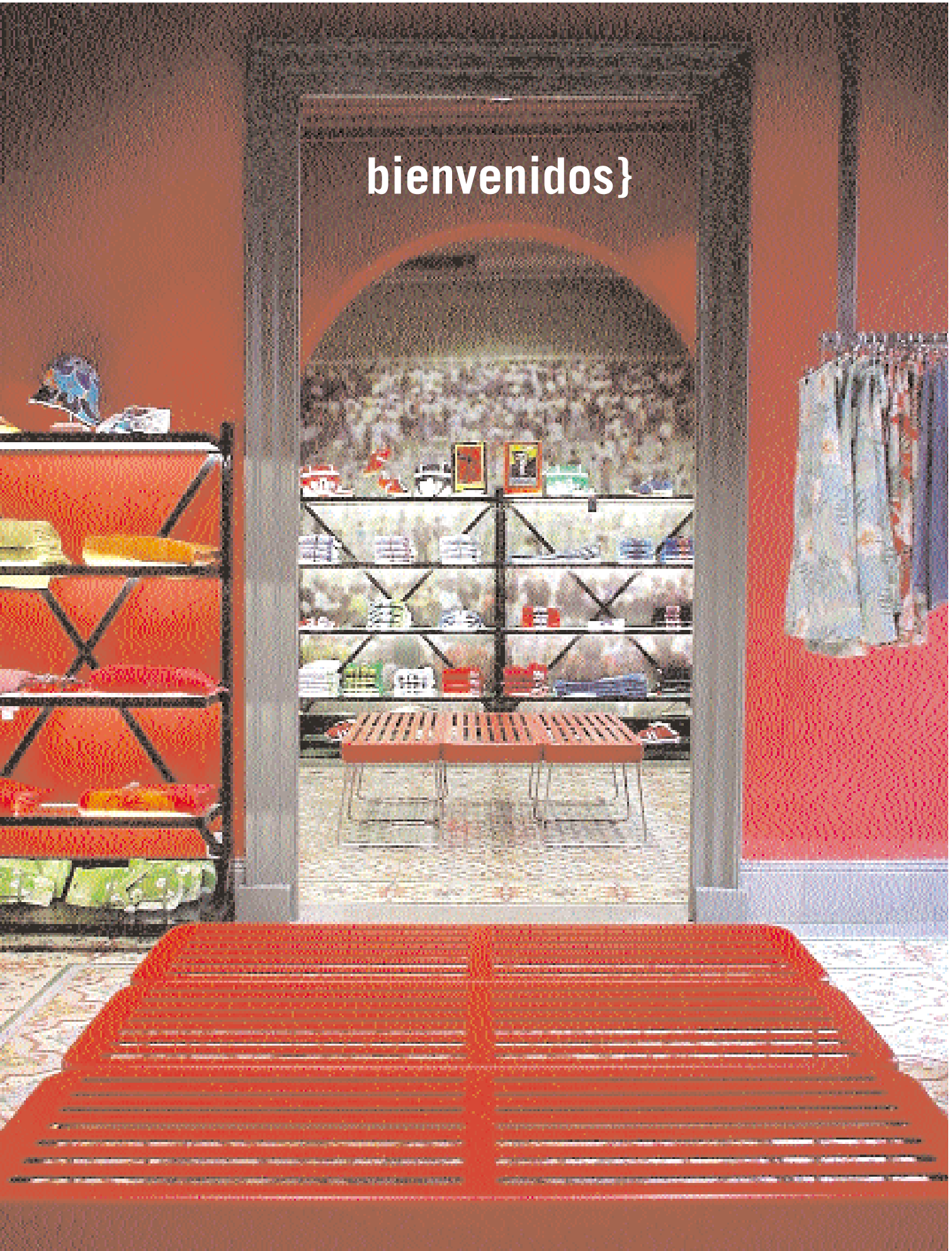


bienvenidos}



contenidos

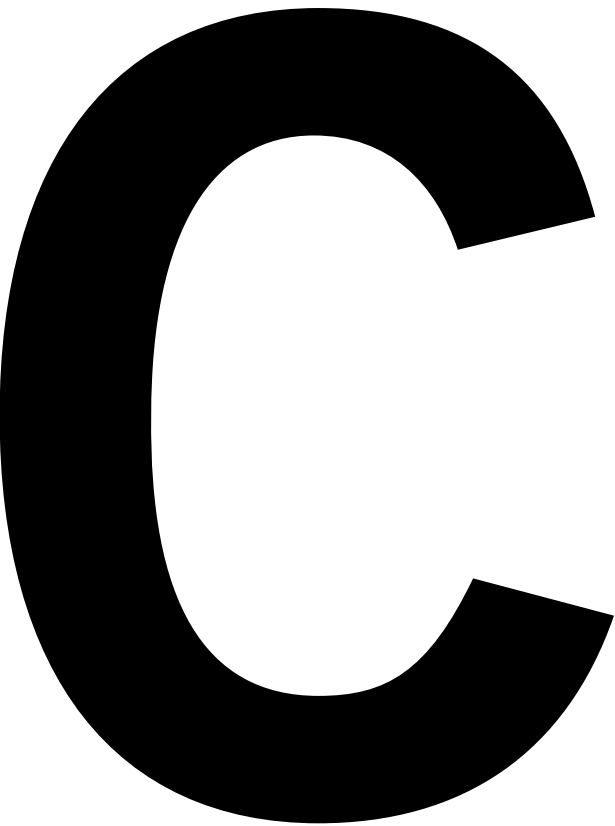
1-185}

1 La Responsabilidad Corporativa en INDITEX. 3 Alcance. 5 Quiénes somos. 23 Gobierno Corporativo. 57 Dimensión Social. 91 Nuestra gente. 99 Dimensión Medioambiental. 131 Dimensión Económica. 163 Validación independiente. 165 Evaluación SAM. 169 Resumen de indicadores GRI. 175 Glosario e índices. 181 Contactos.

la responsabilidad



**corporativa
en INDITEX**



EN EL CURSO DE LOS DOS ÚLTIMOS AÑOS INDITEX ha dado un decidido impulso a su política de responsabilidad corporativa, cuyos resultados se reflejan en esta primera Memoria de Sostenibilidad. Esta política no es, sin embargo, una novedad en el estilo de gestión de nuestra compañía, sino que forma parte de su sensibilidad desde que inició sus actividades.

El concepto mismo de sostenibilidad refleja de forma muy precisa la manera que INDITEX tiene de concebir el desarrollo de su modelo de negocio en el entorno en el que actúa. La sostenibilidad, entendida como la necesidad de que una empresa genere no sólo beneficios económicos a sus accionistas, sino también efectos positivos a cualquiera de sus grupos de interés.

Sin embargo, en los últimos años se han ido materializando una serie de procesos sociales que han puesto de manifiesto la necesidad de que el esfuerzo de una empresa en este sentido sea, por una parte, sometido a una formalización que aumente su eficiencia y, por otra, transmitido de una forma clara y transparente no sólo a los accionistas de la compañía, sino al conjunto de la sociedad.

Esta Memoria se ha elaborado en conformidad con la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 del Global Reporting Initiative (GRI), y constituye una presentación equilibrada y razonable de la actuación social, medioambiental y económica de nuestra organización. El contenido se ha estructurado en tres grandes apartados, correspondientes a las dimensiones social, medioambiental y económica. Además, se ha incluido en esta Memoria el informe relativo a Gobierno Corporativo, en el que se recoge la información relativa al cumplimiento de las recomendaciones tanto de la Comisión Olivencia como del Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas, conocido como el Informe Aldama.

El espíritu que guía la política de comunicación de INDITEX en lo que se refiere a su estrategia de sostenibilidad es el de reflejar adecuadamente el grado de compromiso existente en nuestro Grupo con sus principios básicos, proporcionando información tanto sobre las líneas generales como sobre la materialización en acciones específicas en cada una de las áreas.

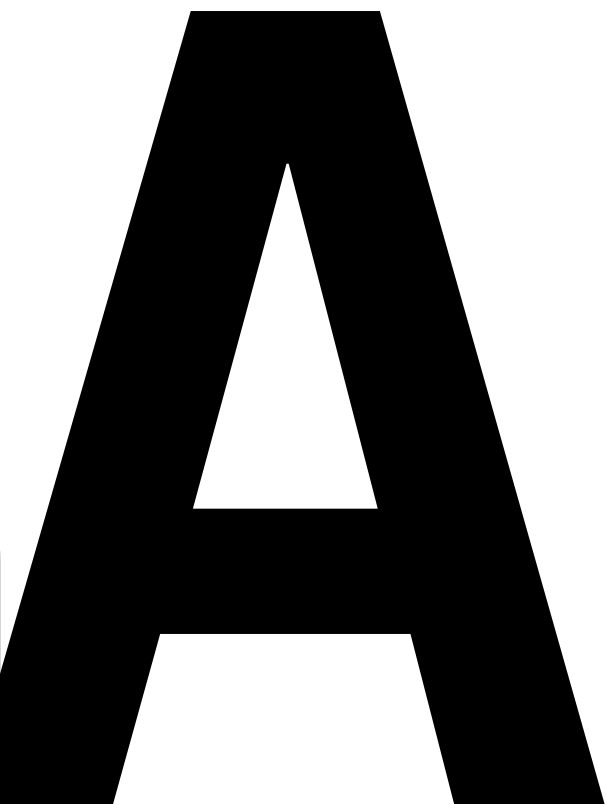
Queremos que esta primera Memoria de Sostenibilidad de INDITEX sea un instrumento útil para que cualquiera de nuestros grupos de interés dispongan de elementos de juicio suficientes y precisos para analizar la adecuación de nuestro esfuerzo a las exigencias que la sociedad demanda a un grupo con implantación mundial. Estamos seguros de que el esfuerzo llevado a cabo en su elaboración será convenientemente valorado y que, a la luz de lo aquí expuesto, proporcionará elementos de discusión que no sólo mejorarán la calidad de ediciones futuras sino que aportarán nuevos enfoques a la propia política de sostenibilidad de INDITEX en el futuro.

A handwritten signature in black ink that reads "Amancio Ortega". The signature is fluid and cursive.

Amancio Ortega Gaona
Presidente

alcance





ENTRE LOS OBJETIVOS QUE SE DEFINIERON EN EL 2001 para el desarrollo del Modelo de Responsabilidad Social Corporativa figuraba, entre otros, la preparación de la Memoria de Sostenibilidad. Sin embargo, ha sido en este ejercicio cuando alcanzamos el reto: mantener un diálogo transparente con cada uno de sus grupos de interés a través de la publicación de este compromiso.

La Memoria ha sido preparada teniendo en cuenta las directrices de la Guía para la Elaboración de Memorias de Sostenibilidad 2002 (Sustainability Reporting Guidelines 2002) del Global Reporting Initiative (GRI) (www.globalreporting.org). El informe de validación realizado por AENOR se encuentra disponible en la página 163 de la presente Memoria.

Un detalle del alcance de los datos incluidos en esta Memoria es como a continuación se detalla:

DIMENSIÓN	PERÍODO	COBERTURA
Buen Gobierno	2001 y 2002	Grupo consolidado
Económica	2001 y 2002	Grupo consolidado
Social		
Transmisión del Código de Conducta	2001 y 2002	100% proveedores
Auditoría Social de Fabricantes y Talleres Externos	2001 y 2002	80% proveedores y talleres externos
Acción Social	2002	España e Internacional
RRHH	2002	España e Internacional
Medioambiental	2002	Oficinas centrales, fábricas y centro logístico de ZARA en Arteixo, A Coruña

En el futuro y como parte de nuestro compromiso con la transparencia, seguiremos involucrados de forma activa en aquellos debates sectoriales que desarrollen las memorias de sostenibilidad del sector textil y de la distribución.

quiénes somos

7-22}

7 Trayectoria. 9 Quiénes somos. 11 Cadenas. 15 Presencia internacional. 17 El modelo de negocio. 21 El equipo directivo.

1

1963
Confecciones
GOA

2

1975
Primera tienda
de Zara en
A Coruña

6

1991
Pull and Bear y
adquisición del
65% de
Massimo Dutti

7

1992-1994
México (1992),
Grecia (1993),
Bélgica y
Suecia (1994)

11

1999
Stradivarius.
Holanda, Alemania,
Polonia, Arabia Saudita,
Bahrein, Canadá,
Brasil, Chile
y Uruguay

12

2000
Austria, Dinamarca,
Qatar y Andorra.
Sede central de
INDITEX en
Arteixo, A Coruña

trayectoria



3

1985
Inditex S.A.
como cabecera
del Grupo

4

1988
Primera apertura
internacional
de Zara: Oporto
(Portugal)

5

1989-1990
Nueva York (1989)
y París (1990)

8

1995
100% Massimo
Dutti. Malta (1995)
y Chipre (1996)

9

1997
Noruega e Israel

10

1998
Bershka. Argentina,
Japón, Reino Unido,
Venezuela, Líbano,
Emiratos Árabes Unidos,
Kuwait y Turquía

13

2001
Mayo 2001:
cotización en bolsa.
Oysho
Puerto Rico, Jordania,
Irlanda, Islandia,
Luxemburgo, República
Checa e Italia

14

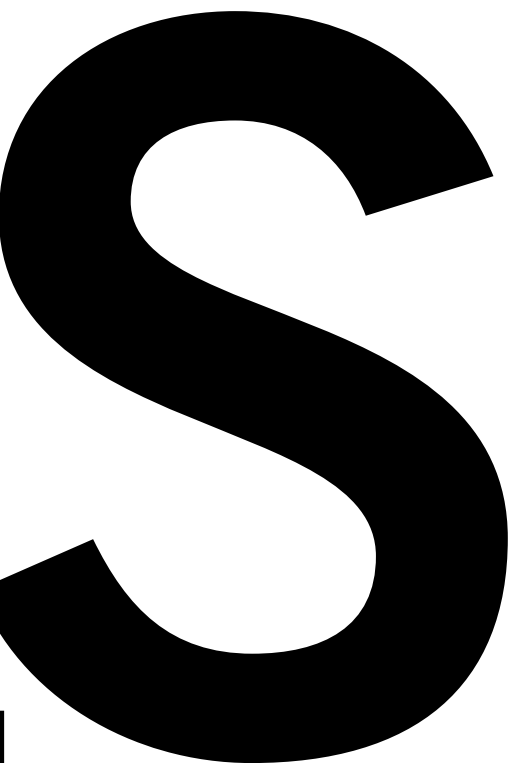
2002
El Salvador, Finlandia,
República Dominicana,
Singapur y Suiza

quiénes



somos

q



INDITEX, UNO DE LOS MAYORES GRUPOS DE DISTRIBUCIÓN DE MODA A ESCALA MUNDIAL, cuenta al cierre del ejercicio 2002 con 1.558 establecimientos en 44 países. Además de sus siete cadenas de tiendas –Zara, Kiddy’s Class, Pull and Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius y Oysho– reúne alrededor de un centenar de sociedades vinculadas con las diferentes actividades que conforman el negocio del diseño, la fabricación y la distribución textil.

La primera tienda Zara abrió sus puertas al público en el año 1975 en A Coruña, lugar en el que inició su actividad. Hoy pueden encontrarse tiendas de INDITEX en las principales ciudades del mundo y siempre en las más relevantes arterias comerciales.

INDITEX cotiza en Bolsa desde el 23 de mayo de 2001, tras realizar una Oferta Pública de Venta de Acciones que concitó un gran interés por parte de los inversores de todo el mundo, con una demanda de acciones superior en más de 26 veces al volumen de la oferta. Sus acciones están incluidas en los principales índices bursátiles españoles y europeos.

INDITEX ha experimentado un importante crecimiento en los últimos años, hasta alcanzar un volumen de negocio consolidado en 2002 de 3.974 millones de euros y un beneficio neto de 438 millones de euros. A 31 de enero de 2003 INDITEX tenía 32.535 empleados.

Tabla 1.- El siguiente cuadro presenta la evolución de las cifras más significativas del grupo en los últimos ejercicios*:

	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996
Cifra de negocio**	3.974	3.250	2.615	2.035	1.615	1.217	1.002
Beneficio neto**	438	340	259	205	153	117	73
Nº de tiendas	1.558	1.284	1.080	922	748	622	564
Nº de países	44	39	33	30	21	14	10
Ventas internacionales	54%	54%	52%	48%	46%	36%	32%
Empleados	32.535	26.724	24.004	18.200	15.576	10.891	8.412

* de 1 de febrero a 31 de enero del siguiente año natural.

** en millones de euros

cadena



o



CON EL OBJETIVO DE SEGMENTAR SU ACERCAMIENTO al mercado, INDITEX cuenta con siete cadenas de distribución de moda. Todas ellas comparten un mismo enfoque comercial y de gestión: ser líderes en su segmento a través de un modelo de negocio flexible, así como la vocación de presencia internacional. Sin embargo, cada una de las cadenas cuenta con gran autonomía en la gestión de su negocio. Sus equipos de dirección son independientes en la toma de decisiones comerciales y en la forma en que administran sus recursos.

No obstante, el hecho de pertenecer a un grupo extendido por más de cuarenta países les reporta gran número de sinergias organizativas y de gestión del conocimiento. Así, cada equipo gestor puede concentrarse en el desarrollo de su negocio sabiendo que determinados elementos de soporte del mismo están cubiertos por la experiencia acumulada de INDITEX.

INDITEX, como sociedad matriz, es responsable de los servicios centrales corporativos, es decir, aquellos que comparten las siete cadenas y que facilitan el crecimiento internacional, la administración, el uso de tecnología logística, la política general de recursos humanos, los aspectos jurídicos y la capacidad financiera, entre otros.

Tabla 2.- La evolución de cada cadena en la totalidad del Grupo INDITEX queda reflejada en el siguiente cuadro:

VENTAS POR FORMATO (millones de euros)

FORMATO	2002	2001	Var% 02/01
Zara	2.913,4	2.435,1	20%
Kiddy's Class	60,4	47,6	27%
Pull and Bear	266,2	225,7	18%
Massimo Dutti	287,3	241,4	19%
Bershka	299,3	202,0	48%
Stradivarius	124,1	93,5	33%
Oysho	23,4	4,5	n/a
Total ventas	3.974,0	3.249,8	22%



Gráfico 1.- Peso específico de las cadenas de INDITEX en 2002 (%):

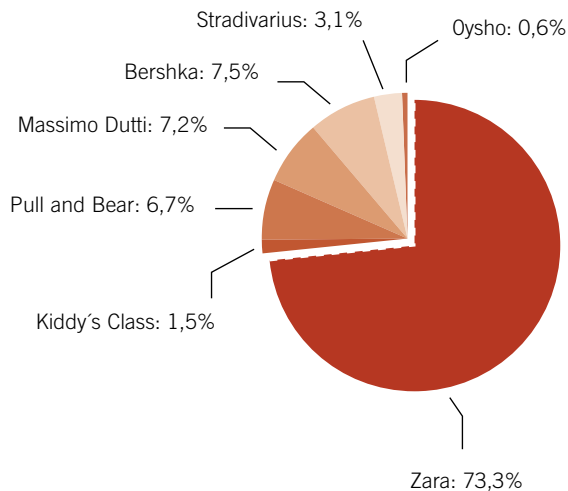
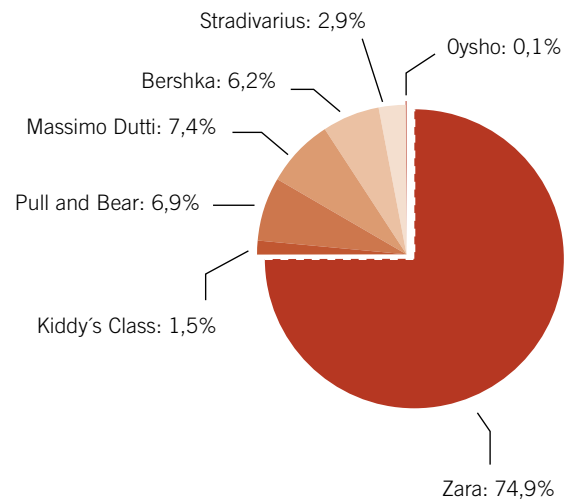


Gráfico 2.- Peso específico de las cadenas de INDITEX en 2001 (%):



ZARA (www.zara.com)

Zara, cuya primera tienda se abrió en 1975 en A Coruña (España), está presente en 40 países con una red de más de 531 tiendas ubicadas en emplazamientos privilegiados de las principales ciudades. El diseño está concebido en Zara como un proceso estrechamente ligado al público. La información que de forma continua llega desde las tiendas permite a un equipo de creación formado por más de 200 profesionales trasladar a la propuesta comercial las inquietudes y demandas de los clientes.

KIDDY'S CLASS

Esta cadena, con unos 59 establecimientos en España y Portugal, es el resultado de la decisión de INDITEX de potenciar su presencia en el segmento de la ropa de niño. Sus tiendas están presentes en ciudades pequeñas en las que no existe una tienda Zara, o en aquellas áreas de grandes ciudades en las que las tiendas Zara no cuentan con secciones dedicadas a la moda infantil.

PULL AND BEAR (www.pullandbear.com)

Pull and Bear fue creada por INDITEX en 1991. Su concepto de moda está enfocado a un público de jóvenes urbanos de edades comprendidas entre los 14 y los 28 años. Pull and Bear trata de ser algo más que un simple punto de venta. La oferta de ropa, complementos y cosméticos se completa con una gama de servicios añadidos: música, imágenes de vídeo, un café y áreas de videojuegos, entre otros. Pull and Bear cuenta con 296 tiendas en 17 países.

MASSIMO DUTTI (www.massimodutti.com)

Massimo Dutti nació en el año 1985 y fue adquirida por INDITEX en 1991. Hoy tiene 250 establecimientos en 23 países. Massimo Dutti ofrece un diseño de moda universal para hombre y mujer, con una variedad de líneas que van desde las más urbanas y sofisticadas a lo deportivo.

BERSHKA (www.bershka.com)

Bershka nació en abril de 1998 como un nuevo concepto tanto de tienda como de moda dirigida al público femenino más joven –también al masculino desde 2002– y cuenta con 197 tiendas en nueve países. Las tiendas Bershka son grandes, espaciosas, con estética de vanguardia y la voluntad de ser puntos de encuentro entre la moda, la música y el arte de la calle.

STRADIVARIUS (www.e-stradivarius.com)

Stradivarius, cadena adquirida por INDITEX en 1999, acerca a un público joven femenino las últimas tendencias en diseño, tejidos y complementos. Sus 153 tiendas en 9 países aúnan color, luz, grandes espacios y música joven con el diseño de moda más actual.

OYSHO (www.oysho.com)

Oysho es la última de las cadenas creadas dentro de INDITEX, en el año 2001. Este formato traslada al sector de la lencería y la ropa interior masculina y femenina la filosofía de INDITEX, ofreciendo las últimas tendencias de moda con calidad y buen precio. Cuenta con 72 tiendas en 7 países.




presencia



internacional

q

Tabla 3.- Presencia internacional:

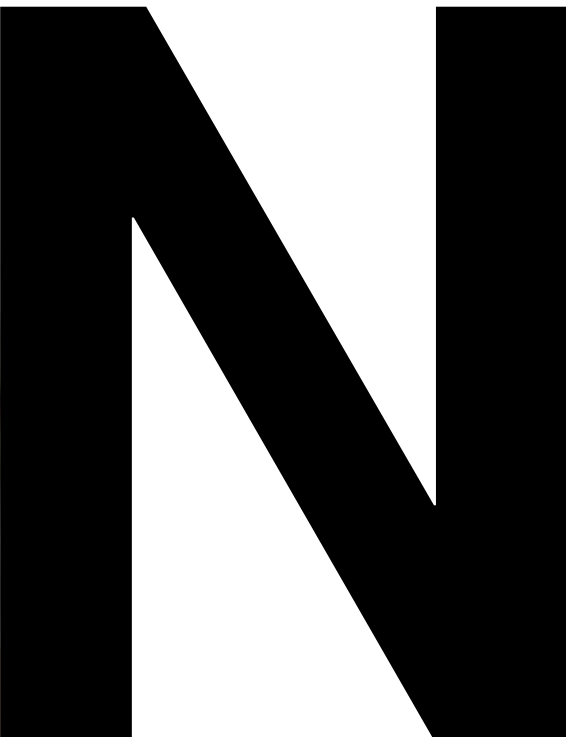
PAÍS	ZARA	Kiddys Class	Full and Bear	Massimo Dutti	Bershka		oysho	TOTAL
ESPAÑA	200	52	200	155	135	128	48	918
PORTUGAL	35	7	38	32	20	14	9	155
FRANCIA	71			1		1		73
BÉLGICA	15		1	13	4			33
HOLANDA	4			1				5
REINO UNIDO	17			2				19
ALEMANIA	21			3				24
SUECIA				2				2
NORUEGA				1				1
ANDORRA	1			1				2
AUSTRIA	4							4
DINAMARCA	2							2
LUXEMBURGO	2			1				3
ISLANDIA	1							1
IRLANDA			5					5
FINLANDIA	1							1
ITALIA	3						2	5
SUIZA	2			2	2			6
POLONIA	4							4
REP.CHECA	1							1
GRECIA	23		7	3	5		1	39
MALTA	1		3					4
CHIPRE	3		2	1	2	2		10
ISRAEL	11		14					25
LÍBANO	2		1	2				5
TURQUÍA	8							8
KUWAIT	3		2	1		1	1	8
EMIRATOS ÁRABES	4		4	4	4	2		18
ARABIA SAUDÍ	8			4		3		15
BAHRAIN	1		1	1				3
QATAR	1		1	1		1		4
JORDANIA			1	1		1		3
CANADÁ	8							8
ESTADOS UNIDOS	9							9
REP.DOMINICANA	1							1
MÉXICO	29		10	16	19		9	83
VENEZUELA	7		6	2	6		2	23
EL SALVADOR	1							1
BRASIL	10							10
ARGENTINA	5							5
CHILE	3							3
URUGUAY	2							2
JAPÓN	6							6
SINGAPUR	1							1
TOTAL	531	59	296	250	197	153	72	1.558

el modelo



de negocio

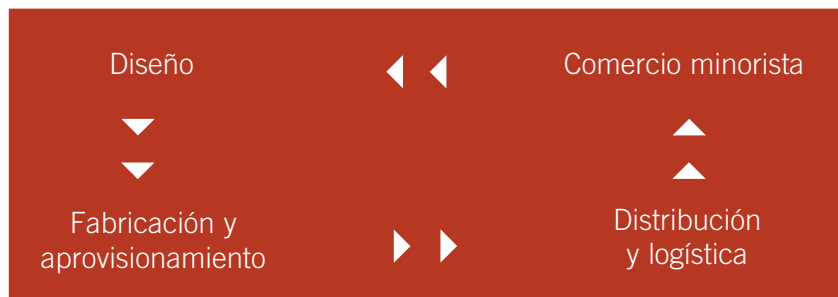
m



EL MODELO DE NEGOCIO DE INDITEX se caracteriza por un elevado grado de integración vertical, frente a otros modelos desarrollados por competidores internacionales. Una estructura flexible y con una fuerte orientación al cliente es la que lleva a cabo todas las fases del proceso: diseño, fabricación, logística y distribución en tiendas propias.

El elemento clave de esta organización es la tienda, un espacio de diseño muy cuidado, pensado para hacer confortable el encuentro de los clientes con nuestra propuesta de moda, y en el que obtenemos la información necesaria para modular la oferta de acuerdo con sus demandas.

La clave de este modelo es ser capaz de adaptar la oferta, en el menor tiempo posible, a los deseos de los clientes. Para INDITEX, el tiempo es el principal factor a considerar, por encima de los costes de producción. La integración vertical permite acortar los plazos y disponer de una gran flexibilidad, con una reducción al mínimo del inventario, disminuyendo al máximo el riesgo moda.



El ciclo del modelo arranca con el diseño de las prendas que realizan los distintos equipos de diseñadores de INDITEX, tomando como principales fuentes de inspiración tanto las tendencias de moda imperantes en el mercado como a sus propios clientes, a través de la información que se recibe de las tiendas. La flexibilidad del modelo permite a los equipos de comerciales y de creación introducir variaciones en las colecciones en plazos de tiempo muy cortos, pudiendo introducir un nuevo modelo en las tiendas en tan sólo dos semanas.

Una parte importante de la producción se realiza en las fábricas pertenecientes a INDITEX, que realizan fundamentalmente la fabricación de las prendas que incorporan un mayor componente de moda, así como a través de proveedores externos. En el caso de la producción propia –entre un 40 y un 50 por ciento del total–, INDITEX realiza de forma directa el aprovisionamiento de tejidos, la marcada y corte y el acabado final de las prendas, subcontratando la fase de confección con empresas especializadas ubicadas mayoritariamente en el cuadrante noroccidental de la Península Ibérica. En cuanto a los proveedores externos, que en un elevado porcentaje son europeos, en muchos casos se les suministra también desde INDITEX el tejido y otros elementos necesarios para la producción de las prendas.

Toda la producción, con independencia de su origen, se recibe en los centros logísticos de cada una de las cadenas, desde los que se distribuye simultáneamente a todas las tiendas del mundo con una frecuencia elevada y constante. En el caso de Zara, la distribución se realiza dos veces por semana, incluyendo siempre en cada envío nuevos modelos, lo que permite una constante renovación de la oferta en las tiendas.

El punto de venta no cierra el proceso, sino que lo reinicia, actuando como un terminal de recogida de información del mercado que retroalimenta a los equipos de diseño e informa de las tendencias que demandan los clientes. La tienda recibe una atención prioritaria en su diseño tanto interior como exterior. En ella cumplen un papel de gran importancia los escaparates, auténtica publicidad de las cadenas en las principales calles comerciales del mundo. En cuanto a su diseño interior, responde al objetivo de crear un espacio diáfano en el que la ropa asume el protagonismo, eliminando cualquier barrera entre las prendas y los clientes.



Distribución geográfica de las instalaciones

Las principales instalaciones de INDITEX (excluyendo los establecimientos comerciales y las oficinas de las diferentes sociedades filiales fuera de España) se encuentran ubicadas en seis emplazamientos de las Comunidades de Galicia, Cataluña, Valencia y Aragón:

Arteixo (A Coruña):

- Servicios centrales de INDITEX.
- Servicios centrales de Zara.
- Centro logístico de Zara y Kiddy's Class.
- Centros de fabricación (13) de Zara.

Narón (A Coruña):

- Servicios centrales de Pull and Bear.
- Centro logístico de Pull and Bear.
- Indipunt (fabricación de punto).

Tordera (Barcelona):

- Servicios centrales de Massimo Dutti, Bershka y Oysho.
- Centros logísticos de Massimo Dutti, Bershka y Oysho.

Sallent de Llobregat (Barcelona):

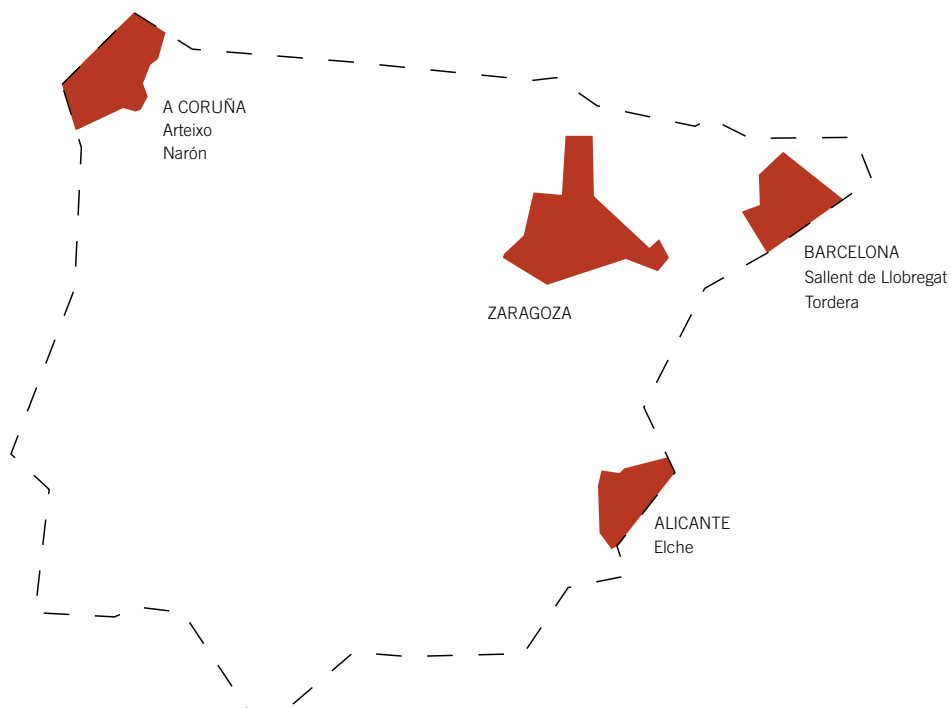
- Servicios centrales de Stradivarius.
- Centro logístico de Stradivarius.

Elche (Alicante):

- Servicios centrales de Tempe (comercial de calzado).
- Centro logístico de Tempe.

