



# H&M España

Estado de Información No Financiera 2023



# H&M

---

# Contenido

---

PIE

PREÁMBULO .....	6
1. VISIÓN GENERAL DEL GRUPO H&M.....	7
1.1. Modelo de negocio – presentación del grupo .....	7
Grupo H&M en el mundo.....	7
Cronología del Grupo H&M .....	8
1.2. Estructura de la sociedad .....	11
1.3. Marco considerado.....	12
1.4. Materialidad .....	12
2. GOBIERNO CORPORATIVO .....	14
2.1. Gobierno corporativo (miembros y estructura).....	14
2.2. Código Ético.....	15
2.3. Políticas de H&M España.....	17
3. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD.....	18
3.1. Servicios de H&M España.....	18
3.2. Gestión de proveedores y terceros.....	18
Árbol de decisión para la contratación de nuevos proveedores .....	21
3.3. Gestión de reclamaciones y valoración del servicio .....	24
Procedimiento de reclamaciones .....	24
Valoración del servicio.....	27
3.4. Asociaciones.....	28
3.5. Información fiscal .....	28
4. GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE .....	29
4.1. Políticas del grupo y compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible .	29
4.2. Riesgos en materia de medio ambiente .....	32
4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos .....	33
4.4. Uso sostenible de recursos .....	37
Consumo de agua .....	38
Consumo energético .....	38
Consumo de materiales .....	40
4.5. Cambio climático y control de emisiones .....	40
4.6. Protección de la biodiversidad.....	41
5. GESTIÓN DE PERSONAS.....	43
5.1. Políticas de personas.....	43
5.2. Riesgos en la gestión de personas .....	44
5.3. Generación de empleo .....	44

CHG

PEJA

Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional .....	45
Distribución de modalidades de contrato.....	46
Distribución de modalidades de contrato de trabajo segregado por sexo, edad y categoría profesional.....	46
Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional .....	48
Remuneraciones medias segregadas por edad, sexo y categoría profesional .....	49
Brecha salarial.....	51
Empleados con discapacidad.....	52
5.4. Organización del trabajo.....	52
5.5. Salud y seguridad.....	56
Órganos de consulta y participación .....	61
Medidas destacadas en seguridad y salud .....	62
Proyecto Stimulus .....	66
Indicadores de accidentabilidad .....	67
5.6. Relaciones sociales.....	68
Convenios colectivos y representantes de los trabajadores .....	69
Negociaciones salariales y de otras condiciones laborales realizadas durante el 2023 .....	70
5.7. Formación .....	71
5.8. Igualdad .....	73
5.9. Accesibilidad de personas con discapacidad .....	74
6. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS.....	76
6.1. Políticas en materia de respeto de los derechos humanos .....	76
6.2. Riesgos en materia de respeto de los derechos humanos .....	79
6.3. Origen de los proveedores y acreedores .....	79
7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO.....	81
7.1. Políticas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno .....	81
7.2. Riesgos en materia de lucha contra la corrupción y el soborno .....	85
7.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro .....	85
8. ÍNDICE DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS POR LA LEY 11/2018.....	85

---

# ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de las tiendas de H&M España .....	12
Tabla 2. Directivos del Grupo H&M.....	14
Tabla 3. Contactos Recibidos a través del servicio de Atención al Cliente para el mercado de España (2023) .....	25
Tabla 4. Asociaciones a las que pertenece H&M España (2023) .....	28
Tabla 5. Información fiscal. Miles de Euros. ....	28
Tabla 6. Subvenciones recibidas. Euros .....	28
Tabla 7. Generación de residuos no peligrosos por tipo en H&M España .....	36
Tabla 8. Generación de residuos peligrosos por tipo en H&M España.....	37
Tabla 9. Consumo de agua .....	38
Tabla 10. Consumo energético en función de la fuente de energía .....	38
Tabla 11. Materiales utilizados por peso .....	40
Tabla 12. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero .....	41
Tabla 13. Distribución de empleados por sexo y edad .....	45
Tabla 14. Distribución de empleados por categoría profesional .....	46
Tabla 15. Distribución de empleados por tipo de contrato.....	46
Tabla 16. Distribución de empleados por tipo de jornada .....	46
Tabla 17. Promedio anual de contratos indefinidos segregado por sexo, edad y categoría profesional..	47
Tabla 18. Promedio anual de contratos temporales segregado por sexo, edad y categoría profesional .	47
Tabla 19. Promedio anual de contratos a tiempo parcial segregado por sexo, edad y categoría profesional .....	47
Tabla 20. Número de despidos segregado por sexo, edad y categoría profesional .....	49
Tabla 21. Remuneración promedio segregada por sexo (euros) .....	50
Tabla 22. Remuneración promedio segregada por edad y sexo (euros).....	50

PIE

CHG

PEJA

Tabla 23. Remuneración promedio segregada por categoría y sexo (euros) .....	50
Tabla 24. Remuneración media, incluyendo todos los conceptos, de los directivos segregada por sexo (euros) .....	51
Tabla 25. Brecha salarial total y segregada por categoría profesional .....	51
Tabla 26. Número de empleados con discapacidad .....	52
Tabla 27. Número de horas de ausencia.....	56
Tabla 28. Accidentes de trabajo por sexo .....	67
Tabla 29. Accidentes de trabajo in itinere por sexo .....	67
Tabla 30. Tasa de frecuencia (TFA) de accidentes por sexo .....	68
Tabla 31. Tasa de gravedad por sexo .....	68
Tabla 32. Cantidad de horas de formación realizadas por H&M España .....	72
Tabla 33. Origen de los acreedores y proveedores .....	79
Tabla 34. Información general de la sociedad .....	86
Tabla 35. Información sobre cuestiones ambientales .....	87
Tabla 36. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal .....	90
Tabla 37. Información relativa al respeto de los derechos humanos .....	93
Tabla 38. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno.....	94
Tabla 39. Información sobre la sociedad .....	95

---

# ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Objetivos del Grupo Layna .....	35
<b>Figura 2</b> Porcentaje de empleados segregado por sexo (izquierda) y por edad (derecha) en 2023. ....	45
<b>Figura 3</b> Porcentaje de empleados segregado por categoría profesional en 2023. ....	46
<b>Figura 4</b> Número promedio de las diferentes modalidades de contratación en función del sexo en 2023 .....	48
<b>Figura 5</b> Número promedio de las diferentes modalidades de contratación en función de la edad en 2023. .....	48
<b>Figura 6</b> Porcentaje de empleados despedidos segregado por sexo (izquierda) y por edad (derecha) en 2023. ....	49
<b>Figura 7</b> Porcentaje de empleados despedidos segregado por categoría profesional 2023 .....	49
<b>Figura 8</b> Porcentaje de las horas de absentismo según tipología en 2023 .....	56
<b>Figura 9</b> Mapa donde se representa la facturación respecto a los proveedores y acreedores de H&M España en función del origen (arriba) y porcentaje de los mismos respecto al total mundial (abajo izquierda) y total no europeos (abajo derecha) en el ejercicio fiscal 2023. ....	80

PIE

CHG

PEJA

---

# PREÁMBULO

---

El presente estado de información no financiera forma parte del Informe de Gestión del ejercicio 2023 de Hennes & Mauritz SL (en adelante, H&M España), y se ha elaborado para dar cumplimiento a los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

El estado de información no financiera incorpora la información del año fiscal 2023 de la compañía, que comprende del 1 de diciembre de 2022 al 30 de noviembre de 2023.

En su elaboración se han considerado las Directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C 215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE y lo establecido en los Estándares de Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera, H&M España tiene el objetivo de informar sobre cuestiones medioambientales, sociales y relativas al personal, en relación con los derechos humanos, a la lucha contra la corrupción y el soborno, así como en relación con la sociedad que son relevantes para la compañía en la ejecución de sus actividades propias del negocio.

En la elaboración de este informe y selección de sus contenidos se ha tenido en cuenta los resultados del último análisis de materialidad llevado a cabo por H&M España (ver apartado "Materialidad"). De esta manera, en el presente estado de información no financiera se indica, para cada cuestión propuesta por la Ley 11/2018, el grado de relevancia para la compañía, las políticas asociadas, los riesgos relacionados y los indicadores de referencia utilizados para su seguimiento y evaluación.

Finalmente, tal como indica la Ley 11/2018 de información no financiera y diversidad, el presente estado de información no financiera está sometido a verificación por parte de un prestador independiente de servicios de verificación.

---

# 1. VISION GENERAL DEL GRUPO H&M

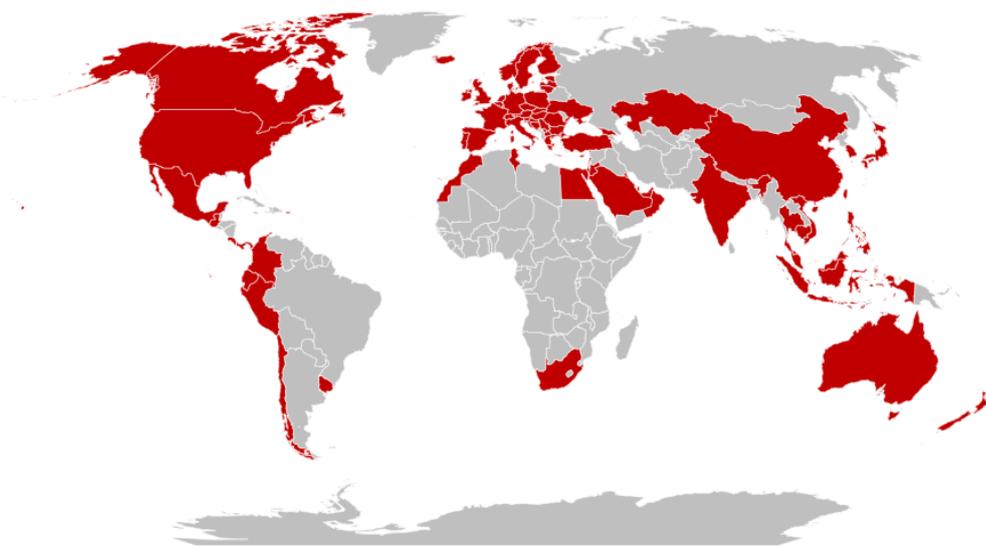
---

## 1.1. Modelo de negocio – presentación del grupo

H&M Hennes & Mauritz AB es una sociedad anónima sueca de tiendas de ropa, complementos, artículos del hogar y cosmética; fundada por Erling Persson en 1947 con la apertura de la primera tienda de moda femenina Hennes; en la ciudad sueca de Västerås. En 1968, Hennes adquirió el minorista de ropa de caza y equipo de pesca Mauritz Widforss, con sede en Estocolmo, y el nombre cambió a Hennes & Mauritz. A partir de aquí, comenzó la oferta de ropa para hombres y también para niños, lo que llevó a H&M a ofrecer ropa para toda la familia.

