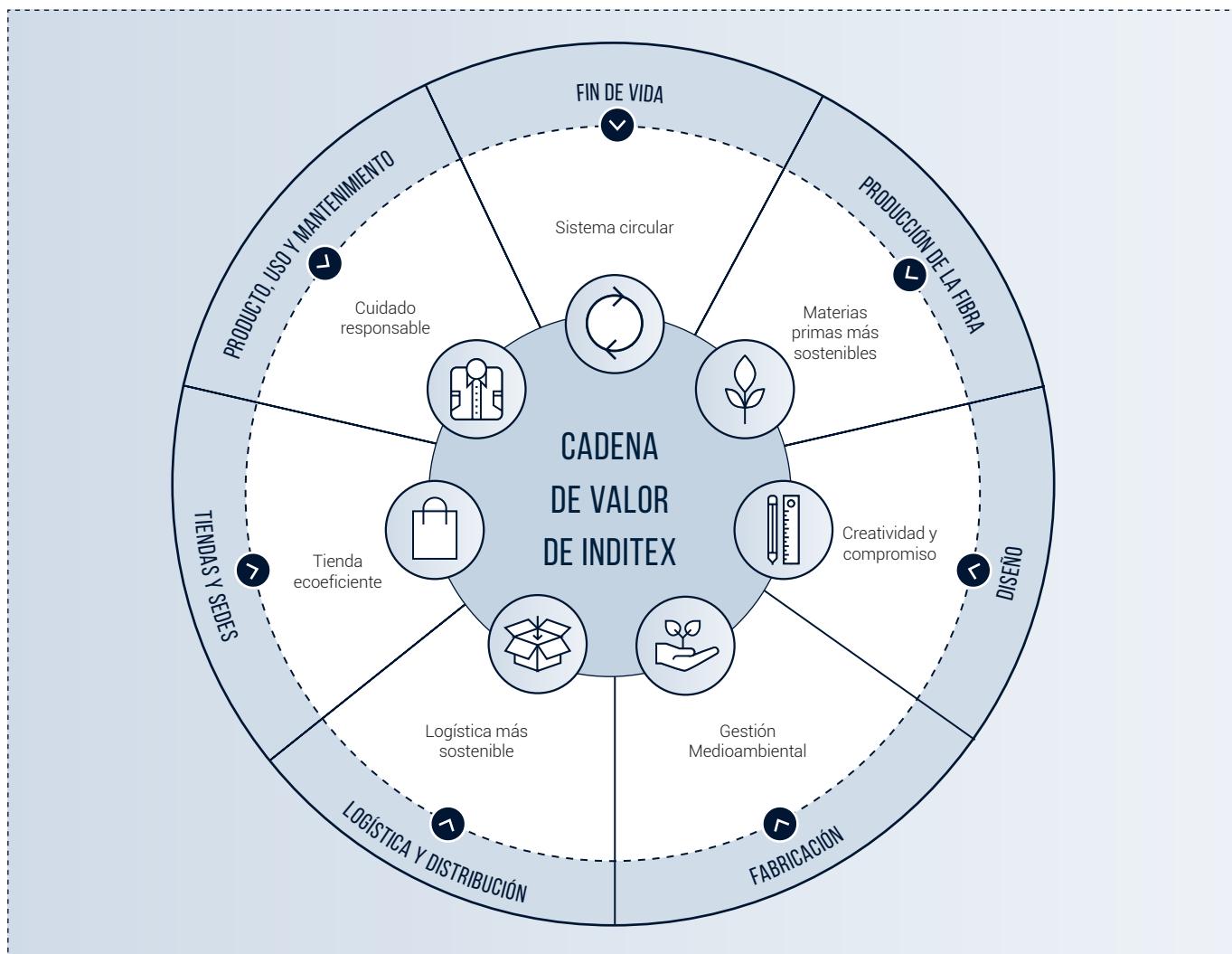


La presión sobre los recursos limitados del planeta y el reto del cambio climático requieren de una acción rápida y coordinada entre todos. En Inditex aplicamos medidas multidisciplinares para proteger la biodiversidad y reducir nuestro impacto en el consumo de agua y en el uso de recursos productivos y energéticos, con la circularidad como elemento importante para avanzar hacia la descarbonización.

Teniendo en cuenta que la mitad de las emisiones totales de gases de efecto invernadero (en adelante, también GEI)

y que más del 90% de la pérdida de la biodiversidad y del estrés hídrico se deben a la extracción y la transformación de los recursos, continuamos avanzando en nuestra estrategia para alcanzar una economía climáticamente neutra, eficiente en el uso de los recursos y competitiva.

Asimismo, estamos alineados con los objetivos del Acuerdo Climático de París, que consisten en mantener nuestro planeta por debajo del límite de calentamiento global de 2 °C y proseguir los esfuerzos para limitarlo a 1,5 °C.



# Principios que rigen la Política de Sostenibilidad en materia medioambiental

1. Consideración de variables medioambientales y sociales en la planificación y desarrollo de nuestras actividades y en las de nuestros socios y proveedores a la vez que promovemos la sensibilización medioambiental.
2. Cumplimiento de la legislación medioambiental aplicable, así como otras obligaciones que se puedan establecer.
3. Preservación del medioambiente desarrollando acciones de mejora continua (emisiones, consumo de recursos, sustancias químicas, residuos, etc.).
4. Identificación de los posibles riesgos medioambientales derivados de nuestra actividad y su prevención.
5. Difusión de la Política entre todos los empleados y las sociedades integrantes del Grupo.
6. Establecimiento de vías de comunicación fluida con las autoridades, comunidades locales y otros grupos de interés.

Nuestra Política de Sostenibilidad, recoge, entre otras cuestiones, los compromisos medioambientales de aplicación transversal en todas nuestras áreas de negocio y a lo largo de toda nuestra cadena de valor.

De dicha Política derivan, asimismo, nuestras tres estrategias en materia medioambiental (Energía, Agua y Biodiversidad), que articulan los esfuerzos que realizamos para asegurar la protección de los recursos medioambientales:

	<b>ESTRATEGIA GLOBAL DE ENERGÍA</b>
Directrices para promover prácticas energéticas sostenibles.	
	<b>ESTRATEGIA GLOBAL DE GESTIÓN DEL AGUA</b>
Directrices y actuaciones para impulsar una gestión sostenible del agua.	
	<b>ESTRATEGIA DE BIODIVERSIDAD</b>
Directrices y acciones para promover la protección, conservación y el desarrollo de la biodiversidad en toda la cadena de valor de Inditex.	

A estas estrategias debe sumarse el compromiso que asumimos con los productos forestales, que se recoge específicamente en nuestra **Política de Productos Forestales**.

	<b>POLÍTICA DE PRODUCTOS FORESTALES</b>
Guía para la selección y utilización de materias primas de origen forestal cuyo objetivo es asegurar que proceden de bosques gestionados de forma sostenible y que tiene el compromiso de proteger los bosques primarios y en peligro de extinción.	

El uso más eficiente de los recursos no es sólo una máxima en nuestros productos sino también en nuestras instalaciones: sedes, tiendas y centros logísticos. Para llevarlo a cabo, nos hemos marcado diversos objetivos, como el desacoplamiento de nuestro consumo energético y de las emisiones de GEI, la apuesta por las energías renovables o la eficiencia de nuestros envíos.

En el marco de la Campaña Race to Zero, iniciativa de la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC, por sus siglas en inglés), Inditex se ha comprometido a alcanzar la neutralidad climática para el año 2050. Esto quiere decir que, para entonces, deberá tener emisiones cero netas de GEI o que las que emitán a la atmósfera se compensarán con las que absorban sumideros naturales como océanos y bosques.



*En 2020, SBTi aprobó nuestros objetivos de descarbonización y los ha definido como 'ambiciosos', porque las reducciones propuestas son más estrictas que las marcadas por las sendas de reducción de emisiones más ambiciosas disponibles.*

De forma complementaria, durante el año 2020 hemos continuado trabajando en el marco de la iniciativa Science-Based Targets (SBTi), que promueve el establecimiento de objetivos de descarbonización basados en la ciencia como una forma de impulsar la ventaja competitiva de las empresas en la transición hacia una economía baja en carbono. SBTi surge como una colaboración entre CDP, World Resources Institute (WRI), World Wide Fund for Nature (WWF) y el Pacto Mundial de Naciones Unidas. Es también uno de los compromisos de We Mean Business Coalition.

En agosto de 2020, SBTi aprobó nuestros objetivos de descarbonización con base científica (o SBTs, por sus siglas en inglés). Los SBTs son objetivos voluntarios adoptados por las empresas para reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero. Se consideran "basados en la ciencia" si están en consonancia con las acciones que las investigaciones científicas más recientes dicen que es necesario acometer para cumplir con los objetivos del Acuerdo de París.

## SBTs de INDITEX



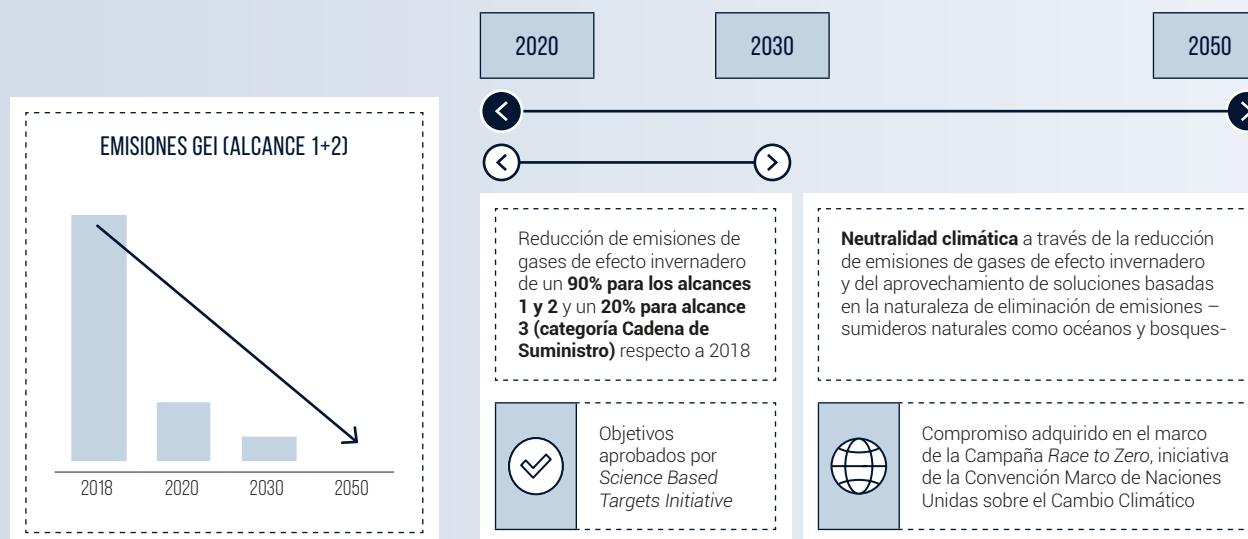
**Reducir nuestras emisiones de alcances 1 y 2 en un 90% en 2030 respecto a 2018**



**Reducir nuestras emisiones de alcance 3 (en la categoría de Cadena de Suministro) en un 20% en 2030 respecto a 2018**

SBTi, por su parte, ha definido estos objetivos como '**ambiciosos**', ya que las reducciones propuestas son más estrictas que las marcadas por las sendas de reducción de emisiones más ambiciosas disponibles hoy en día (1,5 °C para operaciones propias y 2D o 2 °C para cadena de suministro).

## PRINCIPALES COMPROMISOS EN MATERIA DE DESCARBONIZACIÓN



La formación de nuestros equipos es clave para implementar nuestras estrategias y avanzar en la consecución de nuestros objetivos. En 2020, hemos seguido formando a nuestros equipos en sostenibilidad medioambiental (Seedtraining, Join Life Product, Zero Waste, formación técnica de producto, Programa Closing the Loop, entre otros), en nuestras sedes, centros logísticos, fábricas y tiendas propias, y tanto en España como en los mercados donde tenemos presencia comercial como China, Japón, Turquía, Uruguay, India,

Méjico, Alemania, Argentina, Brasil, Bangladés, Australia, Colombia, Ecuador, Estados Unidos y Panamá. En total, 28.972 empleados han recibido formación en sostenibilidad desde 2014.

Además de las formaciones, se han realizado acciones de comunicación interna en sostenibilidad y circularidad que incluyen prácticas domésticas sostenibles para nuestros empleados (teniendo en cuenta el periodo de confinamiento domiciliario).

## MINIMIZACIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL EN LA CADENA DE VALOR



### COMPROMISO CON INICIATIVAS EXTERNAS



Para cumplir nuestros compromisos en materia ambiental implementamos medidas de mejora continua y nos adherimos a iniciativas externas que nos permiten compartir mejores prácticas y alinearnos con los objetivos más ambiciosos.



### DESCARBONIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA ENERGÍA



Nuestra gestión ambiental abarca tres grandes ámbitos (energía, agua y biodiversidad) en los que se centran las estrategias que derivan de nuestra Política de Sostenibilidad. Para cada ámbito nos esforzamos en monitorizar nuestros impactos, llevar a cabo iniciativas para minimizarlos e identificar oportunidades de generar un impacto positivo, tanto en operaciones propias como en toda la cadena de valor.



### GESTIÓN DEL AGUA



### BIODIVERSIDAD



## 3.1.1. Compromiso con iniciativas externas

En nuestro compromiso con la lucha contra el cambio climático no sólo utilizamos nuestros propios recursos para implantar medidas de mejora continua, sino que también nos adherimos a iniciativas externas que nos permiten compartir mejores prácticas y alinearnos con compromisos más ambiciosos.

En este sentido, Inditex colabora con organizaciones como la Fundación Ellen MacArthur, *Textil Exchange*, la Convención Marco de Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (UNFCCC) o *Zero Discharge of Hazardous Chemicals* (ZDHC).



Más información en el [4.3. Alianzas y compromisos con la sociedad civil](#) de esta Memoria Anual.

### INICIATIVAS EXTERNAS



#### *UNITING BUSINESS AND GOVERNMENTS TO RECOVER BETTER DE NACIONES UNIDAS*

Inditex es una de las más de 150 empresas que colabora con la iniciativa *Science Based Targets* con objetivos voluntarios de descarbonización y que, en 2020, ha suscrito una declaración para instar a los gobiernos de todo el mundo a alinear sus esfuerzos ante la crisis de la covid-19 y a prestar ayuda económica con los últimos avances de la ciencia en relación con el clima.

#### *BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C DE NACIONES UNIDAS*

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

#### **ALIANZA POR UNA RECUPERACIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE**

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

#### **CARTA DE LA INDUSTRIA DE LA MODA PARA LA ACCIÓN CLIMÁTICA**

Compromiso auspiciado por la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas que establece un objetivo inicial para la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero de un 30% para 2030. Actualmente, se encuentra en fase de revisión para alinearla con los *Science Based Target*. A través de diferentes grupos de trabajo los firmantes colaboran definiendo los pasos para la implementación.



“

*En la lucha contra el cambio climático, además de las medidas de mejora continua llevadas a cabo internamente nos adherimos a iniciativas externas con las que compartimos mejores prácticas y objetivos ambiciosos.*



#### FASHION PACT

Somos miembros fundadores del Fashion Pact, iniciativa creada para impulsar la sostenibilidad medioambiental en los sectores textil y moda y cuyas principales líneas de actuación están dirigidas a la lucha contra el cambio climático, el cuidado de los océanos y la conservación de la biodiversidad. Además, se impulsa la participación de las empresas adheridas en otras iniciativas complementarias a través de aceleradores que ayudan a conseguir los retos establecidos.

#### SUSTAINABLE APPAREL COALITION (SAC)

Con el ánimo de acelerar la transición hacia una industria más sostenible y competitiva, trabajamos en foros como la Sustainable Apparel Coalition, donde compartimos experiencias y colaboramos en la creación de módulos para la medición de impacto y promoción de buenas prácticas (ej. Brand and Retail Module o el Facility Environmental Module). También participamos en el Product Environmental Footprint del sector textil de la Unión Europea. Y colaboramos con Policy Hub para acelerar la transformación circular del sector.

#### CDP

Desde hace más de 15 años, Inditex participa en CDP, una organización sin ánimo de lucro responsable de un sistema de divulgación global en materia de impacto ambiental (cambio climático, gestión del agua y bosques) para inversores, empresas, ciudades, estados y regiones. En 2020 hemos sido reconocidos con el nivel A- en su programa de cambio climático, por nuestro liderazgo en la divulgación de información y desempeño en la materia.



#### MIT CLIMATE AND SUSTAINABILITY CONSORTIUM (MCSC)

Dada la importancia de la cooperación entre empresas y científicos en la lucha contra el cambio climático, Inditex se ha unido, junto con otras 12 empresas, al MIT Climate and Sustainability Consortium (MCSC), coordinado por la Escuela de Ingeniería del MIT y con los siguientes objetivos:

- Reducir barreras y costes de acceso a las mejores tecnologías y procesos medioambientales disponibles.
- Fomentar la inversión directa más eficiente.
- Ayudar a trasladar las mejores prácticas industriales a nuevos sectores a un ritmo superior que evite el avance de la crisis climática del planeta.

### 3.1.2. Nuestro enfoque sobre descarbonización y gestión de la energía

La energía es clave en el sector de la moda. Su uso eficiente y con bajo impacto medioambiental forma parte del enfoque de sostenibilidad de Inditex. Somos conscientes del valor intrínseco de los recursos energéticos y de la necesidad de contar con soluciones adecuadas en cada momento para asegurar un suministro estable y de calidad.

A comienzos de los años 90, comenzamos a desarrollar nuestros propios sistemas para optimizar y mejorar el consumo de energía y reducir la emisión de gases de efecto invernadero de sedes, centros logísticos, tiendas propias y de fábricas propias. Desde entonces, nuestro compromiso en este campo ha crecido de manera exponencial, al igual que nuestra actividad.

En 2020 hemos conseguido una reducción de 52% por euro de venta de las emisiones relativas de alcance 1 y 2. También seguimos impulsando las energías procedentes de fuentes limpias, que ya suponen el 81% de nuestro consumo eléctrico global.



**Hemos conseguido que el 81% del consumo de electricidad en nuestras instalaciones (sedes, logística y tiendas) proceda de energía renovable en el año 2020, alcanzando ya nuestro objetivo a 2025**

#### DESCARBONIZACIÓN Y GESTIÓN DE LA ENERGÍA



- Uno de los pilares del compromiso corporativo con la sostenibilidad medioambiental.
- Busca promover el uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor, para además reducir las emisiones de GEI y mitigar los riesgos asociados al cambio climático.



- Seguimiento del consumo energético (electricidad, gas natural y gasóleo) de sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias y de emisiones asociadas.
- Tendencia decreciente del consumo absoluto y relativo.



- Fuerte apuesta por las energías renovables mediante la generación y la compra de energía eléctrica de origen renovable.
- Tendencia creciente del porcentaje de energía procedente de fuentes renovables.
- Generación de energía renovable a través de paneles fotovoltaicos, geotermia y solar térmica.



- Marco interno corporativo: Sistema de Gestión Ambiental y Política de Control y Gestión de Riesgos.
- Eficiencia y certificaciones en centros logísticos propios, fábricas propias y sedes corporativas.
- Tiendas ecoeficientes.
- Eficiencia en transporte y distribución.

Desde Inditex trabajamos para preservar los recursos de agua dulce con programas que nos ayudan a reducir nuestro consumo de agua y a gestionar el agua que utilizamos de forma responsable. Con el programa *Care for Water*, enmarcado bajo el *Green to Wear 2.0*, promovemos el uso de procesos de producción más eficientes y de tecnologías que nos ayuden a reducir el consumo de agua y alcanzar un consumo excelente de agua dentro de nuestro estándar público.

El programa fomenta la mejora continua de procesos de nuestros proveedores y la inversión en nuevas tecnologías, lo que permite reducir el impacto de nuestros productos hasta alcanzar los límites establecidos. Estos límites son revisados periódicamente y se alinean con las mejores técnicas disponibles en el mercado de tal manera que aumente constantemente la ambición.

 Más información en la sección b) *Green to Wear* del apartado 3.4.2. *Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro* de esta Memoria Anual.

## a) Estrategia Global de Energía

La Estrategia Global de Energía es uno de los pilares de nuestro compromiso con la sostenibilidad medioambiental para promover el uso racional y eficiente de la energía en toda la cadena de valor, al tiempo que se reducen las emisiones de GEI y se mitigan los riesgos del cambio climático. Para conseguirlo se están incorporando energías renovables en todos los procesos en nuestras instalaciones. Asimismo, en 2009 se lanzó el programa de tienda ecoeficiente, que ha culminado en 2020.

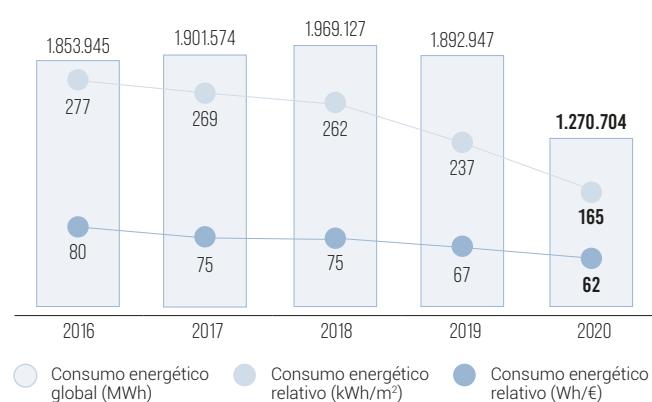
## b) Consumo energético global

Durante el Ejercicio 2020 el consumo global de energía de nuestras sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias ha sido de 1.270.704 MWh<sup>(1)</sup>. Continuando con nuestras medidas de eficiencia energética, hemos conseguido reducir un 7% el consumo relativo global de energía por euro de venta, respecto al año anterior.

Entre las medidas de eficiencia energética implantadas, cabe destacar la conexión de nuestras tiendas a la plataforma *Inergy*, que nos permite supervisar y optimizar el consumo energético y reducir el impacto medioambiental. También permite la instalación de sistemas de climatización más eficientes en nuestras tiendas.

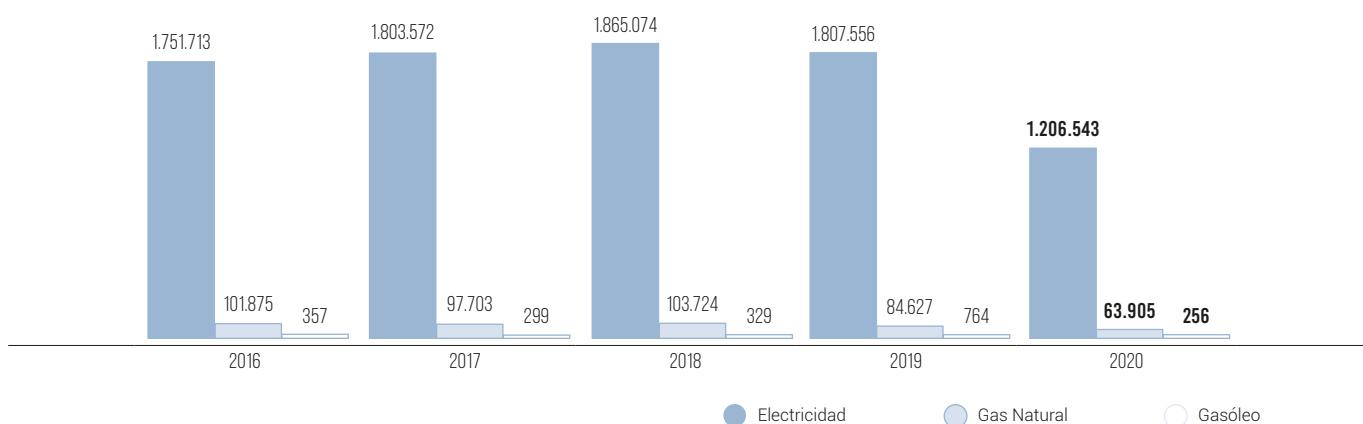
La energía utilizada procede principalmente de la red de suministro y, en menor medida, del consumo de gas natural y gasóleo.

CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL (MWh)<sup>(\*)</sup>



(\*) Este indicador recoge toda la energía consumida en las fábricas propias, sedes, centros logísticos y tiendas propias de nuestro Grupo. El consumo de energía eléctrica de diciembre 2020 y enero 2021 ha sido estimado para algunos centros.

CONSUMO ENERGÉTICO GLOBAL POR TIPO (MWh)<sup>(\*)</sup>



(\*) El consumo de energía eléctrica de diciembre 2020 y enero 2021 ha sido estimado para algunos centros.

(1) El consumo eléctrico de tiendas ha sido calculado a partir de datos reales de la plataforma central de monitorización. Para estimar los consumos medios se han considerado datos de 2.017 tiendas, siendo el 100% de las mismas ecoeficientes.

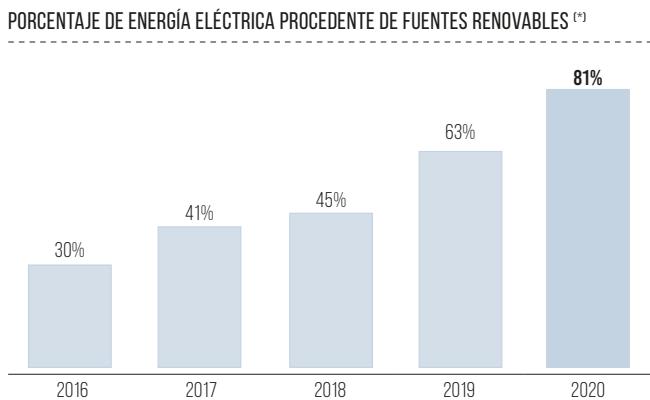
“

*En algunas de nuestras instalaciones contamos con plantas de cogeneración que permiten la producción simultánea de calor y energía a partir de combustible bajo en carbono.*

## c) Fuerte apuesta por las energías renovables

Seguimos apostando por las energías renovables mediante la generación y la compra de energía eléctrica de origen renovable. Invertimos en instalaciones propias de generación de energías renovables cuando es técnicamente viable, lo que nos lleva a disponer de instalaciones de energía solar térmica, fotovoltaica y energía eólica, así como instalaciones para el aprovechamiento geotérmico.

En 2020, el 81% de las necesidades eléctricas del Grupo fueron cubiertas con energía de origen renovable. Esto supone un consumo total de 978.266 MWh de energía de origen sostenible en nuestras instalaciones de España, Alemania, Austria, Bélgica, Brasil, China, Corea del Sur, Croacia, Estados Unidos, Francia, Grecia, Italia, Irlanda, México, Luxemburgo, Noruega, Países Bajos, Polonia, Portugal, Reino Unido, Suecia, Suiza y Turquía. Gracias a ello, hemos evitado la emisión de más de 363.182 toneladas de GEI<sup>(2)</sup> (1.144.020 MWh y 415.474 toneladas y 837.626 MWh y 274.554 toneladas en 2019 y en 2018, respectivamente).



(\*) En el caso de los certificados de energía renovable, el periodo de los datos es año natural en vez de año fiscal (periodo temporal establecido en esta memoria).

A cierre del ejercicio, contamos con varias plantas activas con paneles fotovoltaicos con las siguientes potencias instaladas: 3MW en Lelystad, 1 MW en el parking de empleados en nuestros Servicios Centrales de Arteixo, 100 KW en el Edificio de Tecnología de Arteixo, 200 KW en el centro de Tempe 3, 200 KW en el centro de Tempe 3S y 100 KW en el Almacén de telas de Laracha. En 2020 generaron 1.373 MWh eléctricos (811 en 2019; 575 en 2018).

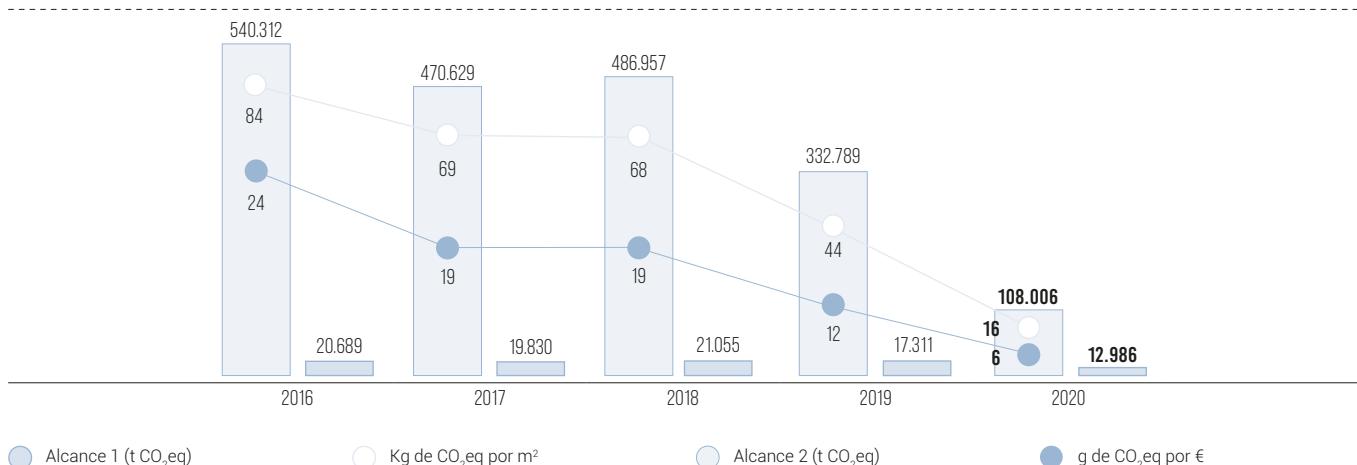
En algunas de nuestras instalaciones contamos con plantas de cogeneración que permiten la producción simultánea de calor y energía a partir de combustible bajo en carbono. Durante el Ejercicio 2020, en estas plantas se generaron un total de 4.334 MWh de energía eléctrica y 6.679 MWh de energía térmica (7.785 MWh eléctricos y 11.002 MWh térmicos y 17.317 MWh eléctricos y 16.634 MWh térmicos en 2019 y en 2018, respectivamente).

Asimismo, durante el ejercicio 2020, también se han generado 633 MWh de energía térmica a partir de instalaciones renovables en nuestras instalaciones mediante geotermia y placas solares (577 MWh y 329 MWh en 2019 y en 2018, respectivamente).

## d) Emisiones de gases de efecto invernadero

El conjunto de las acciones puestas en marcha para fomentar la eficiencia energética, sumado a la materialización de nuestra apuesta por las energías renovables, ha permitido lograr una reducción del 52% por euro de venta de las emisiones relativas de alcance 1 y 2.

(2) Los factores de emisión aplicados al mix energético de cada uno de los países proceden de la herramienta GHG Protocol Tool for Purchased Electricity, Version 4.9 del World Resources Institute, 2017.

EMISIONES DE GEI DE ALCANCE 1 Y 2 (t CO<sub>2</sub>EQ)<sup>(\*)</sup>

(\*) El dato de Alcance 2 está calculado mediante el método *market-based* siguiendo la guía de *GHG Protocol* para el cálculo de Alcance 2, *World Resources Institute (WRI)*, 2015. Se aporta más información en el capítulo 3.2. *Alineación con Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)*.

Las emisiones de alcance 1 corresponden a las emisiones directas asociadas a fuentes que están bajo el control directo del Grupo Inditex (combustión en calderas, vehículos, etc.). Las emisiones de alcance 2 son las emisiones indirectas asociadas a la generación de electricidad adquirida y consumida por el Grupo Inditex.

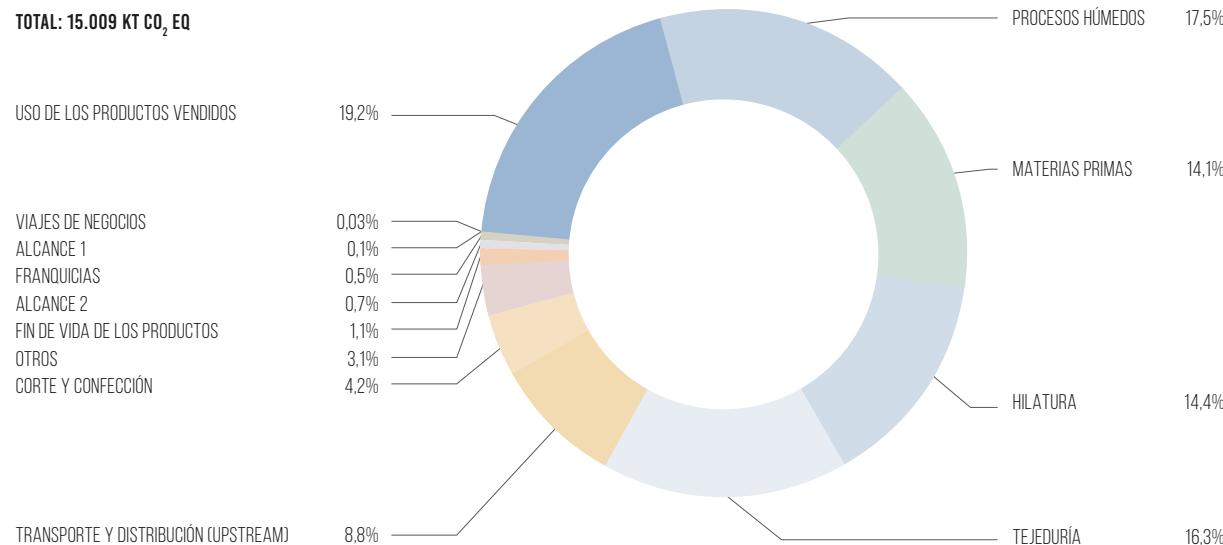
Las emisiones de alcance 3 corresponden a otras emisiones indirectas asociadas a la cadena de producción de bienes y servicios, a su distribución y a la comercialización fuera de la organización.

Durante el año 2020, continuamos trabajando en mejorar la metodología utilizada para el cálculo de la huella de carbono y, gracias a ese esfuerzo, hemos podido ampliar los datos haciendo más preciso el resultado.

Los indicadores descritos sobre emisiones de alcance 3 se han visto afectados por el cierre de nuestras tiendas y sedes durante varios meses a lo largo del año, así como por el fomento del teletrabajo, debido a la crisis sanitaria de la covid-19.

Durante 2020, las emisiones asociadas al Transporte *Upstream Inbound* y Transporte *Upstream Outbound* equivalen a un consumo energético de 2.802.639 MWh y 3.218.377 MWh respectivamente (3.431.069 MWh y 4.306.576 MWh en 2019). El consumo eléctrico de las tiendas franquiciadas ha sido de 150.114 MWh (226.520 MWh en 2019) y el consumo en viajes de negocios se sitúa en 18.488 MWh (218.274 MWh en 2019).

## EMISIONES DE EFECTO INVERNADERO (GEI)



Más información en la sección Indicadores de minimización del impacto ambiental de la cadena de valor en los Anexos de esta Memoria Anual



*La apuesta por las energías limpias y la implantación de modelos de gestión circular son los pilares de nuestro Sistema de Gestión Ambiental.*

## e) Gestión de la energía

### Sistema de Gestión Ambiental

La apuesta por las energías limpias y la implantación de modelos de gestión circular en nuestras sedes y centros logísticos son los pilares de nuestro Sistema de Gestión Ambiental (en adelante, "SGA"), que se encuentra certificado bajo la norma internacional ISO 14001. Durante el año 2020, hemos conseguido la citada certificación para el almacén de tejidos (en A Laracha, España) y para la Plataforma Logística de Lelystad (Países Bajos), que llevan en funcionamiento desde 2019.

De este modo, el SGA queda implantado en todos los centros logísticos, sedes corporativas y fábricas propias de la Compañía. Contamos con un equipo de 27 personas que realiza un seguimiento y evaluación de la correcta implantación del SGA y de la prevención de los riesgos ambientales asociados a estos centros.

Durante los ejercicios sociales 2020 y 2019, el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna sanción o multa significativa por la vulneración de la normativa medioambiental y no cuenta con instalaciones en áreas protegidas.

### Política de Control y Gestión de Riesgos

Por su parte, nuestra Política de Control y Gestión de Riesgos, aprobada por el Consejo de Administración el 9 de diciembre de 2015, y modificada el 14 de diciembre de 2020, establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos que afectan al Grupo. El ámbito de aplicación de dicha Política se extiende a todo el Grupo y es la base de un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos. En este marco, las unidades de negocio funcionan como primera línea de defensa en la gestión y control de los riesgos a los que está expuesto el Grupo, incluidos los relacionados con la climatología.



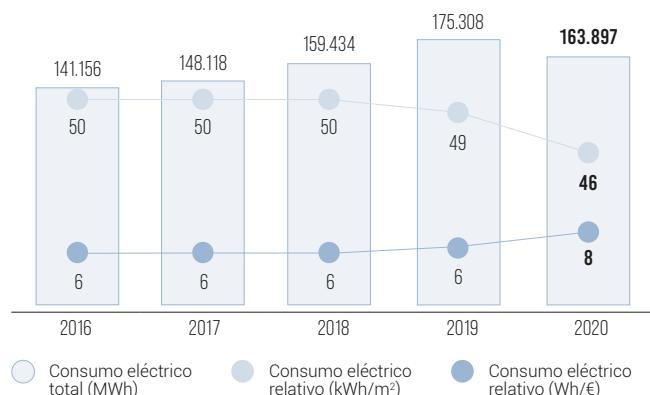
Más información en el capítulo *Sistemas de control y gestión de riesgos* en el bloque de Cuentas Anuales de esta Memoria Anual. El capítulo es un extracto del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Ejercicio 2020 del Grupo Inditex.

Teniendo en cuenta nuestra actividad, el Grupo no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados de la Compañía. Por este motivo, no se incluyen tales desgloses específicos en el presente informe.

### Eficiencia en sedes, centros logísticos y fábricas propias

La ecoeficiencia es una prioridad en todas las instalaciones del Grupo. Esto se refleja en las inversiones realizadas para cumplir con la *Instrucción para la Correcta Gestión Ambiental*, un documento interno cuyo objetivo es que sedes y plataformas sean ecoeficientes. Su gestión diaria promueve el fomento de las buenas prácticas entre nuestros empleados, lo cual permite obtener un control del consumo de los recursos y aplicar medidas para su reducción.

#### CONSUMO DE ENERGÍA ELÉCTRICA EN CENTROS LOGÍSTICOS PROPIOS, SEDES PROPIAS Y FÁBRICAS PROPIAS (MWh)<sup>(\*)</sup>



(\*) El consumo de diciembre 2020 y enero 2021 ha sido estimado para algunos centros.



Diseñado en función de **conceptos bioclimáticos**.

554 paneles **fotovoltaicos**.

Consumo energético **100% de origen renovable**.

**Vidrio de alta eficiencia** en fachada y cubierta que genera un **ahorro energético** estimado del 22%.

**Reaprovechamiento del agua de lluvia** para usos no potables.

Sistema de **iluminación** que **autorregula las condiciones de luminosidad** exterior y ocupación interior del edificio.

### Nuevo edificio ecoeficiente y tecnológicamente avanzado para la sede de Zara.com y Zara Caballero en Arteixo, A Coruña

Nuestras oficinas son una extensión de nuestra filosofía: pensar y actuar de forma responsable y sostenible para generar valor compartido y avanzar hacia una economía circular.

En Inditex contamos con el Manual de Buenas Prácticas Medioambientales de Oficina para guiar en el comportamiento responsable en las mismas. Es una invitación a todo el personal del Grupo para marcar una diferencia en su puesto de trabajo en distintos ámbitos (energía y cambio climático, agua, biodiversidad y materiales y residuos) con pequeños gestos diarios.



**Colaboración** con negocios de **restauración de proximidad**, invitados a elaborar sus menús en los comedores de la sede de Inditex en Arteixo (A Coruña).



A través del **Mercado KM 0**, nuestros empleados pueden también adquirir una selección de productos de estos proveedores locales directamente en nuestra sede.



Servicio **Picnic Cena** que permite a nuestros empleados solicitar los platos sobrantes del menú para reducir el desperdicio alimentario y fomentar la circularidad.

### Restaurante 360º

Inditex cuenta con cuatro comedores bajo la filosofía **Restaurantes 360º** en las instalaciones de su sede de Arteixo (A Coruña). En 2020, estos comedores sirvieron más de **2.800 comidas diarias**, con un promedio del **74% de la compra de KM 0** (la materia prima proviene de un radio inferior a 100 kilómetros de distancia del consumidor). Gracias a este modelo, se impulsan variedades y razas autóctonas, se asegura una **gestión sostenible del agua y suelo y se reduce la huella de carbono y el impacto sobre el clima**.

## Certificaciones LEED en centros de distribución y sedes

Con el fin de garantizar que nuestras instalaciones cumplen con los requisitos más vanguardistas en materia de construcción sostenible, desde 2009 certificamos nuestras instalaciones más emblemáticas bajo los estándares de mayor prestigio en construcción sostenible<sup>(1)</sup>.

### CERTIFICACIONES LEED EN CENTROS DE DISTRIBUCIÓN Y SEDES

<b>1 CERTIFICADO LEED PLATINO</b>	CENTRO DE PROCESADO DE DATOS DE INDITEX EN ARTEIXO
<b>9 CERTIFICADOS LEED ORO</b>	NUEVA SEDE DE SERVICIOS CENTRALES DEL GRUPO INDITEX EN ARTEIXO
	OFICINAS DE ZARA LOGÍSTICA
	COMEDOR DE ZARA LOGÍSTICA
	SEDE DE PULL&BEAR
	PLATAFORMA LOGÍSTICA DE CABANILLAS
	SEDE DE MASSIMO DUTTI
	CENTRO LOGÍSTICO DE MASSIMO DUTTI
	SEDE CENTRAL DE OYSHO
	SEDE DE STRADIVARIUS
<b>1 CERTIFICADO LEED CI CERTIFIED</b>	SERVICIOS CENTRALES DEL GRUPO INDITEX EN ARTEIXO (FASES I, II Y III)

Además, en el Ejercicio 2020 se mantuvo la certificación de la norma internacional ISO 50001 en el Centro de Procesado de Datos de Inditex en la sede de Arteixo (A Coruña), que certifica su gestión energética y favorece el uso más eficiente y sostenible de la energía. Esta instalación consume 100% energías de fuentes renovables y está certificada como LEED Platino por la organización US Green Building Council.

## Tiendas ecoeficientes

La ecoeficiencia es una prioridad en el diseño de nuestras tiendas, cuyo objetivo es la **optimización de los consumos y emisiones de nuestros establecimientos** en todas las fases de su ciclo de vida, incluyendo el diseño, la construcción y la operación. Por ello, en Inditex contamos con el *Manual de Tienda Ecoeficiente*, que tiene como propósito asegurar el cumplimiento de sus requisitos de eficiencia y sostenibilidad. En dicho manual se definen los requerimientos técnicos de las instalaciones y sistemas de las tiendas del Grupo, así como las operaciones realizadas en ellas.

Inditex cierra el Ejercicio 2020 habiendo cumplido el objetivo de que el 100% de sus tiendas sean ecoeficientes (93% en 2019, 86% en 2018). Entre los establecimientos que se han incorporado este año destacan Zara Wangfujing en Pekín (China), Pull & Bear (Bilbao) y Stradivarius Masaryk en Ciudad de México (Méjico).



Zara Wangfujing en Pekín, la más grande de Asia con más de 3.500 m<sup>2</sup>

(1) Certificaciones que se encuentran vigentes.



La nueva **flagship** de Stradivarius en México



La tienda **flagship** de Pull&Bear en Bilbao

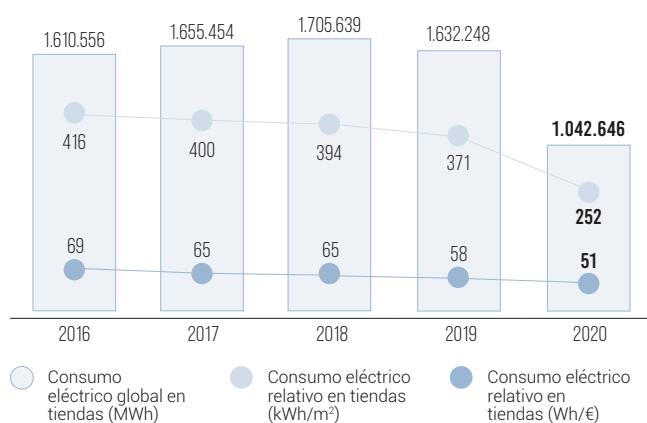


*En el ámbito online estamos trabajando para que Zara.com sea una web ecoeficiente. En 2020, el 100% de la energía consumida por sus servidores tiene origen renovable.*

Por otra parte, y a cierre del Ejercicio 2020, el 60% de nuestras tiendas propias estaba conectado con la plataforma central *Inergy*, que está diseñada para supervisar y optimizar el consumo energético, lograr una mayor eficiencia y reducir el impacto medioambiental.

Al mismo tiempo, el consumo eléctrico estimado en tiendas propias disminuyó hasta los 1.042.646 MWh. Cabe destacar al respecto que los indicadores de energía se han visto mermados por el cierre de tiendas e instalaciones a consecuencia de la crisis sanitaria de la covid-19.

#### CONSUMO ELÉCTRICO ESTIMADO EN TIENDAS PROPIAS (MWh) (\*)



(\*) El consumo eléctrico ha sido calculado a partir de datos reales de la plataforma central de monitorización. Para estimar los consumos medios, se han considerado datos de 2.017 tiendas, siendo el 100% de las mismas ecoeficientes.

Por otro lado, la certificación de numerosos inmuebles de la Compañía bajo estándares internacionales en construcción sostenible como LEED y BREEAM<sup>(2)</sup>, también es ejemplo de nuestro compromiso por la mejora de nuestro desarrollo medioambiental.

**10 CERTIFICADOS  
LEED PLATINO**

**29 CERTIFICADOS  
LEED ORO**

**1 CERTIFICADO  
BREEAM**

En el ámbito digital, estamos trabajando para que nuestra tienda *online* de Zara sea una web ecoeficiente. Las imágenes, vídeos e información a la que se accede desde Zara.com están alojadas en centros de datos propios y servidores externos. En 2020, el 100% de la energía consumida en las oficinas de Zara.com, en el Centro Tecnológico y en los servidores externos tenía origen renovable.

Además, para dar respuesta al crecimiento de la web, hemos ampliado la estructura de nuestros servidores con tecnologías que mejoran el rendimiento energético, gracias al uso de fuentes de alimentación más eficientes o mejores sistemas de disipación del calor.

## Eficiencia en transporte y distribución

La eficiencia de nuestra red de centros logísticos es determinante para poder enviar nuestros productos a las tiendas dos veces por semana. Además, en Inditex entendemos que una gestión óptima del transporte y de los embalajes es clave para hacer un uso más eficiente de los recursos y reducir así las emisiones asociadas a nuestros procesos. En este sentido, creemos que la apuesta por la sostenibilidad y la eficiencia también tiene un impacto positivo en el negocio.

Con la finalidad de mejorar la eficiencia asociada a nuestras operaciones de distribución y logística y poder reducir las emisiones indirectas de alcance 3 derivadas, el Grupo ha realizado diversas iniciativas, entre las que cabe destacar:

(2) Todas las certificaciones se encuentran vigentes.

## INICIATIVAS DESTACADAS



### PACKAGING

Optimización de envases y embalajes e incremento del transporte multimodal en algunos flujos.

### OPTIMIZACIÓN DE CARGAS

Mejora del control de llenado de las cajas gracias al desarrollo de nuevos protocolos que optimizan, revisan y ajustan las propuestas de carga.

Optimización de cargas en camiones que reduce el número de vehículos en las rutas europeas por carretera. En 2020, se ahorraron 1.600 vehículos gracias a esta medida (2.000 y 1.480 en 2019 y en 2018, respectivamente). Asimismo, se han ahorrado 2,7 millones de kilómetros y sus emisiones asociadas (3,4 y 2,5 millones de kilómetros en 2019 y 2018, respectivamente).

Aprovechando los flujos de las rutas que dan servicio a las tiendas europeas, y con el objetivo de no realizar retornos en vacío, empleamos esos camiones para la devolución de mercancías a España. En 2020 se han contabilizado en estos flujos de retorno 4.000 camiones, lo que ha supuesto un ahorro de 6,8 millones de kilómetros y sus emisiones asociadas (5.400 camiones y 9,2 millones de kilómetros en 2019, 5.163 camiones y nueve millones de kilómetros en 2018).

### VEHÍCULOS DE ALTA CAPACIDAD

Aumento del número de rutas con nuestros Vehículos de Alta Capacidad, como el Giga-tráiler, que permite incrementar el volumen de los camiones y reducir las emisiones de CO<sub>2</sub>. Además, en 2020 se ha añadido un flujo a los actuales con uno de nuestros proveedores de transporte para el traslado de contenedores con el puerto de Algeciras, siendo la primera unidad Dúo-tráiler portacontenedores de la que tenemos constancia en España. En 2020 se han recorrido más de 1,2 millones de kilómetros con estas modalidades de transporte.



### ESTÁNDAR DE MOTOR VI

El 82% de la flota de los proveedores de transporte terrestre, que representan el 89% de la facturación total del transporte terrestre primario, cumple con el estándar de motor Euro VI, el más exigente que existe actualmente en materia de emisiones de óxidos de nitrógeno y partículas.

### TRÁILER GAS NATURAL LIQUADO (GNL)

Uso de tráiler con GNL en aquellas rutas que lo permiten. En 2020 se han recorrido más de 311.000 kilómetros con la mercancía (540.000 y 410.000 kilómetros en 2019 y en 2018, respectivamente). Además, se ha incorporado una nueva unidad para flujos desde y hasta nuestro punto de conexión logística de Lelystad (Holanda), que realiza dos viajes semanales. La disminución de kilómetros se explica por la incidencia de la crisis sanitaria provocada por la covid-19.

### CLEAN CARGO

En 2020 nos hemos adherido a esta iniciativa dedicada a reducir los impactos ambientales del transporte mundial de mercancías y a promover el transporte marítimo responsable. Dentro del Clean Cargo Working Group existe una colaboración entre empresas dedicada a integrar los principios empresariales ambiental y socialmente responsables en la gestión del transporte. Su metodología de Cálculo de Emisiones de CO<sub>2</sub> es el estándar de transporte marítimo utilizado por otras iniciativas como el Programa SmartWay de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA) y el Consejo de Emisiones de Logística Global (GLEC).

## COCHES ELÉCTRICOS

Utilización de vehículo eléctrico de última milla en China para el reparto en todas las tiendas de China, con lo que se reducen las emisiones de gases de efecto invernadero y la contaminación atmosférica en las ciudades.



## CONSEJO DE EMISIONES LOGÍSTICAS GLOBALES (GLEC)

Desde 2020 formamos parte del GLEC, método global reconocido mundialmente para el cálculo armonizado y la notificación y presentación de informes sobre la huella logística de gases de efecto invernadero a través de la cadena de suministro multimodal.

## SMART FREIGHT CENTER

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

Minimizar las emisiones de gases de efecto invernadero de alcance 3 de nuestros desplazamientos también es una de nuestras prioridades. En esta línea, y desde 2019, todos nuestros empleados de oficina en España pueden acudir a ellas empleando el servicio de autobús lanzadera. También seguimos impulsando la aplicación WESHARE para compartir coche en los desplazamientos al lugar de trabajo. Estas medidas disminuyen la densidad del tráfico y los tiempos de conducción en los trayectos diarios.

Asimismo, en 2020 se han incrementado en un 150% el número de puntos de recarga de vehículos eléctricos en todos los servicios centrales del Grupo, favoreciendo de esta forma su uso entre empleados. Durante el 2020, se ha suministrado desde los puntos de recarga eléctrica más de 71.000 KWh<sup>(3)</sup> (más de 47.000 KWh en 2019), que ayudan a evitar las emisiones asociadas al uso de combustibles fósiles.

## Emisiones atmosféricas y acústicas

Nuestros centros logísticos cumplen con la legislación aplicable en materia de control de emisiones atmosféricas procedentes de equipos de combustión. Se realizan comprobaciones y verificaciones periódicas por parte de los organismos de control autorizados, de los valores límite de emisión sobre los focos que canalizan las emisiones procedentes de los equipos de combustión (calderas de calefacción y calderas de vapor) sometidos a control según la legislación vigente. Durante los controles periódicos se comprueba el cumplimiento de los valores límites de emisión establecidos para los parámetros exigidos en cada caso (por ejemplo: CO, NOx, SO<sub>2</sub> u opacidad).

Asimismo, el modelo de distribución nocturna contempla el suministro del producto a las tiendas por la noche, cuando los niveles de emisión sonora son más restrictivos que durante el horario diurno. Además, hemos desarrollado un Protocolo para Equipos de Descarga en donde se hace referencia a la minimización de los ruidos durante dicha operativa.

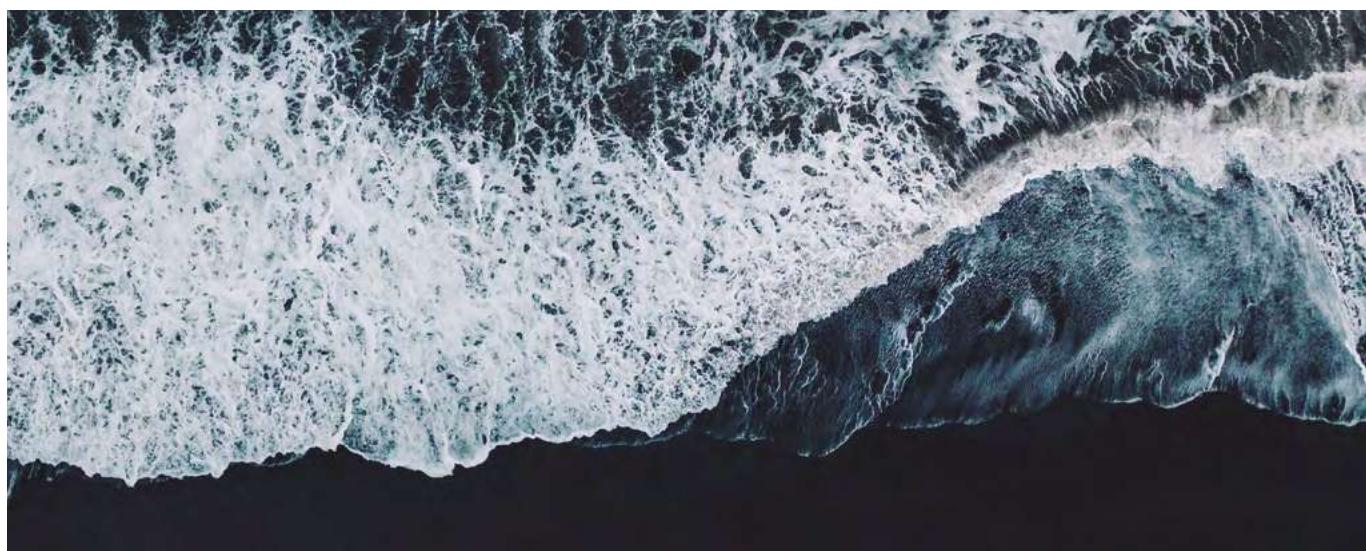
(3) Consumo eléctrico de los puntos de recarga de vehículos eléctricos de los servicios centrales del Grupo, centros logísticos y fábricas propias. Para algunos centros el consumo de enero 2021 ha sido estimado.

### 3.1.3. Nuestro enfoque en la gestión del agua

El agua constituye uno de los recursos más valiosos para garantizar la sostenibilidad del planeta y de quienes lo habitamos. Somos conscientes de su importancia crítica para la vida y para casi todas las actividades humanas, y a la vez somos conscientes de su fragilidad y escasez en

condiciones adecuadas para cubrir las necesidades de muchas personas y ecosistemas a lo largo del mundo.

Nuestra cadena de suministro utiliza el agua en el cultivo de algodón y de otras fibras, así como en los procesos húmedos para fabricar las prendas (lavandería, tintorería y estampación). Por ello, dedicamos importantes esfuerzos a garantizar el cumplimiento, mejora y fortalecimiento de los compromisos medioambientales de nuestra cadena de suministro.

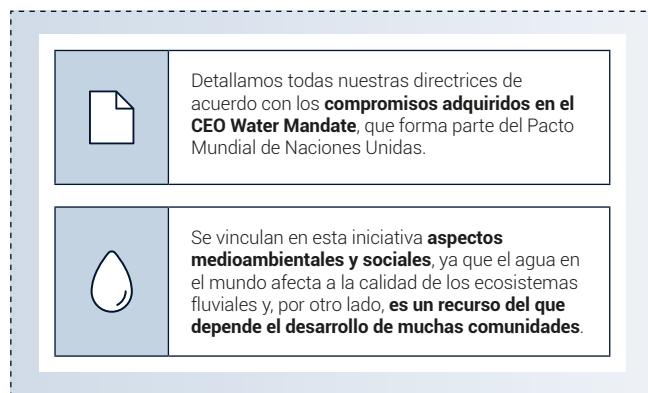




*Buscamos constantemente procesos innovadores para un uso responsable y sostenible del agua.*

## a) Estrategia Global de Gestión del Agua

La Estrategia Global de Gestión del Agua constituye la hoja de ruta que nos permite colaborar con todos nuestros grupos de interés en la gestión sostenible y racional del agua a lo largo de toda nuestra cadena de valor.



Buscamos constantemente procesos innovadores para un uso responsable y sostenible del agua que nos permite ser más eficientes y, a la vez, reduce nuestro impacto medioambiental y protege los hábitats marinos y de agua dulce.

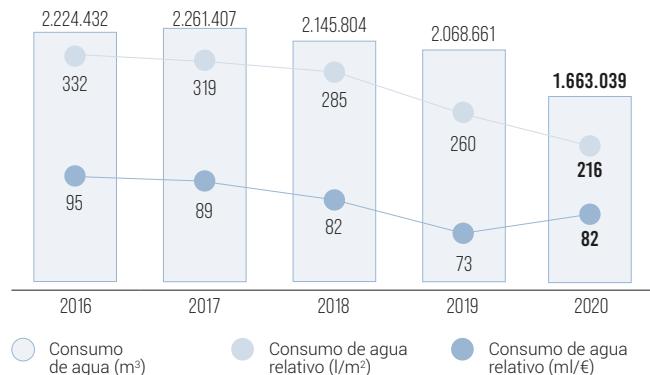
## b) Consumo

Con nuestra actividad, consumimos un total de 1.663.039 m<sup>3</sup> de agua en nuestras sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias<sup>(4)</sup>. Contabilizamos nuestro consumo a través de mediciones directas y registros de los recibos de las redes públicas de abastecimiento. Los indicadores descritos sobre consumo de agua se han visto afectados por el cierre de nuestras tiendas y sedes durante varios meses por la crisis sanitaria. En 2020, hemos reducido el consumo relativo de agua por m<sup>2</sup> en un 17% en nuestras sedes corporativas, fábricas propias, centros logísticos y tiendas propias, respecto al consumo del año anterior.

En nuestras instalaciones, el mayor consumo de agua se realiza en usos domésticos, fundamentalmente limpieza y

sanitarios, garantizando su vertido a redes de saneamiento municipales. En el ámbito industrial, el agua es destinada principalmente a la generación de vapor y la refrigeración industrial en ciclo cerrado, donde se utilizan sistemas de recirculación. Dado que los sistemas de refrigeración son en ciclo cerrado, permite estimar que el agua vertida es igual al agua consumida. Los vertidos de aguas residuales de todas las instalaciones se realizan a las redes de saneamiento correspondientes. En Inditex, el consumo de agua no impacta en hábitats protegidos.

### CONSUMO DE AGUA (m<sup>3</sup>)



## c) Iniciativas en operaciones propias

Para poder reducir nuestro consumo de agua y mejorar su reutilización, incorporamos, en la planificación de los nuevos proyectos, tanques de tormenta para la recuperación de agua de la cubierta para riego, limpieza viaria y otros servicios. En 2020 hemos recuperado 24.742 m<sup>3</sup> de agua en nuestros centros en Cerdanyola, Arteixo y Lelystad.

La instalación de Indipunt en Narón dispone de tecnología avanzada que permite reutilizar el 100% del agua para riego de jardines y fluxores de sanitarios, alcanzando ahorros significativos de consumo de agua en las instalaciones de Indipunt. Este proyecto de recuperación de agua constituye el primer proyecto de estas características aprobado en Galicia, tras haber pasado con éxito los severos controles establecidos por la Administración Pública.

(4) El consumo de tiendas propias ha sido calculado a partir del gasto contable por tienda. Se ha utilizado el precio medio específico de 20 mercados. Para el resto de mercados se ha utilizado el promedio de m<sup>3</sup>/m<sup>2</sup> por cadena.

## d) Iniciativas en la cadena de suministro

### Colaboración con ZDHC y con el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales de China (IPE)

Inditex promueve junto a ZDHC (Zero Discharge of Hazardous Chemicals, por sus siglas en inglés) y otros retailers un cambio de paradigma en la industria textil sentando las bases para una gestión sostenible de los productos químicos. Colaboramos con nuestros proveedores para publicar los resultados de los análisis de aguas residuales obtenidos en las evaluaciones Green to Wear en la plataforma ZDHC Gateway.

 Más información en el capítulo 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

Es importante señalar nuestra colaboración con el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales de China (IPE) para la mejora de la gestión ambiental de la cadena de suministro de China y la divulgación de los resultados de los análisis de sus aguas residuales en la página web del IPE. Más allá de las fábricas textiles, hemos incluido a los proveedores ascendentes como proveedores de productos químicos y plantas centralizadas de tratamiento de efluentes.

En 2020, el IPE ha situado a Inditex en el top 4 de 582 marcas y en el top 3 del sector textil en su Índice de Transparencia de la Información Corporativa (CITI).

### Otras colaboraciones

El agua es un recurso fundamental en la industria textil y en Inditex estamos comprometidos con su consumo responsable. Asegurar que las comunidades tienen agua potable es esencial para el desarrollo social y la fortaleza económica, además de para la salud y seguridad.

Por todo ello, colaboramos desde 2015 con Water.org para mejorar el acceso a agua potable y saneamiento de personas con recursos escasos. En 2020, hemos suscrito un nuevo acuerdo cuatrienal, dotado con 6 millones de dólares (5,2 millones de euros), para el desarrollo del programa *Empowering women and families with access to water and sanitation*. En virtud de este programa, se proporcionará acceso a agua potable y saneamiento para más de 2,3 millones de personas vulnerables en Bangladés, Camboya e India.

 Más información de la colaboración con Water.org en el capítulo 4.2. Inversión en la comunidad de esta Memoria Anual.



**El objetivo de la colaboración con Water.org es incrementar el acceso a agua potable y saneamiento a partir de la provisión de microcréditos a mujeres en países en vías de desarrollo.**

### DATOS 2015-2020



A partir de la contribución de **6 millones de dólares** (5,2 millones de euros) por parte de Inditex, se ha conseguido movilizar 168 millones de dólares de capital adicional que han permitido la concesión de 366.000 microcréditos.



**1,5 millón de personas** han mejorado sus condiciones de salud en Bangladés y Camboya durante el periodo 2015-2020.

### 3.1.4. Nuestro enfoque sobre biodiversidad

En Inditex estamos comprometidos con la protección y el desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales.

Nuestra Estrategia de Biodiversidad se basa en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas. Su objetivo principal es proteger la biodiversidad en todos los niveles de nuestra actividad y servir de guía para que nuestras decisiones de negocio atiendan a criterios éticos y medioambientales.





## a) Iniciativas relacionadas con la biodiversidad

Nuestro trabajo en el ámbito de la biodiversidad está estrechamente relacionado con nuestras acciones para reducir el consumo de energía y mejorar la calidad del agua.

Asimismo, prestamos especial atención a las materias primas que escogemos para elaborar nuestros productos, ya que esas decisiones tienen un impacto directo en la biodiversidad.



Más información en el capítulo 3.3. *Sostenibilidad de nuestros productos* de esta Memoria Anual.

Por otra parte, en el marco de nuestra Estrategia de Biodiversidad y nuestra Política de Productos Forestales, aprobada en marzo de 2014, participamos en distintas iniciativas relacionadas con la conservación forestal en colaboración con diversas instituciones.



## INICIATIVAS DESTACADAS



### COLABORACIÓN CON LA XUNTA DE GALICIA Y EL CENTRO DE INVESTIGACIÓN FORESTAL DE LOURIZÁN

En el marco de nuestra estrategia forestal, colaboramos en el programa de mejora genética de las principales especies forestales de Galicia.



### ASOCIACIÓN FORESTAL DE GALICIA

En 2020, Inditex firmó un convenio con la Asociación Forestal de Galicia para la restauración ambiental de áreas forestales que se hayan visto afectadas por incendios forestales, se encuentren degradadas o que hayan sido gravemente dañadas por catástrofes naturales y sobre las que se necesite actuar para evitar su abandono.

El objetivo de las tareas de restauración es:

- Impedir la erosión y mantener la fertilidad de los suelos.
- Procurar una distribución eficiente del agua en el área de restauración, adaptando los elementos técnicos, las infraestructuras y las actuaciones sobre el suelo para facilitar la disponibilidad de agua.
- Optimizar la capacidad de absorción de CO<sub>2</sub> por el arbolado introducido en las áreas objeto de restauración.
- Preservar la biodiversidad existente en el área de intervención.
- Contemplar la conectividad y la recuperación de la movilidad de la fauna.
- Considerar el riesgo de plagas y enfermedades.
- Planificación de acuerdo con los factores de riesgo de incendio forestal.

### MONTE DEMOSTRATIVO PICO SACRO

Continuamos trabajando para que el Monte Demostrativo Pico Sacro sea un modelo de sumidero biológico de carbono y que, a su vez, se utilice como laboratorio divulgativo de silvicultura. La iniciativa busca también apoyar a silvicultores gallegos, transfiriendo los aprendizajes del proyecto y definiendo y publicando indicadores ambientales para la absorción de CO<sub>2</sub> en colaboración con *Forest Stewardship Council* (FSC) en España y la Asociación Forestal de Galicia. Entre las principales actividades desarrolladas cabe destacar:

- Jornadas formativas y videotutoriales sobre podas y tratamientos de frondosas y coníferas.
- Plantaciones mejoradas de cerezo.
- Poda de castaños, nogales y robles americanos.
- Desbroce y escarda en la superficie de plantación para eliminar vegetación de competencia.
- Labores de mantenimiento y reposición de marras de vegetación autóctona en las áreas de conservación.

Se estima que, con las nuevas plantaciones, a 31 de enero de 2021 las absorciones de CO<sub>2</sub> en el arbolado alcanzarán en 30 años la cifra de 730 toneladas<sup>(1)</sup> (683 toneladas a 31 de enero de 2020).

Además, el Monte Demostrativo cuenta con el certificado FSC ampliado a servicios del ecosistema para carbono y biodiversidad, siendo el primero en España de tipo SLIMF (*Small and Low Intensity Managed Forests*) de pequeña superficie en conseguirlo.

(1) Datos estimados a partir de la calculadora de absorciones ex ante de dióxido de carbono de las especies forestales españolas, recomendada por la Oficina Española de Cambio Climático.

“ Inditex cuenta con una política de bienestar animal que incluye estándares éticos en el uso de productos de origen animal conforme a las Cinco Libertades del bienestar animal.



## b) Bienestar animal

Inditex cuenta con una política de bienestar animal que incluye estándares éticos en el uso de productos de origen animal conforme a las Cinco Libertades del bienestar animal para el trato ético y responsable de los animales y ha sido desarrollada en colaboración con la Humane Society of United States (HSUS).

Todos los componentes de origen animal en los artículos comercializados por nuestras marcas deben proceder de animales tratados de forma ética

y responsable. No utilizamos pieles ni productos que provengan de animales sacrificados exclusivamente para comercializar sus pieles, conchas, astas, huesos, pluma, plumón o cualquier otro material, ni cosméticos testados en animales.

En este sentido, y en línea con nuestros compromisos con entidades como *People for the Ethical Treatment of Animals* (PETA) o *Fur Free Alliance*, no comercializamos ningún producto de lana de angora, hemos eliminado el mohair desde la pasada campaña Primavera-Verano de 2020 y no empleamos tampoco piel de pelo.



# Alineación con *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)*

## 3.2. Alineación con Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

CAMBIO CLIMÁTICO  
SISTEMAS DE GESTIÓN  
Y CONTROL DE RIESGOS

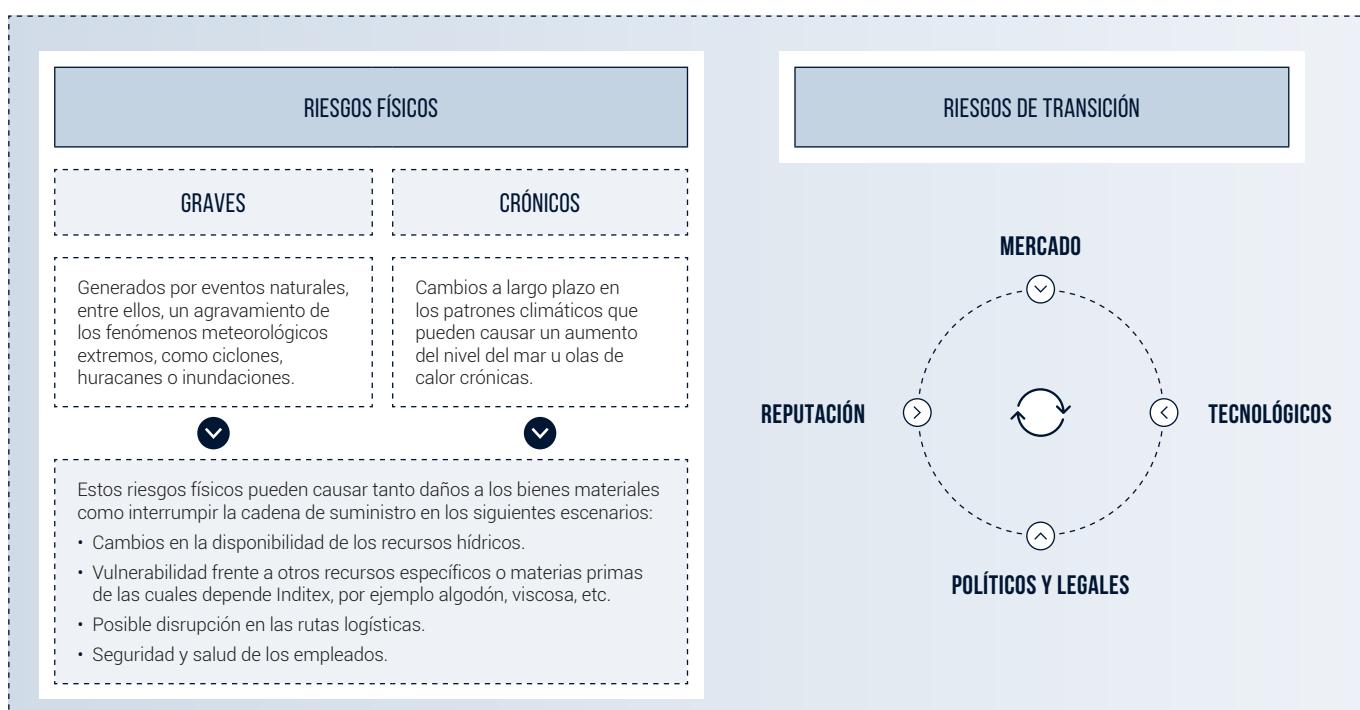


En 2020 hemos mostrado nuestro apoyo al *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* y nos hemos comprometido a incorporar sus recomendaciones para aportar una mayor transparencia sobre los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para nuestra Compañía.

A raíz de este compromiso, Inditex creó en 2019 un grupo de trabajo multidisciplinar con la misión de analizar, gestionar y adaptar nuestro marco de divulgación y de gestión del clima a las recomendaciones del TCFD. Durante el año 2020, el grupo de trabajo TCFD ha avanzado en esta misión, evaluando la situación de partida de Inditex respecto a las recomendaciones e identificando las áreas de foco para los próximos años. La presente Memoria Anual del Grupo, relativa al Ejercicio 2020 incorpora por primera vez un capítulo y un índice de TCFD.

### Introducción a las recomendaciones del TCFD

Liderado por Michael Bloomberg, el *Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* nació en 2015 a petición de los líderes del G20. Tal y como podemos observar en el diagrama a continuación, el TCFD va más allá de la comprensión tradicional de los riesgos relacionados con el clima que típicamente hacen referencia a los impactos físicos que resultan de eventos climáticos extremos, e incluye los riesgos de transición, así como los riesgos y oportunidades asociados con el paso a una economía baja en carbono.





Las recomendaciones del TCFD se estructuran alrededor de cuatro de las áreas de referencia para la gestión empresarial de las organizaciones (gobernanza, estrategia, gestión de riesgos y objetivos y métricas), y construyen el marco de información que puede ayudar a los inversores y a otros grupos de interés a entender cómo abordar el cambio climático desde la perspectiva de negocio. Dentro de cada una de estas áreas, se incluyen entre dos y tres aspectos recomendables a la hora de reportar en lo relativo a la descripción de procesos, medidas y objetivos.



El desempeño del Grupo Inditex está expuesto al potencial impacto financiero del cambio climático en sus diferentes manifestaciones de riesgos físicos. Estos pueden ser crónicos, catastróficos, o de transición -políticos, legales, tecnológicos y de mercado-. En este sentido, en 2021 el grupo de trabajo está avanzando en la integración de estas recomendaciones en el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos de la Compañía, así como en el desarrollo de escenarios climáticos que evalúen el impacto financiero de los riesgos climáticos físicos y de transición.

Asimismo, en su avance decidido hacia los más exigentes estándares de sostenibilidad y cambio climático, el Grupo ha establecido unos ambiciosos objetivos de reducción de emisiones aprobados por *Science Based Target Initiative (SBTi)*.

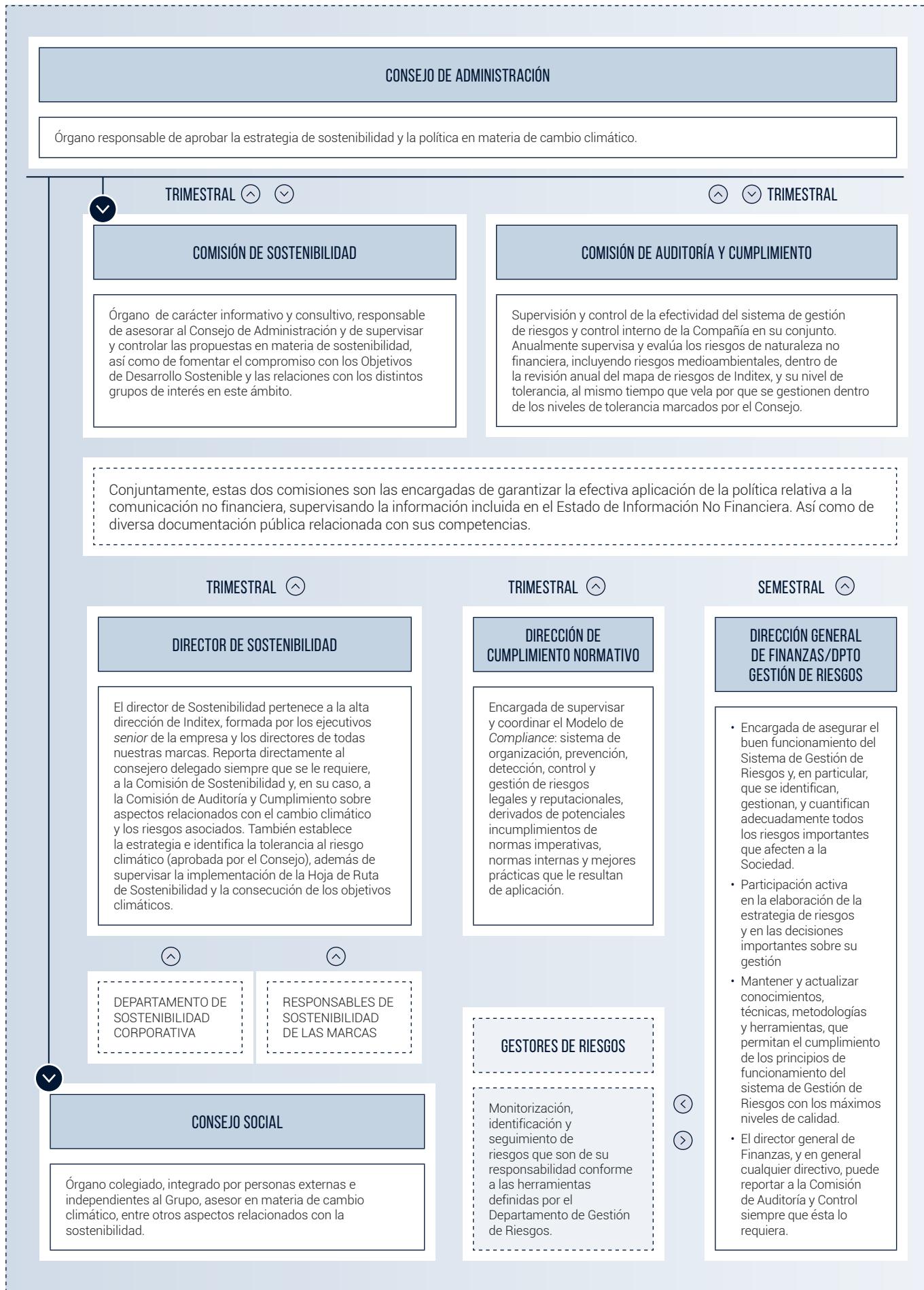
El objetivo es reducir nuestras emisiones de alcance 1 y 2 en un 90% y reducir en un 20% las de alcance 3 (en la categoría de cadena de suministro), ambas para el periodo 2018-2030, con el propósito último de alcanzar las cero emisiones netas en 2050.

Más información sobre estos objetivos, iniciativas y proyectos en los capítulos 3.1. Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor, 2.8. Circularidad; y 3.3. Sostenibilidad de nuestros productos. de esta Memoria Anual.

### 3.2.1. Gobernanza climática

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la aprobación de los planes estratégicos de la Compañía, que integra la Hoja de Ruta de Sostenibilidad que conducirá a Inditex a ser una compañía de cero emisiones netas en 2050. Para ello, el Consejo de Administración realiza, de manera trimestral, el seguimiento del cumplimiento de los objetivos incluidos en el Plan Estratégico, analizando, entre otros, los indicadores relacionados con la sostenibilidad. La Sostenibilidad, y en particular el cambio climático, es un factor siempre presente en nuestro modelo de negocio y en nuestros procesos de decisión. Este hecho queda patente con la creación, en 2019, de la Comisión de Sostenibilidad como comisión delegada del Consejo de Administración..

La Gobernanza climática del Grupo Inditex es una responsabilidad compartida a todos los niveles de la organización, tal y como se puede observar en la infografía a continuación:



## 3.2.2. Estrategia

### Nuestro enfoque en descarbonización

En 2019 nos convertimos en uno de los miembros fundadores del *Fashion Pact* para impulsar la sostenibilidad medioambiental de los sectores textil y moda y cuyo objetivo es que la industria alcance cero emisiones netas en 2050. En Inditex estamos trabajando para ser parte activa de esta transición y estamos orientando nuestra estrategia para alinearse a esta meta. En este sentido, destaca nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, que recoge los hitos y compromisos que nos hemos marcado hasta 2025, además de acciones destinadas a alcanzar nuestro objetivo a largo plazo.

 Más información en el capítulo 3.1. *Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor*.

Con el fin de desarrollar una estrategia resiliente que permita lograr las cero emisiones netas, es necesario aplicar un enfoque holístico que implique el análisis de escenarios climáticos futuros, así como la identificación de los riesgos y oportunidades asociados. Debido a la magnitud temporal y natural del desafío que representa el cambio climático, estos riesgos y oportunidades se han evaluado a corto (0-5 años), medio (5-10 años) y largo (más de 10 años) plazo.

### Análisis de escenarios

Para avanzar en esta línea, desde el año 2019 se realizan análisis preliminares de riesgos físicos del cambio climático bajo dos escenarios climáticos –el escenario RCP 8.5 y el escenario RCP 2.6<sup>(1)</sup>– siguiendo las recomendaciones del TCFD. Este análisis de riesgos físicos arrojó resultados sobre el impacto que el cambio climático puede tener en las condiciones de producción y distribución de nuestros productos en las diferentes regiones en las que operamos. El objetivo de este primer análisis era evaluar la resiliencia de nuestro modelo de negocio bajo distintos escenarios climáticos, y obtener una primera estimación sobre cuál sería el impacto de estos riesgos climáticos sobre nuestro modelo a medio y largo plazo.

El análisis cubrió más de 11.000 localizaciones de distinta tipología a lo largo de todas las etapas de nuestra cadena de valor, incluyendo varias materias primas naturales. De este modo, se evaluó el riesgo climático en base a la probabilidad y el nivel de preparación del Grupo para hacerles frente. Los resultados, que en esta primera fase fueron cualitativos, nos permiten clasificar el riesgo en cinco categorías de impacto por tipología de riesgo en cada región y etapa de la cadena de valor.



(1) AR5, Informe de síntesis, Grupo Intergubernamental de expertos sobre el cambio climático (IPCC), disponible aquí: [https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/SYR\\_AR5\\_FINAL\\_full\\_es.pdf](https://www.ipcc.ch/site/assets/uploads/2018/02/SYR_AR5_FINAL_full_es.pdf).

## RIESGOS DE CAMBIO CLIMÁTICO

RIESGO	DESCRIPCIÓN	GESTIÓN DEL RIESGO	TIPO DE IMPACTO	ETAPA	HORIZONTE TEMPORAL
<b>Disponibilidad y precio de materias primas naturales</b>	El algodón es la materia prima más utilizada en la confección de nuestras prendas. El estrés hídrico y las precipitaciones extremas pueden afectar a la capacidad de producción de esta materia prima, especialmente en algunas de las principales regiones productoras.	Apostamos decididamente por el algodón de cultivo ecológico u orgánico, con prácticas más sostenibles que incluyen una menor utilización de agua y que utilizan únicamente semillas no modificadas genéticamente. Nuestro compromiso se concreta en el ambicioso objetivo de emplear el 100% de algodón reciclado o de origen más sostenible en 2025.			Medio plazo
<b>Interrupción de las operaciones</b>	Como resultado de eventos climáticos agudos y catástrofes naturales como inundaciones, incendios, ciclones, etc. las operaciones clave de los procesos de negocio y de transporte podrían verse interrumpidas o paralizadas. Estos eventos podrían afectar también a las infraestructuras críticas del grupo, tales como los centros y las plataformas logísticas.	Inditex cuenta con sistemas de contingencia técnicos que reducirían las consecuencias de una interrupción o parada. Adicionalmente, se dispone de mecanismos de revisión continua que, junto a las pólizas de seguro, cubrirían el lucro cesante y los gastos derivados. En el caso concreto de los centros logísticos, estos han sido configurados de forma que podrían asumir capacidad de almacenamiento y reparto de otros centros ante una situación de contingencia provocada por eventos climáticos extremos.	 		Medio plazo
<b>Aumento en los costes operativos de nuestras tiendas</b>	Inditex cuenta con más de 6.800 tiendas en todo el mundo. El aumento generalizado de las temperaturas afectará a buena parte de nuestras tiendas, especialmente en ciertas localizaciones. Según los escenarios climáticos estudiados, las necesidades energéticas en relación a la climatización de nuestros locales aumentarán de manera considerable, incrementando así los costes energéticos asociados.	La ecoeficiencia es una prioridad en todas las instalaciones del Grupo, y para ello se realizan importantes inversiones en esta materia. Se trata de un aspecto esencial en el diseño de nuestras tiendas, y así hemos conseguido que todas sean ecoeficientes en 2020. Para ello, contamos con el <i>Manual de Tienda Ecoeficiente</i> , que tiene como propósito asegurar el cumplimiento de los requisitos de eficiencia y sostenibilidad. Las medidas de ecoeficiencia implementadas en nuestras tiendas propias nos han permitido conseguir importantes ahorros eléctricos, especialmente, en los sistemas de climatización, dado que estos pueden lograr un rendimiento y eficiencia energética al menos un 20% mejor en comparación a los equipos convencionales.			Medio plazo

## Tipo de impacto



Incremento en los costes de producción



Aumento del coste de capital



Incremento de costes operativos



Lucro cesante por disminución de las ventas



Retrasos e interrupciones de la cadena de suministro

## Etapas de la cadena de valor



## Oportunidades derivadas del cambio climático

El posicionamiento en cuanto a sostenibilidad del Grupo y la definición de hitos a largo plazo nos está permitiendo, a su vez, potenciar las oportunidades asociadas a una transición a una economía de cero emisiones. De este modo, y utilizando la eficiencia de recursos, la energía renovable, la eficiencia energética y el desarrollo de nuevos productos como palancas para generar valor y ventaja competitiva, se podría paliar nuestra exposición a los riesgos físicos.

En este sentido, en Inditex mantenemos un enfoque innovador en toda nuestra cadena de valor que promueve la sostenibilidad y la circularidad, y que lleva a cabo acciones y compromisos para reducir nuestro impacto global en el medioambiente. Estas acciones y compromisos se desarrollan en diferentes líneas de actuación relacionadas con la gestión energética, la economía circular, la protección de la biodiversidad mediante el desarrollo y uso de fibras más sostenibles, así como la gestión de los impactos en la cadena de suministro. Hemos desarrollado el estándar *Join Life*, que identifica las prendas confeccionadas con las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente. Además, nuestro estándar *Green to Wear* fomenta el comportamiento medioambiental sostenible en nuestra cadena de suministro, promoviendo las mejores prácticas en la fabricación y fomentando la eficiencia de los recursos y la reducción y correcta gestión de los residuos.

 Más información sobre estos objetivos, iniciativas y proyectos en los capítulos 3.1. *Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor*; 2.8. *Circularidad*; 3.3. *Sostenibilidad de nuestros productos*; y 3.4. *Gestión sostenible de la cadena de suministro* de esta Memoria Anual.

### 3.2.3. Gestión de riesgos

Inditex cuenta con un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos ("SIGR") que abarca a la totalidad del Grupo.

El SIGR se asienta en la Política de Control y Gestión de Riesgos y en otras normas internas que regulan su gestión y control. La gestión de riesgos en el Grupo es un proceso impulsado por el Consejo de Administración y la alta dirección, que tiene por objeto proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos establecidos en respuesta a los desafíos sociales y medioambientales, aportando a todos los grupos de interés un nivel de garantía adecuado que asegure la protección del valor generado.

Dentro de este marco integrado de control y gestión, existen tres líneas de defensa. Las unidades de negocio funcionan como *primera línea*. El Departamento de Gestión de Riesgos y otras áreas con responsabilidades de gestión y control, ejercen como *segunda línea*. Auditoría Interna actúa como *tercera línea*, supervisando de manera independiente el SIGR y reportando al Consejo de Administración a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

El SIGR comprende todos los riesgos, tanto los financieros como los no financieros. Los factores de riesgo a los que está expuesto el Grupo se clasifican en seis categorías: riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, sociales, de gobierno y medioambientales, incluyendo los relacionados con el cambio climático. Además de los factores de riesgo, la Política de Control y Gestión de Riesgos establece el marco general de gestión estandarizado y sistemático, así como los procesos de identificación, evaluación y priorización de los riesgos. Los riesgos se evalúan en términos de impacto, probabilidad de ocurrencia y nivel de preparación, considerando el riesgo residual tras la adopción de las oportunas medidas de mitigación y control. La gestión de los riesgos derivados del cambio climático se realiza del mismo modo que el resto de los riesgos a los que está expuesto el Grupo.

 Más información en el apartado de *Sistemas de control y gestión de riesgos* del Informe Anual de Gobierno Corporativo del Ejercicio 2020.



## GESTIÓN DE RIESGOS

### CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Aprobación de la Política de Control y Gestión de Riesgos, la cual establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para su gestión.



### COMISIÓN DE AUDITORÍA Y CUMPLIMIENTO

- Supervisión de la función de control y gestión de riesgos, verificando su funcionamiento en base a la política aprobada por el Consejo.
- Evaluación de la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos financieros y no financieros, así como las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.
- Identificación y reevaluación, al menos anual, de los riesgos financieros y no financieros más significativos y su nivel de tolerancia.
- Mapa de Riesgos identificando principales riesgos por categoría, y una evaluación de los mismos en función de su impacto potencial, su probabilidad, y el nivel de preparación del Grupo para hacerles frente.

### ALTA DIRECCIÓN

- Concienciación y sensibilización sobre la importancia del Sistema de Gestión de Riesgos y su valor para todos los grupos de interés del Grupo.
- Definición y validación de funciones, atribuciones y responsabilidades en el marco del Sistema de Gestión de Riesgos.
- Validación de planes de acción y de trabajo derivados del propio proceso de gestión de riesgos, y el seguimiento de actividad
- Fijación del nivel de riesgo que la Sociedad considere aceptable, en función de los objetivos e intereses de la Sociedad y grupos de interés.

### TRES LÍNEAS DE DEFENSA

ANUAL

#### PRIMERA LÍNEA DE DEFENSA

##### UNIDADES DE NEGOCIO

*Reporting* de los riesgos a los que está expuesto el Grupo en sus respectivas áreas de responsabilidad, incluidos los relacionados con la climatología.

TRIMESTRAL

#### SEGUNDA LÍNEA DE DEFENSA

##### GESTIÓN DE RIESGOS / FUNCIÓN DE COMPLIANCE

Encargado de coordinar y actualizar el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos para mantener el máximo nivel de calidad.



#### TERCERA LÍNEA DE DEFENSA

##### AUDITORÍA INTERNA

Supervisa de forma independiente y objetiva el Sistema de Gestión de Riesgos.

“ La gestión de riesgos es un proceso impulsado por el Consejo de Administración y la alta dirección para aportar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos en respuesta a los desafíos sociales y medioambientales.

### 3.2.4. Métricas y objetivos

En Inditex estamos comprometidos activamente con la protección del medioambiente mediante la reducción del impacto de nuestra actividad y a través de acciones que contribuyan a que nuestro planeta se mantenga por debajo del límite de calentamiento global establecido en el Acuerdo Climático de París.

#### Objetivos

Con este fin, Inditex ha establecido unos ambiciosos objetivos de reducción de emisiones aprobados por la Science Based Target Initiative (SBTi), que prevén una reducción de las emisiones de alcance 1 y 2 en un 90% y una reducción de un 20% las de alcance 3 (en la categoría de cadena de suministro), ambas para el periodo 2018-2030. Estos objetivos conforman el primer hito en la ambiciosa estrategia de reducción de emisiones de Inditex, cuyo fin es lograr la descarbonización para 2050.

#### Emisiones Alcance 1, 2 y 3

El conjunto de las acciones de reducción de emisiones puestas en marcha por Inditex ha permitido lograr una reducción del 76% de las emisiones de alcance 1 y 2 desde 2018. Durante el año 2020, hemos continuado trabajando en la mejora de la calidad del cálculo y del reporte de nuestras emisiones de alcance 3.

- i Más información sobre la metodología utilizada para el cálculo de emisiones de gases de efecto invernadero en los *Indicadores de minimización del impacto ambiental en la cadena de valor* de los Anexos de esta Memoria Anual. Más información sobre el desglose de las emisiones en base a las categorías que establece el GHG Protocol en el capítulo 3.1. *Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor*.



	2018	2019	2020	% VARIACIÓN 2018-20
<b>ENERGÍA</b>				
<b>ELECTRICIDAD</b>				
Consumo global (MWh)	1.865.074	1.807.556	1.206.543	-35%
% Renovables	45%	63%	81%	81%
<b>GAS NATURAL (MWh)</b>	<b>103.724</b>	<b>84.627</b>	<b>63.905</b>	<b>-38%</b>
<b>DIESEL (MWh)</b>	<b>329</b>	<b>764</b>	<b>256</b>	<b>-22%</b>
<b>Emisiones (tCO<sub>2</sub>e)</b>				
<b>ALCANCE 1 Y 2</b>				
Alcance 1	21.055	17.311	12.986	-38%
Alcance 2 Location-Based	766.968	750.638	472.510	-38%
Alcance 2 Market-Based	486.957	332.789	108.006	-78%
<b>TOTAL ALCANCE 1 Y 2 LOCATION-BASED</b>	<b>788.023</b>	<b>767.950</b>	<b>485.496</b>	<b>-38%</b>
<b>TOTAL ALCANCE 1 Y 2 MARKET-BASED</b>	<b>508.012</b>	<b>350.101</b>	<b>120.992</b>	<b>-76%</b>
<b>ALCANCE 3</b>	-	<b>20.151.227</b>	<b>14.888.172</b>	-
<b>Métricas relevantes</b>				
<b>INGRESOS (€)</b>				
Alcance 1 y 2 Location-Based por €	30	27	24	-21%
Alcance 1 y 2 Market-Based por €	19	12	6	-69%
<b>ÁREA TOTAL (m<sup>2</sup>)</b>				
Alcance 1 y 2 Location-Based por m <sup>2</sup>	105	96	63	-40%
Alcance 1 y 2 Market-Based por m <sup>2</sup>	68	44	16	-77%

Como consecuencia de la actualización metodológica, se han actualizado las categorías reportadas en el año 2019. El total de emisiones de alcance 1+2+3 del año 2019 fue de 20.501KT CO<sub>2</sub>eq (frente a las 20.530 KT CO<sub>2</sub>eq reportadas en la anterior Memoria Anual).

Los indicadores descritos sobre emisiones se han visto afectados por el cierre de nuestras tiendas y sedes durante varios meses a lo largo del año, así como por el fomento del teletrabajo, debido a la crisis sanitaria de la covid-19.

## Mecanismos para incentivar la descarbonización

### Retribución variable

En Inditex contamos con mecanismos internos para incentivar las acciones de descarbonización en la compañía. En línea con nuestros valores de transparencia, orientación a resultados y sencillez, vinculamos la retribución variable de nuestras personas con los objetivos de la Compañía y con los compromisos en materia de sostenibilidad para todos los empleados.

La percepción de la retribución variable anual de Inditex está vinculada al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad.

En concreto, en el ejercicio social 2021, el peso de los objetivos de sostenibilidad en la retribución variable total es, al menos, el 15%.

Adicionalmente, Inditex cuenta con un incentivo a largo plazo para el periodo 2019-2023 dirigido a miembros del equipo directivo y otros empleados. Este incentivo incluye, entre otros criterios de sostenibilidad, una reducción del ratio de emisiones de gases de efecto invernadero en operaciones propias respecto al volumen de ventas total del Grupo. Este índice tiene un peso máximo del 10% sobre el conjunto.

### Etiquetado Join Life

A través del etiquetado *Join Life*, identificamos todas aquellas prendas que se caracterizan por estar compuestas por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente. Este estándar nos permite avanzar en el objetivo de reducir nuestro impacto e incrementar progresivamente el nivel de demanda de criterios de sostenibilidad en nuestras prendas. En 2020, el 38% de nuestros productos fueron *Join Life*, y todas nuestras cadenas cuentan con una variable ligada a objetivos asociados a este etiquetado.



Más información en el capítulo 3.3. Sostenibilidad de nuestros productos de esta Memoria Anual.

Nuestro compromiso en la lucha contra el cambio climático ha sido reconocido por tercer año consecutivo, con la categoría *Leadership A-* en el índice *CDP Climate Change*. Esta lista integra a empresas que cumplen los máximos criterios de *Carbon Disclosure Project* en cuanto a estrategia,

objetivos y acciones relativos a los riesgos y oportunidades del cambio climático. Asimismo, Inditex figuró en el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones como líder en la sección medioambiental, demostrando ser una de las empresas del sector *retail* con mejor desempeño en este ámbito.



## Próximos desarrollos

Entre las áreas principales que trabajaremos en los próximos meses se incluyen la formalización del proceso de supervisión y control de riesgos y oportunidades climáticos para asegurar la continuidad y el apoyo del Consejo de Administración.

Apalancándonos en la labor realizada hasta ahora, abordaremos la formalización de procesos y la cuantificación del impacto financiero asociado con los riesgos y oportunidades climáticas identificadas en el corto, medio y largo plazo. Asimismo, extenderemos la

utilización del Sistema Integrado de Gestión de Riesgos para que sea utilizado también como una herramienta detallada de los riesgos climáticos de Inditex, y de los procesos de gestión asociados.

Desde el punto de vista de riesgos físicos, se profundizará el análisis de escenarios ya realizado. Y desde el punto de vista de riesgos y oportunidades de transición, se iniciará un análisis de escenarios climáticos. Ambas actividades se llevarán a cabo con una institución científica de renombre.



# Sostenibilidad de nuestros productos

# 3.3. Sostenibilidad de nuestros productos



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

SOSTENIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS;  
MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL;  
PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES;  
RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



## 3.3.1. Diseño

La puesta en el mercado de una nueva prenda lleva consigo un proceso de diseño y un proceso de elaboración. La inspiración y la creatividad son vitales a la hora de diseñar. En este sentido, consideramos que la elección de las distintas materias primas para la fabricación de un artículo y la mejora de su ciclo de vida, ya sea proporcionando mayor durabilidad o facilitando su reciclabilidad, tienen suma relevancia en el proceso de diseño.

### Formación

La circularidad significa, en particular en la etapa de diseño, diseñar para reducir los residuos en cada etapa del desarrollo y ampliar el ciclo de vida de un producto. Así se facilita un mejor abastecimiento y elección de materiales, facilitando el cuidado y la reparación del producto y creando al mismo tiempo mayores oportunidades para la reutilización y el reciclaje.

Contamos con un **programa de formación** para ayudar a nuestros diseñadores a integrar aún más la circularidad en sus tareas diarias. Esta formación incluye diferentes módulos:

- Visión de la sostenibilidad
- Materias primas sostenibles
- Procesos húmedos sostenibles
- Herramientas de trazabilidad y sistemas corporativos
- Diseño circular por tipo de prenda

Durante el 2020 hemos llevado a cabo las formaciones programadas para asegurarnos que nuestros diseñadores se hayan formado en los Principios de la Economía Circular, en línea con el compromiso adquirido con la *Global Fashion Agenda*.



*En 2020 hemos alcanzado nuestro compromiso de formar a todos los diseñadores del Grupo en los Principios de la Economía Circular.*



*La sostenibilidad está integrada desde las primeras etapas del diseño de nuestros productos.*

## Evaluación del artículo

La supervisión de nuestros artículos y el cumplimiento de los estándares es un proceso que en Inditex abordamos desde la fase del diseño, al tratarse del momento de tomar decisiones como la elección de materias primas, de importancia crítica para las etapas posteriores de fabricación. En este sentido, y para garantizar que nuestros artículos son seguros ya desde este momento, entregamos a nuestros proveedores información detallada acerca del diseño del artículo, de las materias primas escogidas (tejidos, hilos de costura y entretelas) y de los accesorios (botones, cremalleras o apliques), así como de los procesos de fabricación que deben emplearse o las dimensiones que deben tener, si los hay, los cordones o cuerdas corredizas.

 Más información sobre nuestros estándares de Salud y Seguridad en el apartado 3.3.4. *Salud y seguridad de nuestros productos* de esta Memoria Anual.

## 3.3.2. Elección de los materiales

La elección de los materiales es una pieza clave del proceso de diseño. Siguiendo los principios de nuestra Política de Sostenibilidad y de nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad, una de nuestras prioridades es impulsar el uso de fibras más sostenibles, que tienen un mejor desempeño ambiental y suponen un consumo más eficiente de los recursos.

Además, nuestra Estrategia de Biodiversidad, que se basa en los principios de la Convención para la Diversidad Biológica de Naciones Unidas, y la Política de Productos Forestales recogen nuestro compromiso con la conservación de la naturaleza y los ecosistemas forestales. Así, prestamos especial atención a las materias primas que escogemos para elaborar nuestros productos, ya que esas decisiones tienen un impacto directo en la biodiversidad y en el uso de los recursos naturales.

 Más información en el capítulo 3.1. *Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor* de esta Memoria Anual.

### ELECCIÓN DE MATERIALES

LA ELECCIÓN DE LOS MATERIALES ES UNA PIEZA CLAVE DEL PROCESO DE DISEÑO Y PERMITE LA ALINEACIÓN DE ESTA FASE DE LA CADENA DE VALOR CON LOS PRINCIPIOS EN MATERIA DE SOSTENIBILIDAD

¿CÓMO PLANTEAMOS  
NUESTRO CONSUMO  
EN EL FUTURO?

¿QUÉ CONSUMO  
PROMOVEMOS?

¿CUÁNTO CONSUMIMOS?

¿CÓMO MEJORAMOS LA  
CALIDAD DE LOS PRODUCTOS  
QUÍMICOS UTILIZADOS?

INNOVACIÓN

Desarrollo de nuevas materias y tecnologías para mejorar la sostenibilidad de fibras textiles utilizadas:

- Optimización del consumo de materiales vírgenes
- Reciclaje de materias primas

MATERIAS PRIMAS  
SOSTENIBLES

- Algodón
- Fibras artificiales más sostenibles
- Materiales reciclados

MONITORIZACIÓN  
DE CONSUMOS

- Consumo de fibras – naturales, sintéticas y artificiales.
- Consumo de no fibras.

THE LIST, BY INDITEX

Programa pionero y de referencia en el sector textil y del cuero que, mediante la colaboración con la industria química, busca la mejora de la calidad de los productos químicos empleados en la fabricación de artículos.

Nos hemos comprometido a que el 100% del algodón, el poliéster y el lino, que empleemos en nuestros productos sean reciclados o de origen más sostenible en 2025.

Nuestro compromiso nos ha permitido alcanzar los siguientes resultados relativos a las toneladas de materias primas más sostenibles utilizadas en las prendas puestas a la venta y que cuentan con objetivos a 2025.

**DURANTE ESTE AÑO HEMOS SEGUIDO TRABAJANDO PARA:**

**Aumentar el uso de materias primas sostenibles** como el algodón sostenible y las fibras recicladas.

**Capacitar a nuestra cadena de suministro** para gestionar sus recursos de manera responsable.

Utilizar fuentes sostenibles en nuestro **mobiliario de madera** y en nuestros **productos de papel**.

MATERIA PRIMA	TONELADAS 2020	TONELADAS 2019	TONELADAS 2018	VARIACIÓN 2020-2019 (%)	VARIACIÓN 2019-2018 (%)
ALGODÓN MÁS SOSTENIBLE (ORGÁNICO, BCI Y RECICLADO)	73.874	38.676	18.851	91%	105%
POLIÉSTER RECICLADO	9.594	5.332	1.881	80%	183%
LINO SOSTENIBLE	1.245	1.813	266	-31%	581%
VISCOSA Y OTRAS FIBRAS CELULÓSICAS MÁS SOSTENIBLES	8.379	6.692	3.178	25%	111%

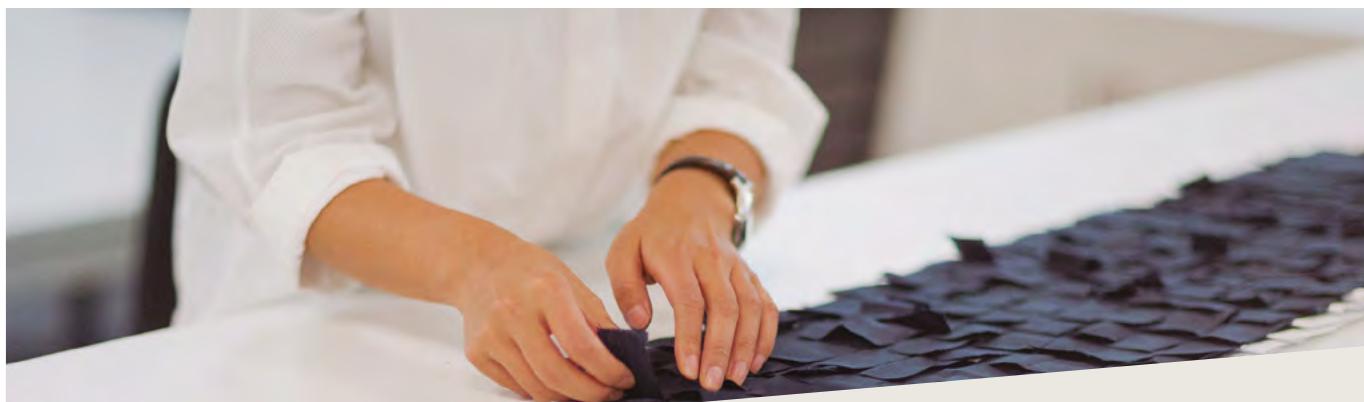
*En 2020, el consumo de materias primas más sostenibles representa un 21% sobre el total de consumo de materias primas.*



## a) Innovación

Para avanzar en el cumplimiento de los objetivos fijados, durante el ejercicio 2020 hemos continuado promoviendo la innovación para el desarrollo de nuevas materias y tecnologías que mejoren la sostenibilidad de las fibras textiles utilizadas, centradas tanto en la optimización del consumo de materiales vírgenes, como en su posterior reciclaje.

Este año hemos continuado impulsando diversas líneas de colaboración, tanto con instituciones de reconocido prestigio del ámbito académico, como con organizaciones locales e internacionales, con el objetivo de avanzar en el desarrollo sostenible de los materiales que utilizamos en nuestra cadena de valor.



### **Sustainability Innovation Hub**

La innovación está presente desde el primer momento de conceptualización de nuestros artículos, con especial hincapié en la búsqueda y desarrollo constante de nuevas materias primas y fibras más sostenibles. En esta línea hemos puesto en marcha la iniciativa *Sustainability Innovation Hub* que consiste en una plataforma de innovación abierta basada en la vigilancia tecnológica colaborativa en la que los ámbitos clave estratégicos son:

- Circularidad de la materia prima
- Mejora de la disponibilidad de las materias primas sostenibles
- Trazabilidad de las mismas
- Origen renovable

- Desarrollo de nuevas tecnologías y materiales más sostenibles que minimicen las necesidades de agua, energía y uso de productos químicos

Esta plataforma nos permitirá seleccionar aquellas iniciativas que tengan la madurez tecnológica suficiente para evaluar su eficacia mediante pruebas piloto, con el propósito de extender los resultados exitosos a la fase comercial y a la industria en general.

La plataforma está creada para promover importantes impactos relevantes en la estrategia sobre materias primas y/o circularidad del Grupo, asumiendo que es una necesidad para el cumplimiento de nuestros compromisos de sostenibilidad.



#### CARBONO CIRCULAR

También con origen en la iniciativa *Sustainability Innovation Hub*, el objetivo del proyecto es transformar las emisiones de carbono o diferentes fuentes de feedstock de carbono en un recurso para la producción de fibras nuevas para uso textil. La urgencia del cambio climático hace imprescindible el uso de nuevas tecnologías de captura de emisiones de carbono de instalaciones industriales, o syngas generado a partir de cualquier recurso de biomasa (por ejemplo, residuos sólidos urbanos (RSU), residuos industriales orgánicos, residuos agrícolas o residuos textiles).

Esta iniciativa brinda la oportunidad de convertir las emisiones en fibra, con una menor huella de carbono gracias al uso de fuente alternativa al fósil y a la participación directa en la captura de emisiones. Las fibras investigadas son fibras sintéticas como el PET o fibras de acetato.

## b) Materias primas sostenibles

### Algodón

El algodón es la materia prima más utilizada en la confección de nuestras prendas. Por este motivo, apostamos decididamente por el algodón de cultivo ecológico u orgánico, que nos permite mejorar el desempeño ambiental al ser cultivado con prácticas más sostenibles que utilizan únicamente semillas no modificadas genéticamente.

Nuestra apuesta se concreta en colaboraciones con las iniciativas más relevantes a nivel internacional que promueven la sostenibilidad del sector del algodón. Así,

somos miembros de *Textile Exchange*, colaboramos con *Better Cotton Initiative* (BCI) y somos uno de los fundadores de la iniciativa *Organic Cotton Accelerator* (OCA). Además, contamos desde 2017 con un Acuerdo Público-Privado con la Organización Internacional del Trabajo para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de la cadena de suministro de algodón.

 Más información el apartado 2.7.7. *Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas* de esta Memoria Anual.



**Nuestro objetivo: 100% algodón sostenible (orgánico, Better Cotton Initiative y reciclado) en 2025.**

### INICIATIVAS DESTACADAS



#### ALGODÓN ORGÁNICO

El algodón orgánico se basa en la utilización óptima de los recursos naturales, sin emplear productos químicos sintéticos u organismos genéticamente modificados (GMOS) y utilizando solo fertilizantes y pesticidas naturales. Con el uso de este tipo de algodón, la biodiversidad aumenta y los suelos son más fértiles para generaciones futuras.

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

Nuestro objetivo: promocionar el algodón orgánico por sus virtudes medioambientales, llegando en nuestra cadena de suministro hasta el origen de la fibra y fortaleciendo y garantizando su trazabilidad hasta nuestras prendas.

#### 2025 SUSTAINABLE COTTON CHALLENGE

Alineados con el objetivo de conseguir que todo el algodón que utilicemos en la fabricación de nuestros productos provenga de fuentes más sostenibles en 2025, nos hemos adherido al Compromiso 2025 Sustainable Cotton Challenge de la fundación *Textile Exchange*.

#### BETTER COTTON INITIATIVE

Colaboramos con *Better Cotton Initiative* (BCI), que comparte nuestro enfoque holístico (medioambiental y social) de la sostenibilidad y con la que buscamos potenciar una cadena de suministro del algodón más sostenible. Esta iniciativa desarrolla y fomenta buenas prácticas en el cultivo tradicional del algodón para beneficio de los agricultores, del medio ambiente y para asegurar el futuro del sector.

Dentro de BCI somos miembros del *Chain of Custody Advisory Group*, grupo de trabajo dedicado a promover la documentación cronológica y el rastro de evidencias para trazar el movimiento de los productos a través de la cadena de suministro. Esto garantiza que el volumen BCI reclamado por minoristas y miembros de la marca BCI no exceda el volumen producido por los agricultores con licencia en un período de tiempo determinado.



#### INVESTMENT COMMITTEE DEL ORGANIC COTTON ACCELERATOR (OCA)

Somos uno de los socios fundadores de *Organic Cotton Accelerator* (OCA), iniciativa multisectorial que apoya a los productores de algodón orgánico para garantizar que el sector crezca de manera sostenible y que todos los actores se vean beneficiados, desde el agricultor hasta el consumidor final.

A pesar de la excepcional situación de 2020, hemos aumentado un 57% el número de agricultores participantes en los diversos proyectos del Programa FED (*Farmer Engagement and Development*), alcanzando la cifra de colaboración directa de más de 9.300 pequeños agricultores. A través de esta colaboración y a través de iniciativas de formación en prácticas orgánicas se ayuda a preservar la biodiversidad local y se fomenta el enriquecimiento del suelo, la eliminación de pesticidas y abonos químicos sintéticos, así como la prevención del uso de semillas modificadas genéticamente. Parte del objetivo del enfoque de Inditex pasa por promocionar el sector del algodón orgánico, que actualmente supone menos del 1% de la producción mundial de algodón, y que puede suponer importantes beneficios como:

- Aumento de la materia orgánica del suelo, gracias a los pesticidas y abonos orgánicos, a una mayor diversidad de semillas, así como a la rotación de cultivos que promueven las prácticas orgánicas.
- Mejora de la calidad del agua, con acuíferos más limpios para los agricultores y sus comunidades
- Mejora del bienestar animal, gracias a contar con agua y alimentación libre de elementos sintéticos. Además, se pone en valor la relevancia de la ganadería como generadora de insumos necesarios para las prácticas orgánicas.
- Mayor estabilidad económica y equidad para los agricultores y sus familias.