Plataforma logística Plaza (Zaragoza):

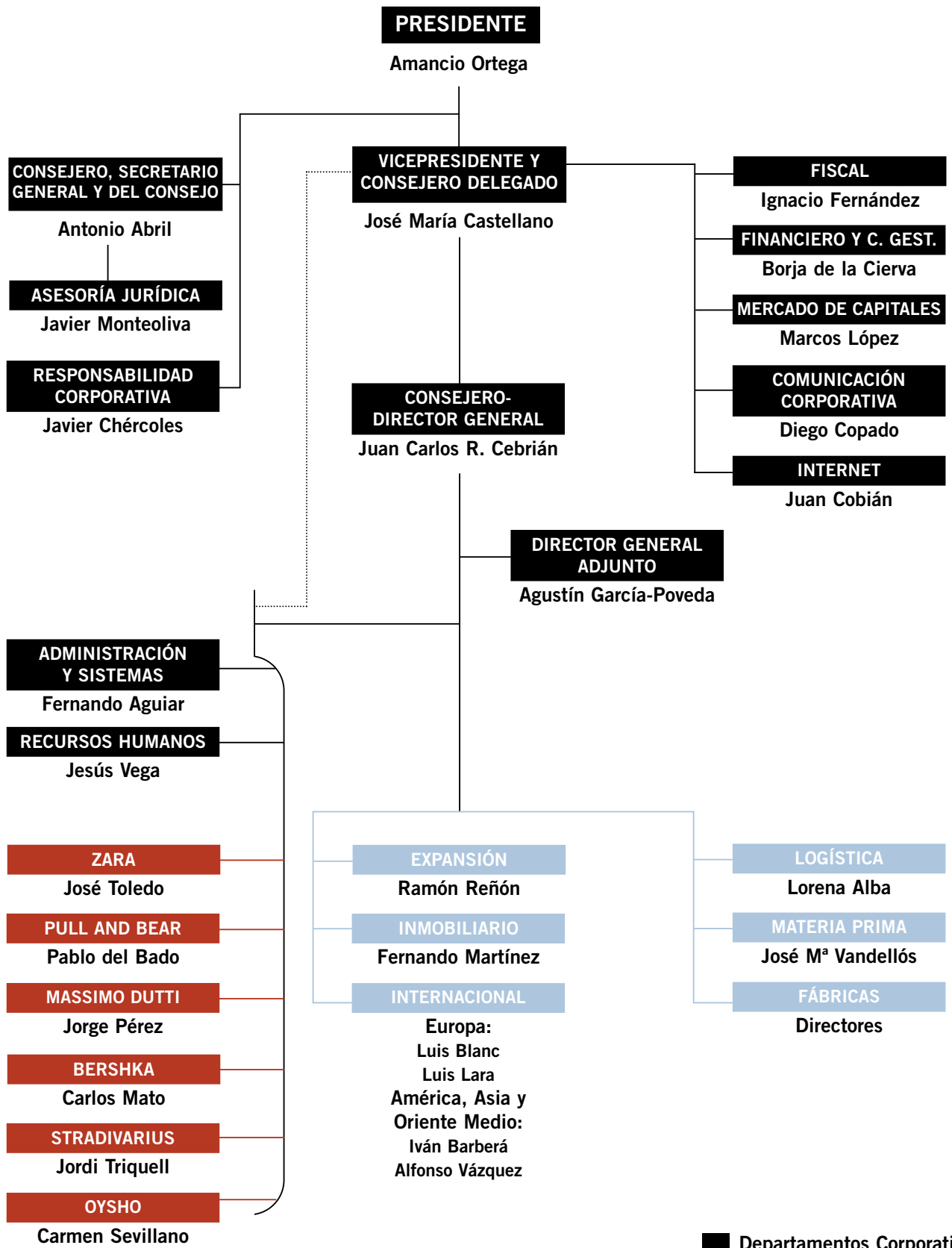
- Centro Logístico de Zara (apertura en 2003).



el equipo



directivo



- Departamentos Corporativos
- Unidades de Negocio
- Áreas de Apoyo al negocio

gobierno corporativo

25-56}

25 Trayectoria. 27 Introducción. 29 Regulación. 31 Estructura accionarial. 33 Junta General de Accionistas. 35 Estructura de Administración. 37 Composición del Consejo de Administración. 41 Remuneración de los miembros del Consejo de Administración. 43 Procedimiento de selección, designación o cese de los miembros del Consejo de Administración. 45 Participación de los miembros del Consejo de Administración en el Capital Social. 46 Deber de diligencia y lealtad de los consejeros. 47 Comisiones del Consejo de Administración. 53 Cauces de relación con los mercados. 54 Operaciones vinculadas y operaciones intragrupo. 55 Relación con los accionistas.

A photograph of a modern building with a glass facade. The building is composed of several interconnected volumes. On the right, a tall, dark glass curtain wall reflects the sky and surrounding environment. To the left, a lower volume features a glass facade with a horizontal slat canopy above it. The ground is paved with light-colored tiles, and a set of steps leads up to the building's entrance. The sky is a clear, pale blue. The word "trayectoria" is overlaid in white, lowercase, sans-serif font at the bottom center of the image.

trayectoria



1

Enero 1993
Incorporación del primer consejero independiente

2

Febrero 1997
Creación de la Comisión Ejecutiva del Consejo de Administración.
Nombramiento de un Vicepresidente del Consejo de Administración

3

Febrero/Mayo 1997
Incorporación de dos nuevos consejeros independientes

6

Julio 2000
Creación de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones

5

Junio 2000
Aprobación del Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores

9

Mayo 2002
Primer informe de Gobierno Corporativo

4

Junio 2000
Aprobación del reglamento del Consejo de Administración

8

Abril 2001
Nombramiento de dos nuevos consejeros independientes. Los cinco consejeros independientes representan la mitad de los miembros del Consejo

7

Febrero 2001
Aprobación del Código Ético Interno de Conducta

10

Diciembre 2002
Constitución del Consejo Social y aprobación de su Estatuto

introducción



COMO VIENE SIENDO PRÁCTICA HABITUAL, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN DE INDUSTRIA DE DISEÑO TEXTIL, S.A. (INDITEX) recoge en el presente Informe Anual de Gobierno Corporativo toda la información relevante correspondiente al ejercicio social 2002, iniciado el 1 de febrero de 2002 y finalizado el 31 de enero de 2003.

Este ejercicio ha traído cambios significativos en todas aquellas cuestiones relacionadas con el gobierno corporativo de las sociedades cotizadas, como consecuencia de la creciente concienciación sobre la importancia de incorporar niveles cada vez más altos de transparencia. En España, el Informe de la llamada Comisión Olivencia y, más recientemente, el Informe de la Comisión Especial para el Fomento de la Transparencia y Seguridad en los Mercados y en las Sociedades Cotizadas –también llamado Informe Aldama– han compendiado el conjunto de reflexiones sobre los principios y las prácticas que deben regir el gobierno corporativo de las sociedades cotizadas.

El presente informe está elaborado siguiendo la recomendación de la Comisión Aldama sobre el cumplimiento de deberes de transparencia en la estructura y prácticas de buen gobierno, y ha sido aprobado por el Consejo de Administración de INDITEX en la reunión celebrada el 20 de marzo de 2003.

A pesar de que el informe corresponde al ejercicio social 2002, hemos considerado oportuno mencionar las modificaciones y novedades que el Consejo de Administración de INDITEX introdujo en la reunión de 20 de marzo de 2003 para adaptar la normativa de gobierno corporativo a las recomendaciones del Informe Aldama, así como las propuestas que se elevarán a la Junta General de Accionistas sobre esta materia.

Normas internas

ESTATUTOS SOCIALES

**REGLAMENTO DEL CONSEJO
DE ADMINISTRACIÓN**

**REGLAMENTO INTERNO DE CONDUCTA
EN LOS MERCADOS DE VALORES**

CÓDIGO ÉTICO DE CONDUCTA

ESTATUTO DEL CONSEJO SOCIAL



regulación

Las normas de gobierno corporativo de INDITEX están recogidas en los siguientes documentos:

Estatutos Sociales

Los Estatutos Sociales vigentes fueron aprobados por la Junta General de Accionistas de julio de 2000. La Junta General celebrada en abril de 2001 introdujo una modificación consistente en reducir el número de acciones necesarias para asistir a la misma.

Reglamento del Consejo de Administración

Fue aprobado por el Consejo de Administración en julio de 2000. Tiene por objeto determinar los principios de actuación del Consejo, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros e incluye, entre otras cuestiones, las normas relativas a la designación y cese de consejeros, sus derechos y deberes y las relaciones del Consejo con los accionistas, los mercados y los auditores, todo ello con el fin de alcanzar el mayor grado de eficiencia posible.

Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores

Aprobado por el Consejo de Administración en julio de 2000, contiene las reglas sobre confidencialidad de la información relevante, operaciones de las personas incluidas en su ámbito de aplicación con valores de INDITEX y de su grupo de sociedades, política de autocartera y comunicación de hechos relevantes.

Código Ético de Conducta

Aprobado por el Consejo de Administración en febrero de 2001, se define como un compromiso ético que incluye principios y estándares claves para el desarrollo adecuado de las relaciones entre INDITEX y sus grupos de interés: accionistas, empleados, socios, proveedores, clientes y sociedad.

Estatuto del Consejo Social

El Consejo Social es el órgano asesor de INDITEX en materia de Responsabilidad Social Corporativa. En diciembre de 2002 el Consejo de Administración acordó su constitución y aprobó su Estatuto, que determina los principios de actuación, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.

Modificaciones en la normativa de gobierno corporativo en 2003

El Consejo, en su reunión de marzo de 2003, aprobó un texto refundido del Reglamento del Consejo de Administración y del Reglamento Interno de Conducta en los Mercados de Valores, con objeto de adaptarlos a las nuevas obligaciones introducidas por la Ley 44/2002 de Medidas de Reforma del Sistema Financiero y a las recomendaciones de la Comisión Aldama.

Con la misma finalidad, acordó elevar a la Junta General una propuesta de modificación de los Estatutos Sociales y un Reglamento de la propia Junta General.

El Reglamento de la Junta General se propone cumplir con un triple propósito:

- Aplicar un criterio de transparencia al hacer públicos, desarrollando las normas legales y estatutarias, los procedimientos de preparación y celebración de las Juntas Generales.
- Concretar las formas de ejercicio de los derechos políticos de los accionistas con ocasión de la convocatoria y celebración de las Juntas Generales.
- Sistematizar el proceso de preparación y desarrollo de la Junta General, en la certeza de que todo ello redundará en beneficio de los accionistas, constituyéndose este documento en la referencia obligada para su informada participación en las Juntas Generales.

Las distintas modificaciones que el Consejo ha aprobado en las normas de gobierno corporativo en el ejercicio 2003, se irán mencionando a lo largo del presente informe en función de su relevancia y en los apartados correspondientes.

estructura



accionarial

e



El capital social

El capital social de INDITEX es de 93.499.560 euros, integrado por 623.330.400 acciones de la misma clase y serie, de 0,15 euros de valor nominal cada una, representadas por medio de anotaciones en cuenta y suscritas y desembolsadas en su totalidad.

INDITEX cotiza en las Bolsas españolas desde el día 23 de mayo del año 2001, y forma parte del índice selectivo IBEX35 desde julio de 2002. También forma parte del Eurostoxx 600 desde septiembre de 2001, del índice selectivo Morgan Stanley Capital International desde noviembre de 2001 y de los Dow Jones Sustainability Indexes, desde septiembre de 2002.

Participaciones significativas

Tabla 4.- A 31 de enero de 2003, la estructura de las participaciones sociales más significativas era la siguiente:

Partícipe	Porcentaje	Total acciones	Participación directa	Participación indirecta
D. Amancio Ortega Gaona	59,29%	369.600.063	63	369.600.000*
Dña. Rosalía Mera Goyenechea	6,99%	43.590.000	0	43.590.000**

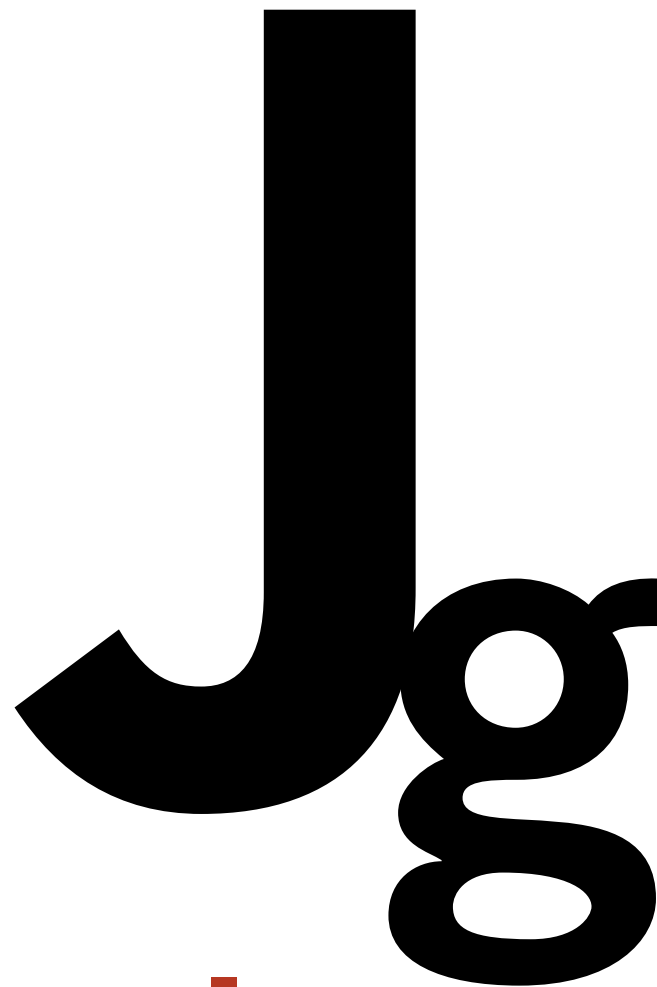
* Acciones de titularidad de Gartler, S.L.

** Acciones de titularidad de Rosp Corunna Participaciones Empresariales, S.L.

La Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas, convocada y constituida con las formalidades estatutarias y legales, es el órgano supremo y soberano de expresión de la voluntad social. Sus acuerdos son obligatorios para todos los accionistas, incluso para los ausentes y disidentes, sin perjuicio de las acciones que a éstos pudieran corresponder con arreglo a la Ley. La Junta General Ordinaria se celebrará necesariamente una vez al año, dentro de los seis meses siguientes al cierre de cada ejercicio económico para, al menos, censurar la gestión social, aprobar, en su caso, las cuentas del ejercicio anterior y resolver sobre la aplicación del resultado. La Junta General Extraordinaria se reunirá cuando lo acuerde el Consejo o lo solicite un número de socios que represente al menos un cinco por ciento del capital social, expresando en la solicitud los asuntos a tratar.

Las Juntas Generales, tanto las Ordinarias como las Extraordinarias, habrán de ser convocadas por el Consejo, con quince días de antelación, por lo menos, al señalado para su reunión, expresándose en el anuncio el día, el lugar y la hora de la misma, así como la fecha en que, si procediere, se reunirá la Junta General en segunda convocatoria, debiendo mediar al menos un plazo de veinticuatro horas entre una y otra. El anuncio expresará todos los asuntos que hayan de tratarse.



junta general

de accionistas

Derechos de los Accionistas

Derecho de información del accionista

El Departamento de Relación con Inversores y la Oficina del Accionista de INDITEX, están a disposición de los accionistas para facilitar toda la información sobre la Junta General que puedan requerir. Con carácter previo a la Junta General, se remite a aquellos accionistas que lo solicitan una copia del informe público anual y la documentación relevante en relación con los asuntos del orden del día. Así mismo, los accionistas tienen acceso a estos documentos, al texto completo de los acuerdos propuestos por el Consejo, así como a cualquier duda o pregunta que hubiesen efectuado otros accionistas y que fuese relevante para los asuntos del orden del día en el mismo acto de la Junta General.

Asistencia a las Juntas Generales. Derecho de voto

Para asistir a la Junta General será preciso que el accionista sea titular, al menos, de 50 acciones, que las tenga inscritas a su nombre en el registro de anotaciones en cuenta con cinco días de antelación a aquél en que haya de celebrarse la Junta General, y que se halle al corriente en el pago de los dividendos pasivos. Los accionistas que posean un número de acciones menor al señalado en el apartado anterior, podrán agruparlas, confiriendo su representación a uno de los accionistas agrupados o hacerse representar en la Junta General por otro accionista que tenga derecho de asistencia, agrupando así sus acciones con las de éste.

Cada acción da derecho a un voto.

Legitimación para asistir

Para ejercitar su derecho de asistencia, el accionista deberá estar previamente legitimado mediante la correspondiente tarjeta de asistencia nominativa, en la que se indicará el número y la clase de acciones de su titularidad, así como el número de votos que puede emitir.

Representación en la Junta General

Todo accionista que tenga derecho de asistencia podrá hacerse representar en la Junta General por medio de otra persona, aunque no sea accionista. La representación se conferirá por escrito y con carácter especial para cada Junta General, siendo siempre revocable.

La asistencia personal del representado tendrá valor de revocación.

Adopción de los acuerdos

Los acuerdos se adoptarán por mayoría de votos de las acciones presentes o representadas en la Junta General, salvo disposición legal o estatutaria en contrario. El Consejo de Administración de marzo de 2003 ha acordado proponer a la próxima Junta General de accionistas la eliminación del requisito del voto favorable de la mayoría cualificada –dos terceras partes del capital social presente o representado en la Junta General– para la adopción de acuerdos que supongan el aumento o la reducción del capital social, la emisión de obligaciones, la transformación de la Sociedad, la fusión por creación de una nueva sociedad o mediante absorción de la Sociedad por otra entidad, la escisión total o parcial, la cesión global del activo y pasivo, la sustitución del objeto social así como cualquier otra modificación de los Estatutos Sociales.

Celebración de la primera Junta General tras la salida a Bolsa de INDITEX

La primera Junta General desde que las acciones de INDITEX cotizan en las Bolsas de Valores se celebró en julio de 2002 en su sede social, en Arteixo, A Coruña, con una asistencia que suponía el 80% del capital social con derecho a voto, entre accionistas presentes y representados.

Además del examen y aprobación de las cuentas anuales y de la aplicación del resultado del ejercicio y distribución de dividendos, los puntos del orden del día más relevantes fueron el nombramiento de nuevos auditores de cuentas y la aprobación de la asignación al personal de INDITEX y de algunas de sus sociedades, de las acciones remanentes tras la ejecución del Plan de Entrega Gratuita de Acciones.

Todas las propuestas de acuerdos formulados por el Consejo fueron aprobadas, con una media de votos favorables en torno al 98,65%.

El texto íntegro de los acuerdos se encuentra disponible al público desde el mismo día 19 de julio de 2002, en la web corporativa (www.inditex.com) y a través de la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (www.cnmv.es).

estructura

de administración

e



El Consejo de Administración

Principios de actuación

Salvo en las materias reservadas a la competencia de la Junta General, el Consejo se configura como el máximo órgano de decisión, supervisión y control de la Sociedad al tener encomendada la dirección, administración, gestión y representación de la misma, 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 de INDITEX, controlar instancias de gestión, evaluar la gestión de los directivos, adoptar las decisiones más relevantes y servir de enlace con los accionistas.

El Consejo desarrolla sus funciones bajo el principio de maximización del valor de la empresa, determinando y revisando sus estrategias empresariales y financieras a la luz de dicho criterio.

Reglas de organización y funcionamiento del Consejo

El Presidente del Consejo será quien asuma la presidencia de los órganos de administración de INDITEX. Actualmente, D. Amancio Ortega Gaona es Presidente del Consejo y de su Comisión Ejecutiva.

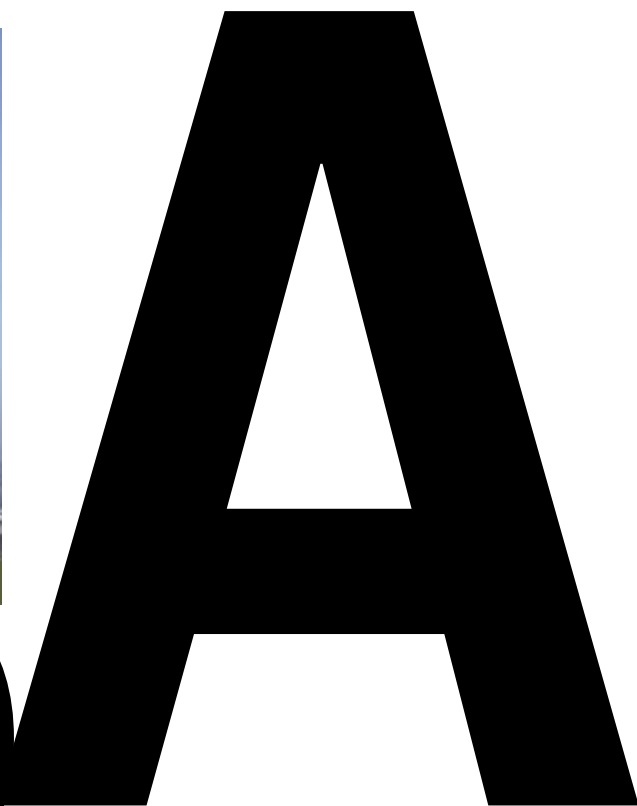
El Consejo de Administración de marzo de 2003 ha acordado proponer a la próxima Junta General de Accionistas la modificación del artículo 25.3 de los Estatutos Sociales suprimiendo el requisito de que el Presidente del Consejo de Administración tenga que ser designado de entre los miembros con una antigüedad como consejeros superior a tres años, salvo voto favorable de las dos terceras partes del Consejo.

El Vicepresidente o Vicepresidentes sustituirán al Presidente en caso de imposibilidad o ausencia, o cuando él mismo lo determine. El cargo de Vicepresidente del Consejo lo detenta D. José María Castellano Ríos.

El Secretario, que no necesitará ser consejero, auxiliará al Presidente en sus labores, prestará a los consejeros el asesoramiento y la información necesarias y velará por la legalidad formal y sustantiva de las decisiones del Consejo. Podrá nombrarse igualmente un Vicesecretario, que no necesitará ser consejero, para asistir al Secretario o sustituirle en caso de ausencia o imposibilidad para el desarrollo de sus funciones.

El Secretario y Letrado Asesor del Consejo de Administración de INDITEX, D. Antonio Abril Abadín, detenta el cargo de Consejero Secretario General y del Consejo. D. Javier Monteoliva Díaz, Director del Departamento Jurídico, ejerce el cargo de Vicesecretario no-miembro del Consejo.

El Consejo se reunirá, de ordinario, trimestralmente y, a iniciativa del Presidente, cuantas veces éste lo estime oportuno para el buen funcionamiento de la Sociedad. Deberá reunirse también cuando lo pidan, al menos, una tercera parte de sus miembros. En el ejercicio 2002, el Consejo se reunió en cinco ocasiones.



composición



**del Consejo de
administración**



Miembros del Consejo

El Consejo de Administración de INDITEX está compuesto por diez miembros: cinco independientes, uno dominical, uno dominical-ejecutivo y tres ejecutivos.

Tabla 5.- Composición del Consejo a 31 de enero de 2003:

Nombre	Cargo en el Consejo	Naturaleza del cargo
D. Amancio Ortega Gaona	Presidente	Dominical-Ejecutivo
D. José María Castellano Ríos	Vicepresidente	Ejecutivo
D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián	Vocal	Ejecutivo
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós	Vocal	Independiente
D. Fred Horst Langhammer	Vocal	Independiente
D. Francisco Luzón López	Vocal	Independiente
Dña. Irene R. Miller	Vocal	Independiente
ROSP. CORUNNA, S.L. representada por Dña. Rosalía Mera Goyenechea	Vocal	Dominical
D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña	Vocal	Independiente
D. Antonio Abril Abadín	Vocal Secretario	Ejecutivo

Además del Presidente, D. Amancio Ortega Gaona, los consejeros ejecutivos desempeñan los siguientes cargos en la sociedad:

D. José María Castellano Ríos	Consejero Delegado
D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián	Director General
D. Antonio Abril Abadín	Secretario General

Breve curriculum vitae de los miembros del Consejo de Administración

Presidente

D. Amancio Ortega Gaona. Es socio fundador de INDITEX y Presidente de su Consejo y de su Comisión Ejecutiva desde su constitución en 1985. Inició su actividad de fabricación textil en 1963. En 1972 constituyó Confecciones Goa, S.A., la primera fábrica de confección de INDITEX, y tres años más tarde Zara España, S.A., la primera sociedad de distribución y venta al detalle.

Vicepresidente y Consejero Delegado

D. José María Castellano Ríos. Desempeña el cargo de consejero desde 1985 y fue nombrado Vicepresidente del Consejo y de su Comisión Ejecutiva y Consejero Delegado en 1997. Con anterioridad a su incorporación fue Director de Informática de Aegon España, S.A. desde 1968 a 1974 y Director General y Financiero de Conagra España, S.A. de 1974 a 1984. Es Doctor en Ciencias Económicas y Empresariales y Catedrático de Economía Financiera y Contabilidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de A Coruña. Es miembro del Consejo de Administración de Fadesa, S.A.

Vocales

Consejero Director General: D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián. Consejero ejecutivo desde 1997, desempeña el cargo de Director General desde 2000. Ha desarrollado toda su carrera profesional en INDITEX, donde comenzó a trabajar en 1978. Desde entonces ha prestado servicios en distintos departamentos incluido los de Comercial, Producción, Logística, Servicios Generales, Desarrollo Internacional y Dirección de Negocio.

D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós. Consejero independiente desde 1997. Licenciado en Derecho y Ciencias Empresariales por ICADE, es Técnico Comercial y Economista del Estado y MBA por la Northwestern University. Ha sido Vicepresidente del Instituto Nacional de Industria, Presidente de Iberia y Aviaco, miembro del Comité Ejecutivo de IATA, Presidente del Círculo de Empresarios, de ANFAC y de OICA. En la actualidad es Presidente del Consejo de Administración de Daimler Chrysler España Holding, de Mercedes Benz España, de González Byass, S.A. y consejero de Acciona.

D. Fred H. Langhammer. Consejero independiente desde abril del 2001. Inició su carrera profesional en Eatons, operador canadiense de grandes almacenes, y más tarde fue nombrado Consejero Delegado de Dodwell Import,

una filial japonesa de la británica Inchcape. En 1975 entró a formar parte de Estee Lauder Companies Inc. en calidad de Presidente de Estee Lauder Japón. En 1982 fue nombrado Consejero Delegado de Estee Lauder Alemania y en 1985 fue reubicado a Nueva York y promovido a Presidente y Director de Operaciones de Estee Lauder Companies Inc. En 1999 fue nuevamente promovido al cargo que ostenta actualmente de Presidente y Consejero Delegado.

D. Francisco Luzón López. Consejero independiente desde 1997. Licenciado en Ciencias Económicas y Empresariales por la Universidad de Bilbao. Se incorpora al Banco de Vizcaya en 1972, desarrollando una amplia experiencia en este Grupo en diferentes Unidades y funciones, accediendo al cargo de Consejero Director General en 1986. En 1988, y tras su fusión con el Banco de Bilbao, pasa a ser miembro del Consejo de Administración del Banco Bilbao Vizcaya. A finales del mismo año es nombrado Presidente del Banco Exterior de España, cargo que desempeña de 1988 a 1996. En 1991 impulsa la creación del nuevo Grupo Bancario Argentaria, del que es fundador y Presidente hasta 1996. A partir de este año, se incorporó al Banco Santander Central Hispano como Consejero Director General, Adjunto al Presidente y responsable de Estrategia, Comunicación y Relaciones Institucionales. En la actualidad es responsable del área Latinoamericana.

Dña. Irene R. Miller. Consejera independiente desde abril de 2001. Licenciada en Ciencias por la Universidad de Toronto y master en Ciencias Químicas por la Universidad de Cornell. Inició su carrera profesional en General Foods Corporation y más tarde trabajó en banca de inversión en Rothschild Inc. y Morgan Stanley & Co. En 1991 se incorporó a Barnes & Noble como Senior Vice President de Corporate Finance y en 1993, antes de la salida a bolsa de Barnes & Nobles, fue nombrada Directora Financiera de dicha sociedad. En 1995, fue designada consejera y Vicepresidenta del Consejo de Administración de Barnes & Nobles. En 1997 fue nombrada Consejera Delegada de Akim, Inc. una compañía de inversión y consultoría norteamericana. También es miembro de los Consejos de Administración de Coach Inc., Oakley, Inc. y The Body Shop International Plc.

ROSP CORUNNA, S.L. es una Sociedad participada al 99,9% por **Dña. Rosalía Mera Goyenechea**, socia fundadora de INDITEX, que desempeña el cargo de consejera persona física representante de Rosp Corunna, S.L. desde diciembre de 2000. Es consejera de INDITEX a

título personal desde 1991. Es miembro de los Consejos de Administración de Zeltia, S.A. y Grupo Continental, S.L. en representación de Rosp Corunna, S.L.

D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña. Consejero independiente desde 1993. Licenciado en Derecho por la Universidad de Madrid, inició su carrera profesional en el Banco de Vizcaya en 1962. Tras ocupar diversas posiciones directivas fue nombrado Director General en 1978, consejero en 1984 y Consejero Delegado en 1986. En 1988, tras su fusión con el Banco Bilbao fue nombrado Consejero Delegado de Banco Bilbao Vizcaya. Ha sido Presidente de Ahorrobank, Banco de Crédito Canario, Banco Occidental, IBYS y Laboratorios Delagrangue y consejero de Antibióticos, S.A. En la actualidad es Presidente del Banco Gallego, Vicepresidente de Acciona, consejero de Necso, S.A. y miembro del Consejo Asesor Europeo de Citigroup Global Markets. Es Presidente del Real Patronato del Museo Nacional Centro de Arte Reina Sofía y miembro de los Reales Patronatos del Museo del Prado y de la Biblioteca Nacional. Preside la Fundación privada José Antonio de Castro y es miembro de otras Fundaciones e Instituciones. Posee la Gran Cruz del Mérito Civil y C.B.E.

Vocal Secretario: D. Antonio Abril Abadín. Es Secretario del Consejo de Administración desde 1993 y de su Comisión Ejecutiva desde su creación en 1997. Es Consejero desde diciembre de 2002. Licenciado en Derecho por la Universidad de Oviedo y funcionario por oposición del Cuerpo de Abogados del Estado, se incorporó a INDITEX en 1989 como Director del Departamento Jurídico, después de haber estado destinado como Abogado del Estado en el Servicio Jurídico del Estado en la Delegación de Hacienda y Tribunales de Lugo y en la Delegación del Gobierno en Galicia, en A Coruña. Es además Secretario General de INDITEX.

Consejeros independientes

El número de consejeros independientes, cinco, es muy superior al que proporcionalmente correspondería teniendo en cuenta el capital flotante de la Sociedad. En este sentido, INDITEX ya se adelantó a las recomendaciones de la Comisión Olivencia y de la Comisión Aldama al incorporar en enero de 1993 al primer consejero independiente de la Sociedad, D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña. En el año 1997, la Junta General designó consejeros independientes a D. Francisco Luzón López y a D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós. Continuando con este criterio de incorporar al Consejo a profesionales independientes de reconocido prestigio, la

Junta General de Accionistas celebrada en abril de 2001 nombró dos nuevos consejeros independientes –Dña. Irene R. Miller y D. Fred Horst Langhammer– elevando su número a cinco, cumpliendo plenamente con las recomendaciones de la Comisión Olivencia y de la Comisión Aldama, al constituir los consejeros externos mayoría en el Consejo y los consejeros independientes la mitad del mismo.

Novedades introducidas en el nuevo Reglamento del Consejo respecto de los consejeros independientes

La reciente modificación del Reglamento del Consejo ha establecido una limitación en lo que respecta al número de sociedades en las que los consejeros independientes pueden desarrollar el cargo, estableciéndose que no podrán desempeñar el cargo de administrador simultáneamente en más de cuatro sociedades cotizadas distintas de INDITEX. Así mismo, los consejeros independientes podrán reunirse antes de la convocatoria del Consejo sin la presencia de los demás consejeros.

A estos efectos, los consejeros independientes deberán elegir a uno de entre ellos para que actúe como coordinador de estas reuniones.

Modificaciones en la composición del Consejo en el ejercicio 2002

En el ejercicio 2002, Dña. Josefa Ortega Gaona, consejera de la Sociedad desde su constitución, presentó su renuncia como consejera y miembro de la Comisión Ejecutiva de INDITEX, con motivo de haber alcanzado la edad máxima prevista para el ejercicio de la función de consejero en el Reglamento del Consejo. Para cubrir esta vacante hasta la celebración de la próxima Junta General, que deberá ratificar o no este nombramiento, el Consejo, en su reunión de diciembre de 2002 y previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, designó nuevo consejero y miembro de la Comisión Ejecutiva a D. Antonio Abril Abadín, quién compatibilizará tales cargos con los de Secretario General y del Consejo.

LA JUNTA GENERAL ES EL ÓRGANO ENCARGADO DE APROBAR EL SISTEMA Y CUANTÍA DE LAS RETRIBUCIONES DE LOS CONSEJEROS.

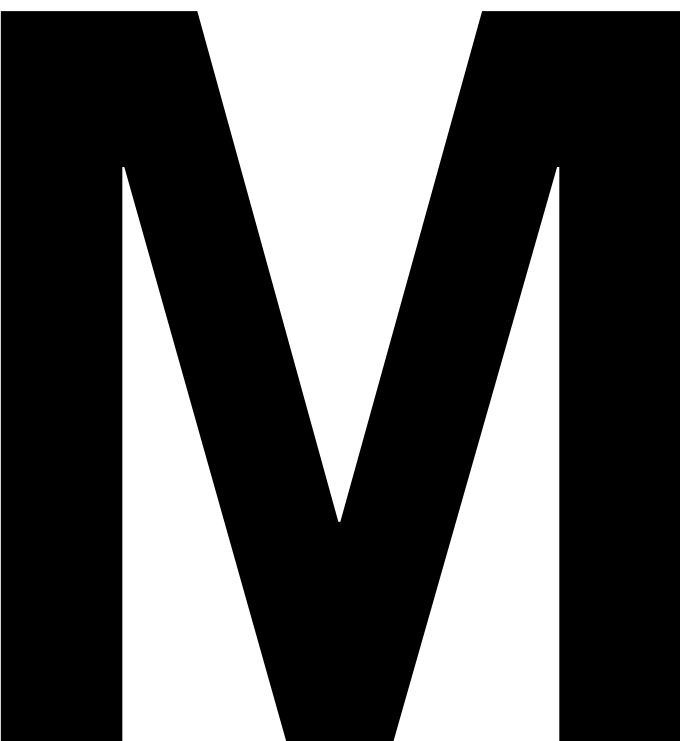
El Reglamento del Consejo establece en su artículo 26 que el Consejo procurará que la retribución del consejero sea moderada en función de las exigencias del mercado. Así mismo, el Consejo velará para que el importe de la retribución del consejero externo sea tal que ofrezca incentivos para su dedicación, pero no constituya un obstáculo para su independencia. En particular, procurará que los consejeros independientes no perciban retribuciones que les vinculen permanentemente a la sociedad y que puedan comprometer su independencia. A su vez, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones informa los sistemas y la cuantía de las retribuciones anuales de los Consejeros.

La Junta General, celebrada el 20 de julio de 2000, acordó fijar, con vigencia indefinida hasta que una ulterior Junta General acuerde otra cosa, la remuneración de los administradores de INDITEX del siguiente modo, siendo las cantidades señaladas en los apartados siguientes totalmente independientes y plenamente compatibles entre sí:

- a) Cada consejero percibirá una cantidad fija anual de 60.101,21 euros por el desempeño de su cargo.
- b) El Presidente de la Comisión Ejecutiva percibirá una cantidad fija anual adicional de 30.050,60 euros.
- c) Los consejeros que a su vez formen parte de la Comisión Ejecutiva (incluido el Presidente de la Comisión Ejecutiva) percibirán una cantidad fija anual adicional de 30.050,60 euros.
- d) Los Presidentes de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones percibirán una cantidad fija anual adicional de 18.030,36 euros.
- e) Los consejeros que a su vez formen parte de las Comisiones de Auditoría y Cumplimiento y de Nombramientos y Retribuciones (incluidos los Presidentes de las citadas Comisiones) percibirán una cantidad fija anual adicional de 12.020,24 euros.