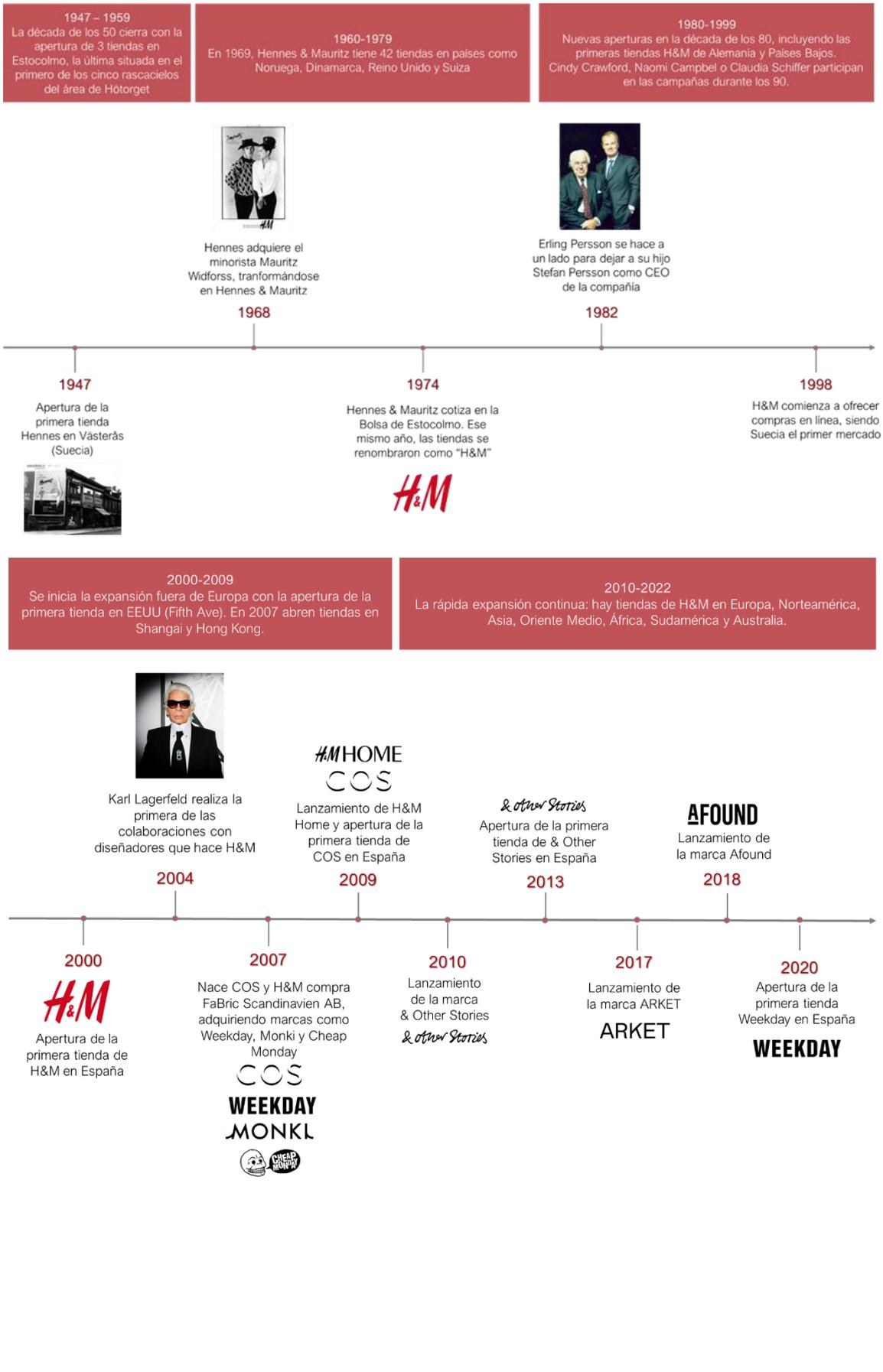
El Grupo H&M incluye ocho marcas, cada una con sus especificidades: H&M, COS, Weekday, Monki, H&M Home, & Other Stories, ARKET y Afound. Todas ellas ofrecen a los clientes un conjunto de estilo y tendencias en moda, belleza, accesorios, ropa del hogar y, en ciertas tiendas, comida saludable. En España, se pueden encontrar tiendas de las marcas H&M, H&M Home, COS, y & Other Stories.

Grupo H&M en el mundo



En este sentido, la franquicia no forma parte de la estrategia general de expansión del Grupo H&M. Las tiendas son administradas directamente por la compañía, con la excepción de algunos mercados donde, por razones regulatorias, se colabora con socios de franquicias (como es el caso de Emiratos Árabes Unidos, Kuwait, Qatar, Arabia Saudita, Egipto, Bahréin, Omán, Líbano, Israel, Marruecos, Jordania, Tailandia e Indonesia).

## Cronología del Grupo H&M



Asimismo, desde 2020, desde el Grupo H&M se destacan los siguientes hitos:



Los valores desde los cuales se articula la actividad del Grupo H&M, y que son extrapolables a los distintos países donde opera, incluida España, se concretan a continuación.

PIE

CHG

PEJA

## Somos un equipo



- Nuestro compañerismo marca la diferencia. Es cuando se comparte las habilidades, conocimiento y experiencia cuando nos convertimos en un equipo. La diversidad nos hace fuertes.
- Nos alentamos y ayudamos mutuamente para lograr nuestros objetivos, teniendo siempre en mente el mejor interés para nuestros clientes y para la compañía.
- Ganamos como equipo, perdemos como equipo. Nos divertimos en equipo.

## Creemos en las personas



- Con fe y confianza en las personas que te rodean, todo es posible. Es por eso que construimos nuestro lugar de trabajo basado en la confianza, el respeto, la inclusión y la integridad.
- Te retamos con una gran responsabilidad desde el principio, porque cuando desarrollas, la empresa también desarrolla. Cada uno de nosotros puede hacer la diferencia.
- Así que diviértete, sé tu mismo y respeta a los demás. Juntos podemos hacer grandes cosas.

## Espíritu emprendedor



- El día que dejamos de actuar como emprendedores, seremos solo otra compañía de moda. Nuestro éxito se basa en la creatividad, la innovación y la emoción de tener un impacto inmediato. Independientemente de cual sea nuestro rol, buscamos oportunidades y impulsamos iniciativas que ponen en marcha nuestro negocio.
- Aunque somos grandes, abrir nuevos caminos es tan importante hoy como lo era cuando se fundó la compañía. Todavía estamos compitiendo por la confianza de cada cliente, y trabajamos duro para continuar siendo su primera opción. Todos los días. En todos los lados.

## Mejora constante



- Estamos extremadamente orgullosos de lo que hemos logrado pero aun estamos lejos de ser perfectos. Nunca nos detenemos, nunca nos conformamos, redefinimos nuestros límites y ampliamos nuestras expectativas a medida que hacemos negocios e interactuamos con el mundo que nos rodea.
- Son las pequeñas mejoras diarias las que marcan la diferencia. Las grandes ideas pueden venir de cualquier parte y actuamos sobre las mejores. Si hay un camino mejor a seguir lo descubriremos.

## Consciente de los costes



- Ser consciente de los costes se trata de vigilar los gastos y tomar decisiones inteligentes y sostenibles incluso en las cosas pequeñas y cotidianas. Por lo tanto buscamos las ideas y soluciones que aportan valor a nuestro negocio evitando al mismo tiempo el gasto indiscriminado.
- La mejor manera de invertir en el futuro es cuidar a nuestra gente, nuestros productos, nuestros clientes y nuestro planeta. Usamos nuestros recursos de manera responsable.

## Directo y de mente abierta



- Valoramos la diversidad en las personas y las ideas, tanto como en el estilo personal. Tener una mente abierta sobre las personas y el mundo que te rodea atrae energía positiva y crea un lugar de trabajo inclusivo y acogedor.
- Las conversaciones conducen a grandes cosas. Es por eso que alentamos a todos a dar y aceptar comentarios, y siempre hablar entre ellos de manera directa y no a las espaldas. Cada conversación es bidireccional. Sea abierto y honesto, pero humilde y respetuoso.
- Atrévete a defender tus ideas e inspira a otros a hacer lo mismo.

## Hazlo sencillo



- La solución más inteligente para cualquier desafío es a menudo simple. Así que usa tu sentido común. Confía en el buen juicio de tus compañeros. No analices en exceso ni compliques las cosas con la burocracia y la jerarquía. Disminuirá nuestra eficacia.
- Prueba y deja que los valores sean tu guía. Es tan simple como eso.

---

## 1.2. Estructura de la sociedad

El Grupo H&M, con domicilio social en Estocolmo (Suecia), se constituyó en 1947. En España, HENNES & MAURITZ SL, con domicilio social en Barcelona, se constituyó en 1999 bajo el nombre de H&M MODA SL. Posteriormente, en 2013 fue constituida la sociedad HENNES & MAURITZ CUSTOMER SERVICES, SLU.<sup>1</sup>, dedicada al servicio de atención al cliente relacionado con la compra de productos de moda, accesorios y cosméticos vía telefónica, telemática o por cualquier otro medio; así como al servicio de distribución de dichos productos de venta online. Asimismo, desde finales de verano de 2021, la sede del equipo de la Región Sur de Europa (donde se incluyen los mercados de España y Portugal) se ubica en Barcelona.

H&M España ha operado bajo cinco marcas definidas: H&M, H&M Home, COS, & Other Stories y Weekday. Esta última ha cerrado su única tienda a nivel estatal durante el ejercicio fiscal de 2023.



- **H&M** es una marca de moda que ofrece los últimos estilos e inspiración para toda la familia. Los clientes pueden encontrar piezas de moda, incluyendo colaboraciones de diseñadores, a un precio asequible; así como accesorios y ropa deportiva.
- **H&M Home** es una marca de interiores que ofrece decoración y accesorios para cada habitación y estilo. Desde ropa de cama de alta calidad hasta vajillas, muebles, lámparas y otros textiles con estilo contemporáneo. Esta unidad de negocio suele estar integrada en las mismas tiendas de H&M.
- **COS** ofrece prendas de vestuario esenciales para mujeres, hombres y niños caracterizadas por combinar una calidad duradera y un diseño atemporal. Comprometido con el arte y el diseño, colabora con artistas emergentes, estudios y galerías de todo el mundo creando diseños únicos.
- **& Other Stories** ofrece una amplia gama de zapatos, bolsos, accesorios y productos de belleza destinado a mujeres. Disponen de talleres de diseño en París, Estocolmo y Los Ángeles.
- **Weekday** es una marca de moda influenciada por la cultura juvenil y el estilo urbano, ofreciendo una experiencia de venta única y una combinación destacada de prendas para mujeres y hombres, así como una pequeña selección de marcas seleccionadas. Esta tienda estaba ubicada en Barcelona pero cerró en julio de 2023.

Por otro lado, la distribución de H&M España en el mercado español consta de **139 tiendas repartidas por todo el territorio nacional**. También tiene un centro logístico ubicado en

---

<sup>1</sup> Desde el 1 de febrero de 2022, HENNES & MAURITZ CUSTOMER SERVICES, SLU. ha pasado a denominarse HENNES & MAURITZ SERVICES, SLU.

Torrejón de Ardoz (Madrid) y un almacén en Illescas (Toledo) <sup>2</sup> dedicado al servicio de logística de la venta online.

La distribución geográfica de las distintas marcas es la siguiente:

Tabla 1. Distribución de las tiendas de H&M España

MARCA	UBICACIÓN	DIRECCIÓN
COS	Barcelona	Paseo de Gracia 33 - 08007
	Bilbao	Gran Vía 45 - 48011
	Madrid	Calle de Claudio Coello 53 - 28001
		Calle Fuencarral 16 - 28004
	Marbella	Carretera de Ojén. Parque Comercial la Cañada - 29600
Valencia	Calle Jorge Juan 5 - 46004	
& Other Stories	Barcelona	Paseo de Gracia 8-10 - 08007
	Madrid	Calle Hermosilla 15 - 28001
H&M H&M Home	131 tiendas en todo el territorio nacional excepto en Ceuta y las provincias de Ávila, Huesca, Segovia, Teruel y Zamora.	

### 1.3. Marco considerado

El presente informe ha sido elaborado de acuerdo con los requerimientos de la Ley 11/2018. Asimismo, para la elaboración de los indicadores clave para dar respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, se ha seguido, como estándar internacional de referencia, el de la organización Global Reporting Initiative (Estándares GRI).

### 1.4. Materialidad

La materialidad se considera el análisis de los temas más relevantes y prioritarios para la organización y para los grupos de interés, permitiendo focalizar los esfuerzos en la gestión de aquellos aspectos económicos, ambientales, sociales y de buen gobierno que maximicen la contribución de la organización al desarrollo sostenible. Este análisis permite considerar los ámbitos de actividad de H&M España que quedan dentro del perímetro del presente informe.

En base a la evaluación de las expectativas de los grupos de interés y las del propio Grupo H&M (y, por ende, H&M España), se elabora la matriz de materialidad aplicable en el presente informe, en la que **se muestran los aspectos considerados como materiales a partir del análisis**, ordenados en base a la importancia en el seno de la compañía y la importancia que le otorga el entorno (grupos de interés). La última revisión de la matriz de materialidad del Grupo se llevó a cabo en 2022<sup>3</sup>.

En este sentido, los distintos aspectos materiales extraídos del análisis de materialidad han sido incluidos en el informe, cada uno de ellos en el capítulo correspondiente. A continuación se muestra la matriz de Materialidad:

<sup>2</sup> El almacén de Illescas pertenece a HENNES & MAURITZ SERVICES, SLU. y desde él se gestionan las ventas online del sur de Europa, por lo que se no incluyen datos cuantitativos en el Estado de Información no Financiera.