Esta iniciativa se ha expandido dentro del Grupo y distintas marcas están participando en el proyecto, desarrollando sus artículos con esta materia prima.

## Fibras artificiales más sostenibles

Nuestro compromiso con la protección de los bosques es indisociable de nuestros esfuerzos para garantizar la sostenibilidad de nuestros productos y nuestro negocio.

El lyocell, la viscosa y el modal pertenecen a un grupo de fibras que se obtienen de la pulpa de celulosa de determinados árboles. En 2020 suscribimos un nuevo compromiso con CanopyStyle sobre la Nueva Generación de Viscosa. Por este motivo, en Inditex sólo trabajaremos con los mejores fabricantes de fibras celulósicas (viscosa, modal, lyocell) que corresponden con los clasificados como "camisas verdes" en el *Hot Button Report* de la iniciativa CanopyStyle. Estos fabricantes demuestran que sus fibras no ponen en riesgo de abastecimiento a bosques primarios o amenazados.

En este sentido, nos hemos comprometido a que a partir de 2020 todas nuestras fibras celulósicas procedan de orígenes que no supongan un riesgo para los bosques primarios y amenazados del planeta.

Actualmente más de 300 marcas estamos adheridas a esta iniciativa, gracias a la cual hemos conseguido en 2020:

- 90% de la producción de fibra mundial procede de fabricantes con una política que se compromete a eliminar el abastecimiento de bosques primarios y protegidos y a avanzar en soluciones innovadoras que reduzcan la presión sobre los bosques (89% y 72% de la producción en 2019 y en 2018, respectivamente).
- 72% de la producción mundial proviene de fabricantes que han finalizado el proceso de auditoría (65% y 52% de la producción mundial en 2019 y en 2018, respectivamente).
- 52% de la producción mundial está libre de riesgos de abastecimiento de bosques primarios y amenazados (42% y 28% de la producción mundial en 2019 y 2018, respectivamente).



**RECONOCIMIENTOS EXTERNOS**

Según el estudio *Dirty Fashion: Crunch time* elaborado por *Changing Markets Foundation*, Inditex se posiciona, por tercer año consecutivo, en la categoría *frontrunner* (pionero) de la industria del *retail* por su decidido impulso a la producción y comercialización de viscosa responsable. La última edición de este informe, publicada en diciembre de 2020, evalúa los planes de producción responsable, compromisos y progresos en materia de transparencia de 100 marcas y minoristas (91 en 2019) y de los fabricantes de viscosa e iniciativas más relevantes, mostrando en qué punto se encuentra la industria textil mundial en la transición hacia la viscosa responsable.



*Durante el ejercicio 2020 hemos puesto en el mercado artículos con un total de 14.413 toneladas de materiales reciclados, lo que supone un incremento del 90% respecto a 2019 en el empleo de estos materiales.*

## Consumo de materias primas

En cuanto al consumo global de materias primas, durante el año 2020 hemos consumido cientos de tipos de materias primas diferentes. A efectos informativos, todas estas materias primas se han agrupado, en función de su origen, en dos grandes categorías: fibras y no fibras.

PORCENTAJE DE CONSUMO TOTAL DE MATERIAS PRIMAS

	2020	2019	2018
<b>FIBRAS</b>	88%	89%	88%
<b>NO FIBRAS</b>	12%	11%	12%

Además, dentro de la categoría de fibras, se hace una subdivisión en tres grupos: las fibras naturales<sup>(1)</sup>, las fibras sintéticas<sup>(2)</sup> y, por último, las fibras artificiales<sup>(3)</sup>, cuyo peso en función de su consumo, ha sido el siguiente a lo largo de 2020:

PORCENTAJE SOBRE EL CONSUMO TOTAL DE FIBRAS

	2020	2019	2018
<b>NATURALES</b>	52%	50%	49%
<b>SINTÉTICAS</b>	38%	38%	39%
<b>ARTIFICIALES</b>	10%	12%	12%
<b>TOTAL</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

La categoría "no fibras" incluyen una pluralidad de diferentes materias primas de origen natural (vegetales, animales y minerales) y artificial, que apenas tienen importancia en términos relativos en los consumos totales del Grupo, por lo que no se ha desglosado individualmente.



*En 2023 el 100% de las fibras celulósicas que utilizaremos será más sostenible, apoyando el compromiso hacia una viscosa responsable de la organización *Changing Markets* en su *Roadmap Towards Responsible Viscose and Modal Fibre Manufacturing*.*

## Materiales reciclados

La producción de tejidos reciclados es más eficiente en términos de consumo, al demandar menos agua, energía o recursos naturales que la producción de nuevas fibras, lo que conlleva un menor impacto medioambiental.

Tal y como señala Textile Exchange, el reciclado del poliéster y la poliamida disminuye el consumo de recursos naturales, ya que no es necesario extraer petróleo para su fabricación, el consumo de agua para su obtención es bajo y reduce la cantidad de residuos que acaban en vertedero.

El impulso para incorporar materiales reciclados a nuestras colecciones se refleja en su aumento de uso.

(1) Las fibras naturales son filamentos de origen natural, que se pueden hilar para obtener hebras, hilos o cordelería.

(2) Las fibras sintéticas están hechas de polímeros que no se producen de forma natural, sino que se producen en su totalidad en la planta química o en el laboratorio, casi siempre a partir de subproductos del petróleo o del gas natural.

(3) Las fibras artificiales están formadas a partir de un componente natural como materia prima que sufre distintas transformaciones en una planta química o laboratorio.

## c) Control de la materia prima

Una vez seleccionada la materia prima verificamos, ya desde la etapa del aprovisionamiento (tanto en tejidos, como en cueros, ribetes y apliques, entre otros), el cumplimiento de nuestros estándares de salud y seguridad de producto. También se controlan las tinturas, la estampación y los acabados.

Para asegurar el control exhaustivo del producto en estas primeras fases de su ciclo, complementamos el control del programa *picking* contando con una red de laboratorios internos de control que realizan ensayos de acuerdo con las normativas internacionales más exigentes. Estos laboratorios se convierten, así, en un instrumento eficaz para anticipar las posibles no conformidades con nuestros estándares de salud y seguridad de producto, *Clear to Wear* y *Safe to Wear*.

Actualmente, disponemos de una estructura analítica interna con seis laboratorios y con la tecnología necesaria para poder analizar hasta 18 sustancias y parámetros regulados en *Clear to Wear* y *Safe to Wear*. En estas instalaciones nos encargamos también de la supervisión de la conformidad de tejidos con los parámetros de salud, seguridad y calidad de nuestros estándares.

 Más información en el apartado 3.3.4. Salud y seguridad de nuestros productos de esta Memoria Anual.

### The List, by Inditex

En 2013 diseñamos e implantamos *The List, by Inditex*, un programa pionero y de referencia en el sector textil y del cuero que, mediante la colaboración con la industria química, busca la mejora de la calidad de los productos químicos empleados en la fabricación de artículos.

*The List, by Inditex* asegura el cumplimiento de las restricciones químicas del estándar de salud de producto *Clear to Wear* y del compromiso de Inditex para lograr el *Vertido Cero de Sustancias no Deseadas* (también conocido como *Vertido Cero* o *Compromiso ZDHC, Zero Discharge of Hazardous Chemicals*, por sus siglas en inglés).

A través de una exhaustiva evaluación de los fabricantes y de los productos químicos que emplean, *The List, by Inditex* clasifica los productos químicos conforme al grado de cumplimiento del estándar *Clear to Wear* y del Compromiso *Vertido Cero*.

 Más información en el capítulo 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.

Al mismo tiempo, trabajamos para perfeccionar los procedimientos de producción existentes, ya que esto impacta directamente en la mejora de los productos químicos. En los casos donde esta mejora no sea posible, se definen programas de I+D que permitan la creación de nuevos productos químicos alternativos a los existentes.

En 2020 hemos avanzado en los **estudios preliminares para la adición de nuevas sustancias no incluidas en ediciones previas de *The List, by Inditex***, con el objetivo de ampliar el alcance del programa **en respuesta a nuestros compromisos dentro del Plan Estratégico Medioambiental**. En este momento **sigue vigente la edición IV de *The List, by Inditex***, publicada en **2019, que regula 23.373 productos químicos**.

Actualmente, estamos trabajando hacia la convergencia de la industria textil mediante la colaboración con otras marcas, *retailers* y organismos de prestigio internacional. En este sentido cabe destacar la colaboración con la fundación ZDHC, mediante la publicación de la IV edición de *The List, by Inditex* en su plataforma (ZDHC Gateway). De esta forma se ha conseguido dar mayor visibilidad al proyecto, ya que ZDHC es una plataforma global para mejorar la gestión de productos químicos en las instalaciones y dar más nivel de transparencia a la industria. En paralelo, ha supuesto un reconocimiento de la fundación ZDHC a *The List, by Inditex* como certificación al más alto nivel de cumplimiento con los límites de la ZDHC MRL (nivel 3), para las 3 categorías de certificación incluidas en *The List, by Inditex* (bebé, contacto directo con la piel y todos los usos).

Además, cabe destacar el diseño y realización de estudios de aplicación que nos permiten conocer la relación entre contenido de sustancia restringida en producto químico y el contenido tras su aplicación industrial. Estos estudios son clave para conocer los riesgos asociados al producto químico, así como los procesos de fabricación en donde son empleados, permitiendo avanzar en su clasificación dentro de nuestro programa y reforzando nuestro compromiso medioambiental.

En paralelo se ha desarrollado un *The List, by Inditex* para adhesivos empleados en la industria del calzado, basado en la caracterización de productos (adhesivos y productos relacionados con la aplicación de estos) empleados principalmente en esta industria, siguiendo los mismos principios y metodología, y en el que se ha homologado la cartera de productos de los dos principales fabricantes de productos adhesivos para la industria del calzado.

## The List adhesivos en 2020

- Tres nuevas solicitudes de adhesión al programa.
- Realización de 3 auditorías y 4.940 análisis que han permitido clasificar 199 productos químicos pertenecientes a dos fabricantes.

 En el Anexo de esta Memoria Anual se incluye información adicional relacionada con los indicadores de las diferentes ediciones de The List.



## Investigación en seguridad química

**Colaboramos en pioneros programas de investigación, inéditos en el sector, encaminados a ampliar el conocimiento de los compuestos químicos empleados a lo largo de la cadena de fabricación y mejorar la evaluación de su seguridad química. En concreto, innovamos en las líneas de minería de datos, determinaciones de seguridad química (*In Vivo*, *In Vitro* e *In Silico*) y estandarización, y apoyamos la investigación científica en esta materia.**

En esta línea, con la Universitat Pompeu-Fabra y la Universidad de Santiago hemos colaborado en el desarrollo

de métodos y herramientas computacionales para caracterizar la seguridad química de los compuestos empleados en la industria textil y del cuero. En este proyecto se ha construido una base de datos para facilitar el acceso a la información disponible, un protocolo de alto rendimiento para generar nueva información experimental y un modelo computacional predictivo para caracterizar el riesgo de los distintos compuestos. El foco es facilitar el acceso a información de seguridad química y obtener estimaciones fiables para los compuestos en los que la información no está disponible, además de así facilitar la substitución de compuestos con potenciales efectos nocivos.

### 3.3.3. Programa Join Life

Nuestro sello *Join Life* identifica las prendas del Grupo que están compuestas por las materias primas más sostenibles y los procesos de producción más respetuosos con el medioambiente.

En Inditex trabajamos para que nuestras materias primas sean más respetuosas con el medioambiente, mediante el uso de materiales reciclados y materiales producidos de forma más sostenible. Bajo nuestro estándar *Join Life*, clasificamos todas las prendas que se han producido utilizando procesos y materias primas que nos ayudan a reducir nuestro impacto, como el algodón orgánico, las fibras celulósicas artificiales o el poliéster reciclado. Además, este estándar está basado en la metodología de Análisis de Ciclo de Vida (ACV) para evaluar el impacto ambiental y social del sector textil. Este año hemos revisado y mejorado el estándar, haciéndolo más exigente y se han dado opciones de etiquetado más flexibles, por ejemplo, la combinación de varias materias primas más sostenibles en un producto, la combinación de distintos tipos de relleno sostenible o las prendas diseñadas a partir de distintos modelos de taras (*Remade*).



*En 2020 hemos superado nuestro compromiso de alcanzar un 25% de prendas puestas en el mercado bajo el estándar Join Life, llegando a fabricar un 38% de unidades bajo esta etiqueta.*

Todas nuestras prendas *Join Life* se producen en proveedores clasificados con los mejores rankings (A o B) o con un firme compromiso de mejora a través de la realización de un Plan de Acción Correctivo, tanto a nivel social como medioambiental, y utilizan materias primas y procesos de producción que reducen el impacto medioambiental, cumpliendo al menos uno de los siguientes tres requisitos:



Más información sobre nuestros procesos de evaluación y Planes de Acción Correctiva en el capítulo 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.



En un proceso de vigilancia continua de la evolución de los estándares de materias primas, en el año 2020 hemos incluido, por ejemplo, la pluma/plumón *Join Life* (RDS), lana *Join Life* (RWS), y especialmente relevante por su evolución continua, las más recientes opciones sostenibles de viscosas.

Desde el 2012, somos miembros de la asociación LWG (*Leather Working Group*), asociación de referencia en la industria del cuero para el control de productos químicos, afluentes, trazabilidad, cuidado animal y transparencia en la cadena de suministro de este material. Por nuestra parte, fomentamos que nuestros proveedores de piel sean miembros de LWG en todas sus categorías, y de manera

más estricta, solo aquellos miembros con puntuaciones más altas pueden formar parte de nuestro programa *Join Life*. En 2020, nos incorporamos al Comité Ejecutivo de dicha asociación, con el objetivo de seguir trabajando para identificar y compartir mejores prácticas en la industria del cuero, y mejorar el desempeño ambiental y la reducción de impactos.

Inditex está actualizando su iniciativa *Join Life* en relación con el producto no textil. Se ha revisado el procedimiento para Zara Home, con materiales estándar que pueden ser utilizados en sus productos para convertirlos en *Join Life* (cerámica, vidrio o madera, entre otros).

## INICIATIVAS DESTACADAS

### FORMACIÓN

Durante este 2020 hemos desarrollado materiales formativos en cuanto a materias primas más sostenible, procesos húmedos y herramientas, para continuar formando a nuestros compradores, proveedores y cadenas. Estas formaciones se han impartido a los compradores, diseñadores y otros perfiles de Zara y también a los distintos responsables de *Join Life* en las cadenas para que pudieran continuar formando a sus equipos durante el año, un total de 2.016 empleados. También se han impartido formaciones en las oficinas locales, a un total de 200 empleados, para que a su vez pudieran formar a los proveedores.

### GUÍA DE PRODUCTO SOSTENIBLE

Se ha facilitado a compradores y proveedores una guía de producto sostenible a través de nuestra herramienta de información interna. Esta guía proporciona conocimiento a los interesados desde nuestra estrategia social, a la clasificación de materias primas y procesos húmedos. Además, se ha elaborado un manual *Join Life* para proveedores.

### INICIATIVAS COMERCIALES

MARCA	INICIATIVA COMERCIAL	LÍNEA	ACCIONES
	<b>Hack Denim I y II</b>	Prenda única	Fabricada al 100 % a partir de restos de prendas de stock antiguos. Etiquetado <i>Join Life RE-MADE</i> .
BERSHKA	<b>Colección B3</b>	Línea atemporal y unisex con prendas de alta calidad	Fabricada con algodón 100% orgánico. Tecnologías de reducción de consumo de agua. Etiquetado <i>Care for Fiber</i> y <i>Care for Water</i> .
OYSHO	<b>Colección Join Life – Summer</b>	Bañadores, trikinis y bikinis	Prendas compuestas por materiales reciclados. Poliamida reciclada, moquetas o retales de producción. También de poliéster reciclado producido a partir del reciclaje de botellas de plástico usadas.
ZARA	<b>Cosméticos Join Life Kids Perfume</b>	Línea compuesta por cinco fragancias unisex	50% de bio-alcohol, procedente de cultivos ecológicos. Frasco 100% reciclable. <i>Packaging</i> compuesto por un 100% de papel FSC reciclado y un 30% de vidrio recuperado.
ZARA HOME	<b>Join Life Objetos</b>	Cuberterías y vajillas	Cuberterías de acero inoxidable y vajillas en gres, producidas usando energías renovables y tecnologías bajas en emisiones. Vidrio reciclado.
PULL&BEAR	<b>Proyecto de circularidad Colección Join Life: Historia de una camisa</b>	Camisa	Etiquetado <i>Care for Fiber</i> : al menos 50% algodón reciclado. Ejemplo de obtención de fibra negra a través del triturado de otras prendas inservibles, fibra que no necesita proceso de tinte. Segunda vida a un hilo que podría haber acabado en un vertedero generando una nueva prenda. Se han reutilizado alarmas y cartones interiores. Creación de empleo para la gestión del residuo en un centro especial de empleo.

### 3.3.4. Salud y seguridad de nuestros productos

¿QUÉ HACEMOS EN INDITEX?	CONTENIDOS DESARROLLADOS	INICIATIVAS DESTACADAS
<p>Establecemos <b>exigentes requisitos</b> de salud y seguridad para nuestros productos.</p>	<p>&gt;</p> <p><b>NUESTROS ESTÁNDARES DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Safe to Wear</li> <li>Clear to Wear</li> <li>I+Cosmetics</li> <li>I+FCM</li> <li>I+Home Fragrance &amp; Candles</li> <li>I+Child Care Furniture</li> </ul>
<p>Llevamos a cabo diferentes <b>procedimientos de control</b> en las diferentes fases de la cadena de valor para garantizar el cumplimiento de los requisitos establecidos.</p>	<p>&gt;</p> <p><b>PROCEDIMIENTOS DE CONTROL DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Programa Picking</li> <li>Nueva evaluación antes de la distribución</li> <li>Programa Approval of Laboratories (APPLABS)</li> <li>Ánalisis de Causa Raíz</li> <li>Optimización de análisis</li> <li>Recuperación de producciones con incumplimiento</li> </ul>
<p>Formamos continuamente a nuestros empleados y ofrecemos <b>asistencia técnica</b> a nuestros equipos para mantener nuestros estándares a la vanguardia.</p>	<p>&gt;</p> <p><b>FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Formación de equipos comerciales y de diseño</li> <li>Ejecución de asistencia técnica in situ a los equipos comerciales y de diseño</li> <li>Reducción del tiempo requerido para la detección de posibles incumplimientos y proporcionar soluciones más ajustadas a la tipología específica de estos productos.</li> </ul>
<p>Innovamos para mejorar las tecnologías de fabricación y las técnicas instrumentales.</p>	<p>&gt;</p> <p><b>INVESTIGACIÓN, DESARROLLO E INNOVACIÓN</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Creación de un método para la determinación de perfluorocarbonos volátiles</li> <li>Cromatografía iónica con derivatización post-columna</li> <li>Aplicación de productos antioxidantes lipídicos en la prevención del cromo(VI)</li> <li>Estudio de las posibilidades de una nueva metodología para medir la presencia de fungicidas en cuero.</li> </ul>



En Inditex disponemos de los más exigentes estándares de salud y seguridad de producto, de aplicación general y obligatoria a la totalidad de los artículos<sup>(4)</sup> que comercializamos, y de referencia en las prácticas de fabricación de todos los proveedores de nuestra cadena de suministro. Nuestras políticas de producto garantizan que todos los artículos que comercializamos no implican riesgos para la salud o la seguridad física de nuestros clientes.

Mantenemos nuestros compromisos con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, también en cuanto a Salud y Bienestar y Producción y Consumo Responsables, con estándares de salud y seguridad que tienen el objetivo de asegurar la mayor calidad y seguridad de los productos químicos de la cadena de suministro y favorecer el uso de alternativas más seguras para la salud humana y el medioambiente.

## DIFERENCIAS ENTRE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO

### SALUD DE PRODUCTO

Implica que el producto final no contenga ninguna sustancia peligrosa que pueda afectar a la salud de los clientes.

### SEGURIDAD DE PRODUCTO

Implica que el diseño y características de la prenda no presenten riesgos que puedan afectar a la integridad física del cliente.

En colaboración con empresas tecnológicas, centros de investigación y laboratorios de referencia internacional, verificamos la correcta implantación de nuestros estándares a través de programas propios e innovadores que incluyen:

- La realización de análisis tanto en los artículos como en los productos químicos empleados en su fabricación.
- La ejecución de auditorías recurrentes tanto en las instalaciones implicadas en la fabricación de los artículos como en las fábricas que producen los productos químicos empleados en la elaboración de nuestros artículos.

Somos conscientes de que la industria textil y del cuero comprende diversas etapas y procesos en los que se utilizan productos químicos para transformar la materia prima desde las etapas iniciales de producción hasta la etapa final de confección. Por ello, nuestra exigencia se extiende a la industria química, encargada de producir los colorantes, pigmentos y productos químicos auxiliares que se emplean en el sector textil y del cuero, en el marco del Programa *The List, by Inditex*.



Más información en el apartado 3.3.2: *Elección de los materiales*, sección c) *Control de la materia prima* de esta Memoria Anual.

Con la premisa de trabajar por la excelencia de nuestros productos, contamos con un equipo científico y de expertos en tecnología que monitoriza las novedades y revisiones de las regulaciones en materia de salud y seguridad. También se encarga de identificar las sustancias químicas utilizadas en la industria y de evaluar cada proceso en la fabricación de nuestros productos.

(4) Los artículos no incluidos en el alcance de los estándares de salud y seguridad de Inditex disponen de informes de requisitos mínimos generados específicamente según los requisitos legales aplicables a la tipología de productos y mercados de comercialización.





**Este esfuerzo asegura que los artículos cumplen con los más altos niveles de salud y seguridad, independientemente de las regulaciones y normativas específicas que se apliquen en cada mercado.**

Gracias a este proceso, hemos conseguido ir más allá de la Lista de Sustancias Restringidas, alineándonos al uso que se aplican en la industria textil en la elaboración de nuestros estándares de producto. Hemos aportado conocimientos adicionales que identifican las sustancias reguladas y controlan los procesos de fabricación, al tiempo que hemos propuesto el empleo de tecnologías alternativas para evitar las no conformidades. Este conocimiento se convierte en una referencia de gran utilidad para nuestros fabricantes y para el conjunto de la industria a la hora de garantizar la salud y seguridad de la producción.

Nuestras políticas están recogidas en los diferentes estándares internos desarrollados en materia de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental, y que engloban una gran variedad y tipología de artículos fabricados y comercializados por el Grupo.

En 2020 se revisaron todos nuestros estándares de salud y seguridad de nuestros productos (prendas, calzado y complementos, cosméticos, productos en contacto con comida, mobiliario infantil, velas y fragancias), trabajando en actualizaciones en respuesta a los nuevos requisitos legales y nuestros compromisos en sostenibilidad,

incrementando su alcance a las nuevas tipologías de artículos que comercializamos.

Asimismo, para poder cumplir con nuestros compromisos medioambientales y, en particular, con el Compromiso ZDHC (*Zero Discharge of Hazardous Chemicals*), contamos con una lista propia de *Sustancias Restringidas de Fabricación* (en adelante, LSRF). Nuestra LSRF, disponible en nuestra web corporativa y de aplicación a la totalidad de procesos de fabricación de nuestros productos, especifica las sustancias químicas sujetas a restricciones concretas o prohibidas para su uso.

En 2020 hemos trabajado en la alineación de nuestro estándar Clear to Wear de salud de producto con el resto de la industria textil y del cuero mediante nuestra participación dentro del grupo AFIRM. Creemos firmemente que nuestros esfuerzos en esta alineación reforzarán la identificación y eliminación de sustancias químicas de preocupación en la industria química y en la cadena de suministro en su totalidad. De esta forma podremos asegurar el mismo nivel de exigencia y gestión de sustancias químicas en fabricación en todas las instalaciones de la cadena de suministro independientemente de la marca para la que trabajan (*Clean Factory Approach*). Estas novedades y actualizaciones en el estándar serán de aplicación en el ejercicio 2021.

Con la información generada en nuestros programas de control y en los procesos de actualización de nuestros estándares, podemos identificar nuevas sustancias utilizadas en la industria textil y del cuero y evaluar de forma continua su seguridad. De esta forma, si identificamos una nueva sustancia que impacte directamente en el medioambiente o en la salud, la integramos en nuestros estándares de producto.



## a) Nuestros estándares de salud y seguridad de producto



### **Safe to Wear**

**SAFE TO WEAR (STW)** ES NUESTRO ESTÁNDAR DE SEGURIDAD PARA TODOS NUESTROS PRODUCTOS DE CONFECCIÓN, CALZADO, COMPLEMENTOS, FORNITURAS Y TEJIDOS SUMINISTRADOS, DE APLICACIÓN GENERAL Y OBLIGATORIA.

Elaborado en colaboración con expertos internacionales en seguridad infantil, está alineado con la legislación más exigente en materia de seguridad de producto. Además de regular el diseño, el grado de sujeción de las piezas pequeñas y los elementos cortantes y punzantes en los artículos para niños, restringe parámetros como la inflamabilidad de los tejidos, tanto en artículos infantiles como de adultos.

✓ *A lo largo del 2020 hemos seguido trabajando en incluir cambios y nuevas regulaciones para la siguiente versión. Asimismo, hemos trabajado en una nueva guía de producción más intuitiva y visual, dentro del proceso de continua formación y asesoramiento a nuestros proveedores, presentando los posibles riesgos de los diseños, así como sus alternativas y mejores prácticas de fabricación.*

### **Clear to Wear**

**CLEAR TO WEAR (CTW)** ES NUESTRO ESTÁNDAR DE SALUD DE PRODUCTO, DE APLICACIÓN GENERAL Y OBLIGATORIA A TODOS NUESTROS PRODUCTOS DE CONFECCIÓN, CALZADO, COMPLEMENTOS, FORNITURAS Y TEJIDOS SUMINISTRADOS.

*Clear to Wear* ha sido elaborado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas, de conformidad con la legislación más exigente en materia de salud de producto. Además de regular parámetros y sustancias de utilización legalmente limitadas, restringe el uso de algunas sustancias no contempladas en la legislación vigente que podrían ser potencialmente perjudiciales para la salud e incluye REACH (normativa propia de la Unión Europea que regula el Registro, Evaluación, Autorización y Restricción de Químicos) como regulación comunitaria de obligado cumplimiento para todos nuestros proveedores.

Cabe destacar que nuestro estándar de salud de producto *Clear to Wear* (*CtW*) sufrió en 2019 un gran cambio en su definición, con un alcance mucho más ambicioso para regular tanto las sustancias incluidas en las regulaciones internacionales como aquellas que pese a no disponer de regulación específica existe una marcada preocupación medioambiental y de salud. Esta remodelación en los cimientos de nuestro estándar crea una nueva línea de trabajo de acuerdo con nuestra Hoja de Ruta de Sostenibilidad.

Con objeto de actualizar nuestro estándar de salud de producto y mantener nuestro compromiso con la máxima responsabilidad y exigencia, es importante valorar conceptos como la seguridad química de las sustancias que componen los productos químicos y la posibilidad de uso en las diferentes etapas de producción de nuestra cadena de suministro. Esta valoración es importante para asegurar que los programas de control se enfocan en las sustancias de riesgo y solo en aquellas que son utilizadas de forma efectiva en la industria textil y del cuero.

Por este motivo, durante el diseño de CtW 2021 hemos trabajado con un equipo de expertos y asesores para evaluar por un lado el conocimiento disponible en las bases de datos de toxicidad y por otro confirmar si estas sustancias son utilizadas en la industria textil y del cuero.

✓ *Durante el 2020 hemos evaluado más de 1.800 sustancias con marcada preocupación medioambiental y para la salud humana; y evaluado su posible uso en las diferentes etapas de fabricación dentro de la industria textil y del cuero. Estas acciones están encaminadas a asegurar nuestro compromiso dentro del Plan Estratégico Medioambiental y el compromiso con nuestros clientes.*

## I+Cosmetics

**I+COSMETICS** ES NUESTRO ESTÁNDAR DE SALUD PARA TODOS NUESTROS PRODUCTOS COSMÉTICOS, DE APLICACIÓN GENERAL Y OBLIGATORIA.

Este estándar ha sido elaborado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación e instituciones académicas, de conformidad con la legislación más exigente en materia de salud de producto en el sector de productos cosméticos. Además de regular parámetros y sustancias de utilización legalmente limitada, restringe el nivel máximo de impurezas permitidas en los materiales de partida.

✓ *En 2020 se ha implantado una nueva versión actualizada que recoge las novedades regulatorias en cosméticos y actualiza la primera edición publicada en 2017.*

## I+FCM

**I+FCM** ES NUESTRO ESTÁNDAR DE SALUD PARA TODOS NUESTROS PRODUCTOS EN CONTACTO CON LA COMIDA, DE APLICACIÓN GENERAL Y OBLIGATORIA.

Ha sido elaborado en colaboración con asesores científicos y tecnológicos, centros de investigación

e instituciones académicas, de conformidad con la legislación más exigente en materia de salud y seguridad alimentaria. Además de regular parámetros y sustancias de utilización legalmente limitada en todos los tipos de materiales empleados en artículos en contacto con la comida (plástico, cerámica, vidrio, metal, papel y madera, entre otros) restringe la transferencia, en condiciones de uso normal o previsible, de las sustancias químicas constituyentes de los artículos a los alimentos que entran en contacto con ellos.

✓ *Tras la consolidación de la implantación de su primera edición, en 2020 se ha actualizado el estándar con una segunda edición, que incluye las novedades regulatorias en la materia.*

## I+Home Fragrances & Candles

**I+HOME FRAGRANCE & CANDLES** ES NUESTRO ESTÁNDAR DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO DE APLICACIÓN PARA VELAS, INCIENSOS Y OTROS PRODUCTOS DE AMBIENTACIÓN PARA EL HOGAR. REGULA PARÁMETROS DE SEGURIDAD Y SUSTANCIAS DE UTILIZACIÓN LEGALMENTE LIMITADA.

De la misma forma que el resto de estándares, busca asegurar que nuestros productos cuentan con las características necesarias para evitar riesgos a la salud del cliente.

✓ *En 2020 se ha consolidado la implantación de la primera versión, diseñada en 2019, y se sigue trabajando en las posibles actualizaciones de este estándar para la próxima edición.*

## I+Child Care Furniture

**I+CHILD CARE FURNITURE** ES EL ESTÁNDAR DE INDITEX DE SALUD Y SEGURIDAD DE PRODUCTO DE APLICACIÓN PARA ARTÍCULOS DE PUERICULTURA TALES COMO CAMBIADORES, TRONAS Y CUNAS. REGULA PARÁMETROS DE SEGURIDAD Y SUSTANCIAS DE UTILIZACIÓN LEGALMENTE LIMITADA.

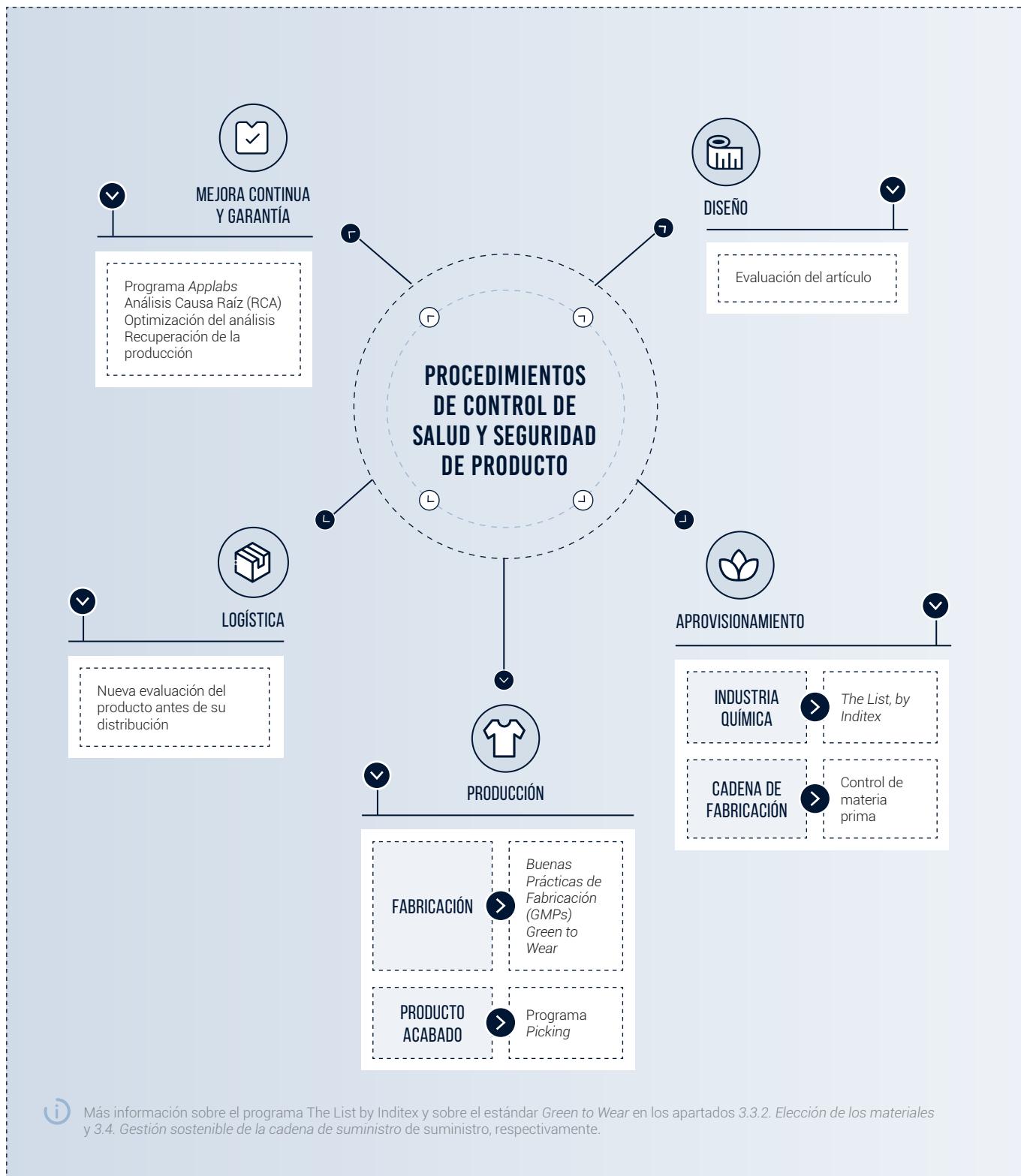
De la misma forma que el resto de estándares, busca asegurar que nuestros productos cuentan con las características necesarias para evitar riesgos a la salud del cliente.

✓ *En 2020 se ha consolidado la implantación de la primera edición ya publicada en 2019 y se sigue trabajando en las posibles actualizaciones de este estándar para la próxima edición.*

## b) Procedimientos de control de salud y seguridad de producto

Las colecciones de Inditex están presentes en más de 200 mercados. Para garantizar que todos nuestros productos cumplen con los más exigentes estándares de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental,

hemos desarrollado un programa exhaustivo de control y mejora que atañe a todas las fases de elaboración y que es de cumplimiento obligatorio para toda nuestra cadena de suministro.



## Buenas Prácticas de Fabricación

Como parte del proceso de aseguramiento de la calidad de nuestros productos, y con el objetivo de garantizar su correcta fabricación, desde Inditex hemos creado un procedimiento de verificación de cumplimiento con las Buenas Prácticas de Fabricación (BPF, en inglés GMP) en productos cosméticos y productos en contacto con la comida. El objetivo de este procedimiento es definir y controlar las diferentes actividades que se deben realizar en cada fase de la producción para permitir obtener un producto que cumpla tanto con nuestros exigentes estándares en materia de seguridad y salud de producto, como con las características propias definidas para cada artículo.

## Programa Picking

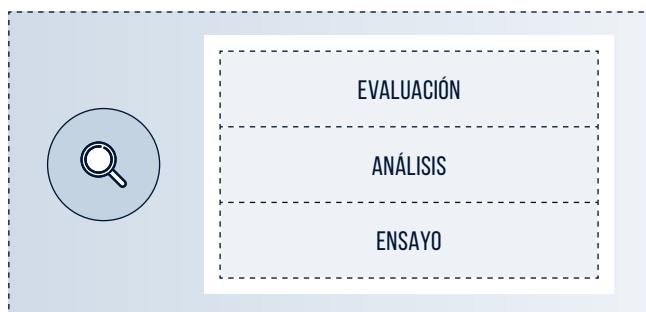
En 2011 diseñamos e implantamos *Picking*, un programa de control y análisis que, a través de la colaboración con asesores científicos y tecnológicos y con el soporte de proveedores de servicios analíticos de referencia internacional, persigue identificar de manera eficiente las no conformidades en artículos.

En concreto, *Picking* es nuestro instrumento de referencia al estar en constante adaptación a nuestro modelo de producción y logística. De este modo, garantiza que todos los artículos que comercializamos cumplen con nuestros estándares de salud y seguridad de producto.



Debido a la situación de pandemia mundial de la covid-19, en el primer trimestre de 2020 hemos adaptado el programa *Picking* a "Picking by supplier" en aquellos países de fabricación afectados por el coronavirus. En este programa entregamos instrucciones precisas a las instalaciones de fabricación para la toma de muestras representativas de la producción y su envío a los laboratorios de soporte al *Picking*. El objetivo fue evitar la propagación del virus y garantizar la salud de los trabajadores de nuestra cadena de suministros y la de los equipos de salud y seguridad sin perder la rigurosidad en el proceso de control. Gracias a esta adaptación del programa de control se logró garantizar la rigurosidad en el proceso *Picking* en los tiempos establecidos y sin impacto en la cadena de producción. Esta medida fue puntual y transitoria en los países de fabricación con situación crítica durante la pandemia hasta su mejora, tan pronto se garantizase la seguridad del servicio se volvió a reactivar el programa *Picking* habitual.

### **Fase de diseño y fabricación**



En la fase de diseño, las unidades de expertos de salud y seguridad de producto de cada una de nuestras marcas valoran el riesgo de los artículos.

En la **fase de fabricación**, los inspectores externos **toman muestras representativas de la producción *in situ***, en las instalaciones, de la totalidad de artículos de riesgo, sobre la que los laboratorios **realizan los análisis y ensayos**.

El estudio detallado de estas muestras inspeccionadas determina la aprobación, el rechazo o la necesidad de aplicar procesos de recuperación para que el producto cumpla con los estándares de Inditex.



**Durante el año 2020 se han realizado 42.856<sup>(5)</sup> inspecciones con la ejecución de 744.404 análisis y ensayos.**



Se incluye el *Grado de cumplimiento inicial por área geográfica* de fabricación de nuestros productos en el capítulo de Anexos de esta Memoria Anual.

Los laboratorios que dan soporte al programa, repartidos en los distintos clústeres geográficos de fabricación, son actores relevantes en el programa *Picking*. Por ello, trabajan de forma estandarizada, utilizando métodos analíticos innovadores, optimizados y sujetos a un estricto seguimiento de la calidad de sus resultados y del servicio que aportan.

### **MINILABS**

Contar con instrumentos de control para establecer de forma rápida y precisa la conformidad con nuestros estándares es un reto constante para Inditex. Por este motivo, y para complementar al Programa *Picking*, hemos puesto en marcha los llamados **Minilabs**, laboratorios portátiles del tamaño de un equipaje de mano, que permiten realizar ensayos de screening de seis sustancias y parámetros regulados en el estándar Clear to Wear en cualquier momento.

Gracias a Minilabs, realizamos ensayos en las propias fábricas, lo que mejora la eficiencia de nuestros sistemas de control.



**En 2020 se realizaron 2.671 inspecciones Picking con Minilabs, que implicaron 27.431 análisis y ensayos de screening<sup>(6)</sup>.**

(5) El número de inspecciones y número de análisis han descendido significativamente debido al efecto de la pandemia en el cierre de ciertos países de fabricación, y no obedece a ninguna modificación en la estrategia de evaluación de riesgos. En 2019 se realizaron 56.352 inspecciones y 899.046 análisis, y en 2018 63.420 inspecciones y 933.980 análisis.

(6) 2.977 inspecciones y 36.929 análisis y ensayos de screening realizados en 2019; 1.276 inspecciones y 17.212 análisis y ensayos en 2018.

Además de ello, y con el objetivo de ampliar la cobertura de este sistema, queremos incrementar el alcance a todos los países de fabricación, así como aumentar el número de sustancias y parámetros. Actualmente está implementando en los puntos de producción en Portugal, España, Pakistán, Marruecos, Turquía, Bangladés y Camboya.

Este desarrollo nos permite tanto acelerar la toma de decisiones ligadas al Programa *Picking*, como la posibilidad de recuperar y salvar una producción afectada antes de que finalice la misma. Gracias a esto se genera también un gran beneficio en sostenibilidad al minimizar el consumo de energía y agua. Otro aspecto importante de este proceso es la sensibilización hacia el proveedor, ya que en todo momento la acción se desarrolla en su presencia y en sus propias instalaciones.

Durante el ejercicio 2020 se ha trabajado en el desarrollo de nuevas metodologías de screening para incluir en el *minilab*, como por ejemplo un método de determinación de níquel extraíble y un método de determinación de solidez al frote en cuero.

#### **Nueva evaluación del producto antes de su distribución**

Concluido el diseño y la producción, todos los artículos se envían desde los países de fabricación a nuestros centros de distribución. Es entonces cuando nuestros técnicos de salud y seguridad evalúan los productos físicamente, supervisan los resultados de todos los análisis realizados y llevan a cabo inspecciones de seguridad de producto, especialmente sobre partes pequeñas, cordones y cordeles.

Adicionalmente, realizamos análisis aleatorios de verificación de las producciones que recibimos en los centros de distribución, para lo que empleamos también nuestros laboratorios internos y la red analítica de soporte al Programa *Picking*.

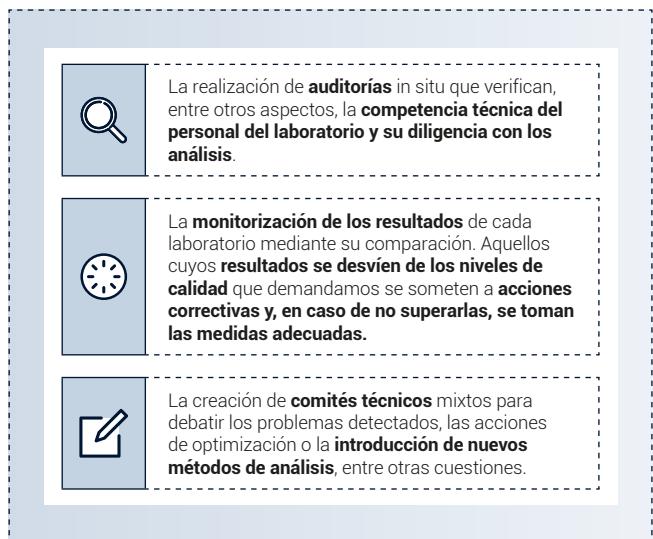
Si se detectasen modificaciones de diseño o incidencias en la evaluación de riesgo inicial de la producción, se realizan en este momento los análisis y correcciones adicionales necesarias para garantizar el cumplimiento de los estándares de Inditex.

#### **Programa Approval of Laboratories (APPLABS)**

Para establecer si una producción cumple con los requisitos de nuestros estándares, en Inditex nos apoyamos en los resultados de los ensayos que realizan los laboratorios externos de nuestra red analítica. Dado el modelo de producción y los límites estrictos de nuestros estándares, buscamos precisión y exactitud máximas entre los diferentes laboratorios. Analizando unas muestras de referencia de correlación se consigue monitorizar la *praxis* del laboratorio con respecto a nuestros estándares.

La confianza de estos laboratorios se cimienta en un programa de aprobación de laboratorios externos denominado *Applabs*, diseñado y desarrollado junto la Universidad de Santiago de Compostela y con varias etapas:





En total, se realizaron 20 auditorías in situ a laboratorios externos y 32 ejercicios de comparación, que implicaron el análisis de 6.915 muestras (13 auditorías, 30 ejercicios de comparación y análisis de 7.763 muestras en 2019; 9 auditorías, 17 ejercicios de comparación y análisis de 8.565

muestras en 2018). El objetivo es continuar aumentando el alcance para lograr auditar todos los laboratorios con los que se trabaja.

En 2020 se ha procedido a la externalización del proceso de auditorías de laboratorios externos a una empresa multinacional experta en el campo de auditoría que cuenta con efectivos en la mayor parte de nuestros clústeres de producción. Para este proceso, hemos diseñado un procedimiento de auditoría específico que inspecciona los procesos más críticos dentro del laboratorio, y se ha formado a los auditores para su correcta ejecución. Este hecho ha generado un aumento significativo del número de laboratorios externos inspeccionados y con ello se espera que en el próximo ejercicio se incremente la lista de laboratorios aprobados.

De igual manera, en el ejercicio 2020 se ha ampliado el número de muestras de intercomparación para nuevas sustancias y parámetros del *Clear to Wear* correlacionándose, entre otras sustancias, compuestos organoclorados, compuestos organoestannicos, PFCs o metales pesados como el cromo.



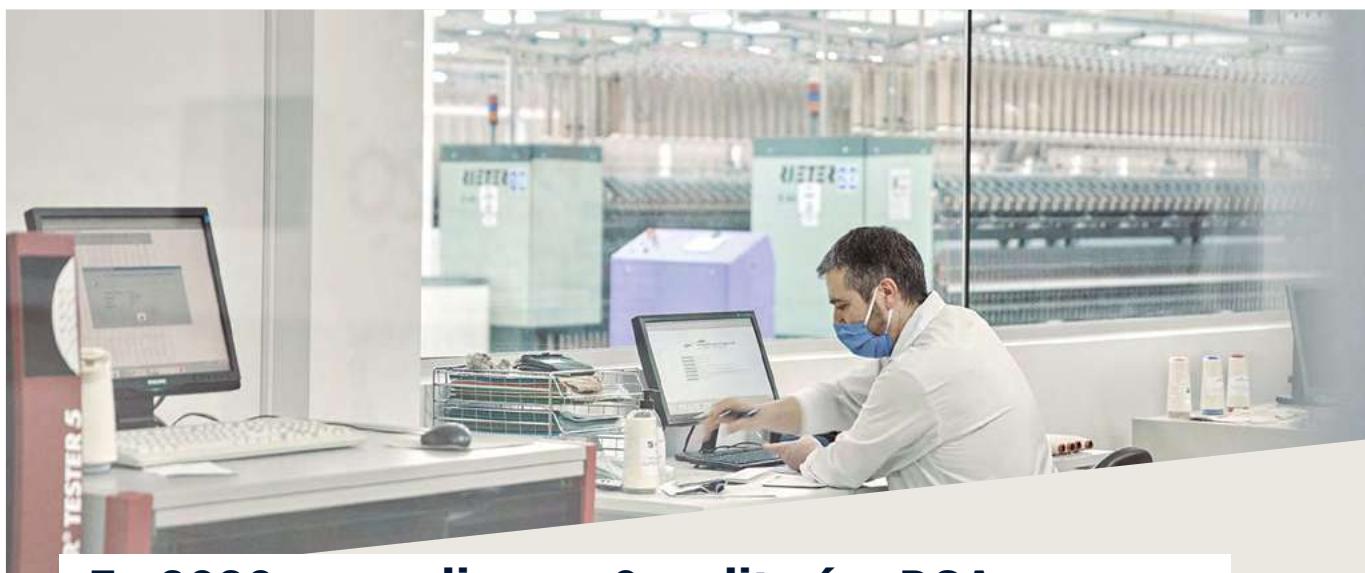
## Análisis de Causa Raíz (RCA)

Cuando un artículo no cumple con los requisitos de *Clear to Wear*, Inditex realiza un Análisis de Causa Raíz (*Root Cause Analysis*, RCA, por sus siglas en inglés) para entender qué ha sucedido y estudiar nuevas estrategias de mejora.

En los análisis RCA, expertos textiles o del cuero evalúan las instalaciones (tintorerías, lavanderías, curtidurías y

estampaciones) implicadas en la fabricación del artículo afectado para determinar el origen del problema. Una vez que se ha identificado, se establece para la fábrica un Plan de Acción Correctivo (PAC), que evite incidencias futuras.

Esta información nos sirve para enriquecer y retroalimentar nuestros programas, *Green to Wear* y *The List, by Inditex* y, con ello, garantizar la mejora continua de los mismos.

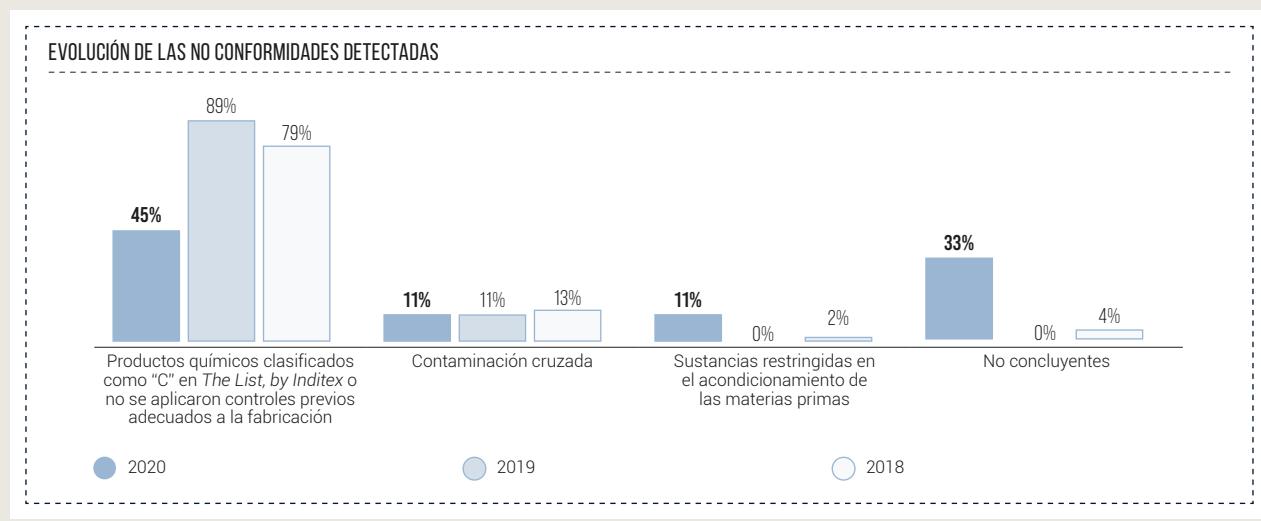


### En 2020, se realizaron 9 auditorías RCA

Los resultados evidenciaron que, en el 45% de los casos, el proveedor había empleado en la fabricación productos químicos no permitidos (clasificados como C) por *The List, by Inditex* y/o no había aplicado a estos productos los adecuados controles previos a la fabricación. La contaminación cruzada entre diferentes producciones que no siguieron las condiciones de

fabricación adecuadas fue la causa del 11% de las no conformidades detectadas.

La presencia de sustancias restringidas procedentes de las etapas de acondicionamiento de las materias primas provocó un 11 % de las no conformidades. Por último, en el restante 33% de las auditorías los resultados fueron no concluyentes.





*A través de actividades de I+D+i, seguimos avanzando para lograr productos saludables, seguros y sostenibles.*

## Optimización de análisis

En el marco de *Picking*, Inditex colabora con investigadores especializados en la industria textil en el desarrollo de herramientas de predicción de las tecnologías de fabricación con mayor riesgo de generar no conformidades.

De este modo, y en virtud de un proceso continuo de actualización y mejora, podemos contrastar la conformidad con los estándares en un mayor número de referencias y con un menor número de análisis. Todo ello sin variar el compromiso y máxima responsabilidad con la salud y seguridad de nuestros productos.

## Recuperación de producciones con incumplimiento

Para poder reducir las producciones descartadas por las no conformidades con nuestros estándares, trabajamos con nuestros socios científicos y tecnológicos en su recuperación mediante la eliminación de las sustancias causantes de la no conformidad. En virtud de esta colaboración, hemos puesto en marcha protocolos de recuperación de producciones en casos de presencia de sustancias como arilaminas, fenoles, formaldehído y ftalatos, así como para el perfeccionamiento de los excesos o defectos de pH.

Durante el ejercicio 2020 se han ampliado protocolos de reoperación con resultados satisfactorios para compuestos organoclorados y metales pesados como cromo (VI) y cobre extraíble.

## c) Formación y sensibilización

Nuestro Grupo cuenta con equipos científicos y expertos tecnológicos que identifican novedades regulatorias, interpretan sus restricciones, seleccionan las metodologías analíticas de referencia y, en colaboración con la industria química, evalúan exhaustivamente los productos químicos y los procesos de fabricación donde puedan aparecer no conformidades.

Como parte de este minucioso proceso, el diseño de los estándares supera las limitaciones de una clásica Lista

de Sustancias Restringidas (LSR), con conocimientos adicionales que permiten, en primer lugar, identificar los productos químicos y procesos de fabricación de riesgo y, en segundo lugar, proponer productos o tecnologías de fabricación alternativas que eviten estas no conformidades. Estas informaciones son de gran ayuda para los fabricantes y resultan estratégicas en las acciones de formación e información de nuestra cadena de suministro.

De este modo, realizamos de manera habitual formaciones en cuestiones específicas y relevantes de los estándares de salud y seguridad, a las que asisten técnicos y directivos de los proveedores. En 2020 expertos de salud y seguridad de producto de nuestro departamento de Sostenibilidad realizaron actividades de formación y asesoramiento técnico en los principales clústeres de fabricación: Portugal, Marruecos, Turquía, China, Bangladés, India y Pakistán.

Al mismo tiempo, y de cara a la sensibilización de nuestros equipos de diseño y compra, hemos fortalecido las áreas de salud y seguridad de producto en todas nuestras cadenas con el fin de:

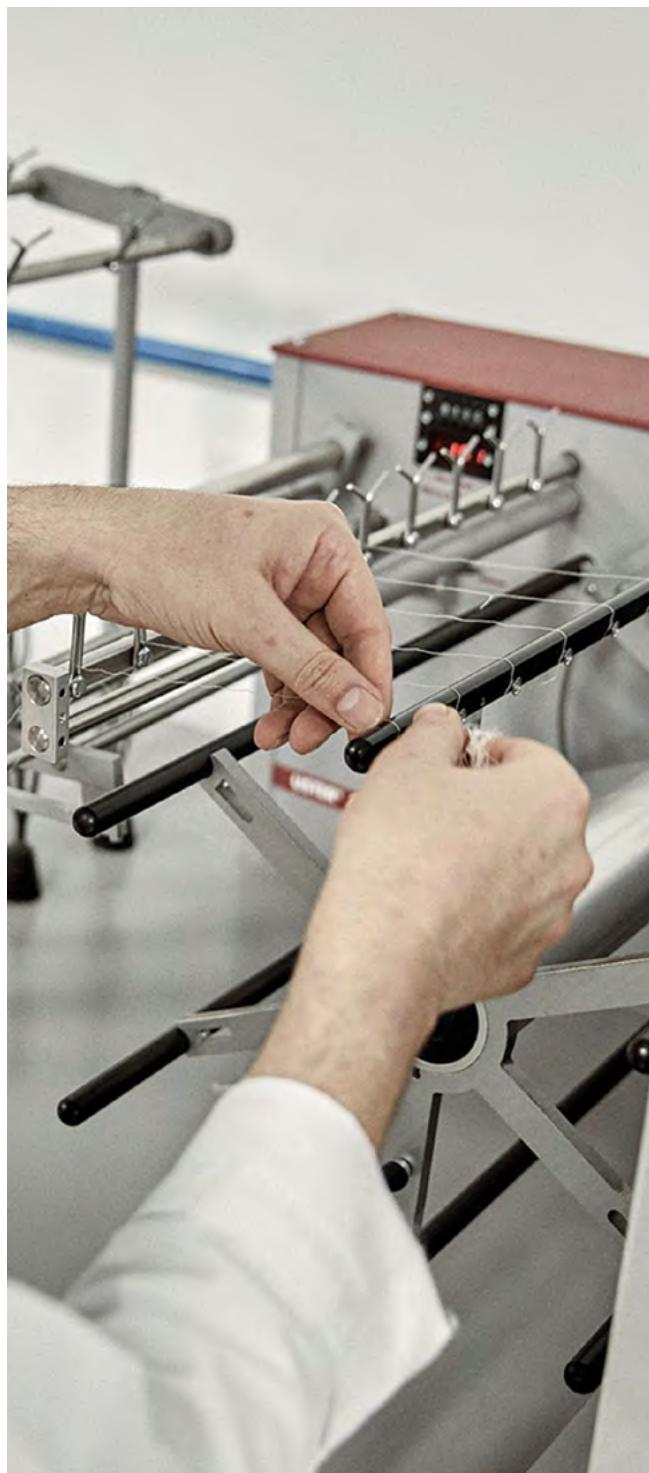
- Formar, de manera continua, a los equipos comerciales y de diseño en todas las materias relacionadas con la salud y seguridad del producto.
- Proporcionar asistencia técnica in situ a los equipos comerciales y de diseño.
- Reducir el tiempo requerido para la detección de posibles incumplimientos y proporcionar soluciones más ajustadas a la tipología específica de estos productos.

Estas unidades de expertos son debidamente actualizadas en sus conocimientos a través de sesiones formativas realizadas en colaboración con instituciones académicas y empresas científicas y tecnológicas. Durante el 2020 se han impartido formaciones a nuevos equipos internos de la propia área de salud y seguridad de producto.

De igual manera, y motivado por las restricciones de movilidad como consecuencia de la situación excepcional de pandemia global, se ha tenido que adaptar la modalidad de formación desde un formato presencial a uno *online* en el caso de formaciones externas que han impartido nuestros equipos de salud y seguridad de producto de países.

## d) Iniciativas destacadas de I+D+i vinculada con salud y seguridad de producto

A través de actividades de I+D+i seguimos avanzando para lograr productos saludables, seguros y ambientalmente sostenibles. A continuación, describimos algunas de las iniciativas destacadas durante el Ejercicio fiscal 2020:



### CREACIÓN DE UN MÉTODO PARA LA DETERMINACIÓN DE PERFLUOROCARBONOS VOLÁTILES

En ausencia de una metodología a nivel internacional para la determinación de perfluorocarbonos (PFCs) en textil y producto químico, Inditex conjuntamente con la Universidad de Lleida, ha desarrollado un **nuevo método de determinación** de estos compuestos **que incluye**, como novedad, **la determinación de PFCs volátiles con una muy elevada sensibilidad** que permite alcanzar los límites actuales más estrictos.

### APLICACIÓN DE PRODUCTOS ANTIOXIDANTES LÍPIDICOS EN LA PREVENCIÓN DEL CROMO (VI)

Durante el ejercicio 2020 Inditex en colaboración con la Universidad de Lleida ha investigado la aplicación de tratamientos con productos antioxidantes lípidicos para prevenir la aparición de cromo (VI) en productos de cuero. El estudio ha demostrado que **los antioxidantes lípidicos son muy eficaces para proteger el cuero de la formación de cromo (VI) de modo perdurable**, incluso en condiciones ambientales muy radicales. Una vez finalizado el estudio, se compartirá el conocimiento generado con la cadena de suministro a través del estándar *Green to Wear*.

### CROMATOGRAFÍA IÓNICA CON DERIVATIZACIÓN POST-COLUMNA

Inditex, en colaboración con la Universidad de Lleida, ha puesto a punto la aplicación de un método avanzado para la determinación del cromo (VI) que representa un gran progreso en el análisis del cuero. Esta metodología incorpora una tecnología que permite alcanzar **niveles de sensibilidad sin precedentes** y que por ende genera una **plena seguridad y confianza en el resultado final**, independientemente de lo compleja que sea la matriz del cuero.

### ESTUDIO DE LAS POSIBILIDADES DE UNA NUEVA METODOLÓGIA PARA MEDIR LA PRESENCIA DE FUNGICIDAS EN CUERO

Inditex, conjuntamente con la Universidad de Lleida, ha investigado un nuevo método para **detectar la presencia de residuos de sustancias conservantes en el cuero** (fungicidas en cuero) que es mucho **más representativo de las condiciones reales de uso que los procedimientos convencionales**. Esta mejora es compatible con la capacidad de detectar cantidades muy pequeñas de estas substancias, muy por debajo de los límites reglamentarios.



# Gestión sostenible de la cadena de suministro

## 3.4. Gestión sostenible de la cadena de suministro



ASUNTOS MATERIALES  
RELACIONADOS:

TRANSPARENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA CADENA DE VALOR;  
ENTORNOS PRODUCTIVOS SOCIALMENTE SOSTENIBLES; DERECHOS  
HUMANOS; MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL; PRÁCTICAS DE  
COMPRA RESPONSABLE; RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

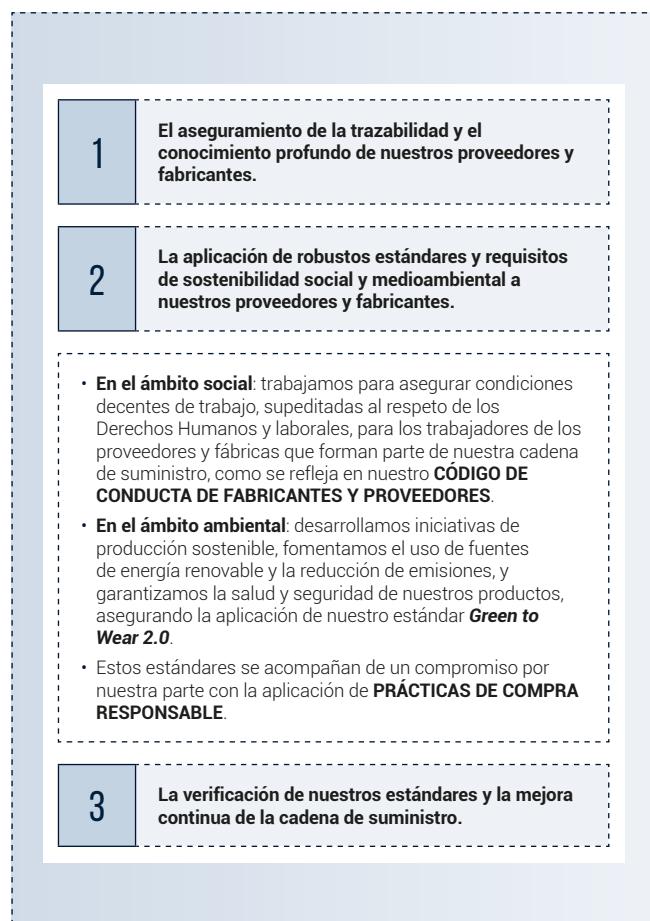


Contar con una cadena de suministro estable, sostenible, altamente especializada, ágil y flexible es una de las claves del modelo de negocio de Inditex y una de nuestras ventajas competitivas.

Gracias a ello, logramos adaptarnos a las necesidades de nuestros clientes y ofrecerles una oferta de moda adaptada a sus preferencias y fabricada de modo sostenible. Durante el Ejercicio 2020, un elevado número de las fábricas donde hemos producido nuestros artículos se localizan en países de proximidad a nuestra sede de Arteixo (en países como España, Portugal, Marruecos o Turquía). Asimismo, el 53%<sup>(1)</sup> de las que realizan procesos de producto final están situadas en estos mercados de proximidad. Esto nos aporta la capacidad y flexibilidad para adaptar la producción a los cambios de tendencia y a las demandas del mercado.

La gestión de la cadena de suministro requiere de políticas y procedimientos sólidos para afrontar los retos geopolíticos, demográficos, socioeconómicos y medioambientales en los países de aprovisionamiento, como la situación de pandemia provocada por la covid-19. En esta gestión aplicamos estrictos estándares tanto en la Compañía como en nuestros proveedores. Con ellos forjamos relaciones estables, de confianza y corresponsabilidad que promuevan una cultura de sostenibilidad.

Nuestra gestión responsable de la cadena de suministro abarca a todos los proveedores y fabricantes y se articula en los siguientes pilares:



(1) Incluye fábricas de corte, confección, tintado y lavado, estampación y acabado.



*Nuestra cadena de suministro se caracteriza por su sostenibilidad, agilidad y flexibilidad.*

Para poder aplicar nuestras políticas y procedimientos de sostenibilidad en toda la cadena de suministro es fundamental el trabajo en nuestros 12 clústeres de proveedores, que concentran el 97% de la producción total: España, Portugal, Marruecos, Turquía, India, Bangladés, Pakistán, Vietnam, China, Camboya, Argentina y Brasil. Estos clústeres son espacios de cooperación y diálogo, cuyo fin es promover un entorno productivo sostenible en un área geográfica estratégica y en un marco de cumplimiento de los Derechos Humanos y de respeto medioambiental.

En 2020, hemos continuado trabajando para asegurar el cumplimiento de estos principios en todos nuestros proveedores y fabricantes, con independencia del proceso que realicen o del nivel de la cadena de suministro en el

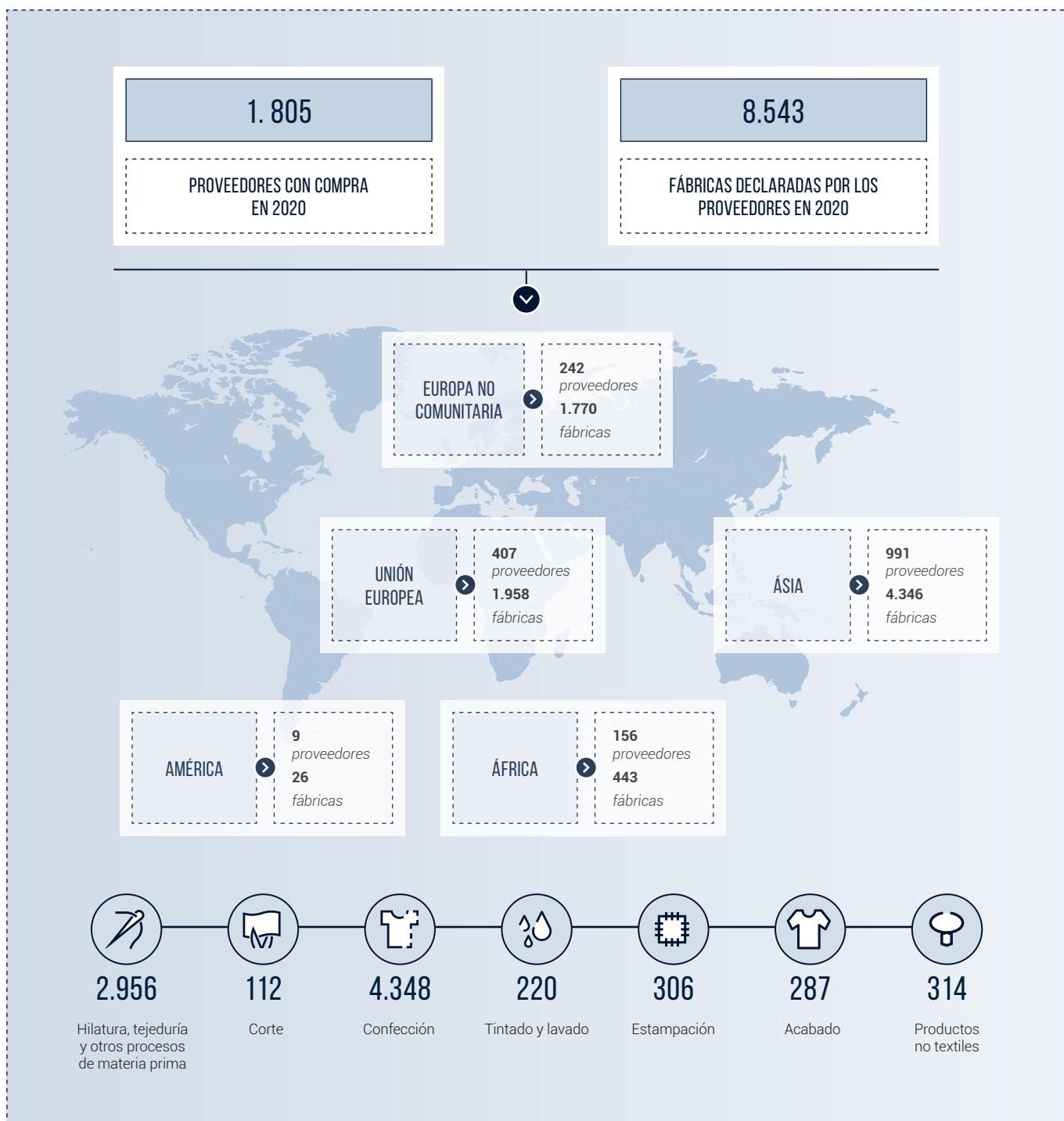
que se encuentren, e incidiendo especialmente en aquellos niveles y procesos más alejados del producto final.

Uno de los objetivos es establecer una colaboración y apoyo continuo a lo largo de nuestra relación con los proveedores, y cooperar con ellos para mejorar sus propias cadenas de suministro. Así, formamos a nuestros proveedores, les apoyamos en la aplicación de nuestros estándares y requisitos, y trabajamos con ellos en pos de la mejora continua. Incluso, estamos desarrollando proyectos piloto para analizar la voluntad y la necesidad de asistencia técnica de nuestra cadena de suministro y para lograr los objetivos de sostenibilidad que definimos en Inditex. Y tratamos de acompañar a nuestros proveedores con apoyo técnico para alcanzar dichos objetivos y facilitar el acceso a la financiación sostenible.



En 2020, nuestra cadena de suministro estaba integrada por 1.805 proveedores<sup>(2)</sup> directos que, a su vez, utilizaron 8.543 fábricas<sup>(3)</sup> para sus producciones y que emplean a más de tres millones de personas.

El aumento del número de fábricas respecto a 2019 (año en el que había 8.155 fábricas) está relacionado con los esfuerzos realizados por Inditex en la profundización en la trazabilidad de los procesos relacionados con la transformación de materias primas (procesos de hilatura o tejeduría, por ejemplo), área en la que hemos incidido de especial manera en los últimos años.



(2) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades/año en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2020. Los proveedores con producción inferior representan el 0,3% de la producción total.

(3) Fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos de 2020.

## LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX EN 2020

	PROVEEDORES CON COMPRA EN 2019	PROVEEDORES NO UTILIZADOS 2020	PROVEEDORES NUEVOS 2020	PROVEEDORES CON COMPRA EN 2020
ÁFRICA	161	33	28	156
AMÉRICA	17	9	1	9
ASIA	1.107	260	144	991
EUROPA NO COMUNITARIA <sup>(4)</sup>	232	41	51	242
UNIÓN EUROPEA	468	101	40	407
<b>TOTAL</b>	<b>1.985</b>	<b>444</b>	<b>264</b>	<b>1.805</b>

## TRANSPARENCIA Y RENDICIÓN DE CUENTAS

Compartimos información completa sobre nuestra cadena de suministro con distintas organizaciones y grupos de interés, en línea con nuestro compromiso con la transparencia.

## INDUSTRIALL GLOBAL UNION

Compartimos de manera regular con IndustriALL, bajo el paraguas de nuestro Acuerdo Marco Global, el listado completo y actualizado de nuestros fabricantes, incluyendo detalles como sus direcciones y su grado de cumplimiento en materia de sostenibilidad.

Facilitamos el acceso a IndustriALL y a sus afiliados locales a todas las empresas de nuestra cadena de suministro.

 Más información en el apartado 2.7.1. *Participación de los trabajadores* de esta Memoria Anual.

## ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO

Con el objetivo de trabajar en el asesoramiento y mejora de las condiciones de las fábricas, compartimos con la OIT información sobre nuestra cadena de suministro en los países donde participamos en el programa Better Work.

Además, contamos con un Acuerdo público-privado con la OIT para la protección de los derechos laborales en la cadena de suministro del algodón.

 Más información en el apartado 2.7.7. *Protección de los derechos laborales en la producción de materias primas* de esta Memoria Anual.

## ZERO DISCHARGE OF HAZARDOUS CHEMICALS E INSTITUTE OF PUBLIC &amp; ENVIRONMENTAL AFFAIRS DE CHINA

Facilitamos el acceso a información medioambiental de nuestras producciones. Colaboramos con nuestros proveedores para publicar los resultados de los análisis de aguas residuales obtenidos en las evaluaciones Green to Wear en la plataforma ZDHC Gateway y en la página web del IPE, con quienes colaboramos para la mejora de la gestión ambiental de la cadena de suministro en China.

 Más información en el apartado 3.1.3. *Nuestro enfoque en la gestión del agua* de esta Memoria Anual.

## ONG

Proporcionamos información social, económica y medioambiental tanto a demanda como de manera regular a distintas organizaciones sin ánimo de lucro con las que colaboramos. Entre ellas se incluyen, entre otras, Greenpeace, Textile Exchange, Clean Clothes Campaign, Fashion Revolution o Baptist World Aid.

 Más información en el capítulo 4.3. *Alianzas y compromisos con la sociedad civil* de esta Memoria Anual.

## INVERTORES, ÍNDICES BURSÁTILES

El compromiso de Inditex con la transparencia y la rendición de cuentas ha sido reconocido positivamente por varias organizaciones como Dow Jones Sustainability Index, FTSE4Good, Sustainalytics o Corporate Knights, entre otras.

 Más información en el capítulo 4.4. *Reconocimientos* de esta Memoria Anual.

## CLIENTES

Nuestro estándar de etiquetado *Join Life* es el principal punto de información para nuestros clientes sobre los parámetros de sostenibilidad de nuestros artículos. Además, damos respuesta a sus necesidades de información específica en sostenibilidad, como puede ser el origen de nuestros artículos o las condiciones de los trabajadores implicados en su producción.

En 2020 fueron atendidas más de 2.600 peticiones de información de nuestros clientes en relación a la sostenibilidad de nuestros artículos y a nuestro estándar *Join Life*.

## INDUSTRIA

En el marco de nuestra participación en iniciativas colaborativas como ACT (Action, Collaboration, Transformation) o el Accord de Bangladés, compartimos información sobre sostenibilidad con otras empresas y grupos de interés del sector con el objetivo de avanzar colectivamente y maximizar nuestra contribución en su sostenibilidad.

(4) Debido a la salida de la Unión Europea de Reino Unido, los proveedores de este país activos en 2019 se han reclasificado en Europa no Comunitaria y se han recalculado los datos del pasado ejercicio para mantener la comparabilidad con el actual.

## 3.4.1. Trazabilidad de la cadena de suministro

La base fundamental para asegurar el cumplimiento de nuestros estándares y requisitos de sostenibilidad, tanto los que aplican directamente al producto como los que son de aplicación a las instalaciones involucradas en su fabricación, es la trazabilidad. Así, nuestro enfoque y énfasis en el aseguramiento de la trazabilidad nos permite garantizar el cumplimiento de los criterios sociales y medioambientales de los materiales y fábricas empleados a través de diversas herramientas y procesos.

Inditex gestiona la trazabilidad de su cadena de suministro a través de dos líneas de trabajo principales: su sistema de gestión de la trazabilidad y la evaluación de la trazabilidad.



Además del desarrollo de nuestra estrategia de trazabilidad como Compañía, en 2020 hemos colaborado con la Comisión Económica para Europa de Naciones Unidas (UNECE, por sus siglas en inglés) en su proyecto para emitir una Política de Trazabilidad con una visión holística y que responda a la creciente demanda de políticas y acciones legislativas para una conducta empresarial responsable en las cadenas de valor globales.

### a) Sistema de gestión de trazabilidad

Exigimos a nuestros proveedores informar, en todo momento, de las fábricas implicadas en nuestras producciones, desde la confección de las materias primas textiles hasta los procesos de acabado. También digitalizamos la información a través de un Sistema de Gestión de Trazabilidad desarrollado internamente. Este sistema ha ido evolucionando para facilitar su uso a las partes interesadas (tanto equipos internos como proveedores). Igualmente ha ido incrementando el alcance de la información recogida, con especial énfasis en la trazabilidad de las materias primas.

Cada proveedor debe conocer su cadena de suministro y declararla completa en el sistema de gestión de trazabilidad. Las fábricas informadas han de pasar por los correspondientes filtros para ser aprobadas y autorizadas. En el propio sistema de gestión se incluye información en materia social, medioambiental y de salud y seguridad de producto de cada una de las fábricas.

Posteriormente, los proveedores deben asignar, para cada pedido que reciben, las fábricas que van a participar en él, detallando unidades y procesos, desde la materia prima hasta el producto terminado. Cada proveedor es responsable de las fábricas que utiliza y debe trabajar junto a Inditex en asegurar el cumplimiento de nuestros estándares de sostenibilidad. Las fábricas que no cumplan con los requisitos de sostenibilidad no podrán ser utilizadas en nuestras producciones.

En 2020 se ha continuado trabajando en la identificación de hilaturas, tejedurías y fábricas de procesos húmedos en materia prima y desarrollando nuevas funcionalidades para mejorar la calidad y el detalle de la información aportada en la fabricación de tejidos. Adicionalmente, se llevó a cabo un programa de asistencia a proveedores para la identificación y regularización de instalaciones de fabricación de prendas de punto en Asia.

El equipo de trazabilidad está a disposición de los proveedores para acompañarlos y apoyarlos en el proceso de declaración, haciendo asimismo seguimiento del cumplimiento de los requisitos en materia de trazabilidad.

### b) Evaluación de la trazabilidad

Las declaraciones realizadas por los proveedores en el sistema de gestión de trazabilidad son objeto de verificación a través de las auditorías de trazabilidad. El objetivo principal consiste en verificar *in situ* que la producción del Grupo tiene lugar en fábricas debidamente declaradas y autorizadas.



La metodología de las auditorías de trazabilidad se despliega en tres pasos. El primero de ellos es el análisis de la información del sistema de gestión de trazabilidad para identificar las producciones que hay que revisar. Posteriormente, se realiza una visita sin anunciar a las instalaciones de la fábrica declarada, para comprobar los procesos productivos que puede realizar, las producciones en curso y las ya realizadas. Por último, se contrasta el resultado de la visita con la información registrada por los proveedores en la herramienta de trazabilidad, para evidenciar tanto los procesos como las unidades realizadas por la fábrica.

En 2020 se realizaron 1.342 auditorías de trazabilidad (1.396 en 2019 y 2.546 en 2018) y el número de incumplimientos de trazabilidad ha sido de 206, inferior a años anteriores. El equipo de trazabilidad gestiona con los proveedores y los equipos comerciales estos incumplimientos, analizando la causa raíz de los mismos para evitar su repetición. En 2020 se ha realizado un importante esfuerzo para mantener el número de auditorías de trazabilidad en relación a 2019, a pesar del desafío que ha supuesto la pandemia provocada por la covid-19. Para adaptarse a las restricciones vigentes ha tenido que adaptarse la metodología realizándose en 2020 por primera vez revisiones virtuales.

La selección de las producciones que verificar se realiza a partir de un análisis de riesgo, de acuerdo con la información proporcionada por los proveedores en el sistema de gestión y con la información recabada por los

clústeres. Adicionalmente, los equipos de trazabilidad de los clústeres llevan a cabo investigaciones en el caso de recibir cualquier indicio de la existencia de desviaciones en la trazabilidad de la producción.

#### AUDITORÍAS DE TRAZABILIDAD

	2020
ÁFRICA	139
AMÉRICA	28
ASIA	642
EUROPA NO COMUNITARIA	385
UNIÓN EUROPEA	148
<b>TOTAL</b>	<b>1.342</b>

De las 1.342 auditorías de trazabilidad realizadas en 2020, 1.070 han sido realizadas por auditores externos pertenecientes a empresas auditadoras independientes.

La estrategia de trazabilidad se completa con la definición e implantación de los procedimientos necesarios para validar los materiales más sostenibles utilizados en nuestros productos, lo que nos permiten asegurar el cumplimiento de los estándares aprobados para nuestro programa *Join Life*. La trazabilidad es, asimismo, un factor clave para garantizar la circularidad de nuestros productos.



Más información en el apartado 3.3.3. Programa *Join Life* de esta Memoria Anual.



*El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y el estándar Green to Wear establecen normas de obligado cumplimiento para proveedores y fabricantes en materia de Derechos Humanos y laborales, salud y seguridad de producto y aspectos medioambientales.*

## 3.4.2. Políticas, estándares y principios en los que basamos nuestra gestión de la cadena de suministro

### a) Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores

El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores (en adelante, el CCFP o el [Código de Conducta](#) disponible en nuestra página web) es el pilar fundamental sobre el que se sustenta nuestra actividad y sus relaciones con todos los proveedores. Establece estándares de obligado cumplimiento en derechos laborales, salud y seguridad de los productos y aspectos medioambientales. En este sentido, define los estándares mínimos de comportamiento ético que deben ser observados por todos los proveedores y fabricantes en toda la cadena de suministro. Dichos valores y prácticas están basados en el respeto a los Derechos Humanos y laborales.

Para que un fabricante o proveedor pueda formar parte de la cadena de suministro de Inditex, debe aceptar expresamente el cumplimiento del Código y pasar auditorías en las que se compruebe que cumple con todos los requisitos del mismo. La verificación del incumplimiento de alguno de los estándares puede suponer el cese de la relación comercial con el proveedor.

El Código de Conducta está diseñado como un documento dinámico, en constante revisión para reforzar su vigencia y que incorpore siempre las mejores prácticas. Como marco conceptual, se basa en los principios de la OCDE, el *Base Code of Ethical Trading Initiative*, los principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y, entre otros, los siguientes convenios de la Organización Internacional del Trabajo (OIT): 1, 14, 26, 29, 79, 87, 98, 100, 105, 111, 131, 135, 138, 142, 155, 164 y 182.

### b) Green to Wear

En Inditex nos comprometemos en la lucha contra el cambio climático y con la reducción de la presión sobre los recursos naturales. Para ello disponemos de una estrategia de sostenibilidad medioambiental basada en el control y la mejora de la calidad a lo largo de toda nuestra cadena de suministro, que garantiza que todos nuestros artículos cumplen con exigentes estándares de salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental.

En línea con este compromiso, contamos con el estándar propio *Green to Wear*. Su objetivo es minimizar el impacto medioambiental de las fábricas de la cadena de suministro y mejorar aspectos de salud y seguridad de los artículos, así como impulsar mejores prácticas. En él se hace especial hincapié en una correcta gestión del agua para reducir su consumo con las más avanzadas tecnologías. Además incluye indicadores que evalúan la gestión sostenible y eficiente en materias primas, agua, tecnología y procesos, productos químicos, residuos y aguas residuales.

Al inicio de 2020, evolucionamos notablemente el estándar para convertirlo en *Green to Wear 2.0* (o GtW 2.0). En él incorporamos la gestión de sustancias químicas (Recogidas hasta la fecha en el código *Ready to Manufacture*) para transformarlo en parte fundamental de la estrategia junto a nuestro programa *The List, by Inditex*, clave en la selección de los productos químicos utilizados y que asegura la ausencia de sustancias peligrosas en las emisiones al medioambiente, así como en el producto.

A través de este estándar, que es de aplicación a todos aquellos proveedores o fabricantes de nuestra cadena de suministro que realicen procesos húmedos, y de nuestras auditorías ambientales, medimos el grado de consecución del compromiso de *Vertido Cero* en 2020 (también conocido como Compromiso ZDHC, *Zero Discharge of Hazardous Chemicals*, por sus siglas en inglés).



Más información en la sección c) Control de la materia prima del apartado 3.3.2. Elección de los materiales de esta Memoria Anual.

El nuevo estándar, también disponible en [nuestra web](#), permite un control más completo de las instalaciones de la cadena de suministro. Con su implementación a lo largo de nuestra cadena de suministro y en la industria química fabricante de colorantes, pigmentos y auxiliares, aspiramos a cumplir también con los objetivos vinculados al *Clean Factory Approach* de Greenpeace.

## c) Prácticas de compra responsable

Unas prácticas de compra responsable son fundamentales para la sostenibilidad de la cadena de producción. Se definen en la manera en la que interactuamos y negociamos con los proveedores de nuestra cadena de suministro. Abarcan la planificación estratégica, el aprovisionamiento, el desarrollo, la compra y los valores y principios subyacentes que afectan a los trabajadores. La mejora en nuestras prácticas de compra permite el desarrollo sostenible y la obtención de salarios dignos y mejores condiciones laborales en el sector de la confección, el textil y el calzado.

Con este objetivo, hemos desarrollado sistemas de gestión que permiten a los equipos de compra conocer el desempeño de cada proveedor y fábrica en materia social, medioambiental y de salud y seguridad de producto, e incorporarlo a las decisiones de compra. Además, para reforzar nuestro compromiso, en la retribución variable de nuestros empleados se incluyen también objetivos relacionados con la sostenibilidad.

## Respuesta a la covid-19

De acuerdo con nuestra política de prácticas de compra responsable, hemos garantizado el pago de todos los pedidos ya realizados y en producción. Una medida que se tomó de manera inmediata y de acuerdo a los términos originales, agilizando los pagos en aquellos casos donde hubiese dificultades logísticas para la entrega de la mercancía. La comunicación constante con nuestros proveedores ha sido clave para identificar sus necesidades y poder proteger sus ingresos, y la salud y empleo de sus trabajadores. Esto ha permitido a los proveedores planificar y organizar sus producciones y personal, y poder así generar el mínimo impacto posible.

Además, hemos trabajado activamente con diferentes entidades financieras en la creación de mecanismos de financiación a los que puedan optar nuestros proveedores y fabricantes, que les permitan superar el impacto económico producido por la pandemia, con la prioridad de garantizar el pago de salarios y el fortalecimiento de las medidas sanitarias y de seguridad necesarias para prevenir la expansión de la covid-19.



Más información en el apartado 1.1.2. Protección de los trabajadores de la cadena de suministro de esta Memoria Anual.



Inditex reconoce que un enfoque responsable de las prácticas de compra es una parte vital para lograr una cadena de suministro más sostenible, que incluya salarios dignos para los trabajadores. En este sentido, firmamos en marzo de 2015 un MoU (*Memorandum of Understanding*) con IndustriALL, que avala nuestro compromiso con nuestras prácticas de compra.

Además, como miembro de la iniciativa ACT on Living Wages, Inditex se compromete a que las prácticas de compra faciliten el pago de un salario digno. Para esto hemos acordado la transparencia ante los grupos de interés en los países prioritarios de ACT (Bangladés, Myanmar, Turquía y Camboya) sobre los hitos de la implementación de nuestra estrategia de *labor costing* (identificar el componente salarial en la negociación de precio con el proveedor).

Como parte de nuestra estrategia de prácticas de compra responsable (incluida en la construcción de una cultura de sostenibilidad en toda la empresa, incluidos los equipos de compras) Inditex participa activamente en el Grupo de Trabajo de prácticas de compra de ACT, que proporciona herramientas para evaluar y mejorar las prácticas de compra.

El trabajo en prácticas de compra responsable no sólo se dirige a los compradores, sino también a los proveedores. A lo largo de este año, nos hemos comunicado de una manera constante con nuestros proveedores y compradores para la implantación de nuevos parámetros de medición de las prácticas de compra, en línea con el

*Accountability & Monitoring Framework* acordado por las marcas de ACT. Este marco supone un avance en materia de debida diligencia en relación a las prácticas de compra, que permite evaluar y monitorizar el cumplimiento de los principios establecidos en el MoU firmado con IndustriALL.



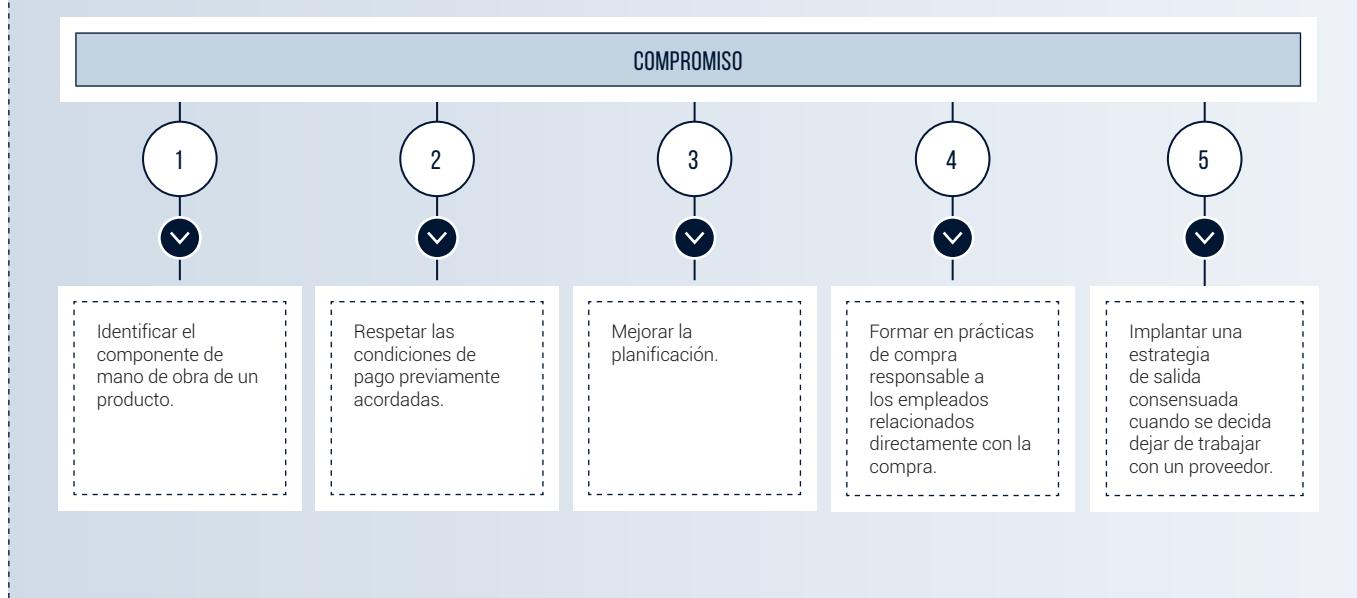
Más información en el apartado 2.7.2. Salarios dignos de esta Memoria Anual.

## Objetivos 2021

De acuerdo al compromiso firmado con ACT, Inditex y el resto de marcas se comprometen a realizar encuestas a los compradores (PPSA) y proveedores (PPA) de la cadena de suministro sobre nuestras prácticas de compra. El objetivo es evaluar las prácticas con nuestros proveedores en el proceso de compra y analizar y formular planes de acción personales, departamentales y de la empresa para poder aplicar un programa de formación con directrices comunes sobre los compromisos de ACT con las prácticas de compra.

Además, se continuará trabajando conjuntamente con el equipo comercial en un esquema común que permitirá identificar el componente de salario de los productos para excluirlos del proceso de negociación. La idea es reflejar los incrementos de salarios en los componentes de mano de obra y así facilitar desde las marcas el cumplimiento de los convenios colectivos por parte de nuestros proveedores.

## ACT: COMPROMISOS DE LAS MARCAS

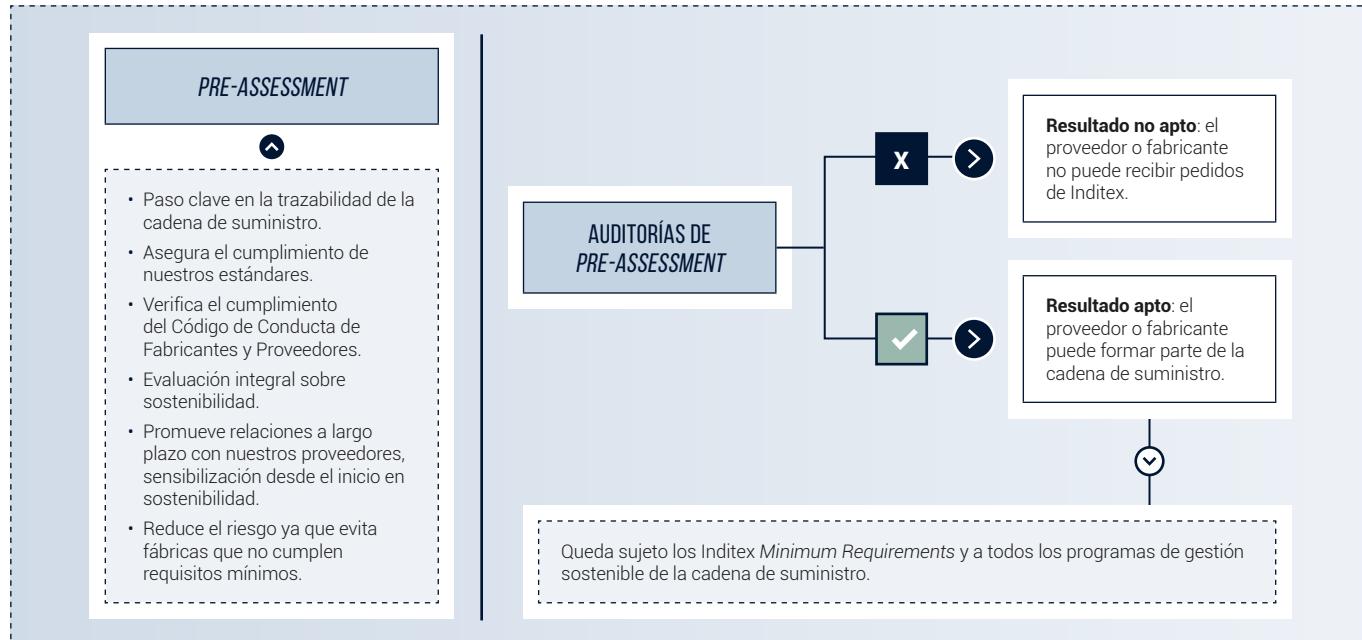


## 3.4.3. Evaluación y Mejora Continua

### a) Pre-Assessment

La primera verificación del cumplimiento de los requisitos de Inditex relativos a la gestión medioambiental y social

se produce incluso antes de que el proveedor inicie su relación comercial con nosotros. Así, antes de entrar a formar parte de la cadena de suministro de Inditex, todos los potenciales proveedores y fabricantes son evaluados mediante una auditoría de pre-assessment que garantiza que sólo aquellos que cumplen con nuestros estándares de sostenibilidad, y en particular con nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, pueden formar parte de nuestra cadena de suministro.



La auditoría de *pre-assessment* es realizada por auditores externos o internos y sin previo aviso. En 2020 se realizaron 3.062 auditorías de *pre-assessment* (2.789 y 2.177 auditorías en 2019 y 2018, respectivamente). De ellas, 2.767 fueron realizadas por auditores externos a los que se forma para la correcta aplicación de la metodología de Inditex. El aumento de las auditorías de *pre-assessment* experimentado en 2020 está relacionado con el esfuerzo realizado en el ahondamiento de la trazabilidad en lo que a fábricas con procesos relacionados con la transformación de materias primas se refiere.

El resultado apto implica que la empresa puede recibir pedidos por parte de los equipos de compra y queda sujeta desde ese momento a los estándares recogidos en el documento *Inditex Minimum Requirements*, que incluye requisitos tanto de tipo social, como medioambiental, y de salud y seguridad del producto del Grupo Inditex.

#### LA CADENA DE SUMINISTRO DE INDITEX EN 2020

ÁREA GEGRÁFICA	AUDITORÍAS PRE-ASSESSMENT	%APTO
ÁFRICA	63	92%
AMÉRICA	15	73%
ASIA	2.123	79%
EUROPA NO COMUNITARIA	394	78%
UNIÓN EUROPEA	467	93%
<b>TOTAL</b>	<b>3.062</b>	<b>81%</b>

## b) Auditorías Sociales

Todas las instalaciones con las que trabajamos deben cumplir con nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Una vez superado el *pre-assessment*, el cumplimiento con el Código de Conducta es evaluado a través de las auditorías sociales, que se realizan de forma periódica a todos y cada uno de los proveedores y fábricas que conforman nuestra cadena de suministro.

Las auditorías sociales tienen por objetivo asegurar que los derechos fundamentales de los trabajadores implicados en nuestra cadena de suministro son respetados. Para ello, a través de la auditoría se verifica el grado de cumplimiento respecto al Código de Conducta y en base a los resultados se establecen Planes de Acción Correctivos.

La metodología utilizada en las auditorías sociales fue diseñada en 2007 junto a la antigua Federación Internacional Sindical del Textil (hoy integrada en IndustriALL Global Union), la Universidad de Northumbria y el *Centre for Business and Public Sector Ethics* de la Universidad de Cambridge. Esta metodología se ha actualizado en diversas ocasiones e incluye, entre otros protocolos:

- Entrevistas a los trabajadores y a sus representantes
- Revisión de documentación relacionada con las condiciones laborales de los trabajadores
- Visitas a las instalaciones de la empresa auditada
- Entrevistas con la gerencia

Las auditorías sociales pueden ser realizadas tanto por auditores internos como externos, pero siempre sin previo aviso a la empresa que va a ser auditada. Durante el ejercicio 2020, se llevaron a cabo 5.689 auditorías sociales<sup>(1)</sup> (6.411 y 5.359 auditorías en 2019 y 2018, respectivamente). El dato de auditorías de este ejercicio debe leerse conjuntamente con el dato de Planes de Acción Correctivos mostrado en el siguiente apartado, dado que este año hemos intensificado la labor de acompañamiento en la mejora de proveedores y fábricas.

#### AUDITORÍAS SOCIALES EN 2020

ÁREA GEGRÁFICA	NÚMERO
ÁFRICA	197
AMÉRICA	14
ASIA	3.259
EUROPA NO COMUNITARIA	1.074
UNIÓN EUROPEA	1.145
<b>TOTAL</b>	<b>5.689</b>

De las más de 5.500 auditorías sociales llevadas a cabo en 2020, 5.411 fueron realizadas por auditores externos pertenecientes a diversas compañías auditadoras. Para asegurar la calidad de las auditorías y la correcta aplicación de nuestras metodologías, invertimos grandes esfuerzos en la formación de los auditores externos. El pasado año trabajamos con 677 auditores externos<sup>(2)</sup>, de los cuales 545 fueron formados en 2020.

Como resultado de las auditorías sociales, los proveedores y fabricantes son clasificados en base a su grado de cumplimiento del Código de Conducta. En 2020 la clasificación de los proveedores activos es la siguiente:

(1) Una empresa puede recibir más de una auditoría social a lo largo del año fiscal. En la contabilización de auditorías se tiene en cuenta cada auditoría realizada.

(2) Incluye auditores que, en 2020, realizaron auditorías sociales, ambientales, *pre-assessment*, de trazabilidad o especiales.



*En 2020, el 98% de la compra del Grupo se realizó en proveedores con clasificación A o B.*

CLASIFICACIÓN	2020		2019		2018	
	NÚMERO DE PROVEEDORES <sup>(3)</sup>	PORCENTAJE (%)	NÚMERO DE PROVEEDORES	PORCENTAJE (%)	NÚMERO DE PROVEEDORES	PORCENTAJE (%)
A	575	32%	784	40%	661	35%
B	1.152	64%	1.051	53%	1.045	56%
C	27	2%	44	2%	80	4%
SUJETO A PAC	24	1%	38	2%	47	3%
PR	27	1%	68	3%	33	2%
<b>TOTAL</b>	<b>1.805</b>	<b>100%</b>	<b>1.985</b>	<b>100%</b>	<b>1.866</b>	<b>100%</b>

#### CLASIFICACIÓN RESULTADO AUDITORÍAS

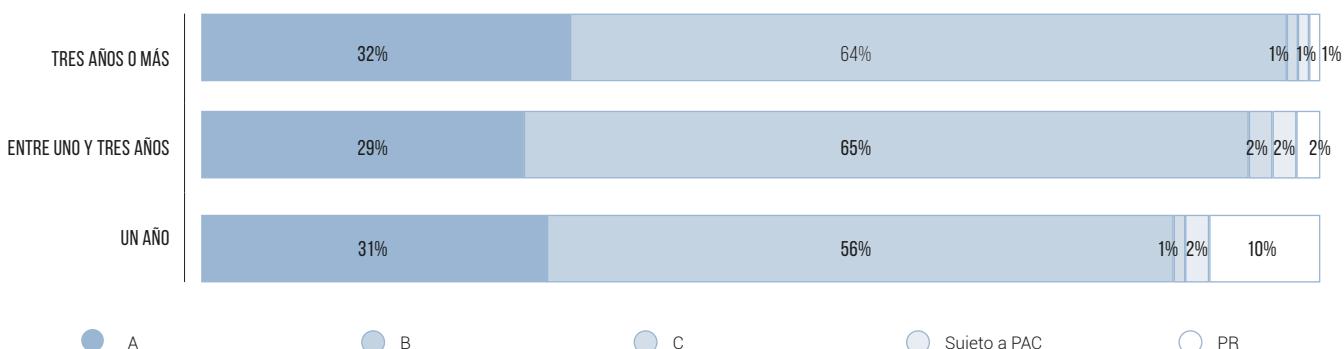
A	CUMPLE CON EL CCFP
B	INCUMPLE ALGÚN ASPECTO NO RELEVANTE DEL CCFP
C	INCUMPLE ALGÚN ASPECTO SENSIBLE PERO NO CONCLUYENTE DEL CCFP
SUJETO A PAC	INCUMPLIMIENTOS DEL CCFP QUE DESENCADENAN LA INMEDIATA IMPLANTACIÓN DE UN PLAN DE ACCIÓN CORRECTIVO
PR	EN PROCESO DE AUDITORÍA.

Cabe destacar que este año el 98% de la compra se realizó en proveedores con clasificación A o B, que representan los grados de mayor cumplimiento en materia de sostenibilidad. Esto demuestra cómo los criterios de sostenibilidad tienen una relevancia fundamental en las prácticas de compra.

La clasificación de los proveedores mejora en función de los años de relación con Inditex, fruto de nuestro esfuerzo por garantizar que las condiciones de los trabajadores se

adecuan al Código de Conducta y del trabajo conjunto con los proveedores y nuestros distintos grupos de interés por la mejora continua de la cadena de suministro. Evidencia de ello es que el porcentaje de proveedores con clasificación A o B (los grados de cumplimiento más elevados dentro de nuestra metodología) es más elevado en aquellos que llevan más tiempo formando parte de nuestra cadena de suministro y por tanto aquellos con los que llevamos más años realizando programas e iniciativas de mejora.

#### CLASIFICACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN FUNCIÓN DE LA RELACIÓN COMERCIAL CON INDITEX (%)



(3) Se incluyen proveedores con más de 20.000 unidades de compra en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2020. Los proveedores con producción inferior a 20.000 unidades representan el 0,3%.



*Participamos en iniciativas para promover marcos de consenso en la industria para la evaluación de los proveedores, como el Social & Labour Converge Program.*

## Social & Labour Convergence

Inditex apoya y forma parte de la iniciativa Social & Labor Convergence (o SLCP), cuyo objetivo es crear una solución eficiente, escalable y sostenible para evitar la duplicidad en las auditorías sociales. Juntos, estamos trabajando para implementar el primer marco de consenso de toda la industria para evaluar las condiciones sociales y laborales de manera que los datos puedan ser compartidos y analizados. Esto ahorra tiempo y recursos que pueden redirigirse para impulsar mejoras.

En 2020 hemos avanzado en la adopción del marco SLCP en mercados como India, Turquía y China, promoviendo la

verificación de nuestros proveedores y fabricantes siguiendo las premisas de esta iniciativa y apoyándoles durante el proceso.

A través del SLCP queremos reforzar también la sensibilización y concienciación de los proveedores en lo que a su responsabilidad en el cumplimiento de los estándares internacionales de derechos humanos y laborales se refiere.



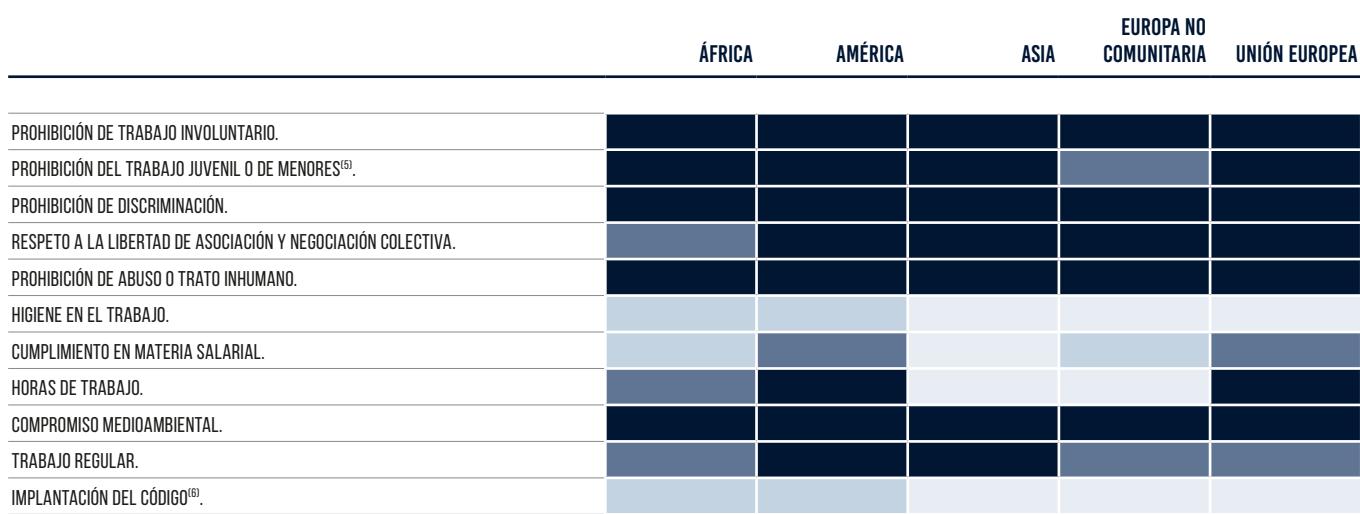
Las auditorías sociales son también una fuente de información muy importante para el desarrollo de las actividades de la estrategia Trabajador en el Centro 2019-2022, ya que permiten determinar e identificar los retos principales en cada país en relación con los distintos

puntos del Código de Conducta. De este modo, nuestros equipos pueden analizar e identificar qué acciones llevar a cabo para solventarlos.



Más información en el capítulo 2.7. Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria de esta Memoria Anual.

### PORCENTAJE DE CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO DE CONDUCTA EN LAS FÁBRICAS ACTIVAS<sup>(4)</sup> DE PROVEEDORES CON COMPRA EN 2020:



● Más del 90%

● Entre el 70% y el 90%

● Entre el 50% y el 70%

● Menos del 50%

(4) No se incluyen fábricas bloqueadas en 2020.

(5) Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de verificación de la edad de los trabajadores.

(6) Incluye la inexistencia de sistemas adecuados de registro y comunicación a los trabajadores.

## c) Auditorías Ambientales

La verificación del cumplimiento del estándar GtW 2.0 se evalúa de forma periódica, a través de auditorías ambientales, que se realizan a los proveedores y fábricas que pertenecen a la cadena de suministro de Inditex y que realizan procesos húmedos. Estas auditorías son llevadas a cabo por auditores externos independientes y durante el ejercicio 2020 se han realizado 1.123<sup>(7)</sup>.

### AUDITORÍAS AMBIENTALES EN 2020

ÁREA GEOGRÁFICA	NÚMERO
ÁFRICA	26
AMÉRICA	1
ASIA	670
EUROPA NO COMUNITARIA	237
UNIÓN EUROPEA	189
<b>TOTAL</b>	<b>1.123</b>

Estas auditorías incluyen, además de una visita anunciada a las instalaciones de la empresa y revisión de documentación, un análisis no anunciado de muestras de aguas residuales de cada una de las instalaciones auditadas y que se publica en la plataforma del ZDHC Gateway habilitada para tal efecto.

La realización de estas auditorías nos permite evaluar el cumplimiento de varios de nuestros compromisos en materia de sostenibilidad ambiental, entre los que destaca nuestro compromiso de *Vertido Cero* de Sustancias no Deseadas. Además, colaboramos con nuestros proveedores para publicar los resultados de los análisis de aguas residuales obtenidos en las evaluaciones *Green to Wear* en la plataforma ZDHC Gateway.

 Más información en la sección c) Control de la materia prima del apartado 3.3.2. Elección de los materiales de esta Memoria Anual.

## Facility Environmental Module (SAC)

Desarrollado en el seno de la Sustainable Apparel Coalition (SAC), organización de la que somos miembros y con la que colaboramos activamente, el Facility Environmental Module (o FEM) permite evaluar el impacto ambiental de proveedores y fábricas cubriendo aspectos como consumos de aguas, gestión de residuos, gestión de productos químicos, emisiones o consumo de energía.

Este marco permite crear un lenguaje común a la hora de evaluar el impacto mediambiental y por tanto evita la duplicidad de auditorías.

Desde Inditex, a inicios de 2021, hemos impulsado el proceso de esta herramienta por parte de nuestros proveedores y fabricantes.



## d) Auditorías Especiales

Las auditorías especiales están focalizadas en un área de mejora específica. Ejemplos de objetivos incluidos son las evaluaciones técnicas estructurales, o la evaluación de las condiciones laborales de los trabajadores desde un punto de vista exclusivo de la salud y seguridad. Al igual que las auditorías sociales, pueden ser realizadas por auditores externos o internos. Durante el ejercicio 2020, se han llevado a cabo 781 auditorías especiales<sup>(8)</sup> (1.619 y 1.982 auditorías en 2019 y 2018, respectivamente).

### AUDITORÍAS ESPECIALES EN 2020

ÁREA GEOGRÁFICA	NÚMERO
ÁFRICA	36
AMÉRICA	2
ASIA	673
EUROPA NO COMUNITARIA	43
UNIÓN EUROPEA	27
<b>TOTAL</b>	<b>781</b>

(7) No se incluye el número de auditorías realizadas en 2019 y 2018, ya que, debido a la actualización del estándar GTW 2.0 y la consolidación en él de los anteriores estándares GTW y Ready to Manufacture, el número de auditorías reportado en ejercicios anteriores no es comparable.

(8) La disminución en el número de auditorías especiales realizadas está relacionada con las restricciones derivadas de la pandemia de la covid-19.

## e) Mejora Continua

La gestión sostenible de la cadena de suministro tiene como pilar fundamental la mejora continua, siendo los Planes de Acción Correctivos (PAC) una de las herramientas principales que utilizamos con este fin. Éstos se llevan a cabo tras la identificación de incumplimientos tanto en las auditorías sociales como en las ambientales realizadas a los proveedores y fábricas de nuestra cadena de suministro.

Los dos objetivos fundamentales de los PAC son:

- Establecer medidas que mitiguen o subsanen potenciales incumplimientos del CCFP o del estándar GtW 2.0.
- Prevenir incumplimientos en el futuro.

Son un claro ejemplo de la filosofía de Inditex de ayudar siempre a los proveedores a mejorar y de cómo les ofrecemos nuestro apoyo. Nuestros equipos de sostenibilidad, así como los equipos comerciales, ofrecen un apoyo constante al proveedor durante toda la duración del Plan con el fin de mejorar las condiciones de los trabajadores y buscar el impacto positivo medioambiental y social. Por una parte, le asesoran y aconsejan sobre la mejor forma de implantar las medidas correctivas. Por otra, hacen un seguimiento continuo a fin de, si se detecta que el Plan no avanza con el ritmo necesario para cumplir

los plazos, poder incidir y actuar con el proveedor antes de que se acabe el tiempo estipulado.