Adicionalmente, se hace constar que la Junta General, celebrada el 20 de julio de 2000, acordó, a propuesta del Consejo de Administración, aprobar el establecimiento de un Plan de Opciones sobre acciones, dirigido a los consejeros así como a determinados altos directivos y otros empleados clave.

remuneración de



El número de opciones que finalmente se entregarán dependerá de la revalorización de la acción de INDITEX en el Mercado de Valores desde la salida a Bolsa, en mayo de 2001 hasta el 31 de diciembre de 2001, y en los dos años naturales siguientes. Las opciones son ejercitables dos años después de cada uno de los períodos de cómputo de la revalorización mencionados, al precio de 2,93 euros por acción.

En el año 2002, se han cumplido parcialmente las condiciones de revalorización establecidas en el Plan, por lo que los consejeros han consolidado derechos sobre 50.736 opciones sobre acciones que podrán ejercitar, siempre que se cumplan todas las condiciones previstas en el Plan, en los primeros treinta días de 2005.

Tabla 6.- A la luz de lo anterior, se hace constar que los consejeros han devengado durante el ejercicio 2002 una remuneración total de 5.534.763 euros según el siguiente desglose:

	Consejeros ejecutivos	Consejeros independientes y dominicales	Total euros
Sueldos fijos y variables	3.501.000	–	3.501.000
Retribución de consejeros	414.698	625.654	1.040.352
Opciones sobre acciones (*)	402.095	591.316	993.411
Total	4.317.793	1.216.970	5.534.763

(*) Calculado tomando como base la cotización de la acción al cierre del 30 de diciembre de 2002.

los miembros

del Consejo de Administración

procedimiento



de selección

**designación o cese de los
miembros del Consejo de
Administración**

q



Selección, designación y reelección

El sistema de selección, designación y reelección de miembros del Consejo de Administración de INDITEX constituye un procedimiento formal y transparente, regulado expresamente en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo.

En este sentido, los Estatutos sociales establecen que los consejeros serán designados por la Junta General o por el Consejo de Administración, de conformidad con las previsiones contenidas en la Ley de Sociedades Anónimas, y disponen que una de las misiones de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones consiste precisamente en velar por la integridad del proceso de selección de los consejeros.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones formula y revisa los criterios que deben seguirse para la composición del Consejo de Administración y selección de sus miembros e informa las propuestas de nombramiento de consejeros.

Renuncia y cese

El Reglamento del Consejo, en su artículo 22, establece una previsión respecto a la obligación de los consejeros de dimitir en supuestos que puedan afectar negativamente al funcionamiento del Consejo o al crédito y reputación de INDITEX.

Los consejeros deberán poner su cargo a disposición del Consejo y formalizar, si éste lo considera conveniente, la correspondiente dimisión en los siguientes casos:

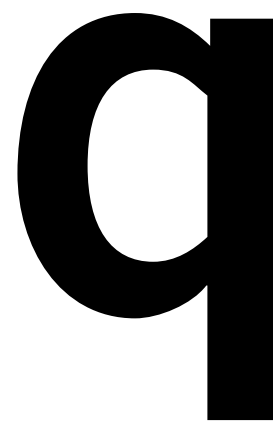
- Cuando alcancen la edad de 68 años. No obstante, los consejeros que ostenten el cargo de Consejero Delegado o Consejero Director General deberán poner su cargo a disposición del Consejo de Administración al alcanzar la edad de 65 años, pudiendo continuar como vocales del Consejo de Administración hasta la edad de 68 años referida anteriormente. Por excepción, las normas anteriores no serán de aplicación para el caso del Presidente fundador de la Sociedad, D. Amancio Ortega Gaona.
- Cuando cesen en los puestos ejecutivos a los que estuviere asociado su nombramiento como consejero.
- Cuando se vean incurso en alguno de los supuestos de incompatibilidad o prohibición legalmente previstos.
- Cuando resulten gravemente amonestados por la Comisión de Auditoría y Cumplimiento por haber infringido sus obligaciones como consejeros.
- Cuando su permanencia en el Consejo pueda poner en riesgo los intereses de INDITEX o cuando desaparezcan las razones por las que fueron nombrados, por ejemplo cuando un consejero dominical se deshace de su participación en INDITEX.

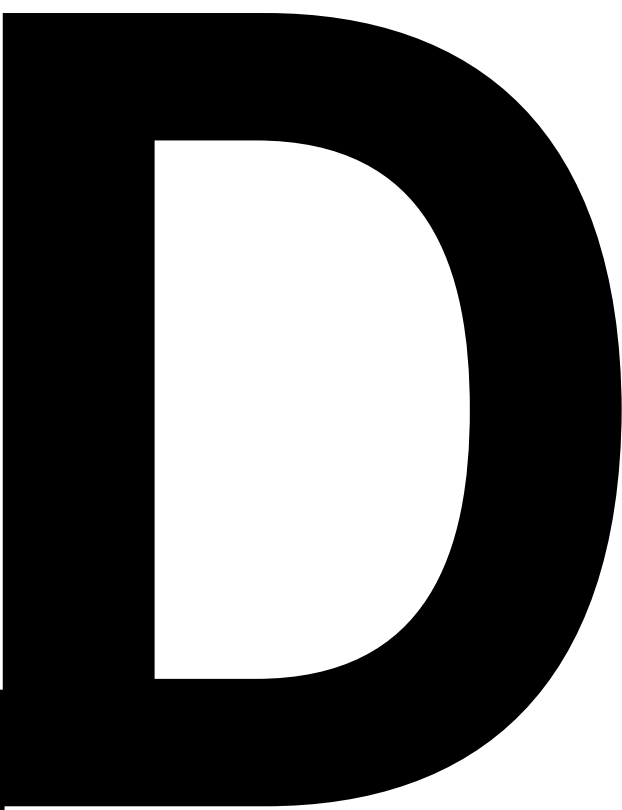
Tabla 7.- La participación de los miembros del Consejo en el capital social a 31 de enero de 2003 es la que se refleja a continuación:

Consejero o Representante	Titular de las acciones	Número de acciones	Porcentaje del capital
D. Amancio Ortega Gaona	Gartler S.L.	369.600.063	59,29%
Dña. Rosalía Mera Goyenechea	Rosp Corunna, S.L.	43.590.000	6,99%
D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián	Persona física	3.235.337	0,52%
D. José María Castellano Ríos	Persona física	1.409.663	0,23%
D. Antonio Abril Abadín	Persona física	178.276	0,03%
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós	Persona física	1.990	0,00%
D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña	Persona física	1.000	0,00%
D. Francisco Luzón López	Persona física	565	0,00%
	Total	418.016.894	67,06%

participación

de los miembros del Consejo de Administración en el capital social





EL CAPÍTULO IX DEL REGLAMENTO DEL CONSEJO (artículos 27 a 36), regula los diversos deberes y obligaciones de los consejeros, entre los que se incluyen los de lealtad y diligencia, quedando obligados en particular a informarse y preparar adecuadamente las reuniones del Consejo y de los órganos delegados a los que pertenezcan, asistir a las reuniones de los órganos de los que formen parte y participar activamente en las deliberaciones, realizar cualquier cometido específico que les encomiende el Consejo o cualquiera de sus órganos delegados y consultivos, investigar cualquier irregularidad en la gestión de la compañía y vigilar cualquier situación de riesgo.

En los artículos siguientes (artículos 28 a 35) se contemplan, en particular, el deber de confidencialidad y de no competencia; la regulación en supuestos de conflictos de interés; las limitaciones al uso de activos sociales, la prohibición de hacer uso de información no pública con fines privados, la prohibición de aprovechamiento de oportunidades de negocios de INDITEX; la regulación del comportamiento del consejero ante el conocimiento de operaciones indirectas; el deber de información del consejero a INDITEX sobre las acciones de la Sociedad de las que sea titular, directa o indirectamente, así como de cualquier otro hecho o circunstancia que pudiera resultar relevante para su actuación como consejero, y, por último, la regulación de las transacciones con accionistas significativos que deberá autorizar el Consejo previo informe de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

deber de diligencia

y lealtad de los consejeros

comisiones

**del Consejo
de administración**





DE CONFORMIDAD CON LO ESTABLECIDO EN EL ARTÍCULO 29 de los Estatutos Sociales, el Consejo de Administración constituyó tres comisiones, una con facultades delegadas (la Comisión Ejecutiva) y dos comisiones consultivas con funciones de asesoramiento (la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones). Además, en diciembre de 2002 se ha constituido el Consejo Social de INDITEX.

La Comisión Ejecutiva

Al amparo del artículo 29 de los Estatutos Sociales, el Consejo constituyó, en marzo de 1997, una Comisión Ejecutiva que tiene delegadas la totalidad de las facultades del Consejo, salvo aquellas legal o estatutariamente indelegables, y aquellas otras necesarias para un responsable ejercicio de la función general de supervisión que compete al Consejo.

La regulación de esta Comisión se encuentra en el Reglamento del Consejo, en cuyo artículo 13 se establece que estará compuesta por un número de consejeros no inferior a tres ni superior a siete.

La adopción de los acuerdos de nombramiento de los miembros de la Comisión Ejecutiva requerirá el voto favorable de al menos dos tercios de los miembros del Consejo.

Actúa como Presidente de la Comisión Ejecutiva el Presidente del Consejo y desempeña su secretaría el Secretario del Consejo, que podrá ser asistido por el Vicesecretario.

La Comisión Ejecutiva informa al Consejo de los asuntos tratados y de las decisiones adoptadas en sus sesiones, de forma que el Consejo tiene pleno conocimiento de las decisiones de la Comisión Ejecutiva.

En el ejercicio 2002 la Comisión Ejecutiva se ha reunido en dos ocasiones.

Tabla 8.- Composición de la Comisión Ejecutiva a 31 de enero de 2003:

Nombre	Cargo en el Consejo	Naturaleza del cargo
D. Amancio Ortega Gaona	Presidente	Dominical-Ejecutivo
D. José María Castellano Ríos	Vicepresidente	Ejecutivo
D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián	Vocal	Ejecutivo
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós	Vocal	Independiente
D. Francisco Luzón López	Vocal	Independiente
D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña	Vocal	Independiente
D. Antonio Abril Abadín	Vocal Secretario	Ejecutivo

Comisiones consultivas del Consejo de Administración

De acuerdo con lo previsto en el artículo 29 de los Estatutos, el Consejo podrá crear en su seno comisiones consultivas

con facultades de información, asesoramiento y propuesta en las materias que determine el propio Consejo. Al amparo de esta previsión, en julio de 2000, una vez aprobado el Reglamento del Consejo, se crearon la Comisión de Auditoría y Cumplimiento y la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Comisión de Auditoría y Cumplimiento

Tabla 9.- Composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a 31 de enero de 2003:

Nombre	Cargo	Naturaleza
D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña	Presidente	Independiente
D. José María Castellano Ríos	Vocal	Ejecutivo
D. Francisco Luzón López	Vocal	Independiente

El nuevo texto refundido del Reglamento del Consejo, aprobado en su reunión de marzo de 2003, establece que la Comisión de Auditoría y Cumplimiento debe estar formada exclusivamente por consejeros independientes. A fin de dar cumplimiento a esta previsión, el consejero eje-

cutivo D. José María Castellano Ríos presentó su renuncia como miembro de esta Comisión y el citado Consejo de Administración acordó cubrir la vacante designando a la consejera independiente Dña. Irene R. Miller, miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento.

Tabla 10.- Composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a 20 de marzo de 2003:

Nombre	Cargo	Naturaleza
D. Juan Manuel Urgoiti López de Ocaña	Presidente	Independiente
D. Francisco Luzón López	Vocal	Independiente
Dña. Irene R. Miller	Vocal	Independiente

Actúa como Secretario no miembro de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento D. Antonio Abril Abadín, Consejero y Secretario General y del Consejo.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento tiene como funciones principales:

- Proponer la designación de los auditores y servir de canal de comunicación entre éstos y el Consejo.
- Proponer la designación de asesores externos que verifiquen el cumplimiento del Código de Conducta y servir de canal de comunicación entre éstos y el Consejo.
- Revisar las cuentas de INDITEX y comprobar la adecuación e integridad de los sistemas internos de control.
- Revisar la información financiera periódica que deba suministrar el Consejo a los mercados y a sus órganos de supervisión.
- Examinar el cumplimiento de los distintos Reglamentos internos aprobados por INDITEX y hacer las propuestas necesarias para su mejora.

La Comisión de Auditoría y Cumplimiento se reunirá de ordinario trimestralmente y cada vez que sea convocada por su Presidente, que deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente solicite la emisión de un informe o la adopción de propuestas y siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones. Asimismo la Comisión deberá reunirse para revisar la información que el Consejo ha de incluir en la documentación pública anual.

En el ejercicio 2002, la Comisión de Auditoría y Cumplimiento se ha reunido en cinco ocasiones. Entre otros

asuntos tratados en este ejercicio la Comisión canalizó el proceso de selección de los nuevos auditores de cuentas de INDITEX elevando al Consejo el correspondiente informe.

Otras modificaciones introducidas respecto a la Comisión de Auditoría y Cumplimiento en 2003

El Consejo de Administración en marzo de 2003 acordó modificar la denominación de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento para adaptarla a la nueva nomenclatura dada por la Ley de Medidas de Reforma del Sistema Financiero, pasando a denominarse “Comité de Auditoría y Control”.

El texto refundido del Reglamento del Consejo refuerza las atribuciones del Comité de Auditoría y Control e introduce un mecanismo para garantizar la independencia del Presidente de este órgano, al determinar su sustitución cada cuatro años, pudiendo ser reelegido una vez transcurrido un plazo de un año desde la fecha de cese.

Entre las responsabilidades básicas más significativas de nueva atribución cabe mencionar las siguientes:

- Informar a la Junta General sobre las cuestiones que en ella planteen los accionistas en materia de su competencia.
- Supervisar el Departamento de Auditoría Interna de INDITEX aprobando el presupuesto del Departamento, el Plan de Auditoría Interna y supervisando sus medios materiales y humanos, internos y externos.
- Elaborar y elevar al Consejo de Administración para su aprobación un Informe Anual sobre Gobierno Corporativo.
- Elaborar un informe anual sobre sus actividades.

En cumplimiento de la Ley Financiera, el Consejo ha propuesto a la Junta General la modificación de los Estatutos

Sociales, a fin de incorporar la regulación del Comité de Auditoría y Control.

Comisión de Nombramientos y Retribuciones

Tabla 11.- Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a 31 de enero de 2003:

Nombre	Cargo	Naturaleza
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós	Presidente	Independiente
D. Francisco Luzón López	Vocal	Independiente
D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián	Vocal	Ejecutivo

El nuevo texto refundido del Reglamento del Consejo establece que la Comisión de Nombramientos y Retribuciones debe estar formada exclusivamente por consejeros independientes. A fin de dar cumplimiento a esta previsión, D. Juan Carlos Rodríguez Cebrián, consejero ejecutivo de

la Sociedad, presentó su renuncia como miembro de esta Comisión y el Consejo de Administración de marzo de 2003 acordó cubrir la vacante designando al consejero independiente D. Fred Horst Langhammer miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones.

Tabla 12.- Nueva composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a 20 de marzo de 2003:

Nombre	Cargo	Naturaleza
D. Carlos Espinosa de los Monteros y Bernaldo de Quirós	Presidente	Independiente
D. Fred Horst Langhammer	Vocal	Independiente
D. Francisco Luzón López	Vocal	Independiente

Actúa como Secretario no miembro de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones D. Antonio Abril Abadín, Consejero Secretario General y del Consejo.

Sin perjuicio de cualquier otro cometido que le pudiera asignar el Consejo de Administración, la Comisión de Nombramientos y Retribuciones tiene como funciones principales:

— Informar sobre las propuestas de nombramiento de consejeros y miembros de las Comisiones, así como de altos directivos.

— Informar sobre los sistemas y la cuantía de las retribuciones de consejeros y altos directivos.

— Informar en relación con las transacciones que impliquen conflicto de intereses y, en general, sobre las materias relacionadas con los deberes de los consejeros.

La Comisión de Nombramientos y Retribuciones se reunirá cada vez que sea convocada por su Presidente, que deberá hacerlo siempre que el Consejo o su Presidente solicite la emisión de un informe o la adopción de propuestas, y siempre que resulte conveniente para el buen desarrollo de sus funciones.

En todo caso, se reunirá una vez al año para preparar la información sobre las retribuciones de los consejeros que el Consejo ha de incluir en la documentación pública anual.

En el ejercicio 2002 la Comisión de Nombramientos y Remuneraciones se reunió en cuatro ocasiones.

Con el objetivo de reforzar las responsabilidades de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones, el nuevo Texto Refundido del Reglamento del Consejo de Administración ha incorporado las siguientes nuevas funciones:

- Informar anualmente al Consejo sobre la evaluación del desempeño de la alta dirección de la Sociedad, y especialmente del Consejero Delegado y su remuneración.
- Elaborar la información a incluir en la información pública anual sobre la remuneración de los consejeros a la que se refiere el artículo 26.3.
- Informar en relación con las operaciones con personas vinculadas o que impliquen el uso de activos sociales.
- Elaborar y mantener actualizado un plan de contingencias para la cobertura de vacantes en puestos claves de INDITEX.

Consejo Social

El Consejo de Administración celebrado en diciembre de 2002, acordó la constitución del Consejo Social, órgano asesor de INDITEX en materia de Responsabilidad Social Corporativa, y aprobó su Estatuto. Tiene como función principal formalizar e institucionalizar el diálogo con aquellos interlocutores considerados claves en las distintas sociedades civiles en las que INDITEX desarrolla su modelo de negocio, ya sea en actividades de fabricación, distribución o venta. Su Estatuto regula los principios de actuación de este órgano, las reglas básicas de su organización y funcionamiento y las normas de conducta de sus miembros.

El Consejo Social está compuesto por personas físicas miembros de instituciones relevantes del Tercer Sector con acreditado prestigio y experiencia en el campo de la acción social y/o medioambiental.

Los miembros del Consejo Social son elegidos por un plazo de tres años, al término de los cuales podrán ser reelegidos una sola vez por otro período de igual o menor duración.

Tabla 13.- Composición actual del Consejo Social:

Miembros	Organización
Dña. Cecilia Planiol Lacalle	Presidenta de la AECC
Dña. Susana Weyer	U.N. Global Compact.-Responsable de Outreach
D. Salvador García-Atance Lafuente	Co-Presidente de la Fundación Lealtad
D. Ramón Pueyo Viñuelas	Director de Investigación de la Fundación Ecología y Desarrollo
D. Alfredo Vernis Domenech	Director de Profesorado de Esade

Asistirán además al Consejo Social, con voz pero sin voto, el Director del Departamento de Responsabilidad Corporativa y el Secretario General de INDITEX, al que le corresponderá la Secretaría del Consejo Social con la finalidad de auxiliar al Presidente en sus labores y proveer al buen funcionamiento del Consejo Social.

Así mismo, el Consejo Social podrá requerir la asistencia a sus reuniones, con voz pero sin voto, de representantes de las instituciones receptoras de fondos aportados a pro-

gramas de sensibilización y/o desarrollo relacionados con las cadenas de producción y venta y, en general, a cualesquiera proyectos de desarrollo social.

El cargo de consejero social será no retribuido, pero correrá por cuenta de INDITEX el coste de los gastos de viaje, alojamiento, manutención y cualesquiera otros relacionados con el ejercicio de su función debidamente justificados. El Consejo Social de INDITEX se ha reunido en el ejercicio 2002 en tres ocasiones.

EL ARTÍCULO 39 DEL REGLAMENTO DEL CONSEJO, regula las relaciones de este órgano con los mercados, estableciendo la obligación de informar al público de manera inmediata sobre:

- Los hechos relevantes capaces de influir de forma sensible en la formación de precios bursátiles.
- Los cambios en la estructura de propiedad, tales como variaciones en las participaciones significativas, pactos de sindicación y otras formas de coalición, de las que haya tenido conocimiento.
- Las modificaciones sustanciales de las reglas de gobierno societario.
- La política de autocartera que, en su caso, se proponga llevar a cabo al amparo de las habilitaciones obtenidas en la Junta General y sus modificaciones.

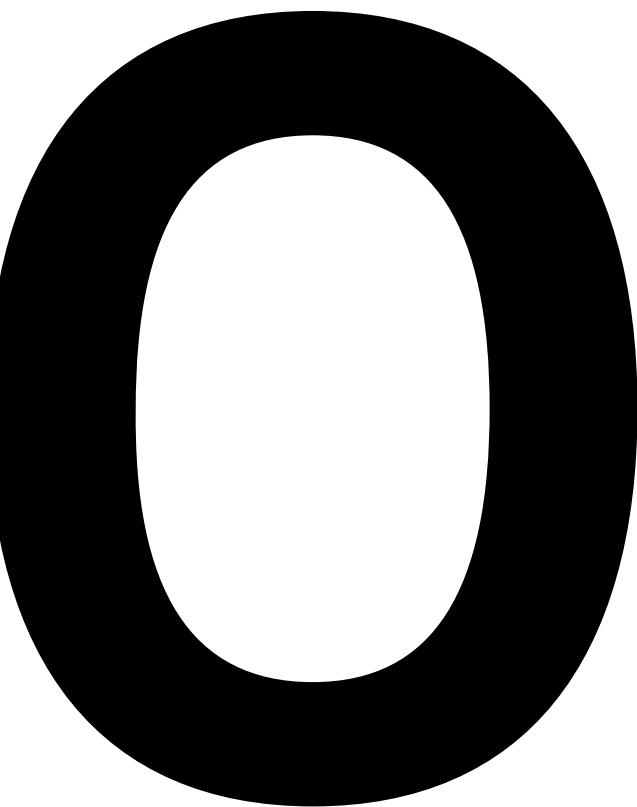
Así mismo, el artículo 9 del Reglamento de Conducta en los Mercados de Valores incluye una política en materia de autocartera, en virtud de la cual corresponde al Consejo, dentro del ámbito de la autorización concedida por la Junta General, la determinación de planes específicos de adquisición o enajenación de valores propios.

Con independencia de los planes específicos a que se hace referencia en el párrafo anterior, y siempre dentro del ámbito de la autorización concedida por la Junta General, las transacciones con valores que realice INDITEX tendrán por finalidad primordial facilitar a los inversores unos volúmenes adecuados de liquidez y profundidad de los valores y minimizar los posibles desequilibrios temporales que pueda haber entre oferta y demanda en el mercado, sin que puedan responder a un propósito de intervención en el libre proceso de formación de precios en el mercado.

Además de los canales de comunicación que se detallan en el apartado de Relación con los Accionistas, la información a los mercados se ve apoyada y complementada por la relación mantenida también con los analistas representantes de unas 40 casas de bolsa, que siguen regularmente la cotización de INDITEX. Los informes publicados por éstos, basados en su conocimiento de INDITEX y sus estimaciones de evolución futura, toman como punto de partida las visitas realizadas a la compañía y las previsiones del equipo directivo.

Tras la publicación de los resultados anuales, se realiza una presentación en Madrid y otra en Londres ante los analistas de las distintas entidades financieras.

cauces de relación con los mercados



DURANTE EL EJERCICIO 2002, algunos consejeros contrataron obras con la constructora de INDITEX, que facturó las mismas a precios de mercado. El importe de los ingresos percibidos procedentes de transacciones con los miembros de su Consejo o de sus sociedades vinculadas ha sido de 4.395.405 euros.

Por otra parte, varias sociedades de INDITEX tienen arrendados 31 locales comerciales cuya propiedad es ostentada por una sociedad vinculada a dos consejeros de la Sociedad matriz. La mayor parte de los contratos de alquiler de dichos locales fueron firmados con anterioridad al año 1994 y su vencimiento se producirá entre 2014 y 2016. La existencia de dichos contratos se puso de manifiesto en el folleto informativo de la OPV de INDITEX registrado en la Comisión Nacional del Mercado de Valores en abril de 2001. El importe satisfecho por INDITEX, durante el ejercicio 2002, en concepto de alquileres de los locales mencionados, calculados a precios de mercado, ascendió a 5.264.231 euros.

A 31 de enero de 2003, las sociedades de INDITEX mantenían saldos deudores y acreedores con miembros de su Consejo por importe de 161.863 y 5.856 euros respectivamente, originados por las transacciones anteriormente descritas.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2002 una de las sociedades del Grupo INDITEX ha realizado una aportación de 300.506 euros a la Fundación Paideia, que está vinculada a uno de los miembros del Consejo, en virtud de un convenio de colaboración mutua que finaliza en el ejercicio 2003 (ver página 79). Por tanto, los compromisos futuros totales asumidos por INDITEX en relación a este contrato ascienden tan sólo a la citada aportación anual pendiente.

operaciones vinculadas y operaciones intragrupo

INDITEX TIENE ENTRE SUS PRINCIPIOS DE ACTUACIÓN el cumplimiento de una política de transparencia y de mantenimiento de cauces comunicativos que garanticen que el conjunto de sus accionistas actuales y potenciales dispongan de información clara, completa, homogénea y simultánea, suficiente para valorar la gestión de la compañía y sus resultados económico-financieros.

La información relevante para conocer la evolución del negocio se comunica trimestralmente –incluyendo Balance de Situación, Cuenta de Pérdidas y Ganancias e Informe de Gestión–, además de a la CNMV, al conjunto de los medios de comunicación en España y a los más relevantes a nivel mundial, con especial atención a aquellos especializados en información económica. Este mismo procedimiento se sigue con las informaciones referidas a acontecimientos relevantes que afecten a la evolución del negocio. Además, el conjunto de la información corporativa es accesible de forma inmediata a través de la página web corporativa, tanto en el área de Comunicación como en la de Relación con Inversores, y se distribuye a una base de datos de inversores y analistas con más de 750 registros.

En el ámbito de los inversores institucionales, la compañía complementa esta información con la realización de multiconferencias telefónicas, reuniones informativas en las principales capitales financieras y visitas a las instalaciones corporativas. Por su parte, los inversores particulares disponen de acceso a la Oficina del Accionista por vía postal, telefónica o mediante el correo electrónico.

El Reglamento del Consejo establece, en sus artículos 37 y 38, una serie de medidas que regulan las relaciones con los accionistas entre cuyos objetivos se cuenta la completa transparencia del mecanismo de delegación de votos.



relación

con los accionistas

Inversores Institucionales

El equipo directivo realiza anualmente dos rondas de presentaciones (roadshows) en las que presenta los resultados del primer semestre (temporada primavera-verano) y del ejercicio completo (tras la temporada de invierno), visitando las principales capitales financieras del mundo. A lo largo de dos semanas y media, los principales inversores tienen acceso, principalmente mediante reuniones individuales, a la visión estratégica del equipo directivo. En estas visitas se establece un contacto directo con más de 150 inversores.

Otro foro de reunión con inversores son las conferencias sectoriales organizadas por instituciones financieras, participando en los principales eventos que se llevan a cabo en Europa, con una asistencia media a cada una de ellas de 50 de los principales inversores institucionales.

Además de las ocasiones programadas, se efectúan otro gran número de reuniones con inversores al año. Ante demandas específicas, se organizan visitas a los inversores de un determinado país o área geográfica. En el último año se han realizado presentaciones en las principales capitales financieras de Europa, América y Asia.

Por otra parte, son también numerosas las visitas de inversores a las instalaciones corporativas, tanto en Galicia como en Cataluña, para profundizar en el conocimiento de INDITEX, su modelo de negocio y estrategia empresarial. A lo largo del ejercicio 2002 se han mantenido unas 125 reuniones con inversores institucionales procedentes de todo el mundo.

Inversores Particulares: Oficina del Accionista

Cabe señalar por último la accesibilidad de INDITEX para cualquier inversor particular a través de la Oficina del Accionista, en la que sus más de 80.000 accionistas encuentran, mediante correo postal, electrónico, fax o teléfono, el canal de comunicación para recabar información sobre la evolución actual de negocio o la estrategia futura y para transmitir cualquier petición de información adicional que estimen relevante para su conocimiento de la evolución de INDITEX.

Esta Oficina adquiere especial relevancia ante la convocatoria y celebración de la Junta General. La puesta a disposición y envío de información y documentación se efectúa de forma precisa, para proporcionar a los accionistas

el adecuado conocimiento del tiempo, lugar y contenido de la Junta General, y facilitar así su participación en el proceso de toma de decisiones del máximo órgano de gobierno.

Web Corporativa

Además de la web corporativa, www.inditex.com, cada formato comercial de INDITEX dispone de su propia página:

ZARA www.zara.com

Pull and Bear www.pullandbear.com

Massimo Dutti www.massimodutti.com

Bershka www.bershka.com

 www.e-stradivarius.com

oysho www.oysho.com

La web corporativa recoge información y documentos significativos del gobierno corporativo y tiene por objeto convertirse en un vehículo de comunicación con los accionistas, proporcionándoles información actualizada sobre todos los aspectos que pudieran ser relevantes en esta materia.

Cualquier persona que acceda a la web corporativa puede visualizar, entre otra información, la cotización diaria e histórica de la acción, los informes públicos anuales de INDITEX desde 1998, la información financiera facilitada a la Comisión Nacional del Mercado de Valores vía Información Pública Periódica, la información relevante remitida a la Comisión Nacional del Mercado de Valores, el equipo directivo de la compañía, el calendario financiero, etc.

En el ejercicio social 2002 visitaron la web corporativa (www.inditex.com) más de 600.000 personas.

El nuevo Reglamento del Consejo incluye una regulación expresa de la web corporativa precisando la documentación e información mínima que debe constar en la misma.

dimensión social

59-90}

59 Trayectoria. 61 El Modelo de Responsabilidad Social Corporativa de INDITEX.
63 El proceso de implantación del Código de Conducta en la Cadena de Producción.
75 Participación en plataformas internacionales de responsabilidad social. 77 La
Acción Social a través del Diálogo.



trayectoria



1

Febrero 2001
Códigos de Conducta
Interno y de Talleres
y Fabricantes
Externos

2

Abril 2001
Departamento de
Responsabilidad
Corporativa

3

Junio 2001
Inicio del
Programa de
Auditoría Social

6

Septiembre 2002
Inclusión en los
Dow Jones
Sustainability
Indexes

5

Febrero 2002
Auditoría Social
en Marruecos

4

Agosto 2001
Adhesión a la
Plataforma The
Global Compact

8

Diciembre 2002
Programa Prestige

7

Noviembre 2002
Auditoría Social
en Turquía y
Portugal

9

Marzo 2003
Primera Memoria
de Sostenibilidad

el modelo



de responsabilidad
social corporativa de INDITEX

m



EL MODELO DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA DE INDITEX pretende superar los esquemas de filantropía propios del siglo XX y orientar su estrategia hacia planteamientos más amplios y sostenibles que concilien los principios contemplados en el Código de Conducta con fórmulas de diálogo con cada uno de sus grupos de interés afectados directa o indirectamente por sus actividades: empleados, socios de negocio, proveedores, clientes y sociedad.

La estrategia de responsabilidad corporativa, fortalecida en el año 2001 con la aprobación del Código, pretende regir las actuaciones de INDITEX como organización responsable y socialmente comprometida, con el ánimo de transmitir sus valores a través de sus cadenas de producción, distribución y venta.

La estrategia de implantación del Modelo ha atravesado las siguientes etapas:

- La obtención del primer Mapa de Riesgos Sociales en la cadena de producción, basado en las conclusiones de la auditoría independiente de Fabricantes y Talleres Externos y diseñado para determinar el grado de cumplimiento del Código.
- El diseño de los primeros Planes de Acción Correctivos, con la finalidad de corregir los incumplimientos detectados en la etapa anterior.
- El inicio del primer estudio de necesidades de los empleados de los proveedores de la cadena de producción y la financiación posterior de programas de desarrollo dirigidos a atender dichas necesidades.
- La creación del Consejo Social como plataforma de diálogo entre INDITEX y la sociedad.

Las acciones desarrolladas durante este segundo año son las siguientes:

- El proceso de implantación del Código de Conducta en la cadena de producción.
- La Auditoría Social de Talleres y Fabricantes Externos.
- La creación del Consejo Social (ver página 52).
- La participación activa en Plataformas internacionales de responsabilidad social.
- La Acción Social a través de los Programas de Desarrollo Comunitario, de Fortalecimiento de la Cadena de Producción, de Sensibilización, de Patrocinio y Mecenazgo y el Programa Prestige.

el proceso



de implantación
del Código de Conducta
en la cadena de producción

q

Los principios básicos de la Responsabilidad Corporativa de INDITEX

APROBADO POR EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN EN FEBRERO DE 2001, el Código de Conducta se define como un compromiso ético que incluye principios y estándares básicos para el desarrollo adecuado de las relaciones entre INDITEX y sus principales grupos de interés allí donde desarrolle sus actividades de negocio.

El Código se basa en los siguientes principios:

- Todas las operaciones de INDITEX se desarrollarán bajo un prisma ético y responsable.
- Todas las personas que mantengan de forma directa o indirecta cualquier relación laboral, económica, social o industrial con INDITEX, recibirán un trato justo y digno.
- Todas las actividades de INDITEX se realizarán de la manera más respetuosa con el medio ambiente.



Código de Conducta Interno

El Código de Conducta Interno está articulado en función de sus cinco grupos de interés:

Empleados

INDITEX no emplea a nadie que esté por debajo de la edad legal. Ninguna persona empleada en INDITEX es discriminada por raza, discapacidad física, religión, edad, nacionalidad o sexo. Los empleados de INDITEX tienen reconocido el derecho de sindicación, asociación y negociación colectiva.

En INDITEX no se permite ninguna forma de acoso o abuso físico, sexual, psicológico o verbal. El salario que reciben los empleados de INDITEX es acorde con la función desempeñada, siempre respetando los convenios de cada sector. INDITEX garantiza que sus empleados desarrollan sus labores en lugares seguros y saludables.

Socios de negocio

INDITEX asegura que todos y cada uno de sus socios de negocio cumplen lo expuesto en los apartados de clientes y empleados de este Código.

Proveedores

Los Fabricantes y Talleres Externos de INDITEX están obligados a cumplir con lo expuesto en los apartados de empleados y clientes de este Código. Así mismo, permiten que se realice cualquier revisión por parte de INDITEX o de terceros autorizados para verificar su cumplimiento.