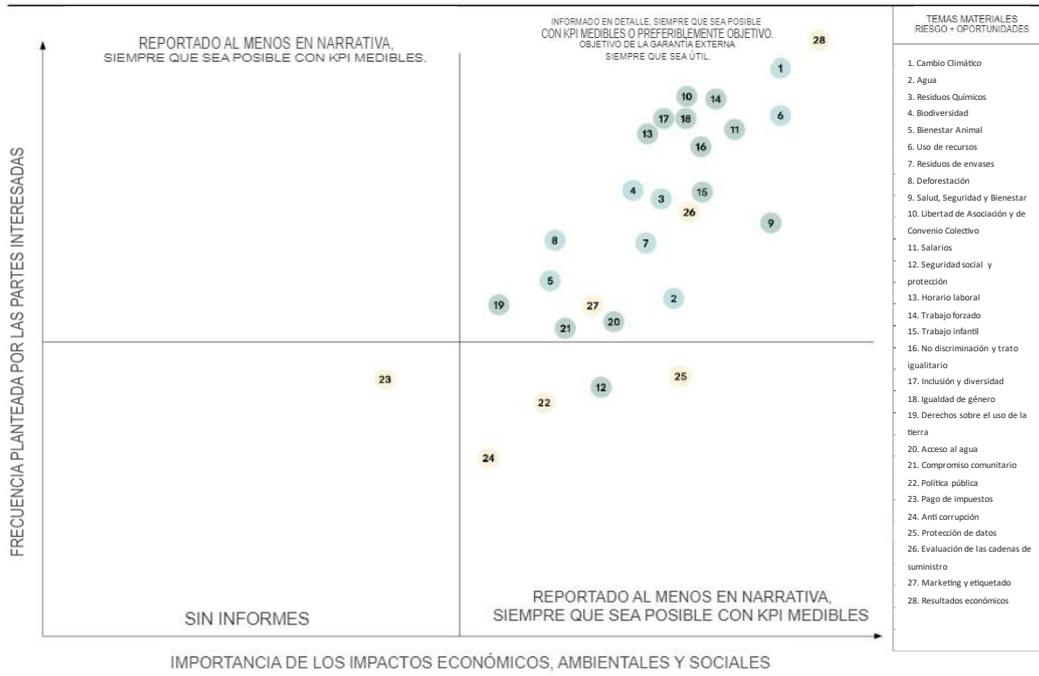
<sup>3</sup> <https://hmgroup.com/sustainability/sustainability-reporting/how-we-report/materiality/>

# Matriz de materialidad

PIE

CHG

PEJA



## 2. GOBIERNO CORPORATIVO

### 2.1. Gobierno corporativo (miembros y estructura)

El gobierno corporativo del Grupo H&M se estructura de la siguiente manera:

Tabla 2. Directivos del Grupo H&M

NOMBRE	CARGO
Daniel Ervér	Director General
Andreas Eriksson	Director de comunicaciones
Andrea Werner	Directora de controlling
Lucas Seifert	Director de recursos humanos
Fredrik Björkstедt	Director del departamento legal
David Sävman	Director de cadena de suministro
Anna Gedda	Directora de la fundación H&M
Cigdem Günes	Director del gobierno corporativo
Joseph Ahlberg	Director de relaciones con inversores
Pernilla Halldin	Directora de asuntos públicos
Ellen Svanstrom	Director de tecnología empresarial
Jesper Magnusson	Director del departamento de expansión
Filip Ekvall	Director de ventas
Paul Babbs	Director de cadena de suministro
Norbert Adamek	Director de bienes raíces corporativos
Alexandra Frid Razola	Directora de laboratorio
Anna Tillberg	Directora de Brand
Helena Lagerman	Directora de Finanzas y Contabilidad

Respecto a H&M España, el organigrama del gobierno corporativo es el siguiente:



---

## 2.2. Código Ético

Para el Grupo H&M es muy importante que todas las operaciones se realicen con honestidad, transparencia, integridad y conforme a las reglas. Para asegurar estas buenas prácticas en las operaciones llevadas a cabo en el Grupo, en 2003 se implantó el **Código Ético** de H&M (siendo revisado por última vez en octubre de 2021), que contiene directrices de comportamiento en situaciones en las que se representa a la empresa en un contexto laboral. Éste es obligatorio para el personal del Grupo H&M, los asesores internos, el personal procedente de agencias de trabajo temporal, de otras Agencias y puestos similares. También es obligatorio para sus proveedores y socios comerciales. Por ello, el Grupo H&M ha elaborado (i) un Código Ético que es aplicable para empleados y (ii) un Código Ético aplicable para proveedores y socios comerciales. En el presente capítulo se detallan los principios que deben aceptar los empleados del Grupo.

En el **Código Ético**, se destacan los siguientes puntos:

- **Tolerancia cero hacia el soborno y la corrupción:** de conformidad con el Código Ético, los sobornos incluyen la donación, la promesa, el ofrecimiento, la aceptación, la solicitud o la recepción de ventajas económicas o de otro tipo con la finalidad de que se realice una actividad específica. La empresa no tolera ningún tipo de soborno, ni aceptarlo ni practicarlo. Tampoco se permiten pagos de facilitación cuando se represente o actúe en nombre de la empresa.
- **Tratos de favor:** no se permite solicitar, recibir, aceptar y negociar, ofrecer o dar cualquier tipo de trato de favor a/por parte de proveedores o socios comerciales, contratistas o cualquier otra persona/organizaciones relacionadas con la actividad empresarial de H&M. No se tiene en cuenta si el trato de favor se facilita directamente o a través de un tercero. Tampoco se permite que ningún empleado ni su familia directa ofrezcan, garanticen o acepten préstamos de personas u organizaciones con las que se contacta a través de H&M. Asimismo, los empleados no aceptarán invitaciones a **cenos de negocios u otros eventos corporativos**, sin permiso expreso de su *manager* antes de aceptar una invitación.
- **Conflictos de interés:** los empleados informarán a la empresa en cualquier caso de relaciones que no sean estrictamente comerciales con colaboradores de H&M. También debe informarse si ellos o su familia más próxima tienen intereses económicos que puedan competir con H&M.

---

En el **Código Ético**, se destacan los siguientes puntos (continuación):

- **Activos y propiedad de la empresa:** H&M posee todos los derechos de copyright de todo el material creado por su personal para la empresa.
- **Información confidencial:** no se revelará nunca información confidencial, ni a personas que trabajan para la empresa ni a personas ajenas a la empresa, salvo a aquellas personas a las que sea necesario revelar dicha información en virtud del contrato suscrito con H&M, otro acuerdo o con relación directa con su cargo.

El **Código Ético** se entrega a todos sus empleados para que sea leído, entendido y firmado cuando pasan a formar parte de la compañía. Además, para asegurar que sus empleados tienen conocimientos sobre cómo actuar en diferentes situaciones para representar al Grupo H&M, deben asistir a una **formación obligatoria** sobre el Código Ético. Es responsabilidad del empleado comprender su contenido, y respetar las directrices y procedimientos que figuran en el mismo en el trabajo diario. En caso de infracciones, y dado que la mayoría de las secciones del Código Ético de H&M se alinean con la legislación de los países en los que opera la empresa, todo incumplimiento deliberado de estas directrices puede ser constitutivo de delito.

En este sentido, el Grupo H&M cuenta con un **canal de denuncias** ([Speak Up](#)), gestionado desde la matriz del Grupo en Suecia, para recibir denuncias en materia de ética e integridad, el cual cuenta con medidas para garantizar la confidencialidad de cualquier denuncia realizada. Dicho canal está a disposición de todos sus empleados, socios comerciales y terceros para informar sobre sospechas de violaciones del Código Ético. Todos los informes son investigados y se toman las acciones apropiadas.

Además, H&M España dispone del **Manual del Empleado**, en el que se estipulan las directrices y políticas que deben seguir todos los empleados de H&M, incluido el Código Ético, entregado cuando se incorporan los empleados a la empresa.

## 2.3. Políticas de H&M España

Las políticas desarrolladas por H&M España, que se consideran de relevancia para los diversos aspectos de información no financiera, se detallan en la siguiente tabla.

PIE

CHG

Políticas de H&M España	Gestión de Medio Ambiente	Gestión de personas	Respeto a Derechos Humanos	Lucha contra la corrupción y soborno
Código Ético para empleados			✓	✓
Código Ético para proveedores			✓	✓
Manual del Empleado		✓		
Compromiso de Sostenibilidad	✓		✓	
Guía Global de Debita Diligencia	✓		✓	
Directriz de Tratamiento de Casos de Trabajo Infantil.			✓	
Directriz sobre Contratación Responsable de Trabajadores Migrantes			✓	
Directriz sobre la gestión del trabajo desde casa			✓	
Política Global de Medio Ambiente	✓			
Política Global de Derechos Humanos			✓	
Política Global de Resolución y Quejas		✓		
Política Global de Igualdad, Inclusión, Diversidad y no Discriminación		✓		
Política de No acoso y Violencia		✓		
Política de Salud y Seguridad		✓		
Política de Relaciones Laborales		✓		
Política sobre redes sociales		✓		
Política de desconexión digital		✓		
Política de Trabajo Flexible		✓		
Guía para la prevención de la violencia de género no intraempresarial			✓	
Política de denuncia de irregularidades				✓
Guía para la prevención del blanqueo				✓
Plan de igualdad entre mujeres y hombres		✓		
Plan de actuación y contingencia frente al coronavirus – Covid-19		✓		

PEJA

---

## 3. ACTIVIDAD DE LA SOCIEDAD

---

### 3.1. Servicios de H&M España

El Grupo H&M en España, se dedica al comercio de textiles y ropa lista para usar, zapatos, accesorios y cosméticos, entre otros y opera a través de las siguientes marcas: H&M, H&M Home, & Other Stories, COS y Weekday <sup>4</sup>



Los productos comercializados por H&M España se pueden adquirir tanto en las tiendas físicas como online (exceptuando Canarias, Ceuta y Melilla). Actualmente se están integrando las tiendas físicas con los canales digitales. También se está trabajando en desarrollar una mejor experiencia de compra en tienda, así como desarrollando la presentación y las funcionalidades online mientras se personalizan nuevos sitios y aplicaciones.

### 3.2. Gestión de proveedores y terceros

El Grupo H&M a nivel global dispone de un protocolo interno aplicable para los supuestos de contratación con proveedores o terceros, el cual es accesible a todos sus empleados a través de la plataforma interna *INSIDE*. Dicho protocolo establece que toda contratación debe ir precedida de la oportuna licitación “*tendering process*” a realizar a cualquier proveedor o tercero con el que se pretenda contratar a efectos de asegurar la máxima calidad y objetividad en el servicio en cuestión, todo ello en comparativa con otros proveedores del mismo sector. En la fase inicial de selección de dichos proveedores/terceros, se establece que se debe realizar un procedimiento de *Due Diligence* (o auditoría previa) a estos proveedores/terceros debiendo solicitar cierta información/documentación según consta en las directrices que se indican en dicho protocolo.

Finalmente, antes de contratar con el proveedor correspondiente, se debe suscribir el respectivo contrato junto con los documentos que se indican a continuación. Por su parte,

---

<sup>4</sup> Las características de las distintas marcas de H&M España se pueden encontrar en el punto 1.2. Asimismo, es importante destacar que la marca Weekday ha cerrado su única tienda a nivel estatal en julio de 2023.

---

desde la matriz del Grupo H&M se hacen auditorías bianuales respecto a la contratación realizada a proveedores/terceros.

El Grupo H&M dispone de un conjunto de políticas relativas a sus proveedores/terceros. Cabe tener en cuenta que la actividad de H&M en España no incluye la fabricación de los productos, por lo que los principios que aplican a sus proveedores/terceros se estipulan en los siguientes documentos:



- Código Ético (para proveedores).
- Compromiso de Sostenibilidad.
- Guía Global de Debida Diligencia.
- Directriz de Tratamiento de Casos de Trabajo Infantil.
- Directriz sobre Contratación Responsable de Trabajadores Migrantes.
- Directriz sobre la gestión del trabajo desde casa.

El **Código Ético** es obligatorio para todos los socios que tengan una relación comercial con el Grupo H&M mediante el suministro de bienes y/o servicios, por ejemplo: proveedores, vendedores, consultores, propietarios, agentes, proveedores de servicios y otras organizaciones como ONGs. En éste se tratan principalmente aspectos relacionados con la corrupción, no aceptación de regalos o dádivas, información confidencial y cumplimiento del propio código.