Además, en el caso de los incumplimientos del Código de Conducta, también se podrá contar con el apoyo de otros grupos de interés, como organizaciones no gubernamentales, sindicatos u otras organizaciones de la sociedad civil para el desarrollo del PAC. Por ejemplo, en 2020 hemos colaborado con organizaciones como Refugee Support Centre (MUDEM) para la realización de estos planes.

Los PAC incluyen objetivos y plazos exigentes que el proveedor tiene la obligación de ejecutar en tiempo y forma y su duración dependerá de la severidad de los incumplimientos detectados. En el caso de los incumplimientos más sensibles (clasificación Sujeto a PAC), la duración aproximada del PAC es de seis meses, durante los cuales nuestros equipos apoyan a los proveedores y fabricantes en la implementación de las medidas correctivas necesarias. Finalizado este período, se realiza una nueva auditoría. En el caso de verificarse que el plan no ha sido superado, identificándose nuevamente incumplimientos críticos, la fábrica o proveedor será bloqueado y la relación comercial con Inditex será suspendida.

Dentro de nuestra metodología de control, se incluye el apoyo, seguimiento de la evolución y cumplimiento de estos PAC por parte de nuestros equipos, incluyendo visitas de cualificación o puntos de control llevados a cabo por nuestros equipos.





Es importante señalar que, en línea con nuestra filosofía de mejora continua, durante 2020 se ha ampliado el alcance del seguimiento exhaustivo realizado mediante estos Planes de Acción Correctivos a otras clasificaciones, no sólo a las fábricas con incumplimientos más sensibles.

- PACs de índole social: en 2020 se han llevado a cabo 715 Planes de Acción Correctivos. 303 de estos Planes se han realizado en fábricas con clasificación Sujeto a PAC y 412 en fábricas con otras clasificaciones.<sup>(9)</sup>

- PACs de índole ambiental: en 2020 se han llevado a cabo 490 Planes de Acción Correctivos. 132 de estos Planes se han realizado en fábricas con clasificación Sujeto a PAC, y 358 en fábricas con otras clasificaciones.<sup>(10)</sup>

Si el resultado indica que las medidas necesarias no se han implantado, la fábrica o proveedor es bloqueado y no podrá seguir trabajando para Inditex. Mantenemos una postura de tolerancia cero hacia los que no aprovechan las oportunidades de mejora y pese a nuestros esfuerzos continúan sin cumplir con nuestro Código de Conducta y nuestros requisitos. Así, en 2020, 23 proveedores fueron descartados por motivos relacionados con incumplimientos del Código de Conducta, no pudiendo continuar recibiendo pedidos por parte de ninguna de las marcas del Grupo.

PROVEEDORES CON COMPRA <sup>(11)</sup>	DESCARTADOS POR INCUMPLIMIENTO DE CÓDIGO DE CONDUCTA	DESCARTADOS POR MOTIVOS COMERCIALES	PROVEEDORES ACTIVOS A 31/01/2021
ÁFRICA	156	4	145
AMÉRICA	9	0	6
ASIA	991	6	979
EUROPA NO COMUNITARIA	242	8	232
UNIÓN EUROPEA	407	5	399
<b>TOTAL</b>	<b>1.805</b>	<b>23</b>	<b>1.761</b>

(9) En 2019 y 2018 sólo se reportaban los Planes de Acción Correctivos de índole social llevados a cabo en fábricas o proveedores con clasificación Sujeto a PAC. (400 y 417 en 2019 y en 2018, respectivamente)

(10) 136 y 135 Planes de Acción Correctivos en 2019 y en 2018, respectivamente.

(11) Proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2020. Los proveedores con producción inferior representan el 0,3% de la producción total.

Por otra parte, llevar a cabo una salida responsable de los proveedores de la cadena de suministro es uno de los compromisos en materia de prácticas de compra que hemos acordado las marcas miembros de la iniciativa ACT. Esto implica que en el caso de que por una causa fundamentada decidamos dejar de trabajar con un proveedor, el término de la relación se lleva a cabo de una forma comprometida. De este modo, realizamos una labor previa de acompañamiento y seguimiento, para así tratar de minimizar el impacto que le pueda suponer.

Bloquear a un proveedor o a una fábrica es el último recurso. En este sentido, nuestro apoyo a los proveedores y a las fábricas no se limita sólo a la realización de los PACs, sino que llevamos a cabo distintas acciones para prevenir la ocurrencia de incumplimientos y buscamos la mejora continua de la cadena de suministro de forma proactiva. Queremos establecer una colaboración continua y diálogo constante basados en la confianza mutua con nuestros proveedores. Así, les ofrecemos apoyo y cooperación para mejorar sus propias cadenas de suministro tanto desde el punto de vista de la minimización del impacto ambiental como en la promoción de los derechos humanos y laborales de sus trabajadores.

Nuestros clústeres tienen un rol clave en afianzar las relaciones con los proveedores ya que están formados por profesionales locales con amplia experiencia en el campo de la sostenibilidad y con capacidades y aptitudes distintas que forman equipos multidisciplinares que les permiten comprender y afrontar las distintas realidades locales de la cadena de suministro y ayudar a los proveedores a afrontar los retos globales.



# Derechos Humanos

## 3.5. Derechos Humanos



La estrategia de Derechos Humanos de Inditex abarca las operaciones de todo el Grupo y está asentada sobre tres pilares: la Política de Derechos Humanos, el proceso de Debida Diligencia, y los Mecanismos de Reclamación. Esto es un fiel reflejo de nuestra alineación con los Principios Rectores sobre las Empresas y Derechos Humanos de Naciones Unidas. Sobre ellos se asientan todas nuestras políticas, planes y estrategias, cuya finalidad es promocionar y promover el respeto de los Derechos Humanos de las personas involucradas en nuestra actividad.



En este sentido, cabe destacar nuestra colaboración con la organización Shift, entidad sin ánimo de lucro dirigida por D. John Ruggie, autor de los Principios Rectores y líder en la materia. Además del apoyo y el trabajo conjunto con Shift, Inditex pertenece al *Business Learning Program*, que desarrolla la organización y del que forman parte empresas de diversos sectores comprometidas también con la promoción de los Derechos Humanos. El grupo es un espacio de intercambio de prácticas y aprendizaje para impulsar cambios reales y positivos.

El Ejercicio 2020 ha puesto aún más de relevancia la importancia de contar con una estrategia de Derechos Humanos robusta e integrada en el ADN de la empresa para ofrecer una respuesta real, rápida, flexible y sostenible a los retos a los que se han enfrentado nuestras personas y los trabajadores de nuestra cadena de suministro.

### a) Política de Derechos Humanos

La [Política de Derechos Humanos](#) fue aprobada en diciembre del 2016 por el Consejo de Administración de Inditex, previa emisión de informes favorables de la Comisión de Auditoría y Control (hoy Comisión de Auditoría y Cumplimiento) y por el Consejo Social. Aplica a todo el Grupo y refleja nuestro compromiso con la promoción y el respeto de los Derechos Humanos. También da testimonio de la relevancia de la contribución a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas.

La Política de Derechos Humanos está basada en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los principales convenios de la OIT y en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, entre otros, y refleja los principios de actuación del Grupo y la prioridad que tienen los derechos relacionados con nuestro modelo de negocio.

**“ La Política de Derechos Humanos de Inditex está basada en la Declaración Universal de Derechos Humanos, en los convenios de la OIT y en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos.**

## RESPETO A TODOS LOS DERECHOS UNIVERSALMENTE RECONOCIDOS



### PRIORIZACIÓN DE DERECHOS MÁS RELACIONADOS CON EL MODELO DE NEGOCIO



#### DERECHOS HUMANOS NO LABORALES

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

#### DERECHOS HUMANOS LABORALES

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

Por otra parte, en diciembre de 2020 se modificó la Política de Sostenibilidad, que había sido aprobada en 2015 y que refuerza el compromiso de la empresa con el respeto de los Derechos humanos y con el desarrollo sostenible como principios que rigen la sostenibilidad de la Compañía.

## b) El proceso de Debida Diligencia

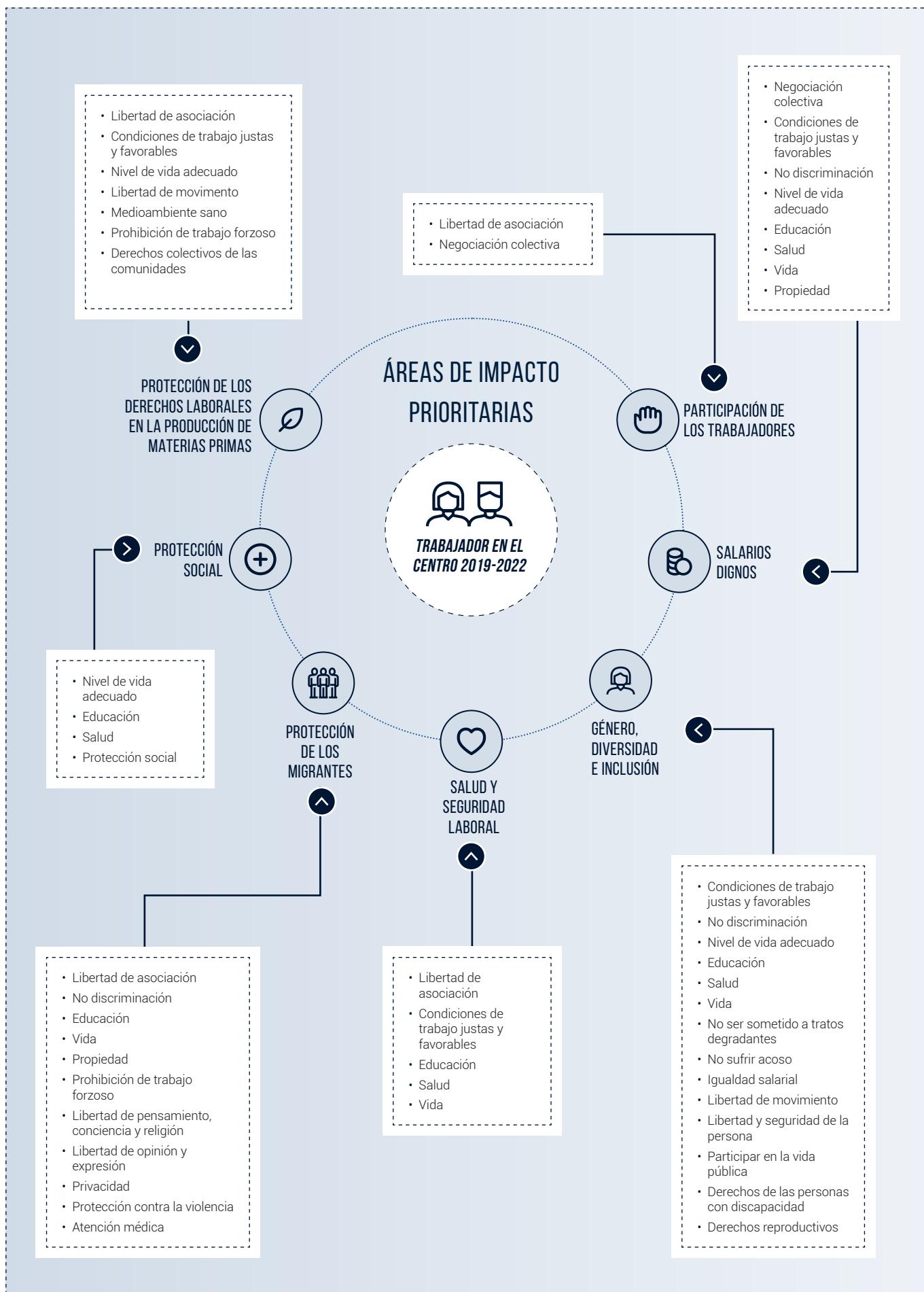
Nuestro proceso de debida diligencia en Derechos humanos<sup>(1)</sup> está en permanente actualización gracias a la información e interacción con nuestros grupos de interés y con los equipos de sostenibilidad en el terreno. Prueba de ello ha sido la adaptación durante el Ejercicio 2020 de nuestros programas y proyectos, con

el objetivo de minimizar el impacto de la pandemia en nuestras personas y en los trabajadores de la cadena de suministro, principalmente en áreas como la salud y seguridad laboral.

En este sentido, hemos seguido abordando el proceso de debida diligencia en nuestras dos líneas de trabajo principales:

**-Cadena de Suministro:** Nuestra estrategia de sostenibilidad social *Trabajador en el Centro 2019-2022*, que en 2020 ha llegado al ecuador, busca generar un impacto positivo en los trabajadores como principales beneficiarios de sus programas y proyectos. La estrategia surgió tras un proceso de debida diligencia con Shift, a través del cual identificamos las siete áreas de impacto prioritarias en las que se centra.

(1) Se trata de procesos de diligencia debida complementarios a otros implantados en la Compañía, como los descritos en el apartado sobre el Modelo de Prevención de Riesgos Penales.



**- Cadena de Valor:** Entendemos la relevancia de identificar los potenciales impactos en nuestra cadena de valor, más allá de la cadena de suministro. En este sentido, se trabaja con distintas áreas corporativas como la de transporte que, en 2020 y en colaboración con Shift, ha recibido formación en materia de debida diligencia y Derechos Humanos y trabaja activamente en desarrollar mecanismos y estrategias.

Además, en septiembre del 2020 nos unimos a un posicionamiento junto con otras marcas y organizaciones apoyando la iniciativa impulsada por la Comisión Europea sobre una legislación que regule la obligatoriedad de desarrollar procesos de debida diligencia por parte de las empresas. Dicha legislación ayudará a establecer unas condiciones de competencia equitativas e incrementará la certidumbre legal sobre los estándares que se espera de las empresas a la hora de respetar los derechos humanos.

 Más información: [https://media.business-humanrights.org/media/documents/EU\\_Business\\_Statement\\_Mandatory\\_Due\\_Diligence\\_02092020.pdf](https://media.business-humanrights.org/media/documents/EU_Business_Statement_Mandatory_Due_Diligence_02092020.pdf)

## c) Mecanismos de Reclamación

Los mecanismos de reclamación son una herramienta fundamental dentro de nuestra estrategia de Derechos Humanos ya que alimentan el proceso de debida diligencia, nos apoyan en la identificación de potenciales impactos negativos y nos permiten reaccionar y mitigar cualquier riesgo con antelación.

El principal mecanismo de reclamación con el que cuenta Inditex es el Canal Ético, disponible tanto para empleados como para terceros con interés legítimo. Todos pueden dirigir al Canal de manera confidencial y, en su caso, anónima, consultas y comunicaciones relacionadas con la interpretación y cumplimiento de la normativa interna de conducta. Las consultas serán gestionadas por el Comité de Ética y, en caso de ser necesario, se tomarán las medidas oportunas para resolver la situación detectada.

 Más información en el capítulo 1.6. Sólida arquitectura de Compliance de esta Memoria Anual.

## CRONOGRAMA DE NUESTRA ESTRATEGIA DE DERECHOS HUMANOS

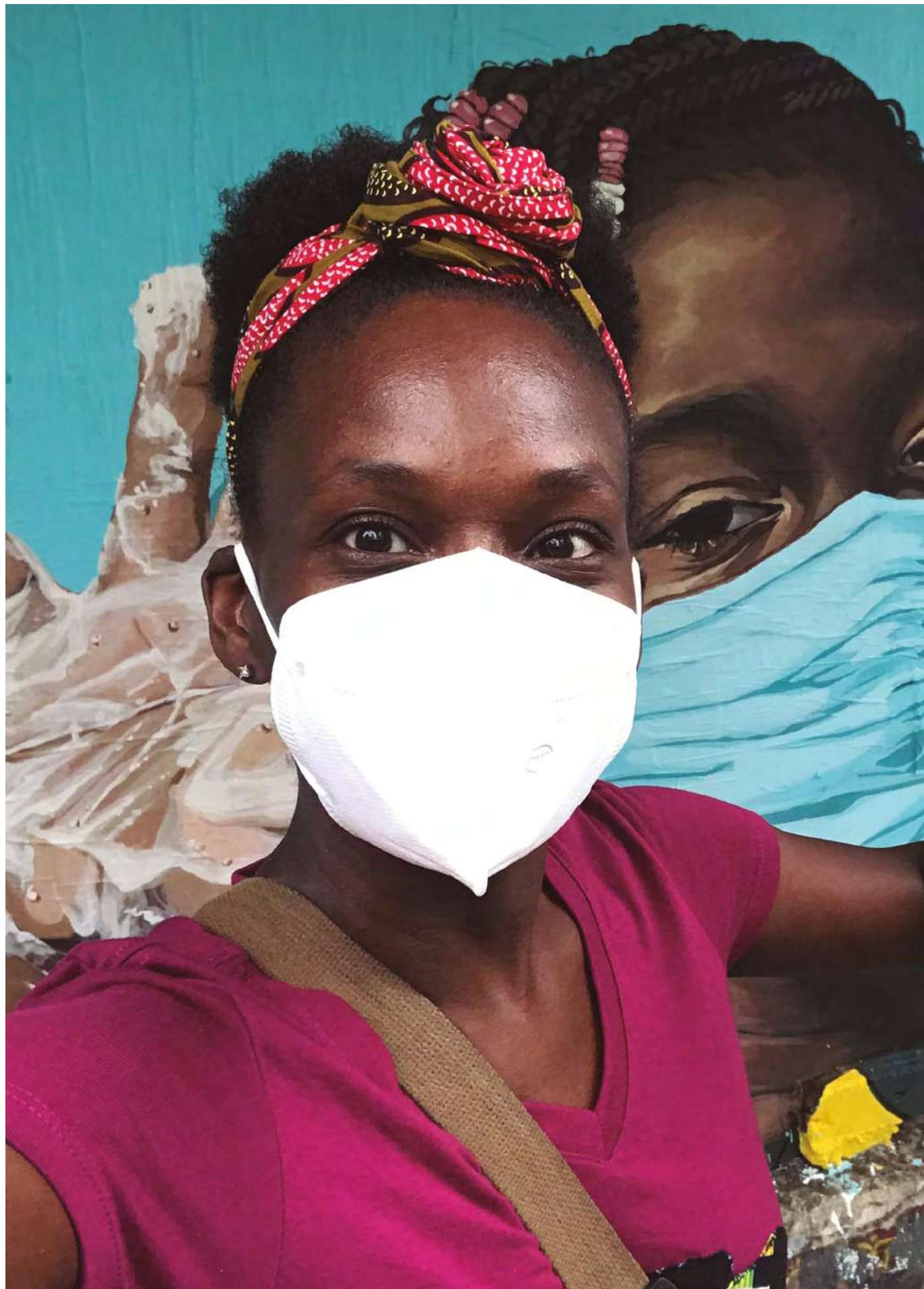






# 4 Colaborar

4.1. Donaciones covid-19 / 4.2. Inversión en la comunidad /  
4.3. Alianzas y compromisos con la sociedad civil / 4.4. Reconocimientos



# Donaciones covid-19

## 4.1. Donaciones covid-19



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

GENERACIÓN DE VALOR; RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



A raíz de la pandemia de la covid-19, activamos un **programa global de emergencia en materia de inversión en la comunidad** al que hemos destinado **40,4 millones de euros** y que ha tenido como objetivo responder a las necesidades de la sociedad en esta situación.

**En España**, hemos puesto a disposición de autoridades sanitarias, empresas y particulares toda la capacidad logística y de aprovisionamiento de nuestra Empresa para la adquisición y transporte de material sanitario.

Entre las adquisiciones de las administraciones públicas y donantes privados, incluyendo tanto las de la Fundación Amancio Ortega como las de la propia Inditex, hemos entregado más de 177 millones de unidades de material prioritario que han viajado en un total de 66 vuelos: 2.300 respiradores, 2,8 millones de mascarillas N95/FFP2, más de 120 millones de mascarillas quirúrgicas, 44 millones de guantes, 425.000 pantallas faciales, 540.000 buzos protectores, 1,5 millones de batas quirúrgicas, 350 camas hospitalarias, 1,9 millones de test y 17 robots para acelerar su procesamiento, entre otras.

En lo que respecta específicamente a Inditex, **hemos destinado 24,6 millones de euros a la adquisición y donación de material sanitario**. En concreto, hemos entregado más de 24 millones de unidades de material de protección sanitaria que incluye, entre otros, 463 máquinas respiradoras y ventiladores, 9,7 millones de mascarillas, 13,7 millones de guantes, más de 500.000 batas impermeables, 100.000 gafas protectoras y más de 200.000 geles sanitarios.

Asimismo, hemos donado a la **Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI)** **cinco líneas de producción automatizada de mascarillas quirúrgicas** con capacidad para producir 15 millones de unidades mensuales. En virtud de esta donación, valorada en 1,5 millones de euros, COGAMI ha puesto en marcha un centro especial de empleo sin ánimo de lucro acondicionado íntegramente por Inditex, que generarán puestos de trabajo para personas con discapacidad.



Más información en el apartado 4.2. *Inversión en la comunidad*, subapartado 4.2.4. *Programas clave*, de esta Memoria Anual

“

*Hemos destinado 40,4 millones de euros al programa social de respuesta a la covid-19, de los cuales 24,6 millones de euros han sido destinados a la adquisición y donación de material sanitario.*

Igualmente, hemos producido en nuestras instalaciones **140.000 batas sanitarias impermeables** que han sido distribuidas en proximidad a través de las autoridades autonómicas.

En este sentido, cabe destacar la **participación** de Inditex, a petición de la UNE, en el grupo de expertos creado por la organización para la **redacción de la reciente norma española sobre mascarillas higiénicas, desechables y reutilizables** (UNE 0064:2020 y UNE 0065:2020), junto con la presencia de diferentes entidades. El resultado de este trabajo fue publicado y compartido por parte de la UNE con organismos de normalización a nivel europeo e internacional.

Además, hemos donado **30.651 artículos de la colección textil-hogar de Zara Home** (mantas, sábanas y almohadas) a centros sanitarios y albergues de personas sin hogar; y 1.020.267 **prendas y calzado para personas sin recursos especialmente afectadas por la pandemia**. Estos productos han sido distribuidos principalmente a través de organizaciones con las que mantenemos colaboraciones estables, tanto entidades sin fines lucrativos como Cruz Roja o Cáritas, como organismos públicos como el Ayuntamiento de A Coruña, la Xunta de Galicia o IFEMA/Comunidad de Madrid, entre otros.

**En otros mercados** afectados por la pandemia en los que estamos presentes hemos realizado también contribuciones monetarias y en especie con carácter extraordinario.

**En China**, los esfuerzos se han centrado en la adquisición de material sanitario para su distribución a hospitales, a través de la *Tsinghua University Education Foundation* y de la *Hubei Provincial Charity Federation*. Gracias a esta colaboración, se han donado más de 2,5 millones de artículos de protección sanitaria.

De la misma forma, **en Brasil, Estados Unidos, Italia, México, Portugal, Reino Unido y Rumanía** hemos efectuado diversas aportaciones de carácter extraordinario a organizaciones sociales como Fundo Social de Sao Paulo (Brasil); *NewYork-Presbyterian Hospital*, *American Red Cross*, *The Door - A Center of*

*Alternatives* y *Food Bank For New York City* (Estados Unidos); *Croce Rossa* y *Fondazione Costruiamo il Futuro* (Italia); *Médicos Sin Fronteras* y *Alianza por el Centro Histórico* (México); *Cruz Vermelha* (Portugal); *Women's Aid* (Reino Unido); y *Hospice Casa Sperantei* y *World Vision* (Rumanía), entre otras.

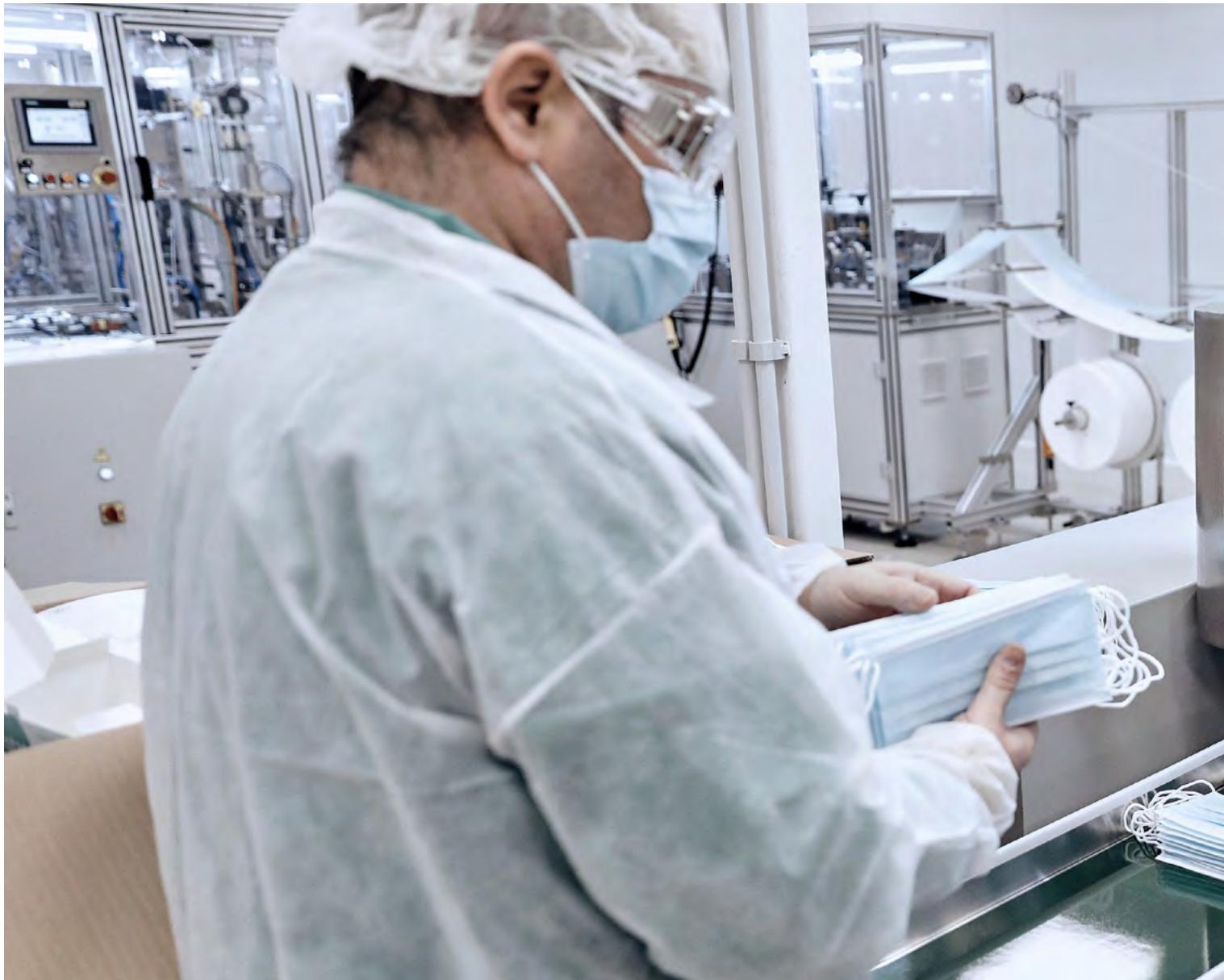
Adicionalmente, en coordinación con las diversas entidades sin ánimo de lucro con las que mantenemos una relación estable, **hemos reformulado nuestros programas de colaboración** para que pudieran atender las necesidades surgidas a nivel global como consecuencia de la pandemia. Estas iniciativas se han concentrado en **actividades relacionadas con la educación de emergencia, la prevención y la sensibilización, la seguridad alimentaria y la ayuda humanitaria**, en el marco de nuestras alianzas con organizaciones como Entreculturas, Cáritas, Médicus Mundi, *Every Mother Counts*, Water.org y Médicos Sin Fronteras.



Más información en el apartado 4.2. *Inversión en la comunidad de esta Memoria Anual*

- Con **Entreculturas** hemos redirigido fondos de los Programas EPGO (*Educar Personas, Generar Oportunidades*) y En las Fronteras de Colombia a la compra de equipamiento para reducir la brecha digital que ha dejado a miles de niños y jóvenes fuera del sistema educativo; la adaptación y distribución de materiales didácticos para la educación a distancia; la sensibilización sobre medidas de higiene para la prevención de contagios; el apoyo psicosocial a personas en aislamiento; y el reparto de kits de higiene y de alimentos. La intervención de Entreculturas en el marco de nuestra cooperación se desarrolla actualmente en los siguientes 13 mercados: **Argentina, Brasil, Bolivia, Colombia, Ecuador, España, Líbano, México, Paraguay, Perú, Sudáfrica, Uruguay y Venezuela**.

- **Water.org** ha reforzado distintas **iniciativas con sus socios locales** en Bangladés, Brasil, Camboya e India para promover la prevención y la higiene en zonas desfavorecidas, así como para garantizar la concesión de microcréditos para acceder a agua potable y saneamiento.



- Por su parte, nuestra colaboración con **Every Mother Counts (EMC)** ofrece cuidado maternal de calidad, justo y seguro a mujeres embarazadas en **Bangladés, India y Estados Unidos**. Ya que la irrupción de la covid-19 ha intensificado la crisis de salud maternal existente, haciendo todavía más difícil para las mujeres dar a luz con seguridad y dignidad, EMC ha ampliado y profundizado su apoyo para atender las necesidades de las madres, sus familias y quienes las cuidan en primera línea. La contribución de Inditex ha permitido que EMC haya podido movilizar sus esfuerzos en aquellas comunidades que se han visto especialmente afectadas por la pandemia, con ayudas centradas en la educación y la teleasistencia sanitaria para las futuras madres y el colectivo profesional que las asiste.

- En cuanto a nuestro programa con **Medicus Mundi** en **Marruecos**, hemos colaborado con la Dirección

Regional de Salud en la prevención de la transmisión de la covid-19 y dado apoyo a las trabajadoras del sector textil en Marruecos afectadas por esta crisis.

- Respecto a nuestra colaboración con **Cáritas** en materia de formación y empleo en **España**, hemos apoyado proyectos de capacitación laboral para paliar las consecuencias económicas de la pandemia en las personas más vulnerables. Se han buscado **alternativas para ofrecer formación online y se han cubierto los gastos de la adaptación de la formación presencial** a las medidas de seguridad necesarias. Además, se han incorporado módulos de competencias digitales en todas las formaciones. Adicionalmente, hemos garantizado la continuidad de las Empresas de Inserción de Cáritas, que generan empleo protegido para personas en situación de exclusión. Estas empresas tuvieron que parar su actividad durante el estado de alarma y han



reconvertido su actividad para apoyar necesidades sociales surgidas en España a raíz de la pandemia.

- Por último, debemos destacar nuestra contribución económica estable con la **Unidad de Emergencias de Médicos sin Fronteras (MSF)**. Compuesta por una estructura central en España y equipos regionales en **República Democrática del Congo, República Centroafricana y Etiopía**, está haciendo frente a la emergencia desde el comienzo de la pandemia. Su intervención, tanto en España como a nivel global, se articula a través de tres ejes principales: apoyar a las autoridades sanitarias para **ofrecer atención a los pacientes con covid-19, proteger a las personas vulnerables y en riesgo, y mantener los servicios médicos esenciales**. Desde Inditex financiamos el presupuesto de la estructura de emergencias de MSF de forma sostenida desde 2011. Asimismo, en 2020

hemos apoyado los proyectos de acceso a la salud de la comunidad rohingya refugiada en **Bangladés** y de la población en **México**. La actividad de MSF en estos proyectos se concentra en el tratamiento a pacientes y en garantizar la mejor atención posible para la covid-19 y otros problemas médicos. También se ha impulsado la colaboración con las autoridades, la OMS y otros actores de la salud para limitar la propagación del virus.

Más allá de las donaciones realizadas por la Empresa, hemos también puesto en marcha diferentes iniciativas para facilitar la contribución voluntaria por parte de nuestros empleados al esfuerzo global para combatir la pandemia. Como resultado, estas **iniciativas lideradas por nuestra plantilla han conseguido recaudar más de 1,4 millones de euros a través de proyectos solidarios** en el ámbito de proximidad de nuestras sedes.



# Inversión en la comunidad

## 4.2. Inversión en la comunidad

### ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

GENERACIÓN DE VALOR; RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



Nuestro programa de inversión en la comunidad engloba las iniciativas que responden al compromiso de contribuir al desarrollo de la sociedad, especialmente en las áreas geográficas donde desarrollamos nuestra actividad. Las iniciativas cumplen con los siguientes principios:

- Son **voluntarias**, porque no existe ningún tipo de obligación legal para su realización.
- **Sin ánimo de lucro** y/o enfocadas a un beneficio social y/o medioambiental, porque las organizaciones beneficiarias suelen participar de esta característica. No obstante, en ocasiones, también pueden suponer contribuciones que beneficien a entidades que no siempre son organizaciones de carácter no lucrativo, pero ofrecen un propósito para el bienestar social.

En este sentido, entendemos la inversión en programas sociales como una **oportunidad de contribuir con la Agenda 2030 de las Naciones Unidas para el Desarrollo Sostenible** a través de la aplicación de nuestros recursos empresariales, tanto monetarios y en especie, como en tiempo de los empleados que conforman nuestra plantilla.

Nuestra estrategia de inversión en programas sociales se regula principalmente a través de la Política de Inversión en la Comunidad de Inditex, que se encuentra disponible en nuestra página web. Asimismo, las inversiones de Inditex en la comunidad se ejecutan principalmente a través de nuestra colaboración en proyectos concretos.

De este modo, priorizamos los proyectos estratégicos a largo plazo para actividades específicas, en colaboración con entidades sin fines lucrativos y siempre sujetas a

un exhaustivo proceso de seguimiento y rendición de cuentas, frente a las aportaciones esporádicas para los fines generales de estas entidades. Al mismo tiempo, sometemos las iniciativas sociales que componen nuestro programa de inversión en la comunidad a un exhaustivo proceso de medición de contribuciones, logros e impactos. Con esta finalidad, en Inditex empleamos la metodología de medición *Business for Societal Impact* (B4SI), anteriormente denominada LBG, que se basa en los siguientes fundamentos de gestión:

- Asignar cuidadosamente las contribuciones en la comunidad.
- Medir los logros obtenidos.
- Evaluar el impacto de los distintos componentes del proyecto, con el objeto de valorar, por un lado, la procedencia del beneficio y, por otro, el programa en su conjunto.

**En 2020, nuestro programa de inversión en la comunidad se ha materializado en el desarrollo de 703 iniciativas sociales que han beneficiado de manera directa a más de 3,3 millones de personas.** En un año marcado por la pandemia de la covid-19, hemos intensificado nuestros esfuerzos, especialmente en actividades relacionadas con la salud, destinando más de 71,8 millones de euros a proyectos sociales, un 46% más que el año anterior. **La contribución total a iniciativas de inversión en la comunidad relacionadas con la covid-19 ha sido de 40,4 millones de euros.**



Más información en el apartado 4.1. Donaciones covid-19 de esta Memoria Anual.

### NUESTRO COMPROMISO

Nuestro objetivo es ayudar a 6 millones de personas a través de nuestro programa de inversión en la comunidad entre 2019 y 2022

### PROGRESO

Personas ayudadas a través de nuestras iniciativas sociales





# Inversión en programas sociales 2020(\*)



**Contribuciones**  
¿Qué aportamos?

71,8  
millones de euros  
de **inversión**  
en programas  
sociales

4,1  
millones de **prendas**  
**donadas** a causas  
sociales

178.000

mil horas dedicadas  
por los empleados a  
**iniciativas sociales**  
dentro del horario  
laboral

**Resultados**  
¿Qué ocurre?

3,3  
millones de  
**beneficiarios**  
**directos**

703  
**iniciativas sociales**  
ejecutadas

(\*) Datos calculados de acuerdo a metodología B4SI a partir de los desembolsos voluntarios realizados por Inditex a programas sociales durante el ejercicio 2020. 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 3.272.473 beneficiarios directos. (\*\*\*\*) Evaluación realizada sobre 241 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 75 proyectos estratégicos a largo plazo. (\*\*\*\*\*) Evaluación de impacto realizada a 75 empleados voluntarios en 7 países.



# Inversión en programas sociales 2020

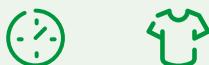
**46%**

de aumento de la inversión en la comunidad.

En un año marcado por la pandemia de la covid-19, hemos aumentado de manera relevante nuestra inversión en la comunidad, alcanzando los 71,8 millones de euros.

## INCREMENTO DE LA INVERSIÓN

### COLABORACIÓN MÁS ALLÁ DE LA CONTRIBUCIÓN MONETARIA



**46% incremento contribuciones en tiempo de nuestros empleados**

**29% incremento donaciones de ropa para causas sociales**

Más allá de las contribuciones monetarias – que suben un 51% respecto al año anterior–, hemos impulsado las contribuciones en especie – que se incrementaron un 29%-, así como las contribuciones en tiempo de empleados en horario laboral, las cuales han crecido un 46% respecto al año anterior.

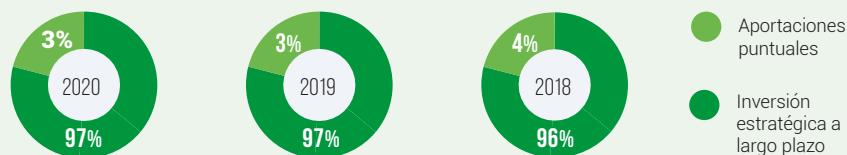
**97%**

de contribuciones en proyectos estratégicos

Maximizamos la efectividad y el impacto de nuestros programas sociales adoptando un enfoque más estratégico y proactivo.

## MAXIMIZACIÓN DE LA EFECTIVIDAD DE LAS CONTRIBUCIONES

### CRECIMIENTO DE LA INVERSIÓN EN PROYECTOS ESTRATÉGICOS



Un año más, hemos concentrado la inversión en proyectos estratégicos de carácter proactivo (inversión social e iniciativas alineadas con el negocio), frente a las aportaciones puntuales de índole reactivo para fines generales de organizaciones sociales.

**94%**

de la inversión destinada a seis ODS vinculados a nuestra actividad.

**92%**

de la inversión ejecutada en áreas geográficas estratégicas.

## ALINEACIÓN CON LOS ODS Y LA ESTRATEGIA CORPORATIVA

### ENFOCAMOS NUESTRA INVERSIÓN PARA INCREMENTAR EL IMPACTO

#### Área de actuación:

94% de la inversión concentrada en iniciativas sociales que han tenido los ODS 3, 4, 5, 8, 10 y 12 como objetivo principal.

#### Ámbito geográfico:

Inditex ha destinado un 92% de su inversión en la comunidad a proyectos ejecutados en áreas geográficas estratégicas, tanto desde el punto de vista de localización de clústeres de proveedores -74%- como de los mercados de localización de las tiendas -88%-.

**5%****INCREMENTO DEL ALCANCE**

**Aumento del número de iniciativas sociales desarrolladas.** En 2020 se han desarrollado 703 iniciativas sociales, lo cual representa un aumento del 5% respecto al anterior ejercicio.

**AUMENTO DEL NÚMERO DE BENEFICIARIOS DIRECTOS**

36% Personas

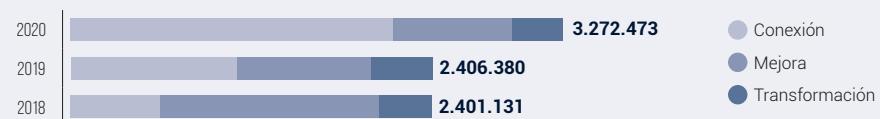


4% Organizaciones

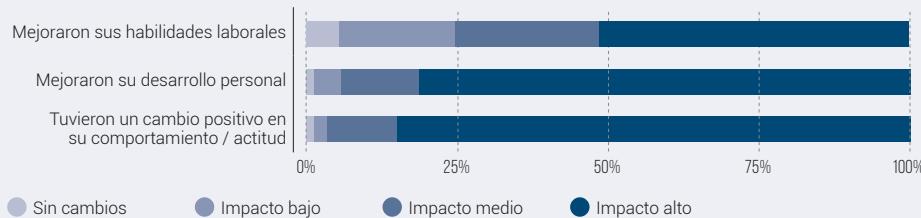
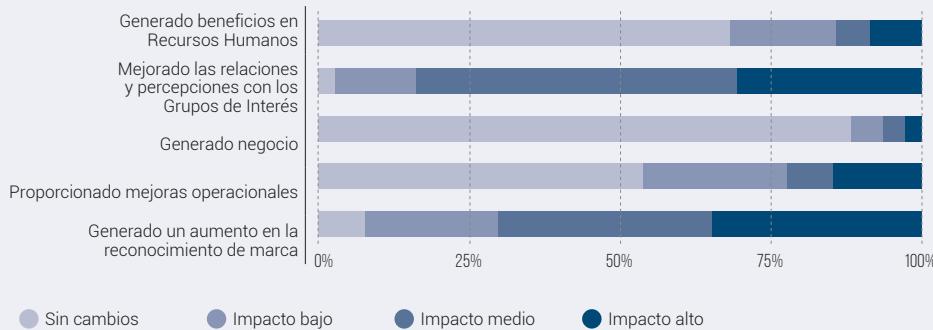
En 2020, los programas de inversión en la comunidad han beneficiado a un 36% más de personas respecto al anterior ejercicio, alcanzando, de forma directa, a más de 3,3 millones de personas. Asimismo, el número de organizaciones beneficiarias ha alcanzado la cifra de 439 entidades, 4% más que el año anterior.

**36%****MAYOR IMPACTO GENERADO**

**incremento del número beneficiarios directos** sobre los que se ha realizado medición de impacto. Se ha incrementado el alcance de la evaluación de impacto, alcanzando 3.272.473 personas - 99% sobre el número de beneficiarios totales- frente a las 2.406.380 personas en el anterior ejercicio.

**IMPACTO EN LAS PERSONAS (Profundidad)**

Adicionalmente a la evaluación de impacto sobre la comunidad, analizamos el retorno para la Empresa derivado de la inversión en programas sociales, tanto desde la perspectiva de los empleados participantes como de la propia Empresa.

**IMPACTO EN NUESTROS EMPLEADOS****IMPACTO EN LA EMPRESA****CONTRIBUCIONES****RESULTADOS****IMPACTO**

“

*En 2020, hemos desarrollado 703 iniciativas sociales, que han beneficiado de manera directa a más de 3,3 millones de personas.*

## 4.2.1. Contribuciones

En 2020, Inditex destinó 71,8 millones de euros a iniciativas sociales. Esta cifra supone más de un 5% del beneficio antes de impuestos.

En cuanto al tipo de contribución, la información se desglosa en las siguientes categorías:

- Las contribuciones **en dinero**, que se refieren a la cuantía monetaria total destinada por Inditex a la realización de programas sociales en colaboración con entidades sin fines lucrativos.
- Las contribuciones **en tiempo**, que aluden al coste proporcional de las horas de trabajo remuneradas de los empleados que han realizado actividades de índole social durante su horario laboral.
- Las contribuciones **en especie**, que son las donaciones de productos –principalmente ropa– a entidades sin fines lucrativos.
- Los **costes de gestión**, que incluyen los gastos estimados en los que se ha incurrido para la gestión general de los programas sociales.

En 2020 hemos incrementado de forma relevante las contribuciones monetarias respecto a anteriores ejercicios. Asimismo, en sintonía con la estrategia definida en nuestra política de inversión en la comunidad, hemos impulsado notablemente las contribuciones en tiempo de empleados durante el horario laboral, así como las contribuciones en especie.

Como resultado, **hemos donado 4,1 millones de artículos para causas sociales y nuestros empleados han dedicado más de 178.000 horas de su horario laboral a iniciativas sociales, muchas de ellas desarrolladas con el objetivo de mitigar los efectos negativos de la pandemia**. Igualmente, los costes de gestión generales se han visto incrementados como consecuencia de la ampliación de las contribuciones realizadas.

Asimismo, reportamos nuestras aportaciones voluntarias a la comunidad, de acuerdo con las siguientes categorías:

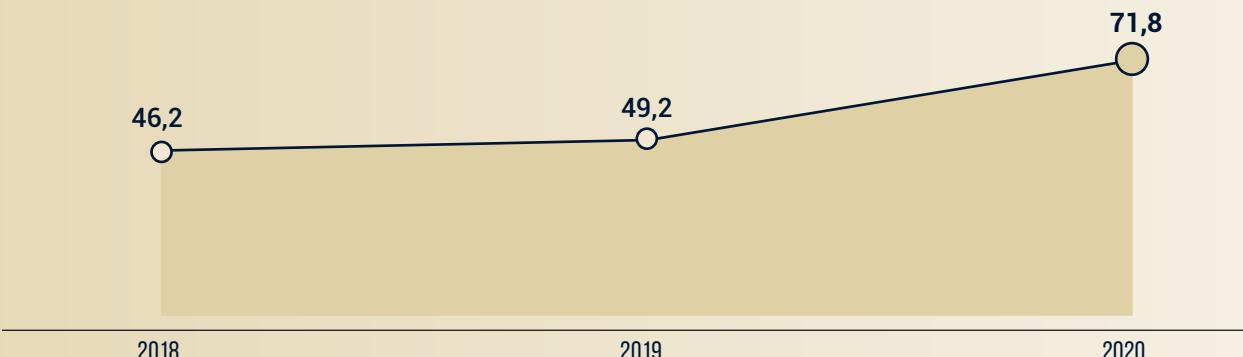
- Las **aportaciones puntuales**, que son donaciones de índole institucional a los objetivos generales de organizaciones sin fines lucrativos.
- La **inversión social**, que representa el compromiso estratégico a largo plazo en colaboraciones con la comunidad para apoyar actividades sociales específicas.
- Las **iniciativas alineadas con el negocio**, que son las iniciativas de interés social relacionadas directamente con la actividad ordinaria de la empresa.

En 2020, las contribuciones consideradas como estratégicas (inversión social e iniciativas alineadas al negocio) se han elevado de forma relevante con el objetivo de seguir maximizando la efectividad de nuestros proyectos sociales, en sintonía con la estrategia definida por nuestra política de inversión en la comunidad.

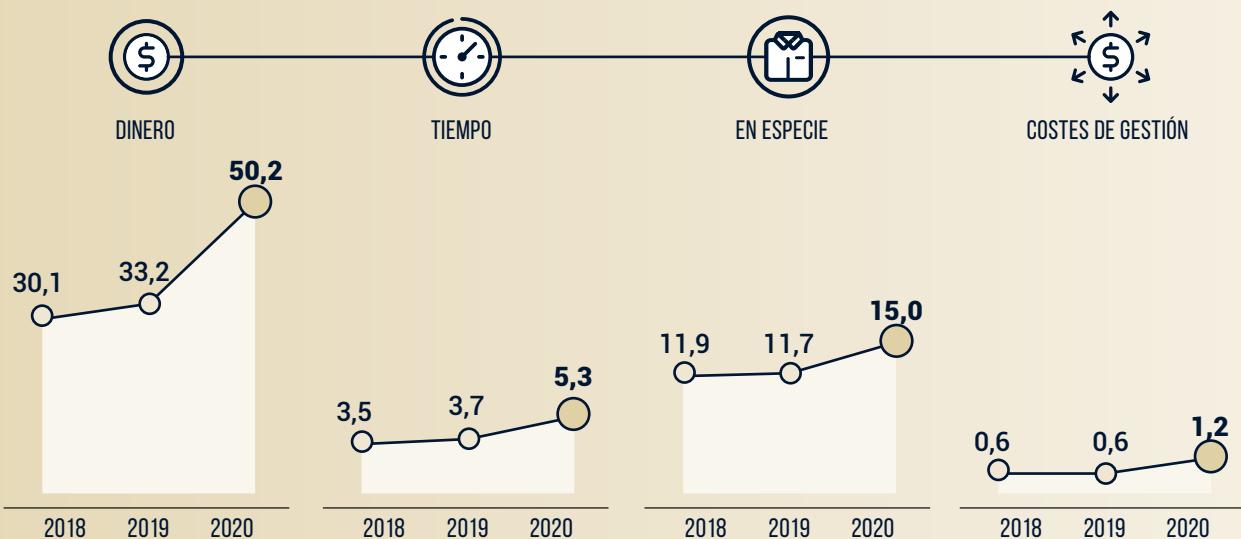


## EVOLUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES 2018-2020

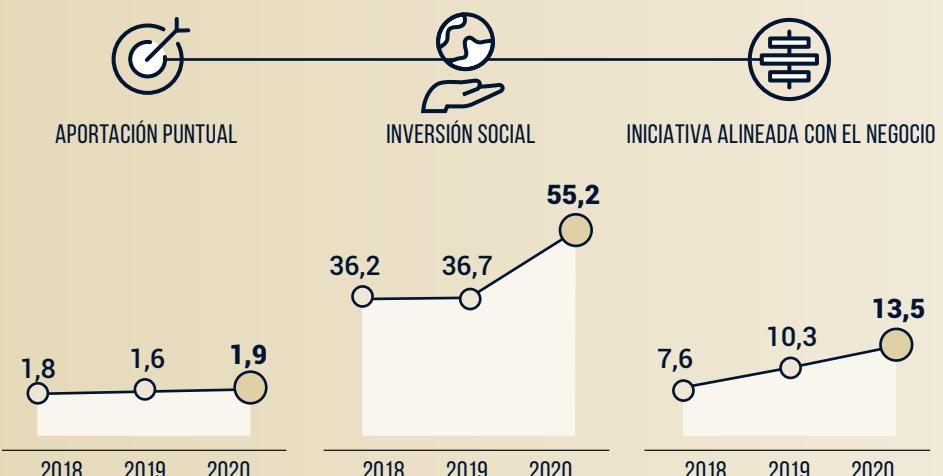
### INVERSIÓN TOTAL EN PROGRAMAS SOCIALES (EN MILLONES DE EUROS)



### INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES POR TIPO DE APORTACIÓN (EN MILLONES DE EUROS)



### INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES POR CATEGORÍA (EN MILLONES DE EUROS) (\*)



#### Aportaciones puntuales:

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

#### Inversión social:

Compromiso estratégico a largo plazo para apoyar actividades sociales específicas.

#### Iniciativas alineadas con el negocio:

Iniciativas de interés social relacionadas directamente con la actividad comercial de la empresa.

(\*) No incluye costes de gestión.

En cuanto al área de actividad, el **34% de nuestra inversión en la comunidad se destinó, de forma extraordinaria, al ámbito de la salud**, a través de la donación de material sanitario como consecuencia de la crisis sanitaria. Respecto a las áreas estratégicas definidas en la Política de Inversión en la Comunidad, un 56% de la inversión en programas sociales se ha destinado a actividades relacionadas con el bienestar social, la educación y la ayuda humanitaria.

En relación con el ámbito territorial de aplicación de los programas sociales, **nuestra Compañía prioriza las contribuciones estables en la comunidad, realizadas a nivel corporativo, en aquellas áreas geográficas en las que el Grupo desarrolla su actividad**, especialmente en los denominados clústeres de Inditex (definidos y enumerados en el capítulo 2.7 Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y de la industria de esta memoria). Asimismo, el ámbito de actuación de las filiales del Grupo en materia social se circunscribe a su ámbito nacional, desarrollando proyectos de proximidad

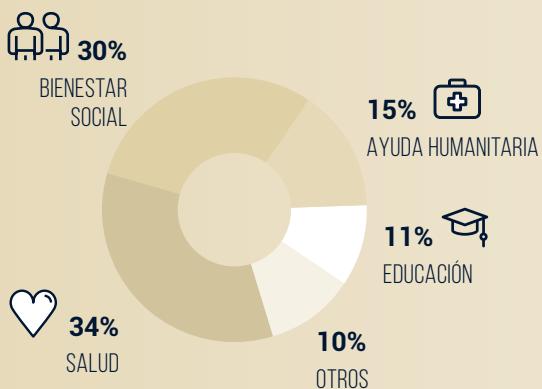
que maximicen el impacto positivo en su ámbito de influencia. Como resultado, hemos destinado un 92% de la inversión en la comunidad a proyectos ejecutados en mercados estratégicos, tanto desde un punto de vista de localización de clústeres de proveedores – 74%– como de los mercados de localización de nuestras tiendas – 88%-. La inversión en programas sociales desglosada por área geográfica es como sigue:

Respecto a la contribución de Inditex a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, se ha identificado el ODS primario y secundario, si aplica, relativo a las iniciativas sociales desarrolladas durante el ejercicio. Como resultado de la pandemia, **durante 2020 la actividad en materia de inversión en la comunidad se ha concentrado en el ODS 3**. Además, y en sintonía con nuestra actividad, **hemos contribuido significativamente con los ODS 4, 5, 8, 10 y 12**. En concreto, hemos destinado un 94% de la inversión en programas sociales a iniciativas que han tenido alguno de estos ODS como objetivo principal.

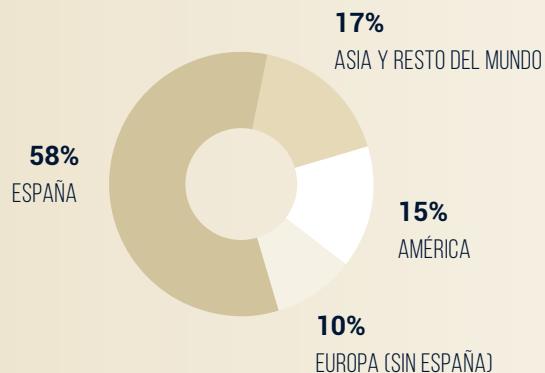


## DISTRIBUCIÓN DE LA INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES 2020

**POR ÁREA DE ACTIVIDAD (\*)**

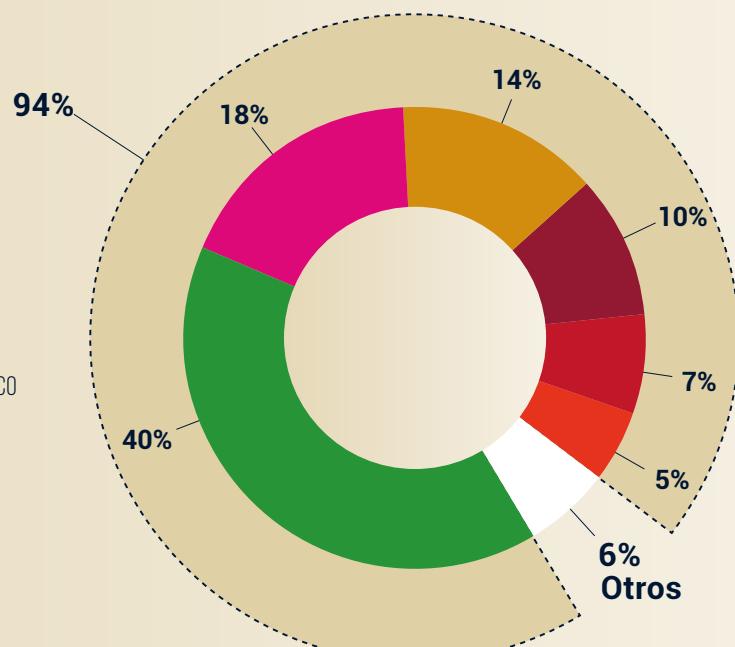


**POR ÁMBITO GEGRÁFICO (\*)**



**POR ODS**

- SALUD Y BIENESTAR
- EDUCACIÓN DE CALIDAD
- IGUALDAD DE GÉNERO
- TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES
- REDUCIÓN DE LAS DESIGUALDADES



(\*) No incluye costes de gestión.



*Dow Jones Sustainability Index 2020 ha distinguido a Inditex como la compañía líder de su sector en la categoría de inversión social y filantropía.*

## 4.2.2. Logros

En 2020, hemos desarrollado 703 iniciativas sociales, frente a las 670 ejecutadas en el año anterior. Estas iniciativas han beneficiado de manera directa a 3.313.581 personas, lo que representa un 36% más que en el anterior ejercicio.

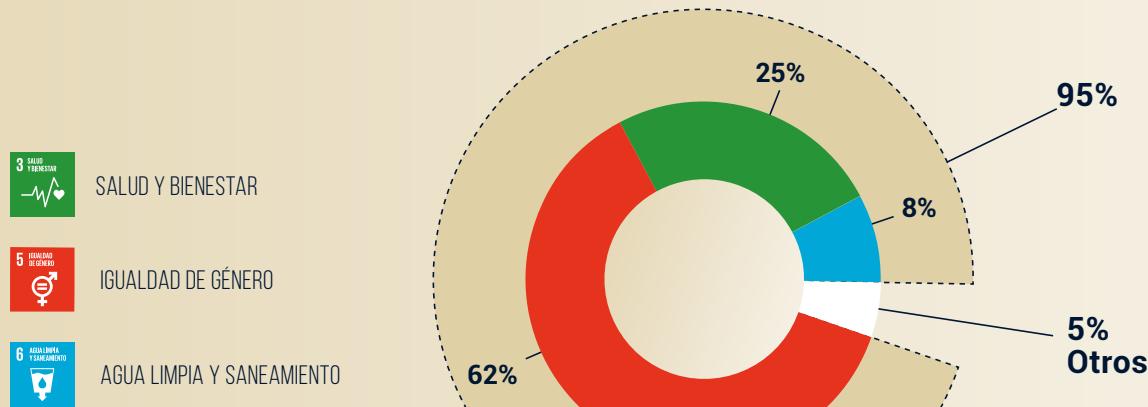
En 2020, se ha identificado el ODS primario (y el secundario, si aplica) relacionado con los 3.313.581 beneficiarios directos correspondientes a 104 iniciativas sobre las que se han medido resultados. A partir de este análisis, un 95% de los beneficiarios -más de 3,1 millones de personas- ha tenido los ODS 3, 5 y 6 como objetivo principal de las iniciativas en las que han participado.

Respecto al número de organizaciones sociales apoyadas por Inditex en 2020, hemos realizado contribuciones

a un total de 439 entidades sociales (ver apartados 4.1. Donaciones covid-19 y 4.2. Inversión en la comunidad, subapartado 4.2.4. Programas clave). En 2019 y 2018, el número de organizaciones sociales beneficiarias fueron 421 y 413 respectivamente

En cuanto al **efecto multiplicador**, los recursos adicionales atraídos por nuestros programas sociales, como resultado de la contribución por parte de terceros – empleados, clientes, etc.- ascendieron a 38,1 millones de euros en 2020. La mayor parte del efecto multiplicador generado corresponde a las iniciativas Water.org -a partir del capital adicional liberado por entidades microfinancieras-, Moda Re- -a través de la recogida de ropa- y a las donaciones efectuadas por nuestros empleados a través de sus nóminas.

### DISTRIBUCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LOS PROGRAMAS SOCIALES 2020



## 4.2.3. Impactos

### a) Impactos en la comunidad

#### Impacto en las personas

Analizamos los efectos producidos sobre los beneficiarios como consecuencia de los programas sociales desarrollados, tanto desde una perspectiva de profundidad como de tipo de impacto.

En cuanto a la **profundidad del impacto**, los efectos producidos sobre los beneficiarios de los proyectos se desglosan en las tres siguientes categorías, siendo mutuamente excluyentes las cifras computadas en cada nivel de profundidad:

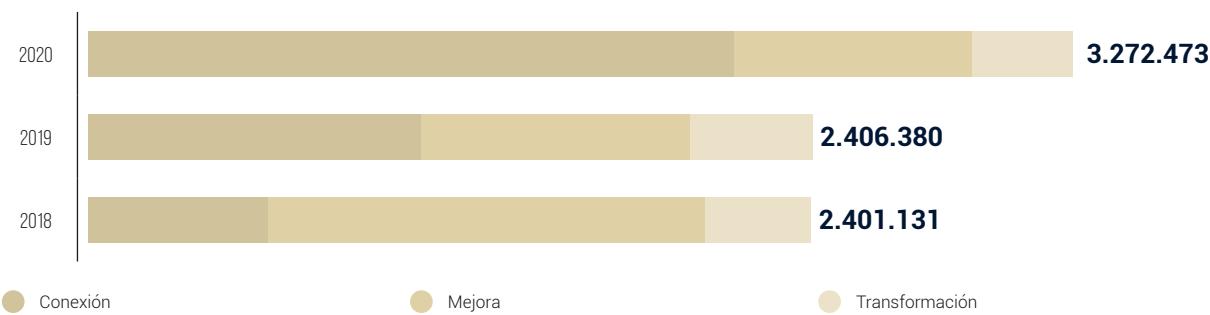
- La **conexión**, que representa a las personas sensibilizadas que han percibido un cambio limitado como resultado de una iniciativa.
- La **mejora**, que son las personas que han experimentado una mejora sustancial en sus vidas como resultado del proyecto.

- La **transformación**, que son las personas que han sufrido un cambio fundamental en sus circunstancias como resultado de las mejoras experimentadas.

En relación con el **tipo de impacto**, se dividen los cambios producidos sobre los beneficiarios en las siguientes tres categorías, de tal forma que un mismo beneficiario ha podido experimentar varios tipos de impacto:

- El **cambio positivo en el comportamiento**, que supone que la actividad ha contribuido a generar cambios de comportamiento que mejoren la vida de las personas. Asimismo, supone que la actividad ha permitido cambiar actitudes negativas o prejuicios y ha facilitado que las personas tomen mejores decisiones.
- El **desarrollo de habilidades**, que determina que la actividad ha contribuido a desarrollar nuevas habilidades o mejorar las existentes permitiendo a las personas desenvolverse en un contexto académico, social o físico.
- La **mejora en la calidad de vida**, que señala que la actividad ha contribuido a que las personas estén más sanas o más felices, ya que han mejorado su bienestar físico, emocional o social.

**PROFUNDIDAD DE IMPACTO**

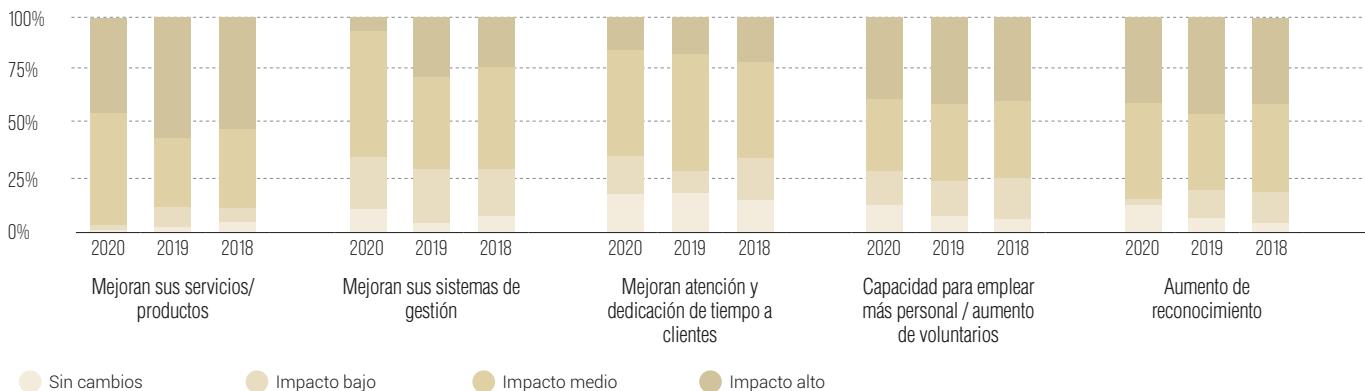


**TIPO DE IMPACTO**



## Impacto en las organizaciones sociales

Además del análisis del impacto sobre las personas beneficiarias de nuestros proyectos sociales, evaluamos los efectos producidos sobre las organizaciones sociales beneficiarias como consecuencia de los proyectos de inversión en la comunidad desarrollados.



2020: Evaluación realizada sobre 241 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 75 proyectos estratégicos a largo plazo.

2019: Evaluación realizada sobre 207 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 72 proyectos estratégicos a largo plazo.

2018: Evaluación sobre 237 organizaciones sin ánimo de lucro apoyadas por Inditex en 81 proyectos estratégicos a largo plazo

## b) Impactos en la empresa

Adicionalmente a la evaluación de impacto sobre la comunidad, tanto en las personas como en las organizaciones sociales, analizamos el retorno para la Empresa derivado de la inversión en programas sociales, tanto desde la perspectiva de los empleados participantes como de la propia Empresa.

### Impacto en los empleados

El **impacto en los empleados participantes** se refiere al cambio producido una vez realizada la iniciativa social promovida por la Empresa. El marco metodológico que empleamos pregunta, a través de encuestas, acerca de 15 subíndicadores para captar el impacto en los empleados participantes y los agrupa en tres indicadores clave: desarrollo de habilidades, mejora personal y cambio positivo en la percepción de la empresa.

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

**- Mejora del desarrollo personal:** indicador que mide cambio personal experimentado por el empleado en términos de autoestima u orgullo de pertenencia, etc.

**- Cambio positivo en su actitud con respecto a la Empresa:** indicador referido al cambio que el empleado puede haber obtenido respecto a su actitud en relación con la empresa como mayor compromiso con el proyecto empresarial o más participación en voluntariado, etc.

### Impacto en la empresa

Respecto al impacto en la propia empresa, analizamos el retorno en función de las siguientes cinco áreas:

**- Beneficios de Recursos Humanos:** mejoras en la Empresa a través del aumento del compromiso, la contratación o el desempeño, vinculados a la iniciativa social realizada.

**- Mejora de las relaciones y de la percepción de los grupos de interés:** mejora de la percepción por parte de los grupos de interés externos, especialmente formadores de opinión como resultado de la iniciativa social desarrollada.

**- Negocio generado:** contribución a nuevos negocios tales como el aumento de las ventas vinculadas a actividades de marketing con causa o nuevas oportunidades de mercado.

**- Otras mejoras operativas:** indicador relacionado con aspectos tales como aumento de la resiliencia de los proveedores y / o la cadena de distribución.

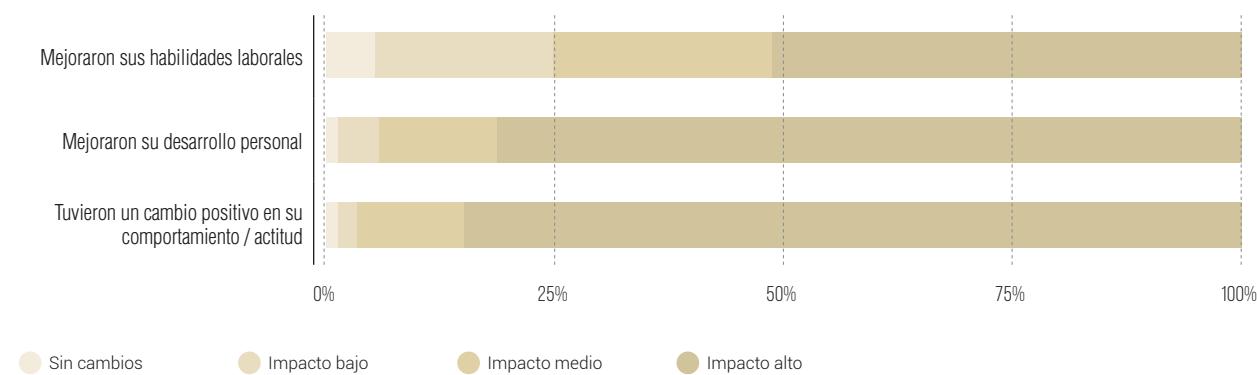
**- Aumento del reconocimiento de marca:** generación de beneficio a través de una mejora en el conocimiento de la marca a través, por ejemplo, de una mayor cobertura en medios.

“

*En 2020 hemos profundizado en la medición de impacto de nuestros programas sociales, tanto en la comunidad como en la empresa.*

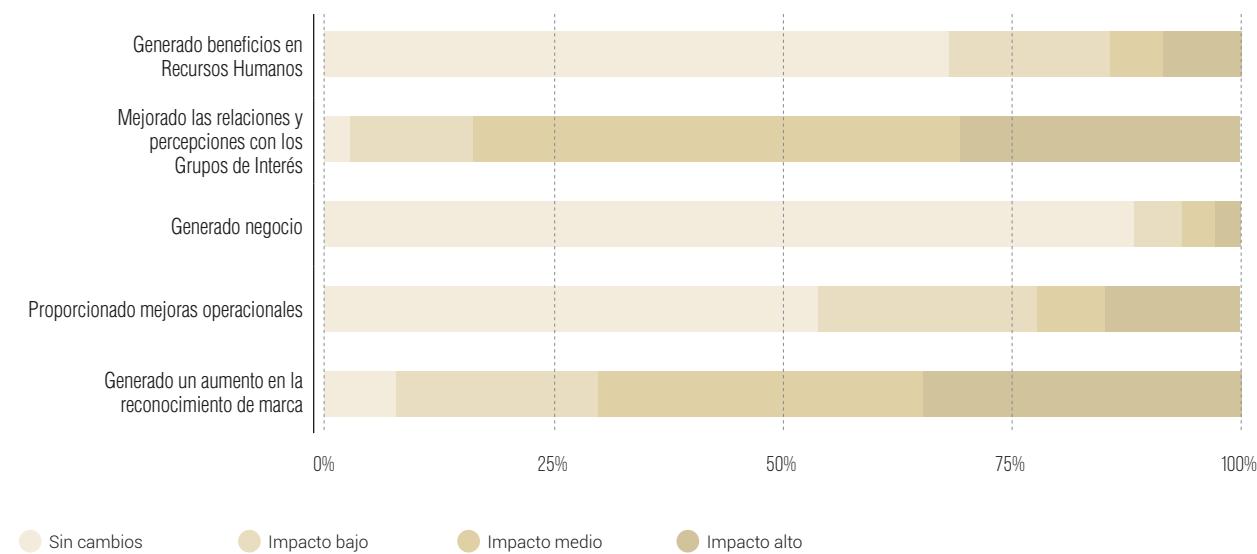
### IMPACTO EN LOS EMPLEADOS

2020: Evaluación de impacto realizada sobre 75 voluntarios en 7 países.



### IMPACTO EN LA EMPRESA

2020: Evaluación de impacto realizada sobre las 703 iniciativas desarrolladas en el ejercicio.



## 4.2.4. Programas clave



### a) Educación

#### EPGO III



#### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

En 2020 ha arrancado el Programa EPGO (Educar Personas, Generar Oportunidades) III, una iniciativa trienal que define la colaboración de Entreculturas e Inditex y que cuenta con tres líneas de acción: educación, empleo y ayuda humanitaria. **El programa pretende aumentar las oportunidades de más de 200.000 personas, especialmente niñas y mujeres vulnerables.** En esta tercera edición de EPGO, España se incorpora al listado de países participantes (Argentina, Bolivia, Brasil, Ecuador, Líbano, México, Paraguay, Perú, Sudáfrica, Uruguay y Venezuela), con cuatro proyectos para colectivos vulnerables y en riesgo de exclusión social.

El impacto de la pandemia y las restricciones impuestas en todos los países han marcado el primer año del programa y añaden nuevas necesidades y desafíos en la respuesta a la población atendida. Se estima que la covid-19 ha acarreado una crisis educativa que ha afectado al 91% de la población escolar y con diversas consecuencias asociadas como el déficit alimentario en la infancia, la escasez de espacios de protección o el aumento de la brecha digital, entre otras. Por este motivo, los proyectos del Programa EPGO III se han ajustado para responder a las nuevas problemáticas.

A lo largo del ejercicio, Entreculturas y sus contrapartes sobre el terreno han atendido, con el apoyo de Inditex, a 76.667 personas. De ellas, 14.972 han accedido a educación de calidad, 12.569 han recibido formación profesional, 4.056 han recibido atención sanitaria y 4.009 han obtenido un empleo, entre otros aspectos.



*A través de nuestra alianza con Entreculturas, más de 70.000 jóvenes vulnerables han sido beneficiarios directos del programa EPGO III en 2020.*

## Cátedra de Refugiados y Migrantes Forzados



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Desde su creación en 2016, la Cátedra Inditex de Refugiados y Migrantes Forzados de la Universidad Pontificia Comillas ha desarrollado diversas actividades relacionadas con la investigación, las prácticas en terreno y la difusión y sensibilización sobre los fenómenos migratorios.

Por un lado, continua la colaboración con organizaciones que trabajan en terreno con migrantes forzados y refugiados. Esto ha permitido que, en 2020, un total de 17 postgraduados de los másteres de cooperación y migraciones hayan hecho prácticas en organizaciones nacionales e internacionales –SJR, Entreculturas, SJM-, con el fin de trabajar directamente con migrantes en países como la R.D. del Congo, Sudáfrica, Etiopía, Camerún, Bélgica, Grecia, España, etc.

**La cátedra también ha puesto en marcha investigaciones para conocer la realidad de las personas refugiadas e inmigrantes y mejorar los programas y proyectos de actuaciones con ellos.** Por ejemplo, ha sido pionera en el estudio del proceso de integración y el sistema de acogida oficial español. Una segunda investigación, en curso, tiene que ver con una encuesta nacional a personas refugiadas e inmigrantes en España. Por otro lado, se están analizando los resultados de una extensa investigación sobre las relaciones de convivencia y/o conflicto entre la población nativa y la de origen inmigrante en barrios populares. Finalmente, se está elaborando una encuesta a refugiados y migrantes para ampliar el campo de estudio.

También están en marcha tres tesis doctorales sobre temáticas relacionadas: integración sociolaboral de migrantes en el ámbito rural; integración y capital social; y un análisis con perspectiva de género sobre el sistema español de acogida e integración de refugiados. Todas se están realizando en colaboración con centros de investigación – Deusto, Harvard University, Oxford University, Universidad

Ramón Llull etc.-, y con organizaciones sociales –SJM, Cáritas Española, Intermon OXFAM, Embajada de México en España, Save the Children, etc.-, para reforzar la calidad académica y la transferencia de resultados a la sociedad.

**La cátedra es además muy activa en la sensibilización y transferencia de conocimiento a través de diferentes medios:** jornadas nacionales e internacionales, presentación de resultados, presencia en medios de comunicación y un seminario permanente sobre refugiados con las principales organizaciones sociales y académicas, entre otros. Los seminarios abarcan áreas diversas y de actualidad, desde las políticas y prácticas de integración en Reino Unido al Ingreso Mínimo Vital o los procesos de regularización en España.

## Cátedra de lengua y cultura españolas



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

La Cátedra Inditex de lengua y cultura españolas en la Universidad de Daca (Bangladés) es un proyecto de cooperación entre la universidad local y las Universidades de A Coruña y Santiago de Compostela. Desarrolla su actividad en Bangladés desde el año 2011 y cuenta con una plantilla de cinco profesores españoles y dos ayudantes de profesor locales, que están siendo formados por los profesionales a cargo del proyecto.

Actualmente, **la Cátedra enseña español a 520 estudiantes bangladesíes, la mitad de ellos mujeres, y organiza actividades culturales abiertas** para los alumnos de la Universidad de Daca y para la sociedad en general. La emergencia sanitaria derivada de la covid-19 provocó que la Universidad de Daca cancelase sus actividades en marzo de 2020 y crease cursos online alternativos. La pandemia ha mermado también las actividades culturales, que se han reducido a un seminario de estudios hispánicos, varios talleres y un concierto, si bien se ha logrado mantener la actividad.



## Programa de colaboración Inditex-UDC



ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

### InTalent

*InTalent* es un programa promovido por la Universidad de A Coruña (UDC) y financiado por Inditex para la captación, retorno -en su caso- y gestión de talento investigador excelente. Para ello, se contrata, en régimen de concurrencia competitiva, a investigadores posdoctorales con proyección y amplia trayectoria internacional, procedentes de cualquier parte del mundo.

Los investigadores que acceden al programa deben acreditar un mínimo de tres años de experiencia postdoctoral, al menos dos años de experiencia internacional en centros de I+D de reconocido prestigio, trayectoria investigadora excelente, capacidad de generar conocimiento nuevo, potencial como investigadores independientes y una prometedora carrera científica.

**InTalent ofrece a los investigadores un contrato con un salario competitivo, estabilidad profesional y una partida presupuestaria para desarrollar su proyecto.** Los investigadores, además, imparten docencia en los grados y postgrados de la UDC, y colaboran con la propia institución en actividades de divulgación.

Durante los cuatro primeros años del programa se han realizado tres procesos de selección de candidatos en los que han participado 316 investigadores de 48

nacionalidades. Los seis investigadores incorporados han conseguido reconocimientos de ciencia excelente en áreas tan diversas como el desarrollo biomédico de sensores inteligentes para enfermedades degenerativas y de nanomateriales para la regeneración celular; la obtención de biomateriales para la regeneración de cartílagos en humanos; la antropología social en comunidades rurales; las disruptivas históricas en el proceso de transformación de la cultura medieval a la cultura moderna; la desigualdad de género en la esfera pública; o la exploración de técnicas de rendering e iluminación avanzadas para la visualización científica.

**Los investigadores InTalent han logrado acceder a fuentes de financiación externa, a través de programas de ciencia excelente,** que le reportarán a la UDC unos ingresos próximos a los siete millones de euros, lo que implica un retorno cercano a cinco euros por cada euro invertido en el programa.

Asimismo, y gracias a la tracción del Programa InTalent, la UDC ha mejorado su posicionamiento y atractivo de cara a la captación de nuevos investigadores. Este hecho se ha visto reflejado en dos sentidos: un creciente interés de investigadores en recalcar en la UDC y un incremento de las solicitudes presentadas por la universidad a convocatorias altamente competitivas de carácter individual.

### Ayudas para estancias predoctorales en el extranjero

El Programa de ayudas para estancias predoctorales Inditex-UDC se desarrolla desde 2013 al amparo del convenio de colaboración entre la UDC e Inditex para la internacionalización de los estudios de doctorado.

Las ayudas financian estancias predoctorales de investigación en universidades y centros extranjeros,



lo que permite complementar la formación doctoral de los estudiantes y que puedan obtener la Mención de Doctorado Internacional. **Además, el programa reserva el 5% de las ayudas para estudiantes con discapacidad para fomentar entornos de investigación diversos e inclusivos.**

Desde su inicio, 206 estudiantes de los programas de doctorado de la UDC han realizado una estancia en 27 países de todo el mundo, especialmente de Europa y América (Estados Unidos, Reino Unido, Francia, Alemania). Esto lo convierte además en un programa estratégico para la internacionalización de los grupos de investigación de la UDC, pues permite iniciar y fortalecer alianzas con otros equipos de investigación.

**El Programa de ayudas para estancias predoctorales Inditex-UDC tiene una gran incidencia en la promoción del talento y en la internacionalización de los estudios de doctorado de la UDC.** Evidencia de ello es el incremento de la tasa de tesis defendidas en la UDC con mención internacional: del 14% en 2012 al 48% en 2020.

#### Cátedra Inditex-UDC de Sostenibilidad

La Cátedra Inditex-UDC de Sostenibilidad es una iniciativa de transferencia de conocimiento con la Universidad de A Coruña para fomentar la sostenibilidad y la responsabilidad social en la comunidad universitaria y en la sociedad. Nace como espacio de reflexión comunitaria, formación académica e investigación aplicada sobre la sostenibilidad y la innovación social de las administraciones públicas, las universidades, las empresas y las entidades no lucrativas.

En el apartado de formación, durante el año 2020 se ha desarrollado la novena edición del Curso de Especialización en Sostenibilidad e Innovación Social (CESIS), título

propio de la UDC que cuenta ya con 269 *alumni*. En el ejercicio 2020, se han recibido 134 preinscripciones, han participado 27 alumnos y 11 de ellos han recibido becas de matrícula dotadas por Inditex. El curso, desarrollado *online* parcialmente a raíz de la situación sanitaria, tiene una duración de 625 horas repartidas entre sesiones ordinarias, seminarios, talleres, tutorías, conferencias, y visitas a empresas. La docencia está a cargo de profesores del ámbito profesional, de la UDC y de otros centros, y cuenta asimismo con 34 profesores invitados.

Con el objetivo de promover la transferencia de conocimiento a organizaciones, los alumnos del CESIS han desarrollado cinco proyectos de aprendizaje-servicio en 2020 junto a entidades no lucrativas y empresas del entorno. **De este modo, se han elaborado planes de acción en respuesta a retos de sostenibilidad económica, social, medioambiental y de gobierno.** En esta edición se ha colaborado con A0 Mayores, Cruz Roja de Galicia, Galega de Economía Social y TEXFOR.

En el apartado de divulgación, la Cátedra ha desarrollado la novena edición del ciclo de conferencias En Código Abierto, con la participación de Ezequiel Reficco, profesor asociado en EGADE Business School, Tecnológico de Monterrey; y Anxo Queiruga Vila, presidente de COGAMI.

En el apartado de investigación aplicada, la Cátedra ha continuado su labor de reflexión sobre innovación docente en materia de sostenibilidad. Tras un proceso de revisión por pares, se ha publicado el primer estudio de evaluación del impacto social de la Cátedra en el International Journal of Sustainability in Higher Education, bajo el título de *Enhancing the effects of university education for sustainable development on social sustainability: the role of social capital and real-world learning*.

## Cátedra de Discapacidad y Empleabilidad



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

La Cátedra de Discapacidad y Empleabilidad TEMPE-APSA de la Universidad Miguel Hernández en Elche (España) tiene como objeto promover la formación e investigación para mejorar la inserción laboral de personas con discapacidad.

**Entre las actividades desarrolladas en 2020, destaca la III promoción del Título en Tareas Auxiliares de Tienda, completado por un total de 16 alumnos con discapacidad intelectual**, varios de los cuales han logrado la inserción laboral en empresas ordinarias.

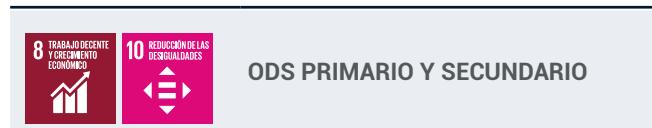
Por otra parte, la Cátedra lidera, en el marco del Programa Erasmus Plus, la Acción Estratégica *Universities for labour inclusion of people with intellectual disabilities*, en el que participan también la Universidad de Calabria, la Universidad Tomás Moro de Kempen (Bélgica), el Instituto de Educación Inclusiva de Kiel (Alemania) y la empresa de innovación K-Veloce. El proyecto trabaja en el diseño de un currículum común para la formación post-secundaria de personas con discapacidad intelectual que pueda ser reconocido por la Unión Europea.

Asimismo, en marzo de 2020, organizada por la Cátedra, se celebró la II Jornada Científica Propuestas y Retos para una Educación Inclusiva, que contó con la participación de más de 150 profesionales de la Comunidad Valenciana y la Región de Murcia.



## b) Bienestar social

### for&from

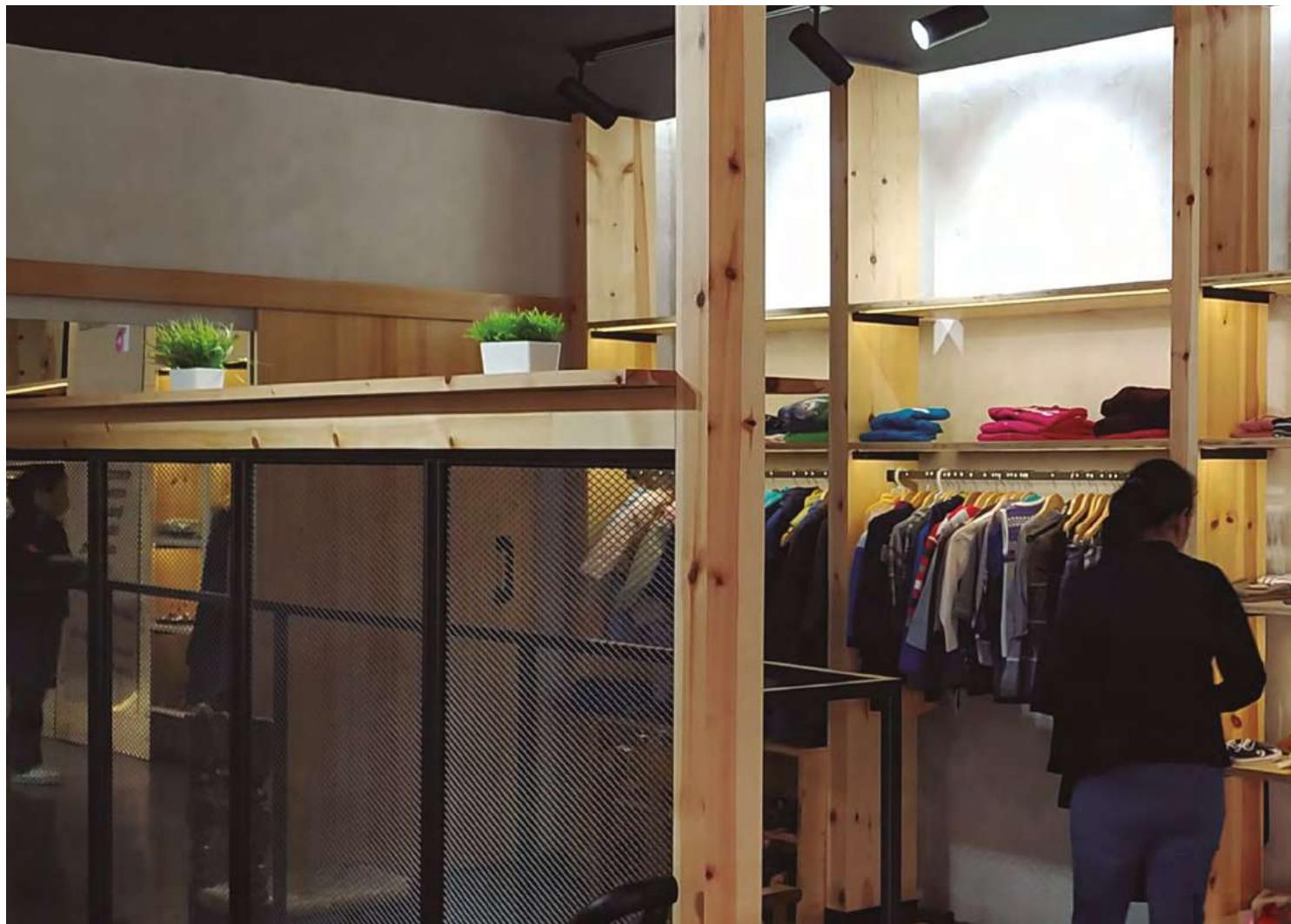


for&from es un programa de integración sociolaboral para personas con discapacidad, que se articula a partir de la puesta en marcha de establecimientos comerciales con la imagen de las diferentes marcas de Inditex. **Estas tiendas están gestionadas por entidades sin fines lucrativos y atendidas por personas 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 del producto.

Los establecimientos *for&from* suministran ropa y complementos de la temporada anterior a precios competitivos. Todos los beneficios generados revierten íntegramente en las organizaciones gestoras, para dotar de recursos a proyectos de atención a personas con discapacidad. El programa cuenta actualmente con 15 tiendas que generan más de 200 puestos de trabajo. En el ejercicio 2020 la facturación superó los nueve millones de euros, cuyos beneficios revirtieron íntegros en las organizaciones sociales gestoras: Fundación Molí d'en Puigvert, Confederación Galega de Persoas con Discapacidade (COGAMI), la cooperativa sin ánimo de lucro Moltacte, la Asociación Pro-discapacitados Psíquicos de Alicante (APSA), la Fundación Prodís y la Fondazione Cometa.





## Salta



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Salta es un programa de integración que ofrece oportunidades de formación y empleo a jóvenes en riesgo de exclusión social. Nació en Francia en 2008 como Proyecto Jeunes y llegó a España en 2010.

**Salta tiene como objetivo la inserción laboral en nuestras tiendas, fábricas o centros logísticos de personas vulnerables.** La buena acogida y resultados del proyecto lo han convertido hoy en una realidad en 13 mercados: Alemania, Brasil, Corea del Sur, España, Estados Unidos, Francia, Grecia, Italia, México, Polonia, Portugal, Reino Unido y Turquía.

Gracias al Programa Salta y a los casi 3.000 empleados que han participado como formadores, tutores y mentores para garantizar una correcta incorporación y adaptación al puesto, un total de 1.396 personas se han formado e incorporado a Inditex. **En esta iniciativa es esencial, también, la colaboración de más de 40 entidades sociales que nos apoyan en la selección, formación y posterior seguimiento de los beneficiarios.**

En 2020, Salta se ha consolidado como un proyecto social sólido y flexible, capaz de adaptarse al nuevo contexto de la pandemia. De este modo, 100 personas de diferentes equipos han formado y guiado a más 150 participantes de diferentes ONG para mejorar su empleabilidad, a través de talleres *online* de autoestima, elaboración de CV, búsqueda activa de empleo en redes sociales, estilismo y simulaciones de entrevistas de trabajo, entre otros.

Además, esta nueva modalidad se ha reforzado con un programa de mentoría individual a través del cual a cada participante se le asigna un empleado de Inditex para trabajar los contenidos de dichas sesiones formativas.



## Moda Re-



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

El año 2020 es el cuarto del programa para la gestión del fin de vida de productos textiles en colaboración con Cáritas. Esta colaboración, dotada por Inditex con siete millones de euros para el periodo 2016-2022, se ha materializado en la creación por parte de Cáritas del Programa Moda Re-.

Moda Re- es un proyecto dedicado a la recogida y tratamiento de textiles usados para su valorización y reutilización, a través de un modelo de negocio sostenible basado en la economía circular y en el marco de la economía social y solidaria de Cáritas Española. **Su finalidad es generar empleo para personas vulnerables a través de la recogida, reciclaje y reutilización de ropa usada.**

Además de la reinserción laboral y de la dignificación de la forma en que reciben ropa aquellos que lo necesitan, el proyecto está ligado al cuidado medioambiental, no sólo por la reutilización y valorización de la ropa, sino por las técnicas empleadas en las plantas de tratamiento y reciclaje.

El proyecto tiene una clara vocación de autosuficiencia, ya que invierte todos sus ingresos en su propio desarrollo y crecimiento, a través de la promoción y creación de la mayor red de tiendas de ropa de segunda mano en España. **En virtud del apoyo de Inditex a esta iniciativa, se han donado más de dos millones de artículos a personas vulnerables, se han instalado 2.090 contenedores en España, se han recogido más de 61.000 toneladas de ropa,** se han abierto o actualizado 24 establecimientos de venta de ropa de segunda mano y se han creado 360 puestos de trabajo, de que 180 son puestos de inserción ocupados por personas en riesgo de exclusión. En la actualidad, el programa cuenta con más de 100 establecimientos Moda Re- localizados en España.

## Programa de empleo y formación en España



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Inditex apoya el **Programa de Cáritas con el Empleo** desde 2011, con el objetivo de promover el acceso a un empleo digno de las personas en situación de vulnerabilidad. Sus principales líneas de acción son:

- El fomento de iniciativas de economía social, que generan empleo en un entorno protegido, que permita establecer puentes entre la situación de la persona y las exigencias del mercado laboral.
- El apoyo a personas en situación o riesgo de exclusión, que tienen interés y capacidad emprendedora y pueden lograr su inserción Sociolaboral a través del autoempleo.
- La mejora de la **capacitación profesional**, como requisito básico para promover su empleabilidad.

Durante el ejercicio 2020, ha sido necesario adaptar nuestras acciones debido por la crisis provocada por la

covid-19 a metodologías *online* y a la reorganización de las empresas de inserción.

Asimismo, y gracias a la colaboración con Inditex, se han consolidado 31 proyectos de economía social, 38 proyectos de formación, con 76 cursos financiados y 1 proyecto de autoempleo. Gracias a ello, 1.432 personas han mejorado su empleabilidad, 930 han mejorado su capacitación profesional y 686 han encontrado un empleo.

## Alentae



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Alentae es un proyecto de la Confederación Gallega de Personas con Discapacidad (COGAMI), en colaboración con Inditex, que patrocina la creación de un centro especial de empleo para la fabricación de mascarillas quirúrgicas y que persigue la integración laboral de personas con discapacidad. Este material sanitario será comercializado por la organización sin ánimo de lucro para contribuir a sus fines sociales.



**El apoyo de Inditex se ha materializado en la donación de cinco líneas de producción automatizadas valoradas en 1,5 millones de euros, que cuentan con una capacidad de producción de 13 millones de unidades mensuales.**

Esta maquinaria ha sido instalada en un emplazamiento de COGAMI en el polígono industrial de Bergondo (A Coruña, España), donde se generarán 25 puestos de trabajo vinculados. Adicionalmente, las instalaciones han sido íntegramente acondicionadas por Inditex para adecuarse a los requisitos establecidos por la Agencia Española de Medicamentos y Productos Sanitarios. La puesta en marcha de la producción se prevé para el inicio del ejercicio 2021.

## A Flote



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Desde 2017, la Fundación Emalcsa e Inditex trabajan conjuntamente en el Programa A Flote de integración y prestaciones sociales. El convenio entre ambas entidades, con una vigencia de tres años, aportó estabilidad al

programa, permitió ampliar sus objetivos y mejoró las expectativas de integración social de sus beneficiarios, del ámbito geográfico de A Coruña (España).

El convenio se renovó en agosto de 2020 por otros tres años, en el marco de la pandemia de la covid-19. La emergencia sanitaria tuvo un importante e inmediato impacto económico y social en las familias más vulnerables. **El apoyo de Inditex en este contexto permitió hacer frente de inmediato a las necesidades más básicas de los colectivos más vulnerables de A Coruña.**

El parón de la economía de subsistencia, el cierre de hostales y pensiones y la limitación de la movilidad hicieron imprescindible adoptar medidas para atender dos necesidades básicas: ayudas de alimentos y habilitar alojamientos de emergencia. Además, fue necesario continuar la actividad ordinaria del Programa A Flote para evitar desahucios de personas y familias cuyas circunstancias de vulnerabilidad se agravaron significativamente en este contexto.

En 2020, se gestionaron 802 ayudas de emergencia social a través de A Flote, 522 solicitadas por mujeres y 280 por hombres. En estas unidades familiares conviven un total de 1.916 personas, de las que 650 son menores. De las 802 ayudas tramitadas, 405 corresponden a familias con menores a cargo, un 50% del total.





## Programa China



ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

En 2020, Inditex continuó reforzando su relación a largo plazo con las principales entidades con las que colabora en materia de inversión en la comunidad en China.

Con motivo de la pandemia, las iniciativas desarrolladas en el ámbito académico e investigador con la Universidad de Tsinghua -con la que Inditex colabora desde 2016- se vieron temporalmente interrumpidas en 2020 e irán retomándose a lo largo de 2021. **En ese contexto, la cooperación con esta institución educativa se centró en el acuerdo con su fundación para hacer llegar a China material sanitario por valor de más de un millón de euros.** Las 2,5 millones de unidades de protección para personal médico transportadas por Inditex fueron distribuidas directamente por *Tsinghua University Education Foundation*, en función de las peticiones de las autoridades sanitarias del país.

Al mismo tiempo, Inditex impulsó un proyecto de promoción cultural con los profesores y estudiantes de

la Escuela de Arte y Diseño de dicha Universidad. Como resultado, **algunos de los participantes tuvieron la oportunidad de exhibir sus obras en el flagship de Zara Wangfujing de Pekín.**

En el ámbito del bienestar social, las contribuciones de Inditex en 2020 se articularon fundamentalmente a través de la *Shanghai Charity Foundation*. En este caso se donaron equipos informáticos que beneficiaron a más de 15.000 estudiantes con escasos recursos. Igualmente, se mejoraron las infraestructuras sanitarias y de iluminación de Yunnan, al suroeste de China.

Adicionalmente, Inditex contribuyó con la donación en especie a colectivos desfavorecidos a través de diversas organizaciones. De igual modo, colaboramos con el comercio online de índole benéfico, Buy42.com -cuyos ingresos van íntegramente destinados a la empleabilidad y formación de personas con necesidades;- con los orfanatos de SOS Children Village; y con *China Environmental Protection Foundation*, que trabaja en la reutilización de prendas.

En materia de voluntariado, cabe destacar la participación de 400 empleados en proyectos de reforestación impulsados por *China Youth Development Foundation*, con quien Inditex desarrolla desde 2015 el Proyecto Hope School, para construir escuelas en zonas rurales.



## Programa Every Mother Counts



ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

En marzo de 2020, Inditex renovó su acuerdo trienal con Every Mother Counts (EMC), que prevé destinar 1,5 millones de dólares a proyectos en Estados Unidos y Bangladés. El programa está enfocado específicamente en la prestación de atención prenatal y cuidados de calidad, respetuosos y equitativos durante el embarazo, el parto y el posparto para las mujeres y sus hijos, así como proyectos de educación y sensibilización en salud maternal.

**El apoyo de Inditex ha permitido a 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.** La cooperación ha proporcionado atención en salud maternal y neonatal, así como cuidados durante el embarazo, el parto y el posparto. También se han realizado acciones de sensibilización en lactancia materna, cuidados del recién nacido y planificación familiar. En 2020, y en el marco de esta colaboración, la Fundación HOPE benefició a más de 8.000 mujeres y niños.

En Estados Unidos, el acuerdo con Inditex ha facilitado las alianzas de Every Mother Counts con cuatro entidades sociales: Commonsense Childbirth -radicada en Florida-; Changing Woman Initiative y Tewa Women United, ambas procedentes de Nuevo México; y SisterWeb, de Florida. De la mano de estas cuatro entidades, **se ha proporcionado atención médica y cuidados prenatales y de posparto a casi 1.600 mujeres y a sus hijos con bajo nivel de renta y en situación de exclusión social.**

También se han puesto en marcha actividades de sensibilización y captación de socios, entre las que se incluyen carreras virtuales y proyecciones de películas, entre otros. En 2020, los documentales y vídeos de EMC alcanzaron los dos millones de visitas, incluido el lanzamiento de una serie de cortometrajes denominados *Delivering HOPE*, que destacan el trabajo y las historias cotidianas de los sanitarios en primera línea del frente en países como Bangladés, India y Guatemala.



## Programa Water.org



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Colaboramos con Water.org desde 2015 para mejorar el acceso al agua potable y saneamiento de personas vulnerables en Bangladés, Camboya e India, tres de nuestras principales regiones de proveedores. El objetivo del programa es mejorar este acceso a partir de la concesión de microcréditos a mujeres de bajos ingresos en países en vías de desarrollo. **A través de este modelo basado en el mercado, personas de bajos ingresos obtienen acceso a préstamos con financiación asequible para cubrir sus necesidades en materia**

**de agua y saneamiento.** A partir de la contribución filantrópica de Inditex, se han movilizado 168 millones de dólares de capital adicional, que han permitido la concesión de 366.000 préstamos. Como resultado, más de 1,5 millones de personas han mejorado su acceso a agua y saneamiento.

2020 ha representado un año de fuerte impulso en nuestra alianza con Water.org en virtud de la firma del nuevo convenio cuatrienal *Empowering women and families with access to water and sanitation*. **Este acuerdo, dotado por Inditex con seis millones de dólares, se materializa en un nuevo programa integral para acelerar y expandir el acceso a agua potable y saneamiento para personas en situación de pobreza en India, Camboya y Bangladés.** Asimismo, el programa prevé nuevas iniciativas globales para ayudar a quienes necesitan estos dos servicios vitales.



“El apoyo de Inditex a Water.org en 2020 ha ayudado a mejorar la salud y la resiliencia de familias en todo el mundo.

A lo largo de 2020, más de 357.000 personas en estos tres países obtuvieron acceso a soluciones de saneamiento y agua para sus hogares que cambiaron sus vidas. En cada país, Water.org trabajó con instituciones financieras locales para ampliar la disponibilidad de microcréditos asequibles para soluciones locales de agua y saneamiento. Como resultado, se han desembolsado 80.812 préstamos y se han movilizado más de 28 millones de euros de capital como efecto multiplicador.

Asimismo, **Water.org ha desarrollado un nuevo mecanismo de mejora crediticia global denominado *Global Credit Enhancement Facility***, cuyo objetivo es estimular la concesión de préstamos por parte de bancos comerciales para servicios de agua y saneamiento domésticos. En este sentido, después del lanzamiento inicial en India, se aplicarán los conocimientos adquiridos para facilitar la expansión a otros países.

Adicionalmente, en el marco de la colección Care for Water, en colaboración con ZARA, Water.org y la organización sin ánimo de lucro Action for Social Advancement han puesto en marcha en India una iniciativa para ayudar a 2.100 productores de algodón orgánico a conseguir acceso al agua potable y saneamiento doméstico a través de microcréditos.

Hoy más que nunca, el acceso al agua potable y al saneamiento es crítico para garantizar la salud y la resiliencia de la comunidad global. Lavarse las manos es la primera y más elemental medida en la lucha contra la covid-19. Pero este simple gesto es imposible sin agua. Y sin baños en casa, las instalaciones públicas hacen muy difícil las medidas de distanciamiento social. El apoyo de Inditex a Water.org en 2020 ha ayudado a mejorar la salud y la resiliencia de familias en todo el mundo.



## Programa Medicus Mundi



ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Medicus Mundi colabora con Inditex en Marruecos en la mejora de la situación sociosanitaria de las trabajadoras y trabajadores de las empresas textiles de la región de Tánger-Tetuán-Alhucemas. **En un año dominado por los impactos de la pandemia, los esfuerzos de Medicus Mundi en la promoción del derecho a la salud y los derechos sociales y laborales de estos trabajadores han sido importantes**, y se han desarrollado de la mano de organizaciones de la sociedad civil, la administración pública y las empresas del sector de la confección.

Aunque la situación sanitaria ha reducido el número de beneficiarios de algunas de sus actividades, -por ejemplo,

los análisis médicos en la Policlínica de la Caja Nacional de la Seguridad Social (con 357 participantes -218 mujeres y 139 hombres- frente a los 1.200 previstos)-, el proyecto ha podido adaptarse y responder en los casos de cierres de fábricas debido a la crisis.

De este modo, Medicus Mundi ha apoyado a un total de 785 mujeres con la distribución de ayuda alimentaria de emergencia durante el confinamiento. Además, se ha entregado material sanitario y de higiene a la Dirección Regional de la Salud de Tánger, y se han distribuido carteles y materiales de comunicación con medidas de prevención de la covid-19.

A partir de septiembre de 2020, Medicus Mundi retomó sus actividades de formación en derechos laborales, igualdad de género y en cuestiones ligadas al género para convertir en educadores a trabajadores previamente formados. **Medicus Mundi ha capacitado también al personal de los comités de Seguridad e Higiene de seis empresas**, y a delegados de los trabajadores en riesgos laborales.

“ Colaboramos con Médicos Sin Fronteras (MSF) desde 2011, para garantizar una respuesta inmediata ante crisis médicohumanitarias en cualquier parte del mundo.

## c) Ayuda humanitaria

### Programa ACNUR



#### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Inditex y ACNUR pusieron en marcha en 2020 un ambicioso programa de donaciones en especie con el objetivo de satisfacer las necesidades de ropa de personas refugiadas en diferentes partes del mundo. A través de esta iniciativa, que la compañía desarrolla en colaboración con varios proveedores, Inditex apoya

a ACNUR en la tarea de abrigar y ayudar a recuperar la dignidad a las personas refugiadas que se han visto forzadas a abandonar sus hogares, dejando atrás todas sus pertenencias.

En concreto, en 2020 se realizaron varias entregas de ropa nueva en distintos campos de refugiados en Ruanda y Etiopía, en una donación de más de 870.000 artículos para alrededor de 250.000 personas en ambos países. Gracias a esta alianza, **miles de personas recibirán mucho más que ropa y abrigo, ya que la donación no sólo protege su bienestar físico, sino que les ofrece un impulso psicológico**, les ayuda a restaurar su dignidad y les otorga una sensación de normalidad.





## Acceso a la salud para la comunidad rohingya refugiada en Bangladés



ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Al sureste de Bangladés, en la región de Cox's Bazar, un millón de personas de etnia rohingya sobreviven en duras condiciones tras huir de Myanmar. Por el momento, la pandemia de la covid-19 no ha golpeado en exceso a la población rohingya. Sin embargo, las restricciones de movilidad y cierre de fronteras han mermado de manera significativa la presencia de ayuda humanitaria en la zona.

En 2020, los equipos de Médicos Sin Fronteras (MSF) desplegados en Cox's Bazar han centrado sus esfuerzos en la atención secundaria materno-infantil. Las mujeres embarazadas y los niños menores de 15 años son los más vulnerables en contextos de desplazamiento y carestía como en el que viven los rohingya. La falta de agua y comida y las malas condiciones higiénicas repercuten en su salud. En este contexto, MSF sigue trabajando para mejorar la calidad de atención y el acceso a los servicios gratuitos en el hospital materno-infantil de Goyalmara y en la maternidad de Unchiprang. En ambas instalaciones se han habilitado además áreas para tratar posibles casos de covid-19.

A partir de nuestro apoyo, los equipos de MSF han realizado 31.520 consultas externas y 6.112 ingresos hospitalarios. Adicionalmente, se ha puesto al día la cartilla de vacunación de 3.730 niños y se han atendido 1.502 partos. Un total de 14.827 pacientes han requerido atención en salud mental.

## Acceso a la salud para la población migrante en México



ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

México es un país de tránsito, destino y retorno de los flujos migratorios de Centroamérica (El Salvador, Honduras y Guatemala) con destino a Estados Unidos. Las personas que emprenden el viaje han tenido que abandonar sus hogares por la situación de pobreza, marginación y violencia. La ruta, llena de peligros, ha visto cómo en 2020 se cerraban fronteras por la covid-19 y por la falta de medidas de protección.

**Los equipos de Médicos Sin Fronteras (MSF) están presentes en diversos albergues y puntos de parada de los migrantes, donde ofrecen consultas médicas básicas y psicológicas.** También cuentan con un Centro de Atención Integral en la Ciudad de México que ofrece atención médica especializada a migrantes y refugiados víctimas de violencia.

Adicionalmente, en 2020 han atendido a migrantes en centros de detención fronteriza y en centros de cuarentena para casos de covid-19. En concreto, y gracias al apoyo de Inditex, los profesionales de MSF han llevado a cabo 9.997 consultas externas y 3.564 consultas en salud mental.



## Despliegue de equipos de respuesta a la covid-19 en México



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

México es uno de los países americanos más afectados por la covid-19. La pandemia ha provocado la saturación del sistema de salud.

En este contexto, los equipos de Médicos Sin Fronteras (MSF) abrieron un centro de tratamiento en un polideportivo de Tijuana para descongestionar el hospital de la ciudad. Una vez traspasada la gestión del centro a las autoridades locales, los equipos de MSF viajaron a varios estados mexicanos para ofrecer formaciones y apoyos puntuales a centros de salud y hospitales de las regiones más castigadas por la pandemia y con menos recursos. Se han visitado 27 hospitales y se ha apoyado directamente a 12 de ellos. También se ha realizado 792 sesiones en salud mental.

## Apoyo a la unidad de emergencia de MSF



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

Desde 2011, colaboramos con Médicos Sin Fronteras (MSF) para garantizar una respuesta inmediata ante

crisis médica-humanitarias en cualquier parte del mundo. En 2020, hemos financiado íntegramente la estructura de la Unidad de Emergencias, cuya sede se encuentra en Barcelona, y parte de los equipos regionales de República Democrática del Congo (RUSK), de República Centroafricana (EURECA) y de Etiopía (ESS).

Este apoyo continuado ha permitido responder a los efectos de la pandemia en varios países, atender a los afectados por el conflicto en Burkina Faso y Mozambique, así como llevar a cabo operaciones de respuesta a epidemias en República Democrática del Congo, República Centroafricana y Etiopía.

La Unidad de Emergencias ha gestionado en España, Perú y Yemen la respuesta a la primera ola de la covid-19. Se han montado extensiones hospitalarias y se ha formado en prevención y control de la infección a profesionales sanitarios y no sanitarios. Más de 10.000 personas en España y Latinoamérica han participado en el sistema de formaciones *online* que ha puesto en marcha MSF a través de la web msfcovid19.org.

En paralelo, los equipos desplegados en Burkina Faso por la Unidad de Emergencias continuaron respondiendo a las enormes necesidades de la población afectada por el conflicto en el norte del país. **Se han llevado a cabo campañas de vacunación para inmunizar a 40.119 niños y se ha tratado la malaria a otros 86.153.** Además, se ha asistido a 3.771 mujeres embarazadas en el parto y se han proporcionado cuidados para los recién nacidos.

En Mozambique, las incursiones de grupos armados rebeldes y grupos radicales están causando estragos entre Cabo Delgado. Los esfuerzos de MSF se han centrado en la provisión de atención en salud mental, una de las grandes carencias del sistema de salud mozambiqueño. En 2020, los equipos de MSF llevaron a cabo 3.546 consultas.



Por otro lado, los equipos regionales de respuesta a emergencias han vuelto a ser imprescindibles a la hora de analizar el contexto y responder las necesidades inminentes.

En República Democrática del Congo, el RUSK ha realizado varias intervenciones en la región de Kivu Sur. A pesar de las limitaciones de la covid-19, se han llevado a cabo para la población infantil campañas de vacunación contra el sarampión y tratamientos para la malaria y la desnutrición. En República Centroafricana, el EURECA se ha centrado en garantizar la atención médica y la vacunación infantil en zonas muy afectadas por la violencia. Y en Etiopía, el ESS ha respondido a las inundaciones del lago Turkana y se han repartido artículos de primera necesidad en Metekel.

## En las Fronteras de Colombia



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

El Programa *En las Fronteras de Colombia*, que atraviesa el ecuador de su cuarta edición para el periodo 2018 - 2021, ha sido testigo del empeoramiento de la crisis humanitaria en Colombia debido a los **flujos migratorios procedentes de Venezuela** y a la pandemia de la covid-19, que ha impuesto importantes restricciones y ha limitado el trabajo y las condiciones de los equipos humanitarios.

Además, el estado de emergencia supuso el cierre de fronteras, el cierre de negocios y nuevas restricciones a la movilidad, que han impactado especialmente entre los colectivos más vulnerables. El programa, que se lleva a cabo junto al Servicio Jesuita de Refugiados (SJR LAC) desde el año 2009, ha beneficiado a un total de 12.790 personas en Colombia, Ecuador y Venezuela.

## Respuesta a la covid-19 en Sudáfrica



### ODS PRIMARIO Y SECUNDARIO

El proyecto para mitigar los efectos de la covid-19 con reparto de bienes de primera necesidad a refugiados y solicitantes de asilo en la provincia sudafricana de Gauteng surge de la crisis originada por la propagación de la pandemia en el país africano.

Por ello, este proyecto implementado con el Servicio Jesuita para Refugiados como complemento a la intervención educativa de EPGO III, ha proporcionado una respuesta de emergencia repartiendo alimentos básicos y medios higiénico-sanitarios a 1.130 personas vulnerables.

## d) Otras áreas de actividad

Además de los programas descritos anteriormente, hemos destinado en 2020 un 10% de nuestra inversión en programas sociales a iniciativas relacionadas con el medioambiente, el desarrollo socioeconómico, el arte y la cultura. Asimismo, en un año marcado por la pandemia del virus covid-19, hemos dedicado un 34% de nuestra inversión en programas sociales a iniciativas relacionadas con la salud, tal y como se describe en el apartado 4.1 Donaciones covid-19. De igual modo, en 2020, hemos continuado dando apoyo a instituciones que trabajan en el ámbito de la investigación como Fundación PRO-CNIC, *New York-Presbyterian's Youth Anxiety Center*, *Massachusetts Institute of Technology (MIT)*, Real Instituto Elcano o Fundación Carolina, entre otros. La vinculación de Inditex con el arte y la cultura se ha materializado en

colaboraciones con instituciones como la Real Academia Española, el Museo Nacional de Arte Reina Sofía o el Teatro Real, entre otros.