Clientes

INDITEX se compromete a ofrecer a todos sus clientes un estándar de excelencia en todos sus productos además de garantizar que no implican riesgos para su salud o seguridad.

Sociedad

INDITEX se compromete a colaborar con las comunidades locales, nacionales o internacionales en las que desarrolla su negocio.

El Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos

Para garantizar una adecuada implantación y gestión posterior del Código de Conducta Interno en la cadena de producción, se diseñó **un segundo Código de Conducta** para Fabricantes y Talleres Externos.

Su marco conceptual recoge las Declaraciones de Derechos Humanos, la Convención de Naciones Unidas sobre los Derechos de los Menores y las Convenciones de la Organización Internacional del Trabajo nº 29, 87, 98, 100, 105, 111, 138, 182 y 190, haciendo especial énfasis en las políticas retributivas y de contratación, salud, seguridad, menores y medio ambiente.

Este segundo Código se articula en once puntos, detallados a continuación:

Trabajo infantil

Los Fabricantes y Talleres Externos no emplearán a menores. Definimos como menor a aquellas personas con edad inferior a 16 años o, excepcionalmente, de 14 años, en aquellos países incluidos en el artículo 2.4 del Convenio 138 de la Organización Internacional del Trabajo. En el caso de que la legislación local establezca una edad superior, se respetará lo establecido por la misma.

No discriminación

Los Fabricantes y Talleres Externos no aplicarán ningún tipo de práctica discriminatoria por razones de sexo, raza, credo, edad, nacionalidad, orientación sexual, opinión política o discapacidad física o psíquica.

Libertad de asociación

Los Fabricantes y Talleres Externos respetarán los derechos de los empleados a asociarse, organizarse o negociar colectivamente sin que sufran por ello ninguna clase de sanción.

Acosos y abusos

Los empleados de los Fabricantes y Talleres Externos serán tratados con dignidad y respeto. En ningún caso estará permitido el castigo físico, el acoso de ningún tipo ni el abuso de poder.

Salud y seguridad

Los Fabricantes y Talleres Externos garantizarán a sus empleados un lugar de trabajo sano y seguro de acuerdo con lo exigido por la ley, asegurando unos mínimos razonables de luz, ventilación, condiciones higiénicas, prevención de incendios, así como el acceso al agua potable.

De igual forma garantizarán que estos mínimos se cumplan en todas las demás instalaciones destinadas a sus empleados.

Política de remuneraciones

Los Fabricantes y Talleres Externos cumplirán con toda la legislación vigente en materia laboral. Pagarán a sus empleados, al menos, los mínimos establecidos por la ley para cada categoría profesional.



Medio ambiente

Los Fabricantes y Talleres Externos estarán obligados a cumplir lo establecido por la legislación vigente en materia medioambiental.

Política de subcontratación

Los Fabricantes y Talleres Externos que subcontraten trabajos para INDITEX se responsabilizarán de que los subcontratados cumplan con este mismo Código de Conducta.

Otras leyes aplicables

Los Fabricantes y Talleres Externos cumplirán con toda la legislación local, nacional e internacional vigente.

Supervisión y cumplimiento

Los Fabricantes y Talleres Externos autorizarán a INDITEX a realizar, por sí mismo o por medio de terceros, revisiones que garanticen el cumplimiento de este Código, facilitando a los supervisores el acceso a la documentación y medios necesarios para asegurar este proceso.

Publicación del Código

Los responsables de los Fabricantes y Talleres Externos informarán a sus empleados de los contenidos de este Código. Una copia del mismo redactada en el idioma local, estará en un lugar accesible para todos los empleados.



El Departamento de Responsabilidad Corporativa

El Departamento de Responsabilidad Corporativa está ubicado en la sede central de INDITEX en Arteixo, A Coruña, y está integrado por tres profesionales.

El equipo desarrolla sus actividades de forma exclusiva en áreas propias de la Responsabilidad Social y Medioambiental, Sensibilización y Comunicación interna y externa del Código. Además, participa en la Comisión de Patrocinio y Mecenazgo para canalizar las inversiones de carácter social (ver página 89).

Estrategia de implantación del Código

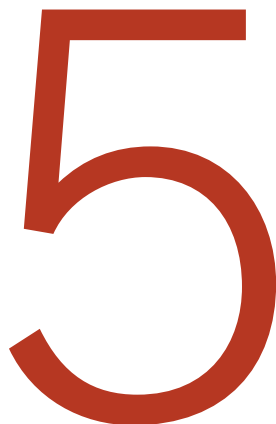
La estrategia de implantación del Código y de transmisión de valores a nuestros proveedores se basa en la asociación y el diálogo, asumiendo que los Fabricantes y Talleres Externos son un grupo de interés clave para el desarrollo del modelo de negocio de INDITEX.

Desarrollo del Programa de Auditoría Social

El Programa de Auditoría Social está basado en el Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos, que define las expectativas y los estándares de referencia.

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 Talleres Externos de INDITEX deben cumplir. Ha sido diseñado por el Departamento de Responsabilidad Corporativa en colaboración con los Directores de Fábrica y Responsables de fabricación de cada una de las siete cadenas de INDITEX.

El mencionado Programa se ha articulado a través de cinco fases:



- Fase I Selección de escenarios geográficos
- Fase II Selección de auditores sociales independientes
- Fase III Verificación independiente del grado de cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos
- Fase IV Gestión de los resultados
- Fase V Planes de Acción Correctivos



Fase I: Selección de escenarios geográficos

La cadena de producción de INDITEX es extensa y compleja. INDITEX cuenta con una estructura de trece fábricas en Arteixo, una en Narón y otra en Ferrol, A Coruña, ocho centros de distribución propios y más de 1.900 proveedores en 45 países.

Gráfico 3.- Volumen de producción por zonas geográficas (cifras aproximadas) en el año 2002:

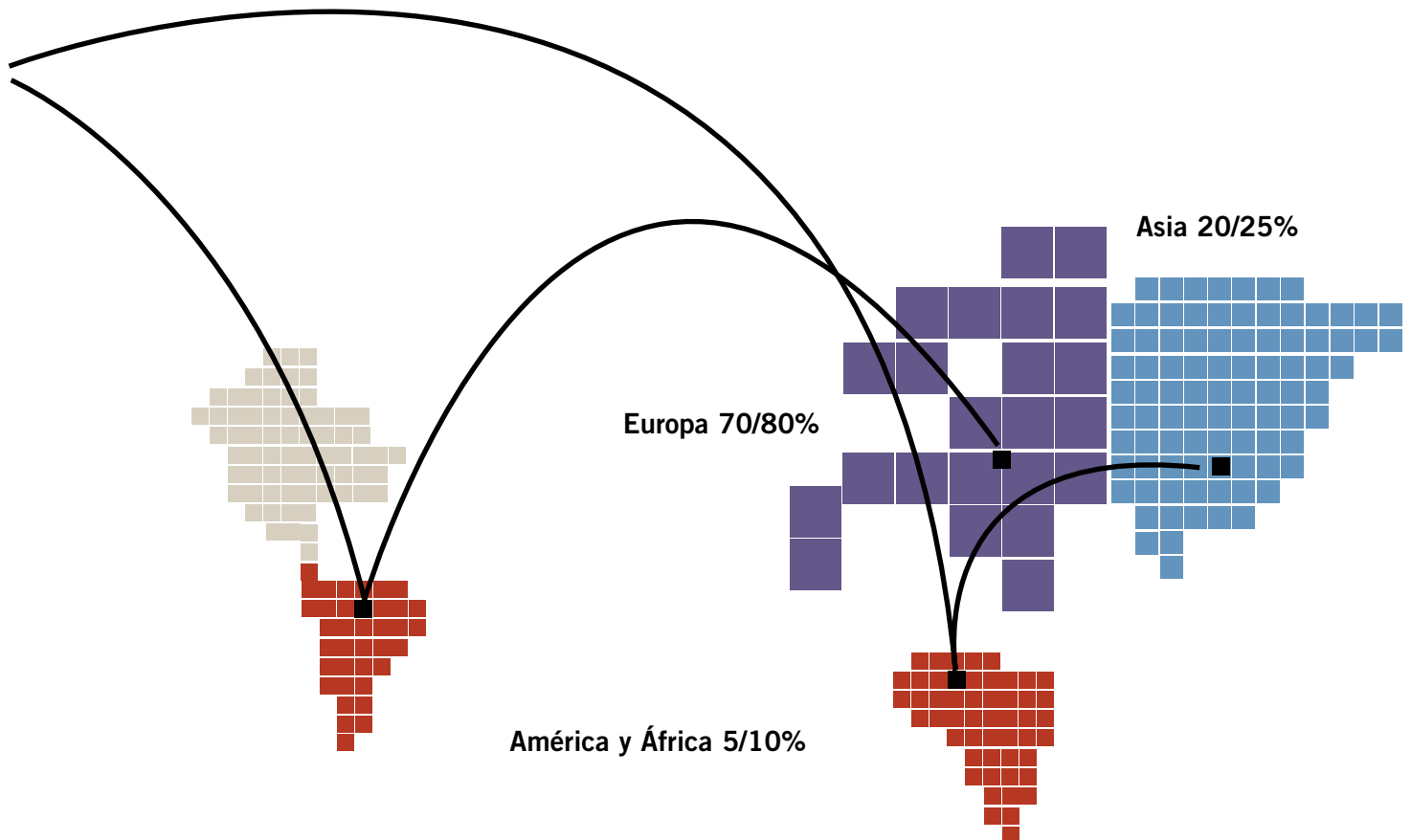
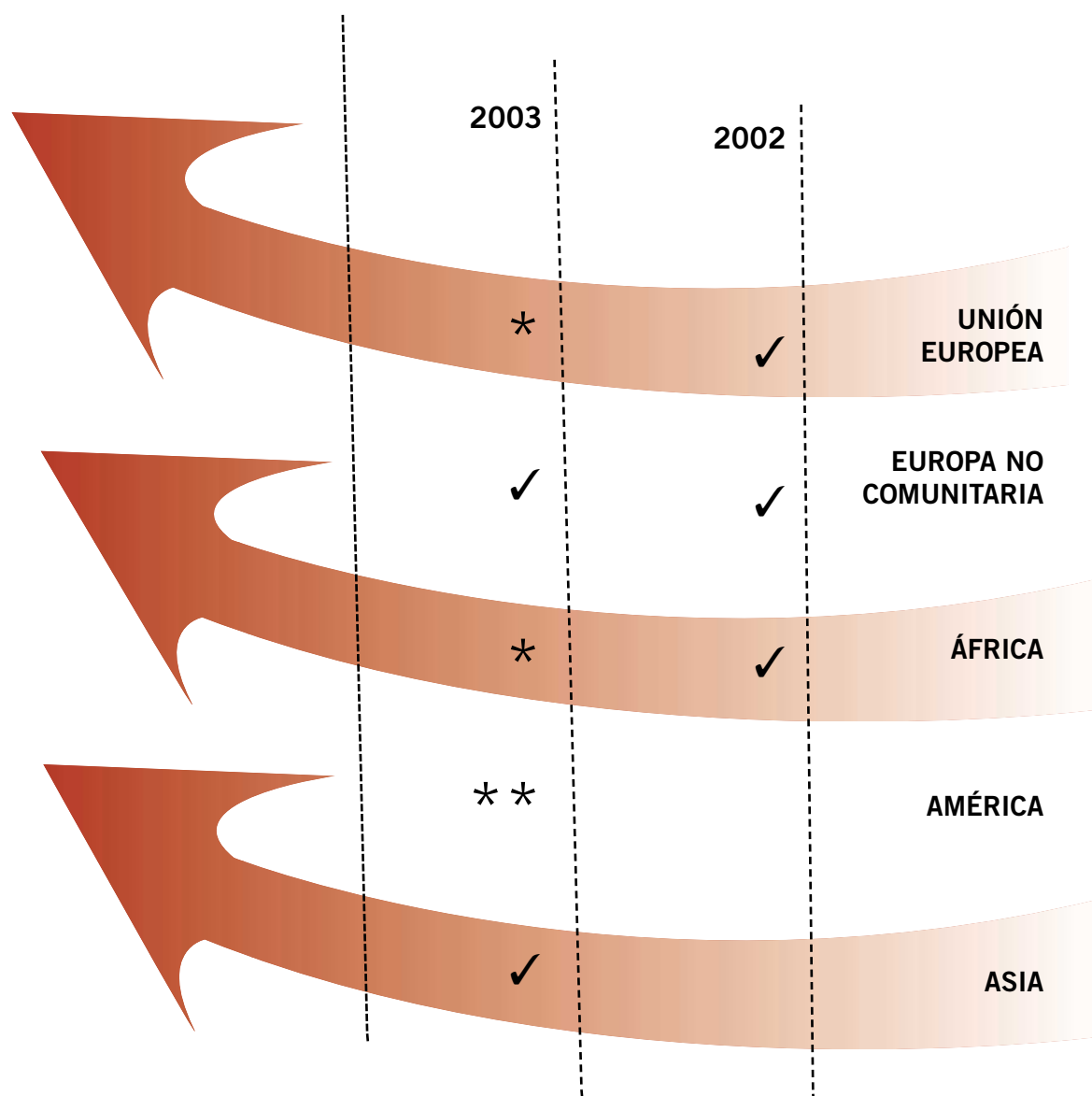


Gráfico 4.- Basado en el volumen de producción por área geográfica, se ha diseñado la siguiente planificación de la Auditoría Social:



(✓) Año de inicio de la Auditoría Social.

(*) Incluye las altas de nuevos proveedores, seguimiento de los ya revisados e implantación de los Planes de Acción Correctivos (ver página 74).

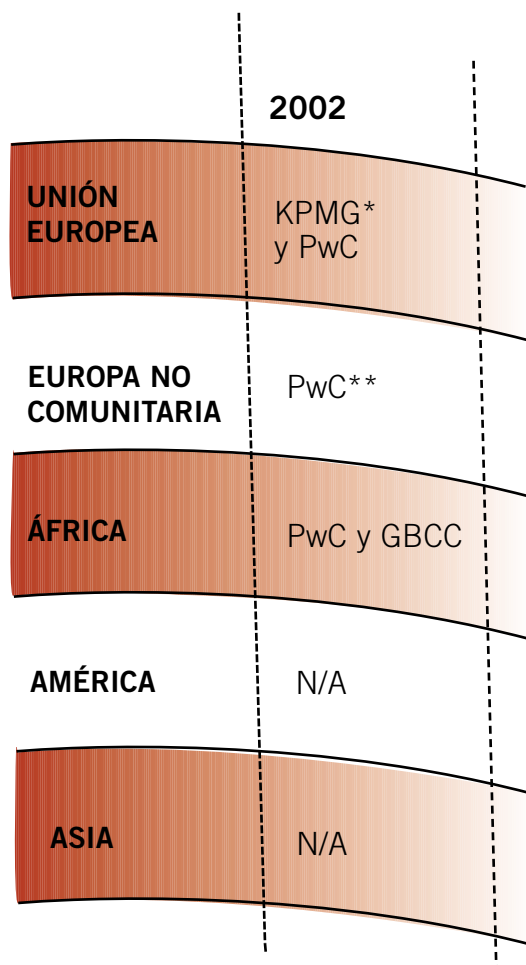
(**) Está planificada la Auditoría Social para 2004.

Fase II: Selección de auditores sociales independientes

Desde el comienzo del Programa, INDITEX ha sido consciente de la importancia de garantizar la independencia de su ejecución y asegurar una adecuada comprensión de la realidad local, económica y sociolaboral en cada uno de los países en los que desarrolla sus actividades.

Por ello desde el inicio y, con la finalidad de dotar de transparencia e independencia al Programa, INDITEX ha llevado a cabo las mencionadas auditorías con equipos de profesionales independientes con dominio de la legislación y del idioma propios del lugar.

Gráfico 5.- Auditores sociales por escenario geográfico:



(*) www.kpmg.es

(**) www.pwcglobal.com



Fase III: Verificación independiente del grado de cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos

Una vez seleccionados los escenarios geográficos mencionados en la Fase I anterior, incluye todas aquellas actividades que van desde el primer contacto con la dirección de la fábrica hasta la emisión del informe de auditoría de la fábrica o taller externo revisado.

A continuación se resumen las actividades, procedimientos y documentos en que se basa la auditoría:

— **Presentación del Programa de Auditorías Sociales.** El programa de revisión se inicia con una reunión con la dirección de la fábrica para confirmar el mutuo entendimiento de los objetivos y el alcance de la auditoría.

— **Visita a la fábrica e instalaciones.** Los auditores realizan una visita completa a la fábrica incluyendo las distintas zonas de producción, almacenes y demás instalaciones utilizadas por los empleados.

— **Cuestionario al gerente de la fábrica o taller externo.** Con la finalidad de conocer el entorno sociolaboral de la fábrica, se entrevista al gerente planteándole preguntas relativas a las condiciones laborales, de salud y seguridad de las instalaciones que dirige.

— **Entrevistas en privado a los empleados.** Se realiza una entrevista personalizada sobre las condiciones laborales de salud y seguridad a un 15% de los empleados, seleccionados al azar.

— **Recopilación de información.** Para contrastar documentalmente las conclusiones obtenidas en los procedimientos descritos en los dos párrafos anteriores, se solicitan, entre otros, los documentos acreditativos del sistema de altas en la Seguridad Social (por ejemplo TC1 y TC2 en España), liquidaciones de impuestos societarios y de personas físicas y recibos de nóminas.

— **Plan de Acción Correctivo.** Finalizada la auditoría, los incumplimientos del Código, o incidencias, son comunicados a la dirección del fabricante a través de un Plan de Acción Correctivo, el cual incluye:

- Los incumplimientos identificados.
- Las medidas correctoras, consensuadas con los gerentes de las fábricas.



— **Informe de Auditoría Social.** Al finalizar el trabajo de campo, el equipo de auditores elabora el Informe que incluirá, entre otros, el resumen de las conclusiones de la visita a las instalaciones del fabricante y el Plan de Acción Correctivo.

Fase IV: Gestión de los resultados

— **La gestión de los Informes.** Tras la recepción del Informe de Auditoría Social, el Departamento de Responsabilidad Corporativa, teniendo en cuenta las conclusiones generales de los auditores sobre el cumplimiento de la legislación local y del Código, inicia la valoración interna del fabricante.

— **Los incumplimientos.** El Informe incluye una definición del hecho considerado como incumplimiento. Esta descripción desglosa como mínimo la siguiente información:

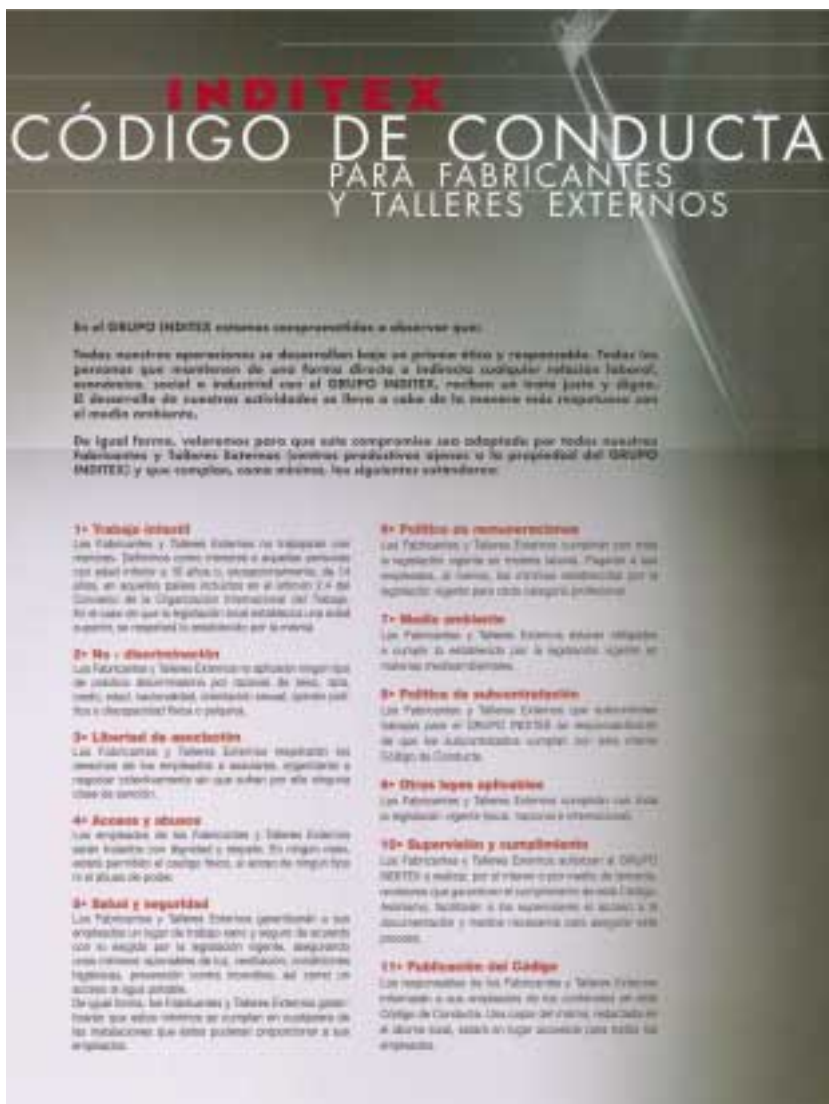
- Incumplimiento específico del apartado del Código.
- Lugar de las instalaciones en las que se detectó.
- Plan consensuado con la dirección de la fábrica para su oportuna corrección.

— **Valoración de los Fabricantes y Talleres Externos.** INDITEX ha desarrollado una metodología y un programa informático que permite obtener una valoración del grado de cumplimiento del Código por sus proveedores.

Esta valoración se basa en un sistema de indicadores que miden de forma objetiva el nivel de cumplimiento de cada uno de los once puntos del Código.

Estos indicadores se agrupan en las **SIGUIENTES FAMILIAS:**

- Salario mínimo y/o convenio de aplicación.
- Liquidación de la nómina.
- Remuneración de horas extra.
- Gestión de la documentación laboral de los empleados.
- Formas de retribución.
- Vacaciones.
- Vías de evacuación.
- Equipos de protección.
- Condiciones ambientales.
- Formación en salud y seguridad.
- Equipos de protección.
- Medios de extinción de incendios.
- Políticas medioambientales.
- Edad mínima.
- Discriminación.
- Libertad de asociación.
- Acosos y abusos.
- Subcontratación.
- Legislación vigente.
- Revisión independiente.



Alcance de la Auditoría Social a 31 de enero de 2003

A continuación se detalla el número de fábricas y talleres externos de nuestros proveedores auditados en el presente ejercicio por escenarios geográficos:

Tabla 14.-

	Unión Europea	Europa no Comunitaria	Norte de África	Asia	América	Total
Auditor	PwC y KPMG	PwC	PwC y GBCC	N/A	N/A	-
Auditados	929	23	61	-	-	1.013

Fase V: Planes de Acción Correctivos

Los Planes de Acción Correctivos tienen como resultado la mejora continua de las condiciones de trabajo de las fábricas y talleres externos.

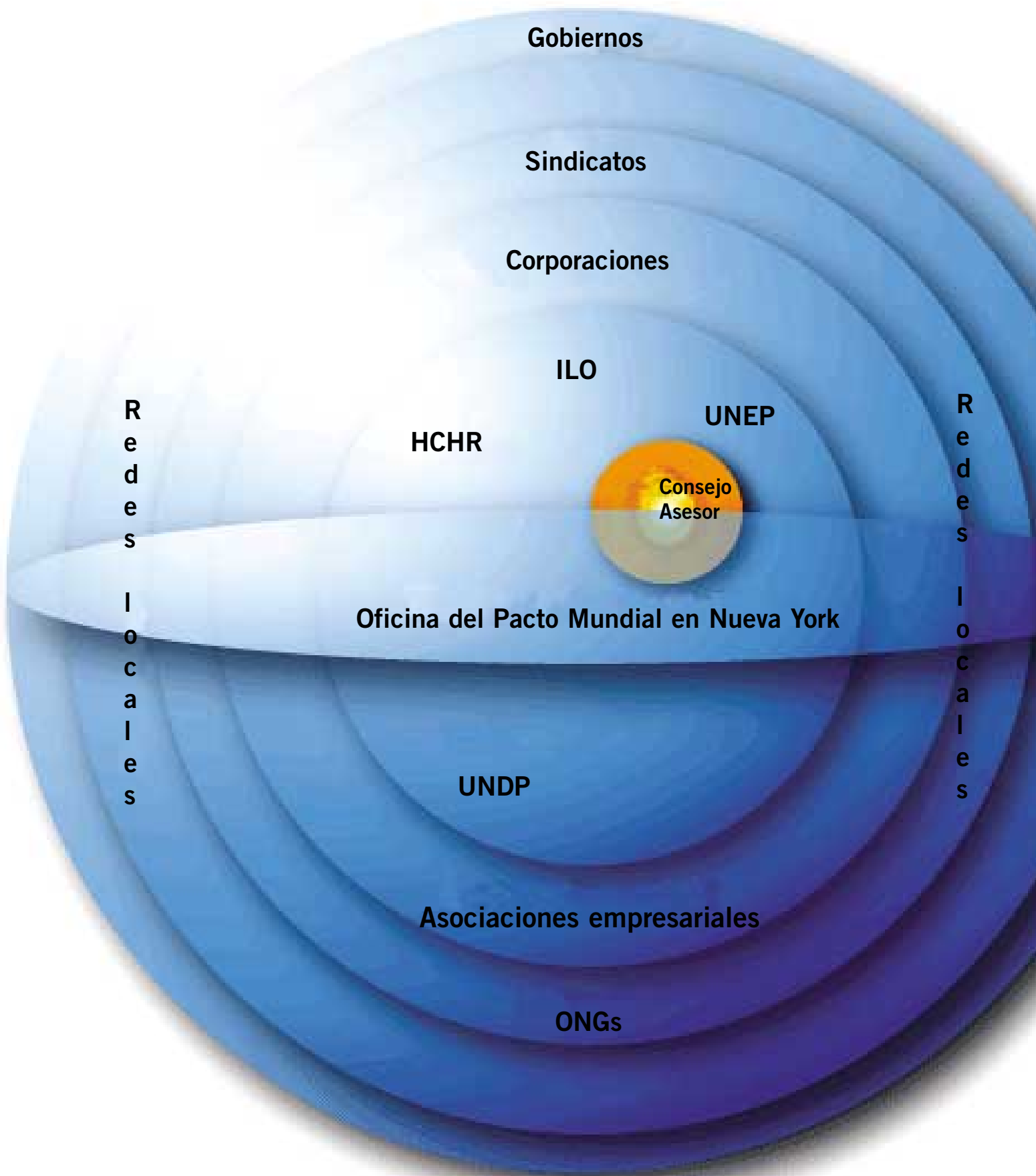
Si el incumplimiento es definido como grave, el propio Departamento de Responsabilidad Corporativa puede planear la suspensión temporal de las relaciones contractuales con el proveedor hasta que se constate la corrección de dicho incumplimiento.

Si el incumplimiento grave persiste una vez agotado el plazo de corrección, el Departamento de Responsabilidad

Corporativa consensúa con los equipos comerciales la terminación de las relaciones contractuales.

El objetivo para el ejercicio 2003 será realizar auditorías semestrales en aquellos fabricantes y talleres externos en los que se hayan detectado incumplimientos graves y, al mismo tiempo, verificar la implantación de las medidas correctoras propuestas. Para los restantes, se ha establecido un seguimiento periódico de los Planes de Acción Correctivos de carácter aleatorio.





participación en



EN AGOSTO DE 2001, INDITEX SE ADHIRIÓ AL PACTO MUNDIAL DE LAS NACIONES UNIDAS para confirmar su compromiso con la defensa de los Derechos Humanos en todas sus actividades. Desde el inicio de 2003, INDITEX preside el Pacto en España.

Entre las razones que justificaron su adhesión al mismo destacan:

- Compartir experiencias y mejores prácticas con otras empresas.
- Participar en mesas de trabajo.
- Entablar relaciones con otras instituciones internacionales como la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, el Programa de las Naciones Unidas para el Medio Ambiente y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

Como empresa adherida al Pacto, INDITEX se ha comprometido a cumplir sus nueve principios. Los seis primeros hacen referencia a la protección y promoción de los derechos humanos y al establecimiento de condiciones laborales justas.

Por último, el Pacto brinda a INDITEX la oportunidad de encontrar fórmulas de participación y diálogo con otros interlocutores, desde la perspectiva de la Sociedad Civil Internacional, a partir de una plataforma que agrupa a Organizaciones de las Naciones Unidas, Asociaciones Internacionales de Trabajadores y Organizaciones No Gubernamentales.

plataformas internacionales
de responsabilidad social



a

la acción social

Introducción

EN LOS DOS ÚLTIMOS EJERCICIOS INDITEX HA INICIADO SUS PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL desde una perspectiva caracterizada por:

- **Promover la colaboración** y el diálogo con personas e instituciones que trabajan en favor de la justicia especialmente en aquellos países en los que INDITEX desarrolla sus actividades de producción o distribución.
- Impulsar fórmulas de **asociación y participación** interna a través de sus profesionales y con las diversas instituciones plurales con las que comparte sus objetivos.
- Apoyar su estrategia de Acción Social a través del **trabajo en red** con otras instituciones del Norte y del Sur.
- Desarrollar los programas con una máxima **transparencia**, manteniendo una actitud sincera con cada una de las contrapartes.

Las mencionadas relaciones de asociación se basan en la colaboración y en el respeto mutuo, lo que implica:

- Mantener en todo momento relaciones de igualdad.
- Articularlas mediante relaciones estables y con vocación de continuidad.
- Compartir estrategias de actuación comunes a medio y largo plazo.

INDITEX considera que desde la acción social debe dar respuesta a las necesidades y demandas de los diferentes actores sociales en cuatro entornos de actuación:

- 1 El entorno comunitario.** Los Programas de Desarrollo Comunitario permiten atender las necesidades sociales planteadas por las contrapartes en los países en los que INDITEX está presente.
- 2 El entorno asociativo.** Mediante Programas de Fortalecimiento Institucional INDITEX potencia el desarrollo del tejido social y comunitario a través del apoyo técnico y humano, la formación de educadores y líderes comunitarios y la aportación de materiales educativos.
- 3 El entorno de la cadena de producción.** Con los Programas de Fortalecimiento de la Cadena de producción INDITEX ayuda a mejorar las condiciones sociolaborales de los trabajadores de los proveedores y de sus familias y comunidades.
- 4 El entorno de la cadena de distribución.** Con los Programas de Sensibilización INDITEX favorece, a través de la red de tiendas, la sensibilización de la sociedad hacia los sectores y países más desfavorecidos.

Además de estos cuatro ámbitos, este año merece mención especial el compromiso que INDITEX ha querido tener con el pueblo gallego a raíz de la tragedia medioambiental, económica y social que ha supuesto el hundimiento del petrolero Prestige.

a través del diálogo

Los Programas de Desarrollo Comunitario

En los dos últimos ejercicios, INDITEX ha comenzado a desarrollar su estrategia en el campo de la Cooperación al Desarrollo con los Programas de Desarrollo Comunitario, con proyectos en España, Venezuela, Perú y Marruecos.

Esta estrategia se ha desarrollado en las siguientes fases:

1 Identificación de ONGs locales e internacionales con sólida trayectoria y experiencia en el desarrollo de proyectos sociales en aquellos países en los que INDITEX desarrolla su modelo de negocio.

2 Establecimiento de acuerdos de colaboración con dichas organizaciones sociales.

3 Priorización de las necesidades detectadas.

4 Financiación de programas sociales y de **fortalecimiento institucional** que den respuesta a las necesidades detectadas.

Durante el 2002 los Programas de Desarrollo Comunitario se han centrado en tres grandes capítulos:

— Programas de fortalecimiento de sectores de alto riesgo social, discapacitados, infancia y juventud en España, Venezuela y Perú.

— Desarrollo de Centros de Servicios Básicos Comunitarios en Marruecos.

— Fortalecimiento Institucional de Asociaciones Locales en Tánger, Marruecos.

España

Proyectos dirigidos a favorecer la inclusión sociolaboral de colectivos vulnerables

INDITEX ha aportado la cantidad 300.506 euros a la Fundación Paideia para la financiación, entre otras, de las siguientes áreas:

— **Exclusión social y marginación.** Abordando problemáticas producidas por la marginación y la exclusión. La Fundación propone alternativas de redistribución e inclusión social de colectivos vulnerables.

— **Discapacidad.** Promocionando, capacitando y empleando en entornos ordinarios y protegidos a personas con discapacidad o con enfermedad mental, para favorecer su integración laboral y la búsqueda de entornos sociales inclusivos.

— **Cooperación Interinstitucional.** Realizando colaboraciones y proyectos que posibiliten y articulen acciones con diversos agentes sociales a distintos niveles de implicación.

Tabla 15.- Presupuesto del Programa:

	Total (euros)
Aporte de organizaciones locales	-
Aporte de INDITEX	300.506
Total presupuesto del Programa	300.506



Venezuela

Programa de Fortalecimiento de Sectores de Alto Riesgo Social

Este programa se gestiona a través de la Fundación Entreculturas-Fe y Alegría (www.entreculturas.org) y en colaboración con la Fundación Centro Gumilla de Venezuela (www.gumilla.org.ve), que es el Centro de Investigación y de Acción Social de la Compañía de Jesús en este país.

A través del Centro Gumilla se han identificado otras instituciones locales con las que se ha establecido una alianza para detectar las principales necesidades y los recursos necesarios que contribuyan a la mejora de la calidad de vida de las comunidades con las que trabajan.

Estas instituciones son Centros Populares de Capacitación Laboral, Comunidad Indígena S. José de Kañamá, Hogares Virgen de los Dolores y Comunidades Universitarias P.A. Hurtado.

El objetivo de este Programa es facilitar las infraestructuras y los materiales educativos necesarios para mejorar la formación de jóvenes con un fuerte potencial humano y liderazgo facilitando que sean autores y protagonistas de los procesos de transición dentro de su comunidad.



Principales líneas de acción de este Programa:

1 Creación de espacios para la formación integral de niños y jóvenes.

- Dotación y apoyo al funcionamiento de 12 bibliotecas ubicadas en barrios y áreas marginales de diversas ciudades venezolanas.
- Construcción de 8 talleres para la capacitación laboral en áreas de carpintería, herrería e informática y otros 7 en los Centros Populares de Capacitación Laboral.

— Creación de la escuela de la Comunidad de S. José de Kañamá en la amazonía venezolana.