#### **Código Ético del Grupo H&M**

Como socio comercial del Grupo H&M no debe llevar a cabo ninguna acción que implique sobornos cuando actúe en relación con el negocio del Grupo H&M. Esto incluye negocios tanto nacionales como internacionales y debe entenderse aplicable para todos los acuerdos, tanto con contrapartes privadas como con funcionarios públicos.

En la conducción de los negocios de la compañía, es una violación del Código Ético del Grupo H&M si un socio comercial ofrece algún tipo de ventaja a un empleado de la Compañía u otros representantes del Grupo H&M.

Por otro lado, de acuerdo con el **Compromiso de sostenibilidad**, el Grupo H&M establece unos requisitos fundamentales que sus socios comerciales tienen que cumplir, en cuanto a:

- Impacto social de todas las actividades (p.ej: mantener ambientes de trabajo saludables).
- Impacto ambiental de todas las actividades (p.ej: correcta gestión de los productos químicos).
- Debida diligencia de la cadena de suministro.
- Impulso de la transparencia y la colaboración.

Se tienen en cuenta principios sobre discriminación, diversidad e igualdad, sueldos justos y libertad de asociación en todos sus proveedores. También se especifican requisitos respecto al impacto que puede tener el socio comercial en los ecosistemas y en el bienestar animal.

En resumen, el **Compromiso de Sostenibilidad** cubre los siguientes temas:

PIE	<b>1. Lugares de trabajo saludables</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Salud y seguridad</li><li>• Discriminación, diversidad e igualdad</li><li>• Empleo reconocido</li><li>• Salario justo, beneficios y horas de trabajo</li><li>• Libertad de asociación y negociación colectiva</li><li>• Trabajo infantil y trabajadores jóvenes</li><li>• Trabajo forzado</li></ul>	<b>2. Ecosistemas saludables</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Impacto sobre el clima y la calidad del aire</li><li>• Impacto en los recursos hídricos</li><li>• Uso de productos químicos</li><li>• Residuos, reutilización y reciclaje</li><li>• Conservación de especies y hábitats naturales</li></ul>
		<b>3. Bienestar animal</b> <ul style="list-style-type: none"><li>• Ganadería</li><li>• Pruebas en animales</li></ul>

Asimismo, el Grupo H&M evalúa el desempeño de sus proveedores y acreedores más allá del cumplimiento, mediante un **programa propio de evaluación del impacto sostenible de sus socios** (Sustainable Impact Partnership Programme o SIPP). Para ello, se siguen los puntos destacados a continuación:

#### **Sustainable Impact Partnership Programme**

H&M usa SIPP para apoyar a los proveedores en su desempeño ambiental y social, al tiempo que se les anima a tomar las riendas de su propio programa de sostenibilidad. El programa SIP incluye:

- **Requerimientos mínimos.** Asesoramiento para nuevos proveedores y controles de seguimiento continuos.
- **Autoasesoramiento y validación.** El autoasesoramiento se realiza usando herramientas de la Coalición de Ropa Sostenible (Sustainable Apparel Coalition – SAC), que evalúan las condiciones ambientales, sociales y laborales de instalaciones. Este autoasesoramiento se verifica por un tercero acreditado.
- **Desarrollo de capacidades.** Identificación de las áreas prioritarias y establecer objetivos de mejora. Actuando a través de un apoyo específico o de programas temáticos más amplios.
- **Mecanismos de reclamación.** Garantía de oportunidades efectivas para que los trabajadores informen de sus preocupaciones y sean escuchados.
- **Tratamiento de los incidentes.** Registro e investigación de posibles incidentes. Seguimiento de los casos de incumplimiento confirmados un plan de acción correctiva.

## Árbol de decisión para la contratación de nuevos proveedores



El principal proveedor de H&M España es el Grupo H&M, y es éste el que se encarga de asegurar la fabricación de los productos comercializados por H&M España según los estándares establecidos, así como de aplicar el SIPP para los proveedores que fabrican los productos que comercializa H&M España. En este sentido H&M España no realiza auditorías a proveedores ni terceros.

Por otro lado, el Grupo H&M dispone también de varias políticas para garantizar que sus proveedores respetan los derechos humanos de los trabajadores. Además de la Política Global de Derechos Humanos, el Grupo H&M también ha desarrollado directrices que se focalizan en colectivos específicos que, por distintas razones, se ha considerado que presentan un mayor riesgo de vulnerabilidad. Todas ellas han sido actualizadas por última vez en el 2023. Dichas directrices se presentan a continuación:

### **Directriz de Tratamiento de Casos de Trabajo Infantil**

Los socios comerciales deben tener sistemas establecidos para garantizar que el trabajo infantil no sea empleado directamente por el socio comercial o por cualquier socio / subcontratista.

Si se confirma el trabajo infantil en las operaciones de un socio comercial (directamente o por medio de un socio/subcontratista), le pedimos al socio comercial que se asegure de que se toman medidas en el mejor interés del niño. En cooperación con la familia, el empleador y otros apoyos relevantes del niño, el socio comercial debe buscar una solución satisfactoria, teniendo en cuenta la edad, la situación social, la educación del niño, etc. La solución siempre debe tener como objetivo mejorar, no empeorar, la situación del niño y se ha de mantener hasta que el niño alcance la edad legal de trabajo.

Cualquier coste relacionado con la solución debe ser cubierto por el socio comercial y el socio comercial también debe compensar a la familia del niño por la pérdida de ingresos, como mínimo, con el salario mínimo vigente.

### **Directriz sobre Contratación Responsable de Trabajadores Migrantes**

#### **Nuestro compromiso**

Debido a la globalización y otros fenómenos de impacto global, el movimiento de personas ha aumentado a lo largo y ancho del mundo y, en consecuencia, hoy en día el número de trabajadores migrantes es mayor que nunca. La migración trae consigo grandes oportunidades, pero también puede dar lugar a situaciones de vulnerabilidad. Teniendo esto en cuenta el Grupo H&M ha desarrollado una Guía con el objetivo de aclarar a todos sus colaboradores las expectativas y requerimientos del Grupo en relación a la protección de los derechos humanos, la seguridad, la dignidad y la libertad fundamental de todos los trabajadores migrantes, internacionales o internos, independientemente de su estatus migratorio.

## Directriz sobre la gestión del trabajo desde casa

### Nuestro compromiso

Es importante que nuestros proveedores no utilicen el trabajo en el hogar como una forma de reducir costos al externalizar operaciones simples, como el corte de hilos, a trabajadores en sus hogares. Existe el riesgo de que, al evitar contratar trabajadores para estas operaciones simples, las fábricas intenten eludir el pago de salarios legales y seguridad social. Nuestra política establece que cualquier operación que forme parte del proceso industrial y pueda realizarse en una fábrica debe llevarse a cabo en dicha instalación. El trabajo en el hogar solo se acepta cuando la labor requiere habilidades artesanales especiales y puede considerarse como artesanía.

### Tipos de producción en los que aceptamos trabajo en el hogar

- Bordado a mano.
- Bisutería.
- Joyería.
- Productos de paja.
- Tejido/crochet a mano.
- Otros tipos de artesanía.

Asimismo, el Grupo H&M ha desarrollado un marco de trabajo propio para identificar y mitigar los posibles riesgos que amenacen la igualdad y el trato justo en todas las operaciones del Grupo mediante el establecimiento de un marco de trabajo para las operaciones de debida diligencia en materia de sostenibilidad a lo largo de su cadena productiva.

## Marco de trabajo de debida diligencia

### Nuestro compromiso

- La diligencia debida es un proceso continuo que nos permite identificar y abordar riesgos en nuestras operaciones, cadenas de suministro y productos o servicios. Esto incluye riesgos para el medio ambiente y los derechos humanos. La colaboración transparente con partes interesadas y socios comerciales es esencial para una diligencia efectiva, y su práctica puede contribuir a cambios positivos para comunidades vulnerables. Con la Unión Europea haciendo de la diligencia debida en derechos humanos un requisito legal, su importancia aumentará en el futuro.

### Proceso de debida diligencia

1. Incorporar conductas empresariales responsables en políticas y sistemas de gestión.
2. Utilizamos procedimientos globales y locales para identificar continuamente riesgos.
3. Detener, prevenir o mitigar impactos adversos.
4. Seguir la implementación y los resultados.
5. Comunicar cómo se abordan los impactos.
6. Proporcionar, o cooperar, en la remediación cuando sea apropiado.

Por último, cabe destacar, que en un ejercicio de Transparencia con la sociedad, el Grupo H&M publica en su página web un listado de sus principales proveedores de la etapa de manufacturación. Dicho listado puede consultarse [aquí](#).<sup>5</sup>

## 3.3. Gestión de reclamaciones y valoración del servicio

En primer lugar, cabe tener en cuenta que, tras la fabricación de las prendas, antes de que lleguen a España, el **Grupo H&M** realiza estrictos **análisis de calidad y evalúa la seguridad y salud de todos los productos comercializados**. Específicamente en materia de seguridad de los productos químicos, existe un **Listado de Sustancias Restringidas** para la Fabricación de los diferentes tipos de producto.

### Procedimiento de reclamaciones

El cliente puede realizar reclamaciones a H&M España a través de cualesquiera de los siguientes canales que tiene a su disposición:

- **Hojas de reclamaciones** que encontrará físicamente en cada establecimiento que el Grupo H&M tiene en España. Dichas hojas de reclamación cumplen con la normativa aplicable de cada comunidad autónoma. A dichas reclamaciones se les da respuesta mediante carta certificada que H&M envía a la dirección que el cliente

---

<sup>5</sup> Dicho listado puede consultarse en el siguiente link: <https://hmgroup.com/sustainability/leading-the-change/transparency/supply-chain/>

indica en las propias hojas de reclamación. Asimismo, la Hoja de Reclamaciones también puede enviarse a través del correo buzón [info.es@hm.com](mailto:info.es@hm.com).

- En la página web de H&M ([www2.hm.com](http://www2.hm.com)) o en la aplicación (APP) de móvil H&M, accediendo a través del apartado de **Atención al Cliente / Contacta con nosotros** (en adelante, el “*Servicio de Atención al Cliente*”) donde se indica los siguientes medios para contactar:
  - **TELÉFONO 800 000 444.** Indicándose expresamente que es un número gratuito. Este número aparece también en el ticket de compra.
  - A TRAVÉS DE LAS REDES SOCIALES: *Facebook, Twitter, Instagram.*
- En la página web de H&M ([www2.hm.com](http://www2.hm.com)) accediendo a través del apartado **Privacidad y Términos Legales/Resolución Alternativa de Conflictos** los clientes pueden formalizar sus reclamaciones de acuerdo con el Reglamento (UE) 524/2013 del Parlamento Europeo y del Consejo de 21 de mayo de 2013, es decir, acudiendo a un procedimiento de resolución alternativa de conflictos en línea en materia de consumo.
- A través de la **Organización de Consumidores y Usuarios (OCU)**. La OCU brinda asesoramiento y apoyo a los consumidores para reclamar en diversas situaciones, como problemas con facturas, conflictos con entidades financieras o incumplimientos de garantías, con el fin de defender los derechos de los consumidores y usuarios.

Según lo apuntado anteriormente, H&M España responde individualmente a cada una de las citadas reclamaciones.

En el año fiscal 2023 se han contabilizado 799 reclamaciones recibidas a través de las hojas de reclamaciones de las tiendas físicas (vía física o vía mail). En 2022, fueron 359 reclamaciones.

Adicionalmente, se han contabilizado las reclamaciones y consultas de experiencias de compra (tanto física como online) que se han recibido a través del *Servicio de Atención al Cliente* (al que se puede contactar vía telefónica o a través de canales digitales). Asimismo, el modelo de la base de datos no permite contabilizar de forma separada las reclamaciones de otro tipo de dudas o consultas.

Tabla 3. Contactos Recibidos a través del servicio de Atención al Cliente para el mercado de España (2023)

Temática de la consulta/reclamación	Canal de contacto		
	Chat	Mail	Teléfono
Seguridad	2.906	1.064	3.331
Proceso de Pago	27.450	3.170	27.766
Recepción de envíos de e-commerce	78.603	5.370	71.664
Pagos y devoluciones	7.953	2.991	64.572
Cambios y devoluciones	74.471	9.838	64.572
Tiendas	3.024	92	14.187
<b>Total</b>	<b>191.383</b>	<b>22.433</b>	<b>231.905</b>

En 2022, se contabilizaron 672 reclamaciones de experiencias de compra realizadas a través del *Servicio de Atención al Cliente* (al que se puede contactar vía telefónica o a través de canales digitales).