 Más información en el apartado 4.1. *Donaciones covid-19* de esta Memoria Anual.

Igualmente, Inditex realiza aportaciones puntuales a nivel corporativo y aportaciones desde las cadenas y filiales de nuestro Grupo a los fines generales de organizaciones sin ánimo de lucro. De este modo, destinamos 1,9 millones de euros en 2020 para aportaciones de carácter puntual, relacionadas con peticiones por parte de entidades sin fines lucrativos, que se distribuyeron entre más de 170 organizaciones.





# Alianzas y compromisos con la sociedad civil



*En Inditex, mantenemos una relación fluida, multidireccional y constante con numerosas organizaciones e instituciones tanto locales como internacionales*

## 4.3. Alianzas y compromisos con la sociedad civil

En Inditex consideramos que la relación y el establecimiento de alianzas con los diversos grupos de interés que representan a la sociedad civil es clave para el desarrollo de nuestro modelo de negocio sostenible. Por ello, mantenemos una relación fluida, multidireccional y constante con numerosas organizaciones e instituciones tanto locales como internacionales. Aunamos fuerzas con gobiernos, sindicatos, instituciones académicas, organizaciones locales e internacionales y representantes de la

sociedad civil, entre otros, para avanzar en el desarrollo sostenible a lo largo de nuestra cadena de valor y en las comunidades en las que operamos. De este modo, maximizamos nuestra contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y avanzamos en la creación de valor económico, social y medioambiental.

A continuación, se muestra una lista no exhaustiva de las organizaciones e instituciones principales con las que colaboramos.



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS



ALIANZA PAÍS  
POR LA POBREZA  
INFANTIL CERO

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

Más información en: <https://www.comisionadopobrezainfantil.gob.es/es>



ACCELERATING  
CIRCULARITY

Proyecto colaborativo de la industria de la confección el que se aúnan esfuerzos para impulsar la circularidad. Con el apoyo de organizaciones como *Textile Exchange*, *Circle Economy*, *Fashion for Good*, o *Reverse Resources* entre otros, Inditex es socio fundador y miembro del Steering Committee de la iniciativa en Europa, junto con otros miembros representantes fabricantes de fibra, y expertos en residuos textiles y cadenas de suministro, así como marcas y minoristas.

Más información en: <https://www.acceleratingcircularity.org/>

	<b>ACCORD</b>	Es un acuerdo entre marcas y distribuidores internacionales junto a sindicatos internacionales, afiliados nacionales y organizaciones no gubernamentales, cuyo objetivo es asegurar una industria textil segura y saludable en Bangladés. Inditex es miembro firmante original y forma parte del Comité de Dirección. Desde junio de 2020, el Accord ha transferido sus funciones en el terreno al RMG Sustainability Council (RSC).
	<b>ACT (ACTION, COLLABORATION, TRANSFORMATION)</b>	Iniciativa de colaboración entre marcas de distribución, proveedores y sindicatos para transformar la industria y conseguir salarios dignos en el sector, a través de la negociación colectiva y unas prácticas de compra responsable. La participación de Inditex en ACT y en sus grupos de trabajo es muy activa desde su creación en 2015.
	<b>AFIRM GROUP</b>	Foro de trabajo con empresas líderes en el sector de la moda, calzado y productos de deporte con el objetivo común de reducir en la cadena de suministro textil y cuero el uso e impacto de sustancias con preocupación en la salud y el medioambiente.
	<b>ALIANZA POR UNA RECUPERACIÓN ECONÓMICA SOSTENIBLE</b>	Alianza impulsada por Ecodes y el Grupo Español de Crecimiento Verde, entre otros, para defender que las políticas de estímulos sean efectivas desde el punto de vista económico y social y, a su vez, estén alineadas con las políticas de sostenibilidad y biodiversidad.
	<b>ASOCIACIÓN DE EXPORTADORES DE TEXTILES Y PRENDAS DE VESTIR DE ESTAMBUL – ITKIB</b>	Mantenemos en Turquía una larga y fructífera colaboración con ITKIB, la patronal textil de Estambul, y con EKOTEKS, el laboratorio de control aduanero, para el desarrollo de nuevas técnicas de análisis de cosméticos y fibras sostenibles.
	<b>BETTER COTTON INITIATIVE (BCI)</b>	Desde Inditex colaboramos como miembros de la iniciativa Better Cotton Initiative (BCI), que desarrolla y fomenta buenas prácticas en el cultivo tradicional del algodón para beneficio de los productores, del medio ambiente y para asegurar el futuro del sector.
	<b>BETTER THAN CASH ALLIANCE</b>	Alianza de gobiernos, empresas y diversas organizaciones internacionales, promovida por Naciones Unidas, cuyo objetivo es promover globalmente la transición hacia una economía digital. En Inditex enfocamos nuestra colaboración con esta alianza en la digitalización y educación financiera de la cadena de suministro.
	<b>BSR</b>	Organización global sin ánimo de lucro que trabaja con una red de más de 200 miembros para construir un mundo justo y sostenible. Como miembros de BSR desde 2019 participamos en distintas iniciativas impulsadas por la organización, como el Programa HER de empoderamiento de la mujer.
	<b>BUSINESS AMBITION FOR 1.5°C DE NACIONES UNIDAS</b>	Llamamiento urgente a la acción de una coalición mundial de organismos de las Naciones Unidas y de líderes empresariales e industriales para comprometerse a establecer objetivos ambiciosos de reducción de emisiones basados en la ciencia.
	<b>BUSINESS FOR SOCIETAL IMPACT (B4SI)</b>	Estándar global, anteriormente conocido como LBG, para la medición del impacto social empresarial. Inditex forma parte de la red global B4SI, compuesta actualmente por más de 120 empresas.
	<b>CANOPY PLANET INITIATIVE</b>	Como fundadores de la iniciativa CanopyStyle, colaboramos con la organización Canopy Planet, para la protección de bosques primarios y de alto valor ecológico a través de la cadena textil. Se trata de un compromiso de protección de este tipo de bosques, y en particular del compromiso de garantizar que no hay celulosa proveniente de estos bosques en las fibras artificiales (viscosa, modal, lyocell).

	CÁRITAS	Colaboramos con la entidad sin fines lucrativos Cáritas desde 2007 con el objetivo de contribuir a mejorar el bienestar comunitario. En el marco de nuestra alianza estratégica con Cáritas, desarrollamos actualmente diversos proyectos como el programa de economía circular Moda Re- o el programa de fomento al empleo en España.
	CARTA DE LA INDUSTRIA DE LA MODA PARA LA ACCIÓN CLIMÁTICA (ONUCC)	Nos hemos adherido al compromiso impulsado por la Oficina de Cambio Climático de las Naciones Unidas, alineado con los objetivos del Acuerdo de París, que contiene la visión para que la industria alcance cero emisiones netas para 2050 y establece un objetivo inicial de reducción de emisiones de GEI en un 30% para 2030.
	CEO WATER MANDATE	Somos firmantes de esta iniciativa de las Naciones Unidas para apoyar a las empresas en el desarrollo, implementación y comunicación de sus estrategias y políticas relacionadas con el agua.
	CIQ SHANGHAI	Participamos en el Programa Pre-Testing con la entidad CIQ Shanghai, que pertenece al Departamento de Inspección y Cuarentena Aduanera de China, reservado a las empresas con un muy alto nivel de cumplimiento de las regulaciones de salud en los artículos importados.
	CLEAN CARGO WORKING GROUP	En 2020 nos hemos adherido a esta iniciativa dedicada a reducir los impactos ambientales del transporte mundial de mercancías y a promover el transporte marítimo responsable. Dentro del Clean Cargo Working Group existe una colaboración entre empresas dedicada a integrar los principios empresariales ambiental y socialmente responsables en la gestión del transporte. Su metodología de Cálculo de Emisiones de CO <sub>2</sub> es el estándar de transporte marítimo utilizado por otras iniciativas como el Programa SmartWay de la Agencia de Protección Ambiental de los Estados Unidos (EPA) y el Consejo de Emisiones de Logística Global (GLEC).
	COTTON CAMPAIGN	Cotton Campaign es una iniciativa de empresas y organizaciones del tercer sector para la mejora de las condiciones de trabajo y la defensa de los Derechos Humanos en el cultivo y el abastecimiento del algodón.
	COVID-19: ACTION IN THE GLOBAL GARMENT INDUSTRY	Iniciativa cuyo objetivo es incentivar la acción en el sector textil global para ayudar a la industria a enfrentar el impacto económico derivado de la pandemia del coronavirus, al mismo tiempo que se promueve la protección de los ingresos, la salud y el empleo de los trabajadores de la industria. Esta llamada a la acción ha sido consensuada en 2020 por la Organización Internacional de Empleadores (OIE), la Confederación Sindical Internacional (CSI) e IndustriALL Global Union junto con marcas internacionales, y contando con el apoyo técnico de la Organización Internacional del Trabajo (OIT). Inditex forma parte del grupo de trabajo internacional creado para su implementación.
	ELLEN MACARTHUR FOUNDATION	Nos hemos adherido al compromiso global New Plastics Economy impulsado por la fundación Ellen MacArthur en colaboración con United Nations Environment a 2025. El compromiso promueve que todos los plásticos que utilizamos en nuestra actividad puedan ser reutilizados o reciclados de tal manera que sean reintroducidos en el circuito a la vez que se reduce la cantidad de plásticos de packaging innecesario y se incrementa el contenido de porcentaje reciclado en dichos materiales.
	ENTRECULTURAS	ONG de Desarrollo de la Compañía de Jesús con la que colaboramos desde 2001 con el objetivo de generar cambio social a través de la educación. En virtud de esta alianza, hemos desarrollado en los últimos 19 años diversos programas educativos que han beneficiado directamente a más de 1,2 millones de personas vulnerables en África, América y Asia.
	ETHICAL TRADING INITIATIVE	Plataforma de diálogo para mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de las cadenas de suministro, integrada por empresas, organizaciones sindicales internacionales y organizaciones no gubernamentales. Inditex es miembro de Ethical Trading Initiative desde 2005 y participa activamente de sus actividades y programas en distintos países.

 <p><b>EVERY MOTHER COUNTS</b></p>	<p><b>EVERY MOTHER COUNTS</b></p>	<p>Organización sin ánimo de lucro dedicada a ayudar a que las mujeres reciban atención médica de calidad, para prevenir la mortalidad infantil y materna. A partir de nuestra alianza con Every Mother Counts, iniciada en 2015, se han desarrollado, entre otros, diversos proyectos de salud maternal en países como Bangladés y Estados Unidos.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.everymothercounts.org">www.everymothercounts.org</a></p>
<p><b>FASHION PACT</b></p>	<p><b>FASHION PACT</b></p>	<p>Somos socios co-fundadores de este acuerdo entre empresas líderes del sector de la moda que se compromete a establecer objetivos concretos para hacer frente a los retos de la industria en materia de lucha contra el cambio climático, cuidado de los océanos y conservación de la biodiversidad.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.thefashionpact.org/">www.thefashionpact.org/</a></p>
 <p><b>FORO SOCIAL DE LA MODA</b></p>	<p><b>FORO SOCIAL DE LA MODA</b></p>	<p>Nace en 2018 como una iniciativa conjunta de organizaciones del tercer sector, sindicatos locales afiliados a IndustriALL Global Union (CCOO y UGT) y diversas marcas del textil español, entre las que nos encontramos. Fomenta un foro de diálogo entre los distintos grupos de interés acerca de las cadenas de suministro globales.</p>
 <p><b>FUR FREE ALLIANCE</b></p>	<p><b>FUR FREE ALLIANCE</b></p>	<p><i>Fur Free Alliance</i> una coalición internacional de organizaciones para la protección del bienestar animal, cuyo objetivo final es erradicar la explotación y la muerte de animales para la extracción de su piel. Inditex forma parte del <i>Fur Free Retailer Program</i> de la Fur Free Alliance.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.furfreealliance.com">www.furfreealliance.com</a></p>
 <p><b>GLOBAL FASHION AGENDA (GFA)</b></p>	<p><b>GLOBAL FASHION AGENDA (GFA)</b></p>	<p>Promueve una serie de compromisos para avanzar hacia la economía circular en 2020, que se conocen como los GFA 2020 Commitments.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.globalfashionagenda.com">www.globalfashionagenda.com</a></p>
 <p><b>INDUSTRIALL GLOBAL UNION</b></p>	<p><b>INDUSTRIALL GLOBAL UNION</b></p>	<p>Federación Internacional de sindicatos que representa a más de 50 millones de trabajadores del sector industrial afiliados a más 600 sindicatos en 140 países. La colaboración con IndustriALL se sustancia a través del Acuerdo Marco Global, firmado en 2007 y primero en abarcar toda la cadena de suministro de una empresa textil. El acuerdo, renovado en 2019, subraya el papel esencial del respeto de los derechos de libertad de asociación y negociación colectiva. En este sentido, ambas organizaciones acordamos trabajar juntas para garantizar una aplicación más efectiva de las Normas Internacionales del Trabajo.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.industriall-union.org/es">www.industriall-union.org/es</a></p>
	<p><b>INDUSTRY SUMMIT</b></p>	<p>Alianza de empresas globales de <i>retail</i> cuya ambición es mejorar las condiciones laborales en la industria mediante la promoción de la resiliencia en la cadena de suministro, prácticas empresariales responsables, transparencia, rendición de cuentas y sistemas de cumplimiento de alta calidad. Los participantes del Industry Summit trabajan entre sí de manera precompetitiva, así como con otras iniciativas de múltiples grupos de interés, para impulsar acciones significativas.</p>
 <p><b>INSTITUTO DE ASUNTOS PÚBLICOS Y MEDIOAMBIENTALES DE CHINA (IPE)</b></p>	<p><b>INSTITUTO DE ASUNTOS PÚBLICOS Y MEDIOAMBIENTALES DE CHINA (IPE)</b></p>	<p>Mantenemos una colaboración con el Instituto de Asuntos Públicos y Medioambientales de China, IPE, para la mejora de la gestión ambiental de la cadena de suministro en China y la divulgación de los resultados de los análisis de aguas residuales. Seguimos colaborando conjuntamente en la elaboración de un mapa que monitorea el desempeño de las empresas textiles en China.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.ipe.org.cn/index.aspx">www.ipe.org.cn/index.aspx</a></p>
<p><b>LBG</b> España</p>	<p><b>LBG (LONDON BENCHMARKING GROUP) ESPAÑA</b></p>	<p>Metodología para la medición de la acción social empresarial. Inditex es miembro del grupo LBG España, compuesto actualmente de 18 empresas.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.lbg.es/es/home">https://www.lbg.es/es/home</a></p>
 <p><b>MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY (MIT)</b></p>	<p><b>MASSACHUSETTS INSTITUTE OF TECHNOLOGY (MIT)</b></p>	<p>En el marco de nuestro Programa <i>Closing the Loop</i>, colaboramos con el Massachusetts Institute of Technology (MIT) en la iniciativa MIT-MISTI (International Science and Technology Initiatives) con el fin de investigar el desarrollo de procesos de reciclaje a partir de prendas usadas.</p> <p> Más información en: <a href="http://www.mit.edu">www.mit.edu</a></p>
 <p><b>MIT CLIMATE &amp; SUSTAINABILITY CONSORTIUM</b></p>	<p><b>MIT CLIMATE AND SUSTAINABILITY CONSORTIUM</b></p>	<p>Inditex forma parte del grupo de empresas fundadoras del MIT Climate and Sustainability Consortium (MCSC), creado con el objetivo de acelerar el desarrollo de soluciones a gran escala para luchar contra el cambio climático. La iniciativa aúna a multinacionales líderes en diferentes industrias para trabajar con el Massachusetts Institute of Technology (MIT), con el objetivo de compartir procesos y estrategias de innovación medioambiental.</p>

	MÉDICOS SIN FRONTERAS	Colaboramos desde 2008 con la organización de acción médico-humanitaria Médicos Sin Fronteras con el objetivo de asistir a personas amenazadas por conflictos armados, epidemias, desastres naturales o exclusión de la atención médica. Fruto de esta alianza estratégica en materia de inversión en la comunidad, hemos desarrollado proyectos en 52 países que han beneficiado a más de cinco millones y medio de personas  Más información en: <a href="http://www.msf.org">www.msf.org</a>
	OPEN FOR BUSINESS	Coalición que reúne a compañías globales de referencia que abogan por la inclusión y los derechos del Colectivo LGBT+ (lesbianas, gais, bisexuales y transexuales) para demostrar que las sociedades más inclusivas son mejores para los negocios y que las empresas que promueven la inclusión del Colectivo LGBT+ son más dinámicas, más productivas e innovadoras.  Más información en: <a href="http://www.open-for-business.org/">www.open-for-business.org/</a>
	ORGANIC COTTON ACCELERATOR (OCA FOUNDATION)	Somos miembros fundacionales y del comité inversor del <i>Organic Cotton Accelerator</i> (OCA). Se trata de una iniciativa que persigue el compromiso de contribuir al desarrollo de un mercado de algodón ecológico, responsable y saludable para todas las partes involucradas en el mismo.  Más información en: <a href="http://www.organiccottonaccelerator.org">www.organiccottonaccelerator.org</a>
	ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DEL TRABAJO	Participamos en el Programa Better Work de la OIT, para mejorar el cumplimiento con las normas laborales y la competitividad de las cadenas de suministro a escala global. Inditex se adhirió al Programa Better Work en octubre de 2007. En 2013, ambas partes firmaron un acuerdo específico que nos convierte en buyer partner directo del Programa Better Work.  Mantenemos una alianza Público – Privada con la OIT, firmada en 2017 y de carácter trienal, que tiene como objetivo la promoción conjunta de los principios fundamentales y de los derechos laborales en la cadena de suministro del algodón.  Más información en: <a href="http://www.ilo.org/global/lang--es/index.htm">www.ilo.org/global/lang--es/index.htm</a>
	APOYAMOS EL PACTO GLOBAL	Iniciativa de las Naciones Unidas para la promoción del diálogo social entre las empresas y la sociedad civil. Inditex se adhirió en octubre de 2001 y participamos activamente en distintas plataformas de trabajo junto con otros grupos de interés, como la Plataforma de Acción sobre Trabajo Decente en Cadena de Suministro Globales y la Plataforma de Reporte sobre los Objetivos de Desarrollo Sostenible.  Más información en: <a href="http://www.unglobalcompact.org/">www.unglobalcompact.org/</a>
	SHIFT	Entidad sin ánimo de lucro experta en Derechos Humanos y presidida por D. John Ruggie, autor de los Principales Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas. Inditex es miembro de Shift desde 2018 y participa en su <i>Business Learning Programme</i> , programas de liderazgo en Derechos Humanos que reúne a empresas de todos los sectores para trabajar en la implantación de los Principios Rectores.  Más información en: <a href="http://www.shiftproject.org/">www.shiftproject.org/</a>
	SMART FREIGHT CENTRE	Es una organización sin ánimo de lucro dedicada al transporte sostenible. Su visión es conseguir un sector logístico global eficiente y cero emisiones, que contribuya a los objetivos del Acuerdo Climático de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Para alcanzar esta visión, unen a la comunidad logística global a través de su <i>Global Logistics Emissions Council</i> (GLEC).  Más información en: <a href="http://www.smartfreightcentre.org">www.smartfreightcentre.org</a>
	SUSTAINABLE APPAREL COALITION (SAC)	Somos miembros activos de la <i>Sustainable Apparel Coalition</i> (SAC), iniciativa del sector textil para desarrollar un índice de sostenibilidad común a fin de evaluar el desempeño de marcas <i>retailers</i> , proveedores y productos.  Más información en: <a href="http://www.apparelcoalition.org">www.apparelcoalition.org</a>
	SUSTAINABLE FIBRE ALLIANCE	<i>Sustainable Fibre Alliance</i> (SFA) es una organización internacional sin ánimo de lucro que trabaja en el ámbito de las cadenas de suministro de cashmere, desde los pastores hasta los <i>retailers</i> . Su objetivo es promover un estándar de sostenibilidad global para la producción de cashmere con el fin de preservar y restaurar los pastos, garantizar el bienestar animal y asegurar los medios de vida.  Más información en: <a href="http://www.sustainablefibre.org">www.sustainablefibre.org</a>

	<b>TENT PARTNERSHIP FOR REFUGEES</b>	Red global de más de 100 empresas fundada por la entidad sin fines lucrativos Tent Foundation con el objetivo de movilizar el sector privado para generar alianzas que mejoren la vida de las personas refugiadas.   Más información en: <a href="http://www.tent.org">www.tent.org</a>
	<b>TEXTILE EXCHANGE</b>	Como miembros de <i>Textile Exchange</i> , colaboramos con esta organización independiente y sin ánimo de lucro, que constituye una referencia internacional en el sector. Es una plataforma de promoción del cultivo del algodón orgánico y de la sostenibilidad global en el sector textil.   Más información en: <a href="http://www.textileexchange.org">www.textileexchange.org</a>
	<b>THE POLICY HUB</b>	Colaboramos activamente con <i>The Policy Hub</i> que reúne a la industria textil y a sus grupos de interés con el fin de acelerar la transformación circular del sector.   Más información en: <a href="http://www.policyhub.org">www.policyhub.org</a>
	<b>UNI GLOBAL UNION</b>	Inditex y la Federación de Sindicatos <i>UNI Global Union</i> , que representa a 20 millones de trabajadores de más de 150 países, han celebrado en 2019 el X Aniversario del Acuerdo Mundial que ambas entidades alcanzaron en 2009, acuerdo que promueve el respeto y la promoción de los derechos laborales y del trabajo digno en la red comercial y de distribución.   Más información en: <a href="http://www.uniglobalunion.org">www.uniglobalunion.org</a>
	<b>UNITING BUSINESS AND GOVERNMENTS TO RECOVER BETTER DE NACIONES UNIDAS</b>	Inditex es una de las más de 150 empresas participantes en <i>Science Based Targets</i> que han firmado en 2020 una declaración instando a los gobiernos de todo el mundo a alinear sus esfuerzos de recuperación frente a la crisis provocada por la covid-19 y a prestar ayuda económica con los últimos avances de la ciencia en relación con el clima.   Más información en: <a href="https://www.unglobalcompact.org/take-action/recover-better-statement">https://www.unglobalcompact.org/take-action/recover-better-statement</a>
	<b>UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE CATALUNYA</b>	Inditex lleva a cabo una investigación con la Universitat Politècnica de Catalunya sobre los microplásticos presentes en los ecosistemas marinos que proceden del agua residual de los lavados de ropa. El proyecto se centra en la minimización de desprendimientos de estas partículas (inferiores a 5mm) de las prendas, con el objetivo de evitar que acaben depositadas en el mar.
	<b>UNIVERSITAT DE LLEIDA. A3 LEATHER INNOVATION CENTER DE IGUALADA</b>	El desarrollo de las mejores tecnologías de curtición y ennoblecimiento del cuero, así como de métodos sensibles y versátiles para el análisis de sustancias clave como el formaldehído y el Cromo (VI) son los ejes de la cooperación con A3 Center.   Más información en: <a href="http://www.a3center.cat/index.php/es/">www.a3center.cat/index.php/es/</a>
	<b>WATER.ORG</b>	Colaboramos con la organización sin fines lucrativos <i>Water.org</i> desde 2015 para mejorar el acceso a agua potable y saneamiento de familias con recursos escasos en Bangladés, Camboya e India. En virtud de nuestra alianza estratégica con <i>Water.org</i> , más de un millón y medio de personas han mejorado su acceso a agua potable y saneamiento a través de la provisión de microcréditos.   Más información en: <a href="http://www.water.org">www.water.org</a>
	<b>ZERO DISCHARGE OF HAZARDOUS CHEMICALS (ZDHC)</b>	Esta organización aúna nuestro esfuerzo con el resto de la industria para avanzar en conjunto para cumplir nuestro compromiso de alcanzar el <i>Vertido Cero</i> en 2020. Es un compromiso relativo a la restricción y eliminación de determinadas sustancias químicas en el proceso de fabricación de productos.   Más información en: <a href="http://www.roadmaptozero.com">www.roadmaptozero.com</a>



# Reconocimientos

## 4.4. Reconocimientos



ASUNTOS MATERIALES RELACIONADOS:

RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS;  
COMUNICACIÓN RESPONSABLE

	<b>BLOOMBERG, GENDER EQUALITY INDEX</b>	<p>Inditex, por segundo año consecutivo, ha sido reconocida por Bloomberg en su Índice de Igualdad de Género (GEI) 2021. El índice <b>analiza el compromiso con la igualdad de género a través de cinco pilares: liderazgo femenino y cartera de talentos, igualdad salarial y paridad de género, cultura inclusiva, políticas de acoso sexual y marca pro-mujer</b>. La lista engloba a 380 corporaciones de 44 países y regiones de todo el mundo, entre más de 6.000 empresas globales analizadas. Las organizaciones abarcan 50 sectores e industrias, entre ellas, la del retail.</p>
	<b>WORLD BENCHMARKING ALLIANCE</b>	<p>A través de su <i>Gender Disclosure Report 2020</i>, se <b>analizan las prácticas en materia de igualdad y empoderamiento de la mujer de las 36 empresas más influyentes de la industria del retail</b>. El estudio está basado en la información hecha pública por las propias empresas, y subraya el liderazgo de Inditex y el compromiso con sus proveedores en aspectos como la prevención del acoso sexual y la violencia en el lugar del trabajo, entre otros aspectos.</p>
	<b>FINANCIAL TIMES</b>	<p><i>Financial Times</i> ha presentado su <i>Diversity Leaders</i>, que <b>incluye en 2021 a Inditex por primera vez por sus esfuerzos para lograr la plena inclusión en el lugar de trabajo</b>. El informe, en el que Inditex ocupa la posición 252, incluye una lista de 850 empresas líderes en 16 países europeos, elogiadas por sus plantillas por su enfoque integrador.</p>
	<b>UNIVERSUM MOST ATTRACTIVE EMPLOYERS</b>	<p>Identifica a las 100 mejores empresas para trabajar a partir de encuestas a universitarios. Por sexto año consecutivo, Inditex vuelve en 2020 a situarse entre las empresas favoritas de los estudiantes de la rama de empresas.</p>
	<b>INFORME REFINITIV GLOBAL DIVERSITY &amp; INCLUSION INDEX</b>	<p>Inditex aparece en el informe <b>Refinitiv Global Diversity &amp; Inclusion Index</b> en 2020, en el quinto puesto (51 en el año 2019). El índice identifica a las <b>empresas que están a la vanguardia en las prácticas laborables de diversidad e inclusión</b> para garantizar que sigan siendo competitivas y satisfagan las necesidades cambiantes de sus clientes.</p>
	<b>DOW JONES SUSTAINABILITY INDEX</b>	<p>Inditex continúa siendo una de las <b>compañías de retail más sostenibles, según el Índice de Sostenibilidad de Dow Jones</b>, con un resultado de 75 puntos sobre 100 y que supera en 51 puntos la puntuación media del sector (68 puntos sobre 100 en 2019).</p>
	<b>FTSE4GOOD</b>	<p>El índice de sostenibilidad <b>FTSE4Good</b> otorgó en 2020 a Inditex una puntuación de 4.9 sobre 5, la misma que en el 2019. Este índice bursátil de sostenibilidad incluye a las <b>compañías mundiales con un mayor compromiso en el ámbito de la sostenibilidad</b>, teniendo en cuenta sus prácticas medioambientales, sociales y de gobierno corporativo.</p>

“

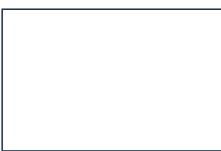
Aunamos fuerzas con gobiernos, sindicatos, instituciones académicas, organizaciones locales e internacionales y representantes de la sociedad civil, entre otros, para avanzar en el desarrollo sostenible a lo largo de nuestra cadena de valor y en las comunidades en las que operamos.



En 2020, la entidad presentó *The Covid Fashion Report*, una edición especial de su informe *Ethical Fashion Report*, dedicado al **impacto de la covid-19 en la industria textil** y que enumera los **seis compromisos** que las empresas pueden asumir ante la pandemia (apoyar el pago de los salarios a los trabajadores mediante el cumplimiento de los compromisos de compra; apoyar a los trabajadores en mayor situación de riesgo; escuchar a los trabajadores; asegurar sus derechos y garantizar la seguridad en el lugar de trabajo; colaborar con terceros en la protección de los trabajadores más vulnerables; y construir un mundo mejor). Inditex fue incluida entre las compañías con **mayor grado de cumplimiento** de estos compromisos.



En 2020 Inditex ha sido reconocida con un **nivel A-** en su programa de cambio climático por su **liderazgo en la divulgación de información y en su desempeño en la materia**.



Por tercer año consecutivo, Inditex está incluida en el **Global 100 Most Sustainable Corporations**. El ranking evalúa indicadores económicos, medioambientales, sociales y de gobierno de 7.395 empresas globales y sitúa a Inditex en el puesto 92 de la lista general y en segundo lugar del sector moda.



Según el estudio **Dirty Fashion: Crunch Time**, Inditex se posiciona, por **tercer año consecutivo**, en la categoría **frontrunner** (pionero) de la industria del *retail* **por su decidido impulso a la producción y comercialización de viscosa responsable**. La última edición de este informe, publicada en diciembre de 2020, evalúa los planes de producción responsables, compromisos y progresos en materia de transparencia de 100 marcas y minoristas (91 en 2019) y de los fabricantes de viscosa e iniciativas más relevantes, mostrando en qué punto se encuentra la industria textil mundial en la transición hacia la viscosa responsable.



**Inditex** ha sido distinguido con el Premio de Buen Gobierno Corporativo Manuel Olivencia.



En 2020, Inditex se alzó con el primer puesto en el ranking de **Empresas con Mejor Reputación** en España por noveno año consecutivo y de nuevo con el primer puesto en el ranking Merco Responsabilidad y Gobierno Corporativo.



Inditex figura por quinto año consecutivo en la **lista Forbes Global 2000**, que selecciona 2.000 compañías privadas a partir de cuatro indicadores: ventas, utilidades, activos y valor de mercado.





# Anexos

# Indicadores de gestión sostenible de la cadena de suministro

## a) Clústeres de proveedores<sup>(1)</sup>

	2020	2020
<b>ESPAÑA</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	177	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	135	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	314	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en España	19.718	
<b>PORTUGAL</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	158	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	607	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	425	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Portugal	52.579	
<b>MARRUECOS</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	137	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	328	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	40	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Marruecos	91.487	
<b>TURQUÍA</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	215	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	906	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	828	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Turquía	364.201	
<b>INDIA</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	101	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	128	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	312	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en India	423.735	
<b>BANGLADÉS</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	118	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	233	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	217	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Bangladés	811.603	
<b>VIETNAM</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	7	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	110	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	33	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Vietnam	136.470	
<b>CAMBOYA</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	3	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	116	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	17	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Camboya	107.865	
<b>CHINA</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	412	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	1.414	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	1.323	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en China	635.532	
<b>PAKISTÁN</b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	48	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	70	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	95	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Pakistán	361.596	
<b>ARGENTINA<sup>(3)</sup></b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	13	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	14	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	19	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Argentina	4.883	
<b>BRASIL<sup>(3)</sup></b>		
Número de proveedores con compra en el ejercicio	1	
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	2	
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra <sup>(2)</sup>	3	
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Brasil	3.956	

(1) Incluye la información del país principal de cada uno de los clústeres.

(2) Incluye tejido, corte, tintado y lavado, estampación, acabado y procesos de productos no textiles. Para aquellas fábricas que realizan más de un proceso, se ha considerado su proceso principal.

(3) Se incluyen todos los proveedores y fábricas activas de la región para que los datos sean representativos.

## b) Evaluación de la cadena de suministro

### Auditorías por región 2020

ÁREA GEOGRÁFICA	TRAZABILIDAD	PRE-ASSESSMENT	SOCIALES	AMBIENTALES	ESPECIALES	TOTAL
África	139	63	197	26	36	461
América	28	15	14	1	2	60
Asia	642	2.123	3.259	670	673	7.367
Europa no comunitaria	385	394	1.074	237	43	2.133
Unión Europea	148	467	1.145	189	27	1.976
<b>TOTAL</b>	<b>1.342</b>	<b>3.062</b>	<b>5.689</b>	<b>1.123</b>	<b>781</b>	<b>11.997</b>

### Auditorías internas y externas 2020

ÁREA GEOGRÁFICA	TRAZABILIDAD	PRE-ASSESSMENT	SOCIALES	AMBIENTALES	ESPECIALES	TOTAL
Interna	272	10	278	0	644	1.204
Externa	1.070	3.052	5.411	1.123	137	10.793
<b>TOTAL</b>	<b>1.342</b>	<b>3.062</b>	<b>5.689</b>	<b>1.123</b>	<b>781</b>	<b>11.997</b>

### Clasificación social y volumen de compra a proveedores<sup>(4)</sup>

	2020			2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	575	32%	32%	784	40%	41%	661	35%	37%
B	1.152	64%	66%	1.051	53%	56%	1.045	56%	59%
C	27	2%	1%	44	2%	1%	80	4%	2%
Sujeto a PAC	24	1%	1%	38	2%	1%	47	3%	1%
PR	27	1%	0%	68	3%	1%	33	2%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>1.805</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1.985</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1.866</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

### Clasificación social y volumen de compra a proveedores por región<sup>(4)</sup>

ÁFRICA	2020			2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	96	62%	66%	97	60%	64%	67	46%	52%
B	41	26%	24%	44	27%	24%	59	40%	37%
C	4	3%	2%	7	5%	6%	13	9%	9%
Sujeto a PAC	5	3%	2%	11	7%	5%	5	3%	2%
PR	10	6%	6%	2	1%	1%	1	2%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>156</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>161</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>145</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

(4) Proveedor A: Cumple con el Código de Conducta. Proveedor B: Incumple algún aspecto no relevante del Código de Conducta. Proveedor C: Incumple algún aspecto sensible pero no concluyente del Código de Conducta. Proveedor Sujeto a PAC: Proveedor en Plan de Acción Correctivo. Proveedor PR: En proceso de auditoría.

AMÉRICA	2020			2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	2	22%	19%	8	47%	16%	13	59%	30%
B	7	78%	81%	9	53%	84%	8	36%	70%
C	0	0%	0%	0	0%	0%	1	5%	0%
Sujeto a PAC	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
PR	0	0%	0%	0	0%	0%	0	0%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>17</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>22</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

ASIA	2020			2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	194	20%	26%	354	32%	37%	273	26%	30%
B	780	79%	74%	700	63%	62%	695	67%	66%
C	14	1%	0%	21	2%	1%	42	4%	3%
Sujeto a PAC	1	0%	0%	11	1%	0%	16	2%	1%
PR	2	0%	0%	21	2%	0%	14	1%	0%
<b>TOTAL</b>	<b>991</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1.107</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>1.040</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

EUROPA NO COMUNITARIA	2020			2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	50	21%	29%	58	27%	37%	76	38%	51%
B	170	70%	66%	131	61%	58%	89	45%	41%
C	8	3%	2%	10	5%	3%	14	7%	3%
Sujeto a PAC	11	5%	3%	12	5%	1%	18	9%	4%
PR	3	1%	0%	4	2%	1%	3	1%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>242</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>215</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>200</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

UNIÓN EUROPEA	2020			2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	233	57%	44%	267	55%	50%	232	51%	41%
B	154	38%	56%	167	35%	49%	194	42%	58%
C	1	0%	0%	6	1%	0%	10	2%	0%
Sujeto a PAC	7	2%	0%	4	1%	0%	8	2%	0%
PR	12	3%	0%	41	8%	1%	15	3%	1%
<b>TOTAL</b>	<b>407</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>485</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>	<b>459</b>	<b>100%</b>	<b>100%</b>

## c) Mejora continua de la cadena de suministro

### Planes de Acción Correctivos de ámbito social 2020 en fábricas con incumplimientos sensibles del Código de Conducta

ÁREA GEGRÁFICA	FÁBRICAS QUE INICIARON PROCESO DE MEJORA	FÁBRICAS QUE MEJORARON SU CUMPLIMIENTO	FÁBRICAS EN PROCESO DE MEJORA	% PACS FINALIZADOS CON ÉXITO
África	11	3	7	75%
América	2	0	2	-
Asia	435	178	165	66%
Europa no comunitaria	242	57	137	54%
Unión Europea	25	17	6	89%
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>255</b>	<b>317</b>	<b>64%</b>

## Planes de Acción Correctivos de ámbito ambiental 2020 en fábricas con incumplimientos sensibles del estándar *Green to Wear 2.0*

ÁREA GEGRÁFICA	FÁBRICAS QUE INICIARON PROCESO DE MEJORA	FÁBRICAS QUE MEJORARON SU CUMPLIMIENTO	FÁBRICAS EN PROCESO DE MEJORA	% PACS FINALIZADOS CON ÉXITO
África	14	0	14	-
América	1	0	1	-
Asia	274	43	211	68%
Europa no comunitaria	104	19	81	83%
Unión Europea	97	8	85	67%
<b>TOTAL</b>	<b>490</b>	<b>70</b>	<b>392</b>	<b>71%</b>



# Indicadores de sostenibilidad de nuestros productos

## a) Resultados del Programa Picking

El Programa Picking nos permite verificar que nuestros productos cumplen con los estándares de salud y seguridad del Grupo, Clear to Wear (CTW) y Safe to Wear (STW). En el año 2020 el grado de cumplimiento inicial con nuestros estándares es del 98,3%. En los casos de no cumplimiento inicial (1,7%), aplicamos los protocolos de recuperación que permitan que esos productos sean debidamente corregidos, eliminando la presencia de sustancias restringidas y mejorando parámetros como las solideces de color para alcanzar el cumplimiento.

### Grado de cumplimiento inicial

	2020	2019	2018	2017	2016
CTW - Sustancias Químicas	99,3%	98,9%	99,1%	99,1%	99,2%
CTW - Parámetros	99,3%	98,8%	98,6%	98,9%	98,2%
<b>CTW</b>	<b>98,6%</b>	<b>97,8%</b>	<b>97,7%</b>	<b>98,0%</b>	<b>97,5%</b>
STW - Parámetros	99,9%	99,8%	99,8%	99,8%	99,9%
STW - Diseño	99,8%	99,7%	99,8%	99,8%	99,7%
<b>STW</b>	<b>99,7%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,6%</b>	<b>99,6%</b>
<b>CTW+STW</b>	<b>98,3%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,6%</b>	<b>97,1%</b>

### Grado de cumplimiento inicial por área geográfica

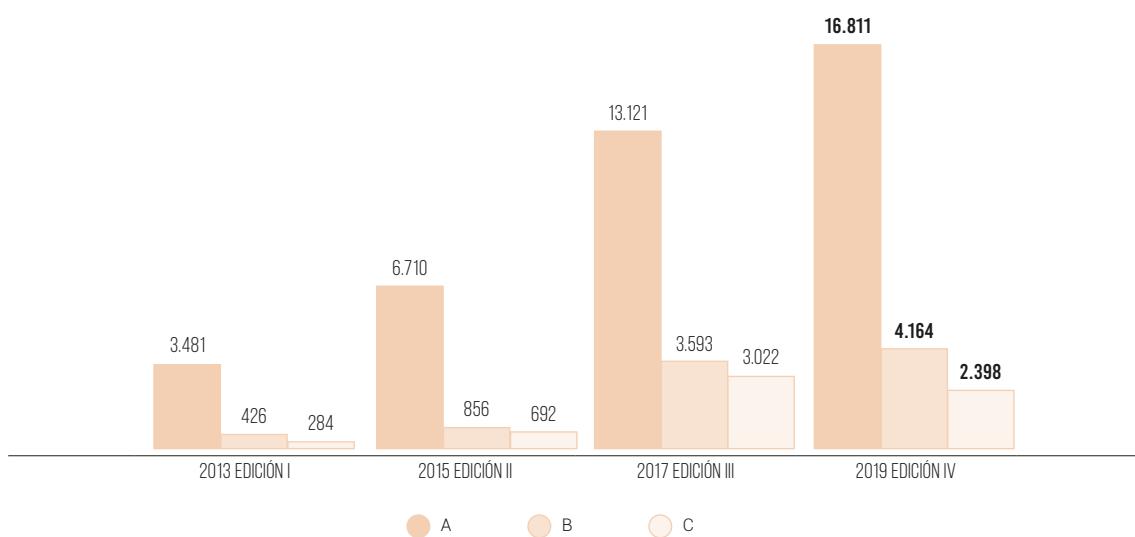
AFRICA	2020	2019	2018	2017	2016
<b>CTW</b>	<b>99,2%</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,7%</b>	<b>98,4%</b>	<b>98,0%</b>
<b>STW</b>	<b>99,2%</b>	<b>98,8%</b>	<b>99,4%</b>	<b>99,0%</b>	<b>99,2%</b>
<b>CTW+STW</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,2%</b>	<b>97,1%</b>	<b>97,4%</b>	<b>97,3%</b>
AMERICA	2020	2019	2018	2017	2016
<b>CTW</b>	<b>86,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>96,1%</b>	<b>97,7%</b>	<b>98,7%</b>
<b>STW</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>
<b>CTW+STW</b>	<b>86,3%</b>	<b>100,0%</b>	<b>96,1%</b>	<b>97,7%</b>	<b>98,7%</b>

ASIA	2020	2019	2018	2017	2016
<b>CTW</b>	<b>98,4%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,5%</b>	<b>97,7%</b>	<b>97,1%</b>
<b>STW</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,7%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>	<b>99,8%</b>
<b>CTW+STW</b>	<b>98,2%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,3%</b>	<b>97,6%</b>	<b>96,9%</b>
UNIÓN EUROPEA	2020	2019	2018	2017	2016
<b>CTW</b>	<b>99,1%</b>	<b>98,8%</b>	<b>98,3%</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,2%</b>
<b>STW</b>	<b>99,5%</b>	<b>99,4%</b>	<b>99,5%</b>	<b>99,3%</b>	<b>99,3%</b>
<b>CTW+STW</b>	<b>98,7%</b>	<b>98,2%</b>	<b>97,8%</b>	<b>98,1%</b>	<b>97,5%</b>
EUROPA NO COMUNITARIA	2020	2019	2018	2017	2016
<b>CTW</b>	<b>99,5%</b>	<b>95,8%</b>	<b>99,6%</b>	<b>98,7%</b>	<b>97,3%</b>
<b>STW</b>	<b>99,8%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>	<b>99,0%</b>
<b>CTW+STW</b>	<b>99,3%</b>	<b>95,8%</b>	<b>99,6%</b>	<b>98,7%</b>	<b>96,2%</b>

## b) Programa the List by Inditex

The List by Inditex contiene un **registro de productos químicos disponibles comercialmente, y que son utilizados en los procesos de fabricación de artículos textiles y de cuero**. En 2019 publicamos la IV edición del programa con un total de 83.257 análisis, que permitieron la clasificación de 27.756 productos químicos (aunque finalmente la IV edición publicada incluye 23.373 productos químicos). Es importante remarcar que, debido a la salida del proyecto de dos participantes, la IV edición publicada presenta menos productos químicos que los evaluados y clasificados en el programa.

	1 <sup>a</sup> EDICIÓN	2 <sup>a</sup> EDICIÓN	3 <sup>a</sup> EDICIÓN	4 <sup>a</sup> EDICIÓN
Fabricantes	10	15	22	24
Nº de solicitudes de fabricantes	10	5	78	98
(% aceptación)	[100%]	[100%]	[13%]	[4%]
Nº de Productos químicos clasificados	4.191	8.258	19.736	23.373
Nº de análisis	1.774	8.289	36.605	83.257

EVOLUCIÓN DE LOS PRINCIPALES INDICADORES DEL PROGRAMA *THE LIST, BY INDITEX* POR EDICIÓN PUBLICADA:

Productos químicos "A": Su uso está permitido en la producción de Inditex sin análisis adicionales de las instalaciones que los utilicen.

Productos químicos "B": La utilización de estos productos en la cadena de suministro de Inditex conlleva la realización de análisis adicionales durante la producción, conforme se indica en el estándar *Green to Wear 2.0*.

Productos químicos "C": Son productos químicos de uso prohibido en las producciones de Inditex.



# Indicadores de minimización del impacto ambiental en la cadena de valor

En el capítulo de Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor se reflejan un conjunto de indicadores medioambientales cuantitativos con su desempeño en 2020 y su evaluación durante los últimos años. Estos indicadores cuantitativos nos permiten hacer una valoración de los avances obtenidos gracias a la gestión de los recursos naturales y energéticos durante el año.

## a) Alcance de los indicadores

El sistema de indicadores medioambientales incluye los datos recogidos entre el 1 de febrero de 2020 y el 31 de enero de 2021.

Los datos se muestran en términos absolutos y relativos, calculando estos últimos en función de los metros cuadrados de superficie de nuestras instalaciones y en función de las ventas netas, con el fin de representar la eficiencia alcanzada tras las actividades de la Compañía y la mejora continua derivada de la gestión.

El alcance de los indicadores incluye las instalaciones propias del Grupo Inditex, concretamente:

- La sede central de Arteixo (A Coruña) y todas las sedes de cadenas: Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka,

Stradivarius, Oysho, Zara Home, Uterqüe y Tempe, todas ellas situadas en España.

- Todas las fábricas propias del Grupo, localizadas en España.
- Todos los centros logísticos del Grupo.
- Todas las tiendas propias.

No se incluyen dentro del alcance las oficinas internacionales. Aquellos indicadores en los que el alcance difiera se han indicado junto al dato en cuestión.

## b) Cálculo de los indicadores relativos

El cálculo de los indicadores relativos se realiza según la siguiente fórmula:

- Ratio por metro cuadrado ( $m^2$ ) = (valor absoluto del año/ número total de superficie en  $m^2$ ) x 1.000
- Ratio por ventas netas = (valor absoluto del año/€) x 1000 <sup>(1)</sup>

(1) Incluye ventas realizadas en nuestras tiendas propias y en franquicias.



## c) Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Grupo Inditex se calculan y comunican siguiendo las directrices internacionales del *Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC (Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories, 2006)* y el *World Resources Institute (GHG Protocol, 2015)*.

En concreto, las emisiones de alcance 3 se desglosan en base a las categorías que establece *GHG Protocol*. De cara a una mayor transparencia, la categoría Compras de Productos y Servicios (según *GHG Protocol*) está subdividida en las siguientes categorías: materias primas, hilatura, tejeduría, procesos húmedos y corte y confección. La categoría "uso de producto" incluye las emisiones procedentes del uso que el cliente da a nuestros productos, teniendo en cuenta distintos patrones de lavado, secado. En la categoría Otros se incluyen las emisiones asociadas a bienes capitales, desplazamiento de empleados, actividades relacionadas con los combustibles y la energía y residuos generados en operaciones.

## d) Factores usados para el cálculo

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:

- Gas Natural: 0,2021 Kg CO<sub>2</sub>eq/kWh.
- Gasóleo: 2,6853 Kg CO<sub>2</sub>eq/litro.
- Fuelóleo: 2,9486 Kg CO<sub>2</sub>eq/litro.
- Queroseno: 2,4995 Kg CO<sub>2</sub>eq/litro.

Los factores de emisión aplicados al gas natural, gasóleo, fuelóleo y queroseno proceden de la herramienta *GHG Protocol* para el cálculo de emisiones derivadas de la combustión estacionaria, versión 4.1 del *World Resources Institute (WRI)*, 2015. Para el cálculo de las emisiones por consumo de electricidad, se ha utilizado el factor de emisión correspondiente al mix energético de cada uno de los mercados en los que Inditex está presente. La base de datos utilizada corresponde con la herramienta de *GHG Protocol* de cálculo de emisiones derivadas de la electricidad comprada, versión 4.9 del *World Resources Institute (WRI)*, 2017.

Factores de conversión:

- 1 tonelada gasóleo = 1,035 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
- 1 tonelada fuelóleo = 0,96 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
- 1 tonelada queroseno = 1,065 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
- Densidad del gasóleo = 0,832 kg/litro a 15°C (Joint Research Centre, 2007).
- Densidad del fuelóleo = 0,79 kg/litro (*World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for stationary combustion. V.4.1.*)
- Densidad del queroseno = 0,94 kg/litro (*World Resources Institute (2015). GHG Protocol tool for stationary combustion. V.4.1.*)
- 1 tep = 41,868 GJ.
- 1 GJ = 277,778 KWh.



# Indicadores de inversión en la comunidad

	2020	2019	2018	2017	2016	VARIACIÓN
INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES	71.803.602	49.231.909	46.218.895	48.129.552	40.042.744	79%
INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES / BENEFICIO ANTES DE IMPUESTOS	5,1%	1,1%	1,0%	1,1%	1,0%	422%

TIPO DE APORTACIÓN (EN EUROS)	2020	2020%	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2020
DINERO	50.247.787	70%	33.248.048	68%	30.109.825	65%	31.563.507	66%	27.980.509	70%	80%
TIEMPO	5.341.060	7%	3.668.531	7%	3.542.309	8%	2.204.859	5%	1.929.798	5%	177%
EN ESPECIE	15.046.374	21%	11.684.094	24%	11.935.563	26%	13.812.547	29%	9.584.482	24%	57%
COSTES DE GESTIÓN	1.168.380	2%	631.236	1%	631.198	1%	548.639	1%	547.955	1%	113%
<b>TOTAL</b>	<b>71.803.602</b>	<b>100%</b>	<b>49.231.909</b>	<b>100%</b>	<b>46.218.895</b>	<b>100%</b>	<b>48.129.552</b>	<b>100%</b>	<b>40.042.744</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>

CATEGORÍA (EN EUROS)	2020	2020%	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2020
APORTACIÓN PUNTUAL	1.915.938	3%	1.633.093	3%	1.801.149	4%	3.263.743	7%	3.395.686	9%	-44%
INVERSIÓN SOCIAL	55.242.082	78%	36.668.336	75%	36.179.975	79%	37.020.064	78%	29.245.004	74%	89%
INICIATIVA ALINEADA CON EL NEGOCIO	13.477.202	19%	10.299.244	21%	7.606.572	17%	7.297.107	15%	6.854.099	17%	97%
<b>TOTAL</b>	<b>70.635.222</b>	<b>100%</b>	<b>48.600.673</b>	<b>100%</b>	<b>45.587.697</b>	<b>100%</b>	<b>47.580.913</b>	<b>100%</b>	<b>39.494.788</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>

ÁREA DE ACTIVIDAD (EN EUROS)	2020	2020%	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2020
EDUCACIÓN	7.518.126	11%	8.501.897	17%	7.468.318	16%	7.727.769	16%	6.396.302	16%	18%
SALUD	24.198.243	34%	2.798.355	6%	3.861.618	8%	3.725.615	8%	1.964.536	5%	1132%
DESARROLLO ECONÓMICO	1.220.854	2%	1.304.020	3%	1.610.820	4%	1.735.233	4%	1.246.446	3%	-2%
MEDIO AMBIENTE	4.680.860	7%	5.446.742	11%	3.586.327	8%	2.653.158	6%	2.368.334	6%	98%
ARTE Y CULTURA	988.654	1%	1.221.122	3%	870.924	2%	870.516	2%	1.069.238	3%	-8%
BIENESTAR SOCIAL	21.506.246	30%	19.646.921	40%	19.098.184	42%	20.180.975	42%	15.768.106	40%	36%
AYUDA HUMANITARIA	10.522.239	15%	9.681.616	20%	9.044.621	20%	10.687.647	22%	10.681.827	27%	-1%
OTROS	0	0%	0	0%	46.883	0%	0	0%	0	0%	-
<b>TOTAL</b>	<b>70.635.222</b>	<b>100%</b>	<b>48.600.673</b>	<b>100%</b>	<b>45.587.697</b>	<b>100%</b>	<b>47.580.913</b>	<b>100%</b>	<b>39.494.788</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>

ÁMBITO GEOGRÁFICO (EN EUROS)	2020	2020%	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2020
ESPAÑA	41.228.603	58%	17.529.175	36%	20.297.453	45%	20.893.381	44%	18.230.407	46%	126%
EUROPA (SIN ESPAÑA)	7.316.927	10%	7.464.704	15%	5.643.921	12%	5.356.042	11%	5.364.428	14%	36%
AMÉRICA	10.357.432	15%	13.328.564	27%	10.208.058	22%	11.387.545	24%	10.459.233	26%	-1%
ASIA Y RESTO DEL MUNDO	11.732.259	17%	10.278.231	21%	9.438.265	21%	9.943.946	21%	5.440.720	14%	116%
<b>TOTAL</b>	<b>70.635.222</b>	<b>100%</b>	<b>48.600.673</b>	<b>100%</b>	<b>45.587.697</b>	<b>100%</b>	<b>47.580.913</b>	<b>100%</b>	<b>39.494.788</b>	<b>100%</b>	<b>79%</b>

ODS (EN EUROS)	2020	2020%	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	TOTAL 2016-2020
1. FIN DE LA POBREZA	199.709	0,3%	52.547	0,1%	161.176	0,4%	1.459.180	3,1%	1.373.014	3,5%	3.245.626
2. HAMBRE CERO	171.091	0,2%	399.582	0,8%	163.364	0,4%	221.255	0,5%	498.408	1,3%	1.453.699
3. SALUD Y BIENESTAR	28.371.255	40,2%	7.375.925	15,2%	7.260.232	15,9%	6.778.230	14,2%	4.467.632	11,3%	54.253.274
4. EDUCACIÓN DE CALIDAD	4.958.119	7,0%	5.405.862	11,1%	5.824.809	12,8%	6.228.674	13,1%	4.755.360	12,0%	27.172.824
5. IGUALDAD DE GÉNERO	3.422.346	4,8%	2.581.715	5,3%	1.687.518	3,7%	1.744.451	3,7%	1.086.758	2,8%	10.522.787
6. AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO	1.396.363	2,0%	952.531	2,0%	785.861	1,7%	812.227	1,7%	869.033	2,2%	4.816.015
7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE	30.684	0,0%	20.000	0,0%	20.000	0,0%	135.237	0,3%	70.850	0,2%	276.771
8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO	7.259.969	10,3%	7.859.961	16,2%	8.334.396	18,3%	9.857.883	20,7%	7.433.487	18,8%	40.745.695
9. INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA	397.752	0,6%	1.884.953	3,9%	446.410	1,0%	950.353	2,0%	1.069.291	2,7%	4.748.759
10. REDUCCIÓN DE DESIGUALDADES	12.901.353	18,3%	9.870.828	20,3%	9.294.145	20,4%	8.630.758	18,1%	6.784.429	17,2%	47.481.513
11. CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES	793.168	1,1%	1.243.389	2,6%	1.206.475	2,6%	1.225.581	2,6%	1.608.358	4,1%	6.076.971
12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE	9.729.241	13,8%	8.818.385	18,1%	7.745.279	17,0%	7.453.651	15,7%	6.673.675	16,9%	40.420.231
13. ACCIÓN POR EL CLIMA	115.627	0,2%	88.294	0,2%	89.427	0,2%	109.290	0,2%	65.514	0,2%	468.152
14. VIDA SUBMARINA	160.416	0,2%	270.429	0,6%	378.437	0,8%	215.708	0,5%	453.811	1,1%	1.478.801
15. VIDA DE ECOSISTEMAS TERRESTRES	250.000	0,4%	289.465	0,6%	379.806	0,8%	153.172	0,3%	492.714	1,2%	1.565.157
16. PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS	346.048	0,5%	621.561	1,3%	608.050	1,3%	470.933	1,0%	590.613	1,5%	2.637.205
17. ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS	132.080	0,2%	865.247	1,8%	1.202.312	2,6%	1.134.331	2,4%	1.201.842	3,0%	4.535.812
<b>TOTAL</b>	<b>70.635.222</b>	<b>100%</b>	<b>48.600.673</b>	<b>100%</b>	<b>45.587.697</b>	<b>100%</b>	<b>47.580.913</b>	<b>100%</b>	<b>39.494.788</b>	<b>100%</b>	<b>251.899.293</b>

INDICADORES DE RESULTADOS	2020	2019	2018	2017	2016	VARIACIÓN 2016-2020
NÚMERO DE HORAS DEDICADAS POR LOS EMPLEADOS EN HORARIO LABORAL A INICIATIVAS SOCIALES	178.035	122.284	118.077	73.457	64.327	177%
NÚMERO DE INICIATIVAS SOCIALES EJECUTADAS	703	670	622	594	519	35%
NÚMERO DE PRENDAS DONADAS A CAUSAS SOCIALES	4.114.490	3.164.804	3.225.462	3.673.993	2.083.980	97%
NÚMERO BENEFICIARIOS DIRECTOS	3.313.581	2.441.300	2.425.639	1.584.446	1.093.401	203%
NÚMERO DE ORGANIZACIONES SIN FINES LUCRATIVOS BENEFICIARIAS	439	421	413	409	367	20%

						TOTAL 2016-2020
NÚMERO DE JÓVENES QUE ACCEDEN A EDUCACIÓN	31.054	43.443	48.794	30.461	46.406	200.158
NÚMERO DE PERSONAS QUE RECIBEN FORMACIÓN PROFESIONAL	14.399	26.763	32.514	27.311	38.096	139.083
NÚMERO DE MIGRANTES, REFUGIADOS Y DESPLAZADOS ATENDIDOS	172.160	405.335	952.935	306.702	185.262	2.022.394
NÚMERO DE PERSONAS QUE RECIBEN ATENCIÓN SANITARIA	732.601	930.223	1.078.634	867.671	255.078	3.864.207
NÚMERO DE EMPLEOS GENERADOS ENTRE LOS BENEFICIARIOS DE INICIATIVAS SOCIALES	5.524	11.288	16.437	12.200	14.290	59.739

INDICADORES DE IMPACTO	2020	2019	2018	2017	2016	VARIACION 2016-2020
NÚMERO DE BENEFICIARIOS DIRECTOS DE LOS CUALES SE HAN MEDIDO RESULTADOS	3.272.473	2.406.380	2.401.131	1.527.237	571.577	473%
PROFUNDIDAD DE IMPACTO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS QUE...):	2020	2019	2018	2017	2016	VARIACION 2016-2020
FUERON SENSIBILIZADOS COMO RESULTADO DE LA INICIATIVA	2.147.665	1.108.752	599.741	89.846	63.692	3272%
CONSIGUIERON UNA MEJORA COMO RESULTADO DE LA INICIATIVA	791.219	890.818	1.450.128	993.661	425.059	86%
CONSIGUIERON UNA TRANSFORMACIÓN COMO RESULTADO DE LA INICIATIVA	333.589	406.810	351.262	443.730	92.826	259%
TIPO DE IMPACTO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS QUE...):	2020	2019	2018	2017	2016	VARIACION 2016-2020
EXPERIMENTARON UN CAMBIO POSITIVO EN SU COMPORTAMIENTO O ACTITUD	351.101	374.548	324.788	604.199	227.878	54%
ADQUIRIERON NUEVAS HABILIDADES O MEJORARON SU DESARROLLO PERSONAL	50.079	71.321	59.921	56.312	77.561	-35%
EXPERIMENTARON UN IMPACTO POSITIVO EN SU CALIDAD DE VIDA	1.158.212	1.300.898	1.743.085	1.377.413	452.681	156%
CASH FLOW SOCIAL	2020	2019	2018	2017	2016	
EFEKTIVO NETO RECIBIDO POR LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS	20.402	28.286	26.145	25.336	23.311	
FLUJO RECIBIDO DE INVERSIONES FINANCIERAS	6	31	29	26	21	
EFEKTIVO RECIBIDO POR VENTAS DE ACTIVOS	36	40	159	381		
<b>TOTAL FLUJO DE VALOR AÑADIDO</b>	<b>20.444</b>	<b>28.357</b>	<b>26.333</b>	<b>25.743</b>	<b>23.332</b>	
DISTRIBUCIÓN DEL FLUJO DE VALOR AÑADIDO	2020	2019	2018	2017	2016	
REMUNERACIÓN A EMPLEADOS POR SUS SERVICIOS	3.376	4.430	4.136	3.961	3.643	
IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS PAGADO	452	1.207	1.070	1.029	798	
DEVOLUCIÓN DE DEUDA FINANCIERA	-17	-49	73	-47	53	
DIVIDENDOS ENTREGADOS A LOS ACCIONISTAS	1.090	2.741	2.335	2.127	1.871	
INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES	72	49	46	48	40	
CAJA RETENIDA PARA CRECIMIENTO FUTURO	-398	1.284	510	759	833	
PAGOS REALIZADOS FUERA DEL GRUPO POR COMPRA DE MERCANCÍA, MATERIAS PRIMAS Y SERVICIOS	15.204	17.669	16.586	16.088	14.649	
PAGOS REALIZADOS PARA INVERSIONES EN NUEVOS ACTIVOS PRODUCTIVOS	665	1.026	1.577	1.778	1.445	
<b>TOTAL DISTRIBUCIÓN DE FLUJO DE VALOR AÑADIDO</b>	<b>20.444</b>	<b>28.357</b>	<b>26.333</b>	<b>25.743</b>	<b>23.332</b>	

# Indicadores de nuestras personas

## 1.1.1 Salud, seguridad y bienestar de nuestras personas

### a) Gestión de emergencias

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

EJERCICIO 2020:

CADENA	PLAN AUTOPROTECCIÓN		PLAN EMERGENCIA Y EVACUACIÓN	
	NUEVO	NUEVO	NUEVO	ACTUALIZACIÓN EXISTENTE
Bershka		14		10
Massimo Dutti		4		7
Oysho		1		12
Pull&Bear		7		46
Stradivarius		21		11
Uterqüe		1		2
Zara	2	22		83
Zara Home		1		7
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>71</b>		<b>178</b>

EJERCICIO 2019:

CADENA	PLAN AUTOPROTECCIÓN		PLAN EMERGENCIA Y EVACUACIÓN	
	NUEVO	NUEVO	NUEVO	ACTUALIZACIÓN EXISTENTE
Bershka		10		8
Massimo Dutti		13		8
Oysho		12		
Pull&Bear		18		26
Stradivarius		21		2
Uterqüe		1		3
Zara	1	29		28
Zara Home		4		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>108</b>		<b>75</b>

EJERCICIO SOCIAL 2018:

CADENA	PLAN AUTOPROTECCIÓN		PLAN EMERGENCIA Y EVACUACIÓN	
	NUEVO	NUEVO	NUEVO	ACTUALIZACIÓN EXISTENTE
Bershka		10		8
Massimo Dutti		13		8
Oysho		12		
Pull&Bear		18		26
Stradivarius		21		2
Uterqüe		1		3
Zara	1	29		28
Zara Home		4		
<b>TOTAL</b>	<b>1</b>	<b>108</b>		<b>75</b>

MERCADO	PLANES DE EMERGENCIA, AUTOPROTECCIÓN Y EVACUACIÓN		
	2020	2019	2018
España	246	184	322
Albania	41	33	38
Alemania	122	138	0
Argentina	11	11	11
Australia & Nueva Zelanda	19	2	0
Austria	25	23	24
Bélgica	0	3	0
Bielorrusia	0	0	25
Bosnia Herzegovina	4	16	13
Brasil	7	2	0
Bulgaria	35	40	39
Canadá	0	0	43
Chile	1	0	13
China Continental	167	164	0
Corea del Sur	40	46	1
Croacia	3	10	43
Dinamarca	0	0	17
Eslavaquia	16	16	16
Eslovenia	16	5	40
Estados Unidos	16	0	2
Finlandia	0	0	8
Francia	378	300	0
Grecia	164	166	165
Hungría	39	39	39
India	0	0	0
Irlanda	20	0	13
Italia	70	285	287
Japón	4	3	3
Kazajistán	2	36	80
Luxemburgo	0	12	0
Macedonia	0	5	5
Méjico	315	116	38
Montenegro	0	2	0
Noruega	0	1	8
Países Bajos	0	0	0
Polonia	245	248	238
Portugal	18	0	0
Reino Unido	14	0	49
Rep. Checa	22	0	24
Rumanía	143	0	10
Rusia	124	0	123
Serbia	23	0	26
Sudáfrica	0	0	9
Suecia	2	0	0
Suiza	40	0	0
Turquía	229	0	15
Ucrania	0	0	0
Uruguay	4	0	4



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

#### EJERCICIO 2020

CENTRO DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN
Industria de Diseño Textil S.A.	Ejercicio teórico evacuación centro logístico Laracha
Fábricas Bershka	
Fábricas	Ejercicio teórico evacuación
Bershka Indipunt	Informe Evento Nueva Colección SS20
Pull&Bear Logística	
Plataforma Logística Meco	
Oficinas Tordera (Todas las cadenas)	
Oysho Logística	
Indipunt	Ejercicio teórico evacuación
Pull&Bear Logística	Actualización del Plan de Autoprotección y Simulacro
Plataforma Logística Meco	Actualización del Plan de Autoprotección
Oficinas Tordera (Todas las cadenas)	Informe Simulacro del proceso
Oysho Logística	Informe Simulacro del proceso

#### EJERCICIO 2019

CENTRO DE TRABAJO	DESCRIPCIÓN
Pull&Bear Logística	PEE (OBRA) Comedor Provisional Narón
TEMPE, S.A.	Curso Presencial Equipos de Primera Intervención
Pull&Bear	Evento (Fundación El Instante)
Industria de Diseño Textil S.A.	PEE e Implantación <i>Talent Centre</i> Inditex Barcelona
Industria de Diseño Textil S.A.	PEE e Implantación <i>Talent Centre</i> Inditex Madrid
Plataforma Europa	Simulacro de Evacuación Plataforma
Plataforma Meco	Simulacro de Evacuación Plataforma

## b) Indicadores de seguridad y salud

Otros índices de siniestralidad <sup>(1)</sup>:

EJERCICIO 2020<sup>(2)</sup>

ESPAÑA	ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	ÍNDICE DE GRAVEDAD <sup>(5)</sup>
<b>TIENDAS PROPIAS</b>			
Mujeres	14,08	14,81	1,08
Hombres	12,17	12,88	1,6
<b>CENTROS LOGÍSTICOS</b>			
Mujeres	68,99	72,38	1,24
Hombres	81,95	76,80	1,18
<b>FÁBRICAS PROPIAS</b>			
Mujeres	8,40	6,93	1,14
Hombres	0,00	0,00	0,00
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>			
Mujeres	2,68	1,77	0,38
Hombres	2,5	1,4	0,47
<b>EUROPA<sup>(6)</sup></b>		ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>
Mujeres		13,06	14,76
Hombres		15,31	17,29
<b>ASIA Y RESTO DEL MUNDO<sup>(7)</sup></b>		ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>
Mujeres		4,50	3,73
Hombres		4,00	3,26
<b>AMÉRICA<sup>(8)</sup></b>		ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>
Mujeres		40,86	45,84
Hombres		31,20	34,20

### Enfermedades profesionales:

ESPAÑA	CENTROS LOGÍSTICOS	TIENDAS PROPIAS	FABRICAS PROPIAS
Mujeres	4	1	2
Hombres	10	0	0
<b>RESTO</b>			
	EUROPA ASIA Y RESTO DEL MUNDO		AMÉRICA
Mujeres	21	0	23
Hombres	3	0	11

EJERCICIO 2019

ESPAÑA	ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	ÍNDICE DE GRAVEDAD <sup>(5)</sup>
<b>TIENDAS PROPIAS</b>			
Mujeres	19,28	10,71	0,19
Hombres	13,31	7,39	0,15
<b>CENTROS LOGÍSTICOS</b>			
Mujeres	100,45	55,80	1,58
Hombres	107,94	59,97	1,53
<b>FÁBRICAS PROPIAS</b>			
Mujeres	58,12	32,29	0,99
Hombres	64,91	36,06	1,88
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>			
Mujeres	3,51	1,95	0,03
Hombres	2,48	1,38	0,00
<b>EUROPA</b>		ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>
Mujeres		20,80	17,50
Hombres		17,30	13,50
<b>ASIA Y RESTO DEL MUNDO</b>		ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>
Mujeres		3,50	2,60
Hombres		2,80	2,00
<b>AMÉRICA</b>		ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>
Mujeres		17,90	13,00
Hombres		15,40	10,70

### Enfermedades profesionales:

ESPAÑA	CENTROS LOGÍSTICOS	TIENDAS PROPIAS	FABRICAS PROPIAS
Mujeres	10	1	9
Hombres	9		0

(1) Se muestran los datos de accidentalidad únicamente como ratios ya que éstos representan de manera fidedigna el desempeño de la Compañía en el ámbito de la seguridad y la salud.

(2) En proceso de implantación en Sistemas para reportar el dato sobre índice de gravedad en ámbito Europa, América, Asia y resto del mundo.

(3) Índice de Incidencia con baja= (Nº de accidentes con baja \*1.000) / Media de trabajadores.

(4) Índice de frecuencia= (Nº de accidentes con baja \*1.000.000) / Horas trabajadas.

(5) Índice de gravedad= (Días de baja \*1.000) / Horas trabajadas.

(6) Alemania, Bélgica, Croacia, Francia, Grecia, Italia, Polonia, Portugal, Reino Unido, Rumanía, Rusia Serbia, Suiza y Turquía.

(7) Australia, Corea del Sur, Japón, China Continental y Sudáfrica.

(8) Argentina, Canadá, Chile, Estados Unidos, México y Uruguay.

**EJERCICIO 2018**

ESPAÑA	ÍNDICE DE INCIDENCIA <sup>(3)</sup>	ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	ÍNDICE DE GRAVEDAD <sup>(5)</sup>
<b>TIENDAS PROPIAS</b>			
Mujeres	18,00	14,70	0,41
Hombres	20,70	14,60	0,25
<b>CENTROS LOGÍSTICOS</b>			
Mujeres	107,80	70,90	1,96
Hombres	126,50	78,80	1,65
<b>FÁBRICAS PROPIAS</b>			
Mujeres	73,80	53,60	1,82
Hombres	167,70	102,00	3,00
<b>SERVICIOS CENTRALES</b>			
Mujeres	3,20	1,80	0,05
Hombres	2,20	1,20	0,07
<b>EUROPA</b>		ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	
Mujeres	19,30	16,90	
Hombres	17,00	14,70	
<b>ASIA Y RESTO DEL MUNDO</b>		ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	
Mujeres	6,70	5,40	
Hombres	3,50	2,80	
<b>AMÉRICA</b>		ÍNDICE DE FRECUENCIA <sup>(4)</sup>	
Mujeres	12,00	9,10	
Hombres	11,40	8,50	

**Accidentes de empleados de empresas externas:**

MERCADO	2020
ESPAÑA	5
ALEMANIA	3
RUSIA	1

En 2020, hemos registrado seis casos de accidentes laborales con recuperación superior a 180 días en España, y ningún accidente grave en el resto de mercados que cualifiquen como tal de acuerdo con este criterio o con el local aplicable. Por otro lado, no se ha registrado ningún fallecimiento resultante de una lesión o accidente en el trabajo en ninguno de los mercados donde el Grupo opera.

En el Ejercicio 2020, el número total de horas de absentismo por incapacidad temporal, correspondiente al 96%<sup>(9)</sup> de empleados del Grupo (incluyendo todos los empleados de logística y tiendas del mundo y oficinas en España, ascendió a 10.761.725 horas (10.275.537 horas en 2019,

correspondiente al 92% de los empleados y 9.107.205 horas en 2018, correspondiente al 83% de los empleados).

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

**c) Bajas**

La plantilla en España, al cierre del ejercicio social 2020, es de 40.279 personas, de las cuales un 74% son mujeres y un 26% son hombres (48.687 personas, 76% mujeres y 24% hombres en 2019, respectivamente).

Durante este período, las bajas registradas en España con causa de despido por distintos motivos ascendieron a 968 (978 bajas en 2019). Tomando este dato desagregado por sexo, se refleja casi una proporción similar al género de la plantilla, puesto que el número de mujeres que extinguieron su relación laboral por esta causa fue de 770, el 80% (746 mujeres y 75% en 2019), frente a 198 hombres, el 20% (232 hombres y 25% en 2019).

Por lo que respecta a los despidos por clasificación profesional y edad, el 71% se concentran en puestos de Especialista -de acuerdo con la clasificación anteriormente expuesta- (71% y 75% en 2019 y 2018, respectivamente), tanto para tienda como para puestos de sedes corporativas, fábricas propias y centros logísticos. El 51% (56% y 52% en 2019 y 2018, respectivamente) se producen en la horquilla de edad comprendida entre los 30 y los 40 años, donde se concentra el grueso del personal en España. De nuevo se mantiene una proporción coherente con la propia distribución de la plantilla en nuestro país, donde radican los servicios corporativos de la Sociedad.

A nivel mundial, con una plantilla de 144.116 personas en 2020 (176.611 personas en 2019 y 174.386 personas en 2018), el número de despidos era de 5.870 (6.428 y 8.661 despidos en 2019 y 2018, respectivamente). Del total de despidos, el número de mujeres que finalizaron su relación con el Grupo por esta causa fue de 4.332, el 74% (4.344 mujeres y 68% en 2019 y 6.134 mujeres y 71% en 2018), frente a 1.538 hombres, el 26% (2.084 hombres y 32% en 2019 y 2.527 hombres y 29% en 2018), dato nuevamente consistente con la distribución por género de la plantilla global. Por lo que respecta a los despidos por clasificación profesional y edad, el 81% se concentran en puestos de Especialista (87% y 89% en 2019 y 2018, respectivamente) y el 61% se corresponde con menores de 30 años (68% y 75% en 2019 y 2018, respectivamente), colectivo donde se encuadra el 54% de los empleados del Grupo (61% y 62% en 2019 y 2018, respectivamente).

(9) La información correspondiente al 4% restante no se encuentra disponible.

## d) Formación

2020				2019				2018				
	HORAS FORMACIÓN	PARTICIPANTES	PLANTILLA		HORAS FORMACIÓN	PARTICIPANTES	PLANTILLA		HORAS FORMACIÓN	PARTICIPANTES	PLANTILLA	HORAS POR PERSONA
<strong>CLASIFICACIÓN PROFESIONAL</strong>												
DIRECCIÓN	126.121	46.054	12.591	10	170.913	26.647	10.473	16,3	98.282	9.044	7.601	12,9
RESPONSABLE	126.282	49.892	16.480	7,7	260.524	39.447	19.779	13,2	253.276	19.124	20.350	12,4
ESPECIALISTA	748.448	275.659	115.045	6,5	2.657.853	295.156	146.359	18,2	2.400.265	118.278	146.435	16,4
<strong>TOTAL</strong>	<strong>1.000.851</strong>	<strong>371.605</strong>	<strong>144.116</strong>	<strong>6,9</strong>	<strong>3.089.290</strong>	<strong>361.250</strong>	<strong>176.611</strong>	<strong>17,5</strong>	<strong>2.751.823</strong>	<strong>146.446</strong>	<strong>174.386</strong>	<strong>15,8</strong>
<strong>GÉNERO</strong>												
HOMBRE		259.185	89.809	34.793		7,4			717.280	82.930	43.146	16,6
MUJER		741.666	281.796	109.323		6,8			2.372.010	278.320	133.465	17,8
<strong>TOTAL</strong>		<strong>1.000.851</strong>	<strong>371.605</strong>	<strong>144.116</strong>		<strong>6,9</strong>			<strong>3.089.290</strong>	<strong>361.250</strong>	<strong>176.611</strong>	<strong>17,5</strong>
<strong>CONTENIDO</strong>												
CORPORATIVO ("CÓMO SOMOS")		252.570		168.746					1.358.388			131.289
CLIENTE		35.241		25.420								
MODA Y PRODUCTO		124.328		88.236					106.818			102.982
IDIOMAS		52.617		2.433					52.033			2.536
PROCESOS, TÉCNICAS Y HERRAMIENTAS		488.963		55.992					475.668			60.701
HABILIDADES Y OTROS		47.132		30.778					1.096.383			63.742
<strong>TOTAL</strong>		<strong>1.000.851</strong>		<strong>371.605</strong>					<strong>3.089.290</strong>			<strong>361.250</strong>
<strong>ÁREA GEOGRÁFICA</strong>												
ESPAÑA		218.789		113.150					351.421			117.637
EUROPA (SIN ESPAÑA)		565.654		156.289					2.085.281			163.656
AMÉRICA		61.725		60.877					45.684			48.929
ASIA Y RESTO DEL MUNDO		154.683		41.289					606.904			31.028
<strong>TOTAL</strong>		<strong>1.000.851</strong>		<strong>371.605</strong>					<strong>3.089.290</strong>			<strong>361.250</strong>

# Contribución de Inditex a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Indicadores destacados

ODS	METAS	ACCIONES PARA SER UNA EMPRESA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	PRINCIPAL INDICADOR O CONTENIDO RELACIONADO	PÁGINAS
	1.2	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	2.1	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	2.4	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	3.4	Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19	GRI 403-2	76-79
	3.4	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Trabajadores de la cadena de suministro beneficiados por programas salud y seguridad	235
	3.8	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	3.8	Donaciones covid-19	Inversión en programa global de emergencia sanitaria en materia de inversión en la comunidad	375-379
	3.9	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 305-1; GRI 305-2; GRI 305-3	294-296, 319-320, 436-437
	3.9	Sostenibilidad de nuestros productos	Sustancias químicas incluidas en la lista de Sustancias Restringidas de Fabricación (LSRF)	337
	4.4 y 4.5	Gestión del talento	GRI 404-1	178-179, 445
	4.4 y 4.5	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	5.1	Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación	GRI 405-1; GRI 401-3	92-93, 168-173
	5.1	Política retributiva	GRI 405-2	168, 184-185
	5.1	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Trabajadores de la cadena de suministro beneficiados por programas de género, diversidad e inclusión	224
	5.1	Sólida arquitectura de Compliance	GRI 405-1	92-93, 168-173
	5.1	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	5.2	Gestión sostenible de la cadena de suministro	GRI 414-2	362-365
	5.2	Derechos Humanos	Procesos de debida diligencia en derechos humanos	369-371
	5.5	Sólida arquitectura de Compliance	GRI 102-22	128-129
	6.1	Derechos Humanos	Procesos de debida diligencia en Derechos Humanos	362-365
	6.3	Circularidad	GRI 306-1	304-305
	6.4	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 303-1	304-305
	6.4	Gestión sostenible de la cadena de suministro	Número de auditorías ambientales realizadas y planes de acción correctiva derivados	363-364
	6.4	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	7.2	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 302-1	20, 293-294, 296-303
	7.2	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	7.3	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 302-4	20, 292-293, 296-303, 319-321
	8.5	Empleo	GRI 102-8	20-21, 78-79, 128-129
	8.5	Política retributiva	GRI 405-2	168, 184-185
	8.5	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Trabajadores involucrados en programas de Trabajador en el Centro 2019-2022	204
	8.5	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	8.5	Sólida arquitectura de Compliance	Políticas que formalizan el compromiso de Inditex con el empleo decente	115-116, 356
	8.6	Gestión del talento	GRI 401-1	588
	8.6	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	8.7	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	GRI 409-1	359-362
	8.7	Gestión sostenible de la cadena de suministro	GRI 408-1; GRI 409-1	359-362
	8.7	Derechos Humanos	Procesos de debida diligencia en Derechos Humanos	369-371
	8.8	Respuesta a los desafíos globales derivados de la covid-19	Acciones emprendidas para la protección de los trabajadores de la cadena de suministro	80-87
	8.8	Relaciones sociales	GRI 102-41	83-87, 98, 216
	8.8	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	GRI 407-1	208-213, 362, 370
	8.8	Gestión sostenible de la cadena de suministro	GRI 407-1	208-213, 362, 370
	8.8	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414

ODS	METAS	ACCIONES PARA SER UNA EMPRESA RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	PRINCIPAL INDICADOR O CONTENIDO RELACIONADO	PÁGINAS
	9.2	Contribución tributaria y transparencia fiscal	GRI 201-1	440
	9.4	Inversión en la comunidad	GRI 203-1	20-21, 382-387, 438-440
	9.4	Circularidad	Iniciativas de innovación en materia de reciclaje	265-266
	9.4	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	Porcentaje de tiendas ecoeficientes y reducción de consumos asociadas a las mismas	299
	9.4	Sostenibilidad de nuestros productos	Iniciativas desarrolladas por el Sustainability Innovation Hub	327
	9.5	Seguridad de la información y privacidad	Iniciativas de seguridad de la información en relación a la tecnología	110-111
	9.5	Innovación	Iniciativas de innovación llevadas a cabo en los ámbitos de personas, procesos, planeta y comunidades	154-160
	10.2	Derechos Humanos	Aplicación de la Política de Derechos Humanos	368-369
	10.2	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	10.3	Diversidad, inclusión, igualdad y conciliación	Iniciativas globales para promover la diversidad y la inclusión	168-171
	10.3	Política retributiva	GRI 405-2	168, 184-185
	10.7	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Trabajadores beneficiados por programas de protección de los migrantes	242
	11.1	Inversión en la comunidad	GRI 203-1	20-21, 382-387, 438-440
	12.2	Nuestra visión de la sostenibilidad	Número de personas dedicadas internamente a la sostenibilidad	20
	12.2	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Proveedores formados	217
	12.2	Circularidad	Formación a diseñadores en los principios de economía circular	278
	12.2	Sostenibilidad de nuestros productos	GRI 301-1; GRI 301-2	269-271, 324-334
	12.2	Gestión sostenible de la cadena de suministro	Identificación de proveedores y fabricantes	352
	12.2	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 302-2	294-295
	12.2	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	12.4	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 306-1	304-305
	12.4	Sostenibilidad de nuestros productos	Sustancias químicas reguladas en <i>The List, by Inditex</i>	331, 434
	12.5	Circularidad	GRI 306-2	262-281, 324-327
	12.5	Sostenibilidad de nuestros productos	GRI 301-2	269-271, 324-334
	12.8	Orientación al cliente	Número de consultas recibidas por los distintos medios de atención al cliente	104-105
	12.8	Reconocimientos	Reconocimientos recibidos en materia de transparencia en el ámbito de la sostenibilidad	426-427
	13.1	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 305-5; GRI 302-1	20, 292-303, 296-303, 319-321, 436-437
	13.1	Alineación con <i>Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)</i>	GRI 201-2	50-53, 60-61, 312-321, 523, 526
	13.1	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	14.1	Sostenibilidad de nuestros productos	Acciones en el marco del compromiso de <i>Vertido Cero de Sustancias Químicas no Deseadas a 2020</i>	331
	14.3	Minimización del impacto ambiental en la cadena de valor	GRI 305-1	294-296, 319-320, 436-437
	14.3	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	15.1	Circularidad	Proyectos de materia prima reciclada con menor impacto	265-266
	15.1	Sostenibilidad de nuestros productos	GRI 304-2	328-334
	15.2	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	16.3	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	16.3	Derechos Humanos	Mecanismos de reclamación	371
	16.5	Sólida arquitectura de <i>Compliance</i>	GRI 205-1	114-116
	16.7	Relaciones sociales	Empleados cubiertos por convenios colectivos	98
	16.7	Sólida arquitectura de <i>Compliance</i>	GRI 102-24	128-129, 132
	16.7	Relación con los accionistas	Peticiones atendidas por la oficina del accionista	189
	17.3	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	17.16	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Relación de cooperación con entidades internacionales	418-423
	17.16	Circularidad	Relación de cooperación con entidades internacionales	418-423
	17.16	Sostenibilidad de nuestros productos	Relación de cooperación con entidades internacionales	418-423
	17.16	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	17.16	Alianzas y compromisos con la sociedad civil	Relación de cooperación con entidades internacionales	418-423
	17.16	Reconocimientos	Reconocimientos recibidos en materia de sostenibilidad	426-427
	17.16	Derechos Humanos	Relación de cooperación con entidades internacionales	368
	17.17	Contribución al desarrollo socioeconómico de los trabajadores y la industria	Alianzas público-privadas	254
	17.17	Inversión en la comunidad	GRI 203-2	396-414
	17.17	Alianzas y compromisos con la sociedad civil	Alianzas público-privadas	418-423

● Indicadores seleccionados por Inditex en base a la guía: Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets.

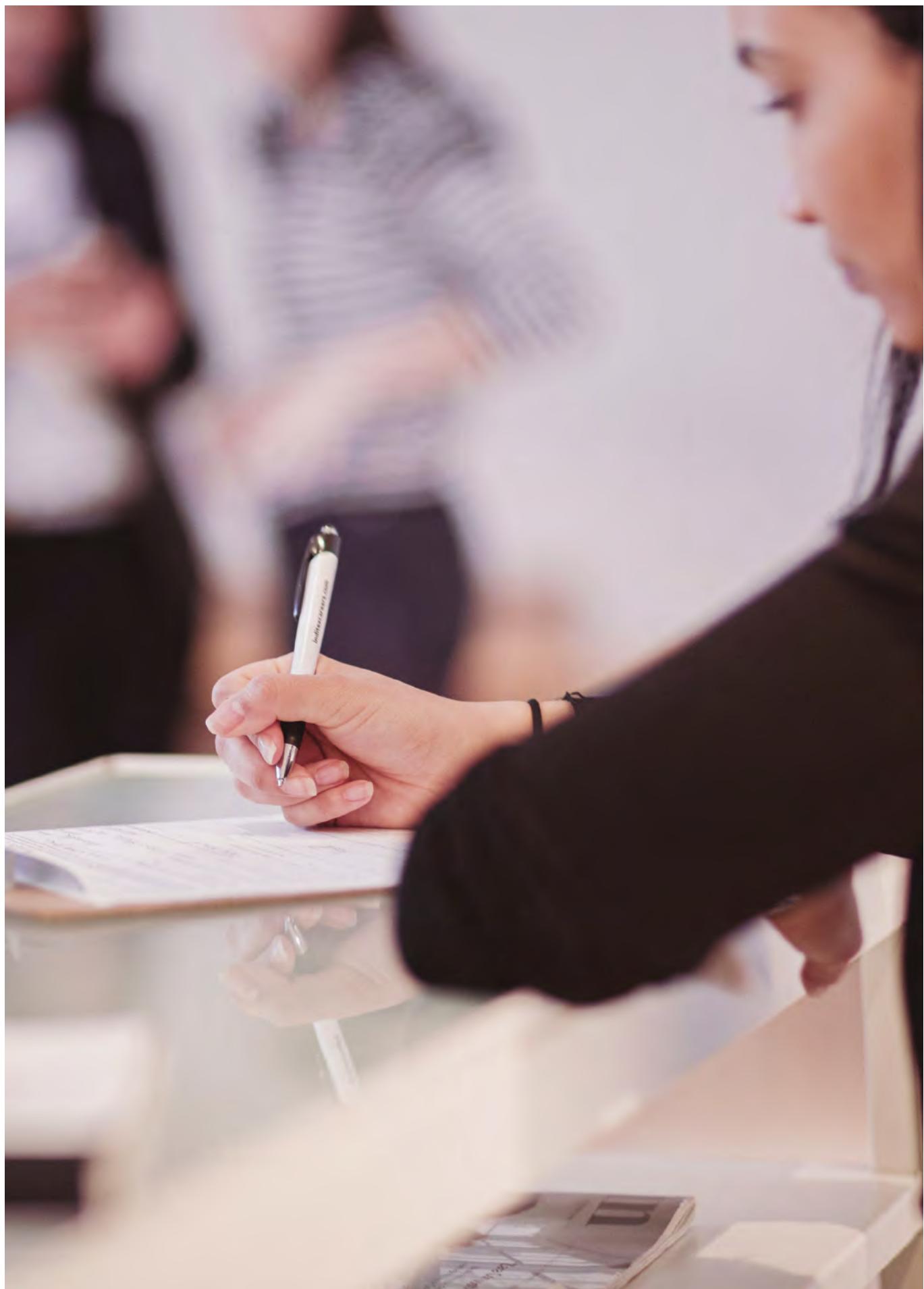
● Indicadores establecidos por Inditex que se corresponden con contenidos presentes en los estándares GRI.

● Indicadores internos establecidos por Inditex.



# Cuentas anuales





# Informe económico- financiero

# índice

---

<b>Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada</b>	<b>461</b>	7. Amortizaciones y depreciaciones	485
<b>Estado del resultado global consolidado</b>	<b>461</b>	8. Resultados financieros	485
<b>Balance de situación consolidado</b>	<b>462</b>	9. Beneficios por acción	485
<b>Estado de flujos de efectivo consolidado</b>	<b>463</b>	10. Información por segmentos	486
<b>Estado de cambios en el patrimonio consolidado</b>	<b>464</b>	11. Deudores	487
<b>Memoria consolidada del grupo inditex</b>	<b>465</b>	12. Existencias	487
1. Actividad y descripción del Grupo	468	13. Inmovilizado material	487
2. Políticas contables seleccionadas	469	14. Otros activos intangibles	489
2.1. Bases de consolidación	469	15. Arrendamientos	491
2.2. Principios contables	471	15.1. Activos por derechos de uso de arrendamiento	491
a) Conversión de saldos y transacciones en moneda extranjera	472	15.2. Pasivos por arrendamiento	491
b) Inmovilizado material	473	15.3. Otra información	491
c) Otros activos intangibles	473	16. Fondo de comercio	491
d) Participaciones o instrumentos de patrimonio	473	17. Inversiones financieras	492
e) Propiedades de inversión	473	18. Otros activos no corrientes	492
f) Deterioro del valor de los activos no corrientes	473	19. Acreedores	492
g) Deudores	476	20. Posición financiera neta	493
h) Existencias	476	21. Provisiones	494
i) Efectivo y equivalentes	477	22. Otros pasivos a largo plazo	494
j) Beneficios a empleados	477	23. Patrimonio Neto	495
k) Provisiones y pasivos contingentes	477	24. Impuesto sobre beneficios	496
l) Instrumentos financieros	477	25. Política de gestión de riesgos e instrumentos financieros	498
m) Derivados y operaciones de cobertura	478	26. Beneficios a empleados	502
n) Reconocimiento de ingresos	480	27. Sociedades de control conjunto	503
o) Arrendamientos	480	28. Propuesta de aplicación de resultados de la sociedad dominante	504
p) Ingresos y gastos financieros	482	29. Remuneración de consejeros y transacciones con partes vinculadas	504
q) Impuesto sobre beneficios	482	30. Auditores externos	507
r) Activos y pasivos corrientes y no corrientes	483	31. Medioambiente	508
s) Acciones propias	483	32. Hechos posteriores	508
t) Subvenciones	483		
3. Ventas	483	<b>Anexo I – Composición del Grupo Inditex</b>	<b>509</b>
4. Coste de la mercancía	484		
5. Gastos de explotación	484		
6. Otras pérdidas y ganancias netas	485		



Deloitte, S.L.  
Ferrol 1  
15004 A Coruña  
España

Tel: +34 981 12 46 00  
[www.deloitte.es](http://www.deloitte.es)

## INFORME DE AUDITORÍA DE CUENTAS ANUALES CONSOLIDADAS EMITIDO POR UN AUDITOR INDEPENDIENTE

A los Accionistas de Industria de Diseño Textil, S.A.:

### Informe sobre las cuentas anuales consolidadas

#### Opinión

Hemos auditado las cuentas anuales consolidadas de Industria de Diseño Textil, S.A. (en adelante, "la Sociedad dominante") y sus sociedades dependientes (en adelante, "el Grupo"), que comprenden el balance de situación a 31 de enero de 2021, la cuenta de pérdidas y ganancias, el estado del resultado global, el estado de cambios en el patrimonio, el estado de flujos de efectivo y la memoria, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha (en adelante, "el ejercicio 2020").

En nuestra opinión, las cuentas anuales consolidadas adjuntas expresan, en todos los aspectos significativos, la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo a 31 de enero de 2021, así como de sus resultados y flujos de efectivo, todos ellos consolidados, correspondientes al ejercicio anual terminado en dicha fecha, de conformidad con las Normas Internacionales de Información Financiera, adoptadas por la Unión Europea (NIIF-UE), y demás disposiciones del marco normativo de información financiera que resultan de aplicación en España.

#### Fundamento de la opinión

Hemos llevado a cabo nuestra auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España. Nuestras responsabilidades de acuerdo con dichas normas se describen más adelante en la sección *Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas* de nuestro informe.

Somos independientes del Grupo de conformidad con los requerimientos de ética, incluidos los de independencia, que son aplicables a nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en España, según lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas. En este sentido, no hemos prestado servicios distintos a los de la auditoría de cuentas ni han concurrido situaciones o circunstancias que, de acuerdo con lo establecido en la citada normativa reguladora, hayan afectado a la necesaria independencia de modo que se haya visto comprometida.

Consideramos que la evidencia de auditoría que hemos obtenido proporciona una base suficiente y adecuada para nuestra opinión.

#### Cuestiones clave de la auditoría

Las cuestiones clave de la auditoría son aquellas cuestiones que, según nuestro juicio profesional, han sido de la mayor significatividad en nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual. Estas cuestiones han sido tratadas en el contexto de nuestra auditoría de las cuentas anuales consolidadas en su conjunto, y en la formación de nuestra opinión sobre éstas, y no expresamos una opinión por separado sobre esas cuestiones.

## Valoración de los arrendamientos

### Descripción

La mayor parte de los locales donde se ubican las tiendas del Grupo, así como determinados centros logísticos y otros activos se encuentran en régimen de arrendamiento (véase Nota 1).

La valoración de los arrendamientos conforme a la normativa en vigor (NIIF 16) requiere que la Dirección realice juicios y estimaciones que tienen un efecto relevante en la valoración de los derechos de uso y de los pasivos financieros asociados, siendo las más críticas aquellas relacionadas con la determinación del plazo de arrendamiento y la tasa de descuento aplicable a cada contrato.

A su vez, la evolución del modelo de negocio del Grupo hacia un modelo integrado ha llevado a una renegociación frecuente de los contratos de arrendamiento en busca de mayor flexibilidad, tendencia que se ha acelerado con la aparición de la pandemia Covid-19, lo que incrementa el volumen de renegociaciones y, consecuentemente, el riesgo de incorrecciones en la contabilización de las modificaciones acordadas.

El elevado volumen de contratos de arrendamientos existentes, la diversidad de los mismos y la relevancia y el impacto que tienen las estimaciones realizadas, nos hacen considerar este aspecto como una cuestión clave de nuestra auditoría.

### Procedimientos aplicados en la auditoría

Como respuesta a esta cuestión clave, nuestra auditoría ha incluido, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles clave establecidos por el Grupo sobre las estimaciones relevantes tales como el plazo de arrendamiento y las tasas de descuento.
- Evaluación de la razonabilidad y consistencia de las principales hipótesis tomadas por la Dirección y su adecuación con el marco contable de referencia.
- Para una muestra representativa de contratos de arrendamiento, verificación de que el plazo de arrendamiento considerado y la tasa de descuento aplicada son adecuados conforme a las características del contrato.
- Para una muestra representativa de las mejoras de renta obtenidas como consecuencia de las renegociaciones asociadas a la pandemia Covid-19, verificación de la correcta contabilización de acuerdo con la normativa en vigor.
- Evaluación del cumplimiento de los desgloses incluidos en la memoria consolidada con el marco normativo aplicable.

El resultado de los procedimientos realizados referentes al análisis de los principios y criterios contables y estimaciones aplicados por el Grupo, a la evaluación de los controles clave implementados, a la ejecución de pruebas sustantivas específicas y a los desgloses incluidos en la memoria consolidada ha sido satisfactorio en relación con los objetivos perseguidos.

### Valoración de existencias

#### Descripción

El valor de las existencias del Grupo a 31 de enero de 2021 asciende a 2.321 millones de euros, representando un 8,8% del total de sus activos.

Dichas existencias corresponden, principalmente, a productos terminados, y se encuentran distribuidas entre los centros de distribución y tiendas gestionadas por el Grupo y se valoran de acuerdo a lo indicado en la Nota 2-h de la memoria consolidada adjunta. El modelo de negocio del Grupo se basa en ofrecer productos de moda a través de un modelo integrado y centralizado para lo que continuamente se diseñan, compran y distribuyen a los puntos de venta nuevas referencias.

La velocidad de los cambios en la moda, los efectos que en la realización de las existencias está teniendo la pandemia Covid-19 y la complejidad del proceso de valoración de las mercancías, que hace necesaria la realización de estimaciones relevantes para determinar el valor recuperable de cada referencia, así como la importancia de la cifra de existencias, nos hacen considerar este aspecto como una cuestión clave de la auditoría.

#### Procedimientos aplicados en la auditoría

Como respuesta a esta cuestión clave, nuestra auditoría ha incluido, entre otros, los siguientes procedimientos:

- Evaluación de la congruencia de los principios y criterios contables aplicados por el Grupo para la valoración de sus existencias al 31 de enero de 2021 con el marco normativo de información financiera que le es de aplicación y con los aplicados en el ejercicio anterior.
- Evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles clave establecidos por el Grupo en el proceso de valoración de existencias.
- Evaluación de las estimaciones clave empleadas por la Dirección del Grupo para determinar el valor neto de realización de sus existencias y de su consistencia con la política del Grupo y con otra información disponible, tal como las devoluciones posteriores a la fecha de cierre, las ventas históricas de temporadas similares y las previsiones de venta futura, considerando los potenciales impactos que la pandemia Covid-19 podría tener sobre las mismas.
- Recálculo del valor recuperable de las existencias de producto terminado del Grupo, contando para ello con la involucración de nuestros expertos en sistemas de información (TI).
- Evaluación del cumplimiento de los desgloses incluidos en la memoria consolidada con el marco normativo aplicable.

El resultado de los procedimientos realizados referentes al análisis de los principios y criterios contables y estimaciones aplicados por el Grupo, a la evaluación de los controles clave implementados, a la ejecución de pruebas sustantivas específicas y a los desgloses incluidos en la memoria consolidada, ha sido satisfactorio en relación con los objetivos perseguidos.

### Sistemas de tecnología de la información (TI)

#### **Descripción**

El elevado volumen de operaciones, la alta automatización de los procesos de negocio y la relevancia de los sistemas de tecnología de la información (TI) en los procesos de generación de información financiera, exponen al Grupo a una alta dependencia de su sistema de TI y de su correcto funcionamiento.

En este contexto, es esencial el mantenimiento de un adecuado entorno de control sobre los sistemas de información para garantizar su correcto funcionamiento y, por tanto, el adecuado procesamiento de la información.

Asimismo, las restricciones y medidas establecidas como consecuencia del Covid-19 han modificado la realización de diversos procesos y han extendido el trabajo en remoto, aspectos que incrementan determinados riesgos de ciberseguridad tales como los accesos indebidos a los sistemas o su configuración para un adecuado funcionamiento en remoto.

Por su importancia y por el esfuerzo de auditoría necesario, el conocimiento, la evaluación y la validación de la eficacia operativa de los controles generales y de determinados controles automáticos relativos a los sistemas de información financiera, incluyendo los controles relativos al mantenimiento y el desarrollo de las aplicaciones, la seguridad y la explotación de los sistemas, han sido considerados como una cuestión clave en nuestra auditoría.

#### **Procedimientos aplicados en la auditoría**

Como respuesta a esta cuestión clave, nuestro trabajo ha incluido, entre otros, los siguientes procedimientos en los cuales han intervenido nuestros especialistas de TI del equipo de auditoría:

- Identificación de los elementos y aplicaciones de TI relevantes en el proceso de preparación de la información financiera.
- Obtención del entendimiento necesario de los sistemas de TI que intervienen en el proceso de preparación de la información financiera y evaluación del grado de control interno sobre los mismos. Nuestro entendimiento se ha centrado, entre otros aspectos, en la existencia de una política de seguridad de sistemas de la información y de procedimientos escritos de los procesos de TI, en la estructura, gobierno y organización del área de sistemas de información, en el grado de externalización de determinadas tareas y en la identificación de las ubicaciones en donde se localiza el hardware que da soporte a las aplicaciones de TI relevantes.
- Evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles generales de TI relativos al control de accesos, la gestión del cambio y de las operaciones y el mantenimiento de aquellas aplicaciones que hemos considerado relevantes.
- Evaluación del diseño, implementación y eficacia operativa de los controles automáticos clave que operan en determinados ciclos de negocio, tales como ventas, coste de ventas y cierre contable.
- Revisión del modelo de gestión del riesgo de ciberseguridad en relación con los principales sistemas de TI y evaluación de las medidas de seguridad y planes de acción en relación con los riesgos derivados del entorno de trabajo en remoto.

El resultado de dichos procedimientos ha sido satisfactorio y no se han identificado aspectos relevantes que pudieran afectar de forma significativa a la información incluida en las cuentas anuales consolidadas.

---

**Otra información: Informe de gestión consolidado**

La *Otra información* comprende exclusivamente el informe de gestión consolidado del ejercicio 2020, cuya formulación es responsabilidad de los Administradores de la Sociedad dominante, y no forma parte integrante de las cuentas anuales consolidadas.

Nuestra opinión de auditoría sobre las cuentas anuales consolidadas no cubre el informe de gestión consolidado. Nuestra responsabilidad sobre el informe de gestión consolidado, de conformidad con lo exigido por la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas, consiste en:

- a) Comprobar únicamente que el Estado de Información no Financiera consolidado y determinada información incluida en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, a los que se refiere la Ley de Auditoría de Cuentas, se han facilitado en la forma prevista en la normativa aplicable y, en caso contrario, a informar sobre ello.
- b) Evaluar e informar sobre la concordancia del resto de la información incluida en el informe de gestión consolidado con las cuentas anuales consolidadas, a partir del conocimiento del Grupo obtenido en la realización de la auditoría de las citadas cuentas, así como evaluar e informar de si el contenido y presentación de esta parte del informe de gestión consolidado son conformes a la normativa que resulta de aplicación. Si, basándonos en el trabajo que hemos realizado, concluimos que existen incorrecciones materiales, estamos obligados a informar de ello.

Sobre la base del trabajo realizado, según lo descrito anteriormente, hemos comprobado que la información mencionada en el apartado a) anterior se facilita en la forma prevista en la normativa aplicable y que el resto de la información que contiene el informe de gestión consolidado concuerda con la de las cuentas anuales consolidadas del ejercicio 2020 y su contenido y presentación son conformes a la normativa que resulta de aplicación.

---

**Responsabilidad de los Administradores y de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante en relación con las cuentas anuales consolidadas**

Los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de formular las cuentas anuales consolidadas adjuntas, de forma que expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera y de los resultados consolidados del Grupo, de conformidad con las NIIF-UE y demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable al Grupo en España, y del control interno que consideren necesario para permitir la preparación de cuentas anuales consolidadas libres de incorrección material, debida a fraude o error.

En la preparación de las cuentas anuales consolidadas, los Administradores de la Sociedad dominante son responsables de la valoración de la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento, revelando, según corresponda, las cuestiones relacionadas con empresa en funcionamiento y utilizando el principio contable de empresa en funcionamiento excepto si los citados Administradores tienen intención de liquidar el Grupo o de cesar sus operaciones, o bien no exista otra alternativa realista.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante es responsable de la supervisión del proceso de elaboración y presentación de las cuentas anuales consolidadas.

---

**Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas**

Nuestros objetivos son obtener una seguridad razonable de que las cuentas anuales consolidadas en su conjunto están libres de incorrección material, debida a fraude o error, y emitir un informe de auditoría que contiene nuestra opinión.

Seguridad razonable es un alto grado de seguridad pero no garantiza que una auditoría realizada de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España siempre detecte una incorrección material cuando existe. Las incorrecciones pueden deberse a fraude o error y se consideran materiales si, individualmente o de forma agregada, puede preverse razonablemente que influyan en las decisiones económicas que los usuarios toman basándose en las cuentas anuales consolidadas.

En el Anexo de este informe de auditoría se incluye una descripción más detallada de nuestras responsabilidades en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas. Esta descripción es parte integrante de nuestro informe de auditoría.

#### Informe sobre otros requerimientos legales y reglamentarios

##### Formato electrónico único europeo

Hemos examinado los archivos digitales del formato electrónico único europeo (FEUE) de Industria de Diseño Textil, S.A. y sus sociedades dependientes del ejercicio 2020 que comprenden el archivo XHTML en el que se incluyen las cuentas anuales consolidadas del ejercicio y los ficheros XBRL, con el etiquetado realizado por la entidad, que formarán parte del informe financiero anual.

Los Administradores de Industria de Diseño Textil, S.A. son responsables de presentar el informe financiero anual del ejercicio 2020 de conformidad con los requerimientos de formato y marcado establecidos en el Reglamento Delegado UE 2019/815, de 17 de diciembre de 2018, de la Comisión Europea (en adelante, Reglamento FEUE).

Nuestra responsabilidad consiste en examinar los archivos digitales preparados por los Administradores de la Sociedad dominante, de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas en vigor en España. Dicha normativa exige que planifiquemos y ejecutemos nuestros procedimientos de auditoría con el fin de comprobar si el contenido de las cuentas anuales consolidadas incluidas en los citados archivos digitales se corresponde íntegramente con el de las cuentas anuales consolidadas que hemos auditado, y si el formato y marcado de las mismas y de los archivos antes referidos se ha realizado, en todos los aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

En nuestra opinión, los archivos digitales examinados se corresponden íntegramente con las cuentas anuales consolidadas auditadas, y estas se presentan y han sido marcadas, en todos sus aspectos significativos, de conformidad con los requerimientos establecidos en el Reglamento FEUE.

##### Informe adicional para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante

La opinión expresada en este informe es coherente con lo manifestado en nuestro informe adicional para la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante de fecha 8 de marzo de 2021.

**Periodo de contratación**

La Junta General Ordinaria de Accionistas de la Sociedad dominante celebrada el 14 de julio de 2020 nos nombró como auditores por un periodo de 1 año, contado a partir del ejercicio finalizado el 31 de enero de 2020.

Con anterioridad, fuimos designados por acuerdo de la Junta General de Accionistas para el periodo de 1 año y hemos venido realizando el trabajo de auditoría de cuentas de forma ininterrumpida desde el ejercicio finalizado el 31 de enero de 2013.

DELOITTE, S.L.  
Inscrita en el R.O.A.C. Nº 50692  
  
Cleber H. Beretta Custodio  
Inscrito en el R.O.A.C. Nº 22.169  
17 de marzo de 2021



DELOITTE, S.L.  
2021 Núm. 04/21/00683  
SELLO CORPORATIVO: 96,00 EUR  
Informe de auditoría de cuentas sujeto  
a la normativa de auditoría de cuentas  
española o internacional

**Anexo de nuestro informe de auditoría**

Adicionalmente a lo incluido en nuestro informe de auditoría, en este Anexo incluimos nuestras responsabilidades respecto a la auditoría de las cuentas anuales consolidadas.

**Responsabilidades del auditor en relación con la auditoría de las cuentas anuales consolidadas**

Como parte de una auditoría de conformidad con la normativa reguladora de la actividad de auditoría de cuentas vigente en España, aplicamos nuestro juicio profesional y mantenemos una actitud de escepticismo profesional durante toda la auditoría. También:

- Identificamos y valoramos los riesgos de incorrección material en las cuentas anuales consolidadas, debida a fraude o error, diseñamos y aplicamos procedimientos de auditoría para responder a dichos riesgos y obtenemos evidencia de auditoría suficiente y adecuada para proporcionar una base para nuestra opinión. El riesgo de no detectar una incorrección material debida a fraude es más elevado que en el caso de una incorrección material debida a error, ya que el fraude puede implicar colusión, falsificación, omisiones deliberadas, manifestaciones intencionadamente erróneas, o la elusión del control interno.
- Obtenemos conocimiento del control interno relevante para la auditoría con el fin de diseñar procedimientos de auditoría que sean adecuados en función de las circunstancias, y no con la finalidad de expresar una opinión sobre la eficacia del control interno del Grupo.
- Evaluamos si las políticas contables aplicadas son adecuadas y la razonabilidad de las estimaciones contables y la correspondiente información revelada por los Administradores de la Sociedad dominante.
- Concluimos sobre si es adecuada la utilización, por los Administradores de la Sociedad dominante, del principio contable de empresa en funcionamiento y, basándonos en la evidencia de auditoría obtenida, concluimos sobre si existe o no una incertidumbre material relacionada con hechos o con condiciones que pueden generar dudas significativas sobre la capacidad del Grupo para continuar como empresa en funcionamiento. Si concluimos que existe una incertidumbre material, se requiere que llamemos la atención en nuestro informe de auditoría sobre la correspondiente información revelada en las cuentas anuales consolidadas o, si dichas revelaciones no son adecuadas, que expresemos una opinión modificada. Nuestras conclusiones se basan en la evidencia de auditoría obtenida hasta la fecha de nuestro informe de auditoría. Sin embargo, los hechos o condiciones futuros pueden ser la causa de que el Grupo deje de ser una empresa en funcionamiento.
- Evaluamos la presentación global, la estructura y el contenido de las cuentas anuales consolidadas, incluida la información revelada, y si las cuentas anuales consolidadas representan las transacciones y hechos subyacentes de un modo que logran expresar la imagen fiel.
- Obtenemos evidencia suficiente y adecuada en relación con la información financiera de las entidades o actividades empresariales dentro del Grupo para expresar una opinión sobre las cuentas anuales consolidadas. Somos responsables de la dirección, supervisión y realización de la auditoría del Grupo. Somos los únicos responsables de nuestra opinión de auditoría.

Nos comunicamos con la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante en relación con, entre otras cuestiones, el alcance y el momento de realización de la auditoría planificados y los hallazgos significativos de la auditoría, así como cualquier deficiencia significativa del control interno que identificamos en el transcurso de la auditoría.

También proporcionamos a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante una declaración de que hemos cumplido los requerimientos de ética aplicables, incluidos los de independencia, y nos hemos comunicado con la misma para informar de aquellas cuestiones que razonablemente puedan suponer una amenaza para nuestra independencia y, en su caso, de las correspondientes salvaguardas.

Entre las cuestiones que han sido objeto de comunicación a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la Sociedad dominante, determinamos las que han sido de la mayor significatividad en la auditoría de las cuentas anuales consolidadas del periodo actual y que son, en consecuencia, las cuestiones clave de la auditoría.

Describimos esas cuestiones en nuestro informe de auditoría salvo que las disposiciones legales o reglamentarias prohíban revelar públicamente la cuestión.

## INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. Y SOCIEDADES FILIALES

# Cuenta de pérdidas y ganancias consolidada

(CIFRAS EN MILLONES DE EUROS)	(NOTAS)	2020	2019
Ventas	(3)	20.402	28.286
Coste de la mercancía	(4)	(9.013)	(12.479)
<b>MARGEN BRUTO</b>		<b>11.390</b>	<b>15.806</b>
		55,8%	55,9%
Gastos de explotación	(5)	(6.807)	(8.176)
Otras pérdidas y ganancias netas	(6)	(31)	(33)
<b>RESULTADO OPERATIVO (EBITDA)</b>		<b>4.552</b>	<b>7.598</b>
Amortizaciones y depreciaciones	(7)	(3.045)	(2.826)
<b>RESULTADOS DE EXPLOTACIÓN (EBIT)</b>		<b>1.507</b>	<b>4.772</b>
Resultados financieros	(8)	(139)	(152)
Resultados por puesta en equivalencia	(17)	33	61
<b>RESULTADOS ANTES DE IMPUESTOS</b>		<b>1.401</b>	<b>4.681</b>
Impuesto sobre beneficios	(24)	(297)	(1.034)
<b>RESULTADO NETO DEL EJERCICIO</b>		<b>1.104</b>	<b>3.647</b>
<b>RESULTADO ATRIBUIDO A ACCIONISTAS MINORITARIOS</b>		<b>(2)</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADO NETO ATRIBUIDO A LA DOMINANTE</b>		<b>1.106</b>	<b>3.639</b>
<b>BENEFICIO BÁSICO Y DILUIDO POR ACCIÓN. EN EUROS</b>	(9)	<b>0,355</b>	<b>1,168</b>

# Estado del resultado global consolidado

(CIFRAS EN MILLONES DE EUROS)	(NOTAS)	2020	2019
<b>Beneficio del ejercicio</b>		<b>1.104</b>	<b>3.647</b>
<b>Partidas que se reclasificarán a la cuenta de resultados en próximos ejercicios</b>			
<b>Otro Resultado Global reconocido directamente en el patrimonio neto:</b>			
Diferencias de conversión de estados financieros de negocios en el extranjero	(393)	35	
Cobertura de los flujos de efectivo			
Beneficio	(25)	-	1
Pérdida	(25)	(3)	(6)
Efecto impositivo		-	1
<b>TOTAL</b>		<b>(396)</b>	<b>31</b>
<b>Transferencias a la cuenta de pérdidas y ganancias:</b>			
Cobertura de los flujos de efectivo			
Beneficio	(25)	(1)	(3)
Pérdida	(25)	6	11
Efecto impositivo		(1)	(3)
<b>TOTAL</b>		<b>4</b>	<b>5</b>
<b>RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL PERÍODO</b>		<b>713</b>	<b>3.684</b>
<b>Resultado global total atribuible a:</b>			
<b>Tenedores de instrumentos de patrimonio neto de la dominante</b>		<b>714</b>	<b>3.676</b>
<b>Intereses minoritarios</b>		<b>(2)</b>	<b>8</b>
<b>RESULTADO GLOBAL TOTAL DEL EJERCICIO</b>		<b>713</b>	<b>3.684</b>

# Balance de situación consolidado

(CIFRAS EN MILLONES DE EUROS)	(NOTAS)	31/01/2021	31/01/2020
<b>ACTIVO</b>			
<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>15.460</b>	<b>16.977</b>
Derecho de uso	(15)	5.477	6.043
Otros activos intangibles	(14)	444	410
Fondo de comercio	(16)	201	207
Inmovilizado material	(13)	7.401	8.355
Propiedades de inversión		21	21
Inversiones financieras	(17)	261	249
Otros activos no corrientes	(18)	380	456
Activos por impuestos diferidos	(24)	1.276	1.236
<b>ACTIVOS CORRIENTES</b>		<b>10.957</b>	<b>11.414</b>
Existencias	(12)	2.321	2.269
Deudores	(11)	715	780
Activos por Impuestos sobre Beneficios corriente	(24)	257	174
Otros activos corrientes		88	78
Otros activos financieros	(25)	2	14
Inversiones Financieras Temporales	(20)	176	3.319
Efectivo y equivalentes	(20)	7.398	4.780
<b>TOTAL ACTIVO</b>		<b>26.418</b>	<b>28.391</b>
<b>PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>			
<b>PATRIMONIO NETO</b>		<b>14.550</b>	<b>14.949</b>
Patrimonio neto atribuido a la dominante		14.520	14.913
Patrimonio neto atribuido a los minoritarios		30	36
<b>PASIVOS NO CORRIENTES</b>		<b>5.529</b>	<b>6.136</b>
Provisiones	(21)	252	217
Otros pasivos a largo plazo	(22)	280	380
Deuda financiera	(20)	3	6
Pasivo por arrendamiento a largo plazo	(15)	4.599	5.163
Pasivos por impuestos diferidos	(24)	396	370
<b>PASIVOS CORRIENTES</b>		<b>6.338</b>	<b>7.306</b>
Deuda financiera	(20)	11	32
Otros pasivos financieros	(25)	27	40
Pasivo por arrendamiento a corto plazo	(15)	1.552	1.649
Pasivos por Impuestos sobre Beneficios corriente	(24)	88	142
Acreedores	(19)	4.659	5.443
<b>TOTAL PASIVO Y PATRIMONIO NETO</b>		<b>26.418</b>	<b>28.391</b>

# Estado de flujos de efectivo consolidado

(CIFRAS EN MILLONES DE EUROS)	(NOTAS)	2020	2019
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS Y MINORITARIOS</b>		<b>1.401</b>	<b>4.681</b>
<b>Ajustes al resultado</b>			
Amortizaciones y depreciaciones	(7)	3.045	2.826
Variaciones tipo de cambio		-	(19)
Provisiones por deterioro de valor		(223)	244
Resultados por puesta en equivalencia	(17)	(33)	(61)
Gasto financiero por arrendamiento	(8)	120	142
Otros		6	90
<b>Impuesto sobre beneficios pagado</b>		<b>(452)</b>	<b>(1.207)</b>
<b>FLUJOS GENERADOS</b>		<b>3.864</b>	<b>6.695</b>
<b>Variación en activos y pasivos</b>			
Existencias		93	201
Deudores y otros activos corrientes		34	(10)
Acreedores a corto plazo		(974)	14
<b>VARIACIÓN DEL CIRCULANTE</b>		<b>(847)</b>	<b>205</b>
<b>FLUJOS DERIVADOS DE LAS ACTIVIDADES DE EXPLOTACIÓN</b>		<b>3.017</b>	<b>6.900</b>
Pagos por inversiones en inmovilizado intangible	(241)		(238)
Pagos por inversiones en inmovilizado material	(467)		(914)
Cobros por desinversiones en inmovilizado material		36	40
Pagos por inversiones en sociedades	(5)		-
Cobros por inversiones en otro inmovilizado financiero		12	70
Pagos por inversiones en otros activos	(18)	(6)	(7)
Cobros por inversiones en otros activos	(18)	42	63
Variaciones de inversiones financieras temporales		3.143	(1.390)
<b>FLUJOS DERIVADOS DE ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		<b>2.514</b>	<b>(2.377)</b>
Pagos por endeudamiento financiero a largo plazo	(6)		(3)
Variación endeudamiento financiero a corto plazo	(17)		(49)
Pagos por arrendamiento renta fija	(1.673)		(1.836)
Dividendos	(1.090)		(2.741)
<b>FLUJOS EMPLEADOS EN ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>		<b>(2.786)</b>	<b>(4.629)</b>
Variación neta de efectivo y equivalentes		2.745	(106)
Efectivo y equivalentes al inicio del ejercicio	(20)	4.780	4.866
Efectos de las variaciones en los tipos de cambio en el efectivo y equivalentes	(127)		20
<b>EFFECTIVO Y EQUIVALENTES AL CIERRE DEL EJERCICIO</b>	<b>(20)</b>	<b>7.398</b>	<b>4.780</b>

# Estado de cambios en el patrimonio consolidado

(CIFRAS EN MILLONES DE EUROS) PATRIMONIO ATRIBUIDO A LA SOCIEDAD DOMINANTE

	CAPITAL	PRIMA DE EMISIÓN	GANANCIAS ACUMULADAS	OTRAS RESERVAS	RESERVAS SOC PUESTA EQU	ACCIONES PROPIAS	DIFERENCIAS DE CONVERSIÓN	FLUJOS DE EFECTIVO	SUBTOTAL	INTERESES MINORITARIOS	TOTAL PATRIMONIO
<b>SALDO A 31 DE ENERO DE 2019</b>	94	20	14.719	117	206	(77)	(420)	(6)	14.653	30	14.683
Impacto por primera aplicación de normas contables				(670)					(670)		(670)
<b>SALDO A 1 DE FEBRERO DE 2019</b>	94	20	14.049	117	206	(77)	(420)	(6)	13.982	30	14.013
Resultado del ejercicio	-	-	3.639	-	-	-	-	-	3.639	8	3.647
Reparto resultados	-	-	(54)	-	54	-	-	-	-	-	-
Reparto dividendos	-	-	45	-	(45)	-	-	-	-	-	-
Traspasos	-	-	50	(34)	-	-	(17)	-	-	-	-
Otros movimientos	-	-	(28)	-	(1)	-	-	-	(29)	(2)	(30)
Reexpresión Argentina	-	-	9	-	-	-	-	-	9	-	9
Otro resultado global del ejercicio	-	-	-	-	-	-	35	2	36	-	36
- Dif. de conversión de EEFF de negocios en el extranjero	-	-	-	-	-	-	35	-	35	-	35
- Cobertura de los flujos de efectivo	-	-	-	-	-	-	-	2	2	-	2
Operaciones con socios o propietarios	-	-	(2.718)	(25)	-	17	-	-	(2.726)	-	(2.726)
- Alta de pagos basados en instr. de patrimonio neto	-	-	-	27	-	-	-	-	27	-	27
- Ejercicio de pagos basados en instr. de patrimonio neto	-	-	23	(53)	-	17	-	-	(13)	-	(13)
- Dividendos	-	-	(2.741)	-	-	-	-	-	(2.741)	-	(2.741)
<b>SALDO A 31 DE ENERO DE 2020</b>	94	20	14.993	58	214	(60)	(402)	(4)	14.913	36	14.949
<b>SALDO A 1 DE FEBRERO DE 2020</b>	94	20	14.993	58	214	(60)	(402)	(4)	14.913	36	14.949
Resultado del ejercicio	-	-	1.106	-	-	-	-	-	1.106	(2)	1.104
Reparto resultados	-	-	(251)	190	61	-	-	-	-	-	-
Reparto dividendos	-	-	25	-	(25)	-	-	-	-	-	-
Traspasos	-	-	(83)	-	(8)	-	91	-	-	-	-
Otros movimientos	-	-	(28)	-	(2)	-	-	-	(29)	(4)	(33)
Reexpresión Argentina	-	-	10	-	-	-	-	-	10	-	10
Otro resultado global del ejercicio	-	-	-	-	-	-	(393)	1	(392)	-	(392)
- Dif. de conversión de EEFF de negocios en el extranjero	-	-	-	-	-	-	(393)	-	(393)	-	(393)
- Cobertura de los flujos de efectivo	-	-	-	-	-	-	-	1	1	-	1
Operaciones con socios o propietarios	-	-	(1.069)	(27)	-	9	-	-	(1.087)	-	(1.087)
- Alta de pagos basados en instr. de patrimonio neto	-	-	-	9	-	-	-	-	9	-	9
- Ejercicio de pagos basados en instr. de patrimonio neto	-	-	22	(35)	-	9	-	-	(5)	-	(5)
- Dividendos	-	-	(1.090)	-	-	-	-	-	(1.090)	-	(1.090)
<b>SALDO A 31 DE ENERO DE 2021</b>	94	20	14.703	221	240	(51)	(704)	(3)	14.520	30	14.550

# Memoria consolidada del grupo inditex

## A 31 DE ENERO DE 2021

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Inditex, cuya Sociedad dominante es Industria de Diseño Textil, S.A., (en adelante también, el "Grupo", el "Grupo Inditex", la "Compañía" o la "Sociedad"), correspondientes al ejercicio 2020 han sido formuladas con fecha 9 de marzo de 2021 por el Consejo de Administración y se someterán a la aprobación de la correspondiente Junta General de Accionistas, estimándose que serán aprobadas sin ninguna modificación. Las correspondientes al ejercicio 2019 fueron aprobadas por la Junta General de Accionistas del 14 de julio de 2020.

Estas cuentas anuales han sido preparadas de conformidad con lo establecido en las Normas Internacionales de Información Financiera (en adelante NIIF) y sus interpretaciones (CINIIF y SIC) adoptadas por la Unión Europea (en adelante NIIF-UE), y con las demás disposiciones del marco normativo de información financiera aplicable.

El ejercicio económico de Inditex y el de la mayoría de las sociedades dependientes se inicia el 1 de febrero de cada año y finaliza el 31 de enero del año siguiente. El ejercicio de doce meses terminado el 31 de enero de 2020 se denominará, en adelante, "ejercicio 2019", el terminado el 31 de enero de 2021, "ejercicio 2020" y así sucesivamente.

El euro es la moneda en la que se presentan los estados financieros consolidados, por ser ésta la moneda funcional del Grupo.

Los importes contenidos en estas cuentas anuales consolidadas se expresan, salvo indicación en contrario, en millones de euros.

Las cuentas anuales individuales de la sociedad dominante (Inditex) correspondientes al ejercicio 2020 han sido formuladas por el Consejo de Administración en documento separado de estas cuentas anuales consolidadas.

Estas cuentas anuales consolidadas muestran la imagen fiel del patrimonio y de la situación financiera del Grupo Inditex al 31 de enero de 2021, así como de los resultados de sus operaciones y de los cambios en el patrimonio y de los flujos de efectivo correspondientes al ejercicio anual finalizado en dicha fecha.

Las cuentas anuales consolidadas del Grupo Inditex correspondientes al ejercicio 2020 han sido preparadas a partir de los registros contables mantenidos por Inditex y por las restantes sociedades del Grupo.

El Grupo utiliza determinadas medidas de rendimiento adicionales a las definidas por las NIIF, dado que dichas medidas incorporan información esencial para valorar la evolución del Grupo.

En la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, el Margen Bruto, EBITDA, EBIT y BAI se definen como:

- Margen Bruto: es la diferencia entre el importe de Ventas y Coste de la mercancía. En la Nota 3 y Nota 4 se da información detallada sobre las partidas incluidas en dichos epígrafes de la cuenta de resultados. El Margen Bruto porcentual se calcula dividiendo el Margen Bruto en términos absolutos entre el importe de Ventas.
- Resultado operativo (EBITDA): es el resultado antes de intereses, resultados por puesta en equivalencia, impuestos y depreciaciones y amortizaciones, calculado como el margen bruto menos los gastos de explotación y otras pérdidas y ganancias netas.
- Resultados de explotación (EBIT): es el resultado antes de intereses, resultados por puesta en equivalencia e impuestos, calculado como EBITDA menos amortizaciones y depreciaciones.
- Resultados antes de impuestos (BAI): calculado como EBIT menos resultados financieros y resultados por puesta en equivalencia.

Otras medidas alternativas de rendimiento son:

- Retorno sobre el capital empleado (ROCE): definido como el Resultado antes de impuestos entre capitales medios empleados del ejercicio, calculados como la media del patrimonio neto atribuido a la dominante y de la deuda financiera neta media del ejercicio. Los capitales medios empleados considerados para el cálculo del ROCE por cadena se corresponden con los activos no corrientes, excluyendo los activos por impuestos diferidos, de la cadena.
- Retorno sobre el patrimonio neto atribuido a la dominante (ROE): definido como Resultado neto atribuido a la dominante entre fondos propios medios del ejercicio.
- Fondo de maniobra: definido como Existencias más Deudores menos Acreedores corrientes, del Balance de Situación.
- Posición financiera neta: definida como Caja y Equivalentes e Inversiones financieras temporales menos Deuda financiera corriente y no corriente, con interés explícito (sin considerar la deuda por arrendamientos).
- Deuda financiera neta media: definida como Deuda financiera corriente y no corriente, con interés explícito (sin considerar la deuda por arrendamientos), menos Caja y equivalentes e Inversiones financieras temporales, considerándose nula si el resultado es negativo.

- Margen operativo de la tienda: los ingresos generados por ventas, tanto en tienda física como *online*, así como todos los gastos directamente imputables y necesarios para generar dichos ingresos.

- Cuenta de resultados por trimestres estancos: calculada como la diferencia entre la cuenta de resultados acumulada a cierre de cada trimestre menos la cuenta de resultados acumulada al cierre del trimestre inmediatamente anterior.

Las presentes cuentas anuales han sido preparadas siguiendo el principio de empresa en funcionamiento, al no albergar dudas de la capacidad del Grupo para continuar sus operaciones. La evaluación de que no existen incertidumbres materiales significativas que afecten a la capacidad del Grupo de continuar con sus operaciones se ha realizado considerando la siguiente información:

- El desempeño del Grupo que ha obtenido resultados positivos en el ejercicio 2020 en conjunto y en todos sus segmentos operativos (Nota 10)
- Las expectativas de desempeño de las campañas de primera/verano 2021
- La capacidad de adaptar la cadena de suministro a las condiciones cambiantes
- La flexibilidad del modelo basado en la integración de canales de venta
- La capacidad para gestionar los riesgos financieros a los que está expuesto el Grupo (ver nota 25 Riesgos e Incertidumbres del Informe, se explica el impacto de la pandemia en los riesgos identificados del Grupo Inditex).
- La posición financiera neta positiva así como la existencia de líneas de financiación no dispuestas suficientes para financiar las actividades del Grupo.

#### Impactos de la covid-19

La pandemia covid 19 y las medidas adoptadas por los distintos gobiernos donde el grupo desarrolla su actividad para combatirla han afectado significativamente la actividad y los resultados del Grupo del ejercicio 2020. El cierre de tiendas y/o la reducción de horarios de apertura, la limitación de sus aforos y las restricciones a la movilidad han provocado una reducción de los ingresos y de la rentabilidad del grupo, que ha sido parcialmente compensada gracias al significativo incremento de las operaciones de *e-commerce*. A su vez, los mercados de aprovisionamiento, y consecuentemente la cadena de suministro también han sufrido los efectos de la pandemia con cierres temporales de las fábricas, retrasos en los envíos, etc. El Grupo ha implementado medidas encaminadas a mitigar su impacto sacando partido de la flexibilidad propia de su modelo de aprovisionamiento

basado en el abastecimiento de proximidad y en una posición única de inventario.

Durante el primer trimestre del ejercicio hasta un 90% de las tiendas permanecieron cerradas, posteriormente, y dependiendo de los mercados, se han ido reabriendo las tiendas llegando a tener prácticamente el 100% del parque de tiendas abiertas al final del tercer trimestre, pero, nuevamente en los 2 últimos meses del ejercicio, en ciertos mercados importantes para el Grupo se han vuelto a imponer restricciones de apertura relevantes. En este contexto, la infraestructura tecnológica y las iniciativas de digitalización en las que descansa la estrategia integrada del Grupo han permitido continuar operando con cierta normalidad y eficacia, garantizando la venta *online*, la gestión eficiente del inventario integrado y atender con seguridad a las necesidades clave del negocio.

Desde el punto de vista financiero, la pandemia ha supuesto un incremento en la volatilidad de algunas de las divisas a las que está expuesto el Grupo, no obstante, su impacto negativo no puede considerarse extraordinario. A pesar de que la pandemia se ha traducido en un empeoramiento de crédito general en los mercados, especialmente a su inicio, la pérdida potencial esperada no ha evolucionado de manera significativa (véase Nota 25). Con el objeto de minimizar el impacto debido al descenso de la actividad resultado de la pandemia, el Grupo ha implementado medidas encaminadas a preservar la liquidez del Grupo, a través de un estricto control de todas las líneas de gasto, incluido el coste de ocupación, y el retraso del pago del dividendo extraordinario. Además, se han formalizado nuevas líneas de crédito, que en una parte muy significativa son comprometidas (véase Nota 20).

A pesar de que la pandemia covid-19 ha tenido un impacto material en la mayoría de los mercados donde opera el Grupo como resultado de las medidas de confinamiento y de las restricciones a la movilidad, la flexibilidad del modelo de negocio ha sido clave en el desempeño operativo y financiero del periodo.

Los principales juicios y estimaciones utilizados en la valoración de determinadas partidas de los estados financieros han sido actualizados teniendo en cuenta los impactos de la pandemia. Por su parte, los impactos específicos asociados a la pandemia se han registrado en la cuenta de resultados del ejercicio formando parte de los resultados de explotación:

- Las bonificaciones de renta obtenidas de los arrendadores se han contabilizado como una renta variable negativa (véase Nota 2.2.o)
- Los costes relacionados con el incremento de las medidas de seguridad y salud en las tiendas y centros de trabajo del grupo forman parte de los gastos de explotación atendiendo a su naturaleza.

- Donaciones: Desde el inicio de la crisis el Grupo puso a disposición todas sus capacidades logísticas y operativas en un intento por mitigar, en la medida de lo posible, la crisis sanitaria. Asimismo, Inditex ha donado 25 millones de euros en material diverso y ha transportado más de 150 millones de unidades de protección sanitaria.

- Los costes de subactividad de los centros de distribución han sido excluidos de la valoración de los inventarios.

- Los pagos recibidos en diferentes países de los sistemas de seguridad social o de otros departamentos gubernamentales con objeto de mantener el empleo y salvaguardar la actividad económica se han registrado reduciendo el importe del gasto que venía a compensar.

Si bien los resultados del ejercicio se han visto afectados de manera significativa por la pandemia, el plan de negocio del Grupo a largo plazo permanece vigente, por considerarse la pandemia una situación temporal que no modifica las expectativas a largo plazo. Por ello durante el ejercicio el Grupo ha continuado la implantación del modelo único integrado de tienda y *online* basado en tres líneas estratégicas clave: digitalización, integración entre tienda física y mundo digital, y sostenibilidad.

En el apartado E del Informe Anual de Gobierno Corporativo, se incluye un análisis más detallado de los impactos de la pandemia en los diferentes riesgos identificados en el Grupo Inditex.

#### Estimaciones significativas y valoración de la incertidumbre

En la elaboración de los estados financieros consolidados al 31 de enero de 2021 se han utilizado juicios y estimaciones para valorar algunos de los activos, pasivos, ingresos, gastos y compromisos que figuran registrados en ellos. A continuación, se indican las estimaciones e hipótesis que se ven más expuestas a la incertidumbre:

- La evaluación de posibles pérdidas por deterioro de determinados activos no corrientes no financieros. En la determinación del valor recuperable de los activos no corrientes (según la metodología descrita en la Nota 2.2.f) se usan estimaciones de los flujos de efectivo de las unidades generadoras de efectivo para lo que se usan hipótesis tales como el crecimiento estimado de ventas en tiendas comparables, la evolución de los gastos operativos y el margen bruto de cada una de las unidades generadoras de efectivo. Estas estimaciones se basan en la experiencia pasada del Grupo así como en indicadores macroeconómicos. Por tanto, estas estimaciones se ven afectadas por la incertidumbre en la medida que dependen del desempeño futuro de cada una de las unidades generadora de efectivo y a la posibilidad de que se produzcan eventos fuera del control del Grupo en relación a la pandemia del covid-19 (como por ejemplo, cierres obligatorios temporales de tiendas físicas por razones sanitarias) o un empeoramiento general del

entorno económico que empeore las previsiones de ingresos.

- La determinación del coste de existencias y su valor neto de realización. En la determinación del valor recuperable de las existencias (según la metodología descrita en la Nota 2.2.h) se utilizan estimaciones del valor neto de realización para lo que se utilizan hipótesis vinculadas fundamentalmente al éxito de las colecciones, que determina la evolución de las ventas, la rotación del inventario, el volumen de unidades con descuento, así como su porcentaje. Estas estimaciones se ven afectadas por la incertidumbre en la medida que dependen de eventos futuros asociados al éxito comercial de las colecciones.

- Los juicios relacionados con la determinación del plazo de arrendamiento, así como la estimación de las tasas de descuento aplicadas en la valoración del pasivo bajo NIIF 16.

- Evaluación del riesgo de crédito de contraparte de las entidades financieras en las que el Grupo mantiene los saldos de Efectivo y equivalentes e Inversiones Financieras Temporales.

Las restantes estimaciones, juicios e hipótesis considerados en la preparación de las presentes cuentas anuales consolidadas son las siguientes:

- La consideración del negocio *online* en el modelo del test de deterioro de los activos no corrientes.

- La vida útil de los activos materiales, intangibles y de las propiedades de inversión.

- El valor razonable de determinados activos, principalmente instrumentos financieros.

- Las hipótesis empleadas en el cálculo actuarial de los pasivos por pensiones y otros compromisos con el personal.

- El cálculo de las provisiones necesarias para hacer frente a los riesgos derivados de litigios en curso e insolvencias.

- La recuperación de los activos por impuesto diferido que se realiza sobre la base de la existencia de ganancias fiscales futuras.

- Las tiendas específicas que se verán afectadas por el plan de optimización de la superficie comercial y el momento concreto de su cierre.

Estas estimaciones se han realizado en función de la mejor información disponible a la fecha de preparación de estas cuentas anuales consolidadas. No obstante, es posible que acontecimientos que puedan tener lugar en el futuro obliguen a modificarlas, lo que se haría, en su caso, de forma prospectiva, conforme a lo establecido en la NIC 8.

En las presentes cuentas anuales consolidadas se ha omitido aquella información o desglose que, no requiriendo de detalle por su importancia cualitativa, se han considerado no materiales o que no tienen importancia relativa de acuerdo al concepto de Importancia Relativa definido en el marco conceptual de las NIIF.

En la Nota 2 se desglosan las bases de consolidación y principios contables aplicados.

## 1. Actividad y descripción del Grupo

Industria de Diseño Textil, S.A., domiciliada en España (Avenida de la Diputación s/n, Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña), es la sociedad cabecera de un grupo global de moda presente en 5 continentes, tanto en el hemisferio norte como en el sur.

Inditex cotiza en las cuatro bolsas de valores españolas.

Su actividad principal consiste en ofrecer las últimas tendencias de moda (ropa, calzado, complementos y textiles para el hogar) con unos elevados estándares de calidad y sostenibilidad, a precios atractivos e inspiradas en las demandas de los clientes.

Esta actividad se desarrolla a través de distintos formatos comerciales, como son Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home y Uterqüe. Cada uno de los formatos opera con un modelo de tiendas y venta *online*, gestionado de forma directa, por sociedades en las que INDITEX ejerce el control a través de la propiedad de la totalidad o la mayoría del capital social y de los derechos de voto salvo en el caso de ciertos países donde, por razones de diversa índole, la actividad se desarrolla a través de franquicias.

Determinados acuerdos de franquicia suscritos por el Grupo contemplan la existencia de opciones de compra que, en caso de ejercicio, permitirían, en sustancia, asegurar el acceso del Grupo a los derechos de arrendamiento de los locales en los que se encuentran abiertas las tiendas franquiciadas y de los activos asociados a dichas tiendas. Estas opciones pueden ser ejercitadas a partir de un plazo determinado desde la fecha de suscripción del contrato de franquicia.

El Grupo participa conjuntamente en las entidades que conforman el Grupo Tempe. En base al análisis realizado de los acuerdos contractuales que le otorgan el control conjunto, el Grupo ha clasificado su participación en el Grupo Tempe como negocio conjunto. La participación en el Grupo Tempe se ha contabilizado aplicando el método de la participación.

El Grupo no tiene otras participaciones no dominantes que sean relevantes.

Para poder ofrecer las últimas tendencias de moda en el momento adecuado, bajo unos elevados estándares de sostenibilidad y con la calidad exigida, en Inditex hemos desarrollado un modelo de negocio flexible e integrado, con una fuerte orientación hacia el cliente.

Este modelo es la base para afrontar los retos del entorno de negocio. La fuerte competitividad que existe en el sector, impulsada por las nuevas tecnologías y una creciente sensibilidad hacia los desafíos medioambientales, define un entorno en el que el perfil del consumidor está en constante evolución.

Además, los cambios geopolíticos, demográficos y socioeconómicos en los países de aprovisionamiento o distribución, o la retracción del consumo en determinados mercados, son, entre otros, factores que podrían incidir en la consecución óptima de nuestros objetivos de negocio. También pueden tener un impacto las potenciales consecuencias del cambio climático que puedan afectar a los patrones de demanda de los consumidores, y a la oferta y demanda de las materias primas textiles utilizadas en la fabricación de las prendas, entre otras.

La política de internacionalización, el formato multmarca del Grupo, los compromisos de producción sostenible y la apuesta por la integración total de los canales y las nuevas tecnologías como alternativa de comunicación y venta a los clientes, representan una vía de diversificación del riesgo que mitiga la exposición conjunta a los riesgos del entorno.

El funcionamiento del modelo de negocio, no sería posible sin la integración y flexibilidad que caracterizan a todas las fases de nuestra cadena de valor: diseño, producción, logística, tiendas y clientes (con puntos de venta integrados, tanto físicos como *online*).

Los equipos comerciales y de diseño tienen una clara orientación hacia el cliente y un fuerte compromiso con la sostenibilidad de los procesos y materiales empleados en nuestros productos. El permanente contacto de las tiendas y de los equipos de *online* con el equipo de diseñadores, a través del Departamento de Gestión de Producto, permite captar los cambios en los gustos de los clientes. Asimismo, su activa labor de búsqueda y promoción de materiales y procesos de producción más sostenibles, contribuyen a elevar los estándares de calidad y a reducir el impacto social y medioambiental de nuestra actividad.

La fabricación y el aprovisionamiento se basan en una gestión socialmente responsable de la cadena de suministro que asegura unas condiciones de trabajo dignas para todos los trabajadores de los proveedores y fabricantes. Nuestra cadena de suministro tiene una presencia global, organizada a través de 12 clústeres de proveedores que concentran el 97% de la producción total (12 clústeres y 96% de producción en 2019), si bien con un peso muy relevante del aprovisionamiento en

áreas próximas a los centros de diseño. De esta forma, tenemos capacidad para adecuar nuestra oferta comercial a cualquier cambio de tendencia que surja, para ajustar inmediatamente el número de prendas a la demanda real, un factor que se ha demostrado clave en 2020.

El sistema logístico y de distribución permite envíos continuados a las tiendas y a *online* desde los centros logísticos de cada formato comercial a lo largo de cada temporada. Dicho sistema opera, principalmente, con centros logísticos centralizados para cada cadena, en los que se localiza el inventario, y desde los que se distribuyen a las tiendas y al *online* de todo el mundo.

Las personas que integran nuestra Compañía permiten el desarrollo sostenido y sostenible de este modelo, un equipo humano diverso, de 171 nacionalidades (172 nacionalidades en 2019), y que se caracteriza por su talento creativo, la pasión por la moda, el trabajo en equipo, el espíritu emprendedor, la innovación permanente y el esfuerzo responsable.

El objetivo del Grupo es ofrecer productos de moda que cumplan con los más exigentes estándares de sostenibilidad y de salud y seguridad, todo ello sobre la base del respeto y la promoción de los Derechos Humanos, de la transparencia y del diálogo continuo con los grupos de interés.

A 31 de enero de 2021, los distintos formatos del Grupo mantenían tiendas abiertas según la siguiente distribución geográfica:

NÚMERO DE TIENDAS			
	PROPIAS	FRANQUICIAS	TOTAL
España	1.371	40	1.411
Resto Europa	3.088	151	3.239
América	646	177	823
Resto Mundo	631	725	1.356
<b>TOTAL</b>	<b>5.736</b>	<b>1.093</b>	<b>6.829</b>

A 31 de enero de 2020, la distribución era la siguiente:

NÚMERO DE TIENDAS			
	PROPIAS	FRANQUICIAS	TOTAL
España	1.538	42	1.580
Resto Europa	3.248	154	3.402
América	680	182	862
Resto Mundo	891	734	1.625
<b>TOTAL</b>	<b>6.357</b>	<b>1.112</b>	<b>7.469</b>

La mayoría de los locales correspondientes a tiendas propias figuran en régimen de arrendamiento. En la Nota 15 se da información sobre las principales características de los contratos de arrendamiento.

## 2. Políticas contables seleccionadas

### 2.1. Bases de consolidación

#### (i) Sociedades dependientes

Las sociedades dependientes son aquéllas en las que la sociedad dominante posee el control y, por lo tanto, tiene la facultad para dirigir las políticas financieras y operativas (Nota 1). Se consolidan agregando la totalidad de sus activos, pasivos, ingresos, gastos y flujos de efectivo, una vez realizados los ajustes y eliminaciones correspondientes a las operaciones intragrupo. Los resultados de las sociedades dependientes adquiridas durante el ejercicio se incluyen en las cuentas anuales consolidadas desde la fecha efectiva de adquisición. En el Anexo I se presenta una relación de las sociedades dependientes.

En las combinaciones de negocios el exceso existente entre la contraprestación entregada, más el valor asignado a las participaciones no dominantes y el importe neto de los activos adquiridos y los pasivos asumidos, se registra como fondo de comercio.

O en su caso, el defecto, después de evaluar el importe de la contraprestación entregada, el valor asignado a las participaciones no dominantes y la identificación y valoración de los activos netos adquiridos, se reconoce en resultados.

Las adquisiciones posteriores de participaciones en los negocios una vez que se ha obtenido control y las ventas parciales sin la pérdida de control, se reconocen como transacciones con accionistas en patrimonio neto.

Los intereses minoritarios que se muestran en el estado consolidado de cambios en el patrimonio neto se corresponden con las participaciones no dominantes en sociedades dependientes y se presentan en el patrimonio neto consolidado de forma separada del patrimonio atribuido a los accionistas de la Sociedad dominante.

Los resultados y cada componente del otro resultado global se asignan al patrimonio neto atribuible a los accionistas de la Sociedad dominante y a las participaciones no dominantes en proporción a su participación, aunque esto implique un saldo deudor de participaciones no dominantes. Los acuerdos suscritos entre el Grupo y las participaciones no dominantes se reconocen como una transacción separada.

La participación de los minoritarios en el patrimonio y en los resultados de las sociedades dependientes se presenta en los epígrafes "Patrimonio neto atribuido a los minoritarios" y "Resultado atribuido a accionistas minoritarios", respectivamente.

*(ii) Sociedades con control conjunto*

Las sociedades de control conjunto son aquéllas sobre cuyas actividades el Grupo tiene control compartido, regulado mediante un acuerdo contractual. En base al análisis realizado de los acuerdos contractuales, el Grupo ha clasificado estas participaciones como negocio conjunto, según lo indicado en la Nota 1. Dichas sociedades se integran en los estados financieros consolidados, conforme lo establecido en la NIIF 11 Acuerdos conjuntos, aplicando el método de la participación.

*(iii) Homogeneización valorativa*

Cada una de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación prepara sus cuentas anuales y demás registros siguiendo las normas contables correspondientes, en función de la legislación vigente en el país de origen. En la medida en que dichos criterios de contabilización y valoración sean distintos a los adoptados por el Grupo Inditex en la elaboración de sus cuentas anuales consolidadas se ha procedido a su ajuste, con el fin de presentar las cuentas anuales consolidadas de acuerdo con normas de valoración homogéneas.

*(iv) Eliminaciones intragrupo*

Todos los saldos deudores y acreedores y transacciones entre sociedades del Grupo, así como los resultados aún no realizados con terceros han sido eliminados en el proceso de consolidación.

*(v) Conversión de estados financieros en moneda extranjera*

La conversión de los estados financieros de las sociedades con moneda funcional distinta del euro, salvo en el caso de los países hiperinflacionarios, se realiza de la manera siguiente:

- Los activos y pasivos se convierten a euros aplicando el tipo de cambio vigente en la fecha de cierre.
- Las partidas que componen el patrimonio neto de dichas sociedades se convierten a euros al tipo de cambio histórico (o al tipo de cambio medio del ejercicio de su generación, para los resultados acumulados).
- Los ingresos y gastos se convierten a euros al tipo de cambio aplicable a la fecha en las que se registraron utilizando tipos de cambio medios en aquellas circunstancias en las que la aplicación de este criterio simplificador no genere diferencias significativas.

La diferencia que se pone de manifiesto al aplicar dichos tipos de cambio se incluye en el patrimonio consolidado, dentro del epígrafe "Diferencias de conversión".

Por el contrario, las diferencias de cambio procedentes de saldos acreedores y deudores comerciales entre sociedades del Grupo y de operaciones de financiación entre las mismas, de liquidación previsible, se reconocen como resultados del ejercicio.

*(vi) Estados financieros en países hiperinflacionarios*

Desde el 1 de agosto de 2018 Argentina tiene la consideración de economía hiperinflacionaria. Consecuentemente, los estados financieros de las filiales argentinas del Grupo (Ver Anexo I) se han integrado en los estados financieros consolidados realizando los ajustes de hiperinflación previstos en NIC 29 con la finalidad de reflejar los cambios en el poder adquisitivo general de la moneda argentina; es decir, los estados financieros que estaban a valores históricos se han reexpresado a valores corrientes, aplicando el índice general de precios correspondiente y se han convertido a la moneda funcional del Grupo, considerando el tipo de cambio de cierre entre el euro y el peso argentino.

Para la reexpresión de los estados financieros a valores corrientes se han utilizado los índices generales de precios de general aceptación en Argentina. En concreto, se han empleado el Índice de Precios para Mayoristas para los saldos anteriores a 2017 (IPM) y el Índice de Precios al Consumo (IPC) para los saldos de 2017 en adelante.

En relación a la conversión a moneda funcional, se ha aplicado un tipo de cambio de cierre de 106,05 pesos argentinos por Euro.

Estos ajustes se efectuaron retrospectivamente desde el 1 de febrero de 2018.

El impacto del ajuste de hiperinflación en el Resultado Neto atribuido a la dominante no ha sido material.

Siguiendo la recomendación del IFRIC en relación a la clasificación de las diferencias de conversión previas a la consideración de Argentina como economía, éstas se encuentran clasificadas en el epígrafe Diferencias de conversión del Estado de cambios en el patrimonio neto.

No existen otras sociedades en el perímetro de consolidación del Grupo, con excepción de las argentinas, que hayan tenido la consideración de economías hiperinflacionarias.

*(vii) Sociedades con fecha de cierre distinta a la del Grupo*

Las sociedades con fecha de cierre distinta a la de las cuentas consolidadas se han consolidado con los estados financieros a su fecha de cierre (véase Anexo I). Las

operaciones significativas realizadas entre la fecha de cierre de estas filiales y la de las cuentas consolidadas se homogeneizan temporalmente.

#### (viii) Variaciones en el perímetro de consolidación

En el Anexo I se detallan todas las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación. Durante el ejercicio 2020, han sido fusionadas las siguientes sociedades:

<b>ABSORBENTE</b>	<b>ABSORBIDA</b>
ITX Japan Corporation	BERSHKA JAPAN CORPORATION MASSIMO DUTTI JAPAN CORPORATION ZARA HOME JAPAN CORPORATION STRADIVARIUS JAPAN CORPORATION
ITX Croatia, LTD	BERSHKA CROATIA, LTD. STRADIVARIUS CROATIA, LTD. PULL & BEAR CROATIA, LTD. MASSIMO DUTTI CROATIA, LTD. ZARA HOME CROATIA, LTD. OVS CROATIA, LTD.
ITX Norge, AS	MASSIMO DUTTI NORGE, AS.
ITX Finland OY	MASSIMO DUTTI FINLAND OY
ZARA BH, DOO	STRADIVARIUS BH, D.O.O. BERSHKA BH, D.O.O. PULL & BEAR BH, D.O.O. MASSIMO DUTTI BH, D.O.O.
ITX Denmark, AS	MASSIMO DUTTI DANMARK, AS. ZARA HOME DANMARK A/S

## 2.2. Principios contables

### **Normas en vigor para su aplicación en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2020**

Durante el ejercicio 2020 las siguientes normas y/o interpretaciones han entrado en vigor para su aplicación en la Unión Europea en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2020:

- Modificaciones a la NIC 1 Presentación de Estados Financieros y NIC 8 Políticas contables, cambios en las estimaciones contables y errores, que alinean el concepto de materialidad a la definición dada en el marco conceptual.
- Modificaciones a la NIIF 9 Instrumentos Financieros y NIIF 7 Instrumentos Financieros: Información a revelar. Estas modificaciones, que afectan a los requisitos de las relaciones de cobertura, con el objetivo de que las contabilidades de coberturas existentes no se vean

afectadas por la reforma de los Tipos de Interés de Referencia.

- Modificación NIIF 3 Combinaciones de Negocio que introduce aclaraciones a la definición de negocio.

La aplicación de estas modificaciones y/o interpretaciones, no ha tenido un efecto significativo en las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2020.

Asimismo, en octubre de 2020 el Parlamento Europeo aprobó para su uso en la Unión Europea la modificación de la NIIF 16 - Arrendamientos. Tratamiento de las mejoras de rentas, que es de aplicación en el ejercicio 2020. Esta modificación permite a los arrendatarios no contabilizar las mejoras obtenidas hasta el 30 de junio de 2021 en la renegociación de contratos de arrendamiento asociadas a la situación creada por la pandemia covid-19 como una modificación de contrato sino como una renta variable negativa (Nota 2.2.o y Nota 15).

### **Normas y modificaciones emitidas y aprobadas para su aplicación en la Unión Europea a partir del 1 de enero de 2021**

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, no existen normas aprobadas para su uso en la Unión Europea, de aplicación obligatoria a partir del 1 de enero de 2021, con potencial impacto para el Grupo.

### **Normas emitidas y pendientes de aprobación para su uso en la Unión Europea**

A la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales consolidadas, las siguientes normas y/o modificaciones a las normas con potencial impacto para el Grupo habían sido emitidas por el IASB pero se encontraban pendientes de aprobación para su uso en la Unión Europea.

- Modificaciones a la NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIC 39 Instrumentos Financieros: Reconocimiento y Medición, NIIF 7 Instrumentos Financieros NIIF 4 Contratos de Seguro y NIIF 16 Arrendamientos: Información a Revelar. Estas modificaciones proporcionan guías específicas sobre el registro de activos y pasivos financieros cuya base de determinación de los flujos de efectivo contractuales cambie como consecuencia de la Reforma de los Tipos de Interés de Referencia. De aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2021.
- NIIF 17 Contratos de seguro. Reemplaza a la NIIF 4, recogiendo los principios de registro, valoración, presentación y desglose de los contratos de seguros con el objetivo de que la entidad proporcione información relevante y fiable que permita a los usuarios de la información determinar el efecto que los contratos tienen en los estados financieros. Inicialmente de aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2021, si bien en 2020 el IASB, junto con otras

modificaciones que abordan los problemas de su implementación, ha modificado la fecha de aplicación obligatoria al 1 de enero de 2023. Conforme a esta modificación que supone el diferimiento de NIIF 4 hasta dicha fecha, el IASB ha decidido extender la fecha de la exención temporal de aplicación obligatoria de NIIF 9 hasta el 1 de enero de 2023.

- Modificaciones de la NIIF 3 Combinaciones de negocio mediante la cual, se actualizan las referencias de las definiciones de activo y pasivo en una combinación de negocios con las contenidas en el Marco Conceptual, se añaden nuevos requisitos en relación a las obligaciones comprendidas en la NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes en el marco de una combinación de negocios y se prohíbe explícitamente el reconocimiento de activos contingentes en una combinación de negocios. De aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2022, con posibilidad de aplicación anticipada.
- Modificación a la NIC 16 Propiedad, planta y equipo, mediante esta modificación se prohíbe deducir del coste de adquisición de los activos en el alcance de esta norma cualquier ingreso obtenido en la fase previa a su puesta en uso. De aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2022 con posibilidad de aplicación anticipada.
- Modificación a la NIC 37 Provisiones, pasivos contingentes y activos contingentes mediante la cual se clarifica el concepto de costes de cumplimiento de un contrato para evaluar si un contrato es oneroso. De aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2022 con posibilidad de aplicación anticipada.
- Mejoras anuales ciclo 2018-2020: Establecen modificaciones menores a las NIIF 1 Adopción de las NIIF por primera vez, NIIF 9 Instrumentos Financieros, NIIF 16 Arrendamientos y NIC 41 Agricultura. De aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2022.
- Modificación a la NIC 1 Presentación de Estados Financieros mediante la cual se modifican y clarifican determinados aspectos de la clasificación de los pasivos como corrientes o no corrientes. De aplicación obligatoria en los ejercicios iniciados a partir del 1 de enero de 2023, con posibilidad de aplicación anticipada.

#### **Borradores en discusión y otros asuntos en relación con las Normas contables**

Proyecto de Presentación y desgloses de los Estados Financieros de acuerdo con Normas Internacionales

En diciembre de 2019 el IASB publicó un borrador relativo a la Presentación y desgloses de los Estados Financieros

que se emitan de acuerdo con Normas Internacionales son el objetivo de mejorar la transparencia y comparabilidad de la información financiera suministrada conforme a NIIF. Los principales aspectos de esta reforma serían la inclusión con carácter obligatorio de subtotales en la cuenta de pérdidas y ganancias, guías de determinación para la presentación de la cuenta de pérdidas y ganancias por función o naturaleza, desglose de resultados inusuales en las notas e inclusión de determinada información obligatoria en relación a las medidas alternativas de rendimiento. Aunque esta iniciativa del IASB se encuentra todavía en una fase inicial de discusión, en caso de que finalmente se apruebe para su uso obligatorio, su aplicación supondría cambios sustanciales en la presentación de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada así como en otra información incluida en las Notas.

#### Costes necesarios para la realización de inventarios

Con fecha 12 de octubre de 2020, el European Security Markets Authority (ESMA) ha emitido una carta al International Financial Reporting Standard International Committee (IFRS IC) en la que pone de manifiesto la existencia de dos tipos de interpretaciones contables en relación a los costes que deben incluirse como parte de los costes necesarios para la realización de los inventarios de acuerdo a NIC 2 Inventarios.

Si bien a la fecha de formulación de las presentes cuentas anuales el IFRS IC no ha concluido sobre esta cuestión, el Grupo está analizando el potencial impacto que supondría la aplicación de la interpretación alternativa contemplada por el ESMA, que se espera no sea significativo.

El Grupo está analizando el impacto de las nuevas normas y modificaciones a las existentes, si bien no se espera que tengan un efecto significativo sobre las cuentas anuales consolidadas en la fecha en que su aplicación sea obligatoria en la Unión Europea.

#### **a) Conversión de saldos y transacciones en moneda extranjera**

La conversión de las transacciones en moneda extranjera se realiza aplicando el tipo de cambio vigente (salvo en el caso de países hiperinflacionarios) en el momento de efectuar la correspondiente operación. Los activos y pasivos monetarios a cobrar o pagar en moneda extranjera se valoran al cierre del ejercicio de acuerdo con el tipo de cambio vigente en ese momento. Las diferencias de cambio que surgen como consecuencia de aplicar dichos tipos de cambio se registran en la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio, como resultados financieros.

En la presentación del estado consolidado de flujos de efectivo, los flujos procedentes de transacciones en moneda extranjera se convierten a euros aplicando los

tipos de cambio existentes en la fecha en la que éstos se produjeron. El efecto de la variación de los tipos de cambio sobre el efectivo y otros medios líquidos equivalentes denominados en moneda extranjera, se presenta separadamente en el estado de flujos de efectivo como "Efectos de las variaciones en los tipos de cambio en el efectivo y equivalentes".

## b) Inmovilizado material

El inmovilizado material se valora por el coste de adquisición, que incluye los gastos adicionales que se producen hasta la puesta en condiciones de funcionamiento del bien, menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro o depreciación que se deban reconocer (Nota 2.2.f).

El importe de la amortización se registra en los resultados del ejercicio siguiendo un método lineal a partir de la vida útil de los diferentes elementos.

Las vidas útiles medias estimadas son las siguientes:

DESCRIPCIÓN	AÑOS VIDA ÚTIL
Construcciones	25 A 50
Instalaciones, mobiliario y maquinaria	8 A 20
Otro inmovilizado material	4 A 13

El Grupo revisa la vida útil del inmovilizado material al cierre de cada ejercicio. Las modificaciones en las estimaciones inicialmente establecidas se reconocen, en su caso, como un cambio de estimación.

Con posterioridad al reconocimiento inicial del activo, sólo se capitalizan aquellos costes incurridos que vayan a generar beneficios económicos futuros que se puedan calificar como probables y su importe se pueda valorar con fiabilidad.

Los gastos periódicos de mantenimiento, conservación y reparación, se imputan a resultados en el ejercicio en que se incurren.

## c) Otros activos intangibles

Propiedad industrial: Se valora a su coste de adquisición o del derecho al uso de las diferentes manifestaciones de la misma o bien por el importe de los gastos incurridos en el registro de los elementos que hayan sido desarrollados por el Grupo. Se amortiza linealmente en un periodo máximo de diez años.

- Aplicaciones informáticas: Se valoran a su coste de adquisición y se amortizan de forma lineal en un plazo de cinco años.

- Diseños industriales: Figuran contabilizados a su coste de producción, el cual incluye los costes de las muestras, los costes de personal y otros directa o indirectamente imputables y se amortizan de forma lineal durante su vida útil que se encuentra estimada en dos años.

El Grupo revisa la vida útil de los activos intangibles al cierre de cada ejercicio. Las modificaciones en las estimaciones inicialmente establecidas se reconocerían, en su caso, como un cambio de estimación.

## d) Participaciones o instrumentos de patrimonio

Las participaciones en sociedades sobre las que el Grupo no tiene una influencia significativa se valoran a su coste neto de las pérdidas por deterioro de valor que se deban reconocer.

## e) Propiedades de inversión

Las propiedades de inversión son activos mantenidos para obtener ingresos por arrendamientos, por plusvalías o por ambas y se hallan valoradas a coste de adquisición, neto de la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro de valor o depreciación que se deban reconocer (Nota 2.2.f). La amortización se distribuye linealmente en función de la vida útil de los correspondientes bienes.

## f) Deterioro del valor de los activos no corrientes

El Grupo evalúa de forma periódica la existencia de indicios del deterioro del valor de los activos fijos no corrientes, incluyendo el fondo de comercio y los activos intangibles de vida útil indefinida, al objeto de determinar si su valor recuperable es inferior a su valor contable (pérdida de deterioro). En el caso del fondo de comercio y activos intangibles de vida útil indefinida el test de deterioro se realiza al menos anualmente y con mayor periodicidad si existieran indicios de deterioro.

### Deterioro de valor de los activos fijos no corrientes (tangibles e intangibles), distintos del fondo de comercio

El Grupo ha desarrollado un procedimiento sistemático de general aplicación para la realización de dichas pruebas de deterioro que se basa en el seguimiento de determinados eventos o circunstancias, principalmente el análisis de aquellos locales comerciales que han superado el periodo inicial de consolidación considerado por el Grupo para la generación de resultados y cuyo margen operativo es negativo, así como las decisiones operativas sobre la continuidad o no de una ubicación concreta u otras

circunstancias que indiquen que el valor de un activo no pueda ser enteramente recuperado. Esta metodología se aplica a todas las tiendas, excepto a aquellas que por su relevancia se considera que generan flujos al nivel de agrupación superior (cadena-país), como es el caso de las tiendas bandera y activos corporativos. Se consideran tienda bandera, aquellas que por sus características (básicamente su ubicación en localizaciones premium) contribuyen de manera global al conjunto de las unidades generadoras de efectivo de la misma marca ubicadas en un país. A los efectos del test de deterioro, las tiendas bandera se consideran conjuntamente con todas las unidades generadoras de efectivo de una misma cadena y país.

En relación a los activos corporativos, se refieren fundamentalmente a los centros de distribución, el test de deterioro se realiza agrupando todas las unidades generadoras de efectivo de cada uno de los segmentos de operación.

El margen operativo se define como los ingresos generados por ventas así como todos los gastos directamente imputables y necesarios para generar dichos ingresos.

Para aquellas unidades generadoras de efectivo (UGES) cuyo cierre está previsto, se dota la provisión por deterioro siguiendo esta misma metodología.

En la determinación de los activos asociados a cada UGE el Grupo incorpora al valor neto contable de los activos materiales e intangibles asociados de dicha UGE, los derechos de uso procedentes de los contratos de arrendamiento. Por otro lado, al tratarse de arrendamientos, por analogía en un supuesto caso en que una UGE se vendiera, dicha hipotética venta se realizaría conjuntamente con sus correspondientes contratos de arrendamiento y, por lo tanto, con las obligaciones de pago derivadas de los mismos. Esto implica, a efectos del cálculo por deterioro, considerar y deducir del importe en libros de la UGE los pasivos por arrendamiento directamente relacionados. Por todo ello y para que sea consistente el criterio, en el cálculo de los flujos de efectivo asociados a cada UGE se consideran los pagos por arrendamiento como salida de efectivo.

El valor recuperable de los activos es el mayor entre su valor razonable menos los costes de venta y su valor de uso continuado. La determinación del valor de uso del activo se determina en función de los flujos de efectivo futuros esperados durante el periodo en el que se espera que dichos activos contribuyan a la generación de resultados, las expectativas sobre posibles variaciones en el importe o distribución temporal de los flujos, el valor temporal del dinero, el precio a satisfacer por soportar la incertidumbre relacionada con el activo y otros factores que los partícipes del mercado considerarían en la valoración de los flujos de efectivo futuros relacionados con el activo.

El valor recuperable se debe calcular para un activo individual, a menos que el activo no genere entradas de efectivo que sean, en buena medida, independientes de las correspondientes a otros activos o grupos de activos. En el caso de activos que no generan flujos de efectivo de forma independiente, el valor recuperable es determinado para la UGE a la cual el activo pertenece. El Grupo ha definido como unidades generadoras de efectivo básicas, de acuerdo con la gestión real de sus operaciones, cada uno de los locales comerciales en los que desarrolla su actividad (tiendas), si bien estas unidades básicas pueden ser agregadas a nivel de cadena-país, o incluso de todas las sociedades ubicadas en un país, o todas las sociedades correspondientes a una cadena (nivel cadena). Los activos del Grupo no asignables claramente a este esquema (por ejemplo, industriales o logísticos), tienen su propio tratamiento, consistente con esta política general, pero atendiendo a su carácter específico. En este caso, el indicador de deterioro anteriormente descrito se aplica al nivel de agrupación superior (cadena-país, país o cadena) y en caso de ser necesario realizar el cálculo de deterioro, todos los flujos de efectivo generados a dicho nivel de agregación deben recuperar todos los activos asociados a las mismas.

El Grupo utiliza los presupuestos y planes de negocio, que generalmente abarcan un periodo de tres años, de las distintas unidades generadoras de efectivo a las que están asignadas los activos. Las hipótesis clave sobre las que se construyen los presupuestos y planes de negocio son el crecimiento estimado de ventas en tiendas comparables, la evolución de los gastos operativos y el margen bruto de cada una de las unidades generadoras de efectivo, basadas en la experiencia y conocimiento sobre la evolución de cada uno de los mercados en los que opera el Grupo, así como en los indicadores macroeconómicos que reflejan la situación económica actual y previsible de cada mercado, considerando el modelo de negocio del Grupo, las ventas *online* y los costes asociados por cadena/país, se imputan proporcionalmente a las unidades generadoras de efectivo de la cadena/país.

La extrapolación de los flujos de efectivo estimados para el periodo no cubierto por el plan de negocio se efectúa manteniendo una tasa de crecimiento y una estructura de gasto similar a la del último año del plan de negocio en el periodo restante de duración del contrato de arrendamiento del local comercial o sin límite temporal si se trata de un local en propiedad (renta a perpetuidad). En los casos en los que las tasas de crecimiento sean superiores a las del sector o país, éstas responden a las mejores estimaciones del Grupo sobre la evolución del negocio, basadas en su entendimiento de cada mercado.

La tasa de descuento utilizada, con carácter general, es una medida antes de impuestos sobre la base de la tasa libre de riesgo para los bonos a 30 años emitidos por el gobierno en los mercados relevantes (o similar, si no existen bonos emitidos a ese plazo), ajustada por una prima de riesgo

para reflejar el aumento del riesgo sistemático del grupo. La implantación de la NIIF 16 no ha tenido impacto en el cálculo de la tasa de descuento.

La tasa media de descuento resultante de las aplicadas por el Grupo en los diferentes mercados utilizada para calcular el valor actual de los flujos de efectivo estimados es la siguiente:

	PROMEDIO 2020	PROMEDIO 2019
España	8,36%	5,10%
Resto Europa	9,45%	6,06%
América	13,82%	9,95%
Asia y Resto del mundo	8,70%	6,93%

Si bien la actividad y los resultados del Grupo del ejercicio 2020 se han visto afectados por la pandemia, el plan de negocio del Grupo a largo plazo permanece vigente, por considerarse la pandemia una situación temporal que no modifica las expectativas a largo plazo.

En el test de impairment de los activos fijo se han actualizado las hipótesis clave sobre las que se construyen los presupuestos y planes de negocio con la información más reciente disponible, que incorpora la incertidumbre generada por la pandemia covid-19 en relación a las restricciones temporales a la venta en tiendas física en determinados países, la demanda de los productos que vende el Grupo y otros factores que afectan al margen operativo esperado de cada una de las unidades generadoras de efectivo.

Los resultados obtenidos del análisis de deterioro del ejercicio 2020 para los activos fijos no corrientes (tangibles e intangibles), se muestran en los cuadros de movimiento recogidos en las Notas 13,14 y 15 de la Memoria, correspondientes al Inmovilizado material, Otros Activos Intangibles y Activos por Derecho de Uso.

La dotación del periodo por importe de 172 millones de euros (34 millones de euros en 2019) (Notas 7, 13, 14 y 15), obedece a los cierres previstos y al deterioro calculado en base a los criterios indicados anteriormente.

En el caso de la reversión de deterioro registrada en el periodo por importe de 14 millones de euros (26 millones de euros en 2019) (Notas 7, 13, 14 y 15), ésta se corresponde con aquellas UGES para las que se había dotado deterioro en ejercicios anteriores, y debido a la evolución del resultado generado por las mismas, el cálculo del ejercicio muestra que los flujos estimados recuperan el valor de los activos asociados a la UGES, y en consecuencia se registra una reversión total o parcial de la provisión dotada en ejercicios anteriores.

La Dirección del Grupo ha elaborado distintos escenarios considerando un rango de valores posibles para cada una

de las hipótesis clave empleadas en la determinación de los planes de negocio. El escenario pesimista considera el retraso de un ejercicio en la consecución de los objetivos estratégicos de negocio.

En el escenario que se considera como más probable y que ha sido empleado en test de deterioro, se espera que los flujos de efectivo vuelvan al nivel previo a la pandemia del covid-19 en 2022. En este análisis se ha considerado el horizonte temporal descrito anteriormente.

De este análisis de sensibilidad se pondría de manifiesto la existencia de un deterioro adicional de los activos por valor de 1 millón de euros (1 millón de euros en 2019).

#### Deterioro de valor del fondo de comercio

El fondo de comercio adquirido a través de una combinación de negocios se asigna al conjunto de unidades generadoras de efectivo básicas agregadas a nivel de cadena-país, a efectos de la realización de los oportunos test de deterioro. Dicha agrupación se realiza en función de:

- El grado de independencia de los flujos de caja en cada caso.
- El modo en cómo el Grupo realiza el oportuno seguimiento económico de su actividad, así como el modelo en que maneja sus operaciones.
- En función de que dichas unidades estén sometidas a las mismas circunstancias macroeconómicas.
- El nivel con el cual del fondo de comercio quedaría asociado de una manera natural de acuerdo al modelo de negocio.

En cualquier caso, dicha agregación no resulta nunca superior al nivel de segmento operativo tal y como expresa la definición de la NIIF 8.

Anualmente, o con mayor periodicidad, si hubiera indicios, se realiza un test de deterioro, siguiendo la metodología descrita en el punto anterior, con la excepción de que, dado que la UGE es la sociedad adquirida, el análisis de flujos se realiza considerando un periodo de cinco años y a partir de ese momento, se proyecta una renta perpetua utilizando una tasa de crecimiento a perpetuidad igual al 2%, sobre la base de crecimiento del último periodo. La revisión del deterioro de los ejercicios 2020 y 2019 no dio lugar al registro de deterioro del fondo de comercio.

Adicionalmente, el Grupo ha llevado a cabo un análisis de sensibilidad similar al descrito en el apartado sobre activos fijos no corrientes.

Este análisis de sensibilidad no supondría ningún deterioro adicional en 2020 ni 2019.

### Reversión de la pérdida por deterioro de valor

Las reversiones de las pérdidas por deterioro de los activos fijos se registran con abono a la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada, dentro del epígrafe de amortizaciones y depreciaciones, con el límite del valor contable que hubiera tenido el activo, neto de amortizaciones, si no se hubiera registrado el deterioro, exclusivamente en aquellos casos en los que una vez evaluados los factores internos o externos se pudiera concluir que los indicadores de deterioro que determinaron el reconocimiento de las correcciones valorativas han dejado de existir o se han visto parcialmente mitigados.

El importe de la reversión de la pérdida de valor de una UGE se distribuye entre los activos de la misma, exceptuando el fondo de comercio, prorrataiendo en función de su valor contable y teniendo en cuenta el límite de la reversión al que se hace referencia en el párrafo anterior.

Las pérdidas por deterioro del valor del fondo de comercio no revierten en los ejercicios posteriores.

### **g) Deudores**

Las cuentas comerciales a cobrar se reconocen inicialmente por su valor razonable y posteriormente por su coste amortizado de acuerdo con el método del tipo de interés efectivo, menos la provisión por pérdidas por deterioro del valor.

Se establece una provisión para pérdidas por deterioro de cuentas comerciales a cobrar cuando se cumplan los requisitos establecidos en el apartado I) Instrumentos financieros. El importe de la provisión se reconoce en la cuenta de resultados.

### **h) Existencias**

Los bienes comprendidos en las existencias se encuentran valorados al menor valor entre el precio de adquisición o coste de producción y el valor neto de realización.

El coste de las existencias comprende todos los costes relacionados con la adquisición y transformación de las mismas, así como los costes de diseño, logísticos y transporte y aquellos directamente imputables y necesarios para darles su condición y ubicación actuales.

Los costes de transformación de las existencias comprenden los costes directamente relacionados con las unidades producidas y una parte calculada de forma sistemática de los costes indirectos, variables o fijos incurridos durante el proceso de su transformación.

El cálculo del precio de coste se basa en el método "primera entrada - primera salida" (FIFO) e incluye el coste de los

materiales consumidos, la mano de obra y los gastos de fabricación.

En cada cierre contable, el Grupo calcula la provisión correspondiente a las existencias que se estima serán vendidas por debajo de su precio de adquisición, esta provisión se realiza para cada campaña y para cada formato comercial.

A estos efectos se entiende por valor neto realizable:

- Materias primas y otros aprovisionamientos: su precio de reposición. No obstante lo anterior, el Grupo no realiza ajuste alguno en aquellos casos en los que se espere que los productos terminados a los que se incorporen las materias primas y otros aprovisionamientos fuesen a ser enajenados por un valor equivalente a su coste de producción o superior al mismo.
- Productos en curso: el precio estimado de venta de los productos terminados correspondientes menos los costes estimados para finalizar su producción.
- Mercancía para la venta: su precio estimado de venta en el curso normal de las operaciones. En este sentido la mercancía del Grupo se vende a través de las tiendas y del canal *online*. Adicionalmente, y de forma muy residual, la mercancía no vendida en tienda/*online* se realiza a través de terceros.

Los precios de venta de la mercancía varían a lo largo de su vida comercial, destacando especialmente la época de rebajas donde una parte de las distintas colecciones se vende con descuento.

Para la determinación del valor neto de realización influye la evolución de distintas variables comerciales vinculadas fundamentalmente al éxito de las colecciones, que determina la evolución de las ventas, la rotación del inventario, el volumen de unidades con descuento, así como su porcentaje.

La metodología del Grupo para la estimación del comportamiento de estas variables comerciales consiste en tomar como base la información histórica, el comportamiento real de la colección en curso hasta la fecha de realización de las citadas estimaciones y las previsiones de cierre de la campaña, es decir, se considera no solo la evolución de las distintas variables comerciales de las campañas similares de ejercicios anteriores sino también los datos reales y las previsiones de cómo se va a desarrollar la campaña en curso con objeto de evaluar y considerar los impactos asociados a las posibles desviaciones respecto al comportamiento histórico. Este análisis se hace por cadena para asegurar la máxima fiabilidad en las estimaciones.

El Grupo no tiene costes directos y específicos destacables vinculados a la venta de los artículos que son objeto de

provisión. No obstante, el Grupo tiene costes indirectos de venta como los gastos de personal o los gastos de arrendamiento de tienda, que siguiendo un tratamiento contable similar al de la NIC 36 (definición de "costs of disposal") y al de la NIIF 5 (definición de "costs to sell") el Grupo considera que son costes que no se deben de tener en cuenta en la determinación de la provisión por valor neto de realización.

## i) Efectivo y equivalentes

El efectivo y otros medios líquidos equivalentes incluyen el efectivo en caja y los depósitos bancarios a la vista en entidades de crédito. También se incluyen bajo este concepto otras inversiones a corto plazo de gran liquidez siempre que fuesen fácilmente convertibles en importes determinados de efectivo y que están sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor, al inicio de la inversión. A estos efectos se incluyen las inversiones con vencimientos de menos de tres meses desde la fecha de adquisición.

En el estado de flujos de efectivo, se incluyen como efectivo y otros medios líquidos equivalentes los descubiertos bancarios que son exigibles a la vista y que forman parte de la gestión de tesorería del Grupo. Los descubiertos bancarios se reconocen en el balance de situación consolidado como pasivos financieros por deudas con entidades de crédito.

## j) Beneficios a empleados

Los compromisos adquiridos con el personal del Grupo cuyo desembolso tenga lugar a largo plazo se estiman atendiendo a su devengo mediante la aplicación, en su caso, de hipótesis actariales. El Grupo tiene constituida una provisión destinada a cubrir el pasivo correspondiente a la estimación de la parte devengada a 31 de enero de 2021.

El gasto de personal devengado durante el ejercicio se determina en función de la mejor estimación del grado de cumplimiento de las variables que dan lugar al derecho de cobro y del periodo transcurrido desde la fecha de inicio de devengo de cada uno de los compromisos.

Los gastos de personal devengados por los beneficiarios de los planes a los que se hace referencia en la Nota 26 de la memoria de cuentas anuales consolidadas se registran con abono a cuentas de pasivo y patrimonio durante el periodo en el que tiene lugar el devengo de los mismos.

## k) Provisiones y pasivos contingentes

Las provisiones se reconocen en el balance de situación cuando:

- el Grupo tiene una obligación presente (ya sea legal o implícita) como resultado de un suceso pasado,
- es probable una salida de recursos que incorporan beneficios económicos para cancelar tal obligación, y
- puede hacerse una estimación fiable del importe de la obligación.

Las provisiones se cuantifican teniendo en consideración la mejor información disponible en la fecha de la formulación de las cuentas anuales y son reestimadas en cada cierre contable.

Las provisiones se revierten contra resultados cuando es menor la probabilidad de ocurrencia de que exista una salida de recursos para cancelar tal obligación que de lo contrario. La reversión se realiza contra el epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada en la que se registró el correspondiente gasto.

No existen riesgos de los que se deriven contingencias futuras significativas que afecten al Grupo que no hayan sido considerados en estas cuentas anuales.

Por su parte, los pasivos contingentes son obligaciones posibles surgidas como consecuencia de sucesos pasados, cuya materialización futura está condicionada a que ocurra, o no, uno o más eventos futuros independientes de la voluntad del Grupo. A diferencia de las provisiones, los pasivos contingentes no se reconocen en el balance consolidado, sino que se informa sobre los mismos en las notas de la memoria, en la medida en que no sean considerados como remotos.

El Grupo garantiza los pasivos de determinadas sociedades en Holanda, de conformidad con lo establecido en el artículo 403, párrafo 1, Libro 2, Parte 9 del Código Civil Holandés.

## I) Instrumentos financieros

### Activos financieros

Los activos financieros del Grupo se mantienen dentro de un modelo de negocio que tiene por objetivo cobrar los flujos de efectivo contractuales de los activos financieros, que son exclusivamente el principal e intereses. Por ello, todos los activos financieros del Grupo se valoran con posterioridad al registro inicial a su coste amortizado, con excepción de las fianzas y los instrumentos financieros derivados, que se valoran a su valor razonable.

**Activos financieros reconocidos a coste amortizado:** El coste amortizado se determina con el método del tipo de interés efectivo que es el tipo de descuento que iguala el valor de todos los flujos de caja futuros esperados de un activo financiero durante su vida remanente, excluyendo

las pérdidas por deterioro, al valor de dicho activo financiero en el momento de su reconocimiento inicial.

El coste amortizado de un activo financiero es la cantidad a la que se reconoce inicialmente dicho activo financiero, menos los importes repagados de principal, más intereses reconocidos por el método del tipo de interés efectivo, menos cualquier pérdida por deterioro de valor. El ingreso por intereses derivado de la aplicación del método del tipo de interés efectivo se reconoce como resultado financiero en la cuenta de pérdidas y ganancias. No obstante, dado que la mayor parte de los activos financieros del Grupo valorados a su coste amortizado, corresponden a cuentas a cobrar con clientes e inversiones financieras temporales, con vencimientos en el corto plazo, el impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2020 del método del tipo de interés efectivo no es relevante.

**Activos financieros medidos a valor razonable:** Los instrumentos financieros derivados, que se mantienen dentro de la política de cobertura de riesgo de tipo de cambio, se encuentran valorados a su valor razonable. Por su parte, las fianzas (que en su mayor parte corresponden a las garantías de cumplimiento de los contratos de arrendamiento de locales) se encuentran valoradas a su valor razonable, el cual no difiere significativamente del valor de la contraprestación entregada.

#### Deterioro de activos financieros

El Grupo reconoce una provisión de deterioro para los activos financieros reconocidos a su coste amortizado. Esta provisión es objeto de actualización en cada fecha de cierre para reflejar los cambios en el riesgo de crédito de cada instrumento financiero desde su reconocimiento inicial.

La política del Grupo es reconocer las pérdidas crediticias esperadas a 12 meses, siempre y cuando:

- El riesgo de crédito sea bajo en el momento del reconocimiento inicial del activo financiero.
- El riesgo de crédito no haya aumentado significativamente desde la fecha de reconocimiento.

En caso contrario, el Grupo reconocería la pérdida esperada durante la vida del activo financiero. En ese caso, los intereses se calculan sobre el valor bruto del activo financiero. Adicionalmente, si tras el incremento significativo del riesgo de crédito, se ponen de manifiesto evidencias objetivas de deterioro del activo financiero, los intereses se calculan considerando el valor del activo financiero, neto del deterioro reconocido. Por otra parte, se considera que un activo financiero está impagado cuando llegada su fecha de vencimiento no ha sido reembolsado.

Para la evaluación de las pérdidas crediticias esperadas a 12 meses de los instrumentos financieros distintos de

las cuentas a cobrar de origen comercial (véase Nota 25) se utiliza una metodología basada en la probabilidad de incumplimiento (probability of default, PD), la severidad (loss given default, LGD) y la exposición en el momento del incumplimiento (exposure at default, EAD), utilizando información de mercado. Esta metodología permite la evaluación de las pérdidas crediticias esperadas de la contraparte en el momento del reconocimiento inicial de los activos financieros y determinar si, en cada fecha de cierre, se ha producido un incremento significativo del riesgo en dichos activos financieros o si la contraparte ha incurrido en impago. Esta información es objeto de revisión periódica por parte de la Dirección del Grupo que determina cuando se ha producido un incremento significativo de las pérdidas crediticias esperadas de las contrapartes. El importe del deterioro por pérdida esperada no es significativo, ya que la práctica totalidad de los activos financieros mantienen en un nivel de riesgo bajo.

Por su parte, para las cuentas a cobrar de origen comercial (véase Nota 11), el Grupo tiene una metodología análoga a la anteriormente descrita (Nota 25), si bien en este caso la medición del riesgo de crédito de las contrapartes se basa en factores que afectan a la capacidad de los deudores de atender a las obligaciones de pago, tales como factores del entorno económico donde desarrollan sus operaciones o el historial de impagos de la contraparte con el Grupo.

Asimismo, se considera que un deudor comercial ha incurrido en impago cuando no haya hecho frente a sus obligaciones a su vencimiento, en cuyo caso se dota una provisión en función de la antigüedad para los saldos vencidos mantenidos con dicho deudor.

#### Baja de activos financieros

Los activos financieros se dan de baja del balance consolidado cuando expiran los derechos contractuales a percibir flujos de caja del activo o cuando se transfieren sustancialmente todos los riesgos y beneficios asociados a su propiedad a otra entidad.

## **m) Derivados y operaciones de cobertura**

Los instrumentos financieros adquiridos por el grupo para la cobertura de las transacciones previstas en moneda extranjera se reconocen inicialmente por su valor razonable.

Las coberturas del riesgo de tipo de cambio relacionadas con transacciones previstas se consideran como coberturas del flujo de efectivo, por lo que se registran como ingresos y gastos reconocidos en patrimonio neto las pérdidas o ganancias procedentes de la valoración a valor razonable del instrumento de cobertura que correspondan a la parte que se haya identificado como

cobertura eficaz. La parte de la cobertura que se considere ineficaz se reconoce con cargo o abono a cuentas de gastos o ingresos financieros.

Los importes registrados en patrimonio neto se traspasan a resultados en el momento en el que tiene lugar la transacción prevista con cargo o abono al epígrafe de la cuenta de pérdidas y ganancias en las que tuvo lugar el reconocimiento de la misma. Asimismo, las pérdidas o ganancias reconocidas en patrimonio neto se reclasifican a cuentas de ingresos o gastos financieros cuando no se espera que se produzca la transacción prevista. El valor razonable de las coberturas se muestra, atendiendo a su signo, en el epígrafe de otros activos financieros y otros pasivos financieros del balance adjunto.

Para que estos instrumentos financieros puedan calificarse de cobertura contable, son designados inicialmente como tales documentándose la relación de cobertura. Asimismo el Grupo verifica inicialmente y de forma periódica a lo largo de su vida a través de los denominados "Test de eficacia" que la relación de cobertura es eficaz, es decir, que es esperable prospectivamente que los cambios en el valor razonable o en los flujos de efectivo de la partida cubierta (atribuibles al riesgo cubierto) se compensen casi completamente por los del instrumento de cobertura. Adicionalmente, la parte del instrumento de cobertura que se determina como ineficaz se reconoce de inmediato en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El valor razonable de los instrumentos de cobertura ha sido calculado mediante la aplicación de técnicas de valoración basadas en el tipo de cambio de contado y las curvas de tipos de interés, según la jerarquía de valor razonable que se muestra a continuación:

### Nivel 1

El valor razonable se calcula en base a precios cotizados (sin ajustar) en mercados activos para activos o pasivos idénticos a los que la entidad puede acceder en la fecha de la medición.

### Nivel 2

El valor razonable se calcula en base a precios distintos a los considerados en el Nivel 1 que son observables en el mercado para los activos o pasivos, directa o indirectamente.

### Nivel 3

Datos de entrada no observables para el activo o pasivo.

La metodología de valoración, basada en la jerarquía anterior, es la siguiente:

## Instrumentos de Nivel 2

El Grupo asigna los activos y pasivos relacionados con sus posiciones de derivados extrabursátiles (OTC) a este nivel jerárquico y los valoran utilizando datos de mercado observables.

El Grupo no tiene ningún instrumento financiero incluido en los niveles 1 y 3.

Según lo anterior, el cálculo del valor razonable de los instrumentos de cobertura contratados por el Grupo, es el siguiente:

### Forwards de tipo de cambio

Determinación del Valor Razonable:

Los *forward* de tipo de cambio se valoran básicamente comparando el strike del contrato (precio comprometido) con el tipo de cambio forward cotizado en mercado para el vencimiento del contrato. Una vez obtenida la liquidación futura estimada del contrato en base a la comparación anterior (en Euros), dicha liquidación se descuenta con la curva de tipos de interés cupón cero libre de riesgo (o curva interbancaria). Esta valoración "libre de riesgo" se ajusta entonces para incorporar el riesgo de tipo de crédito de ambas partes, tanto el correspondiente a la contraparte (CVA, "Credit Value Adjustment" o riesgo de quiebra de la contraparte) como el riesgo propio (DVA, "Debit Value Adjustment" o riesgo de quiebra propio).

El CVA y DVA se obtienen multiplicando la exposición estimada por la probabilidad de quiebra y por la severidad (que mide la pérdida en el evento del impago). La probabilidad de quiebra o default y el valor asumido de recuperación en el evento de impago se obtiene de CDSs cotizados o de otros datos observables de mercado en la medida de lo posible. El CVA y DVA se calculan de forma neta por contraparte sobre la que la Entidad mantiene un acuerdo de neteo de compensación (ISDA) de las posiciones de derivados en caso de quiebra.

### Cross-Currency Swap

Determinación del valor razonable:

- Los *cross currency swaps* se valoran básicamente descontando los flujos futuros de cada una de las partes del derivado con la curva "libre de riesgo" correspondiente (y en la moneda aplicable), para, posteriormente, pasar a euros el valor actual de la parte que no esté denominada en euros (utilizando el tipo de cambio spot) y calcular el valor "libre de riesgo" como la diferencia entre el valor actual de la parte a cobrar y el valor actual de la parte a pagar. Las curvas de descuento se ajustan por el "basis swap" correspondiente al par de divisas.

- La parte "libre de riesgo", se ajusta entonces para incorporar el ajuste por riesgo de crédito: tanto el CVA (*Credit Value Adjustment* – riesgo de quiebra de la contraparte) como el DVA (*Debit Value Adjustment* – riesgo de quiebra propio).

- El CVA y DVA se obtienen multiplicando la exposición estimada por la probabilidad de quiebra y por la severidad (que mide la pérdida en el evento del impago). La probabilidad de quiebra o default y el valor asumido de recuperación en el evento de impago se obtiene de CDSs cotizados o de otros datos observables de mercado en la medida de lo posible.

- El CVA y DVA se calculan de forma neta por contraparte sobre la que la Entidad mantiene un acuerdo de neteo de compensación (ISDA) de las posiciones de derivados en caso de quiebra.

### **Opciones Compradas**

Determinación del Valor Razonable:

La determinación del Valor Razonable de las opciones ("Plain Vanilla") se basa en una versión modificada de la fórmula de Black-Scholes (Garman-Kohlhagen). El valor razonable es una función del precio del subyacente, el precio de ejercicio, el plazo hasta el vencimiento y de la volatilidad del subyacente. El ajuste de crédito se lleva a cabo mediante el descuento directo con curvas ajustadas por el diferencial de crédito ("spread method").

### **n) Reconocimiento de ingresos**

Los ingresos por ventas de mercancía a clientes finales realizadas en tienda física o en *online* se reconocen en el momento en que el cliente realiza la compra. Los ingresos se reconocen por el valor de la contraprestación percibida. Las devoluciones de ventas, reales y previstas se consideran como parte del precio total de cada transacción de venta. El importe de la provisión por devoluciones previstas al cierre del ejercicio 2020 no es relevante en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada adjunta.

Las ventas de mercancía a franquicias se reconocen cuando se traspasa el control de la mercancía a las mismas. Por otra parte, los ingresos por royalties percibidos de los franquiciados se reconocen a medida que el franquiciado hace uso de los derechos obtenidos a través del contrato de franquicia.

Los ingresos por alquileres se reconocen linealmente en función de la duración de los contratos.

En el balance consolidado adjunto no se han registrado activos por contrato.

No hay contratos con componentes de financiación que sean significativos.

### **o) Arrendamientos**

El Grupo tiene un elevado número de contratos de arrendamiento que gestiona de una forma muy activa (más de 7.000 contratos).

Los arrendamientos reconocidos en los que el Grupo actúa como arrendatario, corresponden, principalmente a los locales donde se ubican las tiendas. Asimismo se ha determinado que determinados contratos de servicios logísticos son arrendamientos sobre la base de las condiciones de los citados contratos que otorgan al Grupo el acceso exclusivo a las instalaciones logísticas donde se prestan dichos servicios.

Los contratos son muy heterogéneos entre sí, y las cláusulas pactadas dependen en gran medida del mercado, de la cadena, del arrendador, de la localización concreta, de si son locales de centro comercial o de calle, etc.; dependen, en definitiva, de cada ubicación y arrendador, si bien la política del Grupo consiste en buscar siempre la máxima flexibilidad (por ejemplo con la ausencia de periodos de obligado cumplimiento y penalizaciones, opciones de extensión lo más extensas posibles, pagos variables que dependan del desempeño del activo arrendado, etc.).

A la fecha de inicio de cada contrato, el Grupo valora si un contrato es o contiene un arrendamiento. Para aquellos contratos que se califiquen como tal, el Grupo reconoce un pasivo por el valor actual de los pagos de arrendamiento conocidos al inicio del arrendamiento que se realizarán durante el plazo de arrendamiento y un activo por el derecho de uso del activo subyacente durante el plazo del mismo. Los activos por derecho de uso se valoran al coste (que incluye los costes directos iniciales incurridos, cualquier pago por arrendamiento hecho antes o en el momento de inicio del contrato menos los incentivos recibidos) menos la amortización acumulada y las pérdidas por deterioro, y se ajustan para tener en cuenta cualquier nueva valoración de los pasivos por arrendamiento. La amortización de los derechos de uso es lineal en el plazo de arrendamiento.

Los incentivos por arrendamientos recogen importes recibidos de los arrendadores promotores de centros comerciales o propietarios de locales comerciales como contraprestación para entrar en un contrato de arrendamiento. Corresponden fundamentalmente a importes para acondicionar los locales arrendados para su puesta en funcionamiento (aportaciones a obra).

En el caso de contratos de arrendamiento con rentas fijas o rentas mínimas garantizadas, las aportaciones de obra minoran el activo por derecho de uso, mientras que en el caso de contratos de arrendamiento con rentas variables (*para los cuales no se reconoce un derecho de uso previamente*), las

aportaciones de obra se registran como pasivo no corriente en la cuenta "Otros pasivos a largo plazo – Incentivos a arrendamientos" y como pasivo corriente en el epígrafe de "Acreedores", la parte que se espera imputar a resultados en el ejercicio siguiente. Estas aportaciones de obra vinculadas a contratos de renta variable, se abonan en resultados como menor gasto de arrendamiento, en el epígrafe "Gastos de explotación" en el plazo de arrendamiento.

El derecho de uso del activo se presenta en la línea "Derechos de uso" del Balance de situación consolidado.

El pasivo por arrendamiento se valora inicialmente al valor presente de los pagos conocidos por arrendamiento, salvo los realizados antes o en la fecha de inicio del contrato. El valor presente del pasivo por arrendamiento se determina utilizando un tipo de interés incremental por país, plazo y divisa, atendiendo al tipo de activos arrendados.

Los pagos por arrendamiento incluidos en el pasivo comprenden:

- Pagos fijos (incluyendo los pagos fijos en esencia), menos cualquier incentivo de arrendamiento por cobrar;
- Pagos por arrendamiento variables, que dependen de un índice o una tasa;
- Importes que espera pagar el arrendatario como garantías de valor residual;
- El precio de ejercicio de una opción de compra si el arrendatario está razonablemente seguro de ejercer esa opción;
- Pagos por penalizaciones derivadas de la terminación del arrendamiento, si el plazo del arrendamiento refleja que el arrendatario ejercerá una opción para terminar el arrendamiento.

Los pagos por arrendamiento variables, que no dependen de un índice o una tasa, no se incluyen en la valoración del pasivo por arrendamiento ni del derecho de uso del activo, y se registran como un gasto operativo a medida en que se devengan.

Las cuotas contingentes, los gastos comunes y los otros gastos relacionados con el arrendamiento no forman parte de la determinación del pasivo por arrendamiento y del derecho de uso, y se mantienen los mismos criterios de registro contable que bajo la anterior norma de arrendamientos, NIC 17. Las cuotas fijas por alquiler son reemplazadas por la amortización del derecho de uso y los intereses reconocidos sobre el pasivo por arrendamiento.

El pasivo por arrendamiento se presenta en dos líneas separadas del Balance de situación consolidado, "Pasivo por arrendamiento a largo plazo" por el pasivo que se compensará en un periodo superior a 12 meses y "Pasivo

por arrendamiento a corto plazo" por la parte que se compensará en los próximos 12 meses.

Después de la fecha de comienzo, el pasivo por arrendamiento se valora incrementando el importe en libros para reflejar el interés sobre el pasivo por arrendamiento y reduciendo el importe en libros para reflejar los pagos por arrendamiento realizados.

El Grupo mide nuevamente el pasivo por arrendamiento (y hace el correspondiente ajuste en el derecho de uso) cuando:

- Se produce un cambio en el plazo del arrendamiento o un cambio significativo en los hechos y circunstancias que resulta en un cambio en la evaluación del ejercicio de una opción de prórroga, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento se valora descontando los pagos revisados con la tasa de descuento revisada.
- Se produce un cambio en los pagos por arrendamiento futuros procedente de un cambio en un índice o un cambio en los importes por pagar esperados relacionados con una garantía de valor residual, en cuyo caso el pasivo por arrendamiento se valora descontando los pagos modificados con la tasa de descuento previa a la modificación.
- Se modifica un contrato de arrendamiento y dicha modificación no se contabiliza como un arrendamiento separado, en este caso se medirá nuevamente el pasivo por arrendamiento descontando los pagos por arrendamiento revisados aplicando una tasa de descuento revisada.

El Grupo aplica la exención relativa a los arrendamientos cuyo activo subyacente se considera de bajo valor, para estos contratos el Grupo reconoce los pagos por arrendamiento como un gasto operativo de forma lineal en la duración del contrato.

El Grupo aplica NIC 36 para determinar si el derecho de uso del activo se ha deteriorado, siguiendo los procedimientos descritos en el apartado f) "Deterioro del valor de los activos no corrientes de la presente nota de principios contables. En particular, se considera que el derecho de uso que surge en un contrato de arrendamiento como mayor valor de la unidad generadora de efectivo a la que está asociada y el pasivo por arrendamiento asociado como menor valor de la unidad generadora de efectivo.

La aplicación de la NIIF 16 requiere juicios significativos sobre ciertas estimaciones clave, tales como la determinación del plazo de arrendamiento y la tasa de descuento.

En relación con los plazos pactados en los contratos de arrendamiento existe también una gran diversidad, si bien la política del Grupo consiste en buscar siempre la máxima flexibilidad con períodos de obligado cumplimiento cortos o

incluso inexistentes y opciones de ampliación unilaterales por parte del Grupo lo más extensas posible.

Los plazos de obligado cumplimiento acordados en los contratos de arrendamiento son de media inferiores a 3 años. A partir de estos períodos no cancelables el Grupo puede rescindir el contrato con un mero preaviso, generalmente de entre 6 meses y un año.

Para la determinación del plazo de arrendamiento se evalúa si el arrendatario tiene la certeza razonable de que ejercerá la opción de prorrogar un arrendamiento, o de que no ejercerá la opción de rescindir el mismo. El Grupo determina el plazo de arrendamiento como el período no revocable del arrendamiento más aquellas opciones de prórroga sobre las que exista una certeza razonable de ejecución, para lo que se consideran los siguientes aspectos:

- Los costes relacionados con la finalización del contrato. Generalmente no existen penalizaciones por terminación de los contratos, más allá del pago de rentas fijas correspondientes a los períodos no cancelables, y tampoco existen garantías de valor residual.
- La importancia del activo arrendado para las operaciones del Grupo. Los activos arrendados (individualmente) no son críticos para las operaciones del Grupo, si bien hay ciertas localizaciones clave, que contribuyen a la imagen del Grupo (tiendas bandera) o en las que se han realizado inversiones muy significativas, en las que el grado de certeza sobre la ejecución de opciones de ampliación o no ejecución de las opciones de cancelación es mayor.
- Las condiciones que es necesario cumplir para que se puedan ejercer o no las opciones. Generalmente las condiciones que se deben cumplir son de carácter administrativo, tales como el plazo con el que es necesario notificar la intención de ejercer la opción, etc.
- La experiencia histórica y los planes de negocio aprobados por la dirección del Grupo, que generalmente abarcan un período de 3 años. Estos planes de negocio contemplan las líneas estratégicas del Grupo para adelantarse y adaptarse al proceso de transformación en el que se encuentra inmerso el sector como consecuencia del desarrollo de la venta *online*. El Grupo revisa periódicamente estos planes de negocio e incorpora, entra otras, las iniciativas relativas a las tiendas que prevé absorber o reformar.

Tal y como se menciona anteriormente, el Grupo cuenta con una gran heterogeneidad de contratos de arrendamiento y ha realizado un análisis contrato a contrato para determinar el plazo de arrendamiento de cada uno. Como resultado de este análisis el plazo de arrendamiento se sitúa en un rango muy amplio de entre 2 y 19 años. Las tiendas con cierres previstos no están incluidas en la horquilla anterior y el plazo se adapta hasta la fecha estimada de dicho cierre.

El valor presente del pasivo por arrendamiento se determina utilizando el tipo de interés implícito en el arrendamiento, y si éste no puede determinarse fácilmente, el arrendatario utilizará su tipo de interés incremental del endeudamiento. Dada la dificultad de determinar el tipo de interés implícito de cada arrendamiento, el Grupo utiliza su tipo de interés incremental por país, plazo y divisa, atendiendo al tipo de activos arrendados. La tasa media ponderada en función del pasivo por arrendamiento de cada contrato por zona geográfica es la siguiente:

	2020	2019
España	0,63%	0,45%
Resto Europa	0,94%	1,00%
América	3,53%	4,16%
Asia y Resto Mundo	2,86%	3,10%

Tal y como se menciona anteriormente, el Grupo realiza una gestión muy activa de sus acuerdos de arrendamiento, lo que conlleva un elevado volumen de altas, bajas y modificaciones contractuales. Estas modificaciones añaden un factor de variabilidad adicional a los resultados del Grupo.

No existen compromisos relevantes por parte del Grupo como arrendatario respecto a arrendamientos no comenzados ni garantías de valor residual. No existen compromisos de arrendamiento de carácter relevante para los que el Grupo no tenga todavía a su disposición de uso el activo subyacente. Con carácter general los contratos de arrendamiento no contienen restricciones ni pactos con los arrendadores distintos a los que generalmente regulan este tipo de contratos.

El Grupo ha aplicado a todas las mejoras de renta obtenidas durante el ejercicio como consecuencia de las renegociaciones asociadas al covid-19 el expediente práctico introducido por la modificación de NIIF 16 - Arrendamientos Tratamiento de las mejoras de rentas. El importe reconocido en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada del ejercicio 2020 por este hecho ha sido de 317 millones de euros.

## p) Ingresos y gastos financieros

Los ingresos y gastos por intereses se reconocen en base al período devengado y a la tasa de interés efectiva sobre el saldo pendiente. Los ingresos por dividendos se reconocen cuando se establece el derecho de cobro de los mismos.

## q) Impuesto sobre beneficios

El gasto por impuesto sobre beneficios comprende tanto el impuesto corriente como el impuesto diferido. Los impuestos, tanto si son del ejercicio corriente como si son diferidos, son reconocidos como gasto o ingreso, e

incluidos en la determinación de la ganancia o pérdida neta del ejercicio, excepto si han surgido de una transacción que se ha reconocido, en el mismo o diferentes ejercicios, cargando o abonando directamente al patrimonio neto o de una combinación de negocios.

El impuesto corriente es el que se estima pagar o recuperar en el ejercicio, utilizando los tipos impositivos vigentes en la fecha del balance de situación consolidado, correspondiente al ejercicio presente y a cualquier ajuste de impuesto a pagar o a recuperar relativo a ejercicios anteriores.

El impuesto diferido se calcula utilizando el método de la deuda que identifica las diferencias temporarias que surgen entre los saldos reconocidos a efectos de información financiera y los usados a efectos fiscales. Los impuestos diferidos pasivos son los importes a pagar en el futuro en concepto de impuesto sobre sociedades relacionadas con las diferencias temporarias imponibles, mientras que los impuestos diferidos activos son los importes a recuperar en concepto de impuesto sobre sociedades, debido a la existencia de diferencias temporarias deducibles, bases imponibles negativas compensables o deducciones pendientes de aplicación.

El Grupo sigue el criterio de reconocer los activos o pasivos relacionados con las diferencias temporarias, excepto en aquellos casos en los que éstas se encuentren relacionadas con el reconocimiento inicial de un activo o pasivo de una transacción que no es una combinación de negocios y que en el momento en que fue realizada, no afectó ni al resultado contable bruto ni a la ganancia (pérdida) fiscal o, en el caso de impuestos diferidos, cuando las diferencias temporarias se encuentran relacionadas con el reconocimiento inicial de un fondo de comercio. Asimismo, se reconocen impuestos diferidos sobre las diferencias temporarias que surgen en inversiones en sociedades dependientes, excepto en aquellos casos en que la dominante pueda controlar su reversión y sea probable que éstas no vayan a revertir en un futuro previsible.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se valoran según los tipos que van a ser de aplicación en los ejercicios en los que se esperan realizar los activos o pagar los pasivos a partir de la normativa aplicable vigente a la fecha del balance de situación consolidado y una vez consideradas las consecuencias fiscales que se derivan de la forma en que el Grupo espera recuperar los activos o liquidar los pasivos.

Se reconoce un activo por impuestos diferidos sólo en la medida en que sea probable la disponibilidad de ganancias fiscales futuras contra las cuales cargar esas pérdidas o créditos fiscales no utilizados. Los activos por impuestos diferidos reconocidos contablemente, así como los no reconocidos, se someten en cada fecha de balance de situación consolidado a revisión.

Los activos y pasivos por impuesto sobre las ganancias corrientes sólo se compensan si existe un derecho legal

frente a las autoridades fiscales y el Grupo tiene la intención de liquidar las deudas que resulten por su importe neto o bien realizar los activos y liquidar las deudas de forma simultánea.

Los activos y pasivos por impuestos diferidos se reconocen en el balance de situación consolidado como activos y pasivos no corrientes, con independencia de su fecha esperada de realización o liquidación.

## r) Activos y pasivos corrientes y no corrientes

El Grupo presenta el balance de situación consolidado clasificando activos y pasivos entre corrientes y no corrientes. Los activos y pasivos se clasifican como corrientes cuando se espera que su realización tenga lugar dentro del periodo de los doce meses posteriores a la fecha de cierre, clasificándose como no corrientes en caso contrario.

No se compensan activos con pasivos salvo que la compensación sea requerida o esté permitida por alguna Norma o interpretación.

## s) Acciones propias

La adquisición por el Grupo de acciones propias se presenta por el coste de adquisición de forma separada como una minoración del patrimonio neto del balance de situación consolidado, no reconociéndose resultado alguno como consecuencia de las transacciones realizadas con las mismas.

Los costes incurridos en las transacciones con instrumentos de patrimonio propio, se registran como una minoración del patrimonio neto, una vez considerado cualquier efecto fiscal.

## t) Subvenciones

Las subvenciones cuando están relacionadas con los gastos del ejercicio (como por ejemplo la asunción parcial o total de los salarios o seguros sociales durante los meses de confinamiento) se contabilizan como menor gasto del ejercicio en la partida que dio lugar a su reconocimiento.

## 3. Ventas

La cifra de ventas de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada incluye cantidades recibidas por la venta de mercancías, ingresos por alquileres, ingresos por royalties y otros servicios prestados en el curso de las actividades ordinarias del Grupo, netas de IVA y otros impuestos relacionados con las ventas.

El detalle de este epígrafe en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	2020	2019
Ventas netas en tiendas propias y online	18.816	25.933
Ventas netas a franquicias	1.397	2.088
Otras ventas y servicios prestados	189	264
<b>TOTAL</b>	<b>20.402</b>	<b>28.286</b>

La Dirección del Grupo considera que no existen categorías diferenciadas de ingresos respecto a la forma en que la naturaleza, importe, calendario e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo se ven afectados por factores económicos. Esta consideración es consistente con el desglose de ingresos por segmentos operativos (Nota 10).

En 2020 la venta *online* creció un 70% hasta 6.612 millones de €, un 32% de las ventas.

## 4. Coste de la mercancía

El detalle de este epígrafe en los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	2020	2019
Aprovisionamientos	9.066	12.033
Variación de existencias	204	202
Variación de provisiones	(257)	245
<b>TOTAL</b>	<b>9.013</b>	<b>12.479</b>

Los aprovisionamientos incluyen esencialmente los importes correspondientes a la compra o fabricación por terceros de productos destinados a la venta o a su transformación, así como otros gastos directos relacionados con la adquisición de mercancías (Nota 2.2.h).

## 5. Gastos de explotación

El detalle de "Gastos de explotación" y su evolución es el siguiente:

	2020	2019
Gastos de personal	3.376	4.430
Arrendamientos operativos (Nota 15)	181	695
Otros gastos operativos	3.250	3.051
<b>TOTAL</b>	<b>6.807</b>	<b>8.176</b>

El detalle de Gastos de personal se muestra a continuación:

	2020	2019
Sueldos, salarios y asimilados	2.765	3.679
Cotizaciones sociales	611	751
<b>TOTAL</b>	<b>3.376</b>	<b>4.430</b>

El detalle de la plantilla por categorías del Grupo y sus sociedades de control conjunto a 31 de enero de 2021 es el siguiente:

CATEGORÍAS:	SEXO		
	M	H	TOTAL
Fabricación y Logística	4.207	5.405	9.612
Servicios Centrales	6.637	4.207	10.844
Tiendas	98.479	25.181	123.660
<b>TOTAL</b>	<b>109.323</b>	<b>34.793</b>	<b>144.116</b>

El detalle de la plantilla por categorías del Grupo y sus sociedades de control conjunto a 31 de enero de 2020 es el siguiente:

CATEGORÍAS:	SEXO		
	M	H	TOTAL
Fabricación y Logística	4.783	5.894	10.678
Servicios Centrales	7.034	4.423	11.457
Tiendas	121.648	32.828	154.476
<b>TOTAL</b>	<b>133.465</b>	<b>43.146</b>	<b>176.611</b>

El detalle de Otros gastos operativos se muestra a continuación:

OTROS GASTOS OPERATIVOS	2020	2019
Gastos indirectos de venta	1.918	1.553
Gastos administrativos	504	632
Mantenimiento, reparaciones y suministros	577	498
Otros	250	368
<b>TOTAL</b>	<b>3.250</b>	<b>3.051</b>

En el epígrafe "Gastos indirectos de venta" se incluyen, principalmente, los gastos relacionados con las operaciones en tienda y *online*, comisiones por el cobro con tarjetas de crédito, débito y logísticas. "Gastos administrativos" recoge servicios profesionales de cualquier naturaleza, "Mantenimiento, reparaciones y suministros", incluye gastos de mantenimiento y suministros y el epígrafe "Otros" recoge, principalmente, gastos de viajes, comunicaciones y otros gastos operativos.

## 6. Otras pérdidas y ganancias netas

En este epígrafe se reconocen los gastos de personal extraordinarios incurridos en el ejercicio y las variaciones en los precios de las deudas reconocidas por la existencia de opciones de compra y de venta cruzadas entre el Grupo y los titulares de una parte de las acciones de determinadas sociedades dependientes, al considerar estas opciones cruzadas como una adquisición diferida de las acciones que constituyen el subyacente. El importe estimado del precio de ejercicio de las opciones se contabiliza como un pasivo con cambios registrados en la cuenta de resultados.

A continuación, se describen las principales opciones de compraventa cruzadas sobre dichas participaciones:

a) Sociedad dependiente domiciliada en México

El Grupo era titular de una opción de compra sobre la participación del 5% del capital social de Zara México, S.A. de C.V., perteneciente al accionista minoritario. Con fecha 21 de enero de 2021 se ejercitó la opción, pasando a ser titular del 100% de dicho capital social, siendo el precio de ejercicio 5 millones de euros.

b) Sociedad dependiente domiciliada en Corea del Sur

El Grupo es titular de una opción de compra sobre el 20% del capital social de Zara Retail Korea, Ltd. Esta participación social pertenece a Lotte Shopping Co., Ltd., entidad que a su vez posee una opción de venta a Industria de Diseño Textil, S.A. de la totalidad de dicha participación. El precio de ejercicio se fija en función de la participación del socio en los fondos propios de la sociedad participada en el momento de la adquisición.

c) Sociedad dependiente domiciliada en Sudáfrica

El Grupo es titular de una opción de compra sobre el 10% del capital social de ITX Fashion Retail South Africa (Proprietary), LTD. Esta participación social pertenece a Peter Vundla Retail (Proprietary), LTD, entidad que a su vez posee una opción de venta a Industria de Diseño Textil, S.A. de la totalidad de dicha participación. El precio de ejercicio se fija en función de la participación del socio en los fondos propios de la sociedad participada en el momento de la adquisición.

## 7. Amortizaciones y depreciaciones

El detalle de "Amortizaciones y depreciaciones" es el siguiente:

	2020	2019
Dotación amortización (Nota 13, 14 y 15)	2.742	2.824
Variación provisión (Nota 13, 14 y 15)	158	8
Resultados procedentes del inmovilizado	145	5
Otros	-	(11)
<b>TOTAL</b>	<b>3.045</b>	<b>2.826</b>

## 8. Resultados financieros

El desglose del epígrafe "Resultados financieros" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada de los ejercicios 2020 y 2019 es el siguiente:

	2020	2019
Ingresos financieros	6	31
Diferencias positivas de cambio	36	16
Diferencias positivas de cambio arrendamientos	-	1
<b>TOTAL INGRESOS</b>	<b>42</b>	<b>48</b>
Gastos financieros	(8)	(14)
Gastos financieros arrendamiento (Nota 15)	(120)	(142)
Diferencias negativas de cambio	(43)	(39)
Diferencias negativas de cambio arrendamientos	(11)	(5)
<b>TOTAL GASTOS</b>	<b>(182)</b>	<b>(200)</b>
<b>TOTAL</b>	<b>(139)</b>	<b>(152)</b>

Los ingresos y gastos financieros se generan principalmente (excluyendo la partida de arrendamientos) por el devengo de intereses en los activos y pasivos financieros del Grupo durante el ejercicio (Nota 20). Las diferencias de cambio netas provienen principalmente de las diferencias producidas en las divisas con las que opera el Grupo (Nota 25) entre el momento en que se registran las transacciones de ingresos, gastos, adquisición o enajenación de activos y el momento en que los activos o pasivos correspondientes se liquidan o valoran según los principios contables aplicables.

## 9. Beneficios por acción

El beneficio básico por acción ha sido calculado dividiendo el resultado neto del ejercicio atribuible a la sociedad dominante por el número medio ponderado de acciones en circulación durante dicho ejercicio, que no incluyen el número medio de acciones de la Sociedad Dominante en poder del Grupo (Nota 23), las cuales han sido 3.114.856.963 en el ejercicio 2020 y 3.114.384.195 en el ejercicio 2019.

El beneficio diluido por acción se calcula ajustando el beneficio del ejercicio atribuible a los tenedores de instrumentos de

patrimonio de la Sociedad y el promedio ponderado de las acciones ordinarias en circulación por los efectos dilutivos inherentes a las potenciales acciones ordinarias.

Al 31 de enero de 2021 teniendo en consideración las acciones en autocartera que están afectas a los planes de incentivos a largo plazo (Nota 23), el cálculo del beneficio por acción diluido daría como resultado un importe de 0,355 euros por acción (1,168 al 31 de enero de 2019).

## 10. Información por segmentos

La actividad principal de Grupo Inditex consiste en la distribución al por menor de ropa, calzado, accesorios y productos textiles para el hogar, a través de tiendas y venta *online* de diferentes formatos comerciales adaptados a distintos públicos objetivos.

El origen y la naturaleza predominante de los riesgos y rendimientos de las unidades de negocio de Grupo Inditex se ven influidos principalmente por su pertenencia a un formato comercial. Por otra parte, la organización interna de Grupo Inditex, el proceso de toma de decisiones de negocio y el sistema de información al Consejo de Administración y a la Dirección del Grupo se organiza por formatos comerciales y por áreas geográficas.

Los indicadores clave de negocio, entendiendo como tales aquellos que forman parte de la información por segmentos reportada periódicamente al Consejo de Administración y a la Dirección del Grupo, y que intervienen en el proceso de toma de decisiones, son la cifra de ventas y el resultado antes de impuestos por segmento.

La cifra de pasivos, resultados financieros e impuesto por segmentos no son objeto de desglose, por no formar parte de los indicadores clave definidos en el punto anterior, ni formar parte de la información por segmentos reportada periódicamente al Consejo de Administración y a la Dirección del Grupo.

La Dirección del Grupo considera que no existen categorías diferenciadas de ingresos respecto a la forma en que la naturaleza, importe, calendario e incertidumbre de los ingresos de actividades ordinarias y flujos de efectivo se ven afectados por factores económicos.

Los cuadros siguientes muestran la información por segmentos correspondiente a Grupo Inditex.

### EJERCICIO 2020

	ZARA / ZARA HOME	BERSHKA	RESTO	INTERSEGMENTOS	TOTALES
Ventas a terceros	14.234	1.773	4.503	(107)	20.402
Resultado antes de impuestos	965	112	316	7	1.401

### EJERCICIO 2020

	ZARA / ZARA HOME	BERSHKA	RESTO	INTERSEGMENTOS	TOTALES
Gasto por depreciaciones	2.029	265	753	(2)	3.045
Activos totales del segmento	21.370	1.266	3.782		26.418
ROCE	9%	11%	11%		10%
Número de tiendas	2.653	1.005	3.171		6.829

### EJERCICIO 2019

	ZARA / ZARA HOME	BERSHKA	RESTO	INTERSEGMENTOS	TOTALES
Ventas a terceros	19.685	2.385	6.340	(124)	28.286
Resultado antes de impuestos	3.370	349	962	-	4.681
Gasto por depreciaciones	1.873	258	688	7	2.826
Activos totales del segmento	22.707	1.440	4.244		28.391
ROCE	30%	39%	36%		32%
Número de tiendas	2.866	1.107	3.496		7.469

A efectos de presentación, se han agrupado en un único segmento las cadenas comerciales Zara y Zara Home, debido a las sinergias existentes entre ambos conceptos. El objetivo es maximizar el impacto operacional y de gestión de la marca combinando la plataforma de venta *online* y en tienda.

Asimismo, las cadenas comerciales distintas de Zara, Zara Home y Bershka se han agrupado en un único segmento, por ser similar la naturaleza de los productos comercializados así como su modelo de gestión y seguimiento.

A efectos de conciliación con los estados financieros consolidados, las ventas a terceros se corresponden con la partida de "Ventas" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada y el gasto por depreciaciones con la partida "Amortizaciones y depreciaciones" de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada.

El resultado antes de impuestos del segmento se corresponde con la partida "Resultado antes de Impuestos", de la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada. Aquellos ingresos y gastos que por su naturaleza podrían considerarse corporativos o del conjunto de los segmentos han sido asignados a cada uno de ellos, de acuerdo con criterios de distribución que la Dirección del Grupo considera razonables. Las transacciones entre los distintos segmentos se realizan en condiciones de mercado.

El importe de Activos totales por segmentos se refiere al Total Activo del balance de situación consolidado.

El ROCE y el ROE se calculan según lo descrito en la nota inicial de esta memoria.

Zara fue la primera cadena creada por el Grupo Inditex y su posicionamiento está basado en ofrecer moda, con una amplia gama de productos. Zara Home comercializa productos de moda para el hogar.

Bershka se dirige a un segmento de consumidores muy joven y su objetivo es ofrecer última moda a precios asequibles.

### **Información por áreas geográficas**

En la presentación de la información por segmentos geográficos, el ingreso ordinario está basado en la localización geográfica de los clientes y los activos no corrientes del segmento están basados en la localización geográfica de los activos. Asimismo, dentro de activos no corrientes del segmento no se han incluido los activos por impuestos diferidos ni Otros activos no corrientes.

	<b>VENTAS</b>		<b>ACTIVOS NO CORRIENTES</b>	
	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>31/01/2021</b>	<b>31/01/2020</b>
España	3.229	4.766	4.449	4.613
Resto Europa	10.430	13.682	6.068	6.474
América	2.763	4.434	2.032	2.538
Asia y resto del Mundo	3.980	5.403	1.255	1.661
<b>TOTAL</b>	<b>20.402</b>	<b>28.286</b>	<b>13.805</b>	<b>15.285</b>

## **11. Deudores**

La composición de este epígrafe a 31 de enero de 2021 y 2020 es la siguiente:

	<b>31/01/2021</b>	<b>31/01/2020</b>
Deudores comerciales	255	226
Deudores por ventas a franquicias	177	272
Administraciones públicas	199	179
Otros deudores corrientes	85	103
<b>TOTAL</b>	<b>715</b>	<b>780</b>

Los deudores comerciales corresponden, principalmente, a los saldos por cobros con tarjetas de crédito o débito pendientes de abonar.

Una parte de la actividad del Grupo se desarrolla a través de tiendas en régimen de franquicias (Nota 1). Las operaciones de venta a los titulares de dichas franquicias se realizan de acuerdo con unos plazos acordados de cobro, que están parcialmente garantizados según se explica en la Nota 25.

Los saldos con Administraciones públicas corresponden a importes relacionados con el IVA y otros impuestos y tasas generados por cada sociedad del Grupo en el país en que opera.

La línea de otros deudores corrientes incluye conceptos tales como importes pendientes de recibir de promotores de centros comerciales en concepto de incentivos de alquiler (Nota 15) y saldos correspondientes a operaciones de diversa naturaleza.

## **12. Existencias**

La composición de este epígrafe a 31 de enero de 2021 y 2020 es la siguiente:

	<b>31/01/2021</b>	<b>31/01/2020</b>
Materias primas y aprovisionamientos	146	104
Productos en curso	34	36
Mercancía para la venta	2.142	2.129
<b>TOTAL</b>	<b>2.321</b>	<b>2.269</b>

La política del Grupo es formalizar pólizas de seguro para cubrir los posibles riesgos de daños materiales a que están sujetas las existencias.

En el ejercicio 2019, el Grupo registró una provisión de inventario por importe de 287 millones de euros, por el posible impacto que la pandemia covid-19 en el valor neto de realización del inventario de la campaña primavera/verano a 31 de enero de 2020.

## **13. Inmovilizado material**

La composición y movimiento habido en las distintas partidas que componen el epígrafe "Inmovilizado Material" del balance de situación consolidado adjunto han sido los siguientes:

	TERRENOS Y CONSTRUCCIONES	INSTALACIONES, MOBILIARIO Y MAQUINARIA	OTRO INMOV. MATERIAL	INMOVILIZADO EN CURSO	TOTALES
<b>Coste</b>					
Saldo a 01/02/2019	2.134	11.222	802	436	14.595
Adiciones	22	781	258	113	1.174
Ajustes por hiperinflación	2	10	1	-	12
Bajas	(18)	(494)	(194)	(1)	(706)
Traspasos	148	176	8	(331)	1
Efecto tipos de cambio	21	78	4	1	104
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>2.308</b>	<b>11.773</b>	<b>879</b>	<b>219</b>	<b>15.179</b>
Saldo a 01/02/2020	2.308	11.773	879	219	15.179
Adiciones	27	416	129	118	690
Ajustes por hiperinflación	1	7	-	-	8
Bajas (Nota 7)	(23)	(737)	(139)	-	(899)
Traspasos	4	74	9	(86)	2
Efecto tipos de cambio	(54)	(446)	(35)	(3)	(538)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>2.263</b>	<b>11.086</b>	<b>844</b>	<b>248</b>	<b>14.442</b>
<b>Amortización</b>					
Saldo a 01/02/2019	418	5.371	379	-	6.168
Dotaciones del ejercicio	41	857	246	-	1.144
Ajustes por hiperinflación	1	6	1	-	7
Retiros	(6)	(414)	(186)	-	(607)
Traspasos	-	(1)	-	-	(1)
Efecto tipos de cambio	2	32	2	-	36
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>456</b>	<b>5.851</b>	<b>442</b>	<b>-</b>	<b>6.749</b>
Saldo a 01/02/2020	456	5.851	442	-	6.749
Dotaciones del ejercicio (Nota 7)	42	805	185	-	1.032
Ajustes por hiperinflación	-	5	-	-	6
Retiros (Nota 7)	(20)	(558)	(129)	-	(706)
Traspasos	(1)	-	-	-	(1)
Efecto tipos de cambio	(8)	(217)	(20)	-	(245)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>470</b>	<b>5.887</b>	<b>478</b>	<b>-</b>	<b>6.835</b>
<b>Pérdidas por deterioro de valor (Nota 2.2.f)</b>					
Saldo a 01/02/2019	1	83	3	-	87
Dotaciones del ejercicio	-	33	1	-	34
Aplicaciones del ejercicio	-	(26)	(1)	-	(26)
Bajas del ejercicio	(1)	(15)	(5)	-	(21)
Efecto del tipo de cambio	-	1	-	-	1
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>-</b>	<b>76</b>	<b>(1)</b>	<b>-</b>	<b>75</b>
Saldo a 01/02/2020	-	76	(1)	-	75
Dotaciones del ejercicio (Nota 7)	-	166	7	-	172
Aplicaciones del ejercicio (Nota 7)	-	(14)	-	-	(14)
Bajas del ejercicio (Nota 7)	-	(22)	(3)	-	(24)
Traspasos	-	1	-	-	-
Efecto del tipo de cambio	-	(3)	-	-	(3)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>-</b>	<b>203</b>	<b>2</b>	<b>-</b>	<b>206</b>
<b>Valor neto contable</b>					
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>1.852</b>	<b>5.845</b>	<b>438</b>	<b>219</b>	<b>8.355</b>
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>1.793</b>	<b>4.996</b>	<b>363</b>	<b>248</b>	<b>7.401</b>

Dentro del epígrafe "Instalaciones, mobiliario y maquinaria" se incluyen principalmente los activos vinculados a tiendas.