2 Apoyo socioeconómico para la continuación de estudios académicos y mejora profesional de jóvenes con un gran potencial humano y liderazgo comunitario.

— Apoyo a estudiantes de las Comunidades Universitarias P.A. Hurtado y S. José de Kayamá con los recursos económicos necesarios para que continúen sus correspondientes estudios académicos y en el futuro actúen como gestores de cambio en sus comunidades.

— Apoyo a docentes de la Comunidad de S. José de Kayamá, indígenas de las etnias Eñepá y Hotti, que después de haber logrado la capacitación docente regresan a su comunidad y contribuyen a la mejora de la calidad de vida de sus etnias, brindando educación básica bilingüe.

3 Talleres de formación para líderes comunitarios y elaboración de materiales didácticos.

— Los talleres están dirigidos a personas que están dedicadas a la organización de sus comunidades para mejorar sus condiciones de vida, ofreciéndoles herramientas teórico-prácticas que les permitan ser protagonistas de la transformación de su comunidad.

— Los materiales pedagógicos elaborados se centran en los módulos de desarrollo organizacional y comunitario, área jurídica y formulación y gestión de proyectos comunitarios.

Beneficiarios del Programa:

5.550 jóvenes
220 líderes sociales y docentes
5.800 grupos familiares



Tabla 16.- Presupuesto del Programa:

	Total (euros)
Aporte de organizaciones locales	102.121
Aporte de INDITEX	434.768
Total presupuesto del Programa	536.889



Perú

Programa de Fortalecimiento de Sectores de Alto Riesgo Social

Este Programa se gestiona a través de la Fundación Entreculturas-Fe y Alegría (www.entreculturas.org), en colaboración con la Oficina de Desarrollo de la Compañía de Jesús en Perú (www.jesuitasperu.org), que es la plataforma de todas las obras sociales y educativas de dicha institución en este país.

Estas organizaciones son Coordinadora Coraje, en Ilo y Tacna, Escuela Superior Ruiz de Montoya, en Lima, y la Red de Colegios de Fe y Alegría, en Cuzco, Ilo, Lima, Quispicanchi y Tacna.

El objetivo del Programa es mejorar las condiciones de vida de niños y jóvenes mediante el desarrollo de sus capacidades y habilidades de estudio y ocio. Los beneficiarios a los que va dirigido son Niños Adolescentes Trabajadores, que son niños de la calle.

El Programa se estructura en cuatro ejes:

1 Construcción de infraestructuras educativas.

- 2 talleres para educación primaria en Quispicanchi.
- 6 nuevas aulas en Huarahuara.
- 2 instalaciones deportivas en Quispicanchi.
- 3 aulas y un auditorio en el colegio Fe y Alegría nº 52 en Ilo.
- Auditorio del Centro Loyola en Ilo.

2 Atención educativa, preventiva y formativa a Niños y Adolescentes Trabajadores.

- Acciones formativas y educativas.
- Talleres de gestión empresarial y salud y seguridad en el trabajo.

3 Fondo de becas de estudio para la formación de líderes comunitarios.

- Apoyo a estudiantes provenientes de la Red de Colegios Fe y Alegría para la continuación de sus estudios académicos, capacitándoles como gestores de cambio de sus comunidades.

4 Publicación y divulgación de materiales educativos.

- Publicación y difusión de material didáctico sobre los derechos de la infancia.
- Sistematización de la experiencia en lecto-escritura de 6 centros de educación primaria en la provincia de Quispicanchi.

Beneficiarios del Programa:

20.654 niños
1.877 Niños y
Adolescentes Trabajadores
122 educadores
1.550 grupos familiares



Tabla 17.- Presupuesto del Programa:

	Total (euros)
Aporte de organizaciones locales	355.197
Aporte de INDITEX	494.118
Total presupuesto del Programa	849.315



Marruecos

Programa de Fortalecimiento de Asociaciones Comunitarias Locales

Este Programa se gestiona en asociación con la Fundación Codespa (www.codespa.org). A través de ella se han identificado cuatro asociaciones comunitarias locales con las que se ha establecido una alianza estratégica para detectar las principales necesidades y los recursos necesarios para mejorar la calidad de vida de las comunidades con las que trabajan.

Estas organizaciones son:

- Asociación **Ain Hayani**, en el Barrio de Dradeb-Ain Hayani.
- Asociación **Mesnana**, en el Barrio de Mesnana.
- Asociación **Moutina**, en los Barrios de Jerari y Beni Makada.
- Asociación **Ben Kirane**, en el Barrio Charf.

El objetivo del programa es doble:

1 Desarrollo de los Centros de Servicios Básicos Comunitarios.

Los Centros de Servicios Básicos Comunitarios están emplazados en los citados barrios de Tánger socioeconómicamente deprimidos y sus características son, entre otras:

- La proximidad a las comunidades y a sus realidades sociales.
- La oferta de una gama de servicios sociales destinados a la mejora de sus condiciones de vida.
- El apoyo a la inserción laboral de mujeres y jóvenes.
- La oferta de Programas de capacitación en sectores susceptibles de crear empleo y autoempleo y Servicios de asesoría e información sociolaboral.

A través de estos Centros se pretende, principalmente, dar respuesta a las necesidades de las familias de los trabajadores de los centros de producción de los proveedores de INDITEX.

En la actualidad, la oferta de servicios sociales de estos Centros incluye, entre otros:

- Guardería para hijos de mujeres trabajadoras.
- Alfabetización.
- Salud.
- Educación no formal.
- Formación profesional en el campo de la confección.
- Asistencia de carácter jurídico, administrativo y laboral.
- Programas de sensibilización en temas relacionados con la salud e higiene primaria.

Estos servicios varían en función de las demandas y necesidades de la comunidad. La posibilidad de interrelacionar las necesidades de los trabajadores con la actual oferta de servicios de los Centros permitiría, a corto plazo, atender las necesidades básicas de las familias de los trabajadores y capacitar a futuros profesionales demandados por el sector textil.

En este contexto, y con la finalidad de mejorar la actual oferta de servicios de los Centros, INDITEX y Codespa están desarrollando una metodología de trabajo y unos programas piloto que se detallan en el Programa de Fortalecimiento de la Cadena de Producción (ver páginas 87 y 88).

2 Fortalecimiento Institucional de las asociaciones locales

Una vez identificadas las cuatro asociaciones, la estrategia de INDITEX y Codespa se ha centrado en el diseño de un Programa de Fortalecimiento Institucional que está dirigido a capacitar a las asociaciones para la mejora de la gestión de los actuales proyectos de desarrollo y/o la ampliación de la oferta de servicios sociales básicos en dos de ellas:

Asociación Mouatina

Constituida en 2001, en la actualidad desarrolla sus actividades en una de las zonas más pobladas y conflictivas de Tánger. Trabaja básicamente con mujeres y niños y centra su oferta de servicios en cursos de alfabetización y confección industrial.



El Programa de Fortalecimiento Institucional pretende capacitar a la Asociación para incrementar la oferta de servicios a su comunidad y gestionar los Programas de Desarrollo Comunitario en la comunidad vecina de Jerari, Beni Makada, caracterizada por altas tasas de inmigrantes internos y por su proximidad a la zona industrial.

Asociación Ben Kirane

Es la Asociación más joven. En la actualidad, Codespa está desarrollando un Programa de Fortalecimiento Institucional con el fin de capacitarla a corto plazo para dirigir nuevos programas de inversión social en Ben Kirane, una de las comunidades más deprimidas de Tánger.

Aunque en la actualidad sólo realiza actividades de alfabetización de adultos, los objetivos para el próximo ejercicio se han centrado en aumentar su oferta educativa con nuevos cursos de capacitación profesional en confección industrial y en apoyar y mejorar su oferta en el campo de la alfabetización. Ello permitirá fortalecer capacidades y, posteriormente, explorar la posibilidad de crear un nuevo Centro en la comunidad.

Beneficiarios del Programa:

Beneficiarios totales: 2.700
 Educación no formal: 125 niños y niñas
 Guarderías infantiles: 130 niños y niñas
 Salud: 1.000
 Asistencia social: 300
 Alfabetización: 400 mujeres
 Formación profesional: 755 jóvenes y cabezas de familia
 en paro, de ellos 250 en confección industrial
 Personas insertadas laboralmente: 100



Tabla 18.- Presupuesto del Programa:

	Total (euros)
Aporte de organizaciones locales	100.000
Aporte de INDITEX	330.000
Total presupuesto del Programa	430.000

Los Programas de fortalecimiento de la Cadena de Producción

El sector textil tiene una importancia económica notable en países como Marruecos, India, Indonesia, Tailandia, Vietnam y China, ya que constituye una de las primeras fuentes de empleo, especialmente para la mujer.

Los empleados de las fábricas residen, generalmente, en zonas muy humildes, carentes de infraestructuras y con una oferta reducida de servicios básicos.

Los Programas de Fortalecimiento de la Cadena de Producción de INDITEX tienen como objetivos prioritarios:

- Mejorar las condiciones sociolaborales de los empleados de los proveedores de INDITEX.
- Capacitar a los supervisores de la cadena de producción y a los gerentes de dichos proveedores en temas sociales, de salud y de seguridad.
- Implantar Programas de Sensibilización para los trabajadores en materias relacionadas con salud y nutrición.
- Garantizar un adecuado cumplimiento del Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos de INDITEX a través de un adecuado diálogo entre los trabajadores, supervisores de cadena, gerentes de fábrica y actores sociales.

Para el desarrollo de estos Programas se han establecido fórmulas de asociación con las siguientes organizaciones sociales:

- Codespa, en Marruecos.
- The Global Alliance for Workers and the Communities (www.theglobalalliance.org) en China, Indonesia, India, Tailandia y Vietnam.

Los programas se estructuran en tres fases:

Encuesta a los gerentes de las fábricas

El objetivo de estas entrevistas es conocer la opinión de los gerentes de los centros de fabricación sobre las necesidades de los trabajadores percibidas desde la realidad empresarial, especialmente en materia de capacitación y formación, en las que se pueda incidir de forma directa o indirecta para mejorar su situación sociolaboral.

Al mismo tiempo, se pretende potenciar el papel de los Centros de Servicios Básicos Comunitarios como eficaces centros de formación y oferta laboral para las empresas del sector textil y de la confección, contribuyendo, de este modo, a mejorar la situación socioeconómica de sus comunidades.

Encuesta a los empleados de las fábricas

El objetivo de la encuesta a los empleados de las fábricas de los proveedores consiste en detectar, medir y priorizar las necesidades básicas de los empleados, sus familias y entornos comunitarios.

Las áreas sobre las que se pretende incidir a corto y medio plazo a través de los Centros son:

- Educación.
- Capacitación laboral.
- Familia y entorno comunitario.
- Asistencia social.
- Ocio.
- Alimentación y salud.
- Oferta de servicios públicos disponibles y opciones futuras.



Análisis de las conclusiones

En este ejercicio se han elaborado dos grupos de encuestas piloto y está previsto en el próximo elaborar un Plan de Actuación en el que destaca:

— El refuerzo de la oferta de prestaciones sociales actual de los Centros Básicos de Servicios Comunitarios ubicados en las comunidades donde residen los trabajadores.

— La potenciación de los Centros como lugares de formación y de bolsas de empleo para las fábricas de la zona, influyendo, mediante la inserción laboral, en la mejora del tejido sociolaboral de cada una de las comunidades.

— El desarrollo de un diálogo tripartito INDITEX-Proveedores-Sociedad para potenciar programas que aseguren la especialización y calidad de los cursos de capacitación laboral impartidos en los Centros de Servicios Básicos Comunitarios.



Tabla 19.- Presupuesto del Programa:

	Total (euros)
Aporte de organizaciones locales	-
Aporte de INDITEX	300.000
Total presupuesto del Programa	300.000

Programas de Sensibilización

Es prioritario para INDITEX contribuir a la sensibilización de la sociedad sobre los problemas que padecen los sectores y países más desfavorecidos.

Desde finales de 2001, y con ocasión de la retirada de la peseta, INDITEX ha realizado su primera acción de sensibilización destinada a fomentar la participación activa de sus empleados y, al mismo tiempo, a provocar la reflexión y la solidaridad de sus clientes.

Todas las tiendas de INDITEX de Francia, Portugal y España se sumaron a la campaña Pesetas para el Mundo diseñada para que la recogida de los últimos billetes y monedas permitiera escolarizar niños y niñas, formar maestros y dotar aulas con material escolar en áreas marginadas en Latinoamérica.

Durante los más de cuatro meses que duró la campaña se instalaron en nuestras tiendas más de 11.000 huchas, obteniéndose una recaudación aproximada de 147.000 euros gracias a la generosidad de nuestros clientes y a la colaboración de todo el personal de nuestras tiendas.

Este importe, íntegramente transferido a la Fundación Entreculturas-Fe y Alegría, ha servido para financiar los siguientes proyectos de desarrollo:

— Construcción de aulas en distintas poblaciones de Colombia que permitirán escolarizar a 1.570 niños, niñas y jóvenes en situación de alto riesgo social.

— Construcción de aulas para la atención escolar de 560 niños y niñas del barrio marginal de Ongay, en Corrientes, Argentina.



Programas de Patrocinio y Mecenazgo

A lo largo de los últimos años, INDITEX ha venido realizando un proceso de racionalización de sus inversiones en el patrocinio y mecenazgo con la finalidad de conciliar la política de inversiones en áreas relacionadas con la promoción de la cultura con las prioridades propias de su Modelo de negocio.

Una Comisión de Patrocinio y Mecenazgo, integrada por el Consejero Director General, el Consejero Secretario General y los Directores de los Departamentos de Responsabilidad Corporativa y Comunicación, canaliza las actuaciones en este área.

Durante 2002, se han destinado a este tipo de actividades aproximadamente 472.000 euros, destacando del total los patrocinios a:

— Orquesta Sinfónica de Galicia:

www.sinfonicadegalicia.com

— Fundación Serralves: www.serralvespt.com

— Colección de Arte Contemporáneo que se encuentra en el Museo de Valladolid de Arte Contemporáneo, “Patio Herreriano”: www.museopatioherreriano.com

Programa Prestige

La catástrofe provocada por el hundimiento del petrolero Prestige en noviembre de 2002 ha supuesto, probablemente, uno de los mayores desastres medioambientales de la historia de España y sus consecuencias socioeconómicas para Galicia han sido y serán muy graves.

La reacción inmediata de INDITEX ante la catástrofe fue destinar una primera ayuda de 270.000 euros a Cruz Roja Española para atender a las necesidades urgentes de material y equipos en las primeras semanas posteriores al desastre.

Posteriormente, el Consejo de Administración, en sesión celebrada en diciembre de 2002, en solidaridad con todos los afectados por las consecuencias del desastre del Prestige, acordó destinar 6 millones de euros (1.000 millones de pesetas) adicionales para colaborar en la resolución de los problemas ocasionados por el vertido contaminante.

Para aplicar estos fondos de la manera más rápida y efectiva posible a la recuperación medioambiental y económica, INDITEX y Cruz Roja Española han diseñado el Programa Prestige, que centra su objetivo en la atención individualizada de las personas más afectadas, dando preferencia a los colectivos más vulnerables de las zonas más castigadas y en especial a las Cofradías de Pescadores afectadas por el siniestro.



La elección de Cruz Roja Española como contraparte del Programa se debe a su experiencia universal, voluntaria y desinteresada en la labor de atención a grupos desfavorecidos y con graves dificultades para la reinserción social, unida a su implantación en la Comunidad Autónoma de Galicia y a su cercanía a los sectores afectados en actividades como la de socorro y salvamento marítimo.

El objetivo del Programa es poner en marcha proyectos sociolaborales que beneficien a todos los sectores de la población afectada y que, posteriormente, sean sostenibles y asumidos por los beneficiarios, con una duración de cuatro años a partir de abril de 2003.

El Programa está diseñado sobre las siguientes líneas estratégicas:

1 Preocupación hacia la Galicia marinera, reconociendo el papel de las Cofradías de Pescadores como agentes prioritarios en la identificación de las necesidades de los colectivos perjudicados por la catástrofe.

2 Constitución de una Comisión de Seguimiento integrada por INDITEX, Cruz Roja Española y las Cofradías de Pescadores, para garantizar el diálogo y la transparencia en la ejecución del Programa.

3 Establecimiento de los Puntos de Inclusión para detectar las necesidades de la población y desarrollar posteriores acciones.

4 Creación del Libro Rojo de Necesidades para dar a conocer la realidad social y medioambiental y las necesidades de las zonas afectadas y, con posterioridad, articular los diferentes planes de acción.

5 Atención a las personas vulnerables, tratando de mejorar la situación del entorno familiar de los más directamente afectados por la catástrofe.

6 Un Programa flexible que contempla un fondo de 4 millones de euros para atender a las cinco líneas estratégicas anteriores y otro fondo adicional de 2 millones para responder a las necesidades que puedan surgir por nuevos cambios en el entorno, dirigidos a la mejora de la situación del mar y los marineros afectados.



nuestra gente

93-98}

94 Objetivos. Plantilla. Estabilidad en el empleo. Promoción interna y políticas de formación. 95 Gráficos.

nuestra



gente

m



Objetivos

Las actividades de recursos humanos se orientan a un doble objetivo: garantizar el crecimiento sostenido de la organización (selección, integración y formación de nuevos empleados) y optimizar los procesos de trabajo para contribuir a mejorar la competitividad de nuestras empresas en el mercado.

Plantilla

INDITEX ha aumentado su plantilla en términos absolutos de 26.724 empleados en 2001 a 32.535 en el 2002 (un 22% más). Los países con mayor número de empleados, después de España, son Portugal, Francia, México y Alemania. El 86% de la plantilla trabaja en tiendas y el resto se reparte entre las actividades de fabricación, distribución y servicios centrales.

Estabilidad en el empleo

INDITEX apuesta por plantillas estables. En el caso de España el 75% de los empleados tienen contrato indefinido. La temporalidad se asocia a contratos puntuales por aumento de producción, a personal de soporte en puntas de trabajo. La proporción de empleados a tiempo parcial se está incrementando en la mayoría de los países europeos. En las tiendas de las principales capitales más de la mitad de la plantilla trabaja a tiempo parcial y compatibiliza el trabajo con estudios, ocio o vida familiar. Nuestra plantilla es joven (edad media de 27 años) y mayoritariamente femenina. Cuatro de cada cinco encargados son mujeres.

Promoción interna y políticas de formación

La promoción interna es uno de los canales que garantiza nuestro crecimiento. La implantación de una nueva cadena comercial se hace con el apoyo de las restantes. Todos los países y cadenas colaboran en la formación de nuevos empleados, para las tiendas de otras filiales o cadenas. El 80% de la inversión en formación se destina a personal de tiendas: conocimiento de nuestro sistema de trabajo, formación teórica y stages prácticos en otros establecimientos con tutorías personalizadas. La transmisión de conocimientos y, en especial, de nuestra cultura y valores, son los ejes de los programas de formación.

Gráfico 6.- Detalle de la composición por edades de la plantilla de España:

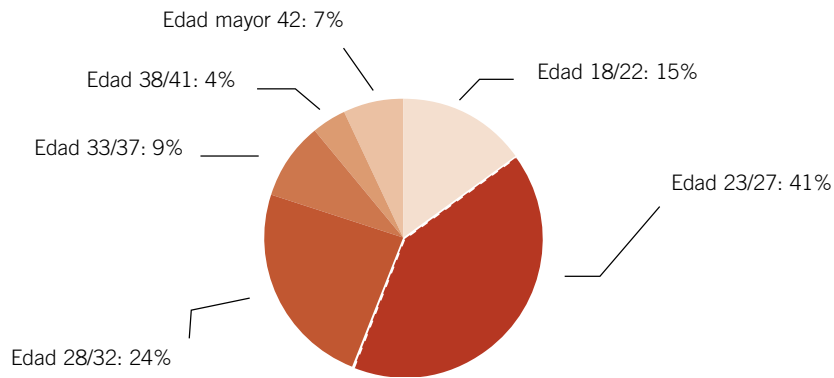
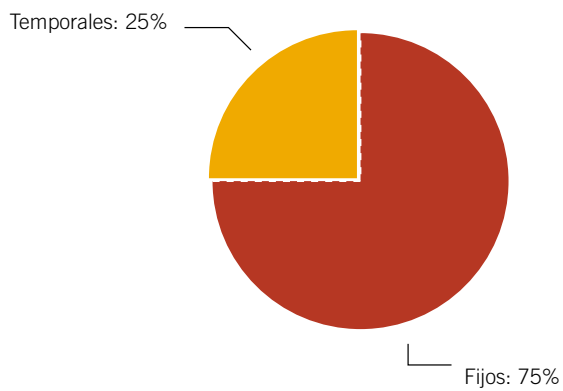


Gráfico 7.- Detalle de las fórmulas de contratación y retribución salarial en España:

Fórmulas de contratación:



Retribución salarial:

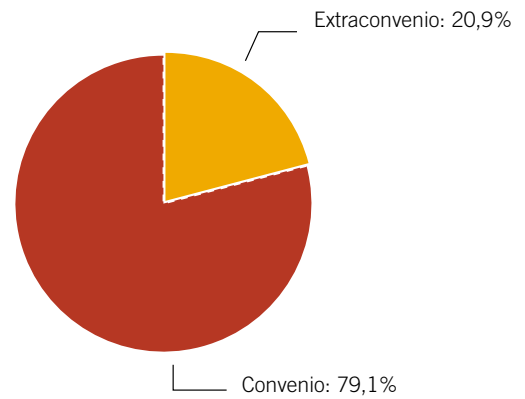


Gráfico 8.- Detalle de la composición por sexos de puestos directivos en España:

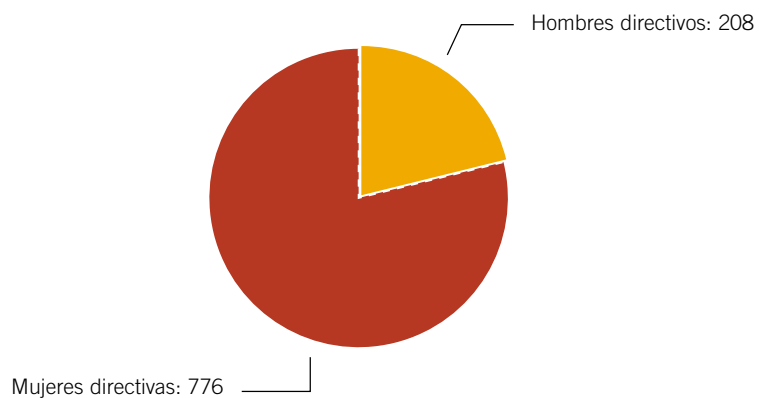


Gráfico 9.- % de trabajadores representados por comités de empresa y delegados de personal en España:

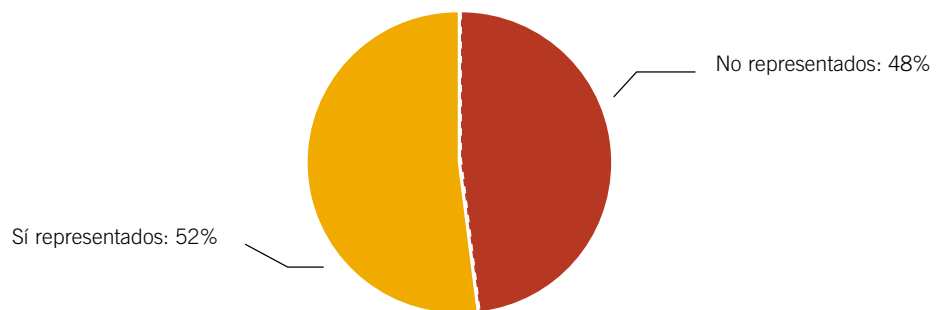
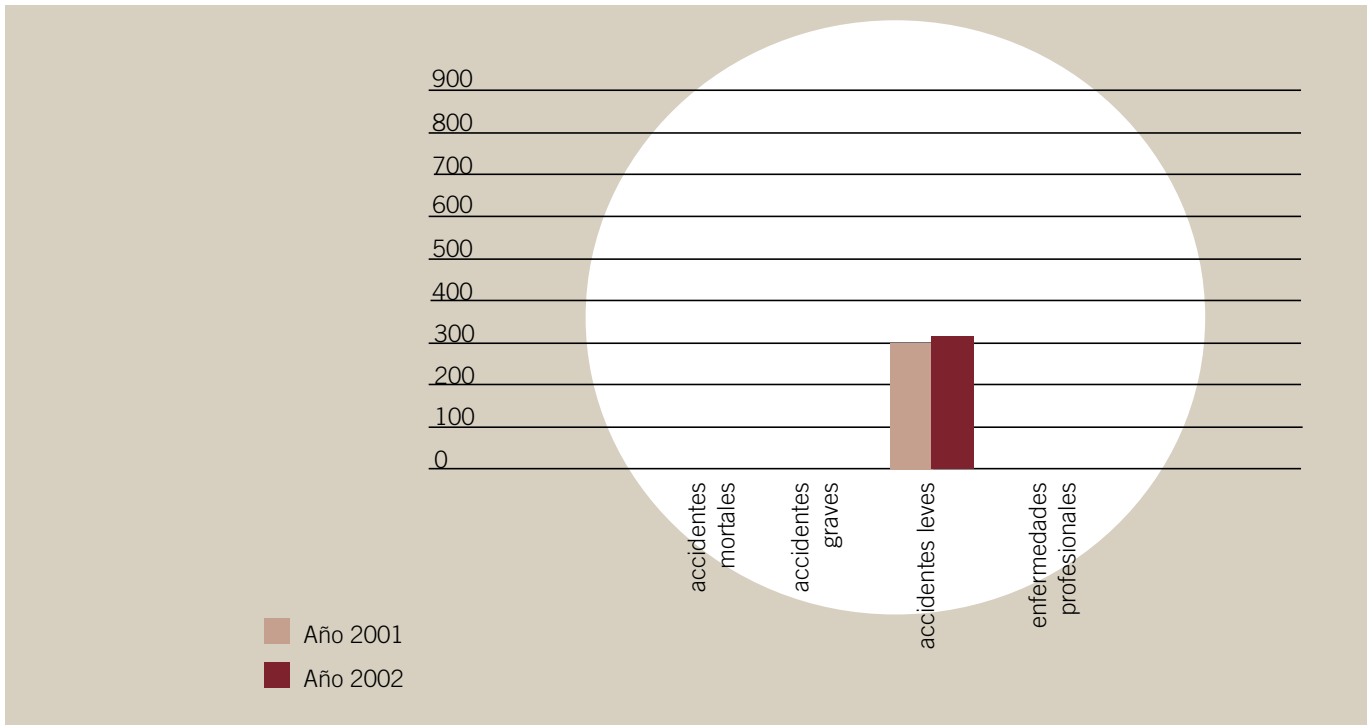
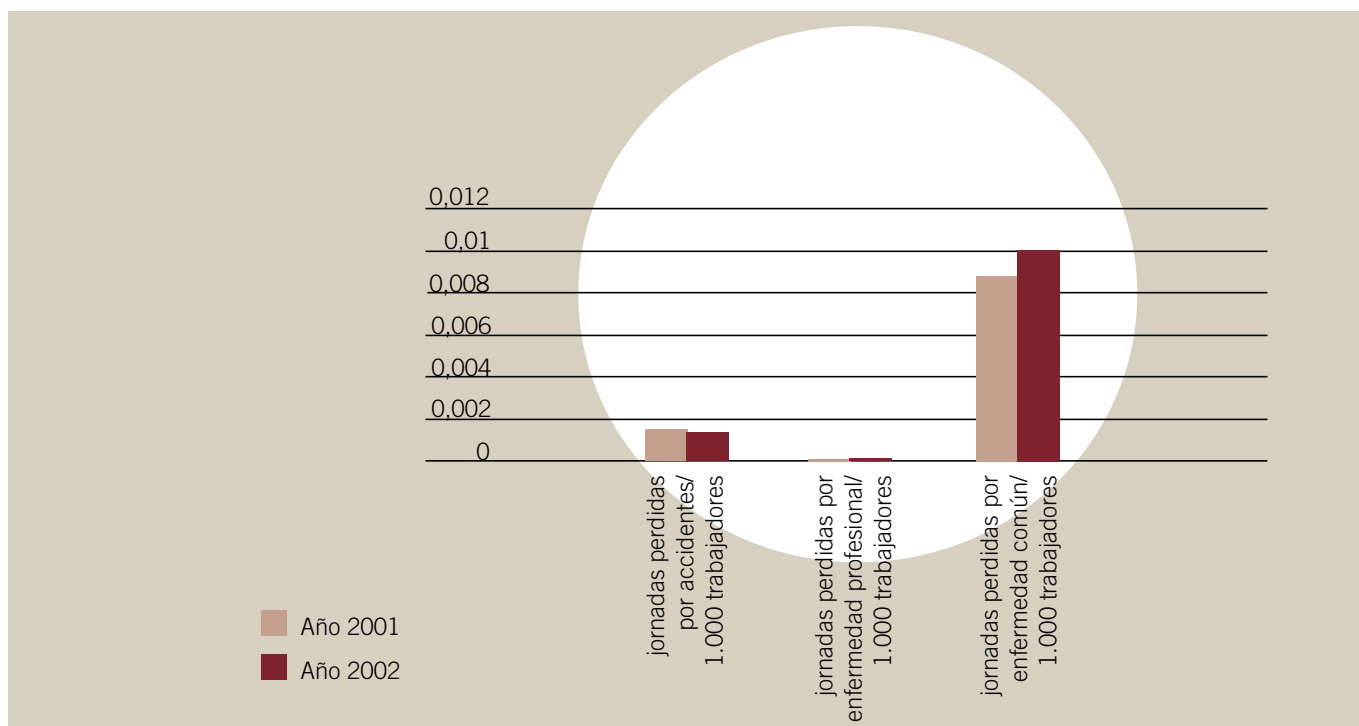


Gráfico 10.- Accidentes laborales y enfermedad profesional en España:



Como se puede apreciar en el gráfico la tipología de la siniestralidad es leve y, a pesar del incremento de la plantilla, los índices se mantienen constantes en ambos años.

Gráfico 11.- Jornadas perdidas por accidente y enfermedad en España:



El número de jornadas perdidas por enfermedad común está incrementado en términos absolutos por el propio incremento de la plantilla, no obstante, en términos relativos, el ratio es inferior al del sector y al de los países de nuestro entorno.

dimensión medioambiental

101-130}

101 Trayectoria. 103 INDITEX y el medio ambiente. 105 Política medioambiental. 107 Estructura y organización. 109 Programas de formación medioambiental. 111 Plan estratégico 2002-2005. 113 Planes anuales de actuación 1995-2003. 115 Criterios medioambientales en instalaciones, cadenas y producto. 119 Sistema de indicadores. 121 Indicadores de emisiones atmosféricas. 123 Indicadores de gestión de residuos. 127 Indicadores de gestión de energía y agua.



trayectoria

1
Julio 1995
Compromiso medioambiental. Responsable de Medio Ambiente

2
1995-1998
Mejoras de eficiencia en sistemas energéticos. Primera planta de cogeneración

3
1999
Planes de control de emisiones, vertidos y residuos

6
Diciembre 2001
Certificación ISO 14001 de la sede central y del centro logístico en Arteixo, A Coruña

5
Febrero/ Junio 2001
Política Medioambiental. Plan de formación

9
Noviembre 2002
Certificación ISO 14001 en 16 fábricas

4
2000
Planta de trigeneración y cambio de gasóleo a gas natural

8
Octubre 2002
Plan de implantación de energías renovables

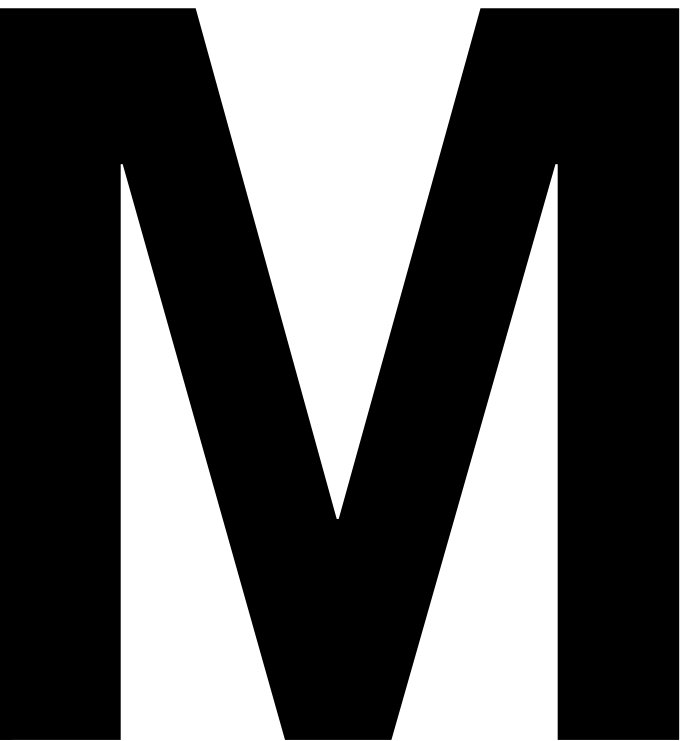
7
Agosto 2002
Inclusión en los Dow Jones Sustainability Indexes

10
Marzo 2003
Primera Memoria de Sostenibilidad

INDITEX

y el medio ambiente





EL COMPROMISO Y LA BÚSQUEDA DE UN DESARROLLO EMPRESARIAL SOSTENIBLE

no es algo nuevo en INDITEX. Desde su inicio, INDITEX ha asumido su responsabilidad con el entorno donde desarrolla sus actividades y la búsqueda de recursos para cumplir este compromiso.

Así, desde 1995 INDITEX desarrolla su modelo de negocio a través del control y el cumplimiento legislativo en materia medioambiental de los centros de trabajo y de sus actividades, entendiendo que el desarrollo sostenible debe ser construido sobre una base sólida de control y gestión.

Para reforzar esa apuesta por el control y la gestión, se inició en el año 2000 la implantación y certificación de Sistemas de Gestión Medioambiental conforme a la norma ISO 14001 en todas las fábricas y centros logísticos, con un plan de trabajo que finalizará en el 2003.

Asimismo, en el año 2000 se dio un salto cualitativo al modelo de sostenibilidad, apostando no sólo por el control y la gestión, sino por modelos de eficiencia en el proceso. Este enfoque ha permitido llegar en el 2002 a la incorporación de la producción propia de energías renovables, hito que culmina múltiples actuaciones de reducción y eficiencia en los consumos.