---

La diferencias tan significativas en el número de reclamaciones y consultas se debe a que en 2023 se está reportando la información de una forma más precisa y transparente, incluyéndose todos los canales de contacto (mail, chat, teléfono) y distintas tipologías de consultas. Es decir, se están reportando no únicamente las quejas sino también las dudas, sugerencias o consultas que han tenido los consumidores durante el año fiscal. Esto es así debido a que el sistema de recogida del dato registra las consultas en función de su naturaleza pero no hace una clasificación entre quejas y dudas. De esta forma, todas las quejas y dudas relacionadas con, por ejemplo, el proceso de pago quedan recogidas en la misma categoría.

Asimismo, en 2023 se han registrado 8 casos en la plataforma que se encarga de la resolución de conflictos en línea<sup>6</sup>, 12 casos recibidos vía OCU y 7 quejas recibidas por distintas OMIC de España. En 2022, se registraron 10 casos en la plataforma que se encarga de la resolución de conflictos en línea y un caso recibido vía OCU.

PIE

CHG

PEJA

---

<sup>6</sup> <https://ec.europa.eu/consumers/odr/main/index.cfm?event=main.home2.show&lng=ES>

---

---

Sin perjuicio de lo anterior, en cuanto a las reclamaciones recibidas por parte de clientes que han realizado su compra online y que son gestionadas por el *Servicio de Atención al Cliente*, se puede establecer que, en base a las razones de dichas consultas y el trato dado se podrían agrupar en los siguientes grupos:

### Reclamaciones relacionadas con compras online

#### 1) Gestor comercial

En todos los supuestos tanto de reclamaciones como de cualquier tipo de insatisfacción recibida por parte del cliente (ya sea motivada por la calidad, proceso de compra u otras razones), se procede a valorar la exposición por parte del cliente y solventar, individualmente, cualquier posible incidencia llegándose a ofrecer algún gesto comercial al cliente.

#### Ejemplos de reclamaciones

- Incumplimiento del compromiso en el tiempo de entrega de la compra online.
- Artículo recibido defectuoso pero el cliente no procesa la devolución.
- Retraso en el proceso de reembolso de una devolución.
- Incidencia técnica en el proceso de compra online. El cliente no puede procesar por sí mismo la compra online.
- El cliente recibe un envío destinado a otro cliente.

#### 2) Reembolsos

Casos en los que se ha cobrado al cliente por 1-2 artículo(s) no recibido(s).

- **Reembolso no procesado:** investigación conjunta con la oficina central de H&M y el departamento de informática o *IT*, se procede con el reembolso caso de que la incidencia esté causada por H&M.
- **Artículo no recibido por el cliente o artículo en devolución y no recibido en el almacén de H&M:** se reembolsará el importe, salvo que se tenga motivos para no realizarlo. En el supuesto de que esta incidencia se repita en más de 2 ocasiones, se sugiere al cliente cambiar la dirección de envío.
- **Recepción de un artículo equivocado:** se ofrece al cliente la posibilidad de volver a procesar la compra del artículo no recibido y si la hubiera, H&M asume la diferencia de precio en el caso que el artículo tuviera algún descuento o promoción, de lo contrario el cliente deberá proceder con la devolución del artículo recibido equivocado.

### Valoración del servicio

Aparte del *feedback* o valoración multicanal indicado anteriormente, en la web de H&M España se pueden realizar reseñas y valoraciones de los productos ofrecidos.

Asimismo, el servicio de atención al cliente cuenta con un sistema de valoración propio que permite al cliente expresar su grado de satisfacción con la atención recibida.

## 3.4. Asociaciones

H&M España pertenece a las siguientes asociaciones:

Tabla 4. Asociaciones a las que pertenece H&M España (2023)

Asociación Comerciantes Loranca
Asoc. Comerciantes Plaza Mar 2
Asoc. Comerciantes Centro Comercial Nervión Plaza
Societat General d'Autors i Editors
Cámara de Comercio Hispano-Sueca
Asociación Comerciantes Gran Via 2
GSB Ilustre Colegio de Graduados Sociales de Barcelona
Asociación Española Centros y Parques Comerciales
Fundación para la Gestión Medioambiental
Confederación de Organizaciones
Federación Onubense de Empresarios
Asociación Amics del Passeig de Gràcia
Agrupació Catalana del Tèxtil
CEOE, Empresas de Palencia
Federación Estatal de LGTB
Confederación de Empresarios A Coruña
Asociación Empresarial de Retail Textil de España (ARTE)
Asociación para la Gestión del Residuo Textil

Durante el 2023, bajo las siglas de ARTE, Asociación Retail Textil España, se ha creado una nueva patronal del sector textil a nivel estatal.

## 3.5. Información fiscal

Los beneficios obtenidos y los impuestos pagados por H&M España íntegramente en España en 2023 se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 5. Información fiscal. Miles de Euros.

	2023	2022
Beneficios obtenidos en España	9.441	7.800
Impuestos sobre beneficios pagados <sup>7</sup>	2.037	684

Para el año fiscal 2023 y, comparativamente para 2022, H&M España no ha recibido ninguna subvención.

Tabla 6. Subvenciones recibidas. Euros

	2023	2022
Subvenciones recibidas	0	0

<sup>7</sup> Incluye, el importe de los pagos a cuenta realizados en el año y la provisión por el impuesto sobre sociedades del ejercicio corriente a pagar en el ejercicio siguiente.

---

## 4. GESTIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

---

### 4.1. Políticas del grupo y compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible

En línea con la legislación europea, el Grupo H&M lleva años promoviendo políticas internas para la mejorar de la gestión en sostenibilidad, así como comunicando de forma pública sus resultados en materia de impacto ambiental, social y buena gobernanza. De esta forma, todos sus grupos de interés pueden acceder a información de calidad sobre las principales iniciativas e indicadores de actividad del Grupo en materia de Sostenibilidad.

Desde el punto de vista de la comunicación corporativa, cabe destacar que:

- Desde su página web puede consultarse la actividad del Grupo desde 1999, incluyéndose tanto información financiera como no financiera<sup>8</sup>.
- Durante el 2023, desde el Grupo se ha desarrollado un Marco de Trabajo para la financiación sostenible. Dicha información puede consultarse en la página web, dentro de la sección destinada a los [inversores](#)<sup>9</sup>.
- A nivel de H&M España, también se comunican de forma periódica las iniciativas en materia de sostenibilidad desde la [página web](#)<sup>10</sup>.

Desde el punto de vista de la gestión, el Grupo H&M mantiene un **Compromiso de Sostenibilidad**, que fue actualizado por última vez en 2022. En dicho Compromiso se establece las responsabilidades del Grupo respecto a los siguientes ámbitos:

- Transparencia y colaboración.
- Debida diligencia en la cadena de suministro.
- Impacto en las personas.
- Impacto en el medio ambiente.

Asimismo, para cada ámbito el Grupo H&M define dos niveles de desempeño de sostenibilidad:

- **Fundamental:** se refiere al rendimiento de acuerdo con las normas acordadas internacionalmente, los convenios aplicables de la ONU y la OIT, así como legislación nacional. En el caso de que existan discrepancias entre los requisitos, se aplican los que ofrecen mayor protección para los trabajadores, el medio ambiente y el bienestar animal. Asimismo, el cumplimiento de los requisitos fundamentales es obligado para todos los socios comerciales del Grupo H&M.

---

<sup>8</sup> La información puede consultarse en el siguiente link: <https://hmgroup.com/investors/reports/>

<sup>9</sup> La información puede consultarse en el siguiente link: <https://hmgroup.com/investors/sustainable-finance/>

<sup>10</sup> La información puede consultarse en el siguiente link: [https://www2.hm.com/es\\_es/sostenibilidad-en-hm.html](https://www2.hm.com/es_es/sostenibilidad-en-hm.html)

- 
- **Aspiracional:** se refiere a un desempeño que va más allá de la responsabilidad legal y los estándares internacionales (nivel Fundamental).

Respecto a las políticas internas, a nivel de Grupo la sostenibilidad se rige en base a dos políticas fundamentales que han sido actualizadas por última vez en el 2023:



- Política Global de Medio Ambiente.
- Política Global de Derechos Humanos (para más información, consultar el apartado 6.).

La Política Global de Medio Ambiente, y todas sus guías asociadas, tiene como objetivo destacar la importancia de adoptar un enfoque circular para abordar los desafíos urgentes del cambio climático y el agotamiento de recursos, reconociendo la responsabilidad del Grupo de proteger el medio ambiente y mantenerse dentro de los límites planetarios. También, se enfatiza la necesidad de pasar de un modelo lineal de consumo y producción a uno circular, priorizando la reutilización, reparación y reciclaje para maximizar el valor de productos y recursos. Asimismo, se establecen las prioridades y objetivos de la compañía respecto a las siguientes áreas:

- Cambio Climático.
- Agua.
- Tierra.
- Biodiversidad.
- Uso sostenible de productos químicos.
- Uso sostenible de los recursos y circularidad.
- Residuos.
- Materiales.
- Bienestar animal.

El desarrollo de esta Política se sostiene y nutre a su vez de las siguientes políticas, protocolos y guías relacionadas:

**Buen Gobierno:**

- Política Global de Gobierno Corporativo.
- Guía Global para la Gestión del Riesgo.

**Naturaleza y Clima:**

- Política Global de Restricción de Químicos.

**Uso sostenible de recursos y Circularidad:**

- Visión Global de Materiales.
- Política Global para el aprovisionamiento sostenible de materiales.
- Política Global de Bienestar Animal.

**Debida Diligencia en Operaciones y Cadena de Suministro:**

- Política Global para una Conducta Empresarial Responsable.
- Guía Global de Debida Diligencia para una Conducta Empresarial Responsable.
- Guía Global de herramientas de Contacto para Negocios Responsables.
- Colaboración empresarial en el Compromiso Global de Sostenibilidad.
- Política Global de Derechos Humanos.
- Guía Global de Debida Diligencia.

Por último, el Grupo H&M también es miembro o colaborador de más de 40 iniciativas globales, entre las cuales cabe destacar las siguientes:

- **International Finance Cooperation (IFC):** en 2017 el Grupo H&M firmó con IFC un acuerdo de cooperación para desarrollar una Hoja de Ruta Baja en Carbono para ser implementada a lo largo de su propia cadena de suministro.
- **RE100:** iniciativa global que une más de 100 empresas influyentes comprometidas con un 100% de electricidad proveniente de fuentes renovables.
- **Pacto Mundial de las Naciones Unidas:** el Pacto Mundial es una iniciativa de política estratégica para las empresas que se comprometen a alinear sus operaciones y estrategias con 10 principios universalmente aceptados sobre derechos humanos, trabajo, medio ambiente y anticorrupción.
- **Ellen MacArthur Foundation:** la fundación Ellen MacArthur es organización clave en la promoción de la economía circular. H&M, como Socio Global de la Fundación y de su programa "Circular Economy 100", trabaja juntamente con otras compañías, gobiernos y ciudades para acelerar la transición a una economía circular. El Grupo H&M es uno de los principales socios de la iniciativa "Make Fashion Circular" de la Fundación, así como de la iniciativa "New Plastics Economy Global Commitment". Asimismo, durante el 2021, el Grupo H&M, en colaboración con la Fundación y el Centro de Resiliencia de Estocolmo, lanzó un plan estratégico para la industria de la moda con el objetivo de desarrollar una actividad empresarial que opere dentro de los límites del planeta.
- **2030 Water Resource Group:** 2030 WRG es una asociación pública, privada y de la sociedad civil liderada por el Banco Mundial. La asociación apoya colaboraciones a nivel de país diseñadas para unir diversos grupos que tienen por interés común la gestión sostenible de recursos hídricos.

- 
- **Green Recovery Alliance:** junto con otras 180 organizaciones públicas y privadas el Grupo H&M se ha sumado a esta iniciativa que busca fomentar que la recuperación social y económica tras la pandemia del COVID-19 este basada en el respeto por el medio ambiente y abogue por un crecimiento sostenible.
  - **The Pathways Coalition:** coalición fundada por el Grupo H&M, entre otras compañías, que establece el objetivo de conseguir cero emisiones en la logística y el transporte de grandes mercancías como muy tarde para el año 2050.