Dentro del epígrafe "Otro inmovilizado material" se incluyen, entre otros, equipos de proceso de información y elementos de transporte.

Las "Bajas" o "Retiros" corresponden, principalmente, a activos vinculados a los locales comerciales donde el Grupo desarrolla su actividad comercial.

Inditex ha decidido absorber entre 1.000 y 1.200 tiendas en los años 2020 y 2021. El plan incluye 500-600 unidades cada año. El plan de optimización se centra en tiendas al final de su vida útil, sobre todo de los formatos jóvenes y cuya venta se puede recuperar en tiendas cercanas y *online*. El impacto de esta iniciativa es de 146 millones de euros y se ha incluido en el epígrafe "Amortizaciones y depreciaciones" de la cuenta de pérdidas y ganancias del ejercicio.

Del inmovilizado del Grupo se encontraban totalmente amortizados algunos elementos cuyos valores de coste bruto eran 1.942 millones de euros a 31 de enero de 2021 y 1.911 millones de euros a 31 de enero de 2020, correspondiendo, fundamentalmente a maquinaria, instalaciones y mobiliario.

Se ha realizado un test de deterioro y un análisis de sensibilidad sobre cambios razonablemente posibles en las principales variables de valoración, y los resultados no varían de forma sustancial (Nota 2.2.f).

El Grupo, mediante una política corporativa de gestión de riesgos, identifica, evalúa y controla los riesgos de daños y responsabilidad a los que se encuentran sujetas sus compañías. Para ello realiza un inventario y valoración de los principales riesgos de daños, pérdidas de beneficios y responsabilidades del Grupo y sobre ellos aplica políticas de prevención y protección encaminadas a reducir en la medida de lo posible su frecuencia e intensidad.

Igualmente, de forma corporativa se establecen los criterios homogéneos de valoración que permiten cuantificar las distintas exposiciones a las que está sujeto el Grupo y definir las políticas de valoración a seguir en su aseguramiento.

Finalmente a través de la constitución de programas de seguros corporativos, el Grupo implanta pólizas de seguro destinadas a proteger su patrimonio contra los diversos riesgos, estableciendo límites, franquicias y condiciones adecuados a su naturaleza y a la dimensión financiera del Grupo.

## 14. Otros activos intangibles

En el epígrafe "Otros activos intangibles" se registran, principalmente, las cantidades satisfechas para el registro y uso de las marcas del Grupo, diseños industriales de prendas de vestir, calzado, complementos y artículos para el hogar creados durante el ejercicio y el coste de aplicaciones informáticas.

Se ha realizado un test de deterioro y un análisis de sensibilidad sobre cambios razonablemente posibles en las principales variables de valoración y los resultados no varían de forma sustancial (Nota 2.2.f).

La composición y movimientos en las distintas partidas que componen este epígrafe del balance de situación consolidado durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	DERECHOS SOBRE LOCALES ARRENDADOS	PROPIEDAD INDUSTRIAL	APLICACIONES INFORMÁTICAS	OTRO INMOVILIZADO INTANGIBLE	TOTALES
<b>Coste</b>					
Saldo a 01/02/2019	938	32	349	208	1.528
Impacto por primera aplicación NIIF 16	(938)	-	-	(12)	(950)
Adiciones	-	2	140	93	235
Bajas	-	-	(12)	(82)	(94)
Traspasos	-	-	(15)	-	(15)
Efecto tipos de cambio	-	(1)	-	-	(1)
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>-</b>	<b>33</b>	<b>463</b>	<b>207</b>	<b>702</b>
Saldo a 01/02/2020	-	33	463	207	702
Adiciones	-	2	134	81	217
Bajas (Nota 7)	-	-	(19)	(90)	(109)
Efecto tipos de cambio	-	-	-	-	-
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>-</b>	<b>35</b>	<b>578</b>	<b>197</b>	<b>810</b>
<b>Amortizaciones</b>					
Saldo a 01/02/2019	462	21	135	87	705
Impacto por primera aplicación NIIF 16	(462)	-	-	-	(462)
Dotaciones del ejercicio	-	2	67	90	159
Retiros (Nota 7)	-	-	(12)	(83)	(95)
Traspasos	-	-	(15)	-	(15)
Efecto tipos de cambio	-	(1)	-	-	(1)
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>175</b>	<b>95</b>	<b>292</b>
Saldo a 01/02/2020	-	22	175	95	292
Dotaciones del ejercicio (Nota 7)	-	2	90	91	183
Retiros (Nota 7)	-	-	(19)	(90)	(109)
Traspasos	-	-	-	-	-
Efecto tipos de cambio	-	-	-	-	-
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>-</b>	<b>24</b>	<b>246</b>	<b>96</b>	<b>366</b>
<b>Pérdidas por deterioro de valor (Nota 2.2.f)</b>					
Saldo a 01/02/2019	12	-	-	-	12
Impacto por primera aplicación NIIF 16	(12)	-	-	-	(12)
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
Saldo a 01/02/2020	-	-	-	-	0
Dotaciones del ejercicio (Nota 7)	-	-	-	-	-
Aplicaciones del ejercicio (Nota 7)	-	-	-	-	-
Bajas del ejercicio (Nota 7)	-	-	-	-	-
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Valor neto contable</b>					
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>288</b>	<b>112</b>	<b>410</b>
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>-</b>	<b>10</b>	<b>332</b>	<b>102</b>	<b>444</b>

El Grupo ha procedido a activar en el ejercicio 2020, 134 millones de euros (140 millones de euros en el ejercicio 2019) correspondientes a actividades de desarrollo de aplicaciones informáticas que cumplen los requisitos establecidos en la NIC 38. Asimismo se han activado 81

millones de euros (93 millones de euros en el ejercicio 2019) correspondientes al desarrollo de diseños industriales y otros intangibles vinculados a la actividad del Grupo, que cumplen los requisitos establecidos en la NIC 38.

## 15. Arrendamientos

### 15.1. Activos por derechos de uso de arrendamiento

En este epígrafe se registra la valoración del derecho de uso del activo subyacente a los contratos de arrendamiento durante el plazo del mismo, para aquellos contratos en los que el Grupo es arrendatario.

#### COSTE

Saldo a 01/02/2019	-
Impacto por primera aplicación NIIF 16	5.849
Adiciones	1.643
Bajas	(69)
Traspasos	92
Efecto tipos de cambio	56
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>7.571</b>
Saldo a 01/02/2020	7.571
Adiciones	1.351
Bajas (Nota 7)	(305)
Traspasos	-
Efecto tipos de cambio	(267)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>8.350</b>

#### AMORTIZACIONES

Saldo a 01/02/2019	-
Dotaciones del ejercicio	1.521
Retiros	(26)
Traspasos	25
Efecto tipos de cambio	8
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>1.528</b>
Saldo a 01/02/2020	1.528
Dotaciones del ejercicio	1.532
Retiros	(105)
Traspasos	-
Efecto tipos de cambio	(82)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>2.873</b>
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>6.043</b>
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>5.477</b>

El Grupo arrienda locales comerciales en los que desarrolla su actividad comercial. Las adiciones del ejercicio se corresponden con altas (137 millones de euros) y con los importes asociados a las revaluaciones y renegociaciones de los contratos que modifican el plazo y/o rentas futuras (1.214 millones de euros).

### 15.2. Pasivos por arrendamiento

El desglose de los pasivos por arrendamiento es el siguiente:

	2020	2019
Largo plazo	4.599	5.163
Corto plazo	1.552	1.649
<b>TOTAL</b>	<b>6.152</b>	<b>6.812</b>

El detalle por vencimiento es el siguiente:

	DETALLE POR VENCIMIENTO	
	2020	2019
Menos de un año	1.552	1.649
Entre uno y cinco año	3.803	3.661
Más de cinco años	797	1.502

### 15.3. Otra información

Importes reconocidos en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada:

	2020	2019
Cargo por depreciación de los activos por derecho de uso (Nota 7)	1.532	1.521
Gasto por intereses de los pasivos por arrendamiento (Nota 8)	120	142
Gasto relativo a pagos por arrendamiento variables (Nota 5)	294	495
Otros (*) (Nota 5)	(113)	200

(\*) Principalmente incluye Gastos Comunes, otros servicios de arrendamiento y las bonificaciones de renta obtenidas correspondiente a la aplicación del expediente práctico introducido por la modificación de la NIIF 16

Algunos de los arrendamientos de locales comerciales del Grupo contienen condiciones de pago de renta variable que están vinculados a las ventas generadas en dichas tiendas, de tal forma que el pago por arrendamiento está vinculado al desarrollo de la tienda. Los pagos por renta variable en estas tiendas ascendieron a 225 millones de euros (479 millones de euros en 2019). El gasto por arrendamientos a los que se han aplicado la exención por considerarse de bajo valor no es significativo.

El importe de los ingresos por arrendamiento y subarriendo no son significativos.

## 16. Fondo de comercio

El desglose y los movimientos de este epígrafe del balance de situación consolidado durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	2020	2019
Saldo inicial	207	206
Adiciones	-	-
Efecto tipos de cambio	(6)	1
<b>SALDO FINAL</b>	<b>201</b>	<b>207</b>
<b>SOCIEDAD PARTICIPADA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Stradivarius España, S.A.	53	53
Italco Moda Italiana, LDA.	51	51
Zara Polska, S.p. Zo.o.	34	34
Massimo Dutti Benelux, N.V.	20	20
BCN Diseños, S.A. de C.V.	11	11
Zara Eslovenia	9	9
Zao Zara CIS	10	10
Resto	13	19
<b>SALDO FINAL</b>	<b>201</b>	<b>207</b>

El fondo de comercio resultante de la adquisición o rescisión de los contratos con las franquicias corresponde al importe de los intangibles que no cumplían con los requisitos establecidos por la NIIF 3 para su reconocimiento separado y que se encontraban fundamentalmente relacionados con la capacidad de generación de flujos de efectivo futuros.

La recuperación de los fondos de comercio se encuentra suficientemente asegurada por la rentabilidad de las sociedades adquiridas, cuyos flujos de efectivo futuros justifican su valor neto al cierre del ejercicio (Nota 2.2.f).

Asimismo, se han realizado análisis de sensibilidad sobre cambios razonablemente posibles en las principales variables de valoración y el valor recuperable se mantiene por encima del valor neto contable (Nota 2.2.f).

## 17. Inversiones financieras

El desglose y movimientos de este epígrafe del balance de situación consolidado durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	PRÉSTAMOS Y OTROS CRÉDITOS	PARTICIPACIÓN PUESTA EN EQUIVALENCIA	OTROS	TOTALES
Saldo a 01/02/2019	15	249	2	267
Adiciones	-	61	-	61
Disminuciones	(9)	(60)	-	(70)
Traspaso	(6)	-	-	(6)
Efecto tipo de cambio	-	(4)	-	(4)
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>1</b>	<b>246</b>	<b>2</b>	<b>249</b>
Saldo a 01/02/2020	1	246	2	249
Adiciones	-	33	-	33
Disminuciones	-	(12)	-	(12)
Traspaso	-	(8)	-	(8)
Efecto tipo de cambio	-	(2)	-	(2)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>-</b>	<b>258</b>	<b>2</b>	<b>261</b>

El valor contable de la participación en el Grupo Tempe registrado en el balance consolidado adjunto no difiere significativamente del valor de la participación del Grupo en los activos netos del Grupo Tempe (Nota 27).

No existen restricciones significativas de ningún tipo sobre la capacidad del Grupo Tempe de transferir fondos al Grupo en forma de dividendos en efectivo o reembolso de préstamos o anticipos concedidos por el Grupo.

## 18. Otros activos no corrientes

El desglose y movimientos de este epígrafe del balance de situación consolidado durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	FIANZA	OTROS	TOTALES
Saldo a 01/02/2019	432	132	564
Impacto por primera aplicación NIIF 16	-	(58)	(58)
Adiciones	7	-	7
Disminuciones	(63)	-	(63)
Traspasos	-	4	4
Efecto tipos de cambio	2	-	2
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>378</b>	<b>78</b>	<b>456</b>
Saldo a 01/02/2020	378	78	456
Adiciones	6	-	6
Disminuciones	(42)	-	(42)
Resultados del ejercicio	-	-	-
Traspasos	(4)	(22)	(26)
Efecto tipos de cambio	(9)	(4)	(13)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>329</b>	<b>51</b>	<b>380</b>

Las fianzas y depósitos corresponden, principalmente, a cantidades entregadas a los propietarios de los locales comerciales en arrendamiento en garantía de cumplimiento de las condiciones estipuladas en los contratos de alquiler (Nota 15), así como cualquier cantidad entregada en garantía del cumplimiento de contratos en vigor.

## 19. Acreedores

El desglose de este epígrafe del balance de situación consolidado a 31 de enero de 2021 y 2020 ha sido el siguiente:

	31/01/2021	31/01/2020
Acreedores comerciales	3.436	3.985
Personal	279	491
Administraciones públicas	485	516
Otros acreedores corrientes	459	451
<b>TOTAL</b>	<b>4.659</b>	<b>5.443</b>

En el siguiente cuadro se detalla la información sobre el periodo medio de pago a proveedores, según lo dispuesto por la Ley 15/2010, de 5 de julio:

	2020	2019
	<b>DÍAS</b>	
Periodo medio de pago a proveedores	38,57	36,31
Ratio de operaciones pagadas	38,86	36,44
Ratio de operaciones pendientes de pago	35,41	34,71
	<b>IMPORTE</b>	
Total pagos realizados	3.158	3.421
Total pagos pendientes	286	265

Esta información hace referencia a los proveedores y acreedores de sociedades del Grupo domiciliados en España.

## 20. Posición financiera neta

La posición financiera neta del Grupo se compone como sigue:

	31/01/2021	31/01/2020
Saldos en caja y bancos	4.567	1.792
Imposiciones a corto plazo	2.131	2.788
Fondos en valores de renta fija	700	200
<b>TOTAL EFECTIVO Y EQUIVALENTES</b>	<b>7.398</b>	<b>4.780</b>
Inversiones financieras temporales	176	3.319
Deuda financiera corriente	(11)	(32)
Deuda financiera no corriente	(3)	(6)
<b>POSICIÓN FINANCIERA NETA</b>	<b>7.560</b>	<b>8.060</b>

Los saldos en caja y bancos incluyen el efectivo en caja y las cuentas bancarias a la vista en entidades de crédito. Dentro de imposiciones a corto plazo y valores de renta fija se recogen depósitos a plazo y participaciones en fondos de inversión en activos del mercado monetario que destinan las aportaciones realizadas por sus partícipes a la adquisición de títulos de renta fija con vencimientos a menos de 3 meses de alta calidad crediticia y elevada liquidez, convertibles en importes determinados de efectivo y sujetas a un riesgo insignificante de cambios de valor. Todos los saldos recogidos en este epígrafe son de libre disposición, no existiendo garantía o prenda alguna sobre los mismos.

El epígrafe "Inversiones financieras temporales" del activo del balance de situación consolidado se corresponde principalmente con inversiones en fondos de inversión en activos del mercado monetario y de títulos de renta fija con vencimientos de entre 3 meses y 12 meses, de alta calidad crediticia y elevada liquidez.

La composición de la deuda del Grupo con entidades de crédito y acreedores por arrendamiento financiero es la siguiente:

	<b>31/01/2021</b>		
	<b>CORRIENTE</b>	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
Préstamos	7	-	7
Otras operaciones de financiación	4	3	7
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>3</b>	<b>14</b>

	<b>31/01/2020</b>		
	<b>CORRIENTE</b>	<b>NO CORRIENTE</b>	<b>TOTAL</b>
Préstamos	26	-	26
Otras operaciones de financiación	6	6	13
<b>TOTAL</b>	<b>32</b>	<b>6</b>	<b>39</b>

El límite total de las líneas de financiación disponibles por el Grupo es de 8.029 millones de euros a 31 de enero de 2021 (6.464 a 31 de enero de 2020). Incluye líneas de confirming, líneas de crédito y líneas de descubierto. Dentro del total de líneas, las líneas comprometidas ascienden a 3.603 millones de euros (1.634 millones a 31 de enero 2020).

Todas estas deudas financieras se remuneran a los tipos de interés negociados por el Grupo en los respectivos mercados financieros, que normalmente consiste en un índice de mercado monetario y un diferencial acorde con el nivel de solvencia de la sociedad dominante o de la sociedad dependiente titular de la deuda.

La deuda financiera está denominada en las siguientes monedas:

	31/01/2021	31/01/2020
Euro	7	16
Lira Turca	-	2
Libra	-	19
Rupia	2	2
Won coreano	5	-
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>39</b>

El detalle de los vencimientos de las deudas del Grupo con entidades de crédito a 31 de enero de 2021 y 2020, es el siguiente:

	31/01/2021	31/01/2020
Menos de un año	11	32
Entre uno y cinco años	3	6
<b>TOTAL</b>	<b>14</b>	<b>39</b>

## 21. Provisões

El desglose y movimiento de este epígrafe del balance de situación consolidado durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	PENSIONES Y OTRAS OBLIGACIONES CON EL PERSONAL	RESPONSABILIDADES	OTRAS PROVISIONES	TOTAL
Saldo a 01/02/2019	69	85	74	229
Dotaciones del ejercicio	10	15	-	26
Disminuciones	(2)	(12)	-	(14)
Traspasos	(24)	1	-	(24)
Efecto tipos de cambio	-	(2)	2	-
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>53</b>	<b>87</b>	<b>76</b>	<b>217</b>
Saldo a 01/02/2020	53	87	76	217
Dotaciones del ejercicio	11	57	13	82
Disminuciones	(3)	(32)	(3)	(38)
Traspasos	-	-	-	-
Efecto tipos de cambio	(2)	(3)	(4)	(9)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>59</b>	<b>110</b>	<b>83</b>	<b>252</b>

### Provisión para pensiones y otras obligaciones con el personal

De acuerdo con los compromisos adquiridos, algunas de las sociedades del Grupo están obligadas a satisfacer determinadas obligaciones con el personal. El Grupo tiene constituida una provisión destinada a cubrir el pasivo correspondiente a la estimación de la parte devengada a 31 de enero de 2021 en relación con los mencionados compromisos. El plazo medio estimado de desembolso de las cantidades provisionadas es de entorno a los 3 años.

### Provisión para responsabilidades

Los importes aquí recogidos corresponden a obligaciones actuales debidas a reclamaciones legales u obligaciones implícitas derivadas de actuaciones pasadas que incorporan una salida de recursos probable y cuya estimación es fiable. A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, no existen litigios cuya resolución pudiera afectar de manera significativa a la situación patrimonial del Grupo.

En la estimación de las cuantías provisionadas a la fecha de cierre, el Grupo ha considerado las siguientes hipótesis y supuestos:

- Cuantía máxima de la contingencia

- Evolución previsible y factores de los que depende la contingencia

El plazo medio estimado de desembolso de las cantidades provisionadas depende en gran medida de la legislación local de cada uno de los mercados en los que opera el Grupo. Anualmente se hace un análisis sobre la parte que

previsiblemente habrá que cancelar en el ejercicio siguiente y dicho importe se traspasa al epígrafe de cuentas por pagar a corto plazo.

Los Administradores de Inditex consideran que las provisiones registradas en el balance de situación consolidado cubren adecuadamente los riesgos por los litigios, arbitrajes y otras contingencias, no esperando que de los mismos se desprendan pasivos adicionales a los registrados.

## 22. Otros pasivos a largo plazo

El desglose y los movimientos de este epígrafe del balance de situación consolidado durante los ejercicios 2020 y 2019 han sido los siguientes:

	INCENTIVOS A ARRENDAMIENTOS	OTROS	TOTAL
Saldo a 01/02/2019	983	89	1,072
Impacto por primera aplicación NIIF 16	(746)	-	(746)
Adiciones	103	-	103
Variaciones contra resultados	-	25	25
Traspasos	(52)	(25)	(78)
Efecto tipos de cambio	4	-	4
<b>SALDO A 31/01/2020</b>	<b>291</b>	<b>89</b>	<b>380</b>
Saldo a 01/02/2020	291	89	380
Adiciones	37	-	37
Variaciones contra resultados	(19)	27	8
Disminuciones	-	-	-
Traspasos	(105)	(18)	(123)
Efecto tipos de cambio	(23)	-	(23)
<b>SALDO A 31/01/2021</b>	<b>182</b>	<b>98</b>	<b>280</b>

Los incentivos a arrendamientos corresponden a incentivos recibidos de promotores de centros comerciales o propietarios de locales comerciales de contratos de arrendamiento cuyos pagos son variables.

## 23. Patrimonio Neto

### Capital social

El capital social de la Sociedad a 31 de enero de 2021 y 31 de enero de 2020 asciende a 94 millones de euros, dividido en 3.116.652.000 acciones de 0,03 euros de valor nominal cada una, totalmente suscritas y desembolsadas, todas ellas pertenecientes a una única clase y serie, que confieren idénticos derechos políticos y económicos a sus titulares, y están representadas por anotaciones en cuenta.

La prima de emisión de la Sociedad dominante a 31 de enero de 2021 y a 31 de enero de 2020 asciende a 20 millones de euros, mientras que las ganancias acumuladas ascienden a 21.654 y 19.850 millones de euros, respectivamente. La reserva legal de la Sociedad cuyo importe asciende a 19 millones de euros, ha sido dotada de conformidad con el artículo 274 de la Ley de Sociedades de Capital, que establece que, en todo caso, una cifra igual al 10% del beneficio del ejercicio se destinará a ésta hasta que alcance, al menos, el 20% del capital social. No puede ser distribuida y si es usada para compensar pérdidas, en el caso de que no existan otras reservas disponibles suficientes para tal fin, debe ser repuesta con beneficios futuros. A 31 de enero de 2021 y a 31 de enero de 2020, la Sociedad dominante tiene dotada esta reserva legal por el límite mínimo que establece la Ley de Sociedades de Capital.

Dentro del saldo total de reservas consolidadas a 31 de enero de 2021, se incluyen reservas indisponibles por importe de 990 millones de euros (618 millones de euros a 31 de enero de 2020), debido a requisitos legales locales que limitan su distribución (principalmente reservas estatutarias).

Las acciones de Inditex cotizan en las cuatro bolsas de valores españolas. Las acciones están representadas por medio de anotaciones en cuenta. Además, al amparo de lo previsto en el artículo 497 de la Ley de Sociedades de Capital, Inditex tiene contratado con la Sociedad de Gestión de Sistemas de Registro, Compensación y Liquidación de Valores, S.A. (Iberclear) el servicio de comunicación diaria de titularidades. Según resulta del Libro Registro de Accionistas de la Sociedad dominante, y según resulta asimismo de la información pública registrada en la Comisión Nacional de Mercado de Valores (CNMV), los miembros del Consejo de Administración poseen, directa o indirectamente, a 31 de enero de 2021 y a 31 de enero de 2020, el 59,375% y 59,371% respectivamente del capital social de la

sociedad (Nota 29). A 31 de enero de 2021 y a 31 de enero de 2020, Pontegadea Inversiones, S.L. era titular del 50,010% de las acciones de Inditex.

### Dividendos

Los dividendos satisfechos por la Sociedad dominante durante los ejercicios 2020 y 2019 ascendieron a 1.090 millones de euros y 2.741 millones de euros, respectivamente. Los importes anteriores corresponden al pago de 0,35 euros por acción y de 0,88 euros por acción, respectivamente.

La propuesta de aplicación de resultados efectuada por el Consejo de Administración se muestra en la Nota 28.

### Acciones propias

La Junta General de Accionistas, en su reunión del 19 de julio de 2016, aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2016-2020 (Nota 26 de la Memoria correspondiente al ejercicio 2019) y autorizó al Consejo de Administración para la adquisición derivativa de acciones propias, dirigida a la cobertura de dicho Plan. Igualmente, la Junta General de Accionistas, en su reunión del 16 de julio de 2019, aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019-2023 (Nota 26) y autorizó al Consejo de Administración para la adquisición derivativa de acciones propias, dirigida a la cobertura de dichos planes, dejando sin efecto la anterior autorización.

A fecha 31 de enero de 2020, la Sociedad era titular de un total de 2.125.384 acciones propias, representativas del 0,068% del capital social.

Con posterioridad, durante el primer semestre del ejercicio 2020 se ha producido la liquidación del segundo ciclo (2017-2020) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2016-2020, realizándose la entrega de las correspondientes acciones a los beneficiarios del mencionado segundo ciclo del Plan.

Al margen de esta entrega de acciones, durante el ejercicio 2020 no se han efectuado otras operaciones sobre acciones propias.

En consecuencia, a fecha 31 de enero de 2021, la Sociedad era titular de un total de 1.726.305 acciones en autocartera, representativas del 0,055% del capital social.

### Diferencias de conversión

El detalle y las variaciones de las diferencias de conversión por moneda es el siguiente:

MONEDA	SALDO 01/02/2020	RECLASIFICACIÓN	VARIACIÓN	SALDO 31/01/2021
Rublo Ruso	140	(8)	61	193
Peso Argentino	130	-	18	148
Real Brasileño	80	(12)	43	111
Peso Mejicano	34	(1)	56	88
Lira Turca	61	-	21	81
Yen Japonés	(14)	-	11	(3)
Yuan Renminbi Chino	(22)	3	5	(14)
Dolar Usa	(83)	(53)	116	(20)
Resto	77	(19)	62	120
<b>TOTAL</b>	<b>402</b>	<b>(91)</b>	<b>393</b>	<b>704</b>

## 24. Impuesto sobre beneficios

Las sociedades cuya información se integra en las presentes Cuentas Anuales Consolidadas tributan individualmente por el Impuesto sobre Sociedades, salvo en determinadas jurisdicciones (como España, Portugal u Holanda) donde tributan bajo el régimen de consolidación fiscal.

En el caso de España, el Grupo Fiscal Consolidado incluye a Industria de Diseño Textil, S.A. como sociedad dominante, y, como sociedades dependientes, aquellas sociedades españolas que cumplen los requisitos exigidos al efecto por la normativa reguladora de la tributación sobre el beneficio consolidado de los Grupos de Sociedades. En este sentido, las sociedades dependientes del mencionado Grupo Fiscal son las que se relacionan a continuación:

Bershka BSK España, S.A.	Oysho España, S.A.
Bershka Diseño, S.L.	Oysho Logística, S.A.
Bershka Logística, S.A.	Plataforma Cabanillas, S.A.
Born, S.A.	Plataforma Europa, S.A.
Cholet, S.A.	Plataforma Logística León, S.A.
Comditel, S.A.	Plataforma Logística Meco, S.A.
Confecciones Fíos, S.A.	Pull & Bear Diseño, S.L.
Confecciones Goa, S.A.	Pull & Bear España, S.A.
Denillo, S.A.	Pull & Bear Logística, S.A.
Fashion Logistics Forwarders, S.A.	Samlor, S.A.
Fashion Retail, S.A.	Stear, S.A.
Fibracolor, S.A.	Stradivarius Diseño, S.L.
Glencare, S.A.	Stradivarius España, S.A.
Goa-Invest, S.A.	Stradivarius Logística, S.A.
Grupo Massimo Dutti, S.A.	Tordera Logística, S.L.
Hampton, S.A.	Trisko, S.A.
Indipunt, S.L.	Uterque Diseño, S.L.
Inditex, S.A.	Uterqüe España, S.A.
Inditex Logística, S.A.	Uterqüe Logística, S.A.
Invercarpro, S.A.	Uterqüe, S.A.
Kiddy's Class España, S.A.	Zara Diseño, S.L.
Lefties España, S.A.	Zara España, S.A.
Lefties Logística, S.A.	Zara Home Diseño, S.L.
Massimo Dutti Diseño, S.L.	Zara Home España, S.A.
Massimo Dutti Logística, S.A.	Zara Home Logística, S.A.
Massimo Dutti, S.A.	Zara Logística, S.A.
Nikole, S.A.	Zara, S.A.
Nikole Diseño, S.L.	Zintura, S.A.
Oysho Diseño, S.L.	

El saldo del epígrafe "Pasivo por Impuesto sobre Beneficios corriente" del balance de situación consolidado corresponde a la provisión para el Impuesto sobre Beneficios relativa al beneficio del ejercicio 2020, neto de retenciones y pagos a cuenta del mismo efectuados en el período. El epígrafe "Acreedores" incluye el pasivo correspondiente a los demás impuestos que son aplicables.

El saldo del epígrafe "Activos por Impuesto sobre Beneficios corriente" del balance de situación consolidado corresponde, principalmente, a cantidades a recuperar de la Administración por dicho concepto. El saldo del epígrafe "Deudores" del balance de situación consolidado adjunto incluye, entre otros, los excesos de cuota de IVA soportado sobre el repercutido del ejercicio.

El gasto por el Impuesto sobre Beneficios comprende tanto la parte relativa al gasto por el impuesto corriente como la correspondiente al gasto por el impuesto diferido. El impuesto corriente es la cantidad a pagar por el impuesto a las ganancias relativo a la ganancia fiscal del período y por otras cargas fiscales derivadas del cumplimiento de la normativa que regula el impuesto a las ganancias. El impuesto diferido refleja las cantidades de impuesto sobre las ganancias a pagar o recuperar en ejercicios futuros y surge del reconocimiento de activos y pasivos por impuestos diferidos.

La composición del gasto por el Impuesto sobre Beneficios es la siguiente:

	2020	2019
Impuestos corrientes	317	1.123
Impuestos diferidos	(20)	(89)

A continuación se presenta la conciliación entre el Impuesto sobre beneficios que resultaría de aplicar el tipo impositivo general vigente en España al Resultado antes de impuestos y el gasto registrado por el citado impuesto que figura en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada correspondiente a los ejercicios 2020 y 2019:

	2020	2019
Resultado contable consolidado del ejercicio antes de impuestos	1.401	4.681
Gasto por impuesto a tipo impositivo vigente en el país de la dominante	350	1.170
Diferencias permanentes netas	(6)	(141)
Efecto de la aplicación de distintos tipos impositivos	(65)	(94)
Ajustes al impuesto de ejercicios anteriores	(21)	7
Withholding y otros ajustes	59	105
Ajustes a los activos y pasivos por impuestos diferidos	-	4
Deducciones y bonificaciones en la cuota	(20)	(17)
<b>GASTO POR IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS</b>	<b>297</b>	<b>1.034</b>

Las diferencias permanentes corresponden, principalmente, a gastos no deducibles fiscalmente y a ingresos fiscales por la aportación de derechos de uso de ciertos activos a una filial.

Las sociedades que integran el Grupo consolidado se han acogido a los beneficios fiscales previstos en la normativa fiscal en vigor de cada país por importe de 20 millones de euros a 31 de enero de 2021 (17 millones de euros a 31 de enero de 2020). Estas deducciones y bonificaciones derivan, fundamentalmente, de la realización de inversiones y, en menor medida, de bonificaciones.

Las diferencias temporarias corresponden en su mayor parte a las divergencias que existen entre el importe en libros de un activo o un pasivo y el valor que constituye la base fiscal de los mismos, siendo la principal el derecho de uso que surge por la aplicación de NIIF 16. El balance de situación consolidado cerrado a 31 de enero de 2021 recoge los activos y pasivos por impuestos diferidos existentes a dicha fecha.

La composición de los epígrafes "Activos por impuestos diferidos" y "Pasivos por impuestos diferidos" del balance consolidado adjunto es el siguiente:

<b>IMPUESTOS DIFERIDOS ACTIVOS CON ORIGEN EN:</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Provisiones	121	134
Inmovilizado	197	167
IFRS 16	305	350
Corrección valor	106	102
Pérdidas fiscales	122	56
Operaciones intragrupo	130	229
Otros	295	197
<b>TOTAL</b>	<b>1.276</b>	<b>1.236</b>

<b>IMPUESTOS DIFERIDOS PASIVOS CON ORIGEN EN:</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Operaciones intragrupo	132	135
IFRS 16	103	46
Inmovilizado	61	93
Corrección valor	4	5
Otros	96	90
<b>TOTAL</b>	<b>396</b>	<b>370</b>

Dichos saldos han sido determinados con arreglo a los tipos impositivos que de acuerdo con la normativa fiscal aprobada estarán en vigor en el ejercicio en que se prevé su reversión y que pueden ser diferentes, en algún caso, de los tipos impositivos vigentes en el presente ejercicio.

La diferencia entre los saldos calculados al tipo de gravamen vigente al cierre del presente ejercicio y al que revertirán de acuerdo con los nuevos tipos, ha corregido el gasto por Impuesto sobre Beneficios diferido.

El movimiento de los Activos y Pasivos por impuestos diferidos en los ejercicios 2020 y 2019 ha sido el siguiente:

<b>ACTIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS CON ORIGEN EN:</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Saldo inicio	1.236	858
Cargo/abono a cuenta de resultados	33	93
Cargo/abono a cuenta de patrimonio neto	(50)	227
Traspasos	57	58
<b>SALDO A CIERRE</b>	<b>1.276</b>	<b>1.236</b>

<b>PASIVOS POR IMPUESTOS DIFERIDOS CON ORIGEN EN:</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Saldo inicio	370	312
Cargo/abono a cuenta de resultados	[11]	5
Cargo/abono a cuenta de patrimonio neto	(20)	(5)
Traspasos	57	58
<b>SALDO A CIERRE</b>	<b>396</b>	<b>370</b>

A 31 de enero de 2021, el Grupo tiene pérdidas fiscales susceptibles de compensación con futuros beneficios por importe de 665 millones de euros (354 millones de euros a 31 de enero de 2020). Dentro del desglose de Activos por impuestos diferidos anteriormente indicado se incluyen los correspondientes a pérdidas fiscales pendientes de compensar, con un saldo de 123 millones de euros a 31 de enero de 2021 (56 millones de euros a 31 de enero de 2020) que mayoritariamente no están sujetas a un plazo de compensación efectiva. El Grupo, a partir de la metodología establecida para verificar la existencia de indicios de deterioro en sus activos no corrientes (véase Nota 2.2.g) de la memoria), construye las hipótesis para analizar la existencia de suficientes ganancias fiscales en el futuro que permitan compensar dichas pérdidas fiscales antes de que las mismas prescriban. Adicionalmente, se tiene en cuenta la reversión en la misma entidad de pasivos por impuestos diferidos relacionados con la misma autoridad fiscal que puedan dar lugar a importes imponibles en cantidad suficiente como para aplicar contra ellos las pérdidas fiscales no utilizadas.

Adicionalmente, algunas sociedades que integran el grupo consolidado disponen de reservas que podrían estar sujetas a tributación en caso de que se distribuyesen. Los presentes estados financieros consolidados recogen el efecto impositivo asociado a dicha distribución en la medida en que es probable que se produzca en un futuro previsible. Las diferencias temporarias, asociadas a inversiones en sociedades dependientes, asociadas y establecimientos permanentes, que no se han registrado por acogerse a la excepción prevista en la NIC 12, ascienden a 242 millones de euros.

Por otra parte, de acuerdo con la legislación fiscal aplicable a la sociedad dominante del Grupo, los dividendos propuestos o declarados a los accionistas de dicha sociedad, antes de que los estados financieros hayan sido formulados y que no han sido reconocidos como pasivos, no generan consecuencias en el Impuesto sobre Beneficios de la sociedad dominante.

Los ejercicios abiertos a inspección en relación con los principales impuestos varían de acuerdo con la legislación fiscal de cada país en el que opera el Grupo. Durante el ejercicio 2020 han finalizado las actuaciones de comprobación de las sociedades españolas. El resultado de las actuaciones se encuentra reflejado en los presentes estados financieros no siendo relevante su impacto sobre los mismos. Adicionalmente, en la actualidad se están desarrollando actuaciones de comprobación sobre distintas sociedades del Grupo entre las que destacamos las correspondientes a las domiciliadas en Corea del Sur, Alemania y Rusia. En cualquier caso, no se espera que como consecuencia de las actuaciones de comprobación en curso, así como las que pudieran llevarse a cabo en el futuro en relación a períodos no prescritos, se pongan de manifiesto pasivos que afecten significativamente a la situación patrimonial o a los resultados del Grupo.

## 25. Política de gestión de riesgos e instrumentos financieros

### **Política de gestión de riesgos financieros**

Las actividades del Grupo están expuestas a diversos riesgos financieros: riesgo de mercado (riesgo de tipo de cambio y riesgo del tipo de interés) y otros riesgos (riesgo de crédito, riesgo de liquidez y riesgo país). La gestión del riesgo financiero del Grupo se centra en la incertidumbre de los mercados financieros y trata de minimizar los potenciales efectos adversos sobre la rentabilidad de los negocios del Grupo.

Esta nota presenta información sobre la exposición del Grupo a cada uno de los riesgos mencionados anteriormente, los objetivos, políticas y procesos definidos por el Grupo para gestionar el riesgo, así como los métodos utilizados para medir dichos riesgos, los cambios habidos con respecto al ejercicio anterior y los instrumentos financieros empleados para la mitigación de los citados riesgos.

#### **Riesgo de tipo de cambio**

El Grupo opera en el ámbito internacional y, por tanto, está expuesto al riesgo de tipo de cambio por operaciones con divisa, especialmente el dólar estadounidense (siendo el euro la moneda de referencia del Grupo y la moneda funcional de la matriz) y en menor medida el

peso mexicano, el rublo, el renminbi, el yen japonés y la libra esterlina. El riesgo de tipo de cambio surge de transacciones comerciales futuras, activos y pasivos reconocidos e inversiones netas en negocios en el extranjero.

El riesgo de tipo de cambio se gestiona de acuerdo con las directrices del modelo corporativo de gestión de riesgos, que prevén la monitorización constante de las fluctuaciones de los tipos de cambio y otras medidas destinadas a mitigar dicho riesgo, fundamentalmente mediante la optimización de la operativa del Grupo, incluyendo la centralización, con el fin de minimizar los impactos sirviéndose de las coberturas naturales, del beneficio de la diversificación, así como del establecimiento de coberturas financieras.

La adquisición de mercancías y existencias comerciales se realiza en parte mediante la realización de pedidos a proveedores extranjeros contratados en su mayor parte en dólares americanos. De acuerdo con las políticas de gestión de riesgo de cambio vigentes, la dirección del Grupo contrata derivados, principalmente contratos de compraventa de divisa a plazo (forwards), para la cobertura de las variaciones en los flujos de efectivo relacionados con el tipo de cambio EUR/USD. El Grupo también utiliza instrumentos financieros no derivados como instrumento de cobertura (por ejemplo, depósitos mantenidos en monedas distintas del euro), registrados en el epígrafe "Inversiones financieras temporales".

Las cabeceras del Grupo suministran a sus filiales mercancías para la venta a los clientes finales. Con el fin de reducir las oscilaciones en el valor de los flujos de caja esperados en moneda extranjera resultantes de estas transacciones intercompañía (denominadas en moneda distinta del euro), el Grupo se sirve ocasionalmente, de derivados financieros, como opciones compradas, combinaciones de opciones con prima cero, y contratos de compraventa de divisa a plazo (forwards).

Existen filiales del Grupo a las que se les concede financiación interna denominada en moneda distinta del Euro. De acuerdo con las políticas de gestión de riesgo de tipo cambio vigentes, se contratan derivados, principalmente forwards y cross currency swaps, para la cobertura de las variaciones del valor razonable relacionadas con el tipo de cambio.

Como se describe en la Nota 2.2.m, el Grupo aplica la contabilidad de coberturas al objeto de mitigar la volatilidad que se produciría en la cuenta de pérdidas y ganancias consolidada como consecuencia de la existencia de transacciones relevantes en moneda extranjera. Esta contabilización se ha venido aplicando dado que el Grupo ha cumplido con los requisitos detallados en la Nota 2.2.m sobre normas de registro y valoración para poder clasificar los instrumentos financieros como cobertura contable.

El Grupo aplica las normas de contabilidad de coberturas en función de lo establecido en las normas contables de aplicación. Como consecuencia, los instrumentos financieros han sido designados formalmente como tales y se ha verificado que la cobertura resulta altamente eficaz. Los vencimientos de los instrumentos de cobertura se han negociado para que coincidan con los vencimientos de los elementos cubiertos. En el ejercicio 2020, aplicándose la contabilidad de coberturas, no se han reconocido en la cuenta de resultados importes significativos, ni como resultado de las transacciones que no hayan ocurrido ni como consecuencia de la ineeficacia de dichas coberturas. Aproximadamente el 66% de los flujos de efectivo asociados con las operaciones de cobertura en dólares estadounidense se espera tendrán lugar en el periodo de seis meses posteriores al cierre del ejercicio y el vencimiento del 34% restante se espera que ocurra entre seis meses y un año. Asimismo, es previsible que el impacto en la cuenta de pérdidas y ganancias se produzca en los mencionados periodos. En lo relativo a la cobertura de flujos de efectivo resultantes de las operaciones intercompañía por el suministro de mercancía para la venta a clientes finales, los derivados tienen horizontes a corto plazo acompañados a los flujos esperados.

El valor razonable de los instrumentos de cobertura se ha calculado tal y como se describe en la Nota 2.2.m.

En el marco de su política de gestión de riesgos financieros, el Grupo utiliza la metodología de Cash-Flow-at-Risk (CFaR) con el objetivo de estimar el posible impacto que los movimientos en los tipos de cambio pudieran tener sobre el resultado consolidado antes de impuestos y, en su caso, determinar las estrategias de mitigación pertinentes. El CFaR es una metodología ampliamente utilizada en la gestión de riesgos. Es una evolución del método del Valor al Riesgo (VaR o Value-at-Risk) enfocado en la posible pérdida relacionada con flujos de caja futuros. Dada una cartera, expuesta a uno o varios riesgos, el CFaR representa la pérdida máxima esperada para un horizonte temporal definido con un intervalo de confianza determinado. El CFaR mide el riesgo en términos agregados, considerando el potencial beneficio de diversificación resultante de las correlaciones entre los componentes de la cartera de exposiciones.

La cartera subyacente utilizada en el cálculo del CFaR está compuesta por los flujos futuros denominados en moneda distinta del Euro hasta el plazo de un año. Se estima que esta cartera representa sustancialmente toda la exposición del Grupo al riesgo de tipo de cambio, así como que los posibles movimientos adversos de los tipos de cambios sobre ella afectarán al resultado consolidado del próximo año. Los principales parámetros y asunciones empleados en el cálculo del CFaR se refieren al horizonte de los flujos estimados, la técnica de simulación de escenarios y el intervalo de confianza

seleccionado. Los flujos de caja considerados tienen una duración de hasta un año, tomando como horizonte temporal la fecha de vencimiento de cada flujo de caja. La simulación de las distribuciones se efectúa utilizando el método de Monte Carlo mediante la generación de escenarios aleatorios en base a los movimientos de mercado correspondientes a los tres últimos años. Se selecciona un intervalo de confianza del 95%.

Con relación a las limitaciones del cálculo, debe considerarse que la pérdida máxima real podría ser mayor a la estimada, dado que al optar por un nivel de confianza del 95% existe un 5% de escenarios en los que la pérdida esperada es mayor. Además, los futuros movimientos de mercado no tienen por qué coincidir con el comportamiento de los tres últimos años. Asimismo, podría ocurrir que los flujos estimados, es decir, la cartera utilizada para el cálculo, difieran de los realmente acaecidos. Además, el Grupo utiliza el método del Valor al Riesgo (VaR o Value-at-Risk) para la gestión del riesgo de tipo de cambio de traslación de las partidas contables más relevantes.

De acuerdo con el marco de gestión de riesgos, se establece el apetito y el objetivo de riesgo y, se cuantifica el riesgo residual. Además, se establecen y monitorizan los límites para asegurar que el riesgo residual se encuentra dentro del apetito de riesgo y también cumple con el objetivo de riesgo.

Se estima que el impacto negativo resultante de los flujos de caja esperados a doce meses vista, atribuible al movimiento adverso del tipo de cambio derivado del cálculo del CFaR podría ser de 362 millones de Euros a 31 de enero de 2021 (274 millones de euros a 31 de enero de 2020).

#### Riesgo de crédito

El Grupo no tiene concentraciones significativas de riesgo de crédito, al tener políticas para asegurar las ventas a franquicias, y constituir la venta al por menor la inmensa mayoría de la cifra de negocios, realizándose el cobro, fundamentalmente, en efectivo o por medio de tarjetas de crédito.

La Política de Gestión de Riesgos Financieros asegura la medición, evaluación, cuantificación, y las actuaciones de mitigación del riesgo de crédito de los productos de inversión, y el de contraparte de las entidades financieras estableciendo criterios de análisis muy detallados y metodologías de Valor al Riesgo (VaR o Value-at-Risk)..

La metodología VaR implementada toma en consideración la probabilidad de impago de la contraparte estimada por el mercado, el horizonte temporal de las inversiones, y el porcentaje sobre la exposición en riesgo que no se espera recuperar en caso de incumplimiento (la severidad o "loss given

default"). El VaR representa la pérdida máxima esperada para un horizonte temporal definido con un intervalo de confianza determinado. Las exposiciones utilizadas son de hasta un año. La simulación de las distribuciones se efectúa utilizando el método de Monte Carlo mediante la generación de escenarios aleatorios en base a los movimientos de mercado correspondientes al último año. Se selecciona un intervalo de confianza del 95%.

Con relación a las limitaciones del cálculo, debe considerarse que la pérdida máxima real podría ser mayor a la estimada, dado que al optar por un nivel de confianza del 95% existe un 5% de escenarios en los que la pérdida esperada es mayor. Además, los futuros movimientos de mercado no tienen por qué coincidir con el comportamiento del último año.

De acuerdo con el marco de gestión de riesgos, se establece el apetito y el objetivo de riesgo y, se cuantifica el riesgo residual. Además, se establecen y monitorizan límites para asegurar que el riesgo residual se encuentra dentro del apetito de riesgo y también cumple con el objetivo de riesgo.

Aunque como resultado de las condiciones de mercado ocasionadas por la covid-19 el riesgo de crédito aumentó durante el ejercicio, la gestión permitió su mitigación, así el riesgo residual del Grupo se mantuvo estable.

Se estima que el Riesgo residual resultante de las inversiones de la tesorería del Grupo a doce meses vista podría ser de hasta 58 millones de Euros a 31 de enero de 2021 (103 millones de euros a 31 de enero de 2020).

El riesgo de crédito resultante de la contratación de derivados financieros se mitiga por el requisito que dichos instrumentos están sujetos a un contrato marco de compensación (ISDA).

Ocasionalmente se solicita una garantía adicional en forma de colateral pignorado, según sea necesario.

En relación con las cuentas a cobrar de origen comercial el Grupo estima que a la fecha de cierre no se ha producido un aumento significativo del riesgo crediticio desde su reconocimiento, motivo por el cual se ha estimado la pérdida esperada a 12 meses, la cual no es significativa y no se ha considerado necesario efectuar correcciones valorativas con las cuentas a cobrar no vencidas.

En el apartado "Instrumentos Financieros: otra información" se indican los principales activos financieros del Grupo

#### Riesgo de liquidez

El Grupo no se encuentra expuesto significativamente al riesgo de liquidez, debido al mantenimiento de suficiente

efectivo y equivalentes para afrontar las salidas necesarias en sus operaciones habituales. En el caso de la necesidad puntual de financiación tanto en euros como en otras divisas, el Grupo accede a préstamos, pólizas de crédito o cualquier otro instrumento financiero (Nota 20).

El detalle de los pasivos financieros se encuentra desglosado en la Nota 20, así como los vencimientos previstos de dichos pasivos financieros.

#### Riesgo de tipo de interés

La exposición del Grupo al riesgo de tipo de interés se manifiesta principalmente en las siguientes partidas, no siendo en ningún caso significativo:

- Efectivo y Equivalentes: dada la política de inversión del Grupo (Nota 20) el entorno de tipos de interés negativos en la zona Euro, siendo el Euro la moneda principal, existe un riesgo de rentabilidad negativa en la posición financiera del Grupo (Nota 8).
- Deuda financiera: debido al importe de la financiación externa (Nota 20), un cambio en los tipos de interés a la fecha de cierre no afectaría significativamente a los resultados consolidados.
- Tasas de descuento: utilizadas para el cálculo del deterioro de valor de los activos fijos no corrientes (tangibles e intangibles) y fondo de comercio. (Nota 2.2.f).
- Derivados: debido a la tipología de instrumentos de cobertura contratados, el riesgo de tipo de interés no es relevante.

El Grupo no tiene activos ni pasivos financieros, significativos, designados a valor razonable con cambios en resultados. Un potencial cambio en el valor razonable no tendría impacto significativo.

#### Riesgo país

La presencia internacional de los negocios del Grupo le expone al riesgo país de múltiples geografías, tanto en sus actividades de suministro, como de venta y distribución. El Grupo adecúa sus procesos administrativos y de negocio con el propósito de minimizar el riesgo país y aprovecharse del beneficio que aporta la diversificación geográfica.

Una de las manifestaciones más relevantes del riesgo país es el riesgo de tipo de cambio y la posibilidad de verse expuesto a limitaciones o controles en la libre circulación de los flujos de efectivo debido a la falta de convertibilidad de las monedas, en términos de cuenta corriente o capital, o de restricciones sobrevenidas al movimiento de capitales. El Grupo lleva a cabo una

gestión corporativa de la Tesorería, basada en una política muy activa de repatriación con el objetivo de reducir al máximo los riesgos descritos anteriormente. También se considera el riesgo país al evaluar las jurisdicciones donde se ubica la Tesorería del Grupo.

A 31 de enero de 2021 no existe ningún riesgo significativo para la repatriación de fondos, ni remanentes significativos de caja no disponibles para uso por parte del Grupo y sus filiales. Del mismo modo, no existen restricciones significativas a la capacidad por parte del Grupo de acceder a activos y liquidar pasivos de sus filiales.

A 31 de enero de 2021 el Grupo no operaba en mercados en el que existiera más de un tipo de cambio.

#### Riesgos Relativos al Brexit

Tras el referéndum de 23 de junio de 2016, el 1 de febrero de 2020 el Reino Unido dejó de ser miembro de la Unión Europea de acuerdo con el Acuerdo de Retirada. El acuerdo estableció un periodo transitorio hasta el 31 de diciembre de 2020 durante el cual siguió aplicándose al Reino Unido y en el Reino Unido el derecho de la Unión. La Unión Europea y el Reino Unido alcanzaron un acuerdo para regular sus relaciones una vez que ambos territorios constituyan dos mercados separados, con distintos espacios normativos y jurídicos, a través del Acuerdo de Comercio y Cooperación de 24 de diciembre de 2020. A pesar de que el Acuerdo de Comercio y Cooperación va más allá de las condiciones de un acuerdo de libre comercio al uso, determinando además un marco de gobernanza y de cooperación muy ambiciosa en cuestiones económicas, sociales y medioambientales, el Reino Unido pasa a ser un país tercero. Así, es inevitable que surjan obstáculos en el comercio de bienes y servicios y a la movilidad y los intercambios transfronterizos en ambas direcciones que van a afectar a todas las partes interesadas, ciudadanos, administraciones públicas y empresas.

El grupo ha venido trabajando en un plan de acción desde se que produjo el referéndum con el propósito de analizar, evaluar, diseñar e implementar las medidas de mitigación necesarias para minimizar el potencial impacto del Brexit sobre el negocio del Grupo, en general, y en el mercado británico, en particular. Aunque el escenario extremo de un Brexit sin acuerdo, que era el nivel máximo de disruptión previsto no se ha materializado, las circunstancias actuales incorporan nuevas necesidades operativas y de negocio. Se trata de circunstancias comunes y conocidas en muchos de los mercados donde el Grupo opera, pero nuevas en el mercado británico. El Grupo ha tomado las medidas necesarias para mitigar el impacto del Brexit sobre sus procesos operativos, en especial en relación con la cadena de suministro, la distribución y las cuestiones laborales. Los procedimientos administrativos y

contables relevantes han sido adaptados y configurados para garantizar el cumplimiento de la nueva normativa, incluida la fiscalidad indirecta y los derechos de aduana. Asimismo, se han rediseñado algunos flujos de suministro, transporte y distribución entre la Unión Europea y los territorios del Reino Unido.

#### Gestión del capital

Los objetivos del Grupo en la gestión del capital son salvaguardar la capacidad de continuar como una empresa en funcionamiento, de modo que pueda seguir dando rendimientos a los accionistas y beneficiar a otros grupos de interés y mantener una estructura óptima de capital para reducir su coste.

El Grupo gestiona la estructura de capital y realiza ajustes a la misma en función de los cambios en las condiciones económicas. La actual política de gestión de capital se basa en la autofinanciación mediante los recursos generados por la actividad. La política de retribución a los Accionistas se detalla en la Nota 29.

No ha habido cambios significativos en la gestión del capital durante el ejercicio.

#### Instrumentos financieros

A 31 de enero de 2021 y 2020, el Grupo tenía contratados derivados de cobertura, básicamente forwards sobre sus compras futuras en dólares americanos, forwards para la cobertura de financiación intergrupo y opciones. El valor de los citados derivados se registra en las cuentas "Otros activos financieros" y "Otros pasivos financieros" atendiendo a su saldo.

El desglose de los epígrafes Otros activos financieros y Otros pasivos financieros del balance de situación consolidado, es el siguiente:

OTROS ACTIVOS FINANCIEROS	2020	2019
Valor razonable de instrumentos de cobertura	2	14
<b>TOTAL</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

OTROS PASIVOS FINANCIEROS	2020	2019
Valor razonable de instrumentos de cobertura	14	15
Opciones de compraventa cruzada (Nota 6)	13	26
<b>TOTAL</b>	<b>27</b>	<b>40</b>

El desglose del valor razonable (valorados según lo indicado en la Nota 2.2.m) de los instrumentos de cobertura para los ejercicios 2020 y 2019, es el siguiente:

**2020**

DESCRIPCIÓN	NIVEL	VALOR RAZONABLE 2020	TRASPASO A RESULTADOS	TRASPASO A RESULTADOS DESDE PATRIMONIO	RESULTADO RECONOCIDO DIRECTAMENTE EN PATRIMONIO	VALOR RAZONABLE 2019
<b>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS MEDIDOS A VALOR RAZONABLE Y CLASIFICACIÓN SEGÚN JERARQUÍA DE VALOR RAZONABLE</b>						
Derivados OTC						
Forwards de tipo de cambio	2	2	(1)	(1)	-	14
<b>TOTAL DERIVADOS</b>		<b>2</b>	<b>(1)</b>	<b>(1)</b>	-	<b>14</b>
<b>OTROS PASIVOS FINANCIEROS MEDIDOS A VALOR RAZONABLE Y CLASIFICACIÓN SEGÚN JERARQUÍA DE VALOR RAZONABLE</b>						
Derivados OTC						
Forwards de tipo de cambio	2	14	6	-	3	5
Opciones	2	-	-	(6)	-	6
Cross Currency Swap	2	-	(4)	-	-	4
<b>TOTAL DERIVADOS</b>		<b>14</b>	<b>3</b>	<b>(6)</b>	<b>3</b>	<b>15</b>

**2019**

DESCRIPCIÓN	NIVEL	VALOR RAZONABLE 2019	TRASPASO A RESULTADOS	TRASPASO A RESULTADOS DESDE PATRIMONIO	RESULTADO RECONOCIDO DIRECTAMENTE EN PATRIMONIO	VALOR RAZONABLE 2018
<b>OTROS ACTIVOS FINANCIEROS MEDIDOS A VALOR RAZONABLE Y CLASIFICACIÓN SEGÚN JERARQUÍA DE VALOR RAZONABLE</b>						
Derivados OTC						
Forwards de tipo de cambio	2	14	(4)	(3)	1	20
<b>TOTAL DERIVADOS</b>		<b>14</b>	<b>(4)</b>	<b>(3)</b>	<b>1</b>	<b>20</b>
<b>OTROS PASIVOS FINANCIEROS MEDIDOS A VALOR RAZONABLE Y CLASIFICACIÓN SEGÚN JERARQUÍA DE VALOR RAZONABLE</b>						
Derivados OTC						
Forwards de tipo de cambio	2	5	(4)	(11)	-	19
Opciones	2	6	-	-	6	-
Cross Currency Swap	2	4	(1)	-	-	5
<b>TOTAL DERIVADOS</b>		<b>15</b>	<b>(5)</b>	<b>(11)</b>	<b>6</b>	<b>24</b>

No se han realizado transferencias entre los distintos niveles de jerarquía. (Ver Nota 2.2.m).

#### Instrumentos financieros: otra información

Los principales activos financieros mantenidos por el Grupo, distintos del efectivo y equivalentes e instrumentos financieros derivados, corresponden principalmente a los préstamos y partidas a cobrar relacionados con la actividad principal desarrollada por el Grupo y a las fianzas constituidas en relación con el arrendamiento de locales comerciales, las cuales se muestran en el epígrafe de otros activos no corrientes. Los principales activos financieros del Grupo se exponen a continuación:

	2020	2019
Efectivo y equivalentes (Nota 20)	7.398	4.780
Inversiones Financieras Temporales (Nota 20)	176	3.319
Deudores comerciales (Nota 11)	255	226
Deudores por venta a franquicias (Nota 11)	177	272
Otros deudores corrientes (Nota 11)	85	103
Fianzas (Nota 18)	329	378
<b>TOTAL</b>	<b>8.418</b>	<b>9.078</b>

Asimismo, los principales pasivos financieros mantenidos por el Grupo corresponden a débitos y cuentas a pagar en concepto de operaciones comerciales.

En el ejercicio 2020 no se ha registrado ningún importe significativo por el deterioro de activos financieros.

## 26. Beneficios a empleados

#### Obligaciones por planes de prestación o aportaciones definidas

El Grupo no mantiene, como norma general, obligaciones con sus empleados por planes de prestación o aportaciones definidas. Sin embargo, en determinados países, con motivo de la legislación o norma vigente o de la práctica laboral local, el Grupo asume determinados compromisos relacionados con el pago de determinados importes en concepto de accidentes, enfermedad o jubilación, entre otros, en ocasiones sufragados parcialmente por el trabajador y cuyo riesgo se encuentra parcial o totalmente exteriorizado mediante la suscripción de las correspondientes pólizas de seguro.

Asimismo, en determinados países, el trabajador participa en un porcentaje de los beneficios generados por las sociedades del Grupo. Los pasivos relacionados con estos conceptos se muestran registrados en los epígrafes "Provisiones" y "Otros pasivos a largo plazo" del balance de situación consolidado. El impacto de estas obligaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el balance de situación consolidado no es significativo.

### **Planes de incentivo a largo plazo**

#### *Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019-2023*

La Junta General de Accionistas acordó, en su sesión de 16 de julio de 2019, un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019-2023, dirigido a miembros del equipo directivo y otros empleados de Inditex y su Grupo de sociedades (en adelante, el "Plan 2019-2023"), en virtud del cual cada beneficiario tendrá derecho, de producirse el cumplimiento de las condiciones establecidas en dicho plan, a recibir hasta un importe máximo del incentivo asignado.

El Plan 2019-2023 consiste en la combinación de un bonus plurianual en efectivo y de una promesa de entrega gratuita de acciones que, transcurrido un periodo de tiempo determinado y verificado el cumplimiento de los objetivos concretos, se abonará a los beneficiarios del plan, en su totalidad o en el porcentaje que resulte de aplicación.

El Plan 2019-2023 tiene una duración total de 4 años y está estructurado en 2 ciclos temporales, siendo cada uno independiente del otro. El primer ciclo del Plan 2019-2023 se extiende desde el 1 de febrero de 2019 hasta el 31 de enero de 2022. El segundo ciclo abarca desde el 1 de febrero de 2020 hasta el 31 de enero de 2023.

El Plan 2019-2023 está vinculado a objetivos críticos de negocio y de creación de valor para el accionista. Como novedad más significativa, el Plan 2019-2023 vincula también la retribución variable a largo plazo a objetivos relativos a la sostenibilidad y el medioambiente, teniendo este índice un peso máximo del 10% sobre el conjunto.

El Plan 2019-2023 no expone al Grupo a riesgos significativos.

El pasivo relacionado con el Plan 2019-2023 en efectivo se muestra registrado en el epígrafe "Provisiones" del balance de situación consolidado, y su dotación anual se registra como gasto operativo en la cuenta de pérdidas y ganancias. El impacto de estas obligaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el balance de situación consolidado no es significativo.

El importe relacionado con el Plan 2019-2023 en acciones se muestra registrado en el "Patrimonio neto" del balance de situación consolidado y su dotación anual se registra como gasto operativo en la cuenta de pérdidas y ganancias. El impacto de estas obligaciones en la cuenta de pérdidas y ganancias y en el balance de situación consolidado no es significativo.

Para la cobertura de este Plan 2019-2023, el Grupo tiene, como activo afecto al mismo, un volumen de acciones propias suficiente para hacer frente a las obligaciones futuras (véase Nota 23). Y ello, sin perjuicio de la posibilidad de que la Sociedad proceda en un momento posterior, y en virtud de la autorización concedida por la Junta General de Accionistas de 16 de julio de 2019, a la adquisición derivativa de un mayor volumen de acciones propias para la cobertura de dicho Plan 2019-2023.

El incentivo a percibir se calculará de conformidad con lo previsto en el acuerdo noveno de la Junta General de Accionistas de fecha 16 de julio de 2019.

## **27. Sociedades de control conjunto**

Inditex participa en el 50% del grupo formado por la sociedad matriz Tempe, S.A. y sus filiales cuyo detalle se muestra en el cuadro siguiente. La actividad principal de dichas sociedades es, fundamentalmente, el diseño, suministro y distribución de calzado a los distintos formatos del Grupo Inditex, que es su cliente principal.

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Tempe, S.A.	50.00%	Alicante España	Puesta en equivalencia	31-Jan	Multicadena	Comercialización de calzado
Tempe México, S.A. de C.V.	50.00%	Mexico DF México	Puesta en equivalencia	31-Dec	Multicadena	Sin actividad
Tempe Logística, S.A.	50.00%	Alicante España	Puesta en equivalencia	31-Jan	Multicadena	Logística
Tempe Brasil, Ltda.	50.00%	Sao Paulo Brasil	Puesta en equivalencia	31-Dec	Multicadena	Sin actividad
Tempe Diseño, S.L.	50.00%	Alicante España	Puesta en equivalencia	31-Jan	Multicadena	Diseño
Tempe Trading Asia Limited	50.00%	Hong Kong SAR	Puesta en equivalencia	31-Jan	Multicadena	Comercialización de calzado
TMP Trading (Shanghai) Co. Ltd	50.00%	Shanghai China	Puesta en equivalencia	31-Dec	Multicadena	Comercialización de calzado
Tempe Giyim, Ltd.	50.00%	Estambul Turquía	Puesta en equivalencia	31-Dec	Multicadena	Comercialización de calzado

A continuación, se muestra la información financiera del Grupo Tempe, obtenida de sus estados financieros consolidados, preparados bajo IFRS, así como otra información financiera relevante:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Inmovilizado material	257	249
Otros	30	33
<b>Activos no corrientes</b>	<b>286</b>	<b>282</b>
Existencias	219	209
Deudores y otros	304	319
Efectivo y equivalentes	31	30
<b>Activos corrientes</b>	<b>554</b>	<b>558</b>
<b>Pasivos no corrientes</b>	<b>(28)</b>	<b>(27)</b>
Acreedores	(273)	(304)
Otros	(7)	(9)
<b>Pasivos corrientes</b>	<b>(279)</b>	<b>(313)</b>
<b>ACTIVOS NETOS</b>	<b>534</b>	<b>500</b>
Ventas	997	1.399
<b>Margen Bruto</b>	<b>257</b>	<b>348</b>
Gastos de explotación	(161)	(201)
Amortizaciones y depreciaciones	(25)	(23)
<b>Resultados de Explotación (EBIT)</b>	<b>71</b>	<b>124</b>
<b>Resultado Neto</b>	<b>62</b>	<b>101</b>

Durante el ejercicio 2020 el Grupo ha percibido 12 millones de euros de Tempe en concepto de dividendos (60 millones de euros en el ejercicio 2019) (Nota 17).

## 28. Propuesta de aplicación de resultados de la sociedad dominante

La propuesta de distribución del resultado neto del ejercicio 2020 de la sociedad dominante, formulada por los administradores, asciende a 2.923 millones de euros, que es el importe máximo a distribuir correspondiente a un dividendo

ordinario de 0,22 euros y un dividendo extraordinario de 0,48 euros brutos por acción por la totalidad de las acciones en circulación, e incrementar las reservas voluntarias por importe de 492 millones de euros y la reserva de capitalización por importe de 250 millones de euros.

Del importe total de 0,70 euros por acción a distribuir como dividendo, 0,35 euros por acción serán pagaderos el 3 de mayo de 2021 en concepto de dividendo ordinario a cuenta y dividendo extraordinario, y 0,35 euros por acción el 2 de noviembre de 2021 como dividendo complementario extraordinario.

## 29. Remuneración de consejeros y transacciones con partes vinculadas

### Remuneración de Consejeros

Las remuneraciones devengadas por los Consejeros durante el ejercicio social 2020 se indican, conjuntamente, con las devengadas por la Alta Dirección de la Sociedad dominante, en el apartado correspondiente de transacciones con partes vinculadas.

### Otra información referente al Consejo de Administración

A fecha 31 de enero de 2021, de acuerdo con el Libro Registro de Accionistas de la Sociedad dominante, y según resulta asimismo de los registros públicos de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), los miembros del Consejo de Administración poseían las siguientes participaciones directas e indirectas en el capital social de Inditex:

<b>NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO</b>	<b>% DERECHOS DE VOTO ATRIBUIDOS A LAS ACCIONES</b>		<b>% DERECHOS DE VOTO A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS</b>	<b>% TOTAL DE DERECHOS DE VOTO</b>	<b>% DERECHOS DE VOTO QUE PUEDEN SER TRANSMITIDOS A TRAVÉS DE INSTRUMENTOS FINANCIEROS</b>		
	<b>DIRECTO</b>	<b>INDIRECTO</b>			<b>DIRECTO</b>	<b>INDIRECTO</b>	
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera <sup>(1)</sup>	0.064%	-	0.009%	-	0.073%	-	
D. Amancio Ortega Gaona <sup>(2)</sup>	-	59.294%	-	-	59.294%	-	
D. Carlos Crespo González <sup>(3)</sup>	0.001%	-	0.006%	-	0.007%	-	
D. José Arnau Sierra	0.001%	-	-	-	0.001%	-	
Pontegadea Inversiones, S.L. <sup>(4)</sup>	50.01%	-	-	-	50.01%	-	
Bns. Denise Patricia Kingsmill	-	-	-	-	-	-	
Dña. Anne Lange	-	-	-	-	-	-	
Dña. Pilar López Álvarez	0.0001%	-	-	-	0.0001%	-	
D. José Luis Durán Schulz	0.0001%	-	-	-	0.0001%	-	
D. Rodrigo Echenique Gordillo	-	-	-	-	-	-	
D. Emilio Saracho Rodríguez de Torres	-	-	-	-	-	-	
<b>TOTAL</b>					<b>59.375%</b>		

(1) Con arreglo al primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019-2023, el Presidente Ejecutivo puede llegar a percibir hasta un máximo de 161.361 acciones. (i.e. 0,005%) Asimismo, con arreglo al segundo ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019 -2023, el Presidente Ejecutivo puede llegar a percibir hasta un máximo de 120.172 acciones (i.e. 0,004%).

(2) A través de Pontegadea Inversiones, S.L y de Partler Participaciones, S.L. (Partler 2006, S.L. posee el 100% de su capital social)

(3) Con arreglo al primer ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019-2023, el Consejero Delegado puede llegar a percibir hasta un máximo de 106.752 acciones (i.e. 0,003%). Asimismo, con arreglo al segundo ciclo del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019 -2023, el Consejero Delegado puede llegar a percibir hasta un máximo de 79.503 acciones (i.e. 0,003%)

(4) Representada a través de Dña. Flora Pérez Marcote.

De conformidad con lo establecido en el artículo 229 de la Ley de Sociedades de Capital, modificado por la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, ningún Consejero ha comunicado ninguna situación que, directa y/o indirectamente, a través de personas vinculadas a ellos, pudiera situarles en un potencial conflicto de interés con la Sociedad dominante.

Sin perjuicio de lo anterior, D. Rodrigo Echenique Gordillo, D. Emilio Saracho Rodríguez de Torres y Dña. Pilar López Álvarez, ostentan cargos en los consejos de administración en el Grupo Santander, International Consolidated Airlines Group y Microsoft Ibérica, respectivamente, y desempeñan sus funciones de consejeros de Inditex en calidad de independientes, sin perjuicio de las relaciones comerciales que Inditex mantiene con dichas compañías desde hace años. En todo caso, el Consejo de Administración vela, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, para que las transacciones con los consejeros y/o accionistas significativos, o con las respectivas personas vinculadas, se realicen en condiciones de mercado y con respeto al principio de igualdad de trato de los accionistas.

Cuando el Consejo de Administración deliberó sobre el nombramiento, reelección, toma de razón de renuncia, puesta a disposición de un cargo, retribución o cualquier otro acuerdo referido a un Consejero o a una persona o sociedad vinculada a un Consejero, el afectado se ausentó de la reunión durante la deliberación y la votación del correspondiente acuerdo.

### **Transacciones con partes vinculadas**

Son partes vinculadas las sociedades dependientes, de control conjunto (Nota 27) y asociadas cuyo detalle se relaciona en el Anexo I a la memoria de cuentas anuales consolidadas, los accionistas significativos o de control, los miembros del Consejo de Administración de Inditex y de la Alta Dirección del Grupo Inditex así como sus familiares próximos, de conformidad con la definición de la norma segunda, apartado 3, de la Orden EHA/3050/2004, de 15 de septiembre, sobre información de las operaciones vinculadas que deben suministrar las sociedades emisoras de valores admitidos a negociación en mercados secundarios oficiales.

Las transacciones con partes vinculadas se han realizado en condiciones de independencia mutua.

### **Sociedades del Grupo Inditex**

Las operaciones entre Inditex y sus sociedades dependientes forman parte del tráfico habitual en cuanto a su objeto y condiciones y han sido totalmente eliminadas en el proceso de consolidación, por lo cual no se desglosan en esta nota.

En los siguientes cuadros se detallan las transacciones y los saldos pendientes entre Inditex y sus sociedades de control conjunto en el balance consolidado:

Transacciones:

ENTIDAD	2020	2019
Sociedades Control Conjunto	(780)	(1.082)

Corresponde fundamentalmente a la compra de mercancía.

Saldos:

	31/01/2021	31/01/2020
Inversiones financieras temporales	-	-
Deudores	16	14
Inversiones financieras permanentes	258	246
Acreedores	277	284
Deuda financiera corriente	-	1

A continuación se desglosan las operaciones referentes a los accionistas significativos y miembros del Consejo de Administración y de la Alta Dirección.

### **Accionistas significativos**

Durante el ejercicio social 2020, las operaciones realizadas por parte del Grupo Inditex con Pontegadea Inversiones, S.L., Partler Participaciones, S.L., Partler 2006, S.L. o personas y sociedades vinculadas a éstos o con Rosp Corunna Participaciones Empresariales, S.L.U. o personas o sociedades vinculadas a ésta, han sido las siguientes:

DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA SIGNIFICATIVO	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	IMPORTE
Pontegadea Inversiones, S.L., Partler Participaciones, S.L., Partler 2006, S.L. o entidades o personas vinculadas	Contractual	Arrendamiento de activos	(33)
Pontegadea Inversiones, S.L., Partler Participaciones, S.L., Partler 2006, S.L. o entidades o personas vinculadas	Contractual	Prestación de servicios de obra	3
Rosp Corunna Participaciones Empresariales, S.L.U. o entidades o personas vinculadas	Contractual	Arrendamiento de activos	(1)

Durante el ejercicio social 2019, las operaciones realizadas por parte del Grupo Inditex con Pontegadea Inversiones, S.L., Partler 2006, S.L. o personas y sociedades vinculadas a éstos o con Rosp Corunna Participaciones Empresariales, S.L.U. o personas o sociedades vinculadas a ésta, han sido las siguientes:

DENOMINACIÓN SOCIAL DEL ACCIONISTA SIGNIFICATIVO	NATURALEZA DE LA RELACIÓN	TIPO DE OPERACIÓN	IMPORTE
Pontegadea Inversiones, S.L., Partler 2006, S.L. o entidades o personas vinculadas	Contractual	Arrendamiento de activos	(42)
Pontegadea Inversiones, S.L., Partler 2006, S.L. o entidades o personas vinculadas	Contractual	Otros ingresos	7
Rosp Corunna Participaciones Empresariales, S.L.U. o entidades o personas vinculadas	Contractual	Arrendamiento de activos	(1)

Varias sociedades del Grupo tienen arrendados locales comerciales cuya propiedad corresponde a sociedades vinculadas al accionista de control o a accionistas significativos.

### Miembros del Consejo de Administración y de la Alta Dirección

Los importes indicados en los siguientes cuadros y párrafos referidos a las remuneraciones e indemnizaciones están expresados en miles de euros en ambos años.

Las remuneraciones e indemnizaciones devengadas por los Consejeros y la Alta Dirección de Inditex durante el ejercicio social 2020 son las siguientes:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	TIPOLOGÍA	RETRIBUCIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	RETRIBUCIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	RETRIBUCIÓN POR			RETRIBUCIÓN VARIABLE PLURIANUAL (ACCIONES Y METÁLICO) 2020	TOTAL 2020
				PERTENENCIA A COMISIONES	RETRIBUCIÓN PRESIDENCIA	RETRIBUCIÓN FIJA O SALARIO		
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	Ejecutivo	100	-	-	-	3.250	2.535	- 5.885
D. José Arnau Sierra	Dominical	100	80	200	-	-	-	- 380
D. Carlos Crespo González	Ejecutivo	100	-	-	-	1.500	1.170	- 2.770
D. Amancio Ortega Gaona	Dominical	100	-	-	-	-	-	- 100
PONTEGADEA INVERSIONES S.L. <sup>(1)</sup>	Dominical	100	-	-	-	-	-	- 100
Bns. Denise Patricia Kingsmill	Independiente	100	-	150	50	-	-	- 300
Dña. Anne Lange	Independiente	100	-	150	-	-	-	- 250
Dña. Pilar López Álvarez	Independiente	100	-	150	27	-	-	- 277
D. José Luis Durán Schulz	Independiente	100	-	150	23	-	-	- 273
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Independiente	100	-	150	50	-	-	- 300
D. Emilio Saracho Rodríguez de Torres	Independiente	100	-	150	50	-	-	- 300
<b>TOTAL</b>		<b>1.100</b>	<b>80</b>	<b>1.100</b>	<b>200</b>	<b>4.750</b>	<b>3.705</b>	<b>- 10.935</b>

(1) Representada por Dña. Flora Pérez Marcote.

El desglose individualizado de la retribución de los Consejeros durante el ejercicio social 2019 es el siguiente:

NOMBRE O DENOMINACIÓN SOCIAL DEL CONSEJERO	TIPOLOGÍA	RETRIBUCIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	RETRIBUCIÓN CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN	RETRIBUCIÓN POR			RETRIBUCIÓN VARIABLE PLURIANUAL (ACCIONES Y METÁLICO) 2019	TOTAL 2019
				PERTENENCIA A COMISIONES	RETRIBUCIÓN PRESIDENCIA	RETRIBUCIÓN FIJA O SALARIO		
D. Pablo Isla Álvarez de Tejera	Ejecutivo	100	-	-	-	3.250	1.447	1.486 6.283
D. José Arnau Sierra	Dominical	100	80	150	-	-	-	- 330
D. Carlos Crespo González <sup>(1)</sup>	Ejecutivo	54	-	-	-	800	365	74 1.293
D. Amancio Ortega Gaona	Dominical	100	-	-	-	-	-	- 100
PONTEGADEA INVERSIONES S.L. <sup>(2)</sup>	Dominical	100	-	-	-	-	-	- 100
Bns. Denise Patricia Kingsmill	Independiente	100	-	150	-	-	-	- 250
Dña. Anne Lange <sup>(3)</sup>	Independiente	15	-	14	-	-	-	- 29
Dña. Pilar López Álvarez	Independiente	100	-	150	-	-	-	- 250
D. José Luis Durán Schulz	Independiente	100	-	150	50	-	-	- 300
D. Rodrigo Echenique Gordillo	Independiente	100	-	150	50	-	-	- 300
D. Emilio Saracho Rodríguez de Torres	Independiente	100	-	150	50	-	-	- 300
<b>TOTAL</b>		<b>969</b>	<b>80</b>	<b>914</b>	<b>150</b>	<b>4.050</b>	<b>1.812</b>	<b>1.560 9.535</b>

(1) Desde el 16 de julio de 2019.

(2) Representada por Dña. Flora Pérez Marcote.

(3) Desde el 10 de diciembre de 2019.

El conjunto de las remuneraciones e indemnizaciones devengadas durante el ejercicio social 2020 por la Alta Dirección del Grupo Inditex es el siguiente:

2020	DIRECTIVOS
Remuneraciones	27.796
Indemnizaciones	
<b>TOTAL</b>	<b>27.796</b>

Las referidas retribuciones correspondientes al ejercicio 2020, incluyen la retribución fija y la retribución variable a corto plazo devengada por la Alta Dirección (la definida en el apartado C.1.14. *"Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio"* del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2020). Las retribuciones de los Consejeros correspondientes al ejercicio 2020, incluyen los componentes fijos de los Consejeros en su condición de tales, así como el salario fijo y la retribución variable a corto plazo de los Consejeros Ejecutivos.

Durante el ejercicio 2020 no se ha devengado ningún incentivo variable a largo plazo.

El conjunto de las remuneraciones e indemnizaciones devengadas durante el ejercicio social 2019 por la Alta Dirección del Grupo Inditex es el siguiente:

2019	DIRECTIVOS
Remuneraciones	31.131
Indemnizaciones	
<b>TOTAL</b>	<b>31.131</b>

Las referidas retribuciones correspondientes al ejercicio 2019, incluyen la retribución fija, la retribución variable a corto plazo y la retribución variable a largo plazo devengada por la Alta Dirección (la definida en el apartado C.1.14. *"Identifique a los miembros de la alta dirección que no sean a su vez consejeros ejecutivos, e indique la remuneración total devengada a su favor durante el ejercicio"* del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2019). Las retribuciones de los Consejeros correspondientes al ejercicio 2019, incluyen los componentes fijos de los Consejeros en su condición de tales, así como el salario fijo, la retribución variable a corto plazo y la retribución variable a largo plazo de los Consejeros Ejecutivos.

En lo que se refiere a la retribución variable anual, el Consejo de Administración de Inditex, previo informe favorable de la Comisión de Retribuciones, teniendo en cuenta la excepcional situación provocada por la pandemia mundial del Coronavirus, decidió que las retribuciones variables

anuales del Presidente Ejecutivo, del Consejero Delegado y de la Alta Dirección correspondientes al ejercicio 2019, se redujesen en un 50%.

Respecto a la retribución variable a largo plazo, la misma incluye el importe devengado correspondiente al segundo ciclo (2017-2020) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2016-2020. El importe devengado durante el ejercicio 2019 por este incentivo es de 1.561 miles de euros para los Consejeros Ejecutivos (1.487 miles de euros del Presidente Ejecutivo y 74 miles de euros del Consejero Delegado) y de 7.558 miles de euros para la Alta Dirección, instrumentado de la siguiente manera:

- Consejeros Ejecutivos: (i) un incentivo en metálico, por importe de 769 miles de euros brutos el Presidente Ejecutivo y 46 miles de euros brutos el Consejero Delegado; y (ii) un incentivo en acciones, equivalente a un total de 31.888 acciones para el Presidente Ejecutivo, que se corresponde con una cuantía de 718 miles de euros brutos, y de 1.259 acciones para el Consejero Delegado, que se corresponde con una cuantía de 28 miles de euros brutos.
- Alta Dirección: (i) un incentivo en metálico, por importe total de 4.702 miles de euros brutos; y (ii) un incentivo en acciones, equivalente a un total de 126.919 acciones, que se corresponde con una cuantía de 2.856 miles de euros brutos.

El incentivo en acciones devengado por los Consejeros Ejecutivos y la Alta Dirección en relación con el segundo ciclo (2017-2020) del Plan 2016-2020, y reflejado en la Nota 20 correspondiente al ejercicio 2019, se ha ajustado con arreglo al valor de cotización a fecha de entrega de las referidas acciones.

Durante los ejercicios 2020 y 2019, no se ha realizado ninguna aportación al Plan de previsión de aportación definida.

## 30. Auditores externos

Durante los ejercicios 2020 y 2019, los honorarios relativos a los servicios de auditoría de cuentas y a otros servicios prestados por el auditor del Grupo, o cualquier empresa vinculada al mismo por control, propiedad común o gestión, han sido los siguientes:

	2020	2019
Servicios de auditoría	7,3	7,5
Otros servicios de verificación	0,7	0,6
<b>TOTAL SERVICIOS DE AUDITORÍA Y RELACIONADOS</b>	<b>8,0</b>	<b>8,1</b>
Otros servicios	0,1	0,1
<b>TOTAL SERVICIOS PROFESIONALES</b>	<b>8,1</b>	<b>8,2</b>

Adicionalmente, los honorarios de auditoría prestados por otros auditores en el ejercicio 2020 ascendieron a 0,1 millones de euros.

Según información recibida de los propios auditores, los honorarios percibidos de Grupo Inditex por el auditor principal y el resto de firmas pertenecientes a la red internacional (y sus firmas asociadas) no superan el 0,0200% de sus ingresos totales.

## 31. Medioambiente

---

Inditex ha desarrollado un modelo de negocio flexible e integrado, con una fuerte orientación hacia el cliente y un claro enfoque sostenible. Al respecto, la estrategia medioambiental de Inditex se refleja en su Política de Sostenibilidad, que sustituye a la anterior Política de Sostenibilidad Medioambiental, cuya modificación fue aprobada por el Consejo de Administración el 14 de diciembre de 2020, refundiendo en un único documento la referida Política de Sostenibilidad Medioambiental y la Política de Responsabilidad Social Corporativa. En la vigente Política de Sostenibilidad se recogen, entre otras cuestiones, los compromisos medioambientales, de aplicación transversal en todas sus áreas de negocio y a lo largo de toda su cadena de suministro.

Al cierre del ejercicio, Inditex no tiene responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo.

El Estado de Información no Financiera del Grupo incluye información sobre el compromiso con el Medio Ambiente de Inditex a través de su Política de Sostenibilidad.

## 32. Hechos posteriores

---

A la fecha de formulación de estas cuentas anuales consolidadas, no se ha puesto de manifiesto asunto alguno susceptible de modificar las mismas o ser objeto de información adicional a la incluida en las presentes cuentas anuales consolidadas.

# Anexo I – Composición del Grupo Inditex

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Industria de Diseño Textil, S.A.	Matriz	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	-	Matriz
Comditel, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Zara	Compras
Zara Asia, Ltd.	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Cholet, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Confecciones Fíos, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Confecciones Goa, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Denillo, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Hampton, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Nikole, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Compras
Samlor, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Stear, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Trisko, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Zintura, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Glencare, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Fabricación Textil
Indipunt, S.L.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Multicadena	Logística
Zara España, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Argentina, S.A.	100%	Buenos Aires - Argentina	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Belgique, S.A.	100%	Bruselas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Chile, S.A.	100%	Santiago de Chile - Chile	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara USA, Inc.	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara UK, Ltd.	100%	Londres - Reino Unido	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Mexico, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Zara	Cartera
Zara Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara México, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Portugal- Confecções, S.A.	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
G.Zara Uruguay, S.A.	100%	Montevideo - Uruguay	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Brasil, LTDA.	100%	Sao Paulo - Brasil	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Nederland, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Österreich Clothing, GmbH	100%	Viena - Austria	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Inditex Danmark, AS.	100%	Copenhague - Dinamarca	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Zara Sverige, AB.	100%	Estocolmo - Suecia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Inditex Norge, AS.	100%	Oslo - Noruega	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Zara Canada, Inc.	100%	Montreal - Canada	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Suisse, S.A.R.L.	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Luxembourg, S.A.	100%	Luxemburgo - Luxemburgo	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Za Giyim İthalat İhracat Ve Ticaret Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
ITX Japan Corp.	100%	Tokyo - Japón	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Zara Ceská Republika, S.R.O.	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Puerto Rico, Inc.	100%	San Juan - Puerto Rico	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Za Clothing Ireland, Ltd.	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Magyarorszag, KFT.	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Holding, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Cartera
Zara Monaco, SAM	100%	Montecarlo-Monaco	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Commercial (Shanghai), Co Ltd.	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Commercial (Beijing), Co Ltd.	100%	Beijing- China	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Zara Macau, Ltd.	100%	Macao SAR	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Polska, Sp. Zo.o.	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
JSC "Zara CIS"	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Deutschland, GmbH	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Zara	Cartera
Zara Bucuresti, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Ukraine LLC	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Slovakia, S.R.O.	100%	Bratislava-Eslovaquia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
ITX Taiwan B.V. Zara Taiwan Branch	100%	Taipei - Taiwan	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
ITX Croatia, Ltd.	100%	Zagreb-Croacia	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Zara Retail Korea, Co Ltd.	80%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Bulgaria Ltd	100%	Sofia-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara Immobiliare Italia SRL	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
Zara Diseño, S.L.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Diseño
Zara Management, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Zara	Cartera
Zara Retail NZ Limited	100%	Auckland - Nueva Zelanda	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
KG ZARA Deutschland B.V. & Co.	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Zara Retail South Africa (Proprietary), LTD.	90%	Johannesburgo - Sudáfrica	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Group Zara Australia Pty. Ltd.	100%	Sidney - Australia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Limited Liability Company "ZARA BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Zara S, TRGOVSKO PODJETJE D.O.O.	100%	Ljubljana-Eslovenia	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
ITX Financien, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Financiera
ITX Taiwan, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Zara	Cartera
Zara Vittorio 11 Italia S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
ITX BH D.O.O.	100%	Sarajevo - Bosnia Herzegovina	I. Global	31-dic.	Multicadena	Venta al público
Zara Serbia, D.O.O. Belgrade	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Nikole Diseño, S.L.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Diseño
Inditex Montenegro, D.O.O. Podgorica	100%	Podgorica - Montenegro	I. Global	31-dic.	Multicadena	Venta al público
Inditex Vastgoed Korea, Ltd.	100%	Seúl- Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
Inditex Trent Retail India Private Ltd	51%	Gurgaon-India	I. Global	31-mar.	Zara	Venta al público
Kiddy's Class España, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
ITX Finland, OY	100%	Helsinki - Finlandia	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Retail Group Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
ITX Financien III, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Financiera
ITX Albania SHPK	100%	Tirana - Albania	I. Global	31-dic.	Multicadena	Venta al público
Zara Fashion (Shanghai) CO., Ltd.	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Oysho España, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Portugal- Confecções, S.A	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Mexico, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Giyim İthalat İhracat Ve Ticaret Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Polska, Sp zo.o	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho CIS, Ltd.	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho MAGYARORSZAG, KFT	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Ro, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Ukraine, Llc	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Diseño, S.L.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Oysho	Diseño
Oysho Bulgaria, Ltd	100%	Sofia-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Commercial & Trading (Shangai) Co., Ltd.	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Korea, Ltd	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Oysho Serbia, D.O.O. Belgrade	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Macau, Ltd	100%	Macao SAR	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Hong Kong Ltd	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Belgique, S.A.	100%	Bruselas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Limited Liability Company "OYSHO BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Oysho	Venta al público
Oysho Suisse SÀRL	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Ceska Republica, SRO	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Grupo Massimo Dutti, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Giyim İthalat İh.Ve Tic. Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti UK, Ltd.	100%	Londres - Reino Unido	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Suisse, S.A.R.L.	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Sverige, AB	100%	Estocolmo - Suecia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Ireland., Ltd.	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti USA, INC.	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
LLC Massimo Dutti	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Deutschland, GmbH	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Cartera
Massimo Dutti Mexico, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Sin actividad
Massimo Dutti Hong Kong, Ltd.	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Polska, Sp z.o.o.	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Ro, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Macau Ltd.	100%	Macao SAR	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Ukraine, Llc	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Ceská Republika, s.r.o	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Commercial Beijing Co, Ltd.	100%	Beijing- China	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Bulgaria, Ltd	100%	Sofia-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Korea, Ltd	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Diseño, S.L.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Diseño
Massimo Dutti Commercial Shanghai CO, Ltd	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Österreich Clothing, GMBH	100%	Viena - Austria	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Nederland, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Canada, INC.	100%	Montreal - Canada	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Limited Liability Company "MASSIMO DUTTI BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti S, TRGOVSKO PODJETJE D.O.O.	100%	Ljubljana- Eslovenia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
ITX Taiwan B.V. Massimo Dutti Taiwan Branch	100%	Taipei - Taiwan	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
MD Benelux, SA	100%	Brujas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Italco Moda Italiana, SA	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
KG Massimo Dutti Deutschland, B.V. & CO.	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Serbia, D.O.O. Belgrade	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti Magyarorxág KFT	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
Master Retail Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Massimo Dutti	Venta al público
Massimo Dutti India Private Ltd	51%	Gurgaon-India	I. Global	31-mar.	Massimo Dutti	Venta al público
Pull & Bear España, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Portugal Conf. SA	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Giyim Ith. Ihrac.Ve Tic. Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Mexico, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Pull & Bear Belgique, S.A.	100%	Bruselas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Ceska Republika, S.R.O.	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Ireland, Ltd.	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Magyarország Kft.	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Polska, Sp zo.o	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear CIS, Ltd.	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Uk Limited	100%	Londres - Reino Unido	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Ro, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Ukraine, LLC	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Slovakia, S.R.O.	100%	Bratislava-Eslovaquia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Commercial Beijing Co, Ltd.	100%	Beijing- China	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Bulgaria, Ltd	100%	Sofia-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Hong Kong Ltd	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Diseño, S.L.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Diseño
Pull & Bear Nederland, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Österreich Clothing, Gmbh	100%	Viena - Austria	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Korea, Ltd	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Serbia, D.O.O. Belgrade	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Limited Liability Company "PULL AND BEAR BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull&Bear S, TRGOVSKO PODJETJE D.O.O.	100%	Ljubljana-Eslovenia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
ITX Taiwan B.V. Pull & Bear Taiwan Branch	100%	Taipei - Taiwan	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Plataforma Cabanillas, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Logística
P&B GmbH	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Cartera
Pull & Bear Deutschland BV& CO	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pro Retail Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Sverige, AB	100%	Estocolmo - Suecia	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Pull & Bear Suisse, SÁRL	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Venta al público
Uterqüe, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Compras
Uterqüe España, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Hellas	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Venta al público
Gruputerqüe Portugal Conf. SA	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Cis, Ltd	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Giyim Limited	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe México S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Diseño, S.L.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Diseño
"ITX KOSOVO" L.L.C.	100%	Pristina	I. Global	31-dic.	Multicadena	Venta al público
ITX Finance Asia, LTD	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Zara	Financiera
Inditex USA, LLC	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Multicadena	Cartera
Uterqüe Commercial & Trading (Shangai) Co., Ltd.	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Polska SP. Z O.O.	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Kazakhstan LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Uterqüe	Venta al público
Uterqüe Ukraine, LLC	100%	Kiev - Ucrania	I. Global	31-ene.	Uterqüe	Venta al público
Bershka BSK España, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Portugal Conf. Soc. Unip. SA	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Mexico, S.A. de CV	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Giyim Ithalat Ihracat Ve Tic.Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Belgique, S.A.	100%	Bruselas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Bershka Suisse, S.A.R.L.	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Nederland, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka U.K., Ltd.	100%	Londres - Reino Unido	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Ireland., Ltd.	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Ceska Republica, S.R.O.	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Polska Sp Z O.O.	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Slovakia, S.R.O.	100%	Bratislava-Eslovaquia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Carpati, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Ukraine, Llc	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Magyaroszag Kft.	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Cis, Ltd	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Österreich Clothing GmbH	100%	Viena - Austria	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Hong Kong Limited	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Commercial Beijing Co, Ltd	100%	Beijing- China	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Bulgaria, Ltd	100%	Sofia-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Korea, Ltd	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Diseño, S.L.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Bershka	Diseño
BSKE, GMBH	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Bershka	Cartera
Bershka Deutschland B.V. & CO. KG	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Bershka Serbia, D.O.O. Belgrade	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Best Retail Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka Commercial (Shanghai) Co, Ltd	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka USA INC	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Limited Liability Company "BK GARMENTS BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Bershka	Venta al público
Bershka S, TRGOVSKO PODJETJE D.O.O.	100%	Ljubljana- Eslovenia	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
ITX Taiwan B.V. Bershka Taiwan Branch	100%	Taipei - Taiwan	I. Global	31-ene.	Bershka	Venta al público
Stradivarius España, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
ITX RE DAC	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Actividad aseguradora
Stradivarius Portugal, Conf. Unip. SA	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Giyim İthalat Ih. Ve Tic. Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Polska, Sp zo.o	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Ireland Limited	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Italia SRL	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius CIS, Ltd.	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Magyaroszag Kft.	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Slovakia, S.R.O.	100%	Bratislava-Eslovaquia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Ro, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Ukraine, Llc	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Ceská Republika, s.r.o	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Commercial Shanghai CO, Ltd	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Bulgaria, Ltd	100%	Sofia-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Diseño, S.L.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Diseño
Stradivarius Korea, Ltd	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Hong Kong, Ltd	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius México, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Serbia, D.O.O. Belgrade	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius UK LIMITED	100%	Londres - Reino Unido	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius Nederland, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Stradivarius Belgique, S.A.	100%	Bruselas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Limited Liability Company "STRADIVARIUS BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
Stradivarius S, TRGOVSKO PODJETJE D.O.O.	100%	Ljubljana-Eslovenia	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Venta al público
Spanish Retail Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Stradivarius	Venta al público
ITX Trading, S.A.	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Multicadena	Compras
Zara Home España, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Portugal, Conf. SA	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home U.K., Ltd.	100%	Londres - Reino Unido	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Hellas, S.A.	100%	Atenas - Grecia	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Nederland, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Mexico, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Giyim Ithalat Ihracat Ve Ticaret Ltd.	100%	Estambul - Turquía	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Francia, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Ro, Srl	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home CIS, Ltd.	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Ukraine, Llc	100%	Kiev-Ucrania	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Polska, Sp zo.o	100%	Varsovia- Polonia	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Diseño, S.L.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara Home	Diseño
Zara Home Deutschland B.V. & Co. KG	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
ZHE, GmbH	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Zara Home	Cartera
Zara Home Brasil Produtos para o Lar, Ltda.	100%	Sao Paulo - Brasil	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Belgique, S.A.	100%	Bruselas - Bélgica	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Commercial & Trading (Shangai) Co., Ltd.	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Canada, Inc	100%	Montreal - Canada	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Macao SUL	100%	Macao SAR	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Sverige AB	100%	Estocolmo - Suecia	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Kazakhstan, LLP	100%	Almaty - Kazajstan	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Hong Kong Ltd	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
G. Zara Home Uruguay, S.A.	100%	Montevideo - Uruguay	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Suisse SARL	100%	Friburgo - Suiza	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Chile SPA	100%	Santiago de Chile - Chile	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Australia Pty Ltd	100%	Sidney - Australia	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Magyarorszag KFT.	100%	Budapest - Hungría	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Korea LIMITED	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Home SRB DOO Beograd	100%	Belgrado - Serbia	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Bulgaria EOOD	100%	Sofía-Bulgaria	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Ireland Limited	100%	Dublin - Irlanda	I. Global	31-ene.	Zara Home	Sin actividad
Limited Liability Company "ZARA HOME BLR"	100%	Minsk-Bielorrusia	I. Global	31-dic.	Zara Home	Venta al público
Zara Home Ceska Republica, SRO	100%	Praga - República Checa	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
ITX Taiwan B.V. Zara Home Taiwan Branch	100%	Taipei - Taiwan	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Zara Logística, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Logística
Plataforma Europa, S.A.	100%	Zaragoza - España	I. Global	31-ene.	Zara	Logística
Plataforma Logística León, S.A.	100%	León- España	I. Global	31-ene.	Zara	Logística
Plataforma Logística Meco, S.A.	100%	Madrid- España	I. Global	31-ene.	Multicadena	Logística
Pull & Bear Logística, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Pull & Bear	Logística
Massimo Dutti Logística, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Logística
Bershka Logística, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Bershka	Logística
Oysho Logística, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Oysho	Logística
Stradivarius Logística, S.A.	100%	Barcelona - España	I. Global	31-ene.	Stradivarius	Logística
Zara Home Logística, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara Home	Logística

SOCIEDAD	PARTICIPACIÓN EFECTIVA	DOMICILIO	MÉTODO DE CONSOLIDACIÓN	FECHA DE CIERRE	CADENA	ACTIVIDAD
Uterque Fashion RO S.R.L.	100%	Bucarest-Rumania	I. Global	31-dic.	Uterqüe	Venta al público
Lefties Logística, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Logística
Inditex Logística, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Logística
Nueva comercializadora global XXI, S.A. DE C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Multicadena	Logística
Corporación de Servicios XXI, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Multicadena	Prestación de servicios
Goa-Invest, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Multicadena	Construcción
Goa-Invest Deutschland GMBH	100%	Hamburgo - Alemania	I. Global	31-ene.	Multicadena	Construcción
Zara Vastgoed, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
ITX Global Solutions LIMITED	100%	Hong Kong SAR	I. Global	31-ene.	Multicadena	Prestación de servicios
SNC Zara France Immobiliere	100%	París - Francia	I. Global	31-dic.	Zara	Inmobiliaria
SCI Vastgoed Ferreol P03302	100%	París - Francia	I. Global	31-dic.	Zara	Inmobiliaria
SCI Vastgoed France P03301	100%	París - Francia	I. Global	31-dic.	Zara	Inmobiliaria
SCI Vastgoed General Leclerc P03303	100%	París - Francia	I. Global	31-dic.	Zara	Inmobiliaria
SCI Vastgoed Nancy P03304	100%	París - Francia	I. Global	31-dic.	Zara	Inmobiliaria
Robustae Confecciones, S.A.	100%	Lisboa - Portugal	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
Lefties España, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
Born, S.A.	100%	Palma de Mallorca- España	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
LFT RUS Ltd	100%	Moscú- Rusia	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Lelystad Platform, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Logística
Robustae Mexico, S.A DE C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Zara	Venta al público
Inditex Cogeneración, A.I.E.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Multicadena	Planta cogeneración
Inditex, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Sin actividad
Zara Holding II, B.V	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Cartera
Zara, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Zara	Sin actividad
Zara, S.A.	100%	Buenos Aires - Argentina	I. Global	31-ene.	Zara	Sin actividad
Fashion Logistic Forwarders, S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Multicadena	Logística
ITX Asia Pacific Enterprise Management, Co., Ltd	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Multicadena	Compras
FSF New York, LLC	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
FSF Soho, LLC	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
ITX USA, LLC	100%	Nueva York - Estados Unidos	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Fashion Retail , S.A.	100%	A Coruña - España	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
ITXR Macedonia Dooel Skopje	100%	Skopje-Macedonia del Norte	I. Global	31-dic.	Multicadena	Venta al público
ITX E-commerce (Shanghai) Co. Ltd	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Multicadena	Venta al público
ITX TRYFIN B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Financiera
ITX RUBFIN, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Financiera
ITX Korea LIMITED	100%	Seúl - Corea del Sur	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
ITX Services India Private Ltd	100%	Gurgaon-India	I. Global	31-mar.	Multicadena	Compras
Inditex France, S.A.R.L.	100%	París - Francia	I. Global	31-ene.	Multicadena	Sin actividad
ITX Merken, B.V.	100%	Amsterdam - Holanda	I. Global	31-ene.	Multicadena	Prestación de servicios
Zara Home Österreich Clothing GMBH	100%	Viena - Austria	I. Global	31-ene.	Zara Home	Venta al público
Massimo Dutti Slovakia, S.R.O.	100%	Bratislava-Eslovaquia	I. Global	31-ene.	Massimo Dutti	Venta al público
ITX LUXEMBOURG S.A.	100%	Luxemburgo - Luxemburgo	I. Global	31-ene.	Multicadena	Venta al público
Zara Vittorio 13 Italia, S.R.L.	100%	Milan - Italia	I. Global	31-ene.	Zara	Inmobiliaria
CDC Trading (Shangai) Co. LTD.	100%	Shanghai- China	I. Global	31-dic.	Multicadena	Compras
Oysho Sverige, AB	100%	Estocolmo - Suecia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Oysho Slovakia S.R.O	100%	Bratislava-Eslovaquia	I. Global	31-ene.	Oysho	Venta al público
Zara Home Retail South Africa (PTY) LTD.	100%	Johannesburgo - Sudáfrica	I. Global	31-ene.	Zara	Venta al público
FGI Gestión Mex, S.A. de C.V.	100%	Mexico DF - México	I. Global	31-dic.	Multicadena	Construcción



# Informe de gestión consolidado

# índice

---

<b>Situación de la entidad</b>	<b>519</b>
Estructura organizativa	519
<b>Evolución y resultado del negocio</b>	<b>519</b>
Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero	519
Cuestiones relativas a la sostenibilidad y personal	523
Liquidez y recursos de capital	523
Análisis obligaciones contractuales y operaciones fuera de balance	524
Principales riesgos e incertidumbres	524
1. Riesgos Financieros	524
2. Riesgos Geopolíticos	525
3. Riesgos Tecnológicos	525
4. Riesgos medioambientales	526
5. Riesgos Sociales	526
6. Riesgo de Gobierno	526
Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio	527
Información sobre la evolución previsible del grupo	527
Otra información relevante	528
<b>Anexo II: Cuenta de resultados por trimestres estancos del ejercicio 2020</b>	<b>529</b>
<b>Anexo III: Detalle de tiendas por formatos y mercados al 31 de enero de 2021</b>	<b>530</b>
<b>Anexo IV. Información no financiera y sobre diversidad del Grupo Inditex</b>	<b></b>

Disponible en la página web de esta Memoria Anual: (<https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36>); y en la de CNMV: <https://www.cnmv.es/AUDITA/2020/18378.pdf>



# Informe de gestión consolidado

**A 31 DE ENERO DE 2021**

(Cifras expresadas en millones de euros)

## Situación de la entidad

La información relativa a la "Situación de la entidad" se encuentra recogida en el apartado "1.2. Modelo de Negocio Sostenible" del Anexo IV adjunto que contiene la "Estado de información no financiera" del Grupo Inditex.

## Estructura organizativa

El gobierno corporativo de Inditex se articula a través de los órganos y mecanismos institucionales y operacionales siguientes:

- Junta General de Accionistas
- Consejo de Administración
- Comisión Ejecutiva
- Comisión de Auditoría y Cumplimiento
- Comisión de Nombramientos
- Comisión de Retribuciones
- Comisión de Sostenibilidad
- Comité y Dirección de Cumplimiento Normativo
- Comité de Ética

## Evolución y resultado del negocio

### Indicadores fundamentales de carácter financiero y no financiero

Un año histórico en la transformación de Inditex hacia un modelo de negocio totalmente integrado, digital y sostenible. Características principales:

- Integración total de tiendas y *online*.
- Implantación al 100% de RFID y SINT (inventario único) en todos los formatos. La nueva plataforma digital Inditex Open Platform (IOP) está ya implantada al 80%. El despliegue se completará a finales del ejercicio 2021. Se ha finalizado la construcción de los nuevos estudios *online* de Zara (67.000m<sup>2</sup>).

- La venta *online* creció un 77% a tipo de cambio constante.

- SINT contribuyó a la venta *online* con 1.156 millones de euros.

- El nuevo espacio comercial bruto en ubicaciones clave creció un 2%. La optimización de tiendas se encuentra en la fase final prevista (751 tiendas absorbidas en 2020).

- Fuerte vinculación con el cliente. Las visitas *online* en 2020 alcanzan los 5,3 miles de millones, +50%. El grupo tiene 200 millones de seguidores en redes sociales. Las aplicaciones activas han alcanzado los 132 millones.

- Mayor flexibilidad y menor requerimiento de inventario para la venta.

- La sostenibilidad es una parte clave de la estrategia de Inditex. Los objetivos del Plan Inditex Sostenible para 2020 se han alcanzado en su totalidad. En particular, se han superado en dos áreas principales: *Join Life* y energías renovables. El Grupo también ha fijado nuevos y ambiciosos objetivos para el año 2023.

- Una empresa aún más receptiva, adaptable y ágil.

- A pesar del impacto de los cierres y las restricciones, la solidez del modelo de negocio se refleja en la elevada productividad de ventas. Las horas de venta en 2020 se redujeron un 25,5% respecto a 2019. Las ventas en tienda y *online* a tipo de cambio constante se redujeron un 24,5% respecto a 2019.

- A 31 de enero de 2021, el 30% de las tiendas estaban en cierre total (frente al 8% a 31 de octubre de 2020) y el 52% tenían restricciones.

- Inditex mantiene su política de dividendo, con un 60% de payout ordinario y dividendos extraordinarios. El Consejo de Administración de Inditex propondrá a la Junta General de Accionistas un dividendo de 0,70 euros por acción para el ejercicio 2020. Estará compuesto por un dividendo ordinario de 0,22 euros y un dividendo extraordinario de 0,48 euros por acción. El dividendo se compone de dos pagos iguales de 0,35 euros por acción que se efectuarán el 3 de mayo de 2021 y el 2 de noviembre de 2021.

- Los restantes 0,30 euros de dividendo extraordinario se pagarán en el ejercicio 2022.

En 2020 el nuevo espacio bruto en ubicaciones claves creció un 2% (neto -5%). La superficie total de venta se situó en 4.826.566 metros cuadrados al cierre del ejercicio:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>	<b>2020/2019</b>
Zara (Zara y Zara Home)	3.209.510	3.345.519	(4%)
Pull&Bear	394.170	428.969	(8%)
Massimo Dutti	258.310	278.052	(7%)
Bershka	513.139	553.853	(7%)
Stradivarius	321.419	337.893	(5%)
Oysho	115.581	127.294	(9%)
Uterqüe	14.437	15.152	(5%)
<b>TOTAL</b>	<b>4.826.566</b>	<b>5.086.732</b>	<b>(5%)</b>

Inditex ha sido muy activo en la optimización de espacio comercial durante el año (111 aperturas y 96 reformas que incluyen 45 ampliaciones). La optimización de las tiendas está en la fase final prevista (751 tiendas absorbidas en 2020). Al cierre del ejercicio Inditex operaba un total de 6.829 tiendas. En 2020 se han realizado aperturas en 29 mercados.

A continuación se incluye información sobre el número de tiendas por formato:

<b>FORMATOS</b>	<b>1/31/2021</b>	<b>1/31/2020</b>
Zara	2.025	2.142
Zara Kids	93	128
Zara Home	535	596
Pull&Bear	873	970
Massimo Dutti	677	754
Bershka	1.005	1.107
Stradivarius	936	1.006
Oysho	600	677
Uterqüe	85	89
<b>TOTAL</b>	<b>6.829</b>	<b>7.469</b>

Tiendas propias y franquiciadas al cierre del ejercicio 2020

<b>FORMATO</b>	<b>GESTIÓN PROPIA</b>	<b>FRANQUICIAS</b>	<b>TOTAL</b>
Zara	1.763	262	2.025
Zara Kids	93	93	93
Zara Home	454	81	535
Pull&Bear	715	158	873
Massimo Dutti	563	114	677
Bershka	828	177	1.005
Stradivarius	738	198	936
Oysho	512	88	600
Uterqüe	70	15	85
<b>TOTAL</b>	<b>5.736</b>	<b>1.093</b>	<b>6.829</b>

Ventas en tiendas propias y franquiciadas:

<b>FORMATO</b>	<b>GESTIÓN PROPIA</b>	<b>FRANQUICIAS</b>
Zara (Zara y Zara Home)	88%	12%
Pull&Bear	82%	18%
Massimo Dutti	86%	14%
Bershka	83%	17%
Stradivarius	79%	21%
Oysho	86%	14%
Uterqüe	87%	13%
<b>TOTAL</b>	<b>86%</b>	<b>14%</b>

En el Anexo III se incluye la ubicación de las tiendas por mercado y formato al cierre del ejercicio.

A continuación se muestra un detalle de las Ventas por formato:

	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Zara (Zara y Zara Home)	14.129	19.564
Pull&Bear	1.425	1.970
Massimo Dutti	1.197	1.900
Bershka	1.772	2.384
Stradivarius	1.283	1.750
Oysho	522	604
Uterqüe	75	115
<b>TOTAL</b>	<b>20.402</b>	<b>28.286</b>

El Grupo opera una plataforma global de venta en tiendas y *online*. El cuadro siguiente muestra un desglose de las ventas en tiendas y *online* por zona geográfica:

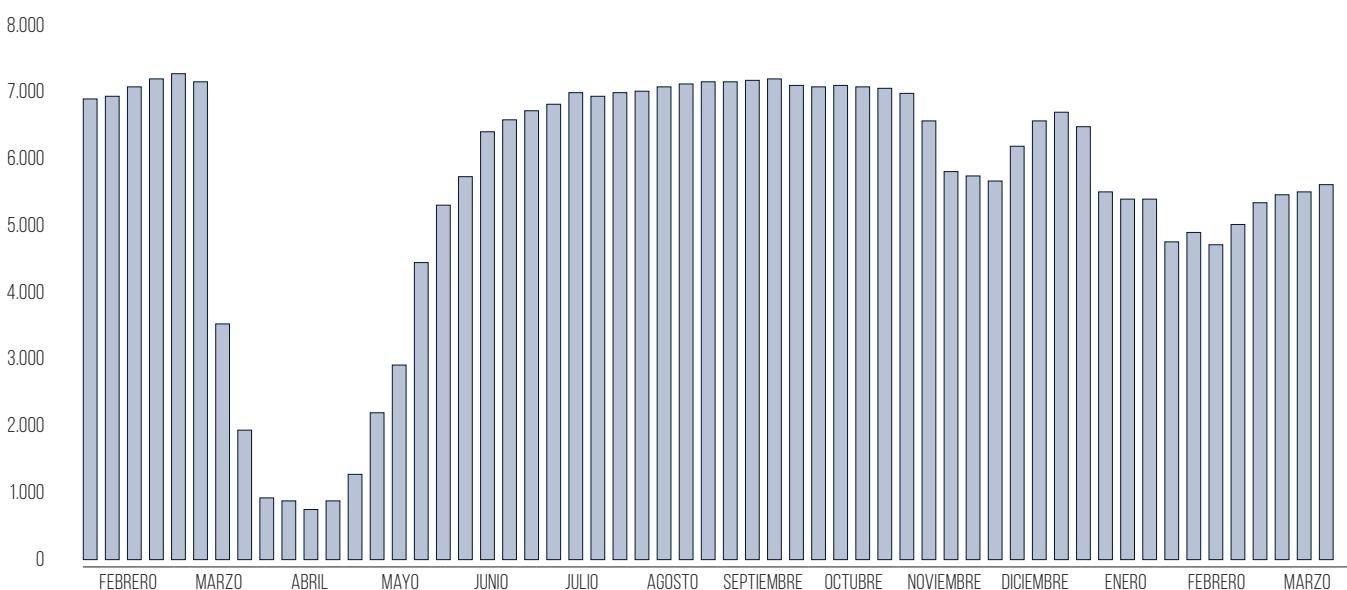
<b>AREA</b>	<b>2020</b>	<b>2019</b>
Europa (sin España)	48,7%	46,0%
Asia y RdM	23,2%	22,5%
España	14,6%	15,7%
América	13,5%	15,8%
<b>TOTAL</b>	<b>100,0%</b>	<b>100,0%</b>

Inditex prosigue con la expansión global de su modelo de negocio integrado con tres prioridades estratégicas: integración plena de tienda y *online*, digitalización y sostenibilidad.