En los próximos años continuaremos con nuestra máxima de “construir sostenibilidad todos los días”, trabajando tanto en la búsqueda de la eficiencia, como en las garantías de control y gestión.

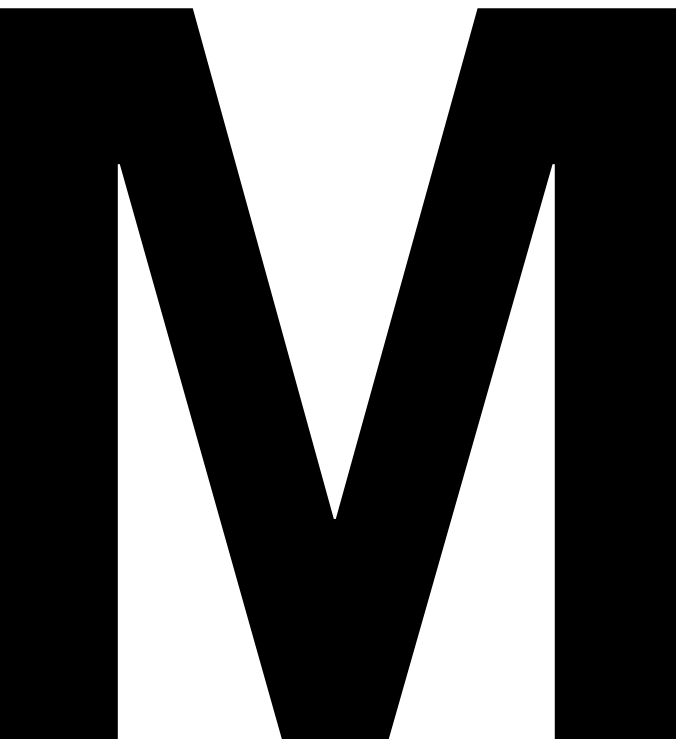
Para llevar a cabo la visión en el ámbito medioambiental, al trabajo diario en todo el mundo, se ha establecido una Política Medioambiental aprobada y difundida por la Dirección, que abarca el conjunto de las actividades de INDITEX, así como un Plan Estratégico Medioambiental con diversas líneas de acción. Todo ello se recoge en las siguientes páginas.

política



medioambiental

q



“COMO REFERENCIA DEL COMPROMISO DE INDITEX con la sociedad y el medio ambiente establecemos y garantizamos el cumplimiento de los siguientes principios que constituyen nuestra política medioambiental:

1 Nos comprometemos a **cumplir la legislación medioambiental** aplicable a nuestras actividades, así como con otros compromisos que se puedan establecer, esforzándonos por mejorar continuamente en materia de prevención medioambiental. Así, la minimización del impacto ambiental se convierte en parte integral de los objetivos y estrategias de INDITEX.

2 Con el fin de potenciar la mejora continua, la Dirección de INDITEX, con periodicidad anual, fijará objetivos medioambientales, analizará el cumplimiento de los fijados al final de cada período y revisará la adecuación y **eficacia del sistema de gestión medioambiental** establecido, dotándolo de los medios necesarios para garantizar su eficacia.

3 Se aplicarán los conocimientos técnicos y científicos y las prácticas adecuadas para la prevención de la contaminación y la minimización del impacto medioambiental en todos los procesos y servicios, tratando de conseguir la **mejora continua de la calidad ambiental**.

4 Se establece una **política de comunicación fluida** con las autoridades, comunidades locales y público en general, permitiendo el conocimiento de los efectos reales de las operaciones y de la política medioambiental, respondiendo positivamente a las legítimas demandas de información.

5 La Dirección de INDITEX asegurará que la política medioambiental es conocida por **todos los miembros de la organización**, y estará a disposición del público”.

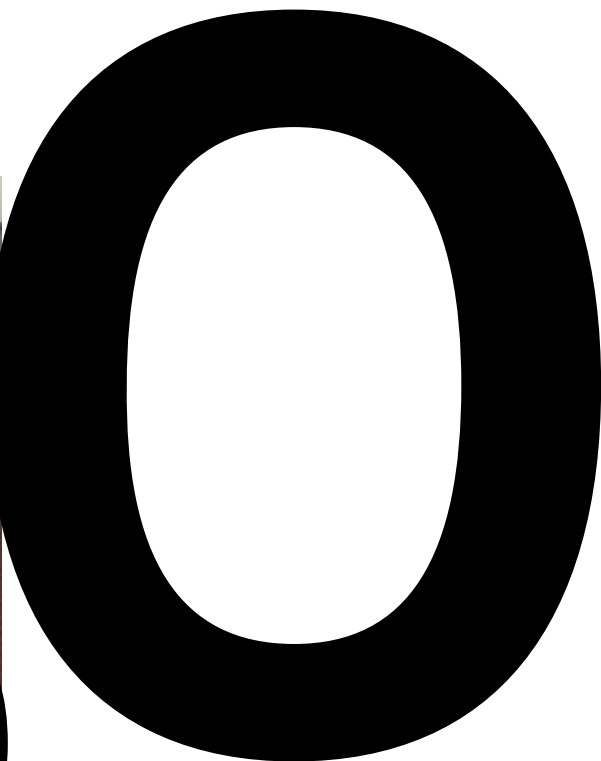
Estos principios son de aplicación a todas las empresas y centros de trabajo de INDITEX, encontrándose implantada en el marco de un Sistema de Gestión Medioambiental en la sede central, centro logístico y fábricas de Arteixo, y en las fábricas de Narón y Ferrol, todas ellas en A Coruña, España.

estructura

y organización



E



LA ESTRUCTURA DE GOBIERNO EN EL ÁMBITO MEDIOAMBIENTAL

ha sido definida por el Consejero-Director General. En dependencia directa se encuentra el Responsable de Medio ambiente, que vela, junto con su equipo, por el cumplimiento de la Política Ambiental y el desarrollo de los objetivos, a la vez que diseña y gestiona todas las prácticas medioambientales, incluyendo el mantenimiento de los requisitos del sistema de gestión medioambiental.

Para reforzar las actuaciones del Responsable de Medio ambiente, se ha definido un Delegado de Medio ambiente en las distintas cadenas, fábricas y centros logísticos, que asume las responsabilidades en la materia, así como la puesta en práctica y el control de las acciones que se emprendan.

programas



de formación

medioambiental

q

EL PLAN DE FORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL permite, a todos los empleados y a las nuevas incorporaciones, conocer cuál es la problemática ambiental de sus actividades y cuál es el camino para corregirla y controlarla. Su puesta en práctica ha supuesto el desarrollo de tres módulos formativos: uno en formato on-line a través de la intranet corporativa, otro en formato presencial y un tercero integrado en el curso de acogida de las nuevas incorporaciones. Además, se han desarrollado módulos específicos para el personal de apoyo al Responsable de Medio ambiente, que esté encargado de controlar actuaciones ambientales (residuos y emisiones, entre otras).

Tabla 20- Profesionales de INDITEX que durante los dos últimos ejercicios han atendido a los programas de formación medioambiental:

	2002	2001	Previsión 2003
Plantilla de INDITEX en sede central, fábricas y centros logísticos	4.306	3.994	4.600
Plan de formación medioambiental	2002	2001	Previsión 2003
Personal formado cursos presenciales	2.044	33	1.368
Personal formado cursos on-line	55	No aplica	1.100
Total	2.132	33	4.600

plan



estratégico

2002-2005

q

Estrategias

A Evaluar, controlar y garantizar el cumplimiento de la legislación medioambiental en todos los centros de trabajo.

B Implantar prácticas de gestión que permitan mejorar el comportamiento medioambiental y la eficiencia energética.

C Transmitir, tanto interna como externamente, el compromiso y esfuerzo medioambiental de INDITEX, involucrando a todo el personal en dicho compromiso.

D Incorporar la variable medioambiental a todas las estrategias y acciones.

Implementar un sistema de indicadores de sostenibilidad global. **1**

Integrar las variables económica, ambiental y social y desarrollar informes medioambientales y de sostenibilidad. **2**

Promover y facilitar la sensibilización y formación interna en materia de sostenibilidad. **1**

Potenciar la comunicación externa con las partes interesadas. **2**

Evaluar alternativas de sustitución en materias primas y energía. Energías renovables. **1**

Estudios de ecoeficiencia en los procesos y centros de trabajo. **2**

Desarrollar un plan de control de parámetros medioambientales e indicadores de seguimiento. **1**

Plan de auditorías de cumplimiento legislativo medioambiental en todos los centros. **2**

Líneas de acción

planes anuales de actuación 1995-2002



1995-2000

- Incorporación del compromiso medioambiental.
- Definición de las responsabilidades en el ámbito medioambiental.
- Auditorías de cumplimiento legislativo en las fábricas.
- Planes de control de los puntos de emisión atmosférica y los vertidos.
- Planes de control de los puntos de generación de residuos.
- Mejoras de eficiencia en los sistemas energéticos.



2001

- Definición de la Política Medioambiental.
- Auditorías de cumplimiento legislativo en fábricas.
- Mejora de la eficiencia en los sistemas energéticos.
- Certificación ISO 14001 en la sede central y en el centro logístico en Arteixo, A Coruña.
- Formación del personal de mantenimiento.
- Elaboración del informe medioambiental 2001 (interno).



2002

- Certificación del sistema de gestión medioambiental conforme UNE-EN-ISO 14001 en 16 fábricas.
- Diseño del curso de formación medioambiental de INDITEX.
- Plan de formación para personal de fábricas y oficinas centrales (intranet y presencial).
- Auditorías de cumplimiento legislativo en sedes y centros logísticos de las cadenas.
- Incorporación de producción propia de energías renovables.
- Elaboración de la Memoria de Sostenibilidad 2002.

planes anuales de actuación 2003

1 Certificación del sistema de gestión medioambiental conforme con la ISO 14001 en las sedes de las distintas cadenas y los centros logísticos.



2 Minimizar y optimizar la gestión de residuos.

3 Programa de eficiencia energética.



4 Incorporación de producción propia de energías renovables: solar.

Se han instalado 1.500 m² de colectores solares colocados en la cubierta de la sede central en Arteixo, A Coruña. Con esta instalación solar se ahorrarán un total de 565.060 kWh/año, lo que representa un 15% de la energía total necesaria, evitando la emisión de 2.822,5 Kg de CO₂ y otros gases contaminantes.

5 Código y manual de buenas prácticas medioambientales para las tiendas.



6 Incorporación de producción propia de energías renovables: eólica.

Se pondrá en funcionamiento un aerogenerador ubicado en Arteixo, A Coruña con una potencia nominal de 850 kW, y con 2.100 horas anuales estimadas de funcionamiento. Con ello se espera obtener 1.588,65 MWh anuales. Esta energía ahorrada supone la sustitución de 341,55 toneladas equivalentes de petróleo (tep).

7 Reducción de emisiones y de gases efecto invernadero.

Reducción de contaminantes prevista:

- Dióxido de Azufre (SO₂): 19,76 Tn
- Óxidos de Nitrógeno (NOx): 10,84 Tn
- Dióxido de Carbono (CO₂): 1.194,2 Tn
- Otras partículas: 1,18 Tn



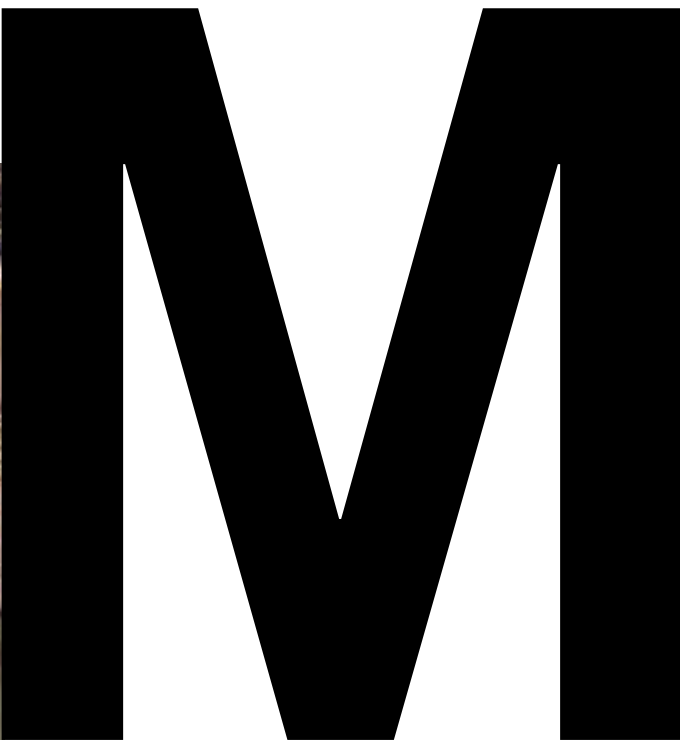
critérios



medioambientales

**en instalaciones,
cadenas y productos**





Implantación ISO 14001

LA ESTRATEGIA MEDIOAMBIENTAL DE INDITEX INCORPORA

la implantación y certificación de los sistemas de gestión en las distintas fábricas y centros logísticos conforme UNE-EN-ISO 14001:96. El alcance del sistema de gestión medioambiental de INDITEX está definido para las siguientes actividades:

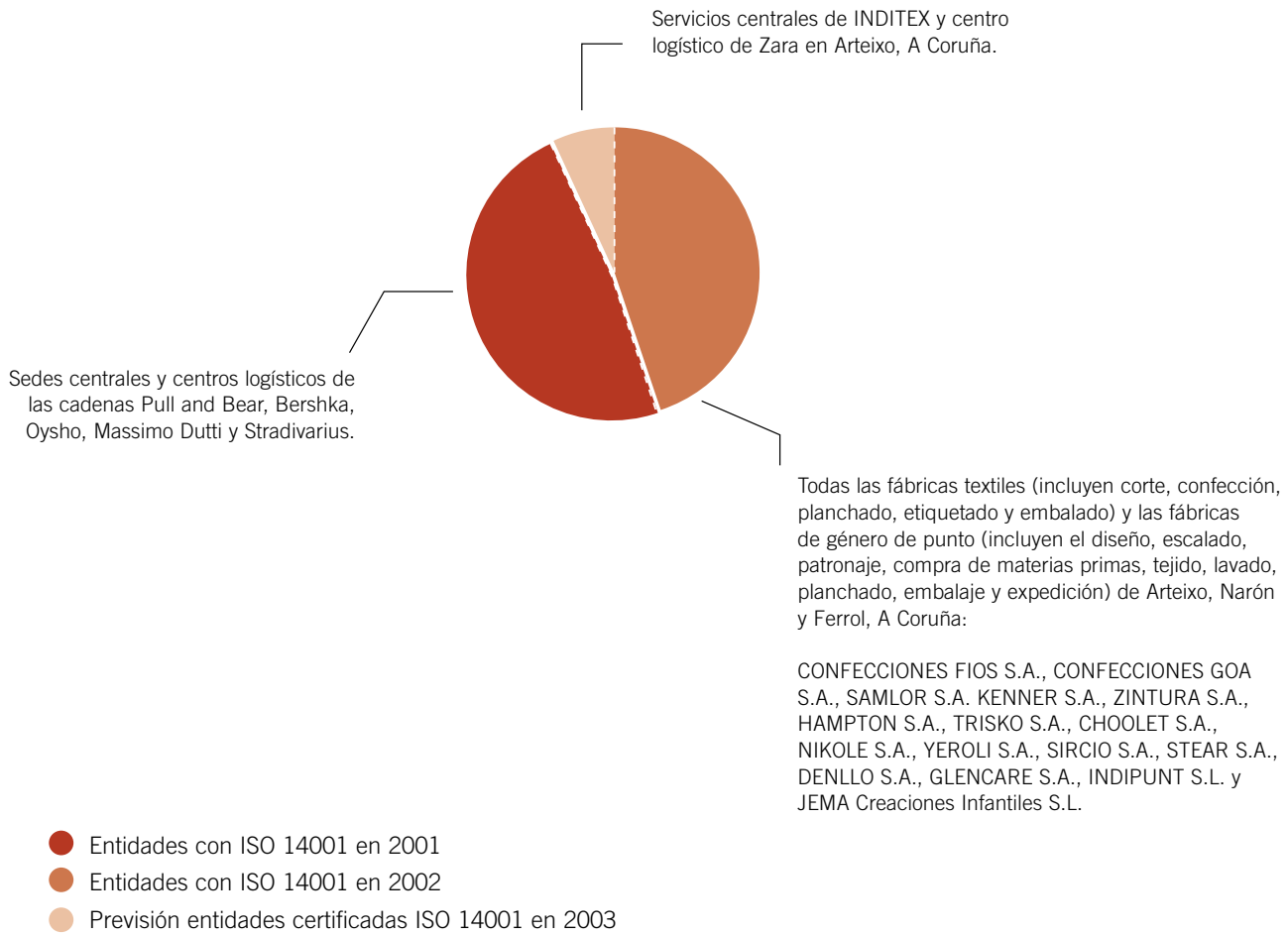
“Los servicios centrales de INDITEX y las actividades de diseño, fabricación y distribución de bienes de consumo dentro del ámbito textil”, encontrándose implantado y certificado por una entidad externa independiente en 16 sociedades e instalaciones.

Tabla 21.- Tipo de Sociedades:

Estructura Societaria	2002	%
Total Sociedades INDITEX	146	100
Sociedad matriz	1	0,68%
Sociedades de fabricación y centros logísticos	28	19,17%
Sociedades de comercialización y de venta al público	78	53,4%
Otras entidades (patrimoniales y de cartera)	39	26,77%

Proporción de Entidades con ISO 14001	2002	%
Matriz y Sociedades de fabricación y logística	29	19,85%

Gráfico 12: Grado de Implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001 en las 29 sociedades (matriz, de fabricación y de logística):



Criterios en producto

Entre los objetivos medioambientales de INDITEX no sólo está el control de las actividades directas sino que también incluyen aquellos procesos relativos a la selección y el control de los productos adquiridos a proveedores externos tales como telas y complementos, materiales auxiliares y material de embalaje.

En la actualidad existe un grupo de trabajo que está verificando las compras de materiales y evaluando las sustancias nocivas o potencialmente peligrosas, de acuerdo a la legislación vigente y los convenios de buenas prácticas internacionales.

Criterios en envases y embalajes

En la actualidad está implantado en España un sistema de reutilización de embalajes y perchas, que aplica a la distribución entre los centros logísticos y las tiendas en España. Así, en cada viaje entre el centro logístico y las tiendas, parte del producto se transporta en cajas de cartón que al llegar a las tiendas son reutilizadas y devueltas al centro logístico, volviendo a empezar el ciclo de distribución. Esta operación se puede realizar hasta 5 veces, usando la misma caja de cartón para 10 viajes consecutivos.

Con ello se consigue un ahorro de 9 cajas de cartón en un ciclo de 10 viajes entre el centro logístico y una tienda determinada, lo que supone un ahorro global del 60% en el consumo de cajas. Con ello, además del ahorro en embalaje, se optimizan los viajes de retorno de los camiones.

Respecto al embalaje final de los productos, su optimización es una labor continua de los distintos departamentos, realizándose ésta en función de la disponibilidad de materiales en el mercado, y con la máxima de satisfacer siempre las expectativas de calidad de los clientes.

Criterios en transporte

Las actividades de transporte de los productos se realizan en su gran mayoría por vía terrestre y aérea, desarrollándose todas ellas a través de subcontratistas, y en ningún caso, con medios propios.

Con los proveedores de servicios de transporte se está trabajando en dos etapas: una primera de evaluación de su impacto medioambiental y de su grado de ecoeficiencia y una segunda de compromiso para reducir ese impacto. La evaluación se está efectuando de acuerdo a

la legislación vigente y siguiendo las recomendaciones de The Greenhouse Gas Protocol del World Business Council for Sustainable Development (WBCSD).

Criterios con subcontratistas

Todos aquellos proveedores y subcontratistas que desarrollan sus actividades en el marco del Sistema de Gestión Medioambiental implantado han sido evaluados respecto a su comportamiento medioambiental. Asimismo, se les han establecido criterios ambientales para el desarrollo de sus operaciones en las instalaciones, a la vez que se les ha solicitado un compromiso de cumplimiento de la legislación ambiental, sin el cual no pueden trabajar con INDITEX.



sistema



de indicadores

2

SE HA DEFINIDO UN SISTEMA DE INDICADORES PARA INDITEX cuya estructura y sistemática permite valorar la eficiencia en la gestión medioambiental y adoptar medidas de mejora a nivel corporativo, incluyendo todos los centros de trabajo.

El análisis de la evolución anual de los indicadores permite valorar la eficiencia en la gestión medioambiental (en términos relativos en función de la producción) y el compromiso de INDITEX con la sostenibilidad en la medida que estos parámetros son controlados.

Los datos que se presentan a continuación se han obtenido de las operaciones desarrolladas en la totalidad de las instalaciones industriales, logísticas y de servicios en España, incluyendo tiendas en algunos casos. En la actualidad se está trabajando para obtener datos desagregados de las cadenas de tiendas en España y a nivel internacional.

La entrada en funcionamiento del Sistema a mediados de 2001 condiciona que de algunos de ellos no existan datos para ese período, reflejándose sólo los correspondientes al 2002.

Los indicadores se presentan en valores absolutos, para un período anual, y en valores relativos, en función del número de prendas puestas en el mercado por el conjunto de las cadenas. Para alguno de ellos el indicador relativo se presenta referido a 1.000 prendas para poder obtener un dato manejable y comprensible.

Como punto de referencia se ha seleccionado el número de prendas puestas en el mercado por INDITEX, pues ello supone que se activen todos los recursos corporativos: fábricas, centros logísticos, tiendas, administración y servicios auxiliares.

El cálculo del ratio se ha efectuado según la siguiente fórmula:

Ratio = (valor absoluto del año/número de prendas puestas en el mercado en el año) x 1.000.

Los valores usados en los ratios son:

- Número de prendas puestas en el mercado 2001: 181.935.742
- Número de prendas puestas en el mercado 2002: 236.201.643



A photograph of an industrial facility with several tall, silver smokestacks. The facility is a large, light-colored building with a flat roof. In the background, there are hills and a cloudy sky. The text 'indicadores' is overlaid in red, and 'de emisiones atmosféricas' is overlaid in white and red. Thin black lines connect the text to the smokestacks.

indicadores de emisiones atmosféricas

Alcance: Procesos de combustión en calderas de proceso industrial y calefacción, equipos de climatización y sistemas de cogeneración propios. Incluye todas las fábricas de INDITEX: Denllo, Fios, Goa, Indipunt, Jema, Nikole, Samlor, Sircio, Stear, Inditex Cogeneración y centros logísticos de Zara, Pull and Bear, Bershka, Oysho, Massimo Dutti y Stradivarius.

Tabla 22.-

	Datos absolutos Carga Contaminante 2002 (en Tn/año)	Datos relativos Carga Contaminante 2002 (Tn/año)/n° Prendas x 1.000
SO ₂	10,887	0,00004
CO	250,149	0,00105
NO _x	441,895	0,00187

— Todos los focos de emisión se someten a controles periódicos por una entidad de inspección autorizada, encontrándose cada uno de ellos conforme con los parámetros indicados en la legislación vigente. Los datos aquí recogidos provienen del análisis de dichos informes y reflejan los parámetros de control exigidos por la legislación española.

— Las tiendas no figuran en los datos expuestos porque todas ellas obtienen su energía de la red eléctrica, no disponiendo de equipos de combustión propios.

Tabla 23.- Evolución anual de emisiones atmosféricas en fábricas y centros logísticos:

	2002 (Tn/año)	2001 (Tn/año)	Ratio 2002	Ratio 2001	Tendencia relativa
SO ₂	10,887	14,46	0,00004	0,00007	▼
CO	250,149	131,51	0,00105	0,00072	▲
NO _x	441,895	208,48	0,00187	0,00114	▲

Gases de efecto invernadero (ghg)

	2002 (Tn/año)
tCO ₂ -e (Tn equivalentes de CO ₂)	71.061,74

Para el cálculo se han tomado como referencia los datos del Panel Intergubernamental para el Cambio Climático (IPCC).

indicadores



de gestión de residuos

Alcance: Incluye sede central, fábricas y centros logísticos de INDITEX a partir de datos de gestores de residuos con los que se tiene contratado el servicio de recogida. No se han incluido datos de tiendas.



Tabla 24.- Residuos urbanos o asimilables generados 2002:

Tipología	Cantidad Kg	Gestión	% sobre el total de residuos generados
Peligrosos	18.500	Gestor autorizado (planta tratamiento)	0,27%
Textiles	2.373.420	Gestor autorizado (planta reciclado)	35,12%
Otros residuos urbanos o asimilables	1.894.880	Gestor autorizado (gestor municipal)	28,03%
Cartón y papel	2.472.221	Gestor autorizado (planta reciclado)	36,58%
TOTAL RESIDUOS	6.759.021		100%

INDITEX apuesta por el reciclaje de residuos. El 72% del total de los residuos generados son gestionados por gestores autorizados.

Gestión de residuos urbanos

Tabla 25.- Evolución anual de residuos urbanos o asimilables (unidad: Kg por cada mil prendas fabricadas):

TIPOLOGÍAS DE RESIDUOS	2002	2001	Ratio* 2002	Ratio* 2001	Tendencia relativa
Textiles	2.373.420	1.635.200	10,04	8,98	▲
Cartón y papel	2.472.221	1.465.469	10,46	8,05	▲
Plástico	189.400	41.307	0,80	0,22	▲
Madera	192.050	124.356	0,81	0,68	▲
Otros residuos urbanos	1.513.430	2.347.056	6,40	12,90	▼
TOTAL (1)	6.740.521	5.613.388	28,53	30,85	▼

* Ratio mil prendas (kg/nº prendas anuales) x 1.000.

(1) El incremento de la producción de todas las tipologías de residuos frente a la disminución de otros residuos urbanos está generado por las mejores prácticas de segregación que han provocado una transferencia de residuos gestionados como urbanos hacia residuos gestionados de forma específica y trasladados a reciclaje (textil, cartón, madera y plástico). Los datos reflejan una mayor eficiencia en la generación global de residuos urbanos, al disminuir su generación relativa, en proporción al número de prendas puestas en el mercado. Al mismo tiempo reflejan una mejora de las prácticas de gestión de recogida selectiva.

Fuente: Empresa gestora de Residuos Autorizada por la Administración.

Gestión de residuos peligrosos

Tabla 26.- Evolución anual de residuos peligrosos (unidad: Kg por cada mil prendas fabricadas):

TIPOLOGÍAS DE RESIDUOS (1)	2002	2001	Ratio* 2002	Ratio* 2001	Tendencia relativa
Baterías	150	160	0,0006	0,00087	▼
Ofimáticos	7	Sin datos	0,000029	Sin datos	Sin datos
Fluorescentes	781	450	0,0033	0,0024	▲
Filtros de aceite	4.285	500	0,018	0,0027	▲
Envases metálicos contaminados	1.004	600	0,0042	0,0032	▲
Aceite mineral usado	10.157	14.528	0,043	0,079	▼
Absorbentes contaminados	1.780	700	0,0075	0,0038	▲
Pinturas	186	152	0,0007	0,00083	▼
Envases de plástico contaminados	150	120	0,0006	0,00065	▼
TOTAL RESIDUOS PELIGROSOS (2)	18.500	17.210	0,078	0,094	▼

* Ratio mil prendas (kg/nº prendas anuales) x 1.000. Indica la cantidad de residuos generados (de una categoría determinada) en función del número de prendas puestas en el mercado.

(1) Los residuos están catalogados de acuerdo al Catálogo Europeo de Residuos (CER) y sus trasposiciones a las legislaciones nacionales y autonómicas.

(2) Del análisis de los datos expuestos se deduce que se ha mejorado la eficiencia medioambiental en los procesos de fabricación y distribución, disminuyendo la cantidad de residuos generados en términos relativos (comparado con el número de prendas puestas en el mercado en 2001 y 2002).

Incluye la sede central, las fábricas y centros logísticos de INDITEX a partir de datos de gestores de residuos con los que se tiene contratado el servicio de recogida. En las tiendas, por sus características, no se ha identificado generación propia de residuos peligrosos. El control y la gestión de los residuos peligrosos en las tiendas es efectuado por los subcontratistas de mantenimiento. Datos obtenidos a partir de las hojas de control y seguimiento de entrega a gestor de residuos peligrosos elaborada conforme a la legislación vigente en España.

indicadores



de gestión

de energía y agua



Energía

LA ENERGÍA ES UNO DE LOS RECURSOS MÁS RELEVANTES de los consumos de INDITEX. Por este motivo, la estrategia medioambiental hace un especial énfasis en determinar cuál es su origen y el destino que se le da en el desarrollo de su modelo de negocio. Para ello se obtienen datos de consumos de las diversas formas de energía para cada uno de los centros de trabajo. Los datos de aprovisionamientos de energía se reflejan en dos magnitudes para mejor comprensión, la de uso habitual y su conversión a magnitudes internacionales.

Tabla 27.-

APROVISIONAMIENTOS

Energías renovables propias

1.800 Kw
 $1,8 \times 10^6$ J/s

Red pública eléctrica

290 Gw/h
 3.6×10^{12} J

Cogeneración y calderas

5.684 Tep
 $237,93 \times 10^{12}$ J

**Gasóleos
 (Cogeneración y calderas)**

5.936 Tn
 $570,5 \times 10^6$ J/m

APROVECHAMIENTOS

Energía eléctrica

Sede central y centros logísticos
 (iluminación y equipos ofimáticos)6%
 Fábricas (iluminación y equipos industriales)..... 4%
 Tiendas (iluminación)80%

Energía térmica

Calefacción y Climatización
 (fábricas y centros logísticos)8%
 Vapor para proceso industrial2%

Agua de Red Pública (Sede central, fábricas y centros logísticos)

Tabla 28.-

161.790 m³

Sanitario y proceso
 productivo fábricas 94%
 Tiendas 6%

El agua es usada casi exclusivamente para consumos sanitarios y de limpieza. Los vertidos se realizan en su totalidad a la red de saneamiento municipal y se realizan controles de consumo en cada una de las fábricas. Los datos de las mediciones de los consumos de agua de las fábricas y centros logísticos provienen de los recibos de los suministradores. Los correspondientes a las tiendas, se obtienen extrapolando un muestreo de recibos al total de las tiendas de INDITEX a Diciembre de 2002.

Tabla 29.- Evolución anual de consumos energéticos:

	2002	2001	Previsión 2003
Energías renovables en instalación	No aplica	No aplica	1.800 Kw
Red eléctrica pública	295.574.280 Kw	233.007.223 Kw	Incremento previsto 15%
Consumo gas en cogeneración	5.684 tep	2.273 tep	Sin incremento
Consumo gasóleo en calderas	5.936 Tn	7.650 Tn	Sin incremento

Los datos energéticos provienen de análisis propios a partir de datos de consumo y facturación. (tep: toneladas equivalentes de petróleo; t: toneladas).



dimensión económica

133-160}

133 Trayectoria. 135 Cifras financieras consolidadas de los últimos seis años. 137 Creciendo solos, con socios o con franquiciados. 141 Información segmentada de INDITEX. 145 INDITEX formato a formato. 147 Cash Flow Social. 151 Indicadores estándar de desempeño económico. 157 Indicadores adicionales.



trayectoria



1

1987
Primera auditoría externa de INDITEX

2

1998
Primera Memoria publicada

3

Marzo 2001
Primera presentación a los analistas

5

Junio 2001
Inclusión en el IBEX 35

4

Mayo 2001
Primer Road Show. Cotización en Bolsa

6

Agosto 2002
Inclusión en los Dow Jones Sustainability Indexes

EN ESTA SECCIÓN SE EXPONEN LOS PRINCIPALES INDICADORES de desempeño económico de INDITEX durante los últimos ejercicios y los fundamentos de los acuerdos con socios en nuevas áreas geográficas, y se presenta por primera vez un Cash-Flow Social o de generación de valor añadido.

La mayor parte de los datos de esta sección se han extraído de los estados financieros consolidados, del informe de gestión o de otros registros contables de INDITEX. Las Cuentas Anuales de INDITEX correspondientes a 2002 han sido preparadas en conformidad con principios y normas contables generalmente aceptados en España y han sido auditadas por KPMG, que emitió un informe sin salvedades que ha sido publicado junto con dichas Cuentas Anuales y con el Informe de Gestión en un documento separado.

cifras



financieras

**consolidadas de los
últimos seis años**

Tabla 30.- Evolución financiera de los últimos ejercicios (millones de euros):

DESCRIPCIÓN	2002	2001	2000	1999	1998	1997	1996	TACC* 02/96
Resultados								
Ventas	3.974,0	3.249,8	2.614,7	2.035,1	1.614,7	1.217,4	1.008,5	26%
Variación interanual	22%	24%	28%	26%	33%	21%		
EBITDA	869,5	704,5	521,5	410,4	325,7	253,6	202,1	28%
Variación interanual	23%	35%	27%	26%	28%	25%		
EBIT	659,6	517,5	379,9	296,2	241,5	192,6	150,3	28%
Variación interanual	27%	36%	28%	23%	25%	28%		
Beneficio neto atribuido	438,1	340,4	259,2	204,7	153,1	117,4	72,7	35%
Variación interanual	29%	31%	27%	34%	30%	61%		
Balance								
Fondos propios	1.760,9	1.486,2	1.170,9	893,2	673,4	529,9	414,9	27%
Variación interanual	18%	27%	31%	33%	27%	28%		
Total balance	3.008,9	2.588,6	2.107,6	1.772,9	1.326,3	977,2	820,3	24%
Variación interanual	16%	23%	19%	34%	36%	19%		
Posición financiera neta	243,8	57,5	(50,06)	(149,9)	(93,0)	(38,3)	(105,8)	
Tiendas								
Número de tiendas a final de ejercicio	1.558	1.284	1.080	922	748	622	541	
Aperturas netas	274	204	158	174	126	81	33	
Número de países con tiendas abiertas	44	39	33	30	21	14	10	
Otra información								
% de ventas en tiendas internacionales	54%	54%	52%	49%	46%	42%	36%	
Variación de ventas en superficie comparable	11%	9%	9%	5%	11%	7%	4%	
ROE	27%	26%	25%	26%	25%	25%	20%	
ROCE	41%	39%	34%	33%	36%	35%	29%	
Número de empleados	32.535	26.724	24.004	18.200	15.576	10.891	8.412	

* Tasa anual de crecimiento compuesto.