## 4.2. Riesgos en materia de medio ambiente

Se estima que la actividad desarrollada por H&M España no implica un riesgo importante para los distintos aspectos ambientales. Su actividad se desarrolla principalmente en tiendas y a nivel logístico, ya que no fabrica prendas. Así, con relación al consumo energético y las emisiones, éstos se circunscriben fundamentalmente al consumo de energía eléctrica en tiendas y almacenes y en las emisiones causadas por el transporte.

Respecto a la generación de residuos, esta se corresponde a la actividad de las tiendas, con generación limitada fundamentalmente a residuos de papel y cartón, debido principalmente al embalaje en el que se reciben los productos que se comercializan.

Por otra parte, el Grupo H&M, como pieza clave de la industria de la moda, debe afrontar ciertos riesgos relacionados con la generación indirecta de residuos. Estos están relacionados con el uso que se hace de sus artículos (principalmente prendas de vestir) y evitar que estos acaben directamente en vertederos cuando pueden ser reutilizables, reparables o reciclables. En este sentido, el Grupo está trabajando en iniciativas para mejorar la recuperación de los productos que pone en el mercado a través de su **centro de innovación de reciclaje *The laboratory***. Entre las más recientes se encuentra la colección **cápsula *Re-Made*, lanzada para la marca *Weekday's***, cuyas prendas están fabricadas a partir de tela vaquera reciclada. Además, a nivel de H&M España durante el 2023 se ha constituido la Asociación para la Gestión del Residuo Textil. Todo ello permite reducir el riesgo de que haya una mala gestión del residuo textil.

Asimismo, con respecto al cambio climático, no se detectan riesgos específicos que puedan afectar a H&M España, más allá de un posible aumento de los costes energéticos en el futuro y la posible afectación sobre los costes de producción de materias primas de los productos que comercializa, como es el caso del algodón. En este contexto, debido al tipo de actividad, no se pueden diferenciar los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales de otros recursos destinados a la gestión empresarial.

Por otra parte, la contaminación por ruido y la contaminación lumínica no se consideran relevantes en H&M España. Además, debido a su tipo de actividad y los riesgos ambientales no se requieren licencias de tipo ambiental y, de acuerdo con la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental, la compañía no tiene obligación de disponer de un seguro de Responsabilidad Medioambiental.

Por último, cabe destacar que, aunque H&M España no tenga un control directo sobre las actividades de manufactura (las cuales se relacionan con un mayor impacto ambiental y social), a nivel de Grupo se ha minimizado el riesgo asociado mediante la creación de un sistema de gestión de proveedores que establece unos requisitos fundamentales que sus socios comerciales tienen que cumplir, en cuanto a lugares de trabajo saludables, respeto por el medio ambiente y bienestar animal.

---

## 4.3. Economía circular y prevención y gestión de residuos

El Grupo H&M trabaja estratégicamente en la promoción de la sostenibilidad, mediante la colaboración con asociaciones y entidades científicas para liderar el cambio hacia una industria de la moda circular y renovable. Así, se desarrollan hojas de ruta en todas las áreas de la cadena de valor, para pasar de un modelo lineal a uno circular.

La promoción de la circularidad en el sector de la moda desarrollada por el Grupo H&M se basa en primer término en el ecodiseño de los productos, minimizando el consumo de recursos y trabajando con materiales reciclados u otros materiales de origen sostenible: así como prolongando la vida útil del producto y potenciando una cadena de valor neutra para el clima, mediante el aumento de la eficiencia en las operaciones y productos. En base a estos principios, el Grupo H&M pretende continuar diseñando y elaborando productos excelentes y sostenibles, que generen de manera sinérgica impactos sociales y ambientales positivos. Así, el Grupo H&M tiene el objetivo de que, para el año **2030, todos los materiales sean reciclados y/o provengan de fuentes más sostenibles. Asimismo, la compañía se ha comprometido a que para 2025 un 30% de las materias primas y 100% de las fibras de poliéster sean recicladas** (mediante la promoción del uso de fibras recicladas).

En lo que respecta a la promoción de la economía circular por parte del Grupo H&M, cabe destacar la iniciativa de recuperación de ropa, que en el caso de H&M España se realiza de acuerdo con lo explicado en el siguiente cuadro, excepto en la tienda de Melilla.

### Recuperación de ropa en H&M España

H&M tiene cajas de reciclaje en las tiendas de todo el mundo y aceptan ropa de cualquier marca y en cualquier estado. Estas cajas normalmente se encuentran junto a los mostradores de las cajas. Los usuarios miembros del programa de fidelización que utilicen este servicio pueden recibir cupones de hasta 5 € de descuento, válidos en tiendas H&M España y hm.com hasta por un periodo de 6 meses. Por otro lado, en las tiendas de &Other stories y, desde 2022, en las tiendas de la marca COS, se reciben cupones válidos para descuentos de un 10% en la ropa.

La ropa recogida, se clasifica posteriormente en tres categorías:

- **Reaprovechar:** las prendas que aún pueden utilizarse se comercializan como artículos de segunda mano.
- **Reutilizar:** los textiles que ya no se pueden utilizar, son transformados en otros productos, como colecciones de moda reciclada o paños de limpieza.
- **Reciclar:** Los textiles que no pueden ser reutilizados, tienen una segunda vida como fibras textiles o se utilizan para fabricar productos como materiales humectantes o aislantes para la industria automovilística.

Esta iniciativa comenzó en 2013 y sigue creciendo ya que el Grupo H&M tiene el objetivo de contar con sistemas de recogida de prendas de vestir en el 100% de las tiendas del Grupo H&M. Por ello, en la medida de lo posible y respetando siempre las restricciones sanitarias

de cada país, la recogida de ropa ha continuado durante los ejercicios 2022 y 2023. Para el ejercicio de 2023, **se han recuperado 2.055.567 kg de ropa**, superando los kg de ropa recuperada en 2022 (**1.888.640 kg**).<sup>11</sup> De hecho, desde 2021, los clientes que han hecho uso del programa de recogida de ropa de H&M, han recibido puntos que se pueden canjear por recompensas dentro del programa de fidelización de H&M. De esta forma, el Grupo H&M facilita el seguimiento por parte de los consumidores de sus decisiones sostenibles.

En esta misma línea, durante el 2023 H&M han finalizado las reformas de su tienda flagship en Passeig de Gràcia, incluyéndose una sección "H&M PRE-LOVED", con una cuidada selección de prendas y accesorios de segunda mano.

Por otro lado, otra iniciativa a destacar en la promoción de la circularidad por parte del Grupo H&M es la incorporación de píldoras informativas online, accesibles mediante su web, en la que se ofrecen **consejos para maximizar la vida de sus productos**, tal y como se explica en el siguiente cuadro:

### H&M Take Care

El Grupo H&M ha incorporado en el apartado de Sostenibilidad de su página web de compra online, un apartado con consejos e ideas sobre cómo cuidar, reparar, rehacer o reactualizar las prendas para que duren más. Las píldoras informativas se clasifican en tres grupos:

- Ideas y hazlo tú mismo: se incluyen consejos sobre cómo ampliar la cintura de los pantalones, cómo usar imperdibles o parches con las prendas de ropa o la incorporación de bordados.
- Reparación y cuidado: se incluyen consejos sobre cómo planchar tejidos sintéticos, algodón y lino, cómo coser botones o hacer dobladillos a los vaqueros, así como limpiar cordones o zapatillas deportivas.
- Lavandería y manchas: se incluyen consejos sobre cómo lavar y secar diferentes tipos de tejidos frente a diferentes tipos de manchas (comida, lápiz de labios, etc.).

En este contexto, teniendo en cuenta la actividad desarrollada por H&M España, se considera que no aplican las acciones para combatir el desperdicio de alimentos.

Además del diseño del producto, también se está buscando formas de trabajar con un enfoque circular al diseñar las tiendas, colaborando con la **Fundación Ellen MacArthur**, principal impulsor de la economía circular a escala mundial.

<sup>11</sup> Este servicio no se ofrece en las tiendas del Grupo H&M localizadas en Melilla.

### Diseño de tienda circular

H&M, juntamente con la Fundación Ellen MacArthur, ha desarrollado una herramienta para evaluar la circularidad de los productos no comerciales, que incluye los interiores de las tiendas. En 2016, se estableció la meta de que al menos el 80% de los elementos de las tiendas deberían ser circulares para 2025.

En base a esta colaboración y estos objetivos, se reconstruyó una de las tiendas de H&M en Estocolmo, usando principalmente materiales de construcción e interiores a partir de materiales de otras tiendas existentes, muestras de producción o restos de compras. Esto provocó un ahorro en el consumo de nuevos recursos, reduciendo asimismo el impacto climático.

En lo que respecta a la generación y gestión de sus propios residuos, H&M España cuenta con un sistema de logística inversa, por lo que gestiona sus residuos en el almacén central.

En el almacén central se tiene contratado el servicio de gestión de residuos del Grupo Layna. Grupo Layna, tiene 3 objetivos finales, que forman parte de una gestión integral de residuos:



Figura 1 Objetivos del Grupo Layna

Además, **Grupo Layna obtuvo en 2022 la certificación “Residuo Cero”**, otorgada a aquellas empresas proveedoras de servicios de gestión de residuos que en sus prácticas realicen una gestión que permita reducir su generación, mediante una preparación para la reutilización y/o transformación del residuo en materias primas, reintroduciéndolas en la cadena de valor.

Asimismo, Grupo Layna se encarga de la gestión de todos los residuos y del reciclaje de los residuos no peligrosos, sin embargo, el gestor final de los residuos peligrosos es Logística Ambiental S.L.

Por otro lado, los embalajes puestos en el mercado (que después son gestionados por parte del consumidor), son declarados anualmente a través del Sistema de Responsabilidad Ampliada del Productor de envases, ECOEMBES.

Adicionalmente, el Grupo H&M está tomando medidas para reducir el uso de embalajes plástico y, en consecuencia, el residuo que generan. En esta línea, la compañía a nivel global está cambiando el sistema de embalaje para los productos de e-commerce, sustituyendo los plásticos de un solo uso por otros elementos fabricados a partir de papel certificado de gestión sostenible de los bosques (Forest Stewardship Council, FSC). Esta nueva política aplica a todas las marcas en todos los mercados desde 2022.

Además, a nivel de H&M España, durante el 2023 se ha constituido la Asociación para la Gestión del Residuo Textil con el objetivo de gestionar los residuos textiles y de calzado que se generen en el mercado español a través de un Sistema Colectivo de Responsabilidad Ampliada del Productor (SCRAP)<sup>12</sup>. La constitución de esta entidad permite dar un paso clave hacia la circularidad de la industria textil y del calzado, así como dar una solución sectorial para el retail español a las nuevas exigencias de la Ley 7/2022 el 8 de abril, de residuos y suelos contaminados para una economía circular.

La cantidad de residuos no peligrosos generados por H&M España a lo largo de 2023 se puede ver en la siguiente tabla:

Tabla 7. Generación de residuos no peligrosos por tipo en H&M España

RESIDUO	CANTIDAD (TONELADAS)	
	2023	2022
<b>Residuos de perchas de plástico</b>	156,88	179,94
<b>Residuo de perchas multimaterial</b>	50,94	51,44
<b>Madera</b>	4,54	1,28
<b>Cartón y papel</b>	696,26	806,28
<b>Plástico</b>	25,84	28,14
<b>Resto</b>	710,40	730,12
<b>Chatarra</b>	111,86	63,08
<b>Otros (Textil)</b>	44,56	175,88

*Incluye la generación de residuos en tiendas de España y el almacén logístico.*

La cantidad de madera está relacionada con la cantidad de pallets rotos que se han destruido. Durante el año 2023 se han liberado muchas posiciones de stock por agotamiento de mercancía, generándose una cantidad mayor de pallets rotos. Por ello, la cantidad es significativamente superior a la del 2022.

Por otro lado, la cantidad de residuos peligrosos generados por H&M España a lo largo de 2023 se puede ver en la siguiente tabla:

<sup>12</sup> Un SCRAP es una organización sin ánimo de lucro a través de la cual los actores que la constituyen cumplen con sus obligaciones derivadas de la Responsabilidad Ampliada del Productor (RAP). La RAP es una obligación normativa a través de la cual los productores son responsables de gestionar el residuo final de los productos que ponen en el mercado. Según la Directiva Europea 2018/851 a partir del 1 de enero de 2025 será obligatoria la recogida selectiva de residuo textil en toda Europa.