El ejercicio 2020 se ha visto afectado materialmente por la pandemia, con cierres temporales de tiendas y restricciones a su operación. La venta *online* ha tenido un crecimiento muy destacado en el 2020, beneficiándose del inventario único.

A 31 de enero de 2021, el 30% de las tiendas estaban en cierre total (frente al 8% a 31 de octubre de 2020) y el 52% tenían restricciones. El gráfico siguiente ilustra el número de tiendas con venta durante el período en base semanal.

#### TIENDAS ABIERTAS

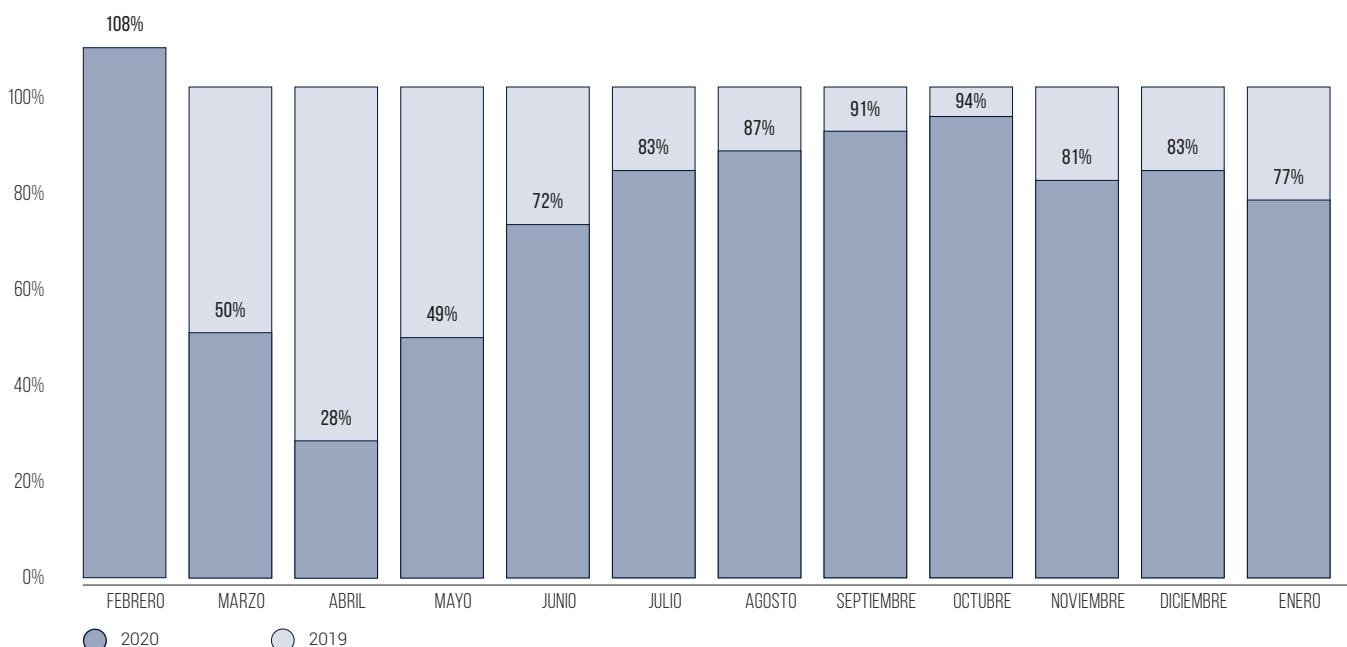


Las colecciones fueron bien recibidas por nuestros clientes. Nuestra cadena de suministro ha funcionado con normalidad debido a la flexibilidad de nuestro modelo de negocio basado en el aprovisionamiento en proximidad y la posición única de inventario. La integración de inventario se ha demostrado fundamental durante este período. También

hemos puesto en marcha iniciativas para ajustar los gastos operativos. La flexibilidad del modelo de negocio ha sido clave en el desempeño operativo y financiero del período.

El siguiente gráfico muestra la evolución mensual de las ventas en comparación con el 2019.

#### VENTAS EN TIENDAS Y ONLINE A TIPO DE CAMBIO CONSTANTE



Inditex prosigue con la expansión global de su modelo integrado de tiendas y venta *online*. El grupo continúa siendo muy activo en la diferenciación de su espacio comercial.

Inditex ha tenido un fuerte desempeño operativo. Las ventas se situaron en 20.402 millones de euros (28.286 millones de euros en el 2019). La venta a tipo de cambio constante decreció un 24,5%. El cuadro siguiente muestra los resultados anuales y del 2S2020.

MILLONES DE €	2020	20/19	2S20	20/19
Ventas Netas	20.402	(28%)	12.369	(20%)
Margen Bruto	11.390	(28%)	6.878	(19%)
EBITDA	4.552	(40%)	3.066	(26%)
Beneficio Neto	1.106	(70%)	1.300	(38%)

A pesar del impacto de los cierres y las restricciones, la solidez del modelo de negocio se refleja en la elevada productividad de ventas. Las horas de venta en 2020 se redujeron un 25,5% respecto a 2019. Las ventas en tienda y *online* a tipo de cambio constante se redujeron un 24,5% respecto a 2019. La tabla siguiente demuestra este desempeño.

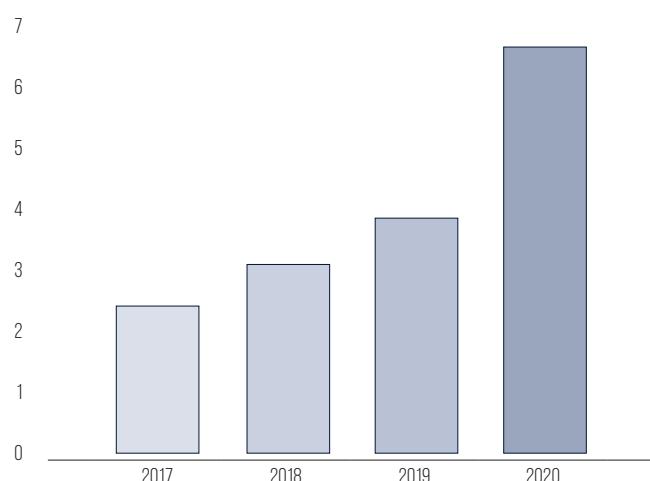
	2020	2S20	4T20
Horas de venta	(25,5%)	(15%)	(23,5%)
Ventas en tienda y online	(24,5%)	(15%)	(19,5%)

Inditex ve grandes oportunidades de crecimiento y prosigue con la expansión global de su modelo integrado de tiendas y venta *online*.

El lanzamiento de la venta *online* global está en línea con lo previsto. En 2020 Zara lanzó la venta *online* en 25 mercados.

La venta *online* creció hasta 6.612 millones de euros. A tipo de cambio constante la venta *online* creció un 77%. El 95% del crecimiento *online* en el año fue orgánico. La vinculación con los clientes sigue siendo muy fuerte. Las aplicaciones activas han alcanzado los 132 millones. Las visitas *online* en el ejercicio 2020 han crecido un 50%, hasta los 5,3 miles millones. El Grupo tiene 200 millones de seguidores en redes sociales.

#### VENTA ONLINE (MILES DE MILLONES €)



Los programas RFID y SINT se han implantado ya en todos los formatos del mundo. SINT contribuyó con 1.156 millones de euros a las ventas *online* en el año. Inditex continúa su transformación en una empresa más receptiva, adaptable y ágil.

La implantación de la nueva plataforma digital Inditex Open Platform (IOP) se encuentra ya al 80%. Se espera que esté totalmente implantada a finales de 2021.

La sostenibilidad es una parte clave de la estrategia de Inditex. Los objetivos del Plan Inditex Sostenible para 2020 se han alcanzado en su totalidad. En particular, se han superado en dos áreas principales: *Join Life* y energías renovables. El Grupo también ha fijado nuevos y ambiciosos objetivos para el año 2023.

El margen bruto se situó en 11.390 millones de euros, frente a 15.806 millones de euros en 2019 y representa el 55,8% de las ventas (-6 pb). El margen bruto a tipo de cambio constante en 2020 subió 170 puntos básicos y representa el 57,6% (+257 puntos básicos en el 2S2020).

Las eficiencias generadas han permitido que los gastos operativos se mantuviesen bajo estricto control en 2020.

	2020	2019	20/19
Gastos de personal	3.376	4.430	(24%)
Arrendamientos operativos	181	695	(74%)
Otros gastos operativos	3.250	3.051	7%
<b>TOTAL</b>	<b>6.807</b>	<b>8.176</b>	<b>(17%)</b>

Inditex asumió gastos extraordinarios relacionados con el covid-19 por 394 millones de euros en el 2S2020.

El EBITDA de 2020 fue de 4.552 millones de euros frente a 7.598 millones de euros en 2019. El EBIT del 2020 fue de 1.507 millones de euros frente a 4.772 millones de euros en 2019.

La tabla siguiente muestra el desglose de los Resultados financieros:

	2020	2019
Ingresos (gastos) financieros netos	(2)	17
Gastos financieros arrendamientos	(120)	(142)
Diferencias de cambio netas	(17)	(26)
<b>TOTAL</b>	<b>(139)</b>	<b>(152)</b>

El beneficio antes de impuestos por formato se detalla a continuación:

**BAI POR FORMATO**

FORMATO	2020	2019
Zara (Zara y Zara Home)	971	3.370
Pull&Bear	95	301
Massimo Dutti	62	282
Bershka	113	349
Stradivarius	117	300
Oysho	43	70
Uterqüe	1	9
<b>TOTAL BAI</b>	<b>1.401</b>	<b>4.681</b>

Los Resultados por puesta en equivalencia se situaron en 33 millones de euros.

El beneficio neto de 2020 alcanzó 1.106 millones de euros frente a 3.639 millones de euros en 2019.

Retorno sobre los fondos propios (ROE), definido como Beneficio atribuido entre fondos propios medios del ejercicio:

	2020	2019
Beneficio atribuido a la dominante	1.106	3.639
Fondos propios a principio de ejercicio	14.913	14.653
Fondos propios a final de ejercicio	14.520	14.913
Fondos propios medios	14.716	14.783
<b>RETORNO SOBRE FONDOS PROPIOS</b>	<b>8%</b>	<b>25%</b>

Retorno sobre el capital empleado (RoCE), definido como beneficio antes de impuestos entre capitales medios empleados del ejercicio (Recursos propios más deuda financiera neta):

	2020	2019
Resultado antes de impuestos	1.401	4.681
<b>Capital empleado medio:</b>		
Recursos propios medios	14.716	14.783
Deuda financiera neta media (*)	-	-
<b>Total capital empleado medio</b>	<b>14.716</b>	<b>14.783</b>
<b>RETORNO SOBRE CAPITAL EMPLEADO</b>	<b>10%</b>	<b>32%</b>

(\*) Cero con caja neta.

Retorno sobre el capital empleado por formato:

FORMATO	2020	2019
Zara (Zara y Zara Home)	9%	30%
Pull&Bear	11%	39%
Massimo Dutti	6%	31%
Bershka	11%	39%
Stradivarius	18%	47%
Oysho	15%	26%
Uterqüe	1%	16%
<b>TOTAL</b>	<b>10%</b>	<b>32%</b>

Como complemento a los Estados Financieros integrados en las Cuentas Anuales Consolidadas del Grupo Inditex, adjuntamos el Anexo II correspondiente a la Cuenta de resultados por trimestres estancos del ejercicio 2020.

**Cuestiones relativas a la sostenibilidad y personal**

Ver anexo IV "Estado de información no financiera".

**Liquidez y recursos de capital**

Inditex ha mantenido una sólida posición financiera. Debido al desempeño operativo, la total integración de la tienda y *online* y el programa de optimización de tiendas se está reduciendo el inventario sobre ventas e incrementando la generación de caja.

La posición neta de caja alcanzó los 7.560 millones de euros a 31 de enero de 2021.

	31 ENERO 2021	31 ENERO 2020
Caja y equivalentes	7.398	4.780
Inversiones financieras temporales	176	3.319
Deuda financiera corriente	(11)	(32)
Deuda financiera no corriente	(3)	(6)
<b>POSICIÓN FINANCIERA NETA</b>	<b>7.560</b>	<b>8.060</b>

El fondo de maniobra permanece negativo, como consecuencia del modelo de negocio. Las existencias aumentaron un 2% en 2020, lo que supone un descenso del 9% excluyendo el impacto de la provisión del 4T2019.

	31 ENERO 2021	31 ENERO 2020
Existencias	2.321	2.269
Deudores	715	780
Acreedores corrientes	(4.747)	(5.585)
<b>FONDO DE MANIOBRA OPERATIVO</b>	<b>(1.711)</b>	<b>(2.536)</b>

Las inversiones en 2020 han sido de 713 millones de euros.

La estructura de capital del Grupo viene determinada por el bajo ratio de endeudamiento, debido a la práctica inexistencia de financiación, y la fortaleza de los recursos propios.

El crecimiento orgánico de la compañía y sus necesidades de CAPEX han sido financiados con los fondos generados por el negocio en su práctica totalidad, redundando en el mantenimiento de la sólida posición de caja.

El Grupo no espera que se produzcan cambios respecto a la generación de liquidez en el próximo ejercicio ni tampoco en relación a la gestión de la misma.

Adicionalmente, el Grupo mantiene abiertas líneas de crédito sin disponer (Nota 20 Cuentas Anuales Consolidadas) que garantizarían la eventual necesidad de recursos adicionales.

## Análisis obligaciones contractuales y operaciones fuera de balance

Tal y como se indica en el apartado "Información sobre la evolución previsible del Grupo", existen compromisos relacionados con la ejecución de inversiones en aperturas de nuevas tiendas previstas para el próximo ejercicio.

## Principales riesgos e incertidumbres

Para facilitar una gestión homogénea e integral de los riesgos, el Grupo ha establecido una definición de riesgo común a toda la Organización. Así, el Grupo considera riesgo "cualquier evento potencial que pueda afectar negativamente al cumplimiento de los objetivos de negocio".

Los riesgos analizados se clasifican y agrupan en las siguientes categorías:

### 1. Riesgos Financieros

Los riesgos financieros, son aquellas amenazas que tienen su origen en la macroeconomía, en los mercados financieros, en las cadenas de valor globales y en eventos específicos de una industria o compañía que pueden impedir alcanzar los objetivos propuestos.

El normal desarrollo de sus actividades expone al Grupo a riesgos de naturaleza financiera. Se incluyen en esta categoría los riesgos de mercado, el riesgo de tipo de cambio, el riesgo de contraparte, y el incremento del precio de las materias primas. El Euro es la moneda funcional del Grupo. Sus operaciones en el ámbito internacional obligan al empleo de numerosas divisas distintas del Euro, lo que da lugar al riesgo de tipo de cambio. El Grupo posee inversiones en el extranjero cuyos activos están expuestos al riesgo de conversión en divisa. Dado que el Grupo consolida los estados contables de todas sus empresas en su moneda funcional, es decir, el Euro, se enfrenta al riesgo de tipo de cambio por traslación resultante de todas sus entidades ubicadas fuera de la Unión Económica y Monetaria. La Compañía afronta además el riesgo resultante de la transacción en moneda distinta del Euro de los flujos de cobros y pagos correspondientes a la adquisición de

bienes y la prestación de servicios, tanto en operaciones dentro como fuera del propio Grupo.

El Grupo está expuesto al riesgo de contraparte de sus proveedores de bienes y servicios, así como de sus clientes y socios de negocio que podrían impactar en el normal desenvolvimiento de algunas de sus operativas. La mayoría de sus ingresos proceden de las ventas al por menor donde el cobro se realiza a la vista, bien en efectivo o mediante tarjeta de crédito. No existen así concentraciones significativas de riesgo de crédito. Se analiza y monitoriza la solvencia financiera de los terceros más importantes para el Grupo, que se integra en un proceso de análisis que contempla además aspectos legales, de cumplimiento normativo, reputacionales, entre otros. También se enfrenta al riesgo de que las contrapartes, fundamentalmente financieras, no cumplan con sus obligaciones en relación con la inversión de la liquidez de la Compañía, de las pólizas de crédito y otros vehículos de financiación y garantía, así como de los instrumentos derivados utilizados para la cobertura de riesgos financieros.

También se evalúan el riesgo de interés y de liquidez. El Grupo lleva a cabo una gestión corporativa de la Tesorería, basada en una política muy activa de repatriación con el objetivo de reducir al máximo los riesgos descritos anteriormente, considerando también el riesgo soberano o de jurisdicción. El actual entorno de tipos de interés, especialmente en la Unión Económica y Monetaria, implica un potencial riesgo de rentabilidad negativa en la posición financiera del Grupo. Se considera también el potencial impacto resultante del incremento del precio de las múltiples materias primas consumidas indirectamente en las operaciones del Grupo y en su adquisición de bienes y servicios.

Finalmente, incluyen en esta categoría los riesgos relacionados con el entorno competitivo, entendido como la dificultad de adaptación al entorno o mercado en el que el Grupo opera, ya sea en los procesos de aprovisionamiento como en las actividades de distribución y venta del producto. Consiste en la eventual incapacidad del Grupo para seguir y responder a las evoluciones de su mercado objetivo o para adaptarse a nuevas situaciones en sus países de aprovisionamiento o de distribución, considerando la dificultad para reconocer y asimilar los constantes cambios en las tendencias de la moda, fabricar, aprovisionar y poner a la venta nuevos modelos que sintonicen con las expectativas de los clientes. La consecución óptima de los objetivos de negocio puede verse condicionada por la caída del consumo resultado de una contracción económica, global o limitada a alguno o algunos de los mercados donde el Grupo opera.

## 2. Riesgos Geopolíticos

Los riesgos geopolíticos, provienen del deterioro de la situación política, de los niveles de criminalidad de una sociedad, cambio en la ideología, liderazgo y regulación de sus autoridades, de conflictos de motivación política de ámbito doméstico o entre naciones estado que amenazan las operaciones o las perspectivas esperadas.

La posible inestabilidad en los territorios donde se ubican las cadenas de suministro del Grupo, así como donde se comercializa los productos es un riesgo significativo. El modelo de negocio se basa en una cadena de valor con múltiples orígenes geográficos. Desde la perspectiva de los mercados de venta, el Grupo está presente gracias a su modelo integrado de venta en más de doscientos mercados, lo que asegura un significativo nivel de diversificación y resiliencia. Como resultado de la amplia presencia geográfica, directa o indirecta, el Grupo está expuesto a múltiples legislaciones en los países donde desarrolla su actividad (normativa fiscal, aduanera, laboral, de comercio y consumo, de propiedad industrial e intelectual, de protección de datos y privacidad, así como los riesgos normativos de carácter penal, delitos relacionados con la corrupción, el fraude y el soborno, la legislación en materia de ciberseguridad y medioambiente, entre otras). Los cambios normativos sobrevenidos, así como la consideración de los hechos jurídicos de manera diferente, o incluso divergente en diferentes jurisdicciones exponen al Grupo a potenciales efectos negativos de naturaleza financiera, de cumplimiento normativo y/o reputacional.

Tras el referéndum de 23 de junio de 2016, el 1 de febrero de 2020 el Reino Unido dejó de ser miembro de la Unión Europea de acuerdo con el Acuerdo de Retirada. El acuerdo estableció un periodo transitorio hasta el 31 de diciembre de 2020 durante el cual siguió aplicándose al Reino Unido y en el Reino Unido el derecho de la Unión. La Unión Europea y el Reino Unido alcanzaron un acuerdo para regular sus relaciones una vez que ambos territorios constituyan dos mercados separados, con distintos espacios normativos y jurídicos, a través del Acuerdo de Comercio y Cooperación de 24 de diciembre de 2020. A pesar de que el Acuerdo de Comercio y Cooperación va más allá de las condiciones de un acuerdo de libre comercio al uso, determinando además un marco de gobernanza y de cooperación muy ambiciosa en cuestiones económicas, sociales y medioambientales, el Reino Unido pasa a ser un país tercero. Así, es inevitable que surjan obstáculos en el comercio de bienes y servicios y a la movilidad y los intercambios transfronterizos en ambas direcciones que van a afectar a todas las partes interesadas, ciudadanos, administraciones públicas y empresas.

El grupo ha venido trabajando en un plan de acción desde que se produjo el referéndum con el propósito de analizar, evaluar, diseñar e implementar las medidas

de mitigación necesarias para minimizar el potencial impacto del Brexit sobre el negocio del Grupo, en general, y en el mercado británico, en particular. Aunque el escenario extremo de un Brexit sin acuerdo, que era el nivel máximo de disruptión previsto no se ha materializado, las circunstancias actuales incorporan nuevas necesidades operativas y de negocio. Se trata de circunstancias comunes y conocidas en muchos de los mercados donde el Grupo opera, pero nuevas en el mercado británico. El Grupo ha tomado las medidas necesarias para mitigar el impacto del Brexit sobre sus procesos operativos, en especial en relación con la cadena de suministro, la distribución y las cuestiones laborales. Los procedimientos administrativos y contables relevantes han sido adaptados y configurados para garantizar el cumplimiento de la nueva normativa, incluida la fiscalidad indirecta y los derechos de aduana. Asimismo, se han rediseñado algunos flujos de suministro, transporte y distribución entre la Unión Europea y los territorios del Reino Unido.

## 3. Riesgos Tecnológicos

La categoría de riesgos Tecnológicos incluye ataques cibernéticos dirigidos, colapso de infraestructuras críticas, accidentes industriales con impactos directos o indirectos, así como la incapacidad de adaptación a los avances tecnológicos.

Incluye los riesgos vinculados con la infraestructura tecnológica, la gestión eficaz de la información, de las redes informáticas y robóticas, así como de las comunicaciones. También comprende los relacionados con la seguridad física y tecnológica de los sistemas, particularmente el riesgo de ataques cibernéticos sobre los sistemas de información, que potencialmente podría afectar a la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica.

Estos riesgos pueden afectar significativamente el normal funcionamiento de las operaciones del Grupo. Una de las concentraciones principales de riesgo son los centros logísticos y en los operadores externos que realizan el transporte de la mercancía. La distribución de la ropa, calzado, complementos y productos de hogar de todas las cadenas se realiza desde 14 centros logísticos repartidos por la geografía española. La logística de distribución se complementa con el punto de conexión logístico de Lelystad, en los Países Bajos, así como con otros centros logísticos de menor tamaño ubicados en diferentes países y con operadores logísticos externos que realizan operaciones de distribución de volumen reducido.

La capacidad de adaptación a las innovaciones y evoluciones tecnológicas en sentido amplio, tanto en la interacción con los clientes mediante el desarrollo de una experiencia omni-canal satisfactoria, como en la mejora de los procesos operativos, son imprescindibles para

asegurar el éxito comercial del Grupo un entorno muy competitivo.

#### **4. Riesgos medioambientales**

Los riesgos medioambientales son los riesgos asociados con catástrofes naturales, con el cambio climático y las interacciones de la explotación humana del medio ambiente.

Las operaciones clave de los procesos de negocio y de transporte podrían paralizarse como resultado de catástrofes naturales (inundaciones, incendios, terremotos, entre otros), especialmente si afectaran a las infraestructuras críticas del Grupo. El desempeño del Grupo está expuesto al potencial impacto del cambio climático en sus diferentes manifestaciones de riesgo físico, ya sea crónico o catastrófico. En este sentido, las modificaciones acusadas en los ciclos climáticos que pueden afectar a los patrones de demanda de los consumidores, a la oferta y demanda de las materias primas textiles utilizadas en la fabricación de las prendas, entre otras. Existen potenciales riesgos financieros y de reputación asociados con la naturaleza, la velocidad y el enfoque de los cambios de políticas, legales, tecnológicos y de mercado a medida que la sociedad transita hacia una economía baja en carbono.

Hay además un riesgo derivado de los potenciales efectos adversos de la cadena de valor del Grupo por el vertido de sustancias indeseables o peligrosas al medio ambiente, o que puedan resultar en la pérdida de biodiversidad, deforestación, degradación del suelo, escasez de materias primas, entre otros.

#### **5. Riesgos Sociales**

La categoría de riesgos sociales incluye aquellos riesgos derivados de tendencias socioeconómicas en las sociedades, incluyendo la evolución de sus preferencias, normas sociales, demografía, así como la prevalencia de enfermedades y el desarrollo de los sistemas sanitarios públicos.

Los principales riesgos relacionados con el ámbito de los recursos humanos son aquellos derivados de la potencial dependencia de personal clave, así como del no mantenimiento de un adecuado clima laboral en todos los centros de trabajo.

El riesgo de las enfermedades infectocontagiosas se incluye en esta categoría. Se corresponde con la potencial disruptión causada por una pandemia local, regional o global resultado de enfermedades infectocontagiosas contra las cuales existe poca o ninguna inmunidad preexistente en la población humana. La nota sobre covid-19 detalla su impacto durante el ejercicio y las medidas de mitigación adoptadas.

Finalmente, dentro de esta categoría se incluyen también los riesgos que influyen directamente en la percepción que del Grupo tienen sus grupos de interés (clientes, empleados, accionistas y proveedores) y la sociedad en general. Derivan de la posibilidad de una inadecuada gestión de los aspectos relativos a la ética corporativa, la sostenibilidad social y medioambiental, la responsabilidad por la salud y seguridad de los productos, la imagen corporativa del Grupo, también en redes sociales, así como cualquier otro potencial incumplimiento normativo o de buenas prácticas que pudiese tener efecto en la reputación de la Organización.

#### **6. Riesgo de Gobierno**

Los riesgos de gobierno incluyen una colección de riesgos de diferente naturaleza. Entre ellos se encuentra el incumplimiento por parte de la Compañía, y en particular, de su Consejo de Administración y Alta Dirección de (i) la ley en sentido formal o material; (ii) las recomendaciones de buen gobierno; (iii) las "best practices"; así como de (iv) los compromisos que Inditex asume de forma voluntaria como empresa, así como los riesgos resultantes de las decisiones tácticas y estratégicas de la dirección del Grupo que puedan resultar en la no consecución de los objetivos de negocio, de las áreas funcionales o del Grupo, así como en riesgos de corrupción o que perjudiquen la reputación de la empresa.

La gestión de riesgos en el Grupo es un proceso impulsado por el Consejo de Administración y la Alta Dirección, responsabilidad de todos y cada uno de los miembros del Grupo, que tiene por objeto proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos establecidos por el Grupo como respuesta a los desafíos sociales y medioambientales, aportando a todos los grupos de interés un nivel de garantías adecuado que asegure la protección del valor generado.

En este contexto, el Sistema Integrado de Gestión de Riesgos ("SIGR") del Grupo se fundamenta en la Política de Control y Gestión de Riesgos, que establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos.

La Política de Control y Gestión de Riesgos se desarrolla y complementa a través de políticas o normativas internas específicas en relación con determinadas unidades o áreas del Grupo. Entre las políticas o normativas internas desarrolladas e implementadas por estas áreas para la gestión de las distintas tipologías de riesgos, destacan:

- La Política de Inversiones.
- La Política de Financiación Externa.
- La Política de Gestión de Pagos.
- La Política de Gestión de Riesgos Financieros.

- La Política de Gestión de Riesgos Asegurables.
- El Código de Conducta y Prácticas Responsables.
- La Política de Prevención de Riesgos Penales.
- El Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores.
- El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- La Política de Seguridad y Salud Laboral.
- La Política de Sostenibilidad.
- La Política de Seguridad de la Información.
- La Política de Compras y Contrataciones.
- La Política de Comunicación y Contacto con Accionistas, Inversores Institucionales y Asesores de Voto.
- La Política y Procedimiento de Representantes y Apoderados.
- La Política de Derechos Humanos.
- La Política de Diversidad e Inclusión.
- La Política de Compliance.
- La Estrategia Fiscal y la Política Fiscal.
- La Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- La Política de Due Diligence.
- La Política de Conflictos de Interés.
- La Política de Donaciones y Patrocinios.
- La Política de Regalos y Hospitalidades.
- La Política de Relaciones con Funcionarios.

Para más detalle ver Apartado E-"Sistemas de control y gestión de riesgos" del Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020.

## Circunstancias importantes ocurridas tras el cierre del ejercicio

No se ha producido ningún acontecimiento significativo posterior a la fecha de cierre.

## Información sobre la evolución previsible del grupo

Las inversiones en el periodo 2020-2022 serán de unos 900 millones de euros anuales. El plan de inversiones incluye una inversión digital de 1.000 millones de euros a lo largo de estos 3 años.

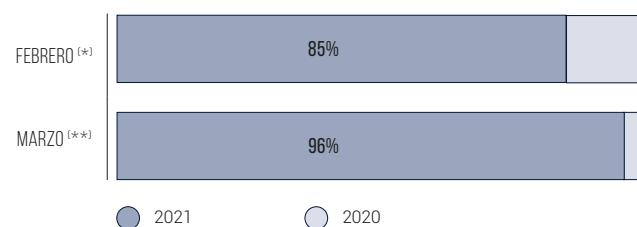
Se espera que la venta *online* siga creciendo a tasas muy elevadas.

Las colecciones primavera/verano han sido bien recibidas por nuestros clientes.

En febrero una media de 21% de las tiendas permanecieron cerradas. A 8 de marzo el 15% de las tiendas permanecían cerradas.

La venta *online* continúa creciendo en el 1T2021 a tasas similares a las de 2020. El gráfico siguiente muestra la evolución de las ventas mensuales en tienda y *online* a tipo de cambio constante respecto al año anterior.

**VENTAS MENSUALES EN TIENDAS Y ONLINE A TIPO DE CAMBIO CONSTANTE**



(\*) Febrero excluyendo impacto año bisiesto.

(\*\*) 1-7 Marzo.

La venta en tienda y *online* entre el 1-7 de marzo fue de -4% frente al -4% en el mismo periodo del año anterior. Excluyendo los cinco mercados más relevantes total o sustancialmente cerrados en la actualidad (Alemania, Brasil, Grecia, Portugal y Reino Unido) la venta creció un 2%.

Según la información disponible actual, a 12 de abril estarán abiertas prácticamente el 100% de las tiendas.

## Actividades I+D+I

El Grupo Inditex realiza actividades de investigación, desarrollo e innovación en todas las áreas de su actividad con el fin de mejorar los procesos de fabricación y distribución y de desarrollar, con sus propios medios o con la ayuda de terceros, tecnologías que faciliten la gestión de los negocios. En particular, destacan la actividad de diseño de prendas de vestir, complementos y artículos de hogar, la logística y las relacionadas con la tecnología vinculada a los terminales en puntos de venta, a los sistemas de administración y gestión de inventarios, a los sistemas de reparto en los centros de distribución, a los de comunicación con las tiendas, a los de etiquetado de prendas y, por último, la vinculada a la transformación digital del negocio.

## **Adquisición y enajenación de acciones propias**

La Junta General de Accionistas, en su reunión del 19 de julio de 2016, aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2016-2020 (Nota 26 de la Memoria correspondiente al ejercicio 2019) y autorizó al Consejo de Administración para la adquisición derivativa de acciones propias, dirigida a la cobertura de dicho Plan. Igualmente, la Junta General de Accionistas, en su reunión del 16 de julio de 2019, aprobó un Plan de Incentivo a Largo Plazo 2019-2023 (Nota 26) y autorizó al Consejo de Administración para la adquisición derivativa de acciones propias, dirigida a la cobertura de dichos planes, dejando sin efecto la anterior autorización.

A fecha 31 de enero de 2020, la Sociedad era titular de un total de 2.125.384 acciones propias, representativas del 0,068% del capital social.

Con posterioridad, durante el primer semestre del ejercicio 2020 se ha producido la liquidación del segundo ciclo (2017-2020) del Plan de Incentivo a Largo Plazo 2016-2020, realizándose la entrega de las correspondientes acciones a los beneficiarios del mencionado segundo ciclo del Plan.

Al margen de esta entrega de acciones, durante el ejercicio 2020 no se han efectuado otras operaciones sobre acciones propias.

En consecuencia, a fecha 31 de enero de 2021, la Sociedad era titular de un total de 1.726.305 acciones en autocartera, representativas del 0,055% del capital social.

## **Otra información relevante**

### **Información bursátil**

La cotización de INDITEX finalizó el ejercicio 2020 cerrando a 24,49 euros por acción el 31 de enero de 2021. El volumen medio negociado ha sido de aproximadamente 5 millones de acciones diarias. En el mismo período, el Ibex 35 decidió un 17%, mientras que el Dow Jones Stoxx 600 Retail se revalorizó un 10%.

La capitalización bursátil de INDITEX se ha situado en 76.327 millones de euros al cierre del ejercicio, un 733% superior al de su inicio de cotización el 23 de mayo de 2001, frente a un descenso del 19% del Ibex 35 en el mismo periodo.

En noviembre de 2020 se abonó el dividendo correspondiente al ejercicio 2019, por un importe de 0,35 euros por acción en circulación.

### **Política de dividendos**

Los dividendos satisfechos por la Sociedad dominante durante los ejercicios 2020 y 2019 ascendieron a

1.090 millones de euros y 2.741 millones de euros, respectivamente. Los importes anteriores corresponden al pago de 0,35 euros por acción y de 0,88 euros por acción, respectivamente.

La propuesta de aplicación de resultados efectuada por el Consejo de Administración se muestra en la Nota 28.

## **Otra información**

### **Transacciones con partes vinculadas**

Las transacciones con partes vinculadas se desglosan en la Nota 27 y Nota 29 de la Memoria. No existen operaciones con partes vinculadas que hayan tenido lugar durante el ejercicio en curso y que hayan afectado sustancialmente a la situación financiera o a los resultados de la empresa durante el ejercicio.

### **Información sobre períodos medios de pago, según lo dispuesto por la Ley 15/2010, de 5 de julio, de modificación de la Ley 3/2004 de 29 de diciembre**

La política de pagos general del Grupo cumple con los períodos de pago a proveedores comerciales establecidos en la normativa de morosidad en vigor. En la actualidad, la Sociedad está desarrollando medidas para tratar de reducir el período de pago en aquellos muy limitados casos en los que se ha superado el plazo máximo establecido. Dichas medidas de centrarán en reducir los períodos de los procesos de recepción, comprobación, aceptación y contabilización de las facturas (potenciando el uso de medio electrónicos y tecnológicos), así como en la mejora del procedimiento de resolución de incidencias en estos procesos.

### **Informe Anual de Gobierno Corporativo**

El Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 (Anexo V) se remitirá a la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV) como otra información relevante en fecha 10 de marzo de 2021 y se encuentra disponible en la web corporativa ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)) y en la web de la CNMV ([www.cnmv.es](http://www.cnmv.es)).

### **Información no financiera y sobre diversidad**

Se adjunta como Anexo IV al presente documento el Estado de información no financiera del Grupo Inditex.

## **Medidas Alternativas de Rendimiento**

El Margen Bruto, Resultado operativo (EBITDA), Resultados de explotación (EBIT), Resultados antes de impuestos (BAI), ROCE, ROE, Fondo de maniobra, Posición financiera neta, Deuda financiera neta media y Cuenta de resultados por trimestres estanco se encuentran definidos en la nota inicial en las Cuentas Anuales Consolidadas correspondientes al ejercicio 2020.

La información recogida en el presente documento puede contener manifestaciones sobre intenciones, expectativas o previsiones futuras. Todas aquellas manifestaciones, a excepción de aquellas basadas en datos históricos, son manifestaciones de futuro, incluyendo, entre otras, las relativas a nuestra posición financiera, estrategia de negocio, planes de gestión y objetivos para operaciones futuras. Dichas intenciones, expectativas o previsiones están afectadas, en cuanto tales, por riesgos e incertidumbres que podrían determinar que lo que ocurra en realidad no se corresponda con ellas.

Entre estos riesgos se incluyen, entre otros, la competencia del sector, las preferencias y las tendencias de gasto de los consumidores, las condiciones económicas y legales, las restricciones al libre comercio y/o la inestabilidad política en los distintos mercados donde está presente el Grupo Inditex o en aquellos países donde los productos del Grupo son fabricados o distribuidos.

Los riesgos e incertidumbres que podrían potencialmente afectar la información facilitada son difíciles de predecir. La compañía no asume la obligación de revisar o actualizar públicamente tales manifestaciones en caso de que se produzcan cambios o acontecimientos no previstos que pudieran afectar a las mismas.

## Anexo II: Cuenta de resultados por trimestres estancos del ejercicio 2020

	TRIMESTRES ESTANCOS 2020			
	1T	2T	3T	4T
Ventas	3.303	4.730	6.052	6.317
Coste de ventas	(1.374)	(2.148)	(2.392)	(3.100)
<b>MARGEN BRUTO</b>	<b>1.930</b>	<b>2.582</b>	<b>3.661</b>	<b>3.217</b>
	58,4%	54,6%	60,5%	50,9%
Gastos de explotación	(1.448)	(1.572)	(1.792)	(1.995)
Otras ganancias y pérdidas netas	2	(8)	(20)	(5)
<b>RESULTADO OPERATIVO (EBITDA)</b>	<b>484</b>	<b>1.002</b>	<b>1.848</b>	<b>1.218</b>
	14,6%	21,2%	30,5%	19,3%
Amortizaciones y depreciaciones	(992)	(692)	(704)	(657)
<b>RESULTADO DE EXPLOTACIÓN (EBIT)</b>	<b>(508)</b>	<b>310</b>	<b>1.144</b>	<b>561</b>
	(15,4%)	6,6%	18,9%	8,9%
Resultados financieros	(35)	(41)	(31)	(32)
Resultados por puesta en equivalencia	4	7	7	15
<b>RESULTADO ANTES DE IMPUESTOS</b>	<b>(539)</b>	<b>276</b>	<b>1.120</b>	<b>544</b>
	(16,3%)	5,8%	18,5%	8,6%
Impuesto sobre beneficios	130	(65)	(253)	(108)
<b>RESULTADO NETO</b>	<b>(409)</b>	<b>211</b>	<b>866</b>	<b>436</b>
	(12,4%)	4,5%	14,3%	6,9%
<b>RESULTADO ATRIBUIDO A ACCIONISTAS MINORITARIOS</b>	-	<b>(4)</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>RESULTADO NETO ATRIBUIDO A LA DOMINANTE</b>	<b>(409)</b>	<b>214</b>	<b>866</b>	<b>435</b>
	(12,4%)	4,5%	14,3%	6,9%

## Anexo III: Detalle de tiendas por formatos y mercados al 31 de enero de 2021

MERCADO	ZARA	ZARA KIDS	PULL&BEAR	MASSIMO DUTTI	BERSHKA	STRADIVARIUS	OYSHO	ZARA HOME	UTERQÜE	INDITEX
ALBANIA	1	-	1	1	2	2	-	1	-	8
ALEMANIA	71	-	11	13	13	-	-	12	-	120
ANDORRA	1	-	1	1	1	1	1	1	-	7
ARABIA SAUDITA	47	-	19	12	32	45	18	8	5	186
ARGELIA	2	-	2	-	3	3	1	2	-	13
ARGENTINA	11	-	-	-	-	-	-	-	-	11
ARMENIA	2	-	2	2	2	2	1	1	-	12
ARUBA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
AUSTRALIA	19	-	-	-	-	-	-	-	-	19
AUSTRIA	12	-	4	1	7	-	-	3	-	27
AZERBAIJAN	3	-	2	3	3	2	1	-	-	14
BAHREIN	2	-	1	2	1	1	1	1	-	9
BELGICA	30	-	7	18	14	2	3	7	-	81
BIELORRUSIA	2	-	2	1	2	3	1	1	-	12
BOSNIA-HERZEGOVINA	3	-	4	1	4	4	-	-	-	16
BRASIL	52	-	-	-	-	-	-	8	-	60
BULGARIA	6	-	5	6	7	4	6	1	-	35
CANADA	32	-	-	8	-	-	-	1	-	41
CHILE	9	-	-	-	-	-	-	4	-	13
MAINLAND CHINA	141	-	6	74	7	-	66	42	1	337
HONG KONG SAR	13	-	4	1	3	-	2	1	-	24
MACAO SAR	2	-	-	1	-	-	1	1	-	5
TAIWAN, CHINA	9	-	3	5	3	-	-	2	-	22
CHIPRE	7	-	5	5	6	6	4	5	-	38
COLOMBIA	13	-	9	5	12	12	4	5	-	60
COREA DEL SUR	41	-	-	6	-	-	4	5	-	56
COSTA RICA	2	-	2	1	2	2	1	1	-	11
CROACIA	10	-	7	4	9	7	3	2	-	42
DINAMARCA	4	-	-	-	-	-	-	1	-	5
ECUADOR	2	-	3	1	3	3	1	-	-	13
EGIPTO	7	-	7	6	7	6	5	4	-	42
EL SALVADOR	2	-	2	-	2	2	1	-	-	9
EMIRATOS ARABES UNIDOS	14	-	9	8	10	6	8	7	2	64
ESLOVAQUIA	3	-	3	1	5	4	-	-	-	16
ESLOVENIA	5	-	2	1	4	4	-	-	-	16
ESPAÑA	279	77	184	143	174	267	151	108	28	1.411
ESTADOS UNIDOS	99	-	-	-	-	-	-	-	-	99
ESTONIA	3	-	1	2	1	1	-	1	-	9
FILIPINAS	9	-	3	2	5	4	-	-	-	23
FINLANDIA	6	-	-	1	-	-	-	-	-	7
FRANCIA	118	-	38	13	52	29	6	18	-	274
GEORGIA	4	-	2	4	3	3	2	1	-	19
GRECIA	40	5	24	12	28	22	19	9	-	159
GUATEMALA	3	-	3	1	3	3	1	1	-	15
HOLANDA	29	-	11	4	18	6	-	7	-	75
HONDURAS	2	-	2	1	2	2	1	1	-	11

MERCADO	ZARA	ZARA KIDS	PULL&BEAR	MASSIMO DUTTI	BERSHKA	STRADIVARIUS	OYSHO	ZARA HOME	UTERQÜE	INDITEX
HUNGRIA	8	-	8	3	9	7	2	2	-	39
INDIA	22	-	-	3	-	-	-	-	-	25
INDONESIA	17	-	14	5	9	14	4	3	-	66
IRLANDA	9	-	3	2	6	4	-	-	-	24
ISLANDIA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
ISRAEL	25	-	24	3	17	8	-	2	-	79
ITALIA	96	-	53	6	67	84	26	25	-	357
JAPON	92	-	-	-	18	5	-	18	-	133
JORDANIA	3	-	2	2	2	4	2	2	1	18
KAZAJSTAN	5	-	5	4	6	5	5	4	2	36
KUWAIT	6	-	3	3	4	4	4	4	2	30
LETONIA	3	-	2	4	2	2	2	1	-	16
LIBANO	5	-	3	3	6	4	4	4	1	30
LITUANIA	5	-	3	5	4	4	1	2	-	24
LUXEMBURGO	4	-	1	2	1	1	1	1	-	11
REP. MACEDONIA DEL NORTE	1	-	1	1	1	1	-	-	-	5
MALASIA	8	-	4	5	2	-	-	-	-	19
MALTA	1	-	3	1	1	1	1	3	-	11
MARRUECOS	8	-	2	3	4	7	3	4	1	32
MEXICO	84	-	68	40	74	52	51	30	16	415
MONACO	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
MONTENEGRO	1	-	1	-	1	1	-	-	-	4
NICARAGUA	1	-	1	-	1	1	-	-	-	4
NORUEGA	5	-	-	-	-	-	-	-	-	5
NUEVA ZELANDA	1	-	-	-	-	-	-	-	-	1
OMAN	1	-	-	-	1	1	1	1	-	5
PANAMA	2	-	2	1	2	2	1	1	-	11
PARAGUAY	1	-	-	-	-	-	-	1	-	2
PERU	4	-	-	-	-	-	-	3	-	7
POLONIA	44	-	33	26	47	50	20	15	4	239
PORTUGAL	71	11	47	41	46	43	30	25	6	320
PUERTO RICO	3	-	-	-	-	-	-	-	-	3
QATAR	6	-	5	4	5	4	5	5	2	36
REINO UNIDO	58	-	8	12	7	6	-	11	-	102
REPUBLICA CHECA	5	-	3	2	5	4	1	1	-	21
REPUBLICA DOMINICANA	3	-	1	2	2	2	2	2	-	14
RUMANIA	25	-	25	12	28	25	13	10	1	139
RUSIA	85	-	86	53	102	76	63	44	12	521
SERBIA	6	-	6	4	6	6	4	3	-	35
SINGAPUR	10	-	3	6	3	-	1	-	-	23
SUDAFRICA	8	-	-	-	-	-	-	1	-	9
SUECIA	11	-	1	3	-	-	-	1	-	16
SUIZA	20	-	4	5	6	-	1	4	-	40
TAILANDIA	12	-	2	4	1	-	1	2	-	22
TUNEZ	5	-	3	2	4	4	3	2	-	23
TURQUIA	39	-	32	26	32	32	27	20	-	208
UCRANIA	10	-	15	7	15	13	8	3	1	72
URUGUAY	2	-	-	-	-	-	-	2	-	4
VENEZUELA	7	-	4	-	8	-	-	-	-	19
VIETNAM	2	-	1	1	-	1	-	-	-	5
INDITEX	2.025	93	873	677	1.005	936	600	535	85	6.829



# Sistemas de control y gestión de riesgos

# índice

<b>Marco de Gestión de Riegos</b>	<b>535</b>
Factores de Riesgo. Seguimiento, Control y Gestión de los Riesgos	536
1. Riesgos Financieros	537
2. Riesgos Geopolíticos	538
3. Riesgos Tecnológicos	539
4. Riesgos medioambientales	541
5. Riesgos Sociales	541
6. Riesgo de Gobierno	542
Riesgos que se han materializado durante el ejercicio	546



# Sistemas de control y gestión de riesgos

## Marco de Gestión de Riegos

El Sistema Integrado de Gestión de Riesgos ("SIGR") de Inditex abarca a la totalidad del Grupo, tanto a nivel corporativo como en las distintas unidades de negocio y filiales, con independencia de su ubicación geográfica. Está incorporado en el proceso de planificación estratégica, en la definición de los objetivos de negocio, así como en la operativa cotidiana del Grupo. El Sistema Integral de Gestión de Riesgos comprende tanto los riesgos financieros como los no financieros (incluidos los fiscales, operativos, tecnológicos, de ciberseguridad, legales o regulatorios, sociales, medioambientales, de cambio climático, políticos, reputacionales y los relacionados con la corrupción entre otros). El Grupo considera riesgo cualquier evento potencial, con independencia de su naturaleza, que pueda afectar negativamente el cumplimiento de los objetivos de negocio.

La Política de Control y Gestión de Riesgos del Grupo establece los principios básicos, los factores de riesgo y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos que afectan al Grupo. La determinación de la política de control y gestión de riesgos es una facultad indelegable del Consejo de Administración, y corresponde su impulso a este órgano y a la Alta Dirección del Grupo, si bien, su implementación es responsabilidad de todos y cada uno de los miembros de la empresa. Su aplicación puede extenderse, total o parcialmente, a cualquier persona física y/o jurídica vinculada con Inditex. El objeto de la Política es proporcionar una seguridad razonable en la consecución de los objetivos establecidos por el Grupo en respuesta a los distintos desafíos a los que se enfrenta, aportando a todos los grupos de interés un nivel de garantía adecuado que asegure la protección del valor generado.

El Sistema Integral de Gestión de Riesgos se fundamenta en la citada Política y se desarrolla y complementa a través de normativas internas de diferente rango que regulan la gestión de distintos riesgos y que aplican a diferentes unidades o áreas del Grupo. Este Sistema Integral de Gestión de Riesgos convive con otras funciones encargadas de supervisar áreas específicas de riesgo. Destacan entre las política o normativas implementadas para la gestión de riesgos:

- Política de Inversiones
- Política de Financiación Externa

- Política de Gestión de Pagos
- Política de Gestión de Riesgos Financieros
- Política de Gestión de Riesgos Asegurables
- Código de Conducta y Prácticas Responsables
- La Política de Prevención de Riesgos Penales
- El Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores
- Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores
- La Política de Seguridad y Salud Laboral
- La Política de Sostenibilidad
- La Política de Seguridad de la Información
- La Política de Compras y Contrataciones
- La Política de Comunicación y Contacto con los Accionistas Inversores Institucionales y Asesores de Voto
- La Política Relativa a la Comunicación de Información Económico-Financiera, No Financiera y Corporativa
- La Política y Procedimiento de Representantes y Apoderados
- La Política de Derechos Humanos
- La Política de Diversidad e Inclusión
- La Política de *Compliance*
- La Estrategia Fiscal y la Política Fiscal
- La Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo
- La Política de *Due Diligence*
- La Política de Conflictos de Interés
- La Política de Donaciones y Patrocinios
- La Política de Regalos y Hospitalidades

### - La Política de Relaciones con Funcionarios

Se garantiza la adecuada segregación de funciones entre los distintos elementos que componen el SIGR, es decir, entre las áreas o unidades de negocio que asumen y gestionan los riesgos, y las responsables de la coordinación, control y supervisión. Las responsabilidades entre las unidades y órganos implicados se diferencian en base a un modelo de tres líneas de defensa.

Las unidades de negocio funcionan como primera línea de defensa, estableciendo mecanismos adecuados de gestión de riesgos y reportando la información relevante a las diferentes áreas que ejercen funciones de supervisión sobre la adecuación del sistema de control interno y al Departamento de Gestión de Riesgos (dependiente de la Dirección General de Finanzas), que ejercen como segundas líneas de defensa. Por su parte, Auditoría Interna actúa como tercera línea de defensa, supervisando de forma independiente y objetiva el funcionamiento y la eficacia del SIGR y reportando al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

El Sistema Integral de Gestión de Riesgos de Inditex se basa en el marco metodológico "COSO ERM" y en los estándares ISO correspondientes, adaptados a las necesidades y especificidades propias del Grupo. Existen procesos uniformes, estandarizados y sistemáticos de identificación, evaluación y priorización de riesgos, basados en los conceptos de apetito de riesgo, tolerancia al riesgo y objetivo de riesgo. Los factores de riesgo a los que está sometido el Grupo se clasifican en seis categorías que se subdividen en jerarquías inferiores atendiendo a su causalidad: riesgos financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno.

El proceso de identificación del riesgo tiene como objeto localizar, reconocer y describir los riesgos que pueden impedir a la Organización lograr sus objetivos. En la identificación se intenta disponer de la mejor información disponible, tomando como base fundamental el conocimiento y la experiencia de las áreas directamente responsables de la gestión de los riesgos complementada, en su caso, con fuentes externas pertinentes. Se consideran además los riesgos emergentes, es decir, aquellos riesgos nuevos, que están en proceso de transformación, o son una combinación novedosa de riesgos, cuyo impacto, probabilidad de ocurrencia y coste todavía no es bien comprendido.

Los criterios de riesgo deben ser fijados por la Alta Dirección, en función de los objetivos e intereses del Grupo, así como de sus distintos grupos de interés y se actualizan periódicamente. Los riesgos se evalúan en términos de riesgo residual, es decir, el riesgo remanente después de su tratamiento mediante la adopción de las pertinentes medidas de respuesta.

La evaluación considera tres magnitudes para cada uno de los riesgos: impacto, probabilidad de ocurrencia y nivel de preparación. El Departamento de Riesgos solicita de manera periódica, al menos anualmente, a las diferentes unidades gestoras la evaluación y revisión de los diferentes riesgos y de las medidas de mitigación implementadas y previstas mediante un sistema de entrevistas y cuestionarios. Se mantiene un registro de riesgos, que se representa en un mapa de riesgos. El mapa contiene los riesgos críticos, que son aquellos que de materializarse podrían llegar a comprometer la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo. Dicho mapa se reporta periódicamente al Consejo de Administración.

**- El impacto:** entendido como el efecto que tendría un riesgo en caso de materializarse, se calcula como combinación de las consecuencias del riesgo en una serie de variables financieras y no financieras. Los gestores de riesgo consideran el peor escenario posible de impacto para la materialización del riesgo y realizan la valoración del impacto en cada objetivo estratégico en función de sus propios cálculos, salvo en el caso de la variable "Imagen y reputación corporativa", para cuya evaluación utilizan un cuestionario estándar de preguntas. Para obtener la evaluación total del Impacto del riesgo, se considera el resultado de la variable de mayor impacto y se incrementa en función de las otras variables afectadas de manera ponderada. Estas valoraciones son trasladadas a las escalas de tolerancia definidas por la Alta Dirección, para cada una de las variables para obtener el nivel de impacto total. Actualmente se evalúan diferentes umbrales para las siguientes variables financieras: variación de ventas, variación de margen bruto, variación de beneficio neto y variación de caja generada por operaciones de explotación.

**- Probabilidad de ocurrencia:** Los gestores de riesgo consideran un escenario promedio para realizar la evaluación de la probabilidad de ocurrencia. Se evalúa la posibilidad estimada de que el riesgo se materialice, considerando el histórico de los últimos cinco años y las expectativas a un año vista. Se documentan los diferentes escenarios posibles en términos de impacto y probabilidad de ocurrencia.

**- Nivel de preparación:** la valoración del nivel de preparación se efectúa mediante un cuestionario sobre aspectos relacionados con la capacidad de respuesta, los mecanismos y controles existentes, la realización de análisis de escenarios y los planes de contingencia.

## Factores de Riesgo. Seguimiento, Control y Gestión de los Riesgos

Se describen a continuación los principales factores de riesgo, así como los procedimientos para su control

y gestión. La taxonomía de riesgos del Grupo ha sido recientemente revisada dentro del proceso de evolución y desarrollo del SIGR.

## 1. Riesgos Financieros

Los riesgos financieros, son aquellas amenazas que tienen su origen en la macroeconomía, en los mercados financieros, en las cadenas de valor globales y en eventos específicos de una industria o compañía que pueden impedir alcanzar los objetivos propuestos.

El normal desarrollo de sus actividades expone al Grupo a riesgos de naturaleza financiera. Se incluyen en esta categoría los riesgos de mercado, el riesgo de tipo de cambio, el riesgo de contraparte, y el incremento del precio de las materias primas.

### **Volatilidad de la divisa**

El Euro es la moneda funcional del Grupo. Sus operaciones en el ámbito internacional obligan al empleo de numerosas divisas, lo que da lugar al riesgo de tipo de cambio. La exposición cambiaria se manifiesta en términos de riesgos de inversión neta, traslación y transacción. El Grupo posee inversiones en el extranjero cuyos activos están expuestos al riesgo de conversión en divisa. Dado que el Grupo consolida los estados contables de todas sus empresas en su moneda funcional, es decir, el Euro, se enfrenta al riesgo de tipo de cambio por traslación resultante de todas sus entidades ubicadas fuera de la Unión Económica y Monetaria. La Compañía afronta, además, el riesgo resultante de la volatilidad de las monedas distintas del Euro de los flujos de cobros y pagos correspondientes a la adquisición de bienes y la prestación de servicios, tanto en operaciones dentro como fuera del propio Grupo.

El riesgo de tipo de cambio se gestiona de acuerdo con las directrices del modelo corporativo de gestión de riesgos contenidos en la Política de Gestión de Riesgos Financieros, que prevén la monitorización constante de las fluctuaciones de los tipos de cambio y otras medidas destinadas a mitigar dicho riesgo, fundamentalmente mediante la optimización de la operativa del Grupo, incluyendo la centralización del riesgo y su gestión con el fin de minimizar los impactos, sirviéndose de las coberturas naturales, del beneficio de la diversificación, así como del establecimiento de coberturas financieras.

La Política establece los procedimientos de análisis y seguimiento de la exposición cambiaria, así como las posibles estrategias de cobertura. Se regula también la contratación de derivados financieros, su registro y documentación. En el marco de su política de gestión de riesgos financieros, el Grupo utiliza la metodología de *Cash-Flow-at-Risk* (CfAr) con el objetivo de estimar el posible impacto que los movimientos en los tipos de cambio pudieran tener sobre el resultado consolidado antes de

impuestos y, en su caso, determinar las estrategias de mitigación pertinentes. El Grupo utiliza, además, el método del Valor al Riesgo (VaR o Value-at-Risk) para la gestión del riesgo de tipo de cambio de traslación de las partidas contables más relevantes. Ocasionalmente las estrategias de mitigación se sirven de derivados financieros, como opciones compradas, combinaciones de opciones con prima cero y contratos de compraventa de divisa a plazo (forwards).

### **Riesgo de terceros**

El Grupo está expuesto al riesgo de contraparte de sus proveedores de bienes y servicios, así como de sus clientes y socios de negocio que podrían impactar en el normal desenvolvimiento de algunas de sus operativas. La mayoría de sus ingresos proceden de las ventas al por menor donde el cobro se realiza a la vista, bien en efectivo o mediante tarjeta de crédito. No existen así concentraciones significativas de riesgo de crédito. Se analiza y monitoriza la solvencia financiera de los terceros más importantes para el Grupo, que se integra en un proceso de análisis que contempla además aspectos legales, de cumplimiento normativo, reputacionales, entre otros. También se enfrenta al riesgo de que las contrapartes, fundamentalmente financieras, no cumplan con sus obligaciones en relación con la inversión de la liquidez de la Compañía, de las pólizas de crédito y otros vehículos de financiación y garantía, así como de los instrumentos derivados utilizados para la cobertura de riesgos financieros.

La Política de Inversiones del Grupo, tiene como objetivo garantizar la seguridad, integridad y liquidez de los activos financieros de la Sociedad. En base a la Política de Gestión de Riesgos Financieros y sus normas de desarrollo, se determinan los límites máximos de exposición en términos de contraparte, y regula los procedimientos para asegurar el control, seguimiento y monitorización del riesgo de crédito. Se utilizan metodologías de valor al riesgo para evaluar el riesgo de crédito de su cartera de inversiones. Esta misma política aplica además a los riesgos de interés y de liquidez. El Grupo lleva a cabo una gestión corporativa de la Tesorería, basada en una política muy activa de repatriación con el objetivo de reducir al máximo los riesgos descritos anteriormente, considerando también el riesgo soberano o de jurisdicción.

El actual entorno de tipos de interés, especialmente en la Unión Económica y Monetaria, implica un potencial riesgo de rentabilidad negativa en la posición financiera del Grupo. Finalmente, entre los riesgos de mercado se evalúa el potencial impacto resultante del incremento del precio de las múltiples materias primas consumidas indirectamente en las operaciones del Grupo y en su adquisición de bienes y servicios. Este riesgo se analiza utilizando las metodologías "al riesgo" mencionadas anteriormente.

Otra política relevante en la gestión de los riesgos financieros es la Política de Gestión de Pagos. Instituye

los principios encaminados a asegurar el cumplimiento de las obligaciones del Grupo, la salvaguarda de sus intereses y el establecimiento de los necesarios procedimientos y procesos para garantizar una gestión eficiente y ágil de los pagos. La Política determina la forma, moneda y el plazo de pago óptimos en términos económicos, contables y legales. Finalmente, la Política de Gestión de Pagos establece las posibles excepciones y el procedimiento para su autorización. Por su parte, la Política y Procedimiento de Representantes y Apoderados fija los integrantes del Grupo capacitados para contratar operaciones financieras en su nombre, incluidos pagos, sus niveles de autorización en virtud de su naturaleza, su cuantía, así como de las necesarias combinaciones de apoderados en virtud de esos criterios.

### **Entorno competitivo**

También se incluyen en esta categoría los riesgos relacionados con el entorno competitivo, entendido como la dificultad de adaptación al entorno o mercado en el que el Grupo opera, ya sea en los procesos de aprovisionamiento como en las actividades de distribución y venta del producto. Este aspecto es consustancial al negocio de distribución de moda y consiste en la eventual incapacidad del Grupo para seguir y responder a las evoluciones de su mercado objetivo, o para adaptarse a nuevas situaciones en sus países de aprovisionamiento o de distribución. Derivan de la posible dificultad para reconocer y asimilar los constantes cambios en las tendencias de la moda, fabricar, aprovisionar y poner a la venta nuevos modelos que sintonicen con las expectativas de los clientes.

La consecución óptima de los objetivos de negocio puede verse condicionada por la caída del consumo resultado de una contracción económica, global o limitada a alguno o algunos de los mercados donde el Grupo opera. Con el fin de mitigar este riesgo, el Grupo realiza un análisis de viabilidad de cada nuevo mercado, línea de negocio o tienda, contemplando escenarios pesimistas, y realiza a posteriori un seguimiento del cumplimiento de las cifras estimadas. La compañía tiene requerimientos muy exigentes en términos de rentabilidad de los locales comerciales. El modelo de negocio del Grupo se basa en la gestión que busca la mejora de la eficiencia y eficacia de los mercados, líneas de negocio y tiendas ya existentes, buscando la racionalización y diversificación de la red comercial, dentro de un modelo de crecimiento orgánico del negocio actual. La política de internacionalización, el formato multimarca del Grupo y la apuesta por la integración total de los canales y las nuevas tecnologías como alternativa de comunicación y venta a nuestros clientes, representan una vía de diversificación del riesgo que mitiga la exposición conjunta a este riesgo del entorno.

La fabricación y el aprovisionamiento se han diseñado también con un modelo, que asegura flexibilidad y permite adaptar la producción a la demanda del mercado y a eventuales cambios en el entorno de los mercados de

aprovisionamiento. El permanente contacto de las tiendas y de los equipos de *online* con el equipo de diseñadores, a través del Departamento de Gestión de Producto, permite captar los cambios en los gustos de los clientes. Por su parte, la integración vertical de las operaciones posibilita acortar los plazos de producción y entrega y reducir los volúmenes de inventarios, a la vez que se conserva la capacidad de maniobra para introducir nuevos productos a lo largo de cada campaña. Debido a la relevancia que la gestión logística tiene en la gestión de estos riesgos, el Grupo realiza un análisis de todos los factores que podrían afectar negativamente al objetivo de lograr la máxima eficiencia en la gestión logística, para monitorizar dichos factores de manera activa bajo la supervisión del Comité de Logística.

### **2. Riesgos Geopolíticos**

Los riesgos geopolíticos, provienen del deterioro de la situación política, de los niveles de criminalidad de una sociedad, cambio en la ideología, liderazgo y regulación de sus autoridades, de conflictos de motivación política de ámbito doméstico o entre naciones estado, que amenazan las operaciones o las perspectivas esperadas.

#### **Inestabilidad sociopolítica**

La posible inestabilidad en los territorios donde se ubican las cadenas de suministro del Grupo, así como donde se comercializan los productos es un riesgo significativo. El modelo de negocio se basa en una cadena de valor con múltiples orígenes geográficos, que además de proporcionar la necesaria flexibilidad y adaptación a la demanda, asegura un elevado nivel de diversificación y facilita alternativas ante la eventual necesidad de tener que vascular entre distintos mercados de fabricación en caso de que experimenten disruptiones graves o continuadas. Desde la perspectiva de los mercados de venta, el Grupo está presente gracias a su modelo integrado de venta en más de doscientos mercados, lo que asegura un significativo nivel de diversificación y resiliencia.

#### **Marco regulatorio**

Como resultado de la amplia presencia geográfica, directa o indirecta, el Grupo está expuesto a múltiples legislaciones en los países donde desarrolla su actividad. Los cambios normativos sobrevenidos, así como la consideración de los hechos jurídicos de manera diferente, o incluso divergente en diferentes jurisdicciones exponen al Grupo a potenciales efectos negativos de naturaleza financiera, de cumplimiento normativo y/o reputacional. Se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, aduanera, laboral, de comercio y consumo, de propiedad industrial e intelectual, de protección de datos y privacidad, así como los relativos a las otras legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter penal (incluidos los posibles riesgos de comisión de delitos relacionados

con la corrupción, el fraude y el soborno, la legislación en materia de ciberseguridad y medioambiente, entre otras), determinen o no la responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

### **3. Riesgos Tecnológicos**

La categoría de riesgos Tecnológicos incluye ataques cibernéticos dirigidos, colapso de infraestructuras críticas, accidentes industriales con impactos directos o indirectos, así como la incapacidad de adaptación a los avances tecnológicos.

#### **Ciberseguridad**

Dada la importancia del correcto funcionamiento de los sistemas tecnológicos para la consecución de los objetivos, a través del Departamento de Seguridad de la Información y con el apoyo del Comité de Seguridad de la Información, el Grupo mantiene un control permanente enfocado a garantizar la racionalización y coherencia de los mismos, además de la seguridad y estabilidad precisa para el desarrollo ininterrumpido de las operaciones. El Grupo es consciente de que sus sistemas requerirán mejoras e inversión continua, a fin de evitar la obsolescencia y mantener la capacidad de respuesta de los mismos en los niveles requeridos por la organización.

Como marco de referencia, orientado al mantenimiento de la seguridad e integridad de la información, así como de los elementos que la tratan, el Grupo se rige por la Política de Seguridad de la Información. La Política establece los siguientes principios generales sobre los que deberá articularse la consecución de los objetivos indicados: (i) la clasificación de la información atendiendo a su valor, importancia y criticidad para el negocio; (ii) el uso limitado de los sistemas a fines lícitos y exclusivamente profesionales; (iii) la segregación de funciones con la finalidad de evitar riesgos; (iv) el establecimiento, cuando resulte necesario o conveniente, de períodos de retención de la información; (v) el desarrollo de procedimientos de control de acceso a la información por terceros; (vi) la seguridad de la información en los sistemas; (vii) la implementación de un proceso de gestión de continuidad que permita garantizar la recuperación de la información crítica para el Grupo en caso de desastre; y (viii) la adecuación de los sistemas de información y comunicaciones del Grupo a las exigencias de la legislación vigente. Además, se definen las responsabilidades y el ámbito competencial atribuido en la materia a los distintos departamentos y órganos correspondientes dentro de la Organización. Dicha Política es aceptada por todos los usuarios con acceso a información y consultable por los mismos en cualquier momento en la Intranet de la Compañía (INET).

Anualmente se actualiza el inventario y mapa de riesgos de tecnología y seguridad de la información, cuyo objetivo es proporcionar una visión agregada de la situación del Grupo que permita el establecimiento de las correspondientes medidas de mitigación y mejora continua.

Con la finalidad específica de mantener la operación continua de los sistemas, el Grupo dispone de sistemas de contingencia técnicos que, junto con los procedimientos técnicos asociados, reducirían las consecuencias de una avería o parada. Entre los sistemas de contingencia técnica se puede considerar el centro de datos principal certificado TIER IV en disponibilidad, así como el almacenamiento de datos síncronos en ubicaciones redundantes expuestas a distintos riesgos físicos o geológicos o la duplicidad de equipos y líneas.

Adicionalmente, el Departamento de Seguridad de la Información, que ejerce sus funciones de control de segunda línea de defensa de forma independiente, dispone de mecanismos de revisión continua, que son evaluados periódicamente por distintas auditorías internas y externas para la prevención, detección y respuesta ante un potencial ataque cibernético. Estos controles permitirían anticipar y/o mitigar las consecuencias de la materialización del riesgo, junto con pólizas de seguro que cubrirían el lucro cesante, los gastos derivados del ataque y la responsabilidad civil de la compañía por daños causados a terceros. Con la información disponible, la Organización considera que estos controles han funcionado con éxito hasta la fecha. En particular en el entorno de E-Commerce, el Grupo cumple con los requerimientos del Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI- DSS) y cuenta con la certificación de la ISO/IEC 27001 en Seguridad de la Información.

No obstante, teniendo en cuenta que cada año son numerosos los atacantes que intentan acceder a información de las corporaciones a nivel mundial, el Grupo es consciente de que los riesgos tecnológicos evolucionan de manera exponencial, impredecible y, en algunos casos, de forma muy sofisticada. Por esto, a pesar de que para el Grupo la Seguridad de la Información es una de sus prioridades, existe la posibilidad de un ataque no detectable, incluyendo a sus proveedores de servicios, que pudiera afectar a las operaciones o a la información que la Organización gestiona.

#### **Paralización de las operaciones**

Otro riesgo tecnológico es el derivado de la interrupción de operaciones esté asociada a la posibilidad de que sucedan eventos extraordinarios, ajenos al control del Grupo (incendios, huelgas de transporte o de proveedores clave, interrupción en los suministros de energía o combustible, retención de mercancía en el proceso de transporte, etcétera), que puedan afectar significativamente al normal

funcionamiento de las operaciones. Dada la operativa del Grupo, los principales riesgos de este tipo se concentran en los centros logísticos y en los operadores externos que realizan el transporte de la mercancía. La distribución de la ropa, calzado, complementos y productos de hogar de todas las cadenas se realiza desde 14 centros logísticos repartidos por la geografía española. La logística de distribución se complementa con el punto de conexión logístico de Lelystad, en los Países Bajos, así como con otros centros logísticos de menor tamaño ubicados en diferentes países y con operadores logísticos externos que realizan operaciones de distribución de volumen reducido.

Se ha optimizado la dimensión y uso de todos los centros en atención al volumen de cada cadena o a las necesidades particulares del área geográfica a la que dan servicio. En particular, parte de los centros logísticos mencionados están especializados en la distribución de la mercancía procedente de la venta *online*. Los distintos centros se han configurado de forma que podrían ser versátiles para asumir capacidad de almacenamiento y reparto de otros centros ante una situación de contingencia motivada por potenciales accidentes o paralizaciones de las actividades de distribución.

Adicionalmente, el Grupo gestiona activamente acciones para reducir la exposición de este tipo de riesgos, manteniendo elevados niveles de prevención y de protección en todos sus centros de distribución, junto con pólizas de seguro que cubren tanto los daños materiales que pudieran sufrir las instalaciones y las existencias, como el lucro cesante derivado de un siniestro.

Con el objetivo de asegurar el crecimiento del Grupo y reforzar la flexibilidad del modelo de negocio, el Plan de Expansión Logística evalúa la necesidad y contempla, en su caso:

- La realización de inversiones en nuevos centros logísticos o la ampliación de los existentes, que permitan mitigar el riesgo asociado a la planificación y dimensionamiento de la logística.

- La realización de inversiones en mejoras y automatizaciones en los centros existentes, orientadas a incrementar su capacidad y eficiencia, así como a mejorar el control interno sobre la mercancía almacenada en ellos. Cabe destacar en este sentido la progresiva aplicación de tecnología *Radio Frequency Identification (RFID)* en la cadena de suministro, que permite alcanzar un grado muy elevado de control de la mercancía.

- La búsqueda, validación y control de operadores logísticos externos, en diferentes puntos estratégicos, con integración completa en la capacidad logística de la Compañía.

### **- Gobierno y uso de la información**

El gobierno, disponibilidad, calidad y puesta en valor de la información generada por la Compañía es cada vez más un elemento de ventaja competitiva e imprescindible para el normal funcionamiento del negocio. Se trata de información de diferente naturaleza: transaccional y operativa, financiero-contable, de gestión y presupuestación y de control.

Con la finalidad de reducir la exposición relacionada con el uso y gobierno de la información, se revisa periódicamente la información de gestión distribuida a los distintos responsables, e invierte, entre otros, en sistemas de transmisión de la información, análisis e inteligencia de datos para la toma de decisiones y optimización de procesos (distribución, logística, etc.), de seguimiento del negocio y de presupuestación. Los diferentes departamentos del Grupo, y muy especialmente los de Planificación y Control de Gestión y Administración, dependientes de la Dirección General de Finanzas, son los responsables directos de la generación y supervisión de la calidad de dicha información. El Departamento de Seguridad de la Información es responsable de velar por que esta información sea accesible y/o modificada exclusivamente por las personas autorizadas para ello, parametrizando los sistemas para garantizar la fiabilidad, confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información crítica.

En relación con los riesgos de elaboración de información financiera, el Grupo ha establecido un Sistema Interno de Control y Gestión de Riesgos en relación con el proceso de emisión de la información financiera (SCIIF), con el objetivo de realizar un seguimiento y evaluación continua de los principales riesgos asociados que permita asegurar de forma razonable la fiabilidad de la información financiera pública del Grupo. En el apartado F de este informe se recoge información adicional al respecto. El Grupo dispone también de un sistema de control interno asegurar la fiabilidad de la información no financiera suministrada al mercado (SCIINF).

Adicionalmente, las Cuentas Anuales consolidadas y las de todas las sociedades relevantes, así como el Estado de Información no Financiera, que forma parte del Informe de Gestión, son sometidas a verificación por los auditores externos, que también realizan determinados trabajos de auditoría relacionados con la información financiera. Asimismo, para las sociedades más significativas, se solicita a los auditores externos que realicen recomendaciones en materia de control interno.

### **Digitalización**

Finalmente, las innovaciones y evoluciones tecnológicas en sentido amplio, tanto en la interacción con los clientes mediante el desarrollo de una experiencia omni-

canal satisfactoria, como en la mejora de los procesos operativos, son imprescindibles para asegurar el éxito comercial. Consciente de este riesgo, el Grupo ha establecido la transformación digital a través de la introducción de las últimas tecnologías y servicios orientados al cliente y en las operaciones, como uno de sus objetivos estratégicos.

#### 4. Riesgos medioambientales

Los riesgos medioambientales son los riesgos asociados con catástrofes naturales, con el cambio climático y las interacciones de la explotación humana del medio ambiente.

Como resultado de catástrofes naturales como inundaciones, incendios, terremotos, etc. las operaciones clave de los procesos de negocio y de transporte podrían paralizarse. Estos eventos podrían afectar también a las infraestructuras críticas del Grupo. La gestión de estos riesgos, incluyendo las medidas de mitigación y los planes de resiliencia han sido expuestos en el apartado relativo a los riesgos tecnológicos.

El desempeño del Grupo está expuesto al potencial impacto del cambio climático en sus diferentes manifestaciones de riesgo físico, ya sea crónico o catastrófico. En este sentido, las modificaciones acusadas en los ciclos climáticos que pueden afectar a los patrones de demanda de los consumidores, a la oferta y demanda de las materias primas textiles utilizadas en la fabricación de las prendas, entre otras. Existen además potenciales riesgos financieros y de reputación asociados con la naturaleza, la velocidad y el enfoque de los cambios de políticas, legales, tecnológicos y de mercado a medida que la sociedad transita hacia una economía baja en carbono. El Grupo se adhirió en junio de 2020 al "Task Force on Climate-related Financial Disclosures (TCFD)" y está en proceso de integrar y desarrollar este estándar en su Sistema Integrado de Gestión de Riesgos en relación con los riesgos climáticos.

Hay un riesgo derivado de los potenciales efectos adversos de la cadena de valor del Grupo por el vertido de sustancias indeseables o peligrosas (ya sean sustancias biológicas o químicas) al medioambiente. Existe además el riesgo de que las actividades del Grupo puedan traducirse en pérdida de biodiversidad, deforestación, degradación del suelo, escasez de materias primas, entre otras.

El avance decidido hacia los más exigentes estándares de sostenibilidad es uno de los pilares estratégicos del Grupo, con la ambición de ejercer un papel transformador en la industria. El Grupo dispone de una Política de Sostenibilidad que recoge, entre otros, los compromisos medioambientales de aplicación transversal en todas sus áreas de negocio y a lo largo de toda su cadena de suministro. De la citada Política, derivan tres estrategias en materia medioambiental que tratan de asegurar la mayor

protección posible de los recursos medioambientales: la Estrategia de Biodiversidad, la Estrategia Global de la Gestión del Agua y la Estrategia Global de Energía. En línea con estas tres estrategias, debe sumarse el compromiso asumido por Inditex con los productos forestales, y que se halla específicamente recogido en la Política de Productos Forestales. Destaca la apuesta por las energías limpias y la implantación de modelos de gestión circular en las sedes, centros logísticos, fábricas y tiendas como el proyecto *Closing the Loop*, entre otros. El Estado de Información no Financiera, la Memoria Anual y la web corporativa recogen información adicional sobre éstos y otros programas e iniciativas.

Por su alineamiento con la Estrategia Global de Energía, el Grupo ha firmado el *Fashion Charter for Climate Action* de la UNFCCC con el objetivo inicial a medio plazo de reducir sus emisiones de Gases de Efecto Invernadero ("GEI") en un 30% para 2030. El Grupo también se ha adherido al *Fashion Pact* que establece que las empresas firmantes se comprometen a trabajar en el marco de la iniciativa *Science-Based Targets (SBT)*, estableciendo objetivos de reducción con base científica, y que concentra su estrategia en tres aspectos esenciales para la protección del planeta: detener el cambio climático, restaurar la biodiversidad y proteger los océanos.

La Compañía aspira a ejercer un papel transformador de la industria y se ha comprometido a eliminar por completo el uso de bolsas de plástico en 2020 y la totalidad de los plásticos de un solo uso para los clientes en 2023. Asimismo, antes del 2025, el 80% del consumo eléctrico global será de origen renovable en todas las instalaciones propias (sedes corporativas, centros logísticos, fábricas propias y tiendas propias). En cuanto a materias primas, el 100% del algodón, lino y el poliéster utilizado en los productos del Grupo será orgánico, sostenible o reciclado antes de 2025.

La Comisión de Sostenibilidad del Consejo de Administración será uno de los órganos encargados de realizar el seguimiento de, entre otras acciones, la estrategia y prácticas de Sostenibilidad del Grupo Inditex.

#### 5. Riesgos Sociales

La categoría de riesgos sociales incluye aquellos riesgos derivados de tendencias socioeconómicas en las sociedades, incluyendo la evolución de sus preferencias, normas sociales, demografía, así como la prevalencia de enfermedades y el desarrollo de los sistemas sanitarios públicos.

Los riesgos relacionados con el ámbito de los recursos humanos están relacionados con la potencial dependencia de personal clave, con la incapacidad de adaptar la cultura organizacional, con la rapidez y flexibilidad requerida a las necesidades del personal derivadas de un entorno nuevo

y complejo, donde la sostenibilidad del capital humano cobra más relevancia y que pretende asegurar la calidad del empleo, la salud y el bienestar del personal, la conciliación laboral, la diversidad, la cultura del teletrabajo, etc.

El Departamento de Personas se rige por una serie de principios de actuación que se exponen de manera detallada en el correspondiente apartado de la Memoria Anual, así como en el Estado de Información no Financiera. El sistema de trabajo implantado en la organización propicia la transmisión de conocimientos y la involucración de todas las personas en la cultura y manera de operar del Grupo. Las políticas de desarrollo profesional, formación y compensación, buscan desarrollar el conjunto de los equipos, dar oportunidades de crecimiento a las personas con mayor talento y retener a los empleados clave. Adicionalmente, el Grupo lleva a cabo procesos de selección y contratación de nuevo personal, para garantizar la entrada continuada de talento en todas las áreas de la empresa. Con estas actuaciones y la mejora continua de las políticas del Grupo relacionadas con las personas, se minimiza el riesgo derivado de la concentración de conocimiento en personas clave.

Por otra parte, en los últimos tiempos existe una exigencia creciente del mercado laboral, relacionada con la responsabilidad social de las compañías, habiendo pasado a constituir un factor clave en la elección de éstas como destino laboral preferido.

En este sentido, el Grupo desarrolla distintas iniciativas en varios ejes de acción. La Política de Diversidad e Inclusión es aplicable a toda la Compañía. El Grupo Inditex desarrolla planes de igualdad, en los que se establecen medidas para promover el compromiso y aplicación efectiva del principio de igualdad entre mujeres y hombres, contribuyendo a reducir desigualdades y desequilibrios, prevenir la discriminación laboral, garantizar un entorno de trabajo saludable y establecer medidas que favorezcan la conciliación de la vida laboral con la vida personal y familiar.

También se fomenta la implicación de los equipos en proyectos solidarios para que puedan canalizar sus inquietudes sociales allí dónde la Compañía desarrolle operaciones. Para ello se han implementado distintos programas y proyectos en los que las personas pueden participar con distintos grados de colaboración.

Dentro de la categoría de riesgos sociales se incluyen también los riesgos que influyen directamente en la percepción que del Grupo tienen sus grupos de interés (clientes, empleados, accionistas y proveedores) y la sociedad en general. Derivan de la posibilidad de una inadecuada gestión de los aspectos relativos a la ética corporativa, la sostenibilidad social y medioambiental, la responsabilidad por la salud y seguridad de los productos, la imagen corporativa del Grupo, también en redes sociales, así como cualquier otro potencial incumplimiento

normativo o de buenas prácticas que pudiese tener efecto en la reputación de la Organización.

En organizaciones de la dimensión y visibilidad del Grupo, podrían surgir conflictos derivados de una inadecuada relación con terceros ajenos a la actividad operativa del mismo (CNMV, medios de comunicación, inversores, analistas financieros, autoridades públicas...). Varios departamentos, entre ellos la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales, se encargan del seguimiento de la imagen del Grupo en todos los ámbitos, incluidas las redes sociales. El Grupo, a través de la Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales, y del Departamento de Sostenibilidad, establece los procedimientos y protocolos necesarios para mitigar este riesgo. Asimismo, dada su importancia, Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo y el Departamento de Mercado de Capitales se encargan de gestionar específicamente la relación con la CNMV y, este último departamento, además, con los inversores y analistas financieros.

Finalmente, dentro de esta categoría se incluye el riesgo que representan las enfermedades infectocontagiosas. Se corresponde con la potencial disruptión causada por una pandemia local, regional o global resultado de enfermedades infectocontagiosas contra las cuales existe poca o ninguna inmunidad preexistente en la población humana. En el apartado sobre riesgos materializados en el ejercicio se cubre en detalle el impacto y las medidas de mitigación del virus covid-19.

## 6. Riesgo de Gobierno

Los riesgos de gobierno incluyen una colección de riesgos de diferente naturaleza. Entre ellos se encuentra el incumplimiento por parte de la Compañía, y en particular, de su Consejo de Administración y Alta Dirección de (i) la ley en sentido formal o material; (ii) las recomendaciones de buen gobierno; (iii) las "best practices"; y de (iv) los compromisos que Inditex asume de forma voluntaria como empresa. Riesgos de esta naturaleza lo son también los riesgos resultantes de las decisiones tácticas y estratégicas de la Dirección del Grupo que puedan resultar en la no consecución de los objetivos de negocio, de las áreas funcionales o del Grupo, así como en riesgos de corrupción o perjudiquen la reputación de la empresa.

Dentro de esta categoría, se incluyen riesgos relativos a la normativa fiscal, aduanera, laboral, de comercio y consumo, de propiedad industrial e intelectual, de protección de datos y privacidad, y los riesgos relativos a las restantes legislaciones, particularmente los riesgos normativos de carácter penal (incluidos los posibles riesgos de comisión de delitos relacionados con la corrupción, el fraude y el soborno, la legislación en materia de ciberseguridad y medioambiente, entre otras), determinen o no la

responsabilidad penal de la persona jurídica, así como otros riesgos de incumplimiento normativo.

El Departamento de Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo ("SG-DCN") tiene atribuida la función de gestión operativa del modelo de "*Compliance*" de la Sociedad. En concreto, este Departamento asume una triple función consistente en la ordenación normativa, la coordinación y el reporte.

La ordenación supone que Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo supervisa el proceso de elaboración de las normas internas (Políticas, Procedimientos e Instrucciones) de Inditex y, en su caso, las aprueba.

Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo tiene igualmente atribuida la función de coordinación de las funciones de "*compliance*" propias de otros departamentos o áreas responsables de riesgos de cumplimiento, mediante un sistema de reporte periódico.

Con la finalidad de mitigar la exposición a los riesgos de cumplimiento en sentido amplio y, en particular, a los riesgos de carácter penal -entre los que se incluyen los riesgos relacionados con la potencial comisión de delitos de corrupción, el fraude y el soborno-, el Grupo dispone de una estructura de normas básicas (de alto nivel) y una serie de documentos organizativos que se configuran como los ejes principales del sistema de *Compliance* de la Compañía o cumplimiento de carácter transversal. Las citadas normas de alto nivel son el Código de Conducta y Prácticas Responsables y el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores del Grupo Inditex, cuya descripción completa se incluye en el apartado F.1.2. siguiente.

Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo, encargada de la gestión operativa de cometidos esenciales de la Función de *Compliance*, informa a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, con al menos una periodicidad semestral, de la monitorización del sistema y de los principales asuntos de *Compliance* reportados por las distintas áreas y departamentos del Grupo. La monitorización se realiza a través de un sistema de cuestionarios.

Inditex cuenta con un modelo de organización y gestión para la prevención de delitos o Modelo de Prevención de Riesgos Penales, integrado por tres documentos: la Política de Prevención de Riesgos Penales, el Procedimiento de Prevención de Riesgos Penales y la Matriz de Riesgos y Controles Penales (en adelante "Modelo de Prevención de Riesgos Penales"). La Política asocia los compromisos de conducta ética asumidos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables con aquellos delitos cuya comisión por los empleados y el propio Grupo pretende evitar y el Procedimiento establece las medidas organizativas para prevenir la comisión de delitos. La Matriz de Riesgos y Controles

Penales enumera los riesgos penales y los controles que se han establecido para evitar la comisión de delitos.

Dicho Modelo de Prevención de Riesgos Penales fue aprobado por el Consejo de Administración en 2016, pero se somete a un proceso continuo de evaluación y mejora. En especial, la Matriz de Riesgos y Controles Penales, que se mantiene permanentemente actualizada mediante: (i) el análisis periódico de los posibles riesgos inherentes a los procesos de las distintas actividades realizadas, teniendo en cuenta para ello las novedades legislativas, la aprobación y/o modificación de las normas internas y los cambios en la estructura organizativa y en determinados procesos de la Compañía; y (ii) la monitorización de los controles implantados, teniendo en cuenta la priorización de riesgos determinada en el mapa de riesgos.

En el marco de dicho Modelo de Prevención de Riesgos Penales se han ido aprobando distintas normas que dan cumplimiento a obligaciones legales o estatutarias derivadas del marco regulatorio en el que actúa Inditex. En concreto, las más relevantes son:

- La Política de Donaciones y Patrocinios.
- La Política de Regalos y Hospitalidades.
- La Política de Relaciones con Funcionarios.
- La Política de Conflictos de Interés.
- La Política de Prevención de Blanqueo de Capitales y Financiación del Terrorismo.
- La Política de *Due Diligence*.
- El Procedimiento de Limitación de Relaciones Comerciales con Proveedores en Mercados Restringidos o No Autorizados.

El Comité de Ética, dependiente del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, es el órgano interno encargado de supervisar el cumplimiento del Modelo de Prevención de Riesgos Penales y la efectividad y correcta ejecución de los controles establecidos en el mismo, siendo Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo la responsable de su ejecución material, así como de garantizar su adecuación a los requisitos legales vigentes en cada momento.

El Comité de Ética, como órgano decisario, y Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo, como órgano operativo, conforman la denominada Función de *Compliance*.

Para llevar a cabo una adecuada supervisión del Modelo el Comité de Ética presenta, al menos con periodicidad

semestral, un informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el que se analizan resultados de la supervisión del Modelo de Prevención de Riesgos Penales. A su vez, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informa al Consejo de Administración, trimestralmente y siempre que éste lo solicite.

Existe un canal de denuncias (en la actualidad formalmente denominado "Canal Ético") descrito en el apartado F.1.2. siguiente.

Inditex asigna la máxima prioridad a la protección de los datos personales de sus clientes y empleados, incluyendo la privacidad desde el diseño y por defecto en sus procesos.

Para ello, Inditex cuenta con un modelo de cumplimiento en materia de protección de datos y privacidad, gestionado por el Departamento de Protección de Datos y Privacidad y con la supervisión de la Delegada de Protección de Datos (DPO) global del Grupo. Su norma básica es la Política de Cumplimiento en materia de Protección de Datos Personales y Privacidad, aprobada por el Consejo de Administración. En la Política, se recogen los principios y compromisos que la compañía aplica para asegurar el cumplimiento de las regulaciones en materia de protección de datos y privacidad en todas jurisdicciones donde desarrolla su actividad y garantizar los derechos de todos los interesados (clientes, usuarios, empleados, etc.).

El Grupo desarrolla un Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores a través de Auditorías Sociales y Pre-Assessment basado en la verificación, realizada por auditores sociales cualificados, de las instalaciones necesarias para la producción de los artículos de moda que distribuye, con la finalidad de minimizar los riesgos potenciales de daños a la imagen debidos a comportamientos incorrectos de terceros. Dicho programa especifica los procedimientos de revisión que garantizan la obtención de la información y las evidencias sobre las condiciones de trabajo mínimas que todos los fabricantes, y proveedores deben cumplir. El Programa de Cumplimiento es complementado por la estrategia "Trabajador en el Centro 2019 – 2022", que se centran en el trabajador de la cadena de suministro y en su bienestar, así como por la colaboración con diversos grupos de interés, entre los que destaca el Acuerdo Marco Global con la federación de sindicatos de la industria *IndustriALL Global Union* o las alianzas con la Organización Internacional del Trabajo (OIT), entre otras. La Memoria Anual y la web corporativa recogen información adicional sobre éste y otros programas.

Para mitigar los riesgos asociados a las características del producto terminado, garantizando que los mismos no impliquen riesgo para la salud y seguridad de los clientes, el Grupo realiza controles y verificaciones de

los estándares de salud y seguridad de los productos ("Clear to Wear" y "Safe to Wear"), de aplicación general y obligatoria en la cadena de suministro para la totalidad del producto comercializado.

Corresponde a Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo la supervisión y gestión operativa del sistema de *Compliance* del Grupo Inditex para la prevención de los riesgos legales (incluidos los penales y, en particular, los relativos a la corrupción) y reputacionales, derivados de posibles incumplimientos regulatorios y, para la consecución de los máximos estándares éticos y el seguimiento de las mejores prácticas corporativas.

Para la minimización de estos riesgos, resulta fundamental garantizar la adecuación del sistema de gobierno corporativo de la Sociedad (integrado por los Estatutos Sociales, los Reglamentos del Consejo de Administración y de la Junta General de Accionistas, de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de la Comisión de Nombramientos, de la Comisión de Retribuciones, de la Comisión de Sostenibilidad, el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, las políticas corporativas desarrolladas para el control y la gestión de riesgos, y la normativa interna de conducta del Grupo) a la normativa vigente en cada momento en materia de Gobierno Corporativo y que le resulte de aplicación (el Código de Conducta y Prácticas Responsables, el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores y el Reglamento Interno de Conducta, entre otra normativa).

Para ello, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento lleva a cabo un diagnóstico anual sobre su sistema de Gobierno Corporativo con el objeto de verificar su grado de observancia y adecuación a las novedades legislativas, recomendaciones, estándares y mejores prácticas existentes en la materia, y reforzar sistemáticamente las prácticas de buen gobierno corporativo en sus órganos de gobierno.

Además, el desempeño del Consejo de Administración, de sus Consejeros y Comisiones delegadas, del Presidente Ejecutivo, del Consejero Delegado, del Consejero Independiente Coordinador y del Secretario no consejero se somete a un proceso anual de autoevaluación, coordinado por la Comisión de Nombramientos.

Inditex cuenta con el Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores que establece los principios y criterios para garantizar (i) que la información que se suministra al mercado y a la CNMV es veraz, clara, cuantificada y completa, evitando valoraciones subjetivas que induzcan o puedan inducir a confusión o engaño; así como (ii) el uso apropiado de la información privilegiada y de otra información relevante de la Compañía.

La supervisión y aplicación del RIC corresponde al Comité de Cumplimiento Normativo y al Director de

Cumplimiento Normativo, que reporta a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento con carácter semestral.

Por lo que atañe a los Códigos de Conducta y Prácticas Responsables y de Conducta de Fabricantes y Proveedores, su aplicación e interpretación se atribuye al Comité de Ética, que puede actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado de Inditex, fabricante o proveedor o de un tercero con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, mediante denuncia de buena fe.

Por otro lado, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento supervisa periódicamente la existencia de posibles conflictos de intereses o de operaciones realizadas con/entre partes vinculadas, contrarios a los intereses de la Compañía y/o de sus accionistas, de conformidad con un procedimiento reglado de análisis y valoración, y posterior aprobación por el Consejo de Administración. Con la finalidad de desarrollar esta función, la Comisión se apoya en Secretaría General-Dirección de Cumplimiento Normativo, que se nutre de la información facilitada periódicamente por los miembros del Consejo de Administración y de la Alta Dirección, a través de los cuestionarios correspondientes.

En definitiva, el riesgo se minimiza asegurando un adecuado funcionamiento de los órganos de gobierno, administración y dirección y mejorando el control interno, la transparencia y la responsabilidad corporativa de la Compañía, generando de esta manera confianza en los accionistas e inversores.

En cuanto a la supervisión, los principales órganos de gobierno con responsabilidades en el control de riesgos son el Consejo de Administración y la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

#### 1.- Consejo de Administración

El Consejo de Administración es el máximo responsable de la identificación de los principales riesgos del Grupo, así como de la organización de los sistemas de control interno y de información adecuados.

#### 2.- Comisión de Auditoría y Cumplimiento

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento, entre otras funciones, asiste al Consejo de Administración en sus funciones de vigilancia y control del Grupo, mediante la revisión de los sistemas de control interno. Las competencias de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento están establecidas en los Estatutos Sociales, en el Reglamento del Consejo de Administración y en el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

El Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento establece que corresponde a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, integrada exclusivamente por consejeros

externos, entre otras funciones: supervisar la eficacia del control interno de la Sociedad, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos financieros y no financieros, incluidos los fiscales y los relativos a la corrupción, así como analizar con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas, en su caso, en el desarrollo de la auditoría y supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera y no financiera preceptiva.

Adicionalmente, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento es responsable de la supervisión del Departamento de Auditoría Interna del Grupo, velando por la independencia y eficacia de la función. Para ello, corresponde a la Comisión: (i) evaluar el funcionamiento de la función de Auditoría Interna y el desempeño de su responsable; (ii) supervisar que esta dispone de los medios humanos y materiales, internos y externos, suficientes para desarrollar su función; aprobando el presupuesto del Departamento de Auditoría Interna; y (iii) aprobar el Plan de Auditoría Interna y su informe anual de actividades - recibiendo información periódica sobre las actividades desarrolladas por Auditoría Interna-, asegurándose de que su actividad está enfocada principalmente hacia los riesgos relevantes de la Sociedad y de su Grupo.

El Departamento de Auditoría Interna se encuadra en la actual estructura organizativa, mediante la vinculación directa con el Consejo de Administración, del que depende funcionalmente a través de la Presidenta de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, lo que le permite garantizar la plena independencia en sus actuaciones.

En el Estatuto de Auditoría Interna del Grupo se define la misión de la función de Auditoría Interna, que consiste en contribuir al buen funcionamiento del Grupo, garantizando la supervisión eficaz e independiente del sistema de control interno y aportando al Grupo recomendaciones que contribuyan a reducir a niveles razonables el impacto potencial de los riesgos que dificultan la consecución de los objetivos de la Organización.

Asimismo, dicho Estatuto establece como objetivos de la función de Auditoría Interna, entre otros, formular las recomendaciones que considere apropiadas para mejorar el proceso de gobierno, evaluar la eficacia de los procesos de gestión de riesgos y contribuir a su mejora, velar por el buen funcionamiento de los sistemas de información y control interno y garantizar la aplicación homogénea y eficiente de las políticas y procedimientos que conforman dicho sistema de control interno.

Adicionalmente, existen áreas o departamentos que ejercen funciones de supervisión sobre la adecuación del sistema de control interno. Entre otras, la Función de *Compliance*, dependiente de SG-DCN, es responsable de los Modelos de Prevención de Riesgos Penales y de prevención de la corrupción, el área de Control Interno

SCIIF/SCINF, dependiente de la Dirección General de Finanzas, es responsable de la supervisión del control interno sobre la integridad de la información financiera (SCIIF) y de la supervisión del control interno sobre el Estado de Información No Financiera no financiera (SCINF), el área de Seguridad de la Información, responsable del control interno sobre los riesgos de ciberseguridad, el área de Protección de Datos y Privacidad, es responsable de la gestión de los sistemas de control sobre los datos de carácter personal y el área fiscal es responsable de la supervisión del sistema de gestión de riesgos fiscales.

## Riesgos que se han materializado durante el ejercicio

La pandemia covid-19 ha condicionado la evolución del ejercicio. La crisis sanitaria se ha convertido en un evento sistemático con repercusiones múltiples en las actividades del Grupo. La enfermedad se fue extendiendo por todas las geografías a diferentes velocidades y con distintos niveles de virulencia. En respuesta, las diferentes autoridades competentes fueron adoptando medidas encaminadas a restringir la movilidad de las personas hasta llegar, en ocasiones, a medidas de confinamiento domiciliario y al cierre total o parcial de los servicios considerados no esenciales.

En los momentos de máxima intensidad de la pandemia durante los meses de marzo y abril hasta el 98% de todas las tiendas del Grupo permanecieron cerradas o sujetas a restricciones en sus horarios de apertura y/o aforos. Estas restricciones en ocasiones también afectaron al resto de los servicios necesarios para que el negocio del Grupo pueda funcionar con normalidad.

Desde el conocimiento de la crisis sanitaria, Inditex estableció un sistema de información que permitiera tener el mejor conocimiento posible de todas las directrices y recomendaciones emitidas por las distintas autoridades y organismos públicos con el fin de asegurar, no sólo el cumplimiento de las normas en vigor, si no también, aprovechar las mejores prácticas que iban desarrollándose en las diferentes geografías. La primera preocupación del Grupo ha sido garantizar la salud y el bienestar de sus empleados, clientes, y de todas las personas que, directa o indirectamente, prestan servicios o proveen bienes necesarios para el funcionamiento del negocio, acometiendo las medidas de prevención y, en su caso, mitigaciones oportunas, en cada momento.

En el momento de redacción de este informe, parte de los territorios donde el Grupo opera continúan bajo estrictas medidas de restricción de la movilidad. En particular, muchas de las oficinas centrales y periféricas del Grupo funcionan con restricciones de asistencia. Los protocolos y medios técnicos de teletrabajo permiten el

normal funcionamiento de las infraestructuras de gestión y administración del Grupo en todos los territorios. Se han reforzado los mecanismos dirigidos a asegurar el funcionamiento de los medios necesarios para garantizar la continuidad de las operaciones del Grupo en este nuevo contexto y se han incrementado las medidas de protección de los sistemas de información.

El modelo de venta integrado ha permitido seguir atendiendo la demanda de nuestros clientes en todos los mercados incluso en los momentos con medidas de restricción de la movilidad más estrictas. La venta en el canal *online* se ha desarrollado con fortaleza y ha permitido compensar el impacto de los impedimentos al canal de distribución físico.

La cadena de valor también se ha visto impactada por la pandemia. En algunos mercados de aprovisionamiento se han producido disrupciones esporádicas de las fabricaciones, que se han traducido en retrasos en las fechas de entrega. La flexibilidad del modelo de negocio del Grupo ha posibilitado mitigar el impacto de estas disrupciones sacando partido de la diversificación de sus orígenes de proximidad y ciclo largo, así como de la previsión de la demanda esperada para adaptar de una manera ágil la compra de mercancía. La pandemia ha afectado además a las redes de transporte de suministro y distribución. El colapso de la demanda de transporte de pasajeros se ha traducido en escasez de rutas y/o carestía de los fletes. El Grupo ha buscado alternativas versátiles de transporte adaptadas a unas circunstancias inesperadas para asegurar la continuidad de su modelo de transporte de mercancías.

La pandemia ha afectado también a los riesgos de mercado generando episodios de considerable volatilidad de algunas de las divisas en las que opera el Grupo y ocasionalmente también fenómenos de devaluación. El riesgo de tipo de cambio se ha concentrado especialmente en el dólar estadounidense, el rublo ruso, el renminbi, el peso mexicano, la libra esterlina y el yen japonés. Durante el ejercicio social 2020, la depreciación de las divisas no euro ha supuesto un impacto negativo en la tasa de crecimiento de las ventas de la Compañía y un impacto ligeramente negativo en el coste de venta. El riesgo de tipo de cambio ha continuado gestionándose de manera activa de acuerdo con las directrices del Grupo en base a la gestión centralizada, la optimización operativa de las exposiciones cambiarias, la maximización del beneficio de diversificación de la cartera de exposiciones y la monitorización continua del riesgo. A pesar de que el Grupo dispone de una sólida posición de tesorería, se han extremado las medidas para asegurar y salvaguardar la liquidez de la Compañía. El control del gasto ha sido sistemático y riguroso, mientras que se han incrementado las fuentes externas de financiación ampliando las líneas de crédito, en buena parte comprometidas, hasta los 8.029 millones de euros.

La crisis sanitaria mundial también ha condicionado el funcionamiento de nuestros órganos de gobierno, limitando las posibilidades de reuniones físicas, lo que se ha solventado mediante la utilización de herramientas tecnológicas que facilitan la comunicación constante. Los Consejeros han sido informados periódicamente sobre la evolución del entorno macroeconómico y social derivado de la crisis sanitaria mundial y su impacto sobre la actividad del Grupo y los principales indicadores de riesgo, así como de los distintos planes y medidas de contingencia puestos en marcha a fin de minimizar el impacto negativo.

Atendiendo a la excepcional coyuntura, se ha reforzado el diálogo, la coordinación y la interacción entre los consejeros ejecutivos, los miembros de la Alta Dirección y los responsables de todas unidades de negocio de las distintas geografías para garantizar una adecuada monitorización y flujo de la información, permitiendo una rápida y adecuada toma de decisiones, en especial en relación con las áreas críticas o de mayor riesgo del Grupo.

Ante la existencia de medidas puntuales restrictivas de la movilidad en determinadas partes del territorio nacional, la Junta General Ordinaria de Accionistas se celebró por primera vez en su historia, con la asistencia física y telemática de los accionistas, implementando además las medidas preventivas necesarias para preservar la salud de las personas implicadas en su organización y de aquellos accionistas que decidieron asistir presencialmente.

La resolución del Brexit se ha traducido en nuevas necesidades operativas y de negocio. Se trata, no obstante, de circunstancias comunes y conocidas en muchos de los mercados donde el Grupo opera, pero nuevas en el mercado británico. Desde la celebración del referéndum se había venido trabajando en un plan de acción con el propósito el analizar, evaluar, diseñar e implementar las estrategias de mitigación necesarias para minimizar el potencial impacto del Brexit sobre el negocio del Grupo, en general, y en el mercado británico, en particular. El Grupo ha tomado las medidas necesarias para mitigar el impacto del Brexit sobre sus procesos operativos, en especial en relación con la cadena de suministro, la distribución y las cuestiones laborales. Los procedimientos administrativos y contables relevantes han sido adaptados y configurados para garantizar el cumplimiento de la nueva normativa, incluida la fiscalidad indirecta y los derechos de aduana. Asimismo, se han rediseñado algunos flujos de suministro, transporte y distribución entre la Unión Europea y los territorios del Reino Unido.



# Sistemas internos de control (SCIIF)

# índice

## A. Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad

551

A.1. Entorno de control de la entidad	551
A.2. Evaluación de riesgos de la información financiera	557
A.3. Actividades de control	558
A.4. Información y comunicación	561
A.5. Supervisión del funcionamiento del sistema	562
A.6. Otra información relevante	564
A.7. Informe del auditor externo	564



# A. Describa los mecanismos que componen los sistemas de control y gestión de riesgos en relación con el proceso de emisión de información financiera (SCIIF) de su entidad

## A.1. Entorno de control de la entidad

**Informe, señalando sus principales características de, al menos:**

### A.1.1. Qué órganos y/o funciones son los responsables de: (i) la existencia y mantenimiento de un adecuado y efectivo SCIIF; (ii) su implantación; y (iii) su supervisión

#### Consejo de Administración

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General de Accionistas, el Consejo de Administración se configura como el máximo órgano de decisión, supervisión y control del Grupo, incluida la responsabilidad última de la existencia y mantenimiento de un adecuado y eficaz SCIIF, tal y como se refleja en la Política del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (en adelante, "Política SCIIF") aprobada por el propio Consejo de Administración.

El Consejo de Administración tiene encomendadas la dirección, administración, gestión y representación del Grupo, delegando con carácter general la gestión de los negocios ordinarios de Inditex a favor de los órganos ejecutivos y del equipo de Dirección y concentrando su actividad en la función general de supervisión, que comprende orientar la política del Grupo, controlar las instancias de gestión, evaluar la gestión de los directivos, adoptar las decisiones más relevantes para el Grupo y servir de enlace con los accionistas.

#### Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Conforme a lo establecido en los Estatutos Sociales, el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y dentro de las funciones de índole financiera y de control, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento asume la función de supervisar el proceso de elaboración y presentación de la información financiera regulada y, tal y como establece la Política SCIIF,

es responsable de supervisar la eficacia del Sistema de Control Interno de la Información Financiera.

En este sentido, la Comisión realiza entre otras, las siguientes funciones:

- Supervisar la eficacia del control interno del Grupo, la auditoría interna y los sistemas de gestión de riesgos, incluidos los fiscales, así como analizar con el auditor de cuentas las debilidades significativas del sistema de control interno detectadas, en su caso, en el desarrollo de la auditoría.
- En relación con las competencias relativas al proceso de elaboración de la información financiera regulada:
  - Supervisar y evaluar el proceso de elaboración y presentación, así como la claridad e integridad de la información financiera regulada relativa a la Sociedad y a su Grupo, asegurándose de que los informes financieros semestrales y las declaraciones trimestrales de gestión se formulan aplicando los mismos criterios contables que los informes financieros anuales, y supervisar las revisiones de los estados financieros intermedios solicitadas al auditor de cuentas, con el alcance y la periodicidad que sea definido, en su caso.
  - Revisar el cumplimiento de los requerimientos legales, la adecuada delimitación del perímetro de consolidación y la correcta aplicación de los principios de contabilidad generalmente aceptados y de las normas internacionales de información financiera que sean de aplicación.
  - Mantener una comunicación fluida con la Dirección de la Sociedad, para entender sus decisiones sobre la aplicación de los criterios más significativos, con Auditoría Interna, para conocer los resultados de las revisiones realizadas y con los auditores o verificadores externos, para recabar su opinión sobre la información financiera.
  - Conocer, entender suficientemente, así como supervisar y evaluar la eficacia del sistema de control interno de la información financiera, y recibir información periódica de su responsable.
  - Presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración dirigidas a salvaguardar la integridad de la información financiera.

- Evaluar e informar al Consejo de Administración de cualquier cambio de criterio contable significativo, así como de los riesgos significativos del balance y de fuera del mismo.

- En relación con el control y gestión de riesgos:

- Supervisar la función de control y gestión de riesgos, y verificar su funcionamiento con arreglo a lo previsto en la política aprobada por el Consejo.

- Recibir informes periódicos de la Dirección o de las áreas de control sobre el funcionamiento de los sistemas de gestión de riesgos establecidos, así como sobre el resultado de las pruebas realizadas por los auditores internos sobre los mismos, y sobre cualquier debilidad significativa de control interna detectada por los auditores externos.

- Evaluar la eficacia de los sistemas internos de control y gestión de riesgos financieros, así como las medidas previstas para mitigar el impacto de los riesgos identificados.

- Impulsar una cultura en la Sociedad en la que la valoración del riesgo sea un factor en la toma de decisiones y a todos los niveles de la Sociedad y su Grupo.

- Identificar y reevaluar, al menos anualmente, los riesgos financieros más significativos y su nivel de tolerancia.

- Identificar y entender los riesgos emergentes, así como sus mecanismos de alerta y evaluar periódicamente su eficacia.

- Velar por que los riesgos se mantengan y gestionen dentro de los niveles de tolerancia marcados por el Consejo de Administración.

- Velar por la efectiva aplicación práctica de las políticas y sistemas establecidos en la Sociedad en materia de control interno.

- Reunirse al menos una vez al año, y siempre que lo estime conveniente, con los responsables de las unidades de negocio, con el fin de que estos informen a la Comisión sobre las tendencias de negocio y los riesgos asociados a sus respectivas áreas de responsabilidad.

- Presentar recomendaciones o propuestas al Consejo de Administración y el correspondiente plazo para su seguimiento.

La mayoría de los miembros de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento son consejeros independientes. La Comisión se reúne trimestralmente y siempre que lo convoque su Presidente. En el ejercicio social 2020, se ha reunido en 4 ocasiones.

## Dirección General de Finanzas

La Dirección General de Finanzas es responsable del diseño, implantación y funcionamiento del SCIIF, tal y como se señala en la Política SCIIF, manteniendo actualizado el sistema, monitorizando su diseño y funcionamiento para asegurar su eficacia y eficiencia, comunicando y formando a sus intervinientes y manteniendo un reporte periódico.

La Dirección General de Finanzas elabora y difunde las políticas, directrices y procedimientos relacionados con la generación de información financiera y se encarga de garantizar su correcta aplicación en el Grupo.

## Auditoría Interna

La función de Auditoría Interna es dar soporte al Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, en el desarrollo de las funciones de supervisión de la exposición al riesgo y la adecuación y eficacia de los controles que constituyen una respuesta a los riesgos en materia de gobierno, operaciones y sistemas de información, en relación con, entre otros, la fiabilidad e integridad de la información financiera y, en particular, del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF). Para ello, realiza auditorías periódicas específicas sobre el SCIIF, solicita planes de acción para la corrección o mitigación de las debilidades detectadas y realiza el seguimiento de la implantación de las recomendaciones propuestas.

Auditoría Interna cuenta con su propio Estatuto de Auditoría Interna aprobado por el Consejo de Administración que regula la misión, autoridad y responsabilidades de la función, de acuerdo con las normas y estándares, tanto nacionales como internacionales, para el ejercicio de la profesión.

Asimismo, posee el certificado de cumplimiento con las "Normas Internacionales para la Práctica Profesional de Auditoría Interna" emitido por el Instituto de Auditores Internos, perteneciente al IIA (*Institute of Internal Auditors*).

## A.1.2. Si existen, especialmente en lo relativo al proceso de elaboración de la información financiera, los siguientes elementos

Departamentos y/o mecanismos encargados: (i) del diseño y revisión de la estructura organizativa; (ii) de definir claramente las líneas de responsabilidad y autoridad, con una adecuada distribución de tareas y funciones; y (iii) de

que existan procedimientos suficientes para su correcta difusión en la entidad.

El diseño y la revisión de la estructura organizativa y de las líneas de responsabilidad y autoridad dentro del Grupo es responsabilidad del Consejo de Administración. En dicha estructura se encuentran los departamentos encargados de la elaboración de la información financiera.