La historia de INDITEX siempre ha estado asociada al concepto de crecimiento. Toda la organización responde a un modelo de negocio que ha probado su eficiencia en 44 países. De hecho, en los últimos seis ejercicios INDITEX ha multiplicado por cuatro, cinco, y, en algunos casos por seis, todas sus magnitudes básicas. La clave para mantener la estructura de márgenes a pesar de ese crecimiento ha sido el mantenimiento de un modelo de negocio flexible y ajustado para satisfacer los gustos de los consumidores y las circunstancias de cada mercado.

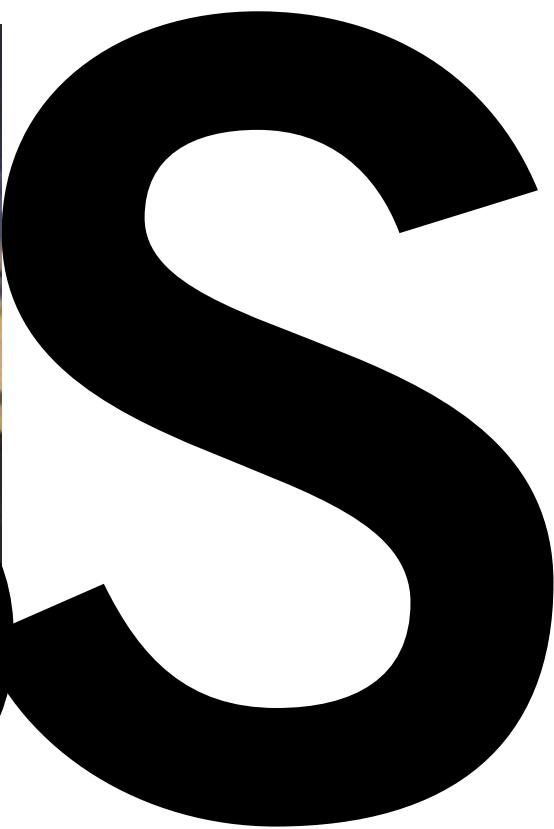
creciendo



solos,

**con socios o con
franquiciados**





HACE CASI QUINCE AÑOS ZARA ABRIÓ SUS PRIMERAS TIENDAS

fuera de España, iniciando un proceso al que cada vez ha dedicado más recursos y esfuerzos. Hoy INDITEX es un distribuidor internacional con relevancia en la moda, la industria, la sociedad y las comunidades en las que desarrolla su negocio. Su crecimiento internacional está articulado a través del desarrollo de tres tipos de estrategias:

— Crecimiento mediante Filiales controladas totalmente o en un porcentaje cercano al 100% en aquellos mercados en los que no existen dificultades especiales para el desarrollo y control de la actividad, que tengan un tamaño mínimo que compense el esfuerzo de organizar una estructura propia o que tengan la consideración de escaparates mundiales del sector por la proyección internacional que otorga el estar presente en ellos.

— Acuerdos de Joint Venture en países en los que, aún contando con un tamaño suficiente, existan dificultades culturales o de otra índole para desarrollar el negocio, o en los que la concurrencia de un socio local haga más rápido, seguro y controlado el desarrollo de una red de tiendas. De este modo, las operaciones en Japón se comparten con el grupo nipón Bigi, en Alemania con Otto GMBH y en Italia con Grupo Percassi.

— Acuerdos de Franquicia en aquellos países en los que no es previsible un número de tiendas significativo, la existencia de un elevado riesgo en el país desaconseje la inversión directa, o existan diferencias culturales que dificulten el control de un establecimiento permanente. Un buen ejemplo lo constituyen los países de Oriente Medio, en los que la asociación con franquiciados locales otorga gran efectividad al modelo de negocio.

Tabla 31.- Un detalle de las tiendas operadas por cada una de estas modalidades es el siguiente:

FORMATO	2002				2001			
	Gestión propia	Joint-Venture	Franquicias	Total	Gestión propia	Joint-Venture	Franquicias	Total
Zara	457	30	44	531	415	20	31	466
Kiddy's Class	59	0	0	59	41	0	0	41
Pull and Bear	262	0	34	296	220	0	29	249
Massimo Dutti	159	3	88	250	134	1	88	223
Bershka	191	0	6	197	146	0	5	151
Stradivarius	118	0	35	153	86	0	34	120
Oysho	69	2	1	72	30	4	0	34
Total	1.315	35	208	1.558	1.072	25	187	1.284

Por otra parte, el crecimiento de INDITEX en los últimos años ha ido combinando las tres modalidades de control accio-narial, tal y como muestra la tabla siguiente, que identifica los mercados en los que Zara ha comenzado su actividad recientemente.

Tabla 32.- Países en los que ZARA ha comenzado su actividad en los últimos años:

Año 2002		Año 2001		Año 2000		Año 1999		Año 1998	
Gestión propia o JV	Franquicias	Gestión propia o JV	Franquicias	Gestión propia o JV	Franquicias	Gestión propia o JV	Franquicias	Gestión propia o JV	Franquicias
Italia Suiza	Finlandia Malta Singapur Rep. Domin. El Salvador	Holanda Luxemburgo Chequia	Islandia	Dinamarca Austria	Andorra Qatar	Alemania Canadá Uruguay Chile Brasil	Polonia Arabia S. Barhain EUA	Japón Reino Unido Argentina Venezuela Turquía	Kuwait Líbano
7 países nuevos		4 países nuevos		4 países nuevos		9 países nuevos		7 países nuevos	

Tabla 33.- Las 208 tiendas franquiciadas al 31 de enero de 2003 se encontraban en los siguientes países:

PAÍS	Tiendas franquiciadas
España	34
Portugal	33
Israel	25
Emiratos Árabes	18
México	16
Arabia Saudí	15
Bélgica	12
Chipre	10
Kuwait	8
Irlanda	5
Líbano	5
Malta	4
Polonia	4
Qatar	4
Bahrain	3
Jordania	3
Andorra	2
El Salvador	1
Finlandia	1
Holanda	1
Islandia	1
Luxemburgo	1
Rep. Dominicana	1
Singapur	1
Total	208

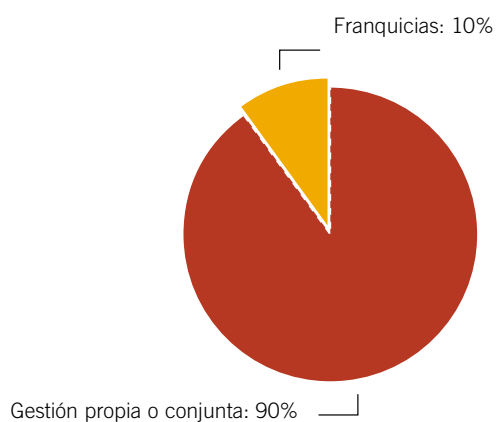
Tabla 35.- Las 35 tiendas en gestión conjunta con socios se encontraban en los siguientes países:

Alemania	24
Japón	6
Italia	5

Tabla 34.- A continuación se detalla la distribución de las ventas en tiendas de gestión propia o conjunta y franquicias:

FORMATO	2002		2001	
	Gestión propia o conjunta	Franquicias	Gestión propia o conjunta	Franquicias
Zara	92%	8%	92%	8%
Kiddy's Class	100%	0%	100%	0%
Pull and Bear	92%	8%	91%	9%
Massimo Dutti	60%	40%	58%	42%
Bershka	98%	2%	99%	1%
Stradivarius	79%	21%	74%	26%
Oysho	99%	1%	100%	0%
Total	90%	10%	89%	11%

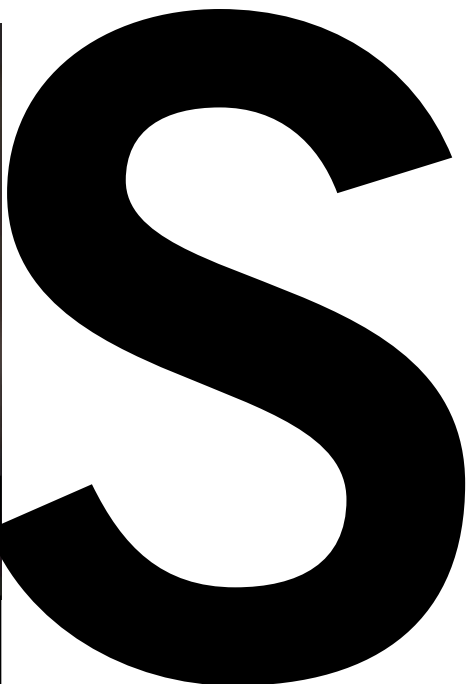
Gráfico 13.- Ventas en tiendas controladas por INDITEX o franquiciados:



información



segmentada
de **INDITEX**

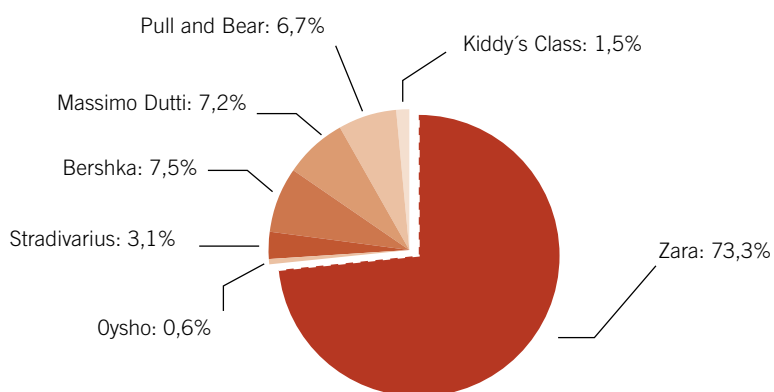


Ventas por cadenas

Tabla 36.- A continuación se muestra el peso específico de cada uno de los siete formatos que componen INDITEX en las ventas consolidadas de los dos últimos ejercicios:

FORMATO	VENTAS POR FORMATO (millones de euros)			PESO ESPECÍFICO (%)	
	2002	2001	Var% 02/01	2002	2001
Zara	2.913,4	2.435,1	20%	73,3%	74,9%
Kiddy's Class	60,4	47,6	27%	1,5%	1,5%
Pull and Bear	266,2	225,7	18%	6,7%	6,9%
Massimo Dutti	287,3	241,4	19%	7,2%	7,4%
Bershka	299,3	202,0	48%	7,5%	6,2%
Stradivarius	124,1	93,5	33%	3,1%	2,9%
Oysho	23,4	4,5	n/a	0,6%	0,1%
Total	3.974,0	3.249,8	22%	100,0%	100,0%

Gráfico 14.- Importancia de cada formato en la cifra de negocios:



Ventas internacionales

Tabla 37.- Todos los formatos tienen una clara vocación internacional. El porcentaje de las ventas en tiendas españolas y extranjeras de cada formato en los dos últimos ejercicios es el siguiente:

% DE VENTAS EN TIENDAS INTERNACIONALES

FORMATO	2002	2001
Zara	62,5%	61,7%
Kiddy's Class	14,7%	16,4%
Pull and Bear	29,6%	31,3%
Massimo Dutti	40,6%	38,8%
Bershka	32,0%	32,3%
Stradivarius	18,5%	20,5%
Oysho	46,5%	33,3%
Total	54,0%	54,0%



Estacionalidad del negocio en 2002

El peso de cada trimestre natural en las ventas y los resultados del ejercicio económico dista mucho de ser similar. Existe una marcada estacionalidad de modo que la mayor parte de los resultados del año se produce en el tercer y cuarto trimestre (desde el 1 de agosto al 31 de enero), coincidiendo con la temporada de otoño-invierno del hemisferio norte, donde se produce la inmensa mayoría de las ventas de INDITEX:

Gráfico 15.- Ventas 2002

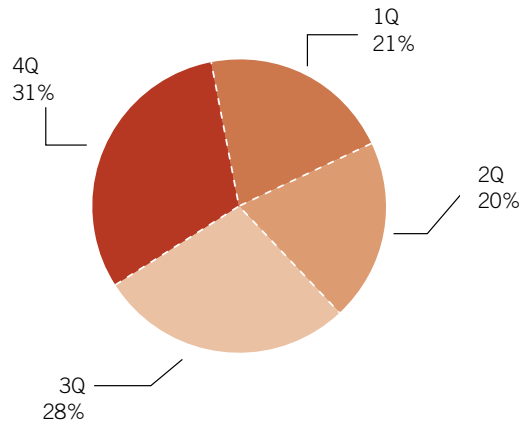
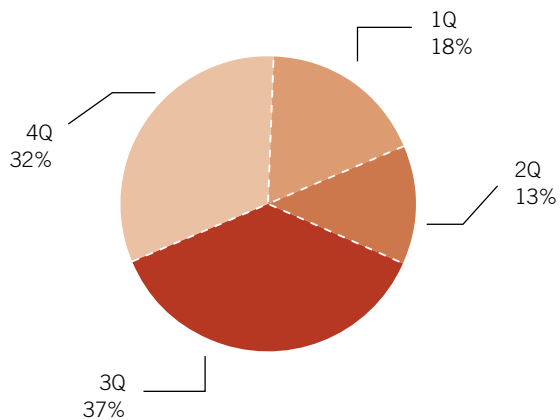


Gráfico 16.- EBIT 2002



INDITEX



**formato
a formato**

Tabla 38.- INDITEX formato a formato:

	ZARA			Kiddys Class			Pull and Bear CLOTHING COMPANY			Massimo Dutti		
	2002	2001	Var% 02/01	2002	2001	Var% 02/01	2002	2001	Var% 02/01	2002	2001	Var% 02/01
Ventas netas	2.913,4	2.435,1	20%	60,4	47,6	27%	266,2	225,7	18%	287,3	241,4	19%
Margen bruto	1.659,4	1.313,8	19%	28,8	21,9	31%	120,4	102,4	18%	116,8	95,0	23%
%	53,9%	54%		47,6%	46,0%		45,2%	45,4%		40,7%	39,4%	
Gasto operativo, depreciación y amortización	(1.029,0)	(873,2)	18%	(14,6)	(11,1)	32%	(85,5)	(69,5)	23%	(79,2)	(69,7)	14%
% Ventas	35,3%	35,9%		24,3%	23,3%		32,1%	30,8%		27,6%	28,9%	
Resultado operativo (EBIT) (*)	540,4	440,6	23%	14,1	10,8	31%	34,9	32,9	6%	37,5	25,3	48%
EBIT Margin	18,5%	18,1%		23,4%	22,7%		13,1%	14,6%		13,1%	10,5%	
Tiendas	531	466		59	41		296	249		250	223	
ROCE	43%	42%		131%	166%		39%	51%		49%	46%	

(*) Pre goodwill



Bershka



oysho

INDITEX

	Bershka			oysho			INDITEX					
	2002	2001	Var% 02/01	2002	2001	Var% 02/01	2002	2001	Var% 02/01			
Ventas netas	299,3	202,0	48%	124,1	93,5	33%	23,4	4,5	420%	3.974,0	3.249,8	22%
Margen bruto	145,9	103,2	41%	58,6	48,0	22%	8,0	2,4	235%	2.047,8	1.686,7	21%
%	48,7%	51,1%		47,2%	51,3%		34,3%	53,3%		51,5%	51,9%	
Gasto operativo, depreciación y amortización	(97,7)	(78,0)	25%	(49,9)	(41,8)	19%	(22,9)	(8,7)	163%	(1.378,8)	(1.169,2)	18%
% Ventas	32,7%	38,6%		40,2%	44,8%		97,9%	193,3%		34,7%	36,0%	
Resultado operativo (EBIT) (*)	48,1	25,2	91%	8,7	6,2	42%	(14,9)	(6,3)	n/a	669,0	517,5	29%
EBIT Margin	16,1%	12,5%		7,0%	6,6%		-63,5%	-140,0%		16,8%	15,9%	
Tiendas	197	151		153	120		72	34		1.558	1.284	
ROCE	49%	30%		12%	12%		n/a	n/a		41%	39%	

(*) Pre goodwill

cash-flow



social



S

A CONTINUACIÓN SE MUESTRA UN RESUMEN DE LOS FLUJOS MONETARIOS producidos en los dos últimos ejercicios en INDITEX. A diferencia del enfoque financiero, en el que se trata de clasificar dichos flujos atendiendo a la naturaleza económico-financiera que los origina (tesorería generada en operaciones y flujos relacionados con la inversión y la financiación), el Cash Flow Social analiza creación del valor añadido producido por INDITEX atendiendo a los destinatarios de dichos flujos (grupos de interés).

Tabla 39.- Flujo de valor añadido (datos en millones de euros):

	Ejercicio 2002*	Ejercicio 2001*	Var% 02/01
Efectivo neto recibido por la venta de productos y servicios	3.974,1	3.250,0	22%
Flujo recibido de inversiones recibidas	10,0	11,0	-9%
Efectivo recibido por ventas de activos	18,7	17,3	8%
Total flujo de valor añadido	4.002,8	3.278,3	22%
Distribución de flujo de valor añadido			
Remuneración a empleados por sus servicios	569,9	489,8	16%
Pagos de impuestos	180,6	140,4	29%
Devolución de deuda financiera	1,1	23,0	-95%
Dividendos entregados a los accionistas	71,8	6,0	1.097%
Inversión social corporativa	1,9	0,8	140%
Caja retenida para crecimiento futuro	207,0	105,2	97%
Pagos realizados fuera del Grupo por compra de mercancía y materias primas	1.874,9	1.572,0	19%
Pagos realizados fuera del Grupo por servicios recibidos y por inversiones	1.095,7	941,2	16%
	4.002,8	3.278,3	22%

* Datos en millones de euros

A continuación se representa gráficamente el destino de los flujos de valor añadido generados en los dos últimos ejercicios:

Gráfico 17.- Distribución de flujo de valor añadido 2002

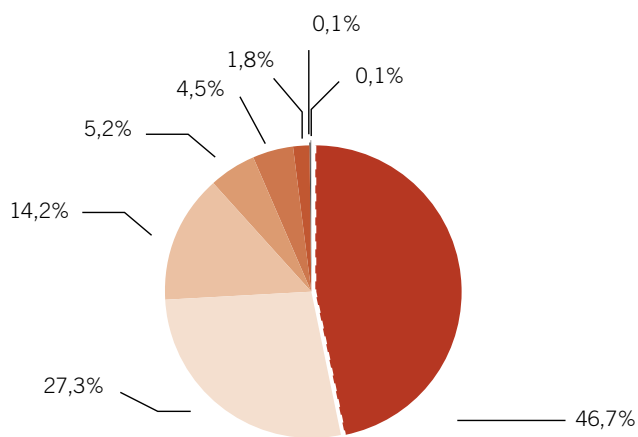
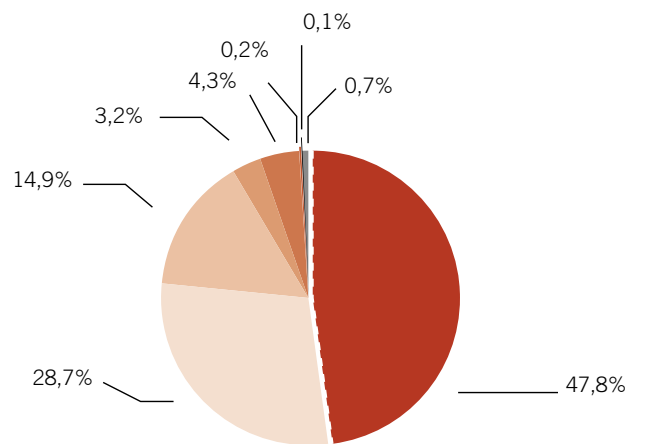


Gráfico 18.- Distribución de flujo de valor añadido 2001



- Pagos realizados fuera del Grupo por compra de mercancías y materias primas
- Pagos realizados fuera del Grupo por servicios recibidos y por inversiones
- Remuneración a empleados por sus servicios
- Caja retenida para crecimiento futuro
- Pago de impuestos
- Dividendos entregados a los accionistas
- Inversión social corporativa
- Devolución de deuda financiera

- Pagos realizados fuera del Grupo por compra de mercancías y materias primas
- Pagos realizados fuera del Grupo por servicios recibidos y por inversiones
- Remuneración a empleados por sus servicios
- Caja retenida para crecimiento futuro
- Pago de impuestos
- Dividendos entregados a los accionistas
- Inversión social corporativa
- Devolución de deuda financiera



indicadores



estándar
de desempeño
económico

Gráfico 19.- Ventas

Crecimiento

- 21%
- 33%
- 26%
- 28%
- 24%
- 22%

Años	Cantidades
1996	1.008
1997	1.217
1998	1.615
1999	2.035
2000	2.615
2001	3.250
2002	3.974

Ventas por áreas geográficas

Gráfico 20.- 2002

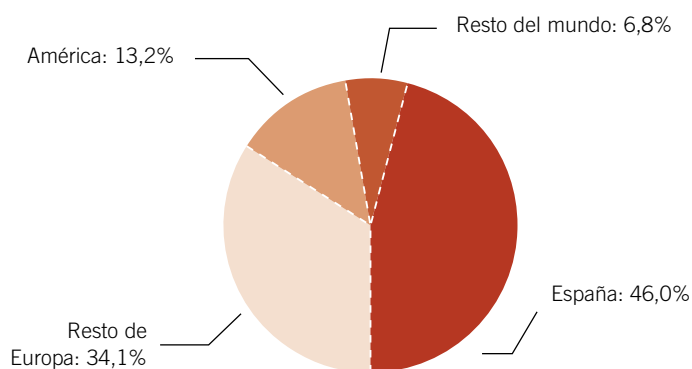
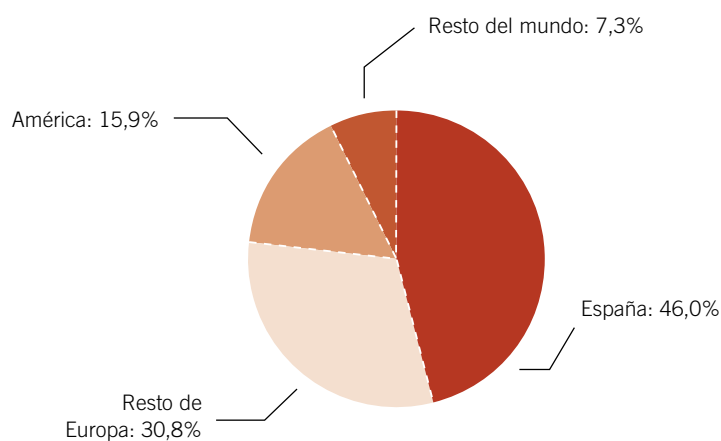


Gráfico 21.- 2001



De forma recurrente, los países del entorno europeo concentran el mayor porcentaje de la cifra de ventas, fruto de la estrategia de centrar buena parte del crecimiento en los grandes mercados europeos.

Por el contrario, la disminución en términos porcentuales de la cifra de ventas del continente americano se debe, casi exclusivamente, a la pérdida de valor de algunas divisas durante el ejercicio 2002.

Gráfico 22.- Coste de ventas y margen bruto

MB: en millones de euros
% sobre ventas netas consolidadas

	Años	Cantidades
49,2%	1997	599
50,5%	1998	815
51,4%	1999	1.047
51,2%	2000	1.338
51,9%	2001	1.686,7
51,5%	2002	2.047,8

Al analizar la evolución histórica del margen bruto de INDITEX, destaca su estabilidad a lo largo del tiempo. Ello es una medida de la flexibilidad del modelo de negocio, que permite que no se produzcan variaciones muy significativas cuando la cifra de ventas crece o disminuye.

Períodos de cobro y pago

Las tablas siguientes muestran el período medio de cobro a clientes y de pago a proveedores.

Tabla 40.- Cálculo del período medio de cobro:

Descripción	2002	2001	2000	1999	1998
Saldo final de deudores por ventas y servicios	97,7	95,9	71,0	58,8	42,1
Cifra de negocios	3.974,0	3.249,8	2.614,7	2.035,1	1.614,7
Cifra de negocios entre deudores por ventas	40,7	33,9	36,8	34,6	38,4
Período medio de cobro (días)	9	11	10	11	10

El reducido período de cobro se debe a que buena parte de las ventas se producen en tiendas de gestión propia en las que los clientes entregan efectivo o tarjetas de crédito.

Tabla 41.- Cálculo del período medio de pago a proveedores:

Descripción	2002	2001	2000	1999	1998
Saldo final de acreedores comerciales	506,2	426,3	322,9	276,1	215,6
Coste de ventas del ejercicio	1.926,2	1.563,1	1.277,0	988,4	799,9
Gastos operativos del ejercicio	1.179,7	982,3	816,2	636,2	489,2
Total gastos que generan acreedores comerciales	3.105,8	2.545,3	2.093,2	1.624,6	1.289,1
Gastos entre saldo de proveedores	6,13	5,97	6,5	5,9	6,0
Período medio de pago (días)	60	61	56	62	61

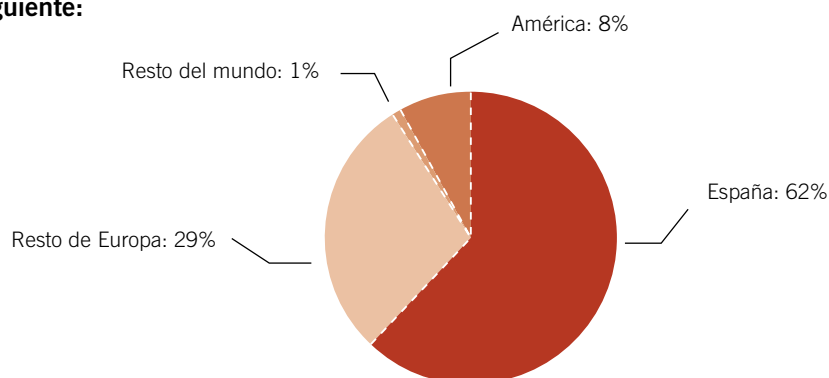
Los períodos de pago están en consonancia con los estándares del sector y no han sufrido variaciones significativas en los últimos ejercicios.

Gastos de personal

Tabla 42.- Un detalle de los gastos de personal de los dos últimos ejercicios es el siguiente:

Millones de euros	2002	2001	Var% 02/01
Sueldos fijos y variables	448,6	385,6	16,4%
Contribuciones de INDITEX a los sistemas de seguridad social	121,3	104,2	16,3%
Total gastos de personal	569,9	489,8	16,3%

Gráfico 23.- La distribución geográfica del gasto de personal en 2002 es la siguiente:



Proveedores de capital

Al cierre de los dos últimos ejercicios, INDITEX mantenía una posición de caja neta positiva, es decir, el montante de saldos a su favor en bancos era superior a las deudas contraídas con entidades financieras. No obstante, INDITEX disfruta de operaciones de crédito concedidas por el sistema financiero, si bien buena parte de los límites autorizados no se encontraban dispuestos.

Tabla 43.- Atendiendo al riesgo total concedido al 31 de enero de 2003, los principales proveedores de capital de INDITEX son los siguientes:

Entidad	Nacionalidad	% de riesgo concedido sobre el total
Banco Bilbao Vizcaya Argentaria	Española	23%
Santander Central Hispano	Española	20%
Caixa Galicia	Española	6%
Fortis	Belga	6%
Caixanova	Española	6%
Otras entidades con participación igual o inferior al 5%	Varias	39%

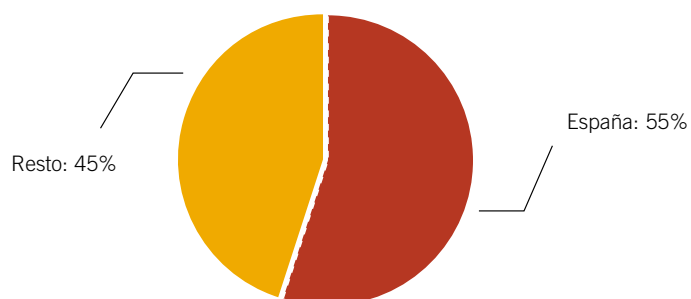
Variaciones de reservas

Tabla 44.- A continuación se detalla la variación de las reservas de INDITEX (Grupo consolidado) durante el ejercicio 2002:

Concepto	Saldo 01/02/2002	Adiciones	Disminuciones	Distribución resultado 2001	Dividendos	Saldo 31/01/2003
Prima de emisión	20.379	0	0	0	0	20.379
Reservas distribuibles de la sociedad dominante	567.563	0	0	186.436	0	753.999
Reservas no distribuibles de la sociedad dominante	19.303	0	0	0	0	19.303
Reservas de revalorización	1.692	0	0	0	0	1.692
Reservas en sociedades consolidadas por integración global y proporcional	434.242	16.268	(1.235)	107.296	0	556.571
Reservas en sociedades puestas en equivalencia	989	0	(24)	(1.839)	0	(874)
Diferencias de conversión	8.112	418	(109.890)	(20.047)	0	(121.407)
Resultados ejercicio 2001	340.412	0	0	(271.846)	(68.566)	0
Totales	1.392.692	16.686	(111.149)	0	(68.566)	1.229.663

Impuestos pagados

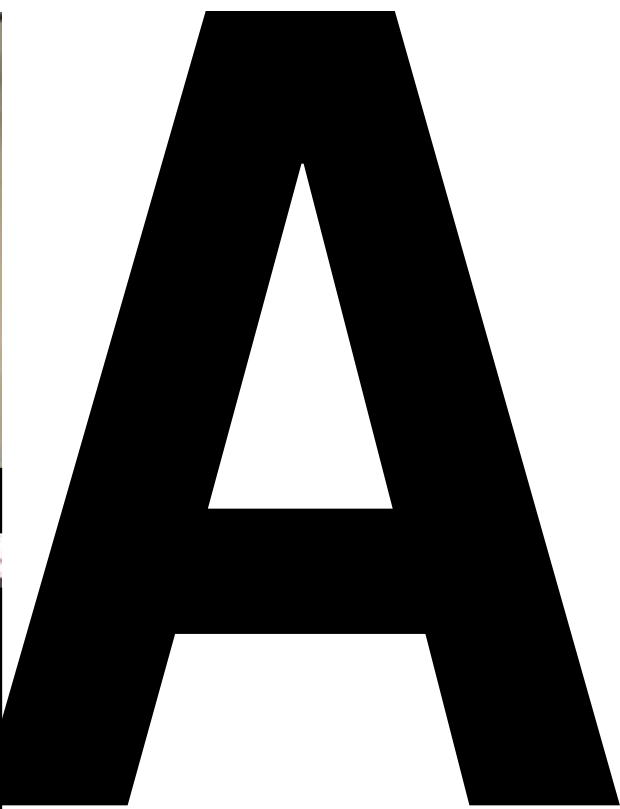
Gráfico 24.- A continuación se detalla el volumen de impuestos sobre beneficios de 2002 devengado en España y en los restantes países en los que opera INDITEX:



indicadores



adicionales



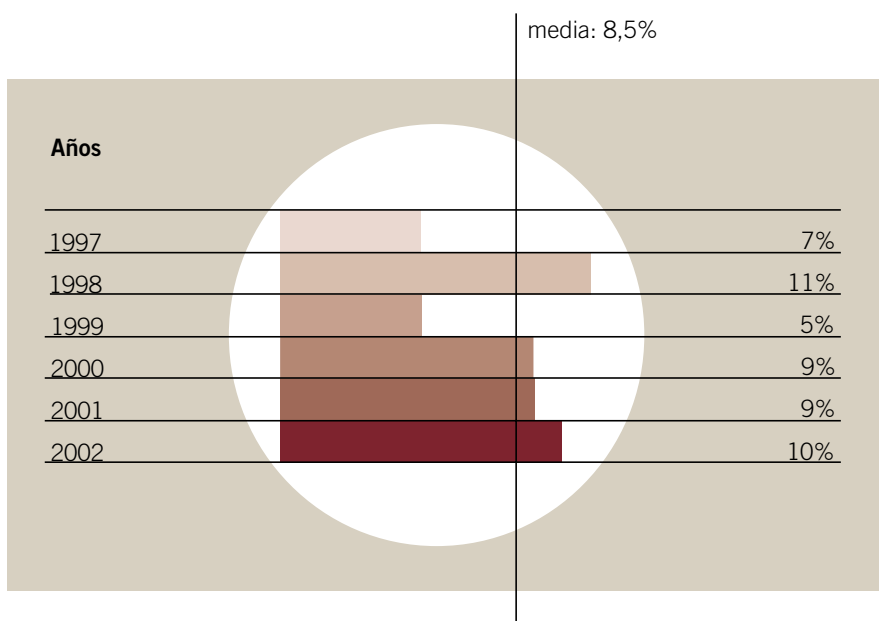
A CONTINUACIÓN SE PRESENTA LA EVOLUCIÓN de los siguientes indicadores económicos representativos de la actividad de distribución:

- Ventas en superficie comparable.
- Rotación de inventario.
- Fondo de maniobra.

Ventas en superficie comparable

Tiene como objeto identificar la parte del crecimiento de una compañía de distribución que no se debe a la apertura de nuevas tiendas, sino al incremento de ventas en las tiendas (superficie) ya existentes. Se calcula comparando las ventas producidas sólo en las tiendas que estuvieron abiertas durante la totalidad del período analizado con el mismo período el ejercicio anterior.

Gráfico 25.- Es el principal indicador del negocio de venta al por menor, y su evolución durante los últimos ejercicios ha sido la siguiente:



Rotación de existencias

Este indicador mide el número de veces que rota el inventario de la sociedad durante el año o, dicho de otra manera, el tiempo medio que tarda un producto desde que entra en el almacén hasta su venta. Cuanto mayor es la rotación, más agilidad tiene la empresa para introducir nuevos productos y es menor el esfuerzo financiero requerido para soportar el inventario.

Tabla 45.- Se muestran tanto los resultados del cálculo como las variaciones utilizadas en el mismo (millones de euros):

Descripción	2002	2001	2000	1999	1998
Coste de ventas	1.926,2	1.563,1	1.277,0	988,4	799,9
Existencias iniciales	353,8	245,0	188,5	157,6	102,2
Existencias finales	382,4	353,8	245,0	188,5	157,6
Existencias medias	368,1	299,4	216,7	173,1	129,9
Rotación (veces)	5,2	5,2	5,9	5,7	6,2
Rotación (días)	70	70	62	64	59



Fondo de maniobra operativo

Esta magnitud mide la estructura del capital circulante no financiero de la sociedad. Cuando el fondo de maniobra es negativo, como ocurre en INDITEX, se está produciendo una financiación del inventario por parte de los proveedores, de modo que la velocidad de venta y cobro de la mercancía es superior a la de pago a los proveedores.