Tabla 8. Generación de residuos peligrosos por tipo en H&M España

RESIDUO	CÓDIGO L.E.R.	CANTIDAD (KG)	
		2023	2022
<b>Tóner</b>	08 03 18	1.628	869
<b>Pilas y acumuladores</b>	20 01 33 / 16 06 04	0	143
<b>Fluorescentes</b>	20 01 21	1.799	769
<b>Pinturas y barniz</b>	08 03 12	507	306
<b>Electrónica RAEE</b>	00 13 5* - 61	5.192	4.675
<b>Cosmética</b>	16 03 05	2.661	1.840
<b>Aerosoles inflamables</b>	16 05 04	0	0
<b>Envases contaminados</b>	15 01 10	0	0
<b>Aparatos CFC</b>	60 21 1*-11	60	0
<b>Monitores y pantallas</b>	160213*-22*	0	0
<b>Bolsas antihumedad</b>	16 03 03	20.398	18.591
<b>Grandes aparatos</b>	160210*-41*	600	-
<b>Aceites usados</b>	130205*	105	-
<b>Reactivos de laboratorio</b>	16 05 03	11.340	4.480

*Incluye la generación de residuos en tiendas de España y el almacén logístico.*

Desde 2021 se empezaron a separar las bolsitas antihumedad que vienen dentro de las cajas de mercancía. Tras una investigación exhaustiva con el gestor de residuos Layna, se concluyó que el producto químico que va dentro de esas bolsitas es cloruro cálcico. Dicha sustancia, al final de su vida útil, se considera un producto peligroso de acuerdo con la normativa europea, de manera que al separarse puede tratarse de manera más adecuada.

Durante el ejercicio 2023, los nuevos flujos residuales correspondientes a “Grandes Aparatos” y “Aceite Usado” derivan de los proyectos de reforma de las tiendas. Asimismo, estos proyectos de reforma también han dado lugar al aumento del flujo residual “Fluorescentes”.

Respecto al aumento de la cantidad de residuos de tóneres y de residuos RAEE que se ha observado durante el 2023, esto es consecuencia de la sustitución de las impresoras obsoletas de tiendas por nuevos modelos más actualizados de otra marca distinta. Este proceso de cambio ha comenzado en 2023 y continuará a lo largo del 2024 hasta sustituir las impresoras de todas las tiendas.

En cuanto a los residuos de reactivos de laboratorio generados en 2022 y 2023, se refieren a la retirada de los desinfectantes y geles hidroalcohólicos que se usaron durante la pandemia.

## 4.4. Uso sostenible de recursos

El uso sostenible de los recursos consiste en utilizar el agua, la energía y las materias primas de manera racional, sin comprometer el uso de las generaciones futuras y conservando el medio ambiente. Para ello, impulsar mecanismos que promuevan la eficiencia productiva, la economía circular y la optimización en el uso de los recursos naturales son fundamentales para garantizar la sostenibilidad.

Se observa una disminución generalizada de los consumos, posiblemente como consecuencia de la reducción del número de empleados en plantilla y del número de tiendas físicas en el territorio. Asimismo, es probable que también sea consecuencia de las medidas tomadas por H&M España para reducir sus consumos.

## Consumo de agua

El principal impacto que tiene el Grupo H&M en cuanto a consumo de agua es indirecto, relacionado con el uso de este por parte de sus proveedores. Desde el Grupo H&M se tiene una hoja de ruta que contiene objetivos clave hasta 2030, que incluye toda la cadena de suministro. Algunos de los objetivos que se encuentran en esta hoja de ruta son los siguientes:

- Reducción del 30 % en la extracción y el uso absolutos de agua dulce con respecto a la línea de base de 2022.
- Todas las aguas residuales de la cadena de suministro se tratan de manera que el cuerpo de agua receptor no se vea afectado negativamente por la descarga de efluentes.
- Fortalecer la gobernanza relacionada con el agua en todas las regiones/cuencas relevantes trabajando con nuestros proveedores.
- Garantizar que la mayor parte de la población dentro de las cuencas de alto riesgo donde se encuentran nuestros proveedores tenga suficientes recursos hídricos, y que estos sean asequibles, accesibles y resistentes al clima.
- Junto con nuestros socios comerciales, desarrollaremos y ejecutaremos conjuntamente un programa que contribuya a la reducción de los riesgos de inundaciones locales (incluidos otros fenómenos climáticos extremos) en las regiones afectadas por las inundaciones.

En cuanto a H&M España, su consumo de agua se limita al agua de red que suministra a sus tiendas y almacén. En la siguiente tabla se muestra el consumo de agua procedente de la red de suministro en H&M España durante el 2023. Por otro lado, en el almacén logístico, H&M España realiza la **captación de aguas pluviales para su reutilización**.

Tabla 9. Consumo de agua

CONSUMO (m <sup>3</sup> ) <sup>13</sup>		
	2023	2022
<b>Agua</b>	41.820	37.338

*Incluye el consumo de agua en tiendas de España y el almacén logístico.*

## Consumo energético

A continuación, se presenta el consumo energético total para H&M España durante el 2023.

Tabla 10. Consumo energético en función de la fuente de energía

FUENTE DE ENERGÍA	CONSUMO (kWh)	
	2023	2022
<b>Electricidad</b>	49.415.495	51.077.304
<b>Gas natural</b>	95.320	148.223
<b>TOTAL</b>	<b>49.510.815</b>	<b>51.225.527</b>

<sup>13</sup> El consumo de agua de 2023 y 2022 incluye 22.922 y 15.119 m<sup>3</sup> calculados en base a una estimación del consumo medio anual por m<sup>3</sup> para aquellas tiendas de las que no se disponen datos reales. Asimismo, cabe destacar que se ha modificado el método de estimación utilizado para el cálculo del consumo medio con respecto a 2022.

---

Incluye el consumo de electricidad en tiendas de España y el almacén logístico. El consumo de gas natural se produce solo para el almacén logístico y se usa para el túnel de secado.

Adicionalmente, con el objetivo de reducir el consumo energético, así como el impacto ambiental derivado de las emisiones vinculadas al mismo, el Grupo H&M, a escala global, tiene el objetivo de reducir la intensidad energética de las tiendas un 25% para 2030, respecto a la línea base de 2016. Éstas representan la mayoría del consumo de electricidad del Grupo H&M.

La estrategia de gestión energética se enmarca en la iniciativa ER100 de “The Climate Group”, de la que forman parte otras grandes empresas a escala global.

En 2017 se instalaron contadores eléctricos para tener el consumo eléctrico monitorizado. Desde 2018, las dos principales iniciativas para mejorar la eficiencia energética en H&M España se detallan en el cuadro siguiente:

### Estrategia de gestión energética en tiendas de H&M España

Iniciativas para mejorar la eficiencia energética en H&M España

- **Asegurar rutinas y consumo responsable en las tiendas.** Desde 2018 se trabaja con las tiendas para minimizar el consumo nocturno, asegurar que la temperatura en tienda es adecuada y que cuando solamente hay trabajadores se apaga parte de los elementos de consumo como cierta iluminación decorativa, escaleras mecánicas, etc.
- **Sustituir iluminación convencional por equivalente LED.** Desde 2019 se está sustituyendo la iluminación convencional por iluminación LED. En 2023 se ha llegado al 100% de esta sustitución.

### Estrategia de gestión energética en tiendas del Grupo H&M

La estrategia de administración de energía de nuestras tiendas apunta a mejoras en la iluminación y HVAC (calefacción, ventilación, aire acondicionado), que representan el 90% de la electricidad que usamos en nuestras tiendas. Al imponer demandas más específicas a los sistemas HVAC y reemplazar HID por sistemas de iluminación LED, estamos seguros de que para 2030 cada tienda que construyamos utilizará un 40% menos de energía por metro cuadrado y hora de apertura que las que construimos en 2016.

Por otro lado, en el ámbito del transporte y la logística, en 2020 se comenzó con la implantación de una flota verde para el transporte de mercaderías, mediante la incorporación de una lanzadera que va a diario de Madrid a Murcia para hacer entregas y usa gas como combustible. Asimismo, en ese mismo año se incorporaron a la flota tres nuevos camiones que usan GNL como combustible por parte de una de las empresas transportistas que trabajan con H&M España. En esta misma línea, durante el 2021 se adquirió una nueva *linehaul* Madrid-San Fernando que emplea gas licuado como

combustible. Además, se han incorporado dos camiones híbridos (diésel/eléctrico) en Madrid y un camión de gas licuado en la zona Norte.

Asimismo, H&M desde el 2022 reporta el consumo de combustible asociado al conjunto de vehículos de la empresa en el alcance 1. En 2023 dicho consumo ha sido de un total de 26.305,60 l, de los cuales 13.140,10 l corresponden a diésel y 13.165,50 l corresponden a gasolina. En 2022 el consumo fue de 16.127,48 l de diésel y 6.658,70 l de gasolina.

Adicionalmente, en el año 2023 el consumo de gases refrigerantes (R410a) ha sido de 37 kg (254 kg en 2022: 220 kg de R410a y 34 kg de R407c).

### Consumo de materiales

En el desarrollo de su actividad, H&M España ha consumido los siguientes materiales, tal y como se puede observar en la siguiente tabla. Cabe destacar que, a partir de diciembre de 2021, todo el papel que se compra es 100% reciclado.

A continuación se muestran los consumos de material de oficina anuales, teniendo en cuenta la cantidad de unidades compradas en cada ejercicio fiscal.

Tabla 11. Materiales utilizados por peso

	2023	2022
Papel (kg)	14.055	18.183
Tóner (unidades)	905	1.808

Durante el ejercicio de 2023, el consumo de papel fue menor respecto al 2022 debido a diversas iniciativas de digitalización como la implantación de un check list de Seguridad y Salud Digital.

#### Circularidad de los consumibles

Desde el departamento de Stationary, encargado de la compra de consumibles para las tiendas y el almacén, se está trabajando activamente para conseguir la circularidad de los materiales. Entre las medidas cabe destacar el uso exclusivo de:

- Cajas de cartón fabricadas de material reciclado.
- Folios para imprimir de papel reciclado.
- Adhesivos de papel para el embalaje.
- Plástico film 100% reciclable.

## 4.5. Cambio climático y control de emisiones

Desde el Grupo H&M global se está comprometido con el Acuerdo de París de mantener el aumento de la temperatura del planeta por debajo de 2°C con respecto a los niveles preindustriales. Además, **se ha comprometido a reducir a la mitad sus emisiones cada década**, teniendo el objetivo de **emisiones cero antes de 2040, usando la definición de la iniciativa de objetivos basados en ciencias o Science Based Targets Initiative (SBTi).**

Se define como la **huella de carbono** de una organización la totalidad de gases de efecto invernadero emitidos por efecto directo o indirecto a través de la actividad que desarrolla dicha organización.

El consumo energético de H&M España proviene de:

- El consumo de combustible en fuentes fijas, en este caso debidas al consumo de gas natural y refrigerantes en sus instalaciones, así como de los coches de empresa (Alcance 1).
- El uso de electricidad por parte de sus tiendas, almacenes logística, y oficinas (Alcance 2).
- Los viajes corporativos en avión y ferrocarril de la compañía (Alcance 3).

Asimismo, dentro del Alcance 1 también se tienen en cuenta las emisiones de CO<sub>2</sub> equivalente asociadas a la carga y descarga de los gases refrigerantes de los sistemas de climatización.

Tabla 12. Emisiones de Gases de Efecto Invernadero

	2023	2022
Alcance 1 (tCO <sub>2</sub> )	150,17	559,88 <sup>14</sup>
Alcance 2 (tCO <sub>2</sub> ) <sup>15</sup>	12.353,87	12.769,33
Alcance 3 (tCO <sub>2</sub> )	574,17	91,00

La disminución de la huella de carbono en el Alcance 1 respecto al ejercicio fiscal de 2022 se debe principalmente a una menor cantidad de recarga de gases refrigerantes en las instalaciones climáticas de H&M España. Por su parte, el aumento de la huella de alcance 3 es debido fundamentalmente a un aumento en las emisiones asociadas a los viajes en avión.

Asimismo, parte de las medidas tomadas por parte de H&M España para reducir la huella de carbono se encuentran mencionadas anteriormente en el apartado “Consumo energético” del capítulo 4.4. Uso sostenible de los recursos.

## 4.6. Protección de la biodiversidad

H&M España no tiene actividad manufacturera en España, la cual podría tener un mayor efecto sobre la biodiversidad que la relacionada con la actividad de distribución, que se considera nula.