La Alta Dirección junto con el Departamento de Recursos Humanos definen para cada una de las áreas sus funciones y responsabilidades.

A efectos del proceso de elaboración de la información financiera, el Grupo tiene claramente definidas líneas de autoridad y responsabilidad. La responsabilidad principal sobre la elaboración de la información financiera recae en la Dirección General de Finanzas.

La estructura, dimensión y la definición de funciones y tareas de cada posición del área financiera es definida por la Dirección General de Finanzas y difundida por el Departamento de Recursos Humanos.

Para desarrollar sus actividades la Dirección General de Finanzas se estructura en los siguientes departamentos: Administración, Planificación y Control de Gestión, Tesorería, Gestión de Riesgos, Fiscal y Procesos y Proyectos.

A efectos del SCIIF, la Dirección General de Finanzas constituyó un área específica para su gestión (en adelante, "Área SCIIF"), que depende jerárquica y funcionalmente de la propia Dirección General de Finanzas.

El Grupo cuenta con estructuras organizativas financieras adaptadas a las necesidades locales en cada uno de los países en los que opera, encabezadas por la figura de un Director General de Finanzas, que tienen, entre sus funciones, cumplir los procedimientos enmarcados dentro del SCIIF.

### **Código de conducta, órgano de aprobación, grado de difusión e instrucción, principios y valores incluidos (indicando si hay menciones específicas al registro de operaciones y elaboración de información financiera), órgano encargado de analizar incumplimientos y de proponer acciones correctoras y sanciones.**

El Consejo de Administración, en su reunión del día 17 de julio de 2012, aprobó, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, la vigente redacción del Código de Conducta y Prácticas Responsables y del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores del Grupo Inditex.

Asimismo, el Consejo de Administración aprobó, en su sesión de 19 de septiembre de 2017, previo informe favorable de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, las denominadas Políticas de Integridad del Grupo Inditex.

La normativa interna del Grupo en materia de conducta se recoge, principalmente, en los siguientes códigos:

- El Código de Conducta y Prácticas Responsables.
- El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.
- Las Políticas de Integridad, compuestas por: (i) la Política de Regalos y Hospitalidades; (ii) la Política de Donaciones y Patrocinios; y (iii) la Política de Relaciones con Funcionarios Públicos.
- La Política de Conflictos de Interés.
- El Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores (RIC).

#### **Código de Conducta y Prácticas Responsables**

El Código de Conducta y Prácticas Responsables establece los criterios de actuación que deben ser observados por el personal del Grupo en el desempeño de sus responsabilidades profesionales.

Tiene como objetivo procurar un compromiso profesional, ético y responsable de Inditex y de todos sus empleados, en el desarrollo de sus actividades en cualquier parte del mundo, como elemento básico de su cultura empresarial en la que se asienta la formación y el desarrollo personal y profesional de sus empleados. A tal efecto, se definen los principios y valores que deben regir las relaciones entre el Grupo y sus principales grupos de interés (empleados, clientes, accionistas, socios de negocio, proveedores y aquellas sociedades en las que desarrolla su modelo de negocio).

El Código de Conducta y Prácticas Responsables se basa en una serie de principios generales. Entre ellos, destacan que todas las operaciones del Grupo Inditex se desarrollarán bajo un prisma ético y responsable; que todas las personas, físicas y jurídicas, que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social y/o industrial con el Grupo Inditex, recibirán un trato justo y digno; y que todas las actividades del Grupo se realizarán de la manera más respetuosa con el medio ambiente, favoreciendo la conservación de la biodiversidad y la gestión sostenible de los recursos naturales.

Entre los estándares de conducta recogidos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables se encuentra en el apartado 4.13 la regulación del "Registro de Operaciones" por la cual:

*"Todas las operaciones con trascendencia económica que realice la Sociedad, figurarán con claridad y exactitud en registros contables apropiados que representen la imagen fiel de las transacciones realizadas y estarán a disposición de los auditores internos y externos.*

*Los empleados de Inditex introducirán la información financiera en los sistemas de la compañía de forma completa, clara y precisa, de modo que reflejen, a la fecha correspondiente, sus derechos y obligaciones de conformidad con la normativa aplicable. Adicionalmente, se velará por el rigor y la integridad de la información financiera que, de acuerdo con la normativa en vigor, se deba comunicar al mercado.*

*Inditex se compromete a implantar y mantener un adecuado sistema de control interno sobre la elaboración de la información financiera, garantizando la supervisión periódica de su eficacia.*

*Los registros contables estarán en todo momento a disposición de los auditores internos y externos. A tal fin, Inditex se compromete a poner a disposición de sus empleados la formación que resulte necesaria para que éstos conozcan, comprendan y cumplan los compromisos establecidos por la compañía en materia de control interno de la información financiera".*

### **La Política de Prevención de Riesgos Penales**

La Política de Prevención de Riesgos Penales asocia los compromisos de conducta ética asumidos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables con aquellos delitos cuya comisión por los empleados y el propio Grupo pretende evitar la Política.

Así, en su apartado 2.9, y en similares términos a los previstos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables, se establece lo siguiente: *"todas las operaciones con trascendencia económica que realice la Sociedad deberán figurar con claridad y exactitud en registros contables apropiados que representen la imagen fiel de las transacciones realizadas y estarán a disposición de los auditores internos y externos.*

*Los empleados de Inditex introducirán la información financiera en los sistemas de la Compañía de forma completa, clara y precisa, de modo que reflejen, a la fecha correspondiente, sus derechos y obligaciones, de conformidad con la normativa aplicable. Asimismo, deberán velar por el rigor y la integridad de la información financiera que, de acuerdo con la normativa en vigor, se deba comunicar al mercado.*

*Inditex tiene el compromiso de implantar y mantener un adecuado sistema de control interno sobre la elaboración de la información financiera, garantizando la supervisión periódica de su eficacia. A tal fin, se impartirá la formación*

*necesaria para que los empleados conozcan, comprendan y cumplan los compromisos en materia de control interno de la información financiera."*

Tal y como se establece en el apartado E.6. anterior, la citada Política forma parte del Modelo de Prevención de Riesgos Penales del Grupo, junto con el Procedimiento y la Matriz de Riesgos y Controles Penales. El Comité de Ética, es el órgano interno encargado de supervisar el cumplimiento de dicho Modelo y la efectividad y correcta ejecución de los controles establecidos en el mismo.

### **RIC**

El RIC es de obligado cumplimiento para todas las personas incluidas en su ámbito de aplicación y su incumplimiento puede ser denunciado confidencialmente ante el Comité de Ética, de conformidad con lo dispuesto en el Procedimiento del Canal Ético del Grupo Inditex.

En este sentido, su incumplimiento puede dar lugar a las sanciones disciplinarias que correspondan según el caso, a la responsabilidad en los ámbitos administrativo, civil y/o penal y a la obligación de indemnizar los daños y perjuicios que en su caso fueran ocasionados.

Por último, existe un Comité de Cumplimiento Normativo (en adelante, el "CCN"), que depende directamente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y está compuesto por:

- El Presidente Ejecutivo.
- El Secretario General y del Consejo.
- El Director General de Finanzas.
- El Director de Mercado de Capitales.
- La Directora de Recursos Humanos.

Este Comité es el responsable principal de desarrollar los procedimientos y normas de desarrollo para la aplicación del RIC. Asimismo, como órgano dependiente del CCN, existe la Dirección de Cumplimiento Normativo (en adelante, la "DCN"), cargo que desempeña el Secretario General del Grupo Inditex. Entre otras funciones, la DCN es la encargada de monitorizar el cumplimiento de las normas de conducta de los mercados de valores y las reglas y procedimientos del RIC por los administradores, directivos, empleados y demás personas a las que resulte de aplicación.

El Reglamento Interno de Conducta establece las principios y criterios para garantizar (i) que la información que se suministra al mercado y a la CNMV es veraz, clara, cuantificada y completa, evitando valoraciones subjetivas que induzcan o puedan inducir a confusión o engaño; así como (ii) el uso y difusión apropiada de la

información privilegiada y otra información relevante de la Compañía.

Así, la actuación de las entidades que forman el Grupo y de todas las personas que tengan acceso a informaciones que puedan constituir información privilegiada o/y otra información relevante, muy especialmente información financiera, deberá ajustarse a los siguientes principios: cumplimiento de la normativa, transparencia, colaboración, información, confidencialidad y neutralidad. Tanto el CCN como la DCN velan por el cumplimiento de la aplicación de los citados principios.

Respecto al RIC, la DCN lleva un Registro Documental General en el que se incluye a todas las Personas Afectadas. La DCN informa a estas personas de su sujeción al RIC, así como de las infracciones y sanciones que, en su caso, se deriven del uso inadecuado de la información reservada.

Asimismo, la DCN informa a las Personas Afectadas de su inclusión en el Registro Documental General.

A fin de garantizar el cumplimiento de los Códigos de Conducta del Grupo y, en general, la normativa interna de conducta, existe un Comité de Ética compuesto por:

- El Secretario General y Director de Cumplimiento Normativo, que lo preside.
- La Directora de Auditoría Interna.
- El Director de Sostenibilidad.
- La Directora de Recursos Humanos.

El Comité de Ética podrá actuar por propia iniciativa o a instancia de cualquier empleado de Inditex, fabricante, proveedor o de un tercero con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, mediante denuncia realizada de buena fe.

El Comité de Ética depende del Consejo de Administración, a través de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, y tiene las siguientes funciones básicas:

- La supervisión del cumplimiento y de la difusión interna del Código entre todo el personal del Grupo.
- La recepción de todo tipo de escritos, relacionados con la aplicación del Código y su remisión, en su caso, al órgano o departamento de la Compañía al que deba corresponderle su tramitación y resolución.
- La supervisión del canal ético (antes formalmente denominado "Canal de Denuncias") y del cumplimiento de su procedimiento.
- El control y supervisión de la tramitación de los expedientes y de su resolución.

- La interpretación de las dudas que plantea la aplicación del Código.

- La propuesta al Consejo de Administración, previo informe de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento, de cuantas aclaraciones y normas de desarrollo requiera la aplicación del Código y, al menos, un informe anual en el que se analice su aplicación.

- El impulso de los planes de formación a los empleados de Inditex en relación con la normativa de conducta y el funcionamiento del canal ético.

En el ejercicio de sus funciones, el Comité de Ética garantizará:

- La confidencialidad de todos los datos y antecedentes manejados y de las actuaciones llevadas a cabo, salvo que por ley o requerimiento judicial proceda la remisión de información.

Para garantizar el buen funcionamiento del Canal Ético y proteger la intimidad de los interesados, el Comité de Ética podrá incluso gestionar, de oficio, las comunicaciones anónimas.

- El análisis exhaustivo de cualquier dato, información o documento en base a los cuales se promueva su actuación.

- La instrucción de un procedimiento adecuado a las circunstancias del caso, en el que se actuará siempre con independencia y pleno respeto del derecho de audiencia de las partes y el derecho al honor y a la presunción de inocencia de cualquier persona afectada.

- La prohibición de represalias e indemnidad de cualquier denunciante como consecuencia de la presentación de instancias o denuncias de buena fe al Comité.

Tras la instrucción de un procedimiento adecuado, el Comité de Ética adoptará, en su caso, las medidas preventivas, correctoras y/o disciplinarias que procedan, pudiendo incluso dar traslado al departamento competente para la adopción, y en todo caso aplicación, de las medidas de remediación que, en su caso, resulten necesarias, de las que dará oportunidad cuenta al Comité de Ética.

Las decisiones del Comité de Ética tendrán carácter vinculante para el Grupo Inditex y para el empleado.

El Comité de Ética presenta, al menos con periodicidad semestral, un informe a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en el que analiza sus actividades y la aplicación del Código de Conducta y Prácticas Responsables.

Además, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento informa al Consejo de Administración, anualmente y siempre que éste lo solicite, sobre el cumplimiento del Código de Conducta y

Prácticas Responsables y de los documentos adicionales que conforman el modelo de cumplimiento normativo interno vigente en cada momento.

En lo referente a la difusión de la mencionada normativa de conducta, el Departamento de Recursos Humanos del Grupo es el responsable de facilitar a todos los empleados, en el momento de su incorporación a la organización, una copia del Código de Conducta y Prácticas Responsables.

Asimismo, dicha normativa de conducta actualizada se encuentra publicada en la web corporativa ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)), en el apartado de *Compliance*, y en INet y es objeto de las adecuadas acciones de comunicación, difusión, formación y sensibilización para su oportuna comprensión y puesta en práctica en toda la organización.

### **Canal de denuncias, que permita la comunicación a la comisión de auditoría de irregularidades de naturaleza financiera y contable, en adición a eventuales incumplimientos del código de conducta y actividades irregulares en la organización, informando en su caso si éste es de naturaleza confidencial y si permite realizar comunicaciones anónimas respetando los derechos del denunciante y del denunciado**

Existe un canal ético por el cual todos los empleados del Grupo, fabricantes, proveedores o terceros con relación directa e interés comercial o profesional legítimo, con independencia de su nivel jerárquico y de su ubicación geográfica o funcional, podrán denunciar, incluso de forma anónima, cualquier incumplimiento de la normativa interna de conducta del Grupo, dentro de las competencias del Comité de Ética, que hayan sido cometidos por empleados del Grupo, por fabricantes, proveedores o terceros con los que el Grupo mantenga una relación laboral, comercial o profesional directa y que afecten a Inditex o a su Grupo.

Por consiguiente, también pueden ser objeto de denuncia los incumplimientos e irregularidades relacionadas con el fraude financiero y contable.

El Comité de Ética es el órgano responsable de supervisar el Canal Ético y el cumplimiento de su procedimiento.

El funcionamiento de este Canal Ético está desarrollado en el Procedimiento del Canal Ético, aprobado por el Consejo de Administración el 17 de julio de 2012, y modificado recientemente, en fecha 10 de diciembre de 2019. El Procedimiento del Canal Ético aclara y refuerza convenientemente las garantías y medidas de protección de las partes en el proceso, esto es: (i) la máxima confidencialidad; (ii) la prohibición de represalias, (iii) la presunción de inocencia y la preservación del derecho al

honor de los denunciados; (iv) el derecho de audiencia de las partes y; (v) el uso adecuados de los datos personales manejados.

Toda la información relativa al Comité de Ética y el Canal Ético se encuentra disponible en la intranet y en la web corporativa ([www.inditex.com](http://www.inditex.com)), en la nueva pestaña de *Compliance*, que facilita acceso directo a dicho canal.

Las denuncias de incumplimiento o las consultas relativas a la interpretación o aplicación de la normativa interna sobre conducta, podrán hacerse llegar a través de correo postal, a la atención del Comité de Ética (a la dirección Avenida de la Diputación, Edificio INDITEX, 15142, Arteixo, A Coruña), correo electrónico (a la dirección: canaletico@inditex.com) estando garantizada la confidencialidad.

### **Programas de formación y actualización periódica para el personal involucrado en la preparación y revisión de la información financiera, así como en la evaluación del SCIIF, que cubran al menos, normas contables, auditoría, control interno y gestión de riesgos**

El área de Formación y Desarrollo del Grupo dependiente del DRRHH elabora, conjuntamente con cada una de las áreas dependientes de la Dirección General de Finanzas, programas de formación y actualización para los distintos miembros que participan en el proceso de elaboración y supervisión de la información financiera de cada una de las sociedades que integran el Grupo. Dichos planes engloban, tanto programas de formación de carácter general focalizados hacia el conocimiento del negocio y de los distintos departamentos interrelacionados que integran el Grupo, como programas específicos cuyo objetivo es la formación y actualización sobre las novedades regulatorias en materia de preparación y supervisión de la información financiera.

### **Formación general**

Encaminada al conocimiento interno de cada una de las unidades de negocio, así como de los distintos departamentos con sus respectivas actividades, funciones y responsabilidades dentro del negocio. Consta de un periodo inicial de trabajo en tienda en contacto directo con todo el proceso de funcionamiento de la misma. Continúa en los distintos departamentos ubicados en los servicios centrales de la organización para finalizar en alguno de los mercados que posee el Grupo.

## Formación específica

El personal del Grupo involucrado en los procesos relacionados con la elaboración de la información financiera participa en programas de formación y actualización periódicos que tienen por objeto facilitar el conocimiento de las normas locales e internacionales de información financiera, así como la normativa existente y mejores prácticas en materia de control interno. El Grupo cuenta con una plataforma de *e-learning* que facilita la formación a empleados en materias relacionadas con la información financiera o la seguridad de la información.

En el ámbito financiero, los planes de formación y actualización son promovidos desde el DRRHH y coordinados con cada una de las áreas de la Dirección General de Finanzas.

Anualmente, se llevan a cabo cursos de formación para los nuevos responsables de las áreas financieras en cada uno de los países, con el objetivo de formarles en el modelo de gestión del Grupo INDITEX, así como en el sistema de control interno de la información financiera implantado.

De forma complementaria se imparten cursos por personal interno sobre el manejo y funcionamiento de las aplicaciones informáticas financieras utilizadas en la elaboración de la información financiera.

Entre las acciones formativas de carácter técnico realizadas por los profesionales de los distintos departamentos integrados en la Dirección General de Finanzas durante el ejercicio, podemos destacar, entre otras, las relativas a las siguientes materias:

- Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera.
- Aspectos significativos del sistema de gestión de riesgos.
- Nuevos riesgos derivados del covid-19.
- Actualización de normativa contable internacional, IFRS.
- Ciberseguridad.

Adicionalmente, los mercados elaboran planes de formación relativos a las diversas normativas contables locales.

## A.2. Evaluación de riesgos de la información financiera

### Informe, al menos, de:

#### **A.2.1. Cuáles son las principales características del proceso de identificación de riesgos, incluyendo los de error o fraude, en cuanto a:**

##### **Si el proceso existe y está documentado.**

El proceso de identificación de riesgos se encuentra documentado en el Procedimiento de Gestión de Riesgos sobre la Información Financiera. El objetivo de este procedimiento es describir los mecanismos de identificación y evaluación anual de los riesgos que pudieran producir errores materiales en la elaboración de la información financiera.

##### **Si el proceso cubre la totalidad de objetivos de la información financiera, (existencia y ocurrencia; integridad; valoración; presentación, desglose y comparabilidad; y derechos y obligaciones), si se actualiza y con qué frecuencia.**

El mencionado proceso de gestión de riesgos se sustenta en cinco fases:

- Recopilación de la información financiera.
- Identificación de los ciclos operativos con impacto en la información financiera.
- Evaluación de riesgos por unidad de *reporting* de los estados financieros.
- Priorización de la criticidad de los epígrafes.
- Cruce de riesgos con ciclos operativos.

Como resultado del proceso, anualmente, se actualiza la matriz de alcance de información financiera (Matriz de Alcance del SCIIF). Esta matriz permite la identificación de los epígrafes materiales de los estados financieros, las aserciones u objetivos de la información financiera en las que puedan existir riesgos y la priorización de los procesos operativos con impacto en la información financiera.

El proceso de evaluación cubre la totalidad de objetivos de la información financiera: (i) existencia y ocurrencia; (ii) integridad; (iii) valoración; (iv) presentación y desglose; y (v) derechos y obligaciones.

Una vez identificados los potenciales riesgos, la evaluación de los mismos se realiza, anualmente, a partir del conocimiento y entendimiento que la dirección tiene del negocio y de criterios de materialidad.

Los criterios de evaluación se establecen (i) desde el punto de vista cuantitativo en función de parámetros tales como la cifra de negocios, el volumen de activos, y el beneficio antes de impuestos; y (ii) desde el punto de vista cualitativo en función de diferentes aspectos, tales como la estandarización de las operaciones y automatización de los procesos, composición, cambios respecto al ejercicio anterior, complejidad contable, posibilidad de fraude o error o grado de uso de estimaciones en la contabilización.

### **La existencia de un proceso de identificación del perímetro de consolidación, teniendo en cuenta, entre otros aspectos, la posible existencia de estructuras societarias complejas, entidades instrumentales o de propósito especial.**

El Grupo dispone de un Maestro de Sociedades Corporativo en donde se incluyen la totalidad de las entidades que integran el mismo y en base al cual se configura el perímetro de consolidación. La gestión y actualización del maestro se realiza de acuerdo con el Procedimiento de Constitución y Financiación de Sociedades.

En el citado maestro figuran, por un lado, datos generales de las sociedades tales como razón social, fecha de cierre contable y moneda, y por otro, información jurídica como fecha de constitución, cifra de capital, relación de accionistas, porcentajes de participación, y resto de información relevante. La responsabilidad de la actualización del maestro, en lo que a información jurídica se refiere, es del Departamento Jurídico.

Mensualmente el área de *Reporting Externo* dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión revisa y actualiza el conjunto de entidades que configuran el Perímetro de Consolidación, así como los métodos de consolidación aplicables a cada una de las sociedades que integran el citado perímetro.

### **Si el proceso tiene en cuenta los efectos de otras tipologías de riesgos (financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno) en la medida que afecten a los estados financieros.**

En el proceso de evaluación de los riesgos de información financiera, además de los factores cuantitativos y cualitativos mencionados anteriormente, también se consideran los principales riesgos identificados en el Mapa de Riesgos del Grupo Inditex.

Los potenciales riesgos identificados a través de la Matriz de Alcance de SCIIF se tienen en cuenta a la hora de elaborar el Mapa de Riesgos del Grupo. Dicho Mapa se actualiza anualmente por el Departamento de Gestión de Riesgos (dependiente de Dirección General de Finanzas) con la colaboración de todas las áreas implicadas de la Organización. De esta forma el Grupo puede considerar el impacto que el resto de riesgos clasificados en las categorías de financieros, geopolíticos, tecnológicos, medioambientales, sociales y de gobierno, puedan tener sobre los estados financieros.

### **Qué órgano de gobierno de la entidad supervisa el proceso.**

Todo el proceso es supervisado y aprobado anualmente por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

## **A.3. Actividades de control**

**Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:**

### **A.3.1. Procedimientos de revisión y autorización de la información financiera y la descripción del SCIIF, a publicar en los mercados de valores, indicando sus responsables, así como de documentación descriptiva de los flujos de actividades y controles (incluyendo los relativos a riesgo de fraude) de los distintos tipos de transacciones que puedan afectar de modo material a los estados financieros, incluyendo el procedimiento de cierre contable y la revisión específica de los juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes**

De acuerdo con el Reglamento del Consejo de Administración es responsabilidad de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento revisar las cuentas anuales y la información periódica que deba suministrar el Consejo de Administración a los mercados y a sus

órganos de supervisión, vigilando en todo momento el cumplimiento de los requerimientos legales y de la correcta aplicación en su elaboración de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Igualmente, el mencionado Reglamento señala que la citada Comisión se reunirá trimestralmente a fin de revisar la información financiera periódica que haya de remitirse a las autoridades bursátiles, así como la información que el Consejo de Administración ha de aprobar e incluir dentro de su documentación pública anual.

Asimismo, el Área SCIIF monitoriza el funcionamiento del SCIIF informando a la Dirección General de Finanzas y, en su caso, a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de los resultados obtenidos en su monitorización.

El Grupo tiene mecanismos de revisión de la información financiera. Cada una de las estructuras organizativas es responsable de revisar la información financiera reportada. A nivel financiero corporativo se realizan revisiones analíticas de la información financiera reportada por dichas estructuras. Con anterioridad a la formulación de las cuentas anuales y a la aprobación de los estados financieros semestrales, la Dirección General de Finanzas y los auditores externos se reúnen, a los efectos de analizar y evaluar la información financiera.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento remite esta información al Consejo de Administración, que es el responsable último de su aprobación para su posterior publicación al mercado.

El Grupo tiene documentados sus principales procesos de negocio con alcance del SCIIF. Cada proceso se estructura en un conjunto de subprocesos, con sus correspondientes flujogramas, que contienen las actividades que intervienen, de forma directa o indirecta, en la generación de la información financiera.

Estos procesos describen los controles que permiten responder adecuadamente a los riesgos asociados al logro de los objetivos relacionados con la fiabilidad e integridad de la información financiera, identificando aquellos riesgos susceptibles de desembocar en fraude contable, de tal forma que permiten prevenir, detectar, mitigar y corregir el riesgo de que se produzcan errores con la antelación necesaria. Cada proceso SCIIF tiene asociada su matriz de riesgos y controles, diferenciando entre aquellos que se realizan localmente y aquellos que se ejecutan corporativamente para todo el Grupo. El diseño de los flujogramas, la descripción de los distintos procesos y subprocesos y la identificación de los riesgos y controles se realiza a través de la aplicación informática ARIS.

Esta aplicación permite mantener en un único entorno la documentación relacionada con los procesos SCIIF del Grupo, facilitando la homogeneidad en los procesos ya que los flujogramas, narrativos y matrices de riesgos y controles están integrados. Todos los miembros del Grupo que intervienen en el SCIIF tienen acceso a ARIS para poder visualizar los distintos procesos.

El modelo de monitorización del SCIIF se ejecuta apoyándose en la herramienta SAP GRC Process Control. En dicha herramienta se asigna a cada actividad de control sus responsables, quienes las ejecutan con la periodicidad definida.

Cada uno de los procesos tiene asignado un responsable que evalúa trimestralmente el funcionamiento de los controles y es encargado de definir y mantener actualizado el proceso SCIIF del que es responsable.

El Área SCIIF monitoriza trimestralmente las evaluaciones realizadas por los responsables de los procesos sobre el funcionamiento de los controles. Asimismo, coordina y promueve la revisión periódica del diseño de los controles.

Adicionalmente, de forma anual el área SCIIF realiza un proceso de certificación interno mediante el cual, los responsables financieros de los mercados dentro del alcance de la monitorización del SCIIF, los responsables de los procesos y los directores corporativos de las áreas intervenientes en la elaboración de la información financiera y su monitorización certifican que se han ejecutado los controles bajo su ámbito de responsabilidad.

SAP GRC Process Control se encuentra implantado en todos aquellos procesos dentro del alcance SCIIF, incluyendo los que se realizan en los o en áreas no pertenecientes al área financiera.

En relación con el proceso de consolidación, cierre y reporting, la Dirección General de Finanzas emite las instrucciones con el calendario y el contenido de la información financiera a reportar por cada una de las estructuras financieras locales para la elaboración de los estados financieros consolidados.

En la matriz de riesgos y controles del proceso de consolidación, cierre y reporting del SCIIF se identifican riesgos e incluyen controles relacionados con juicios, estimaciones, valoraciones y proyecciones relevantes.

## A.3.2. Políticas y procedimientos de control interno sobre los sistemas de información (entre otras, sobre seguridad de acceso, control de cambios, operación de los mismos, continuidad operativa y segregación de funciones) que soporten los procesos relevantes de la entidad en relación a la elaboración y publicación de la información financiera

El marco de control interno de los sistemas de información del Grupo está orientado al establecimiento de controles sobre los principales procesos de negocio, los cuales, se encuentran íntimamente relacionados con las Tecnologías de la Información (en adelante, las "TI").

A partir de la relación de procesos de negocio y los sistemas asociados, se realiza un análisis de riesgos básicos que permite a la Compañía priorizar y focalizarse en aquellos ámbitos de las TI que considere de especial relevancia.

Dentro del SCIIF del Grupo se identifican una serie de controles generales sobre las aplicaciones (IT General Controls, ITGCs) entre los que se encuentran:

- La seguridad en el acceso a programas y a datos.
- El control sobre los cambios en las aplicaciones.
- La segregación de entornos.
- La correcta operación de las aplicaciones.
- La disponibilidad de los datos y continuidad de las aplicaciones.

Desde el área SCIIF se realiza una monitorización anual del funcionamiento de estos controles sobre las aplicaciones identificadas dentro del alcance del SCIIF. A nivel general, el criterio para identificar estas aplicaciones dentro del alcance del SCIIF es que intervengan de forma significativa en la elaboración de la información financiera y/o sustenten la realización de, al menos, un control clave operativo.

El resultado de la monitorización realizada sobre estos controles se reporta a la Dirección General de Finanzas a través de los informes trimestrales de evaluación de controles SCIIF.

Cabe destacar que, en su proceso de diseño e implementación de aplicaciones, el Grupo ha definido un marco metodológico que establece distintos

requerimientos orientados a asegurar que la solución desarrollada cumpla las funciones solicitadas por el usuario, y que cumpla los estándares de seguridad establecidos.

Del mismo modo, el Grupo dispone de los mecanismos y procedimientos de contingencia, tanto técnicos como operativos, que están definidos para garantizar la recuperación de los sistemas de información en caso de falta de disponibilidad.

Durante el ejercicio 2020, se han mantenido reuniones trimestrales del Comité de Seguridad de la Información, órgano encargado de asegurar que las buenas prácticas sobre la gestión de la seguridad de la información se apliquen de manera efectiva y consistente en toda la organización, reduciendo los riesgos que afecten a la seguridad al mínimo aceptable, teniendo en cuenta el negocio de la compañía.

Dicho Comité está integrado por los siguientes miembros:

- El Consejero Delegado.
- El Secretario General y del Consejo.
- El Director General de Sistemas.
- El Director del Departamento de Seguridad de la Información.
- El Director General de Finanzas.
- La Directora de Auditoría Interna.

A través de la Política de Seguridad de la Información se establecen los principios y directrices con los que Inditex protegerá su información, de conformidad con la normativa aplicable y con sus valores éticos, definidos en el Código de Conducta y Prácticas Responsables, así como con lo previsto en el Reglamento del Comité de Seguridad de la Información y en otra normativa interna que resulte de aplicación.

La Política establece los siguientes principios generales sobre los que deberá articularse:

- (i) la clasificación de la información atendiendo a su valor, importancia y criticidad para el negocio;
- (ii) el uso limitado de los sistemas a fines lícitos y exclusivamente profesionales;
- (iii) la segregación de funciones con la finalidad de evitar riesgos;
- (iv) el establecimiento, cuando resulte necesario o conveniente, de períodos de retención de la información;

- (v) el desarrollo de procedimientos de control de acceso a la información por terceros;
- (vi) la seguridad de la información en los sistemas;
- (vii) la implementación de un proceso de gestión de continuidad que permita garantizar la recuperación de la información crítica para el Grupo en caso de desastre; y
- (viii) la adecuación de los sistemas de información y comunicaciones del Grupo a las exigencias de la legislación vigente.

El Departamento de Seguridad de la Información ejerce su función de control de manera independiente y tiene como responsabilidad implementar los principios definidos en la Política de Seguridad y monitorizar su cumplimiento, así como el de todos los requerimientos derivados de las leyes, normas y buenas prácticas en materia de seguridad de la Información que sean de aplicación.

Como aspecto relevante durante el ejercicio 2020, y derivado de la pandemia mundial provocada por la covid-19, se ha puesto especial énfasis en los planes de trabajo remoto y la gestión de sus riesgos asociados.

En concreto, se ha adecuado la capacidad ya existente de los canales y sistemas de acceso remoto según las necesidades operativas, se han reforzado las medidas de monitorización, protección y control de estas conexiones y se han establecido acciones de concienciación específicas a nuestros empleados y colaboradores.

### **A.3.3. Políticas y procedimientos de control interno destinados a supervisar la gestión de las actividades subcontratadas a terceros, así como de aquellos aspectos de evaluación, cálculo o valoración encomendados a expertos independientes, que puedan afectar de modo material a los estados financieros**

En el ejercicio social 2020, se han subcontratado principalmente actividades como cálculos de estudios actuariales, servicios relacionados con recursos humanos, valoración de derivados, cálculo de tasas de descuento y determinados procesos del área de Sistemas. Dentro de los procesos del SCIIF existen controles sobre estos cálculos realizados por terceros con el objetivo de mitigar los riesgos que pudieran impactar en la información financiera.

La contratación de dichos servicios se realiza por los responsables de las áreas correspondientes, asegurando la competencia, capacitación técnica y legal e independencia de los profesionales contratados.

## **A.4. Información y comunicación**

**Informe, señalando sus principales características, si dispone al menos de:**

**Una función específica encargada de definir, mantener actualizadas las políticas contables (área o departamento de políticas contables) y resolver dudas o conflictos derivados de su interpretación, manteniendo una comunicación fluida con los responsables de las operaciones en la organización, así como un manual de políticas contables actualizado y comunicado a las unidades a través de las que opera la entidad**

El área de Reporting Externo perteneciente al Departamento de Planificación y Control de Gestión es la responsable de la elaboración, publicación, implantación y actualización del Manual de Normativa Contable del Grupo. Dicha área tiene asignadas, entre otras, las siguientes responsabilidades en relación con las políticas contables del Grupo:

- Definir el tratamiento contable de las operaciones que constituyen la actividad del Grupo.
- Definir y actualizar las prácticas contables del Grupo.
- Resolver las dudas y conflictos derivados de la interpretación de las normas contables.
- Homogeneizar las prácticas contables del Grupo.

En dicho manual se recogen las diferentes operaciones propias del negocio y su tratamiento contable de acuerdo al marco contable de referencia del Grupo Inditex.

El manual se actualiza periódicamente. En este proceso de actualización, el área de Reporting Externo incorpora todas aquellas novedades contables identificadas y que han sido anticipadas a los responsables de la elaboración de los estados financieros.

La publicación y divulgación del manual se realiza a través del portal INET.

#### **A.4.2. Mecanismos de captura y preparación de la información financiera con formatos homogéneos, de aplicación y utilización por todas las unidades de la entidad o del grupo, que soporten los estados financieros principales y las notas, así como la información que se detalle sobre el SCIIF**

El proceso de consolidación y preparación de los estados financieros consolidados se realiza de manera centralizada por el área de Reporting Externo dependiente del Departamento de Planificación y Control de Gestión.

La elaboración de la información financiera consolidada se inicia con la agregación de los estados financieros individuales de cada una de las sociedades que conforman el perímetro de consolidación, para su posterior consolidación en base a la normativa contable del Grupo. Todo este proceso de agregación y consolidación se sustenta en la solución SAP BPC.

La información financiera reportada a la CNMV se elabora a partir de los estados financieros consolidados obtenidos a través de la citada herramienta, así como de cierta información complementaria reportada por los mercados, necesaria para la elaboración de la memoria anual y/o semestral. Este proceso se sustenta en la aplicación informática SAP Disclosure Management. Paralelamente, se realizan controles específicos para la validación de la integridad de dicha información.

El Consejo de Administración ha aprobado, en su sesión de 14 de diciembre de 2020, la nueva Política Relativa a la Comunicación de Información Económico – Financiera, No Financiera y Corporativa del Grupo, que establece el marco de actuación y define los principios generales que debe regir la comunicación por la Sociedad de Información económico-financiera, no financiera y corporativa a través de los canales regulados y no regulados.

Dicha Política establece que el Consejo de Administración, como órgano supervisor al más alto nivel de la información económico-financiera, no financiera y corporativa, debe asegurar la máxima difusión y calidad de la información suministrada a los grupos de interés y al mercado en general, de conformidad con, entre otros, los principios generales de transparencia, objetividad, veracidad, oportunidad y simetría en la difusión de la información.

#### **A.5. Supervisión del funcionamiento del sistema**

**Informe, señalando sus principales características, al menos de:**

**A.5.1. Las actividades de supervisión del SCIIF realizadas por la comisión auditoría, así como si la entidad cuenta con una función de auditoría interna que tenga entre sus competencias la de apoyo a la comisión en su labor de supervisión del sistema de control interno, incluyendo el SCIIF. Asimismo se informará del alcance de la evaluación del SCIIF realizada en el ejercicio y del procedimiento por el cual el encargado de ejecutar la evaluación comunica sus resultados, si la entidad cuenta con un plan de acción que detalle las eventuales medidas correctoras, y si se ha considerado su impacto en la información financiera**

En relación al procedimiento de evaluación del SCIIF y al procedimiento establecido para comunicar sus resultados, el área SCIIF ha realizado una monitorización trimestral de la ejecución de los controles, a través de los responsables de los procesos que impactan en la información financiera, solicitando y revisando una muestra de evidencias a los responsables de control.

Como resultado de esta monitorización, se han identificado los puntos de mejora de cada control, a los que se les ha asignado un plan de acción para subsanarlos y sobre los que ha realizado seguimiento para asegurar su cumplimiento.

Asimismo, el área SCIIF ha elaborado trimestralmente un informe con el resultado de cada control, las principales líneas de actuación realizadas durante el trimestre y las incidencias que se han identificado. Asimismo, en el ejercicio social 2020 se ha realizado un informe de seguimiento adicional sobre la evaluación de controles específicos implantados como consecuencia de cambios en los procesos financieros y nuevos riesgos derivados del covid-19. Estos informes han sido reportados a la Dirección General de Finanzas, a los responsables de

los departamentos financieros y al Departamento de Auditoría Interna. El área SCIIF ha informado a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento de la evaluación de la efectividad del SCIIF en 2020, así como del alcance planificado para el ejercicio social 2021.

De forma específica, en relación con las actividades de supervisión del SCIIF, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento ha desarrollado, entre otras, las siguientes actividades durante el ejercicio social 2020:

- Ha revisado las cuentas anuales consolidadas del Grupo y la información financiera periódica, trimestral y semestral, que debe suministrar el Consejo de Administración a los mercados y a sus órganos de supervisión, vigilando el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación en su elaboración de los principios de contabilidad generalmente aceptados.
- En las labores de supervisión de Auditoría Interna, ha aprobado el informe anual de actividades, su presupuesto y el plan de auditoría interna anual, el cual incluye auditorías específicas sobre procesos SCIIF, de acuerdo a un plan de cobertura plurianual establecido.
- Ha analizado el plan de auditoría anual de los auditores externos, que incluye los objetivos de auditoría basados en la evaluación de riesgos de la información financiera, así como las principales áreas de interés o transacciones significativas objeto de revisión en el ejercicio.
- Ha revisado con los auditores externos y con Auditoría Interna las observaciones del sistema de control interno identificadas, en su caso, en el desarrollo de los distintos trabajos de auditoría y revisión. A su vez, tanto los auditores externos como Auditoría Interna han informado periódicamente a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento del grado de implantación de las recomendaciones puestas de manifiesto en la realización de sus trabajos.
- Ha mantenido reuniones periódicas con otros departamentos corporativos del Grupo Inditex, con el objetivo de supervisar la eficacia de los sistemas de control interno del Grupo, incluido el SCIIF, comprobando la adecuación e integridad de los mismos y el grado de implantación de los planes de acción para cumplimentar las recomendaciones de auditoría.

Auditoría Interna es una función corporativa que se encuadra en la actual estructura organizativa, mediante la vinculación directa con el Consejo de Administración, lo que le permite garantizar la plena independencia en sus actuaciones. Dicha vinculación se articula a través de la dependencia funcional de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

El área se gestiona de forma centralizada desde la sede corporativa y cuenta con representantes en aquellas zonas geográficas donde la presencia del Grupo Inditex lo justifique. Adicionalmente, se organiza por áreas de especialización, lo que permite obtener un conocimiento más profundo de los riesgos y procesos.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento aprueba anualmente el presupuesto que habilita los medios, humanos y materiales, internos y externos del Departamento de Auditoría Interna.

Entre los objetivos de la función de Auditoría Interna se encuentra la evaluación de las exposiciones al riesgo y la adecuación y eficacia de los controles en respuesta a los riesgos identificados y, en concreto los relacionados con la fiabilidad e integridad de la información financiera y operativa.

En base a la Matriz de Alcance del SCIIF, Auditoría Interna elabora un plan plurianual de revisión periódica del SCIIF, que es presentado y aprobado por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento con carácter anual.

Este plan plurianual conlleva la realización de revisiones del SCIIF para los procesos y componentes significativos en los estados financieros del Grupo, estableciéndose prioridades de revisión en función de los riesgos identificados. La ejecución de este plan se materializa a través de planificaciones anuales que determinan el alcance de las revisiones anuales del SCIIF. La adecuación de este plan se revalúa cada año tras realizarse la actualización del proceso de identificación y evaluación de riesgos de información financiera. De forma adicional, las planificaciones anuales incluyen el cumplimiento de lo establecido en las Políticas internas vigentes en el Grupo Inditex, entre la que se encuentra la Política SCIIF.

En particular, son objeto de revisión el diseño y el funcionamiento efectivo de los controles claves transaccionales y de los controles generales sobre las principales aplicaciones informáticas intervenientes en la elaboración de la información financiera, así como una revisión del entorno general de control.

Para el desarrollo de sus actividades, Auditoría Interna utiliza distintas técnicas de auditoría, fundamentalmente entrevistas, revisiones analíticas, pruebas específicas de controles, revisando tanto la eficacia del diseño como el funcionamiento efectivo de los mismos, revisiones de la eficacia de los sistemas informáticos y pruebas sustantivas.

Los resultados de los trabajos, junto con las medidas correctoras propuestas en su caso, se reportan a la Dirección General de Finanzas y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento. La implantación de estas medidas es objeto de un posterior seguimiento por parte de Auditoría Interna y de reporte a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

## **A.5.2. Si cuenta con un procedimiento de discusión mediante el cual, el auditor de cuentas (de acuerdo con lo establecido en las NTA), la función de auditoría interna y otros expertos puedan comunicar a la alta dirección y a la comisión de auditoría o administradores de la entidad las debilidades significativas de control interno identificadas durante los procesos de revisión de las cuentas anuales o aquellos otros que les hayan sido encomendados. Asimismo, informará de si dispone de un plan de acción que trate de corregir o mitigar las debilidades observadas**

Auditoría Interna comunica periódicamente a la Dirección General de Finanzas y a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento las debilidades de control interno identificadas en las revisiones llevadas a cabo, así como el seguimiento de los planes de acción establecidos para su resolución o mitigación.

A su vez, el auditor externo mantiene reuniones periódicas con la Dirección General de Finanzas y Auditoría Interna, tanto para la obtención de información como para comunicar las potenciales debilidades de control que fuesen detectadas, en su caso, en el desarrollo de su actividad.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento trata en sus reuniones las eventuales debilidades de control que pudieran afectar a los estados financieros, requiriendo, en su caso, a las áreas afectadas la información necesaria, para así evaluar los efectos que pudieran producirse sobre los estados financieros.

El artículo 45.5 del Reglamento del Consejo de Administración dispone que: "El Consejo de Administración velará por que las cuentas anuales se elaboren de conformidad con la normativa contable, procurando que las mismas se formulen definitivamente de manera tal que no haya lugar a salvedades por parte del auditor. No obstante, en el supuesto excepcional de que el auditor emita su opinión con salvedades, y el Consejo de Administración considere que debe mantener su criterio, explicará públicamente el contenido y el alcance de la discrepancia. Lo anterior, sin perjuicio de la información que el Presidente de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento facilite públicamente a los accionistas en la Junta General."

Al objeto de cumplir con lo dispuesto en dicho artículo 45.5, en las reuniones mantenidas entre la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y los auditores externos se anticipa cualquier discusión o diferencia de criterio existente. A su vez, el auditor externo informa, en su caso, de los principales aspectos de mejora sobre control interno que haya identificado como consecuencia de su trabajo. Adicionalmente, la Dirección informa sobre el grado de implantación de los correspondientes planes de acción establecidos para corregir o mitigar los aspectos identificados.

Por otra parte, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reúne con los auditores de las cuentas individuales y consolidadas a fin de revisar, por un lado, las cuentas anuales del Grupo y, por otro, determinada información financiera periódica semestral que debe suministrar el Consejo de Administración a los mercados y a sus órganos de supervisión, vigilando el cumplimiento de los requerimientos legales y la correcta aplicación en su elaboración de los principios de contabilidad generalmente aceptados.

Además, la Comisión recibirá regularmente del auditor de cuentas información sobre el plan de auditoría y los resultados de su ejecución, hará el seguimiento de las recomendaciones propuestas por el auditor de cuentas y podrá requerir su colaboración cuando lo estime necesario.

Durante el ejercicio 2020, Auditoría Interna ha estado presente en las 5 sesiones mantenidas por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y el auditor externo en 4 sesiones.

## **A.6. Otra información relevante**

### **A.7. Informe del auditor externo**

#### **Informe de:**

**Si la información del SCIIIF remitida a los mercados ha sido sometida a revisión por el auditor externo, en cuyo caso la entidad debería incluir el informe correspondiente como anexo. En caso contrario, debería informar de sus motivos**

La Dirección del Grupo somete a revisión, por parte del auditor externo, la información relativa al SCIIIF, incluida en este apartado F del Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al ejercicio 2020 elaborada por la Dirección del Grupo.





# Cómo reportamos



# Cómo reportamos

Inditex sigue las indicaciones de las principales iniciativas en materia de reporte para la elaboración de su Memoria Anual:

- GRI Sustainability Reporting Standards
- Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas
- Principios del Marco Internacional <IR>
- Norma AA1000 APS (2018) de ACCOUNTABILITY
- Principios del marco SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*)
- Recomendaciones del Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)

Inditex presenta su Memoria Anual como un informe integrado, siguiendo los criterios del Marco de Reporte Integrado (*Integrated Reporting Framework*) elaborado por *International Integrated Reporting Council* (IIRC). Inditex es miembro del *Business Network* de IIRC, y sigue sus principios desde el inicio de la iniciativa en virtud de su participación en el primer piloto realizado por la organización en 2011. A través de esta Memoria queremos presentar a todos nuestros grupos de interés cómo Inditex genera valor en el corto, medio y largo plazo, además de proporcionar información veraz, relevante y precisa sobre la rendición de cuentas del Ejercicio 2020.

Entre los principios bajo los que ha sido elaborada esta Memoria se incluye la utilización de los *Global Reporting Initiative (GRI) Sustainability Reporting Standards* o Estándares GRI, como referencia. Seguimos los criterios de GRI desde 2007 y somos miembros de *GRI Community*, comunidad de empresas de distintos sectores que colaboran, demuestran liderazgo en materia de reporte y comparten conocimientos y buenas prácticas.

Los siguientes principios de elaboración de memorias recogidos en el estándar GRI 101: Fundamentos 2016 han sido utilizados para establecer el contenido de la misma:

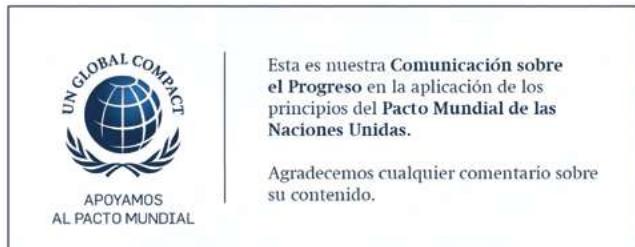
<b>INCLUSIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>
Inditex identifica y mantiene un diálogo constante con sus grupos de interés para, de esta forma, poder dar respuesta a sus expectativas e intereses.
<b>CONTEXTO DE SOSTENIBILIDAD</b>
Inditex contribuye, o pretende contribuir en el futuro, a la mejora de las tendencias, avances y condiciones económicas, ambientales y sociales a nivel local, regional o global, todas ellas interconectadas.
<b>MATERIALIDAD</b>
Inditex cubre aquellos aspectos e indicadores que reflejan los impactos sociales, ambientales y económicos más significativos de la organización o aquellos que podrían ejercer una influencia sustancial en las evaluaciones y decisiones de sus grupos de interés.
<b>EXHAUSTIVIDAD</b>
La cobertura de los temas materiales que Inditex maneja, y la definición de la cobertura de la información, deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño del Grupo durante el ejercicio.



Además, esta Memoria incluye un Índice de Contenidos GRI como herramienta principal de navegación y punto de referencia para sus lectores. Por sexta vez consecutiva, el Índice de Contenidos ha sido aprobado por el servicio *Content Index* de GRI, como así demuestra la marca de reconocimiento incluida en el propio Índice.

De este modo, nuestra Memoria Anual ha sido elaborada de conformidad con la opción Exhaustiva de los *GRI Sustainability Reporting Standards*.

Por otra parte, seguimos también los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, del que somos miembros desde el año 2001. Esta Memoria también tiene la función de Comunicación sobre el Progreso y se presentan en el Índice GRI las diferentes partes del documento que están relacionadas con cada uno de los principios del Pacto Mundial.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Atendiendo a los principios anteriormente señalados, esta Memoria presenta todos los asuntos que reflejan los impactos económicos, ambientales y sociales significativos de Inditex y que pueden influir de un modo sustancial en las evaluaciones y decisiones de las partes interesadas. Estos asuntos son identificados y evaluados a partir de un ejercicio de materialidad que involucra a los principales grupos de interés.

Más información en el apartado *Análisis de materialidad* de esta Memoria Anual.

Por primera vez, en el Ejercicio 2020 hemos tomado como referencia el marco de reporte SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*). En concreto, se han seguido las indicaciones del estándar del sector *Apparel, Accesories and Footwear* y se incluye una tabla de cumplimiento SASB donde figuran los contenidos y métricas relacionadas con dicho estándar.

Al mismo tiempo, y para aportar una mayor transparencia sobre los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para nuestra Empresa, en 2020 hemos mostrado nuestro apoyo al TCFD (*Task Force on Climate Related Financial Disclosures*). Para ello, hemos comenzado el proceso de incorporación de las recomendaciones de TCFD, de manera que en esta Memoria Anual se incluye un capítulo específico sobre nuestra gestión de los riesgos y oportunidades del cambio climático. Además, se incluye un Índice TCFD que referencia toda aquella información relevante relacionada. Nuestro objetivo es seguir avanzando en materia de alineación con TCFD e incorporar totalmente sus recomendaciones en ejercicios futuros. Para ello, hemos creado un grupo de trabajo multifuncional con la misión de analizar, gestionar y adaptar nuestro marco de divulgación y de gestión relacionado con el clima a las recomendaciones del TCFD.

Más información en el capítulo 3.2. *Alineación con Task Force on Climate-Related Financial Disclosures (TCFD)* de esta Memoria Anual.

Por otra parte, se ha utilizado por cuarto año consecutivo la guía *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets*, desarrollada por la *Action Platform for Reporting on the Sustainable Development Goals*. La plataforma, organizada por el Pacto Mundial de las Naciones Unidas y *Global Reporting Initiative* y de la que Inditex formó parte desde su lanzamiento, ha concluido su labor en 2020. De esta manera, se proporciona información precisa sobre la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas (ODS).

Más información en los Anexos de esta Memoria Anual.

## Verificación externa

La revisión de este informe se ha llevado a cabo por Deloitte, S.L. de acuerdo con la versión revisada de la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, y con la Guía de Actuación nº47 sobre *Encargos de verificación del Estado de Información No Financiera*, emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. A partir de ambos estándares, se ha revisado una selección de 40 contenidos de los Estándares GRI. Estos contenidos han sido seleccionados partiendo del análisis de materialidad que Inditex lleva a cabo anualmente con sus grupos de interés. Dichos contenidos se encuentran en el índice GRI destacados con el siguiente símbolo:

El resultado de la verificación corrobora que la opción de aplicación de los Estándares GRI declarada (De Conformidad – Opción Exhaustiva) es apropiada.

# Balance de Asuntos Materiales

Nº	ASUNTO MATERIAL	ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	COBERTURA <sup>(1)</sup>	IMPlicación <sup>(2)</sup>
1	Comportamiento ético y gobierno	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 206: Competencia desleal GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 415: Política Pública 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	103-1 a 103-3 205-1 a 205-3 206-1 307-1 415-1 419-1		
2	Sistemas de gestión y control de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1 a 103-3 418-1		
3	Relación con los grupos de interés	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
4	Comunicación Responsable	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 a 103-3 417-1 a 417-3		
5	Transparencia y trazabilidad de la cadena de valor	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
6	Prácticas de compra responsable	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
7	Generación de valor	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 207: Fiscalidad 2019 GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 a 103-3 201-1 a 201-4 203-1 a 203-2 207-1 a 207-4 413-1 a 413-2		
8	Innovación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
9	Orientación al cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 406: No discriminación 2016	103-1 a 103-3 406-1		
10	Diversidad, igualdad e inclusión	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	103-1 a 103-3 405-1 a 405-2 406-1		
11	Calidad del empleo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	103-1 a 103-3 401-1 a 401-3 402-1 407-1		

(1) Indica donde se produce el impacto, dentro de la organización, fuera de ésta o en ambas

(2) Indica la involucración de la organización respecto al impacto.

Nº	ASUNTO MATERIAL	ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	COBERTURA <sup>(1)</sup>	IMPlicación <sup>(2)</sup>
12	Derechos Humanos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 a 103-3 408-1 409-1 412-1 a 412-2 414-1 a 414-2		 
13	Entornos seguros y saludables	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo (2018)	103-1 a 103-3 403-1 a 403-10		 
14	Gestión del talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1 a 103-3 401-1 a 401-3 404-1 a 404-3		
15	Entornos productivos socialmente sostenibles	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 a 103-3 407-1 408-1 409-1 412-1 a 412-3 414-1 a 414-2		 
16	Cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	103-1 a 103-3 302-1 a 302-5 305-1 a 305-7		 
17	Minimización de la huella ambiental	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 303: Agua y Efluentes 2018 GRI 306: Efluentes y residuos 2016 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	103-1 a 103-3 303-1 a 303-5 306-1 a 306-5 308-1 a 308-2		 
18	Protección de los recursos naturales	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 304: Biodiversidad 2016	103-1 a 103-3 304-1 a 304-4		 
19	Sostenibilidad de los productos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3 416-1 a 416-2		 
20	Circularidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3 306-1 a 306-5		 

 Dentro de la organización Fuera de la organización Dentro y fuera de la organización Directo Indirecto

Directo: La organización está vinculada directamente al impacto

Indirecto: La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio

# Tabla de cumplimiento SASB

---

TEMA	MÉTRICA	CÓDIGO SASB	INFORMACIÓN
<b>Gestión de sustancias químicas en productos</b>	Discusión de los procesos para mantener el cumplimiento de las regulaciones de sustancias restringidas.	CG-AA-250a.1	Páginas 306, 331-332, 356, 335-347, 431-435
	Discusión de los procesos para mantener el cumplimiento de las regulaciones de sustancias restringidas.	CG-AA-250a.2	Páginas 306, 331-332, 356, 335-347, 431-435
<b>Impactos medioambientales en la cadena de suministro</b>	Porcentaje de (1) instalaciones de proveedores de <i>tier 1</i> y (2) instalaciones de proveedores más allá del <i>tier 1</i> en cumplimiento con los permisos de descarga de aguas residuales y / o acuerdos contractuales	CG-AA-430a.1	<p>En 2020, el 98% de los proveedores y el 95% de las fábricas bajo el alcance de nuestro estándar medioambiental <i>Green to Wear 2.0</i>, tenían autorización para todos sus recursos hídricos; el 98% de los proveedores y el 97% de las fábricas tenían autorización para descarga y en el 79% de los proveedores y el 84% de las fábricas la descarga directa o indirecta cumple con los límites legales o los límites acordados con la Planta de Tratamiento de Efluentes Externa.</p> <p>Por otra parte, el 75% de los proveedores y el 86% de las fábricas bajo el alcance de nuestro estándar medioambiental <i>Green to Wear 2.0</i>, cumplen con el nivel fundamental (Foundational level) de ZDHC en sus descargas directas. También, en línea con nuestro compromiso con ZDHC, el 75% de los proveedores y el 86% de las fábricas cumplen con los límites de ZDHC aplicables a las sustancias incluidas en las ZDHC Wastewater Guidelines v.1.1 en sus descargas directas e indirectas.</p> <p>Como consecuencia de las auditorías ambientales se llevan a cabo Planes de Acción Correctivos en aquellos casos en los que es necesario. Durante estos planes, los equipos de Inditex apoyan a los proveedores y/o fábricas para subsanar los incumplimientos detectados, acorde con la filosofía de la empresa de mejora continua de la cadena de suministro.</p>
	Porcentaje de (1) instalaciones de proveedores de <i>tier 1</i> y (2) instalaciones de proveedores más allá del <i>tier 1</i> que han completado la evaluación del <i>Higg Facility Environmental Module (Higg FEM)</i> de <i>Sustainable Apparel Coalition</i> o una evaluación de datos ambientales equivalente	CG-AA-430a.2	<p>Todos nuestros proveedores y fabricantes son auditados frente a nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores, que incluye un epígrafe de cumplimiento medioambiental.</p> <p>En concreto, el 54% de los proveedores y el 55% de las fábricas activas en 2020 que realizaron algún tipo de proceso húmedo -y que por tanto están bajo el alcance de nuestro estándar <i>Green to Wear 2.0</i>- han sido auditados medioambientalmente. Estas instalaciones procesan una amplia mayoría de los productos que incluyen algunos de estos procesos húmedos. El porcentaje se ha visto influido por el contexto provocado por la pandemia de la covid-19 y las restricciones a la movilidad y confinamientos derivadas de la misma.</p> <p>Más información en la página 20, 356-357, 363-365, 431-433</p>

‘‘ Hemos tomado, por primera vez en el ejercicio 2020, el marco de reporte SASB (Sustainability Accounting Standards Board) como referencia.

TEMA	MÉTRICA	CÓDIGO SASB	INFORMACIÓN
<b>Condiciones laborales en la cadena de suministro</b>	Porcentaje de (1) instalaciones de proveedores de <i>tier 1</i> y (2) instalaciones de proveedores más allá del <i>tier 1</i> que han sido auditadas según un código de conducta laboral, (3) porcentaje del total de auditorías realizadas por un auditor externo	CG-AA-430b.1	<p>Todos nuestros proveedores y fabricantes son auditados frente a nuestro Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores. Esta verificación se lleva a cabo de manera inicial a través de una auditoría de <i>pre-assessment</i>-realizada a todas las empresas antes de que puedan pasar a formar parte de nuestra cadena de suministro- y posteriormente de forma periódica a través de auditorías sociales.</p> <p>Concretamente, el 25% de los proveedores y el 44% de las fábricas activas en el ejercicio 2020 fueron auditados o bien a través de una auditoría de <i>pre-assessment</i> o social durante el mismo ejercicio. Este porcentaje se ha visto influido por el contexto provocado por la pandemia de la covid-19 y las restricciones a la movilidad y confinamientos derivados de la misma. Por otra parte, es necesario tener en cuenta que la periodicidad de las auditorías sociales varía en función del ranking obtenido en la auditoría previa. De este modo, el intervalo entre auditorías de los proveedores o fabricantes con ranking A o B será mayor que en aquellos con ranking C o D. En el ejercicio fiscal 2020, el 96% de los proveedores activos tenían ranking A o B.</p> <p>En 2020 se llevaron a cabo 3.052 auditorías de <i>pre-assessment</i> (el 99,7% realizadas por auditores externos), y 5.689 auditorías sociales (el 95,1% realizadas por auditores externos). Independientemente de si las auditorías las realizan auditores internos o externos, la metodología de auditoría utilizada es la propia de Inditex.</p> <p>Más información en la página 20, 356, 359-362, 364-365, 431-432</p>
	Ratio de incumplimiento prioritario y ratio de acción correctiva asociado de las auditorías del código de conducta laboral a los proveedores	CG-AA-430b.2	Páginas 354-355, 359-362, 431-432
	Descripción de los (1) riesgos laborales y (2) ambientales, de salud y seguridad principales en la cadena de suministro	CG-AA-430b.3	Páginas 204-259, 324-334, 335-347
<b>Aprovisionamiento de Materias Primas</b>	Descripción de los riesgos ambientales y sociales asociados con el aprovisionamiento de materias primas prioritarias.	CG-AA-440a.1	Páginas 272-273, 325-334
	Porcentaje de materias primas certificadas por terceros con un estándar de sostenibilidad ambiental y / o social, por estándar	CG-AA-440a.2	<p>Páginas 328-334, 434-435</p> <p>Esta información no está disponible en los sistemas de Inditex con el nivel de desglose requerido. La compañía está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en futuros ejercicios de reporte.</p>
<b>Métricas de actividad</b>	Número de (1) proveedores de <i>tier 1</i> y (2) proveedores más allá del <i>tier 1</i>	CG-AA-000.A	<p>En 2020 la cadena de suministro de Inditex estaba integrada por 1.805 proveedores -equivalentes a <i>tier 1</i> y definidos como proveedores directos con los cuales Inditex mantiene una relación comercial- que, a su vez, utilizaron 8.543 fábricas para las producciones del Grupo - equivalentes a proveedores más allá del <i>tier 1</i>.</p> <p>Se incluyen proveedores de artículos de moda con producción superior a 20.000 unidades en las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2020. Los proveedores con producción inferior representan el 0,3% de la producción total.</p> <p>Se incluyen las fábricas declaradas por los proveedores en el sistema de gestión de fabricantes para los pedidos de las campañas primavera/verano y otoño/invierno 2020.</p>



*Hemos mostrado nuestro apoyo al Task Force on Climate Related Financial Disclosures (TCFD) para aportar una mayor transparencia sobre los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático para nuestra Empresa*

# Índice TCFD

PILAR	RECOMENDACIÓN TCFD	REFERENCIA
<b>GOBERNANZA</b>	1.1. Descripción de la supervisión del Consejo sobre los riesgos y oportunidades del Cambio Climático en el negocio.	Páginas 313-314 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 página 147 Estado de Información No Financiera Ejercicio Social 2020 página 20
	1.2. Descripción del papel de la Alta Dirección y su involucración en la evaluación y el tratamiento de los riesgos y oportunidades relacionadas con el Cambio Climático.	Páginas 313-314 Estado de Información No Financiera Ejercicio Social 2020 página 20
<b>ESTRATEGIA</b>	2.1. Descripción de los riesgos y oportunidades a corto, medio y largo plazo.	Página 316-317 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 página 140
	2.2. Descripción del impacto del Cambio Climático en relación con los riesgos y oportunidades del negocio, su estrategia, y su planificación financiera.	Páginas 316-317 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 página 140
	2.3. Descripción de la resiliencia de la estrategia de la organización, teniendo en cuenta los escenarios de Cambio Climático.	Páginas 315-317
<b>GESTIÓN DE RIESGOS</b>	3.1. Descripción de los procesos para identificar y evaluar los riesgos del Cambio Climático.	Páginas 315, 317-318 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 página 131
	3.2. Descripción de los procesos para gestionar dichos riesgos.	Páginas 317-318 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 página 141
	3.3. Descripción de cómo se identifican, evalúan y gestionan dichos riesgos, así como su integración en el conjunto de la gestión general de riesgos de la organización.	Página 318 Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 página 131 Estado de Información No Financiera Ejercicio Social 2020 página 15
<b>MÉTRICAS Y OBJETIVOS</b>	4.1. Descripción de las métricas utilizadas para evaluar los riesgos y oportunidades que implica el Cambio Climático para el negocio.	Páginas 288, 290-308, 319-321 Estado de Información No Financiera Ejercicio Social 2020 página 136 Informe Anual de Remuneraciones 2020 páginas 10, 16, 18
	4.2. Descripción de los Alcances 1 y 2, y cuando proceda el Alcance 3, de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	Página 320 Estado de Información No Financiera Ejercicio Social 2020 página 138
	4.3. Descripción de los objetivos de la organización relacionados con el Cambio Climático, y su nivel de consecución.	Páginas w, 288, 319 Estado de Información No Financiera Ejercicio Social 2020 página 131



# Índice de contenidos GRI

# Verificación de contenidos GRI



Deloitte, S.L.  
Ferrol 1  
15004 A Coruña  
España

Tel: +34 981 12 46 00  
[www.deloitte.es](http://www.deloitte.es)

## INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE

A los Accionistas de Industria de Diseño Textil, S.A.:

Hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, de determinados indicadores de información no financiera incluidos en la Memoria Anual (en adelante, "la Memoria") correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de enero de 2021 (en adelante, "el ejercicio 2020"), de Industria de Diseño Textil, S.A. (en adelante, "Inditex") y Sociedades Dependientes (en adelante, "el Grupo").

Nuestro trabajo de revisión se ha limitado, exclusivamente, a la verificación de los indicadores correspondientes al ejercicio 2020 identificados con el símbolo  en el apartado "Índice de contenidos GRI" incluido en la Memoria adjunta.

### Responsabilidad de los Administradores y de la Dirección

La preparación de la Memoria del Grupo correspondiente al ejercicio 2020, así como el contenido de la misma, es responsabilidad de los Administradores de Inditex. La Memoria se ha preparado siguiendo los criterios de los estándares GRI en su versión exhaustiva, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el apartado "Índice de contenidos GRI" de la citada Memoria.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que la Memoria Anual esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los Administradores y la Dirección de Inditex son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación de la Memoria del ejercicio 2020.

### Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia profesional, diligencia, confidencialidad y profesionalidad.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información no financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

### Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente a los indicadores identificados con el símbolo  en el apartado "Índice de contenidos GRI" incluido en la Memoria del ejercicio 2020.

Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de verificación de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría y de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC).

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en naturaleza y momento, y tienen una menor extensión que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección de Inditex, así como a la Dirección de diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración de la Memoria del ejercicio 2020, en la revisión de los procesos para recopilar y validar los indicadores objeto de nuestra revisión incluidos en la Memoria y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos del ejercicio 2020 presentados en la Memoria, referidos a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en la Memoria en la medida en la que afecten a los indicadores objeto de nuestra revisión.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los indicadores objeto de nuestra revisión incluidos en la Memoria y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

#### Conclusión

Nuestra conclusión se refiere únicamente a la información objeto de revisión que se ha especificado en este informe en el apartado "Nuestra responsabilidad". Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido, considerando lo señalado para cada indicador revisado en el "Índice de contenidos GRI", no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que los indicadores objeto de nuestra revisión incluidos en la Memoria correspondiente al ejercicio 2020 de Industria de Diseño Textil, S.A. y Sociedades Dependientes no hayan sido preparados, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los estándares GRI en su versión exhaustiva.

DELOITTE, S.L.  
  
Cleber H. Beretta Custodio  
18 de junio de 2021



Para el *Content Index Service*, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte. Este servicio se ha realizado para la versión en español del reporte.

# Índice de contenidos GRI

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>GRI 101: FUNDAMENTOS 2016</b>					
<b>CONTENIDOS GENERALES</b>					
<b>GRI 102: CONTENIDOS GENERALES 2016</b>					
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>					
102-1 Nombre de la organización		Industria de Diseño Textil, S.A.			
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios		25-39			
102-3 Ubicación de la sede		Avenida de la Diputación s/n Edificio Inditex, Arteixo, A Coruña, España			
102-4 Ubicación de las operaciones		509-515			
102-5 Propiedad y forma jurídica		128-129, 468-469	Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>		
102-6 Mercados servidos		509-515			
102-7 Tamaño de la organización		16-18, 20-21			
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores		20-21, 78-79, 128-129	La distribución de empleados por tipo de contrato (indefinido/temporal) por región es: en América, 97% de contratos indefinidos (3% temporales), en España, 88% de contratos indefinidos (12% temporales), en Europa -sin España-, 89% de indefinidos (11% temporales) y en Asia y resto del mundo, 62% de indefinidos (38% temporales).	<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 6 Pág. 578-579
102-9 Cadena de suministro		21, 80-83, 352-353, 369-370, 430		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro		80-83, 350-353, 519-523			
102-11 Principio o enfoque de precaución		535-547			
102-12 Iniciativas externas		42, 52, 80-83, 369-370, 418-423			
102-13 Afiliación a asociaciones		5, 325-326, 353, 369-370, 418-423			
<b>ESTRATEGIA</b>					
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones		8, 9			
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades		524-527			
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>					
102-16 Valores, principios, Estándares y normas de conducta		42-43, 82-83, 114-116 Código de Conducta y Prácticas Responsables: <a href="http://www.inditex.com/un-modelo-sostenible/right-to-wear">www.inditex.com/un-modelo-sostenible/right-to-wear</a>		<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 10
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas		120-122		<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 10

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>GOBERNANZA</b>					
	102-18 Estructura de gobernanza	128-133, 506 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-19 Delegación de autoridad	128-133 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-20 Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	130-133 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-21 Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	42-43, 64-65			
	102-22 Composición del máximo órgano de gobierno	128-129 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-23 Presidente del máximo órgano de gobierno	128-129 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-24 Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	128-129, 132 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-25 Conflictos de interés	118, 545 Para más información sobre las operaciones vinculadas y situaciones de conflicto de interés, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-26 Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	128-129, 132 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-27 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	128-129 Para más información sobre la estructura y prácticas de gobierno de la Sociedad, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-28 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	131-133, 544 Para más información sobre la Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-29 Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	68-71, 128-133, 535 Para más información sobre la identificación de impactos, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			
	102-30 Eficacia de los procesos de gestión del riesgo	535, 544-545			
	102-31 Revisión de temas económicos, ambientales y sociales	128-132 Para más información sobre el funcionamiento del Consejo de Administración, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf</a>			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad	El Consejo de Administración es el órgano responsable de revisar y aprobar la Memoria Anual.			
102- 33	Comunicación de preocupaciones críticas	63-65, 128-132 Para más información sobre las Comisiones y las relaciones de la Sociedad con los grupos de interés, puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			
102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas	128-132 Para más información puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			
102-35	Políticas de remuneración	128, 131-133, 184-185 Para más información puede revisar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2020 (apartados A.1 y A.2) y el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/INDITEX+IAR+2020.pdf/4c1023db-c4d0-a29d-e355-74afb3f3c6a8">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/INDITEX+IAR+2020.pdf/4c1023db-c4d0-a29d-e355-74afb3f3c6a8</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			
102-36	Proceso para determinar la remuneración	128, 131-133, 184-185 Para más información puede revisar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2020 (apartados A.1 y A.2) y el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/INDITEX+IAR+2020.pdf/4c1023db-c4d0-a29d-e355-74afb3f3c6a8">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/INDITEX+IAR+2020.pdf/4c1023db-c4d0-a29d-e355-74afb3f3c6a8</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración	128, 131-133, 184-185 Para más información puede revisar el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros 2020 (apartados A.1 y A.2) y el Informe Anual de Gobierno Corporativo, disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/INDITEX+IAR+2020.pdf/4c1023db-c4d0-a29d-e355-74afb3f3c6a8">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/INDITEX+IAR+2020.pdf/4c1023db-c4d0-a29d-e355-74afb3f3c6a8</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			
102-38	Ratio de compensación total anual	131-133, 184-185 Para más información puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			
102-39	Ratio del incremento porcentual de la compensación total anual	131-133, 184-185 Para más información puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			

**PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS**

102-40	Lista de grupos de interés	64-65		
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	83-87, 98, 216		Principio 3
102-42	Identificación y selección de grupos de interés	64-65		
102-43	Enfoque para la participación de los grupos de interés	64-65, 68		
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados	70-71, 570-571		

**PRÁCTICAS PARA LA ELABORACIÓN DE INFORMES**

102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	509-515		
--------	---	---------	--	--

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
102-46	Definición de los contenidos de los informes y las Coberturas del tema	68-71, 570-571			
102-47	Lista de los temas materiales	70-71, 570-571			
102-48	Reexpresión de la información	20-21, 352 Para aquella información con un alcance temporal u organizativo distinto al de años anteriores se describen las matizaciones de dichos cambios junto al dato en cuestión.			
102-49	Cambios en la elaboración de informes	70-71, 527			
102-50	Periodo objeto del informe	La memoria Anual refleja el desempeño económico, social y medioambiental del Grupo Inditex en el ejercicio fiscal 2020, que se extiende del 1 de febrero de 2020 al 31 de enero de 2021.			
102-51	Fecha del último informe	jun-20			
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual			
102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe	189, 598, 600			
102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	Este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Exhaustiva de los Estándares GRI			
102-55	Índice de contenidos GRI	580-597			
102-56	Verificación externa	578-579			

## TEMAS MATERIALES

### 1 COMPORTAMIENTO ÉTICO Y GOBIERNO

#### GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016

103-1	Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571		
103-2	El enfoque de gestión y sus componentes	114-132, 164-165 Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV), disponibles en: <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf">www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf</a> y en <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>	<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	116, 123-126, 128-132		

#### GRI 205: ANTICORRUPCIÓN 2016

205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	114-116 El Código de Conducta y Prácticas Responsables contempla la prevención de la corrupción en todas sus formas. Esta norma es de aplicación al 100% de las unidades de negocio y está disponible en la web de Inditex: <a href="http://www.inditex.com/un-modelo-sostenible/right-to-wear">www.inditex.com/un-modelo-sostenible/right-to-wear</a>	Principio 10
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	116-128	<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579
205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	123	<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579

#### GRI 206: COMPETENCIA DESLEAL 2016

206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	Durante 2020, no se han registrado en el Grupo Inditex a través de los canales disponibles acciones jurídicas (firmes) significativas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	Durante 2020, el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles ninguna sanción o multa significativa por la vulneración de la legislación y normativa medioambiental.	Principio 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>GRI 415: POLÍTICA PÚBLICA 2016</b>	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	El Código de Conducta y Prácticas Responsables indica expresamente que cualquier relación de Inditex con gobiernos, autoridades, instituciones y partidos políticos estará basada en los principios de legalidad y neutralidad. Las contribuciones que, en su caso, realice la Compañía en dinero y/o en especie a partidos políticos, instituciones y autoridades públicas, se harán siempre de acuerdo con la legislación vigente y garantizando su transparencia, a cuyo fin deberán ir precedidas de un informe de la Asesoría Jurídica que acredite su plena legalidad.			Principio 10
<b>GRI 419: CUMPLIMIENTO SOCIOECONÓMICO 2016</b>	419-1 Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	Durante 2020, el Grupo Inditex no ha recibido a través de los canales disponibles al efecto multas significativas por incumplimiento de la legislación o la normativa que le resulta.			
<b>OTROS CONTENIDOS: PROCEDIMIENTOS DE QUEJAS</b>	AF4 Política y procedimientos para recibir, investigar y responder a quejas y reclamaciones	120-127			
<b>2 SISTEMAS DE GESTIÓN Y CONTROL DE RIESGOS</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	535-547			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	537-538			
<b>GRI 418: PRIVACIDAD DEL CLIENTE 2016</b>	418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Durante 2020, Inditex no ha recibido, a través de los canales disponibles al efecto, sanciones administrativas significativas por incumplimientos fundamentales de la normativa en relación con la privacidad y protección de datos de clientes.		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
<b>3 RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	64-65			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	66-67			
<b>4 COMUNICACIÓN RESPONSABLE</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52, 526			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52, 426-427, 536	Para más información sobre el Marco de Gestión de Riesgo puede revisar el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>		
<b>GRI 417: MARKETING Y ETIQUETADO 2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	102-107, 110-111, 333, 335-347 Los estándares de salud y seguridad de producto son de aplicación general y obligatoria para la totalidad de la producción (100%).			
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Durante 2020 el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles incumplimientos significativos derivados de las normativas relativas a información y etiquetado de los productos ni de códigos voluntarios.			
	417-3 Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	Durante 2020 el Grupo Inditex no ha registrado a través de los canales disponibles incumplimientos significativos derivados de incumplimientos relacionados con comunicaciones de marketing.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>5 TRANSPARENCIA Y TRAZABILIDAD DE LA CADENA DE VALOR</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52, 353-355			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	352, 430			
<b>6 PRÁCTICAS DE COMPAÑIA RESPONSABLE</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	328-332, 346, 357-365			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 330, 357-359			
<b>OTROS CONTENIDOS: CAPACITACIÓN</b>					
	AF5 Estrategia y alcance de los esfuerzos para reforzar la capacitación de los gerentes, trabajadores y otros miembros del personal para mejorar el desempeño social y medioambiental.	178-179, 289, 346, 357-359			
<b>OTROS CONTENIDOS: RELACIONES COMERCIALES</b>					
	AF6 Políticas para la selección, gestión y descarte de proveedores	352, 359-365		<input checked="" type="checkbox"/>	
		El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex recoge los estándares y requerimientos que deben cumplir los proveedores para formar parte de la cadena de suministro de Inditex. Está disponible en la web de Inditex: <a href="http://www.inditex.com/es/prometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores">www.inditex.com/es/prometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores</a>	178-179, 289, 346, 357-359	Pág. 578-579	
	AF17 Acciones para identificar y mitigar las prácticas que afecten al cumplimiento del código	359, 364-365			
<b>OTROS CONTENIDOS: EMPLEO</b>					
	AF24 Política relativa al uso y selección de agentes de empleo, incluida la adhesión a los correspondientes Convenios de la OIT.	81-83, 254, 370-371			
		Inditex lleva a cabo un análisis y control del cumplimiento de su Estrategia de Sostenibilidad en sus proveedores a través de su Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores.	81-83, 254, 370-371		
<b>7 GENERACIÓN DE VALOR</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	60-61, 164-169, 192-196, 382-387			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	8, 164-169, 192-196, 382-391			
<b>GRI 201: DESEMPEÑO ECONÓMICO 2016</b>					
	201-1 Valor económico generado y distribuido	440		<input checked="" type="checkbox"/>	
	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	50-53, 60-61, 312-321, 523, 526		Pág. 578-579	
		La Política de Control y Gestión de Riesgos establece los principios básicos, factores de riesgo clave y el marco general de actuación para la gestión y control de los riesgos que afectan al Grupo. Dicha Política tiene un ámbito de aplicación que se extiende a todo el Grupo y es la base de un Sistema Integrado de Gestión de Riesgos. En el marco de la Política de Control y Gestión de Riesgos, las unidades de negocio funcionan como primera línea de defensa en la gestión y control de los diferentes riesgos a los que está expuesto el Grupo, incluidos los relacionados con la climatología. Las condiciones climatológicas influyen, entre otros factores, sobre la disponibilidad y el precio de las materias primas utilizadas en los procesos productivos del Grupo. Además, las modificaciones acusadas en los ciclos climáticos pueden afectar a los patrones de demanda.	50-53, 60-61, 312-321, 523, 526		
	201-3 Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	53, 128-130			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Durante el Ejercicio social 2020, teniendo en cuenta la totalidad de los mercados en los que opera, Inditex ha recibido 8 millones de euros en concepto de subvenciones públicas.		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
<b>GRI 203: IMPACTOS ECONÓMICOS INDIRECTOS 2016</b>					
	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	20-21, 382-387, 438-440			
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	396-414			
<b>GRI 207: FISCALIDAD 2019</b>					
	207-1 Enfoque fiscal	192-197	La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la web en el siguiente enlace: <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal">https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal</a> Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de residuos	192-197	La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la web en el siguiente enlace: <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal">https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal</a> Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		
	207-3 Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	192-197	La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la web en el siguiente enlace: <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal">https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal</a> Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		
	207-4 Presentación de informes país por país	192-197	La información relativa a La Política Fiscal y Estrategia Fiscal del Grupo se puede consultar en la web en el siguiente enlace: <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal">https://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestra-contribucion-fiscal</a> Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		
<b>GRI 413: COMUNIDADES LOCALES 2016</b>					
	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	76-87, 376-379, 200-259			Principio 1
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos-reales y potenciales-en las comunidades locales	331, 356			Principios 1 y 2

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL																																									
<b>OTROS CONTENIDOS: COMUNIDADES LOCALES</b>																																														
	AF33 Prioridades de la estrategia de inversión en las comunidades	382-385																																												
	AF34 Cantidad de la inversión en comunidades de los trabajadores, por lugar	384-385																																												
<b>8 INNOVACIÓN</b>																																														
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>																																														
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	68-69, 570-571																																												
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	138-161																																												
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	138-161																																												
<b>9 ORIENTACIÓN AL CLIENTE</b>																																														
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>																																														
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571																																												
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	102-107, 110-111																																												
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	102-107, 110-111																																												
<b>10 DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN</b>																																														
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>																																														
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571																																												
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	171-173, 184-185, 224-234 Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>																																												
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 166-167, 227-231 Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>																																												
<b>GRI 405: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES 2016</b>																																														
	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	92-93, 168-173 Se adjunta el siguiente cuadro relativo al desglose por edad:		<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 6 Pág. 578-579																																									
		<table border="1"> <thead> <tr> <th rowspan="2">EDAD</th> <th colspan="2">2020</th> <th colspan="2">2019</th> <th colspan="2">2018</th> </tr> <tr> <th>CONSEJEROS</th> <th>%</th> <th>CONSEJEROS</th> <th>%</th> <th>CONSEJEROS</th> <th>%</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Menos de 55 años</td> <td>3</td> <td>27%</td> <td>3</td> <td>27%</td> <td>3</td> <td>33%</td> </tr> <tr> <td>De 55 a 65 años</td> <td>5</td> <td>46%</td> <td>6</td> <td>55%</td> <td>4</td> <td>45%</td> </tr> <tr> <td>Más de 65 años</td> <td>3</td> <td>27%</td> <td>2</td> <td>18%</td> <td>2</td> <td>22%</td> </tr> <tr> <td><b>TOTAL</b></td> <td><b>11</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>11</b></td> <td><b>100%</b></td> <td><b>9</b></td> <td><b>100%</b></td> </tr> </tbody> </table>	EDAD	2020		2019		2018		CONSEJEROS	%	CONSEJEROS	%	CONSEJEROS	%	Menos de 55 años	3	27%	3	27%	3	33%	De 55 a 65 años	5	46%	6	55%	4	45%	Más de 65 años	3	27%	2	18%	2	22%	<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>			
EDAD	2020			2019		2018																																								
	CONSEJEROS	%	CONSEJEROS	%	CONSEJEROS	%																																								
Menos de 55 años	3	27%	3	27%	3	33%																																								
De 55 a 65 años	5	46%	6	55%	4	45%																																								
Más de 65 años	3	27%	2	18%	2	22%																																								
<b>TOTAL</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>11</b>	<b>100%</b>	<b>9</b>	<b>100%</b>																																								
		Para más información sobre la diversidad en el Consejo de Administración, puede consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo correspondiente al Ejercicio social 2020 (apartados C.1.4, pág.37, C.1.5, págs. 38-40 y C.1.6, págs. 43-44), disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a> y las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV), disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>																																												

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	168, 184-185	Información sobre remuneración de mujeres frente a hombres por categoría laboral no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en el año 2022.	<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 6
<b>GRI 406: NO DISCRIMINACIÓN 2016</b>					
	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	En el Ejercicio social 2020, no se ha tenido conocimiento, a través de los canales de los que dispone el Grupo Inditex, de situaciones de discriminación que hayan implicado vulneraciones de Derechos Humanos Se está trabajando en el establecimiento de los criterios y casuísticas que pudieran considerarse incumplimientos o vulneraciones de Derechos Humanos, y se realizará un mapeo para identificar cuáles son los riesgos de vulneración más relevantes.		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	
<b>OTROS CONTENIDOS: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>					
	AF27 Política y acciones para proteger los derechos por embarazo y maternidad de las trabajadoras	173 La información relativa a la conciliación de la vida personal y profesional se consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y en el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>			
	AF32 Acciones para hacer frente a la discriminación por razón de género y para dar oportunidades a la promoción de las trabajadoras.	164-165, 168-170 Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>			
<b>11 CALIDAD DE EMPLEO</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	92-93, 164-165, 168, 184-185, 208-213			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 90-93, 184-185			
<b>GRI 401: EMPLEO 2016</b>					
	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	La rotación del Grupo Inditex, incluyendo las bajas voluntarias ha sido del 31,9%, 31,2% en mujeres y 34,2% en hombres. Respecto a la rotación por edad, la distribución en el caso de los menores de 30 años ha sido del 49%, de 30 a 45 años del 11%, y para mayores de 45 años del 4,6%. La rotación por región varía significativamente, alcanzando un 87,7% en Asia, seguida de América con un 50,9%, un 20,9% en Europa (sin incluir España) y un 8,5% en España. En 2020, las nuevas contrataciones indefinidas se situaron en 14.979 personas, lo que implica una tasa de nuevos empleados fijos del 11,9%. De esta cifra, el 74% son mujeres frente al 26% de hombres; y un 94% es menor de 30 años, el 5% tiene entre 30 y 45 años y un 1% es mayor de 45 años. Asimismo, el 1% de los nuevos empleos indefinidos se produjo en España; el 35% se registró en Europa (sin España); el 25% se produjo en América; y el 39% en Asia y resto del mundo.		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 6
	401-2 Beneficios para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	El Grupo aplica los mismos beneficios sociales a los trabajadores temporales, a los que están a tiempo parcial y a jornada completa.			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
401-3	Permiso parental	173	Información correspondiente a España, los datos relativos a internacional no están disponibles con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la compañía. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en el año 2022.	<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 6
<b>GRI 402: RELACIONES TRABAJADOR-EMPRESA 2016</b>					
402-1	Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales		Los acuerdos colectivos vigentes no recogen un plazo mínimo para realizar la comunicación formal de los cambios organizativos que se producen en Inditex. No obstante, cuando sucede algún hecho relevante se notifica con la antelación establecida en la norma vigente (art.41 del Estatuto de los Trabajadores)		Principio 3
<b>GRI 407: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA 2016</b>					
407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	208-213, 362, 370	El Código de Conducta y Prácticas Responsables de Inditex recoge el derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva. Este Código es de aplicación a todas las operaciones del Grupo. A su vez, el Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores establece también este derecho, siendo de aplicación a la totalidad de proveedores del Grupo. El Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex valora el cumplimiento de la libertad de asociación de los trabajadores.		Principio 3
<b>OTROS CONTENIDOS: EMPLEO</b>					
AF22	Política y prácticas sobre el empleo de trabajadores temporales y a tiempo parcial	90-93			
AF23	Política relativa al trabajo a domicilio	173	La información relativa a la conciliación de la vida personal y profesional se consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y en el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186_y">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186_y</a> <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		
<b>OTROS CONTENIDOS: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN</b>					
AF29	Porcentaje de lugares de trabajo en los que hay uno o más sindicatos independientes	96-97	El 36% de los centros de trabajo de Inditex cuentan con representación de los trabajadores.		
AF30	Porcentaje de lugares de trabajo en los que, en ausencia de sindicato, existen comités formados por trabajadores y miembros de la dirección, por país		El Grupo no interviene en órganos de representación de los que no forman parte los sindicatos.		
<b>OTROS CONTENIDOS: SALARIOS Y HORARIOS</b>					
AF25	Política y prácticas de deducción salarial más allá de las estipuladas por ley		Inditex no realiza políticas o prácticas de deducción salarial más allá de las estipuladas por ley.		
AF26	Política de horario laboral, incluyendo la definición de horas extras y acciones para prevenir el trabajo extra o forzoso	99	De conformidad con el Código de Conducta y Prácticas Responsables del Grupo, el horario laboral semanal y las horas extraordinarias no excederán el límite legal establecido por la legislación de cada país. Las horas extraordinarias serán siempre voluntarias y retribuidas en consonancia con la ley. Por su parte, la Política de Derechos Humanos del Grupo Inditex recoge el rechazo a cualquier forma de trabajo forzoso u obligatorio, según queda éste definido en el Convenio 29 de la OIT. Lo anterior resulta de aplicación tanto a sus propios empleados como a su cadena de suministro y a cualquier persona física y/o jurídica relacionada con Inditex. Además, el propio Código de Conducta defiende y promueve el cumplimiento de los derechos humanos y laborales y se compromete a la aplicación de la normativa y buenas prácticas en materia de condiciones de empleo, salud y seguridad en el puesto de trabajo, no permitiendo ninguna forma de violencia, acoso o abuso en el trabajo.		

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>12 DERECHOS HUMANOS</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	200-259, 368-371			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	202-203, 362			
<b>GRI 408: TRABAJO INFANTIL 2016</b>					
	408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	359-362  El Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex prohíbe el trabajo infantil, siendo de aplicación a la totalidad de operaciones y proveedores del Grupo.			Principio 5
<b>GRI 409: TRABAJO FORZOSO U OBLIGATORIO 2016</b>					
	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	359-362  El Programa de Cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores de Inditex prohíbe el trabajo forzoso, siendo de aplicación a la totalidad de operaciones y proveedores del Grupo.			Principio 4
<b>GRI 412: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS 2016</b>					
	412-1 Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	20-21, 359-362, 431			Principios 1 y 2
	412-2 Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	369-371  Durante el año 2020, se ha continuado avanzando en los procesos de debida diligencia en la cadena de suministro. Así, de la mano de la organización Shift, nuestros equipos de Sostenibilidad Social de los países que concentran la práctica totalidad de la producción de Inditex han recibido formación en Derechos Humanos y en los procesos inspirados en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, para identificar y priorizar los potenciales impactos en los Derechos Humanos y en los diferentes colectivos.  Además, este último año se ha en la formación de otras áreas de la empresa, como puede ser el área de logística.			Principio 1
	412-3 Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sujetos a evaluación de derechos humanos	254-256, 369-371			Principio 2
<b>OTROS CONTENIDOS: CÓDIGO DE CONDUCTA</b>					
	AF1 Contenidos y cobertura del código de conducta	369-371  Código de Conducta y Prácticas Responsables: <a href="http://www.inditex.com/un-modelo-sostenible/right-to-wear">www.inditex.com/un-modelo-sostenible/right-to-wear</a>  Código de Conducta para Fabricantes y Proveedores: <a href="http://www.inditex.com/es/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores">www.inditex.com/es/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores</a>  Programa de Cumplimiento: <a href="http://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores/mejora-continua">www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores/mejora-continua</a>			
	AF7 Número y ubicación de los lugares de trabajo cubiertos por el código de conducta	350-352, 369-371  El Código de Conducta de Fabricantes y Proveedores es aplicable al 100% de los proveedores y fabricantes de Inditex. Más información en relación con la identificación de la cadena de suministro en la web de Inditex: <a href="http://www.inditex.com/es/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores">www.inditex.com/es/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores</a>		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
<b>13 ENTORNOS SEGUROS Y SALUDABLES</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	76-87			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	78, 81-82			
<b>GRI 403: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO 2018</b>					
	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	76-79, 227-231, 235-241, 441-442			
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	76-79, 227-231, 235-241			
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	76-86, 227-231, 235-241			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	76-86, 227-231, 235-241 Los comités existentes representan a todos los trabajadores al mismo nivel (dirección y empleados) y todos los acuerdos son confirmados por la dirección. Todos los comités recogen acuerdos relacionados con la seguridad y salud de los trabajadores. Durante el periodo objeto de la memoria Inditex tiene acuerdos en vigor a escala local e internacional con sindicatos, en los que se recogen aspectos como equipos de protección personal, inspecciones periódicas, capacitación y educación, mecanismos de reclamación, entre otros.			
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	76-86, 227-231, 235-241			
	403-6 Fomento de la salud de los trabajadores	76-86, 227-231, 235-241			
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados mediante relaciones comerciales	76-86, 227-231, 235-241			
	403-8 Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	78, 441-444 La información disponible relativa al absentismo y enfermedades profesionales se puede consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y en el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>			
	403-9 Lesiones por accidente laboral	78-79, 441-444 La información disponible relativa a las lesiones por accidente laboral también se puede consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y en el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>	Información relativa al índice de gravedad de empleados fuera de España no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la Compañía. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información en el año 2022. Información sobre trabajadores no empleados en centros de trabajo controlados por el Grupo no disponible en los sistemas de la Compañía con el desglose requerido. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información.	<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
	403-10 Dolencias y enfermedades laborales	78-79, 441-444 La información disponible relativa a dolencias y enfermedades profesionales también se puede consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y en el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>	Información sobre trabajadores no empleados en centros de trabajo controlados por el Grupo no disponible en los sistemas de la Compañía con el desglose requerido. Inditex está trabajando en la mejora de sus sistemas para reportar esta información.	<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579

**OTROS CONTENIDOS: SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL**

AF31 Iniciativas y programas para responder, evitar, reducir y prevenir la ocurrencia de trastornos musculoesqueléticos	78-79 La información relativa a la prevención de lesiones músculo-esqueléticas se puede consultar en las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y en el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>
---	--

ESTÁNDAR	GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	<b>14</b>	<b>GESTIÓN DEL TALENTO</b>				
		<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
		103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	176-181, 445			
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 166-167, 445			
		<b>GRI 404: FORMACIÓN Y ENSEÑANZA 2016</b>				
		404-1 Media de horas de formación al año por empleado	178-179, 445 El promedio de horas de formación para el Ejercicio 2020 ha sido de 6,9 horas/empleado (6,8 horas en el caso de las mujeres y 7,4 horas para los hombres). Los datos de formación desglosados por género están disponibles en 51 países, que representan al 99,85% de los empleados del Grupo.		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 6
		404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	166-167, 176-181 El 94% de los empleados del Grupo son menores de 45 años, por lo que no se enfrenta en un futuro próximo a la necesidad de desarrollar programas de ayuda a empleados al final de sus carreras profesionales.			
		404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Todas nuestras personas tienen al menos una vez al año una revisión del desempeño, y cada cadena lleva a cabo este proceso de acuerdo a su modelo de gestión. En el caso de tienda, la conversación sobre el desempeño es continua, ligada a la contribución de cada persona a los objetivos de la tienda, y enfocada al desarrollo profesional, en línea con uno de nuestros rasgos característicos, la promoción interna. En el caso de oficina, y al menos una vez al año, se discuten individualmente los objetivos y el desempeño de cada persona y se fijan los objetivos para el siguiente período. Además, se establece un diálogo para favorecer el desarrollo profesional del empleado y conocer sus inquietudes. La retribución variable está totalmente ligada a los resultados de la Compañía y a la aportación de cada persona a su consecución.  La información relativa al programa anual de evaluación de desempeño también se puede consultar en el Informe Anual de Gobierno Corporativo 2020 disponible en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14">https://www.inditex.com/documents/10279/284661/Informe+Gobierno+Corporativo+2020.pdf/39f45a2c-f345-5aad-898d-32327a072b14</a>			Principio 6
	<b>15</b>	<b>ENTORNOS PRODUCTIVOS SOCIALMENTE SOSTENIBLES</b>				
		<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>				
		103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
		103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	50-56, 369-371			
		103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 359-362, 430-433			
		<b>GRI 414: EVALUACIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES 2016</b>				
		414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	20-21, 352, 359-362, 431		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 2
		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	362-365			Principio 2
		<b>OTROS CONTENIDOS: PROCESO DE AUDITORÍA</b>				
		AF2 Partes y personal implicados en la función de cumplimiento del código de conducta	20-21, 236-241, 254-259 Programa de Cumplimiento: <a href="http://www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores/mejora-continua">www.inditex.com/comprometidos-con-las-personas/nuestros-proveedores/mejora-continua</a>			
		AF3 Proceso de auditoría de cumplimiento	202-203, 254-259, 352			
		AF8 Número de auditorías realizadas y porcentaje de lugares de trabajo auditados	20-21, 352, 359-360, 362, 431-433		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	
		<b>OTROS CONTENIDOS: DETECCIÓN DE INCUMPLIMIENTOS</b>				
		AF9 Incumplimientos de requisitos legales o de los convenios colectivos sobre salarios	362			
		AF10 Incumplimientos de las normas sobre horas extra	362			
		AF11 Incumplimientos de las normas sobre derechos por embarazo y maternidad	362			

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	AF12 Incumplimientos relativos al uso de mano de obra infantil	362		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
	AF13 Incumplimientos de las normas sobre discriminación por razones de género	362		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
	AF14 Incumplimientos del código de conducta	362		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
	AF15 Análisis de los datos derivados de las auditorías de cumplimiento del código	360-362			
<b>OTROS CONTENIDOS: PLANES CORRECTIVOS</b>					
	AF16 Prácticas correctivas puestas en marcha ante la detección de incumplimientos	354-355, 359-365, 431		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
<b>16 CAMBIO CLIMÁTICO</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53, 156-161, 292-293, 296-301, 312-321  Contamos con nuestra Estrategia de la Energía ( <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/242091/Estrategia-Global-de-Energ%C3%ADa+de+Inditex">www.inditex.com/documents/10279/242091/Estrategia-Global-de-Energ%C3%ADa+de+Inditex</a> ) y trabajamos para minimizar nuestro impacto sobre el cambio climático a través de toda nuestra cadena de valor. Para ello, optimizamos nuestros procesos logísticos, impulsamos la eficiencia en nuestras instalaciones y progresamos en nuestra apuesta por las energías renovables.		<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53, 156-161, 292-293, 296-301			
<b>GRI 302: ENERGÍA 2016</b>					
	302-1 Consumo energético dentro de la organización	20, 293-294, 296-303		<input checked="" type="checkbox"/>	Principios 7 y 8 Pág. 578-579
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	294-295  Para más información puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 8 Pág. 578-579
	302-3 Intensidad energética	20, 292-293, 296-301			Principio 8
	302-4 Reducción del consumo energético	20, 292-293, 296-303, 319-321		<input checked="" type="checkbox"/>	Principios 8 y 9 Pág. 578-579
	302-5 Reducciones de los requerimientos energéticos de productos y servicios	20, 292-293, 296-303			Principios 8 y 9
<b>GRI 305: EMISIÓNES 2016</b>					
	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	294-296, 319-320, 436-437		<input checked="" type="checkbox"/>	Principios 7 y 8 Pág. 578-579
	305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	294-296, 319-320, 436-437		<input checked="" type="checkbox"/>	Principios 7 y 8 Pág. 578-579
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	294-296, 319-320, 436-437  Para más información relativa a las emisiones de Alcance 3 puede consultar las Cuentas Anuales Consolidadas 2020 y el Estado de Información No Financiera (Anexo IV) disponibles en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Cuentas+Anuales+Consolidadas+2020.pdf/81fb5557-a60d-4f46-106a-b11563845186</a> y <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36">https://www.inditex.com/documents/10279/664163/Estado+de+informaci%C3%B3n+no+financiera+2020+Inditex.pdf/f3b5b040-68b9-d7c0-9f4e-448ec9168e36</a>		<input checked="" type="checkbox"/>	Principios 7 y 8 Pág. 578-579
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	294-296, 436-437			Principio 8
	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	292-303, 319-321, 436-437		<input checked="" type="checkbox"/>	Principios 8 y 9 Pág. 578-579

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO)	299, 356  Se han creado planes de sustitución de equipos de aire acondicionado por otros más eficientes de clase A para las tiendas existentes que garantizan la ausencia de gases destructores de la capa de ozono. Además, gracias a las medidas de ecoeficiencia implementadas en tiendas propias, se han conseguido importantes ahorros eléctricos, especialmente en los sistemas de climatización, que pueden lograr un rendimiento y eficiencia energética al menos un 20% mejor que los equipos convencionales.  El conjunto de dichas acciones para fomentar la eficiencia energética sumada a la materialización de nuestra apuesta por las energías renovables, ha permitido reducir las emisiones de GEI asociadas a nuestra actividad.			Principios 7 y 8
	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOx), óxidos de azufre (SOx) y otras emisiones significativas al aire		No procede. No se reportan los datos de otras emisiones atmosféricas al considerarse poco significativas debido a las características de los equipos y la periodicidad de las revisiones establecidas por la legislación vigente (no es necesario realizar controles). Las emisiones de partículas derivadas del transporte son generadas por las empresas transportistas subcontratadas, por lo tanto tampoco son aplicables. No obstante, Inditex promueve una mejor gestión y control de las emisiones en su cadena de valor, a través de la herramienta que permite calcular las emisiones conforme a GHG Protocol y definir planes de mejora para su reducción.		Principios 7 y 8

**OTROS CONTENIDOS: ENERGÍA**

AF21 Cantidad de energía consumida y porcentaje de dicha energía procedente de fuentes renovables	20, 293-294, 299-303	<input checked="" type="checkbox"/>
		Pág. 580-581

**17 MINIMIZACIÓN DE LA HUELLA AMBIENTAL****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53, 303-306, 356  La Estrategia de Global de Gestión del Agua ( <a href="http://www.inditex.com/documents/10279/241817/Estrategia+Global+de+Gesti%C3%B3n+del+Aqua+de+Inditex">www.inditex.com/documents/10279/241817/Estrategia+Global+de+Gesti%C3%B3n+del+Aqua+de+Inditex</a> ) constituye una hoja de ruta para la gestión sostenible y racional del agua, trabajando para una mejor conservación de la calidad ambiental de los ecosistemas fluviales y marinos. Inditex cuenta además con un compromiso para alcanzar el Vertido Cero de Sustancias No Deseadas, que permite contribuir a la sostenibilidad del recurso agua. Más información en la web específica: <a href="http://www.wateractionplan.com/es">http://www.wateractionplan.com/es</a>	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53, 303-306	

**GRI 303: AGUA Y EFLUENTES 2018**

303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	304-305	Principios 7 y 8
303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	304-305, 356, 434-435  El abastecimiento de agua en todos los centros, tanto para procesos como para consumo, proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas, por lo que Inditex no impacta sobre hábitats protegidos. Además, todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.	Principio 8
303-3 Extracción de agua	304-305	Principio 8
303-4 Vertidos de agua	305  Para más información sobre los Vertidos de agua, puede consultar la web: <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/agua">https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/agua</a>	

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
303-5 Consumo de agua	304-305  Se reporta el consumo de agua de todas las sedes, fábricas propias y centros logísticos propios, así como el de las tiendas propias de todo el mundo. El abastecimiento de agua en todos los centros, tanto para procesos como para consumo, proviene de redes de abastecimiento públicas y autorizadas. Además, todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.		No procede reportar el consumo de agua en zonas con estrés hídrico, ya que Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos) y productos textiles para el hogar que compra acabados a sus proveedores, por lo que el consumo de agua no es significativo teniendo en cuenta su modelo de negocio, y todo el abastecimiento proviene de zonas con estrés hídrico bajo o nulo.  En lo que respecta a sus proveedores, la Compañía cuenta con diversas políticas y programas de evaluación y mejora (ej. Código de conducta de fabricantes y proveedores, <i>Green to Wear 2.0</i> , etc.) para impulsar la sostenibilidad ambiental en su cadena de suministro.	<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	

**GRI 306: EFLUENTES Y RESIDUOS 2016**

306-1 Vertido de aguas en función de su calidad y destino	304-305  Para más información sobre los Vertidos de agua, puede consultar la web: <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/agua">https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/agua</a>			Principio 8
306-2 Residuos por tipo y método de eliminación	262-281, 324-327  Ninguno de los residuos generados se destina a inyección en pozos de profundidad o al almacenaje <i>in situ</i> .		Información sobre los residuos generados en tiendas propias no disponible con el nivel de desglose requerido en los sistemas de la Compañía. Inditex cuenta con varios proyectos en marcha con el fin de poder reportar esta información en el año 2023.	<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579
306-3 Derrames significativos	Durante el período de reporte no se han registrado derrames accidentales significativos. Con el objetivo de prevenir derrames en la cadena de suministro, el Grupo Inditex se ha comprometido con el <i>Zero Discharge of Hazardous Chemicals</i> y se ha adherido a la iniciativa de Changing Markets Foundation en relación a la fabricación de una viscosa responsable y sostenible a lo largo de toda la cadena de valor. De esta forma, se mejora la utilización de químicos, procesos y gestión de los residuos, dando lugar a un mayor control del proceso productivo. En la misma línea, desde Inditex se apoya el <i>Roadmap towards responsible viscose &amp; modal fibre manufacturing</i> que ha sido impulsado por Changing Markets Foundation.			Principio 8
306-4 Transporte de residuos peligrosos	Inditex no transporta, importa o exporta residuos peligrosos incluidos en el Convenio de Basilea en ninguno de los países en los que desarrolla actividades.			Principio 8
306-5 Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías	301, 304-305, 356, 363, 434  El agua consumida en Inditex se vierte a través de redes de saneamiento, contando en todos los casos con la correspondiente autorización administrativa. En el caso de irregularidades, Inditex estudia sus causas y busca las soluciones pertinentes. Por esta razón, no se afecta de manera significativa a masas de agua y a sus hábitats relacionados a través de vertidos y escorrentías procedentes de la organización. En relación a sus proveedores, y derivado del compromiso adoptado en noviembre de 2012 para el <i>Vertido Cero de Sustancias Químicas No Deseadas en 2025</i> , Inditex trabaja conjuntamente con éstos bajo su <i>Plan Maestro del Agua en la Cadena de Suministro</i> , con el fin de promover un uso sostenible de este recurso vital. Desde 2016, seguimos trabajando en la formación técnica de la cadena de suministro, a través de la evaluación medioambiental de los procesos húmedos de fabricación textil de nuestros proveedores y en su capacitación técnica para mejorar su desempeño ambiental y así conseguir una producción más sostenible y el <i>Vertido Cero</i> en 2020.  Para más información se pueden consultar la web <a href="https://www.watertakeactionplan.com/es/home">https://www.watertakeactionplan.com/es/home</a> , sección <i>Capacitación técnica para alcanzar Vertido Cero</i> . <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/agua">https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/agua</a>			Principio 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
<b>GRI 308: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE PROVEEDORES 2016</b>					
	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	20, 352, 359-363, 431		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 8
	308-2 Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	286-289, 359-360, 393-395		<input checked="" type="checkbox"/> Pág. 578-579	Principio 8
<b>18 PROTECCIÓN DE LOS RECURSOS NATURALES</b>					
<b>GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016</b>					
	103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571			
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53, 306-309, 328-331  En el Código de Conducta, Inditex se compromete a minimizar el impacto ambiental a lo largo del ciclo de vida de sus productos. Inditex recoge en su Política de Biodiversidad ( <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad">https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad</a> ) sus objetivos para la protección y conservación de la misma que ha definido siguiendo los principios establecidos en la Convención de las Naciones Unidas sobre la Diversidad Biológica y reconociendo el trabajo de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (IUCN). Para garantizar la aplicación de esta estrategia, sus principios se integran en los planes maestros de cada una de las áreas clave del modelo de negocio.  El Grupo Inditex aplica estándares de producción responsable a sus productos en relación con el uso de elementos de origen animal. Inditex cuenta con una Política de Bienestar Animal ( <a href="https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/closing-the-loop/materias-primas-sostenibles/bienestar-animal">https://www.inditex.com/comprometidos-con-el-medio-ambiente/closing-the-loop/materias-primas-sostenibles/bienestar-animal</a> ) y una Estrategia de Biodiversidad ( <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad">https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad</a> ) que establecen sus criterios de gestión a lo largo de su cadena de valor.			
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	52-53, 306-309, 328-331  El compromiso de Inditex con la responsabilidad medioambiental incluye estándares éticos en el uso de productos de origen animal. Más información: <a href="https://www.inditex.com/es/comprometidos-con-el-medio-ambiente/closing-the-loop/materias-primas-sostenibles/bienestar-animal">www.inditex.com/es/comprometidos-con-el-medio-ambiente/closing-the-loop/materias-primas-sostenibles/bienestar-animal</a>			
<b>GRI 304: BIODIVERSIDAD 2016</b>					
	304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas		No procede. Los terrenos propiedad de Inditex no se hallan adyacentes o dentro de espacios naturales protegidos o de alta biodiversidad, por lo que no se generan impactos significativos en la biodiversidad.		Principio 8
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	328-334			Principio 8
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Inditex está comprometido con la protección y el desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales.  Se puede revisar la información disponible en materia de Estrategia de Biodiversidad y la Política de Productos Forestales del Grupo en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad">https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad</a> y en <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/242216/Politica+Productos+Forestales+Inditex.pdf/471e3f7c-ece5-6a5b-f8f4-ac01f0290356">https://www.inditex.com/documents/10279/242216/Politica+Productos+Forestales+Inditex.pdf/471e3f7c-ece5-6a5b-f8f4-ac01f0290356</a>	No procede. Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos) y productos textiles para el hogar, que compra acabados a sus proveedores, por lo que no existen hábitats protegidos o restaurados debido a la actividad de la Compañía.		Principio 8

ESTÁNDAR GRI	CONTENIDO	NÚMERO(S) DE PÁGINA, URL Y/O RESPUESTA DIRECTA	OMISIONES	VERIFICACIÓN EXTERNA	PRINCIPIOS DEL PACTO MUNDIAL
	304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UINC y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones	Inditex está comprometido con la protección y el desarrollo de la biodiversidad a través de una gestión responsable y sostenible de los recursos naturales.  Se puede revisar la información disponible en materia de Estrategia de Biodiversidad y la Política de Productos Forestales del Grupo en: <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad">https://www.inditex.com/documents/10279/242162/Estrategia+de+Biodiversidad+de+Inditex/b81169c5-9537-4f97-8813-0e94378130ad</a> y en <a href="https://www.inditex.com/documents/10279/242216/Politica+Productos+Forestales+Inditex.pdf/471e3f7c-ece5-6a5b-f8f4-ac01f0290356">https://www.inditex.com/documents/10279/242216/Politica+Productos+Forestales+Inditex.pdf/471e3f7c-ece5-6a5b-f8f4-ac01f0290356</a>	No procede. Inditex se encarga de distribuir artículos de moda (ropa, calzado, complementos) y productos textiles para el hogar, que compra acabados a sus proveedores, por lo que no existen hábitats afectados de manera directa por las operaciones de la organización.  En lo que respecta a sus proveedores, la Compañía cuenta con diversos programas (ej. <i>The List, by Inditex, Green to Wear 2.0</i> , etc.) para impulsar la sostenibilidad ambiental en su cadena de suministro.		Principio 8

**19 SOSTENIBILIDAD DE LOS PRODUCTOS****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	52-53, 335-339		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20, 331-332, 340-347, 434-435		

**GRI 301: MATERIALES 2016**

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	269-271, 324-334	<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 7 Pág. 578-579
301-2 Insumos reciclados	269-271, 324-334	<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 8 Pág. 578-579
301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado	262-281, 324-326	<input checked="" type="checkbox"/>	Principio 8 Pág. 578-579

**GRI 416: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES 2016**

416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	102-108, 335-347, 434-435	<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579
416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	102-108, 335-347, 434-435	<input checked="" type="checkbox"/>	Pág. 578-579

**OTROS CONTENIDOS: MATERIALES**

AF18 Programas para sustituir adhesivos e imprimaciones de base orgánica con adhesivos e imprimaciones cuya base sea el agua	269-271, 324-334, 356		
AF19 Prácticas para aprovisionarse de sustancias alternativas más seguras que las incluidas en la lista de sustancias restringidas, incluida la descripción de sistemas asociados de gestión	269-271, 324-334, 434-435		
AF20 Lista de materiales preferentes desde el punto de vista del medioambiente utilizados en productos de confección y calzado	269-271, 324-334, 356		

**20 CIRCULARIDAD****GRI 103: ENFOQUE DE GESTIÓN 2016**

103-1 Explicación del tema material y su Cobertura	70-71, 570-571		
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	262-281		
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	20-21, 52, 262, 266, 269-275		

La Memoria 2020 de Inditex da cuenta detallada de las principales magnitudes del Ejercicio 2020 bajo el prisma de la triple dimensión económica, social y medioambiental.

La Memoria 2020 está disponible en su integridad en la página web de la Compañía [www.inditex.com](http://www.inditex.com) donde pueden encontrarse también otras informaciones adicionales de interés.

## Datos de contacto

### Oficina del Accionista

accionistas@inditex.com  
Tel.: +34 901 330 212  
Fax: +34 981 185 365

### Departamento de Relaciones con Inversores

r.inversores@inditex.com  
Tel.: +34 981 185 364  
Fax: +34 981 185 365

### Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales

comunicacion@inditex.com  
Tel.: +34 981 185 400  
Fax: +34 981 185 544  
Inditex S.A. Edificio Inditex  
Avda. de la Diputación, s/n  
15452 Arteixo, A Coruña, Spain  
+34 981 185 400  
[www.inditex.com](http://www.inditex.com)



Depósito Legal: C 2416-2008

## **Editor:**

Dirección General de Comunicación y Relaciones Institucionales

Inditex S.A.

Avda. de la Diputación, s/n

15142 Arteixo

A Coruña, España

La Memoria Anual 2019 es la memoria anterior y se editó en junio de 2020.

## **Fotografía:**

Emilio Montero, 1824estudio.com

## **Coordinación y maquetación:**

[www.europublic.es](http://www.europublic.es)

## **Producción:**

[www.uniter.net](http://www.uniter.net)