Tabla 46.- Fondo de maniobra (millones de euros):

Epígrafe	2002	2001
Existencias	382,4	353,8
Deudores	260,8	184,2
Ajustes por periodificación	9,8	6,6
Acreeedores a corto plazo	(899,9)	(715,7)
Fondo de maniobra operativo	(246,8)	(171,1)



163-185}

163 validación independiente

165 evaluación SAM

169 resumen indicadores GRI

175 glosario e índices

181 contactos

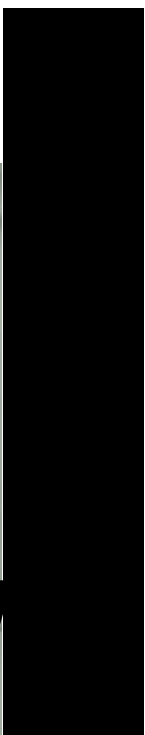
validación



independiente

V

El informe de validación independiente de AENOR se encuentra disponible junto con la Memoria de Sostenibilidad 2002 en la página www.inditex.com



evaluación





Company		
Country	Spain	
Number of Employees		
Web	www.inditex.com	
Share		
Market cap (mil)	11566.54	
Currency	EUR	
High 52 week	23.95	
Low 52 week	15.15	
Last Price	18.54	
Key Data		
	2001	2002E
Sales (mil)	2614.7	N/A
EPS	0.69	0.83
P/E Ratio	26.87	22.34
Source: Bloomberg, 15. August 2002		
Sales in		
Alcohol	No	
Tobacco	No	
Gambling	No	
Armaments	No	
Firearms	No	
Source: IRRIC, SAM Research		

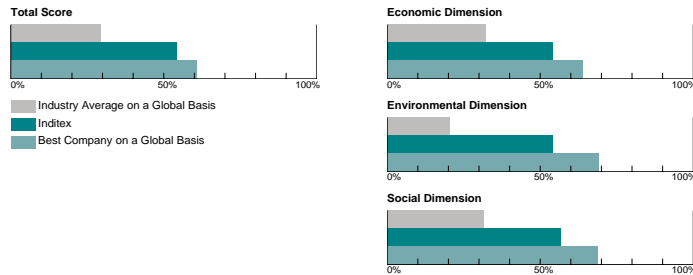
Company Description

Inditex engages in the design, production and marketing of textiles and shoes. Its main brands are Zara, Pull & Bear, Massimo Dutti, Bershka and Stradivarius. It incorporated a new brand, Oysho, in September 2001. The group has about 1,300 stores and is present on 39 countries. Sales from own stores accounted for 88% of fiscal 2002 revenues; franchises sales 6%; other textile sales 5% and services & other 1%.

Sustainability Performance

Inditex has an overall sustainability performance that positions it among the sustainability leaders of its industry. Its management capabilities in the economic dimension are among the best, underlined by a particularly strong performance in codes of conduct and compliance. The company is aware of the risks associated in working with approximately two thousand external independent workshops in more than 30 countries, some of which are facing negative issues such as oppressive regimes, ethnic conflicts and limited labor rights. In response it has developed a strictly enforced code of conduct to guide practices across the supply chain. In the environmental dimension, Inditex scores significantly above the average with a clear outperformance in eco-efficiency performance and transport and logistics. Moreover, Inditex performs among the best in the social dimension, particularly in management attention to human resources. It also engages with non-governmental organizations in countries of operation.

Sustainability Scores



SAM Research Inc.
 Analyst:
 Gabriela Grab
 Tel. +41 1 397 1048
 gabriela@sam-group.com
 © SAM Research Inc. / Oct 2002



Traducción al español*

Perfil de la Corporación

INDITEX desarrolla sus actividades a través del diseño, producción y comercialización de la moda y del calzado. Sus principales marcas son Zara, Pull and Bear, Massimo Dutti, Bershka y Stradivarius. En septiembre de 2001 INDITEX creó una nueva marca, Oysho. El Grupo tiene más de 1.300 tiendas y está presente en 39 países. En 2002, la contribución de las ventas de las tiendas propias a las ganancias del ejercicio fue del 88%, la de las franquicias del 6%, otras ventas de textiles el 5% y servicios y otros el 1%.

La valoración del concepto de sostenibilidad

El desarrollo del concepto de sostenibilidad dentro del modelo de negocio de INDITEX le sitúa entre los líderes de la industria textil. La gestión en su dimensión económica es de las más sobresalientes, destacando su Código de Conducta y sus procedimientos de validación. La Compañía es consciente de los riesgos que conlleva trabajar con, aproximadamente, dos mil talleres externos en más de 30 países, en alguno de los cuales se enfrentan a asuntos de índole negativa como regímenes opresores, conflictos étnicos y derechos laborales limitados. En respuesta a estas situaciones se ha desarrollado un Código de Conducta y procesos de revisión para guiar las prácticas en la cadena de producción. En la dimensión medioambiental, INDITEX se sitúa por encima de la media, destacando en aspectos tales como la ecoeficiencia, el transporte y logística. Además, INDITEX se encuentra entre los mejores en cuanto a su dimensión social, en especial en el área de recursos humanos. También se compromete a colaborar con organizaciones no gubernamentales en aquellos países en los que desarrolla sus actividades.

* La inclusión en el Dow Jones Sustainability Index fue publicada en septiembre de 2002 con la evaluación realizada sobre el último ejercicio cerrado a esa fecha (31/1/2002). SAM autoriza a las empresas incluidas en su índice a utilizar el distintivo durante todo el ejercicio natural siguiente (2003).

Sustainability Leader
Member of DJSI World & DJSI STOXX

Inditex
Retail



“Corporate Sustainability is a business approach to create long term shareholder value by embracing opportunities and managing risks deriving from economic, environmental and social developments.”



Industry Driving Forces

Consumers, fair trade organizations as well as non-governmental organizations demand transparency on product sourcing and production methods, thus requiring detailed codes of conduct for suppliers covering social and environmental aspects. For food products, ensuring food safety along the supply chain is critical to restore consumer confidence. On the operational level, key issues to address are energy consumption of stores, efficiency of the transport systems, and the use and disposal of packaging and packaging waste. In addition, e-commerce and home delivery services are becoming an indispensable element in this competitive retail market.

Industry Group Overview: Retail

The relative positioning of components within each industry group on a global basis is illustrated below based on cluster scores of the economic, environmental and social dimensions. Companies with identical cluster scores are listed alphabetically, and the sector leader is listed first.

Legend: p=poor a=average b=best

	Economic			Environmental			Social		
	p	a	b	p	a	b	p	a	b
Marks & Spencer Plc									
Inditex									
The Boots Company Plc									
Alliance UniChem Plc									
GLS plc									
Gehe AG									
KarstadtQuelle AG									
Office Depot Inc.									
Coles Myer Ltd.									
Hennes & Mauritz AB									
Ito-Yokado Co. Ltd									
Matalan									
Metro AG									
Carrefour									
Debenhams									
Kingfisher Plc									
Wesfarmers Ltd.									
Dixons Group									
Travis Perkins									
Home Depot Inc.									

Next company in line for selection should a company be deleted from the index:

JJB Sports									
------------	--	--	--	--	--	--	--	--	--

SAM Research Inc.
Roffenhstrasse 91
CH 8702 Zollikon Zürich
Tel. +41 1 397 10 30
Fax +41 1 397 10 50
info@sam-group.com
www.sam-group.com
© SAM Research Inc. / Oct 2002



Traducción al español

Los grupos de presión sectoriales

Los consumidores, las organizaciones de comercio justo y las organizaciones no gubernamentales piden transparencia tanto en la procedencia de los productos como en sus métodos de fabricación, exigiendo códigos de conducta específicos para proveedores y talleres externos que cubran tanto los aspectos sociales como los medioambientales. En cuanto a los productos alimenticios es clave garantizar la higiene de los alimentos a lo largo de la cadena de producción para recuperar la confianza de los consumidores. En el ámbito operativo, los asuntos clave a los que hay que prestar atención son el adecuado uso de la energía consumida en las tiendas, el uso eficiente de los sistemas de transporte y las prácticas de eliminación de residuos urbanos tales como los embalajes. Además, los servicios de comercio electrónico y entrega a domicilio se están convirtiendo en elementos indispensables en este competitivo mercado textil.

Visión global del sector: Distribución

El posicionamiento relativo de cada corporación dentro de cada sector, en términos generales, se detalla a continuación, resultado de la agrupación de las valoraciones de las dimensiones económicas, sociales y medioambientales. Las compañías con resultados idénticos aparecen ordenadas alfabéticamente y el líder del sector aparece en primer lugar.

Sustainability Leader
Member of DJSI World & DJSI STOXX

Inditex
Retail



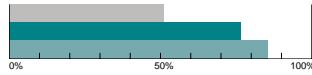
Company Performance vs. Industry Average for Specific Criteria

The following bar charts highlight the performance of Inditex compared to its industry average and best performing company for selected criteria. The criteria selected cover each of the corporate sustainability dimensions: economic, environmental and social.

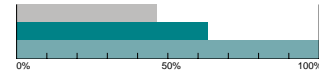


Economic

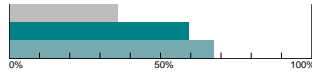
Corporate Governance



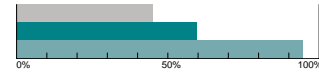
Risk & Crisis Management



Codes of Conduct/Compliance

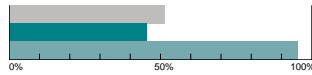


Supply Chain Management

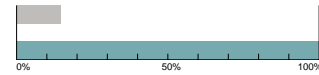


Environmental

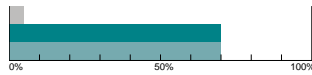
Environmental Management



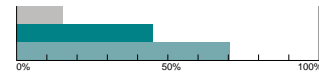
Public Environmental Reporting



Eco Efficiency Performance

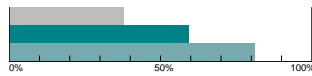


Advanced Environmental Management

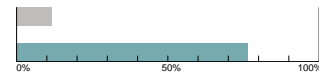


Social

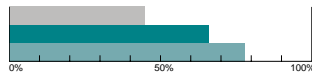
Labor Practices Indicators



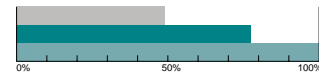
Tracking of Employee Satisfaction



External Stakeholder Relations



Sourcing in Developing Countries



Industry Average on a Global Basis
Inditex
Best Company on a Global Basis

SAM Research Inc.
Rofflühstrasse 91
CH 8702 Zollikon Zürich
Tel. +41 1 397 10 30
Fax +41 1 397 10 50
info@sam-group.com
www.sam-group.com
© SAM Research Inc. / Oct 2002



Disclaimer
No Offer: The information and opinions contained in this publication constitutes neither a solicitation, nor a recommendation, nor an offer to buy or sell investment instruments or other services, or to engage in any other kind of transaction. The information described in this publication is not directed to persons in any jurisdiction where the provision of such information would run counter to local laws and regulation. No warranty: This publication is derived from sources believed to be accurate and reliable, but neither its accuracy nor completeness is guaranteed. The material and information in this publication are provided "as is" and without warranty of any kind, either expressed or implied. SAM Research AG and its related, affiliated and subsidiary companies disclaim all warranties, expressed or implied, including, but not limited to, implied warranties of accuracy, completeness and usefulness of any opinions, advice, services or other information provided in this publication. Limitation of Liability: All information contained in this publication is distributed with the understanding that the authors, publishers and distributors are not rendering legal, accounting or other professional advice or opinions on specific facts or matters and accordingly assume no liability whatsoever in connection with its use. In no event shall SAM Research AG and its related, affiliated and subsidiary companies be liable for any direct, indirect, special, incidental or consequential damages arising out of the use of any opinion or information expressly or implicitly contained in this publication. Copyright: Unless otherwise noted, text, images and layout of this publication are the exclusive property of SAM Research AG and/or its related, affiliated and subsidiary companies and may not be copied or distributed, in whole or in part, without the express written consent of SAM Research AG or its related, affiliated and subsidiary companies.

Traducción al español

Comportamiento de la Compañía en comparación con la media del sector para cada dimensión

Los siguientes gráficos de barras comparan el comportamiento de INDITEX con la media sectorial y con la compañía con mejores resultados. Cada uno de los criterios elegidos cubre las dimensiones corporativas de sostenibilidad, es decir, económica, medioambiental y social.

resumen



indicadores

GRI

Gri

Tabla 47.- Indicadores de cumplimiento GRI:

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.1. Visión y estrategia	1.1	2	Declaración del Presidente
		62	Dimensión Social
104		Dimensión Medioambiental	
134		Dimensión Económica	
	1.2	2	Declaración del Presidente
B.2. Perfil de la empresa	2.1	28	Gobierno Corporativo
	2.2	14	Quiénes Somos
	2.3	20 y 22	Quiénes Somos
	2.4	138 a 140	Dimensión Económica
	2.5	16	Quiénes Somos
	2.6	28 y 32	Gobierno Corporativo
	2.7	16	Quiénes Somos
	2.8	136 y 142 a 146	Dimensión Económica
	2.9	65	Dimensión Social
	2.10	181	Contactos
	2.11	4	Alcance
	2.12	(1)	
	2.13	4	Alcance
	2.14	(1)	
	2.15	(1)	
	2.16	(1)	
	2.17	4	Alcance
	2.18	62	Dimensión Social
		104	Dimensión Medioambiental
		134	Dimensión Económica
	2.19	(1)	
	2.20	163	Informe AENOR
2.21	163	Informe AENOR	
2.22	181	Contactos	
	4	Alcance	
	14	Quiénes somos	

(1) La presente Memoria de Sostenibilidad es el primer documento de estas características editado por INDITEX.

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.3. Sistemas de Gestión	3.1	38 y 48 a 52	Gobierno Corporativo
	3.2	38, 39 y 40	Gobierno Corporativo
	3.3	52	Gobierno Corporativo
	3.4	50	Gobierno Corporativo
	3.5	41 y 42	Gobierno Corporativo
	3.6	48 a 52	Gobierno Corporativo
	3.7	2	Declaración del Presidente
		65 a 67	Dimensión Social
		106	Dimensión Medioambiental
	3.8	55 y 56	Gobierno Corporativo
	3.9	64 a 74	Dimensión Social
	3.10	52	Gobierno Corporativo
		78 a 90	Dimensión Social
	3.11	52	Gobierno Corporativo
		78 a 90	Dimensión Social
	3.12	52	Gobierno Corporativo
		78 a 90	Dimensión Social
	3.13	50	Gobierno Corporativo
	3.14	78 a 90	Dimensión Social
	3.15	165 a 168	Evaluación SAM
3.16	68 a 74	Dimensión Social	
3.17	118	Dimensión Medioambiental	
3.18	(2)		
3.19	50	Gobierno Corporativo	
	62 y 68 a 74	Dimensión Social	
3.20	113 y 116	Dimensión Medioambiental	

(2) Aparte de las aperturas de tiendas, no se han producido aperturas de nuevas plantas o instalaciones, cierres, ampliaciones o reducciones de las mismas.

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.4. Indicadores económicos	EC1	136	Dimensión Económica
	EC2	143, 146 y 153	Dimensión Económica
	EC3	153 y 159	Dimensión Económica
	EC4	154	Dimensión Económica
	EC5	155	Dimensión Económica
	EC6	155	Dimensión Económica
	EC7	146	Dimensión Económica
	EC8	156	Dimensión Económica
	EC9	(3)	Dimensión Económica
	EC10	78 a 90	Dimensión Social

(3) Las subvenciones y desgravaciones fiscales recibidas en el ejercicio 2002-2003 no son significativas a efectos de esta Memoria de Sostenibilidad.

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.5. Indicadores Medioambientales	EN1	(4)	
	EN2	(5)	
	EN3	128	Dimensión Medioambiental
	EN4	(4)	
	EN5	129	Dimensión Medioambiental
	EN6	(6)	
	EN7	(6)	
	EN8	122	Dimensión Medioambiental
	EN9	(7)	
	EN10	122	Dimensión Medioambiental
	EN11	124 a 126	Dimensión Medioambiental
	EN12	(8)	
	EN13	126	Dimensión Medioambiental
	EN14	(9)	
	EN15	(10)	
	EN16	(11)	

(4) Cifra no disponible.

(5) No se consumen materias usadas en el proceso de producción.

(6) Las actividades de INDITEX no tienen impactos significativos en hábitats ricos en biodiversidad.

(7) No se producen emisiones significativas que dañen la capa de ozono.

(8) No se realizan vertidos contaminantes a la red de aguas.

(9) Información no relevante.

(10) Información no cuantificable.

(11) No se han producido incumplimientos a legislación vigente local e internacional.

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.6. Indicadores Sociales	LA1	94 a 96	Nuestra Gente
	LA2	94	Nuestra Gente
	LA3	96	Nuestra Gente
	LA4	(12)	
	LA5	97 y 98	Nuestra Gente
	LA6	97 y 98	Nuestra Gente
	LA7	97 y 98	Nuestra Gente
	LA8	(13)	
	LA9*	94	Nuestra Gente
		110	Dimensión Medioambiental
	LA10	66 y 67	Dimensión Social
LA11	96	Nuestra Gente	

(12) No se han producido reestructuraciones ni cambios en las operaciones.

(13) No existen políticas ni programas sobre SIDA.

(*) No disponible en 2002.

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.6. Indicadores Sociales	HR1	66, 67 y 76	Dimensión Social
	HR2	66, 67 y 76	Dimensión Social
	HR3	66, 67 y 76	Dimensión Social
	HR4	66, 67 y 76	Dimensión Social
	HR5	66, 67 y 76	Dimensión Social
	HR6	66, 67 y 76	Dimensión Social
	HR7	66, 67 y 76	Dimensión Social

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.6. Indicadores Sociales	SO1	84 a 88	Dimensión Social
	SO2	64	Dimensión Social
		30	Gobierno Corporativo
	SO3	(14)	

(14) No se realizan aportaciones a partidos políticos.

Capítulo GRI	Indicador	Páginas	Sección
B.6. Indicadores Sociales	PR1	65	Dimensión Social
		106	Dimensión Medioambiental
	PR2	(15)	
	PR3	(16)	

(15) Se observa la legislación aplicable en cada país en cuanto a la información de producto incluida en las etiquetas.

(16) Los datos de clientes, caso de tener esta información, están amparados por las distintas leyes de protección de datos en cada uno de los países.

glosario



e índices

g

Acción correctora: Ejecución de una acción o actividad para eliminar las causas de una no conformidad, de un defecto o cualquier otra situación indeseable existente para impedir su repetición.

AENOR: Asociación Española de Normalización.

Auditoría Social: Proceso de evaluación sistemática del comportamiento social y/o ambiental de una fábrica, instalación o actividad realizado por terceros independientes, según estándares internacionales.

Buenas Prácticas Medioambientales: Medidas de tipo organizativo que en muchos casos son válidas en cualquier tipo de actividad, por ejemplo separar el papel usado del resto de la basura para su reciclado.

CFCs: Clorofluocarbonos, familia de compuestos químicos órgano halogenados utilizados como propelentes en los aerosoles y sprays y como refrigerantes en circuitos frigoríficos e instalaciones de aire acondicionado.

Código de Conducta Interno: Estándares y principios de cumplimiento que regulan las relaciones entre INDITEX y sus cinco grupos de interés (empleados, socios de negocio, clientes, proveedores y sociedad).

Código de Conducta para Fabricantes y Talleres Externos: Estándares y principios de cumplimiento que regulan específicamente las relaciones de fabricación entre INDITEX y sus proveedores y talleres externos.

Cogeneración a gas: Es la producción de energía térmica y eléctrica mediante el suministro de gas natural.

Consejo Social: Órgano asesor externo dependiente del Consejo de Administración de INDITEX formado, entre otros, por instituciones o personas de reconocido prestigio en el ámbito de la Cooperación Internacional, Académico, Medio Ambiente y Sensibilización Social.

CO: Monóxido de carbono. Gas generado en las reacciones de combustión.

Derrames al suelo: Vertido accidental de un producto o sustancia contaminante al terreno. Puede estar originado por un transvase de material o por fugas en un circuito o instalación de almacenamiento.

DBO (Demanda biológica de oxígeno): Oxígeno consumido por los organismos para la descomposición aeróbica de la materia orgánica presente en fluidos como el agua. Determina su grado de contaminación.

Dow Jones Sustainability Indexes: Familia de índices que engloba a aquellas compañías de todo el mundo con mejor trayectoria en el campo social, medioambiental y económico, de cuya gestión se responsabiliza la empresa SAM.

DQO (Demanda Química de Oxígeno): Oxígeno consumido en la descomposición química de la materia orgánica e inorgánica. La prueba DQO determina el grado de contaminación en un flujo.

EBIT (Resultado de las operaciones): Ingresos de explotación menos gastos de explotación, dotaciones para las amortizaciones del inmovilizado, fondo de comercio y las provisiones para riesgos de naturaleza operativa.

EBITDA (Resultado bruto de explotación): Beneficio de explotación antes de intereses, amortizaciones y provisiones.

Eco-eficiencia: El proceso de análisis del ciclo de vida del producto desde la extracción de materias primas hasta su posterior reciclado o deshecho tras su uso. Este análisis permite considerar aspectos económicos y medioambientales y optimizar productos y procesos, y ayuda a elegir la alternativa más eco-eficiente entre todas las alternativas posibles. Este proceso permite, en última instancia, ofrecer los productos al mejor coste con el menor impacto medioambiental.

Fábrica o Taller Externo: Centro de producción ajeno a INDITEX en donde se realizan todas o parte de las actividades de fabricación del producto.

Fondo de maniobra o capital circulante: Diferencia entre el activo y el pasivo circulante.

Gases efecto invernadero: Compuestos gaseosos de origen natural o antropogénico causantes del efecto invernadero. Se consideran seis gases: anhídrido carbónico, metano, óxido nitroso, clorofluorocarbonos, perfluorocarbonos y hexafluoruro de azufre.

GRI (Global Reporting Initiative): Acuerdo internacional que tiene por finalidad establecer una estructura de trabajo ampliamente aceptada para la elaboración de memorias de sostenibilidad en las que se recojan los tres aspectos siguientes: medioambiental, económico y social. Se ocupa también de la definición y difusión de la guía para la elaboración de las citadas memorias, que se aplica de manera voluntaria por organizaciones que deseen informar sobre los aspectos económicos, medioambientales y sociales de sus actividades, productos y servicios.

LFL (Like For Like) o Ventas en Tiendas Comparables: Magnitud que compara, para un período determinado, la cifra de ventas de las tiendas abiertas en dicho período con la correspondiente del ejercicio anterior para una idéntica superficie.

Margen Bruto: Es una magnitud financiera que se obtiene restando la cifra de ventas menos el coste de ventas.

Margen de contribución: Magnitud financiera que mide la contribución de una línea de negocio al total de la empresa.

Norma ISO 14001: Norma internacional aplicable a cualquier organización que voluntariamente desee:

— Implantar, mantener al día y mejorar un sistema de gestión medioambiental.

— Obtener la certificación de este sistema por una organización externa e independiente.

NOx: Óxidos de nitrógeno. Compuestos químicos que se generan en las reacciones de combustión.

PACs (Planes de Acción Correctivos): Acción tomada para eliminar las causas de un incumplimiento al Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos.

Política Medioambiental: Declaración por parte de la organización de sus intenciones y principios en relación

con su comportamiento medioambiental general que proporciona un marco para su actuación y para el establecimiento de sus objetivos y metas medioambientales.

Programa de Auditorías Sociales: Programa para la revisión e implantación del Código de Conducta que se realiza para evaluar su nivel de implantación en la cadena de producción.

PVC: Policloruro de vinilo. Polímero de múltiples aplicaciones en la industria y de difícil reciclaje.

Rating o valoración: Grado de cumplimiento de una Fábrica o Taller Externo con respecto al Código de Conducta de Fabricantes y Talleres Externos.

Residuos asimilables a urbanos: Residuos de la industria o el comercio con características similares a los que se producen en las viviendas particulares.

Residuos peligrosos: Aquellos residuos que contengan en su composición sustancias catalogadas como peligrosas, en cantidades o concentraciones tales que representan un riesgo para la salud humana, los recursos naturales o el medio ambiente.

Residuos sólidos urbanos: Los generados en los domicilios particulares, comercios, oficinas y servicios, así como todos aquellos que no tengan la calificación de peligrosos y que por su naturaleza o composición puedan asimilarse a los producidos en los anteriores lugares o actividades.

ROCE (Return on Capital Employed): Tasa de retorno sobre el capital empleado que mide la rentabilidad operativa frente a los recursos empleados tanto procedentes de los accionistas como de los recursos financieros empleados.

ROE: Rentabilidad sobre los recursos propios, calculada como beneficio de explotación sobre fondos propios medios.

Rotación de existencias: Se define como el cociente entre el coste de ventas de un ejercicio y el saldo medio de existencias. A estos efectos, el saldo medio de existencias se calcula como la media aritmética de las existencias iniciales y finales de cada ejercicio. Expresa el número de veces que el inventario rota a lo largo de un año.

Sistema de gestión medioambiental (SGMA): Parte del sistema de gestión de la empresa que incluye la estructu-

ra organizativa, la planificación de las actividades, las responsabilidades, las prácticas, los procedimientos, los procesos y los recursos para desarrollar, implantar, llevar a cabo, revisar y mantener al día la política medioambiental.

SO₂: Dióxido de azufre. Compuesto químico resultante de las reacciones de combustión cuando el azufre forma parte del combustible (por ejemplo en el carbón y derivados del petróleo).

The Global Compact: Iniciativa de Naciones Unidas para la protección de los derechos humanos y el cumplimiento de estándares reconocidos sobre condiciones laborales y protección medioambiental.

World Business Council for Sustainable Development: Organización integrada actualmente por 160 compañías internacionales pertenecientes a 30 países de los 20 mayores sectores industriales. Tiene por misión proporcionar liderazgo empresarial como catalizador para el cambio hacia un desarrollo sostenible, y promover la ecoeficiencia, la innovación y la responsabilidad social.

Índice de tablas

Tabla 1	Evolución de las cifras más significativas en los últimos ejercicios	Tabla 26	Evolución anual de residuos peligrosos (Kg x 1.000 prendas fabricadas)
Tabla 2	Evolución de cada cadena	Tabla 27	Aprovechamientos de energías
Tabla 3	Presencia internacional	Tabla 28	Consumos de agua de la red pública
Tabla 4	Participaciones sociales más significativas	Tabla 29	Evolución anual de consumos energéticos
Tabla 5	Composición del Consejo de Administración	Tabla 30	Evolución financiera de los últimos ejercicios
Tabla 6	Remuneración del Consejo de Administración	Tabla 31	Detalle de tiendas operadas por gestión propia, joint venture y franquicias
Tabla 7	Participación de los miembros del Consejo en el capital social	Tabla 32	Apertura de nuevos mercados
Tabla 8	Composición de la Comisión Ejecutiva a 31/1/2003	Tabla 33	Detalle de tiendas franquiciadas
Tabla 9	Composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a 31/1/2003	Tabla 34	Distribución de ventas en tiendas propias, conjuntas y franquicias
Tabla 10	Composición de la Comisión de Auditoría y Cumplimiento a 20/3/2003	Tabla 35	Tiendas en gestión conjunta
Tabla 11	Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a 31/1/2003	Tabla 36	Ventas por cadenas
Tabla 12	Composición de la Comisión de Nombramientos y Retribuciones a 20/3/2003	Tabla 37	Ventas por formato
Tabla 13	Composición actual del Consejo Social	Tabla 38	Resumen por formato
Tabla 14	Alcance de la Auditoría Social	Tabla 39	Cash Flow Social
Tabla 15	Presupuesto del Programa de Desarrollo Comunitario en España	Tabla 40	Cálculo del período medio de cobro a clientes
Tabla 16	Presupuesto del Programa de Desarrollo Comunitario en Venezuela	Tabla 41	Cálculo del período medio de pago a proveedores
Tabla 17	Presupuesto del Programa de Desarrollo Comunitario en Perú	Tabla 42	Gastos de personal
Tabla 18	Presupuesto del Programa de Desarrollo Comunitario en Marruecos	Tabla 43	Proveedores de capital
Tabla 19	Presupuesto del Programa de Fortalecimiento de la Cadena de Producción en Marruecos y Asia	Tabla 44	Variaciones de reservas
Tabla 20	Profesionales de INDITEX que han atendido a los programas de formación medioambiental	Tabla 45	Rotación de existencias
Tabla 21	Tipo de Sociedades	Tabla 46	Fondo de maniobra operativo
Tabla 22	Datos absolutos y relativos de carga contaminante	Tabla 47	Indicadores de cumplimiento GRI
Tabla 23	Datos de emisiones atmosféricas en fábricas y centros logísticos		
Tabla 24	Residuos urbanos o asimilables generados 2002		
Tabla 25	Evolución anual de residuos urbanos o asimilables (Kg x 1.000 prendas fabricadas)		

Índice de gráficos

- Gráfico 1 Peso específico de las cadenas de INDITEX en 2002 (%)
- Gráfico 2 Peso específico de las cadenas de INDITEX en 2001 (%)
- Gráfico 3 Volumen de producción por zonas geográficas
- Gráfico 4 Planificación de la auditoría social por área geográfica
- Gráfico 5 Selección de auditores sociales independientes
- Gráfico 6 Composición por edades de la plantilla de España
- Gráfico 7 Fórmulas de contratación y retribución salarial en España
- Gráfico 8 Composición por sexos de puestos directivos en España
- Gráfico 9 % de trabajadores representados por comités de empresa y delegados de personal
- Gráfico 10 Accidentes laborales y enfermedad profesional en España
- Gráfico 11 Jornadas perdidas por accidente o enfermedad
- Gráfico 12 Implantación de Sistemas de Gestión Medioambiental ISO 14001
- Gráfico 13 Ventas en tiendas controladas por INDITEX o franquiciados
- Gráfico 14 Ventas por cadenas
- Gráfico 15 Ventas 2002
- Gráfico 16 EBIT 2002
- Gráfico 17 Distribución del flujo de valor añadido 2002
- Gráfico 18 Distribución del flujo de valor añadido 2001
- Gráfico 19 Ventas
- Gráfico 20 Ventas por áreas geográficas 2002
- Gráfico 21 Ventas por áreas geográficas 2001
- Gráfico 22 Coste de ventas y margen bruto
- Gráfico 23 Distribución geográfica del gasto de personal
- Gráfico 24 Impuestos pagados
- Gráfico 25 Ventas en superficie comparable

contactos



A large, bold, black letter 'C' is positioned on the left side of the page. It is a simple, sans-serif font with a thick stroke. The letter is partially cut off on the left edge of the page.

LA DIRECCIÓN DE INDITEX CONFÍA en que la información incluida en la Memoria de Sostenibilidad 2002 haya resultado útil para cualquiera de los grupos de interés a los que va dirigida. Nuestro objetivo no ha sido otro que el desarrollar nuevas fórmulas de diálogo e incrementar la transparencia informativa en su triple dimensión: social, medioambiental y económica.

INDITEX considera que la Memoria de Sostenibilidad es y será una herramienta clave para demostrar su compromiso con la transparencia y, a través de la misma, animar a todos sus grupos de interés a facilitar sus opiniones y sugerencias sobre los asuntos en ella tratados.

Cuestionario

Por favor, complete el cuestionario marcando con una cruz la respuesta o escribiendo en el espacio correspondiente, y envíelo por fax al número 981 18 53 65.

— ¿Cuánto ha leído de la Memoria de Sostenibilidad 2002?

- Todo Una parte La mayor parte

— ¿Qué le ha motivado a leer la Memoria de Sostenibilidad 2002?

— Situe ahora su vinculación con INDITEX:

• ¿En qué grupo de interés se sitúa?

- Clientes
 Empleados
 Accionistas
 Proveedores
 Sociedad/Comunidad local
 Inversores institucionales
 Administración

• ¿Qué dimensión encontró más interesante?

- Buen Gobierno
 Dimensión Social
 Dimensión Económica
 Dimensión Medioambiental

La Memoria de Sostenibilidad 2002 está diseñada para atender las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de INDITEX y ofrecer una primera visión en términos sociales, medioambientales y financieros del impacto de las actividades de INDITEX.

— Indique el nivel de acuerdo o desacuerdo en que la Memoria refleja sus expectativas en términos de compromiso e información:

- Totalmente de acuerdo Bastante en desacuerdo
 Bastante de acuerdo Totalmente en desacuerdo

— ¿Está de acuerdo o en desacuerdo en que la Memoria de Sostenibilidad 2002 da respuesta a las demandas de información de cada uno de los grupos de interés de INDITEX y ofrece una visión adecuada del impacto de las actividades de INDITEX en sus dimensiones sociales, medioambientales y financieras?

- Totalmente de acuerdo Bastante en desacuerdo
 Bastante de acuerdo Totalmente en desacuerdo



— Tras leer la Memoria de Sostenibilidad 2002 ¿considera que INDITEX está iniciando un camino adecuado para el desarrollo de un modelo de negocio sostenible?

Totalmente de acuerdo

Bastante en desacuerdo

Bastante de acuerdo

Totalmente en desacuerdo

— Piense ahora sobre el capítulo Buen Gobierno. ¿A qué nivel está de acuerdo con la siguiente afirmación?

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Era interesante				
Era informativo				

— Piense ahora sobre el capítulo Dimensión Social. ¿A qué nivel está de acuerdo con la siguiente afirmación?

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Era interesante				
Era informativo				

— Piense ahora sobre el capítulo Dimensión Medioambiental. ¿A qué nivel está de acuerdo con la siguiente afirmación?

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Era interesante				
Era informativo				

— Piense ahora sobre el capítulo Dimensión Financiera. ¿A qué nivel está de acuerdo con la siguiente afirmación?

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Era interesante				
Era informativo				



— Manifieste su nivel de conformidad con las siguientes afirmaciones relativas al contenido general de la Memoria de Sostenibilidad 2002

	Totalmente de acuerdo	Bastante de acuerdo	Bastante en desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
Era interesante				
Era informativo				

— En general, como valoraría la Memoria de Sostenibilidad 2002 en términos de:

	¿Contenido escrito?	¿Presentación y diseño?
Muy bien		
Bien		
Pobre		
Muy pobre		

— ¿Tiene algún comentario adicional que le gustaría manifestar?

— Finalmente sólo unos detalles sobre usted para ayudarnos a realizar el análisis (opcional):

- ¿En calidad de qué está hablando? Empresa/organización Individual
- Es usted: Hombre Mujer
- Su edad: Menos de 25 25-44 Más de 45
- ¿Cuál es su profesión?
- Directivo Técnico Empleado Sin empleo Retirado

Puede que nos pongamos en contacto con usted más adelante para contrastar puntos de vista sobre la Memoria de Sostenibilidad 2002. Si desea que contactemos con usted, rellene sus datos personales:

Nombre _____

Dirección _____

Teléfono _____