No obstante, en el **Compromiso de Sostenibilidad**, se tiene en cuenta la conservación de especies y hábitats naturales por parte de sus proveedores, con los siguientes objetivos:

<sup>14</sup> Desde el año 2022 se ha incluido el consumo de combustible por parte de los vehículos que son propiedad de la compañía.

<sup>15</sup> El cálculo de las emisiones se ha realizado mediante el método *market-based*. El método *market-based* permite a las organizaciones calcular las emisiones utilizando factores específicos del proveedor de sus empresas de servicios eléctricos (mix eléctrico).

---

### Compromiso de Sostenibilidad

**Fundamental:** la empresa lleva a cabo todas las operaciones en total conformidad con todas las leyes y regulaciones aplicables, incluido el mantenimiento de permisos válidos. Las materias primas no deben incluir las especies que figuran en la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies en Peligro (CITES) 9 o la lista roja de la UICN10 como En Peligro Crítico, En Peligro o Vulnerable.

**Aspiracional:** la empresa obtiene materias primas verificadas por terceros para garantizar prácticas agrícolas y forestales más sostenibles.

En este sentido, el Grupo H&M es consciente de que la pérdida constante de biodiversidad es un riesgo sistémico que puede tener un impacto en la industria. Por ello tiene la ambición de tener un impacto positivo en la biodiversidad, y está trabajando en objetivos y acciones para trabajar en ello de forma efectiva.

PIE

CHG

PEJA

---

## 5. GESTIÓN DE PERSONAS

---

### 5.1. Políticas de personas

H&M España cuenta con una serie de políticas y procedimientos que le permiten gestionar de manera completa los distintos aspectos que tienen que ver con las personas en el seno de la organización. Dichas políticas se han desarrollado a nivel de Grupo y forman parte del compromiso de la organización con los Derechos Humanos y los ambientes laborales éticos y sanos.

En 2023 se han unificado varias de las políticas a nivel Global, para incluirlas en un único documento denominado "Políticas sociales Grupo H&M". Dicha consolidación sustituye a las siguientes políticas: Política Global de Compensación y Beneficios, Política Global de Drogas y Alcohol, Política Global de Resolución de Conflictos, Política Global de Salud y Seguridad, Política Global VIH y SIDA, Política Global de Relaciones Laborales, Política Global de No discriminación y acoso, Política Global de Diversidad, Inclusión e Igualdad. Este conjunto de políticas ha sido sustituido por las siguientes:

- **Política de Resolución y Quejas:** tiene como objetivo garantizar que todos los compañeros tengan acceso a un procedimiento claro y eficaz cuando se trate de gestionar cuestiones relacionados con el empleo, el trato en el trabajo o el incumplimiento de nuestras políticas sociales.
- **Política de Igualdad, Inclusión, Diversidad y no Discriminación:** tiene como objetivo garantizar que todo el mundo reciba el mismo trato en el trabajo. Todo lo que hace la compañía se fundamenta en que todas las personas tienen el mismo valor y se espera que todos los compañeros participen activamente en la construcción de un entorno de trabajo inclusivo, libre de discriminación, prejuicios y sesgos inconscientes.
- **Política de No acoso y Violencia:** tiene como objetivo garantizar un entorno de trabajo libre de acoso, violencia y otras conductas impropias que puedan provocar daños físicos o psicológicos.
- **Política de Salud y Seguridad:** tiene como objetivo crear y mantener entornos de trabajo saludables, seguros y sostenibles que promuevan el bienestar físico, mental y social en todas nuestras operaciones.
- **Política de Relaciones Laborales:** tiene como objetivo lograr una buena relación entre empleados, directivos, representantes de los trabajadores y partes interesadas externas relevantes. Se espera que todas las partes sean justas, respetuosas y constructivas a la hora de entablar un diálogo social.

Asimismo, también se cuenta con otras políticas destinadas a regular la organización del trabajo:

- **Política sobre redes sociales,** en la que se indica un uso apropiado de las redes sociales por los trabajadores en relación con la empresa, con tal que la marca no se vea afectada.
- **Política de desconexión digital,** con el objeto de gestionar el uso adecuado y compatible con la conciliación de los medios digitales proporcionados por la empresa.

- 
- **Política de Trabajo Flexible**, dirigida al personal de oficinas, tiene el objetivo de introducir directrices de teletrabajo, para aportar mayor flexibilidad y contribuir a la mejora del equilibrio entre la vida familiar y laboral.

Respecto a la Igualdad, H&M ha estado negociando su próximo **Plan de igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres**, con el objetivo, de garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en todos los aspectos de la actividad de la empresa.

Asimismo, H&M España cuenta con el **Manual del Empleado**, donde se establecen las normas del grupo, y los beneficios como empleado, entre otros aspectos.

El detalle del desempeño de estos procedimientos, planes y políticas se desarrollan en el presente capítulo.

## 5.2. Riesgos en la gestión de personas

H&M España desarrolla su actividad dentro de la Unión Europea, lo que implica que hay mecanismos efectivos para proteger a los derechos de los trabajadores. En consecuencia, no se considera que exista un riesgo con relación a la vulneración de derechos de los trabajadores.

Asimismo, los riesgos que se detectan en el caso de la gestión de personas en la organización son los propios de la seguridad y salud. Estos riesgos se gestionan a través de dos políticas: **Política sobre Seguridad y Salud**, cuyo propósito es establecer y mantener entornos laborales seguros, saludables y sostenibles que promuevan el bienestar físico, mental y social; y el **Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales**, orientado a promover una buena relación entre empleados, directivos, representantes de los trabajadores y partes interesadas externas relevantes.

Además, también cabe destacar que H&M está en un avance permanente en materia de gestión de aspectos como la igualdad o la conciliación laboral. Además, H&M España cuenta con planes e iniciativas dirigidas a gestionar adecuadamente estos aspectos; como son el Plan de igualdad o los Protocolos de acoso moral o sexual.

## 5.3. Generación de empleo

H&M España está comprometida con la calidad del empleo y el trato por igual de todos sus empleados, de acuerdo con su **Política de igualdad, inclusión, diversidad y no discriminación (actualizada por última vez en 2023)**, tal y como se puede ver a continuación:

## Política de igualdad, inclusión, diversidad y no discriminación

En H&M todos los empleados son iguales. Nadie debe ser discriminado en un proceso de selección, en el puesto de trabajo, con la remuneración, en traslados, promociones, crecimiento, desarrollo o formación. A efectos de esta política, el término discriminación comprende cualquier distinción, exclusión o preferencia basada en motivos de raza, color, sexo, religión, opinión política, nacionalidad, origen social, orientación sexual o edad.

A continuación, se muestran los indicadores de generación de empleo. De cara a poder interpretar correctamente los indicadores reportados es importante mencionar que los Administradores de la Sociedad consideran dentro de la categoría de "Alta Dirección" las categorías profesionales vinculadas a funciones ejecutivas que son ejercidas con autonomía y plena responsabilidad y que son las siguientes: Function Head, Department Leaders y Area Team.

Por último, con fecha 24 de enero de 2024, la Sociedad ha anunciado la apertura de un procedimiento de despido colectivo por causas organizativas y económicas que se prevé que afecte al personal de tiendas y de las oficinas de Barcelona.

## Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional

En la siguiente tabla se muestra la distribución de empleados de H&M España por edad y sexo a fecha 30 de noviembre de 2023. La totalidad de los empleados trabajan en España.

Tabla 13. Distribución de empleados por sexo y edad

		2023	2022
SEXO	Hombre	675	750
	Mujer	3.260	3.619
EDAD	< 30 años	691	950
	30-50 años	2.849	3.069
	> 50 años	395	350
TOTAL		3.935	4.369

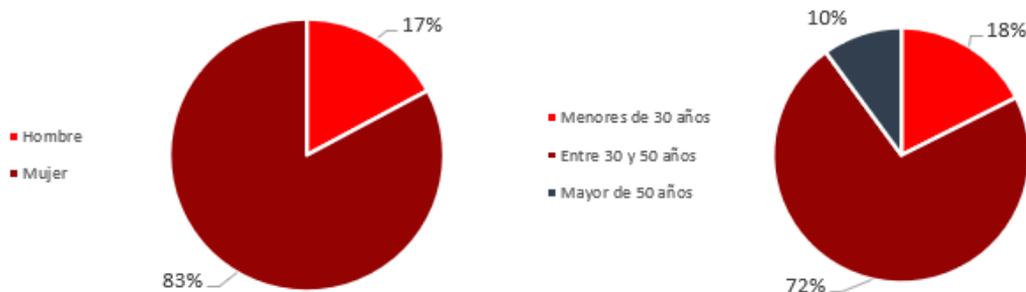


Figura 2 Porcentaje de empleados segregado por sexo (izquierda) y por edad (derecha) en 2023.

En la siguiente tabla se muestra la distribución de empleados por categoría profesional en H&M España a fecha 30 de noviembre de 2023.

Tabla 14. Distribución de empleados por categoría profesional

CATEGORÍA PROFESIONAL	2023		2022
	Alta Dirección	61	58
Ingenieros y técnicos	159	151	
Administrativos	30	30	
Personal de venta y distribución	3.685	4.130	
<b>TOTAL</b>	<b>3.935</b>	<b>4.369</b>	

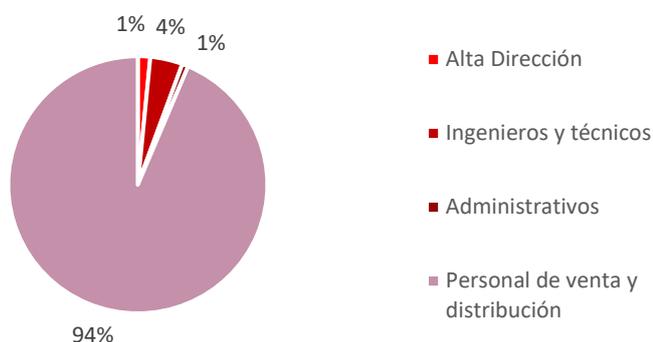


Figura 3 Porcentaje de empleados segregado por categoría profesional en 2023.

### Distribución de modalidades de contrato

En la siguiente tabla se muestra la distribución de empleados por tipo de contrato en H&M España a fecha 30 de noviembre de 2023:

Tabla 15. Distribución de empleados por tipo de contrato

TIPO DE CONTRATO	2023		2022
	Indefinido	3.783	4.255
Temporal	152	114	
<b>TOTAL</b>	<b>3.935</b>	<b>4.369</b>	

Tabla 16. Distribución de empleados por tipo de jornada

TIPO DE JORNADA	2023		2022
	A tiempo completo	1.446	1.485
A tiempo parcial	2.489	2.884	
<b>TOTAL</b>	<b>3.935</b>	<b>4.369</b>	

### Distribución de modalidades de contrato de trabajo segregado por sexo, edad y categoría profesional

En la siguiente tabla se muestra el promedio de empleados por modalidad de contrato en función del sexo, la edad y la categoría profesional en H&M España en 2023.

Tabla 17. Promedio anual de contratos indefinidos segregado por sexo, edad y categoría profesional

		2023	2022
<b>SEXO</b>	Hombre	582	621
	Mujer	2.487	2.592
<b>EDAD</b>	< 30 años	444	522
	30-50 años	2.303	2.409
	> 50 años	322	282
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Alta Dirección	59	57
	Ingenieros y técnicos	154	118
	Administrativos	29	28
	Personal de venta y distribución	2.827	3.010

PIE

Tabla 18. Promedio anual de contratos temporales segregado por sexo, edad y categoría profesional

		2023	2022
<b>SEXO</b>	Hombre	15	33
	Mujer	95	205
<b>EDAD</b>	< 30 años	62	153
	30-50 años	48	83
	> 50 años	0	2
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Alta Dirección	1	0
	Ingenieros y técnicos	1	3
	Administrativos	2	2
	Personal de venta y distribución	106	233

CHG

Tabla 19. Promedio anual de contratos a tiempo parcial segregado por sexo, edad y categoría profesional

		2023	2022
<b>SEXO</b>	Hombre	203	254
	Mujer	1.502	1.730
<b>EDAD</b>	< 30 años	403	575
	30-50 años	1.187	1.306
	> 50 años	115	103
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Alta Dirección	1	1
	Ingenieros y técnicos	3	2
	Administrativos	4	3
	Personal de venta y distribución	1.697	1.978

PEJA

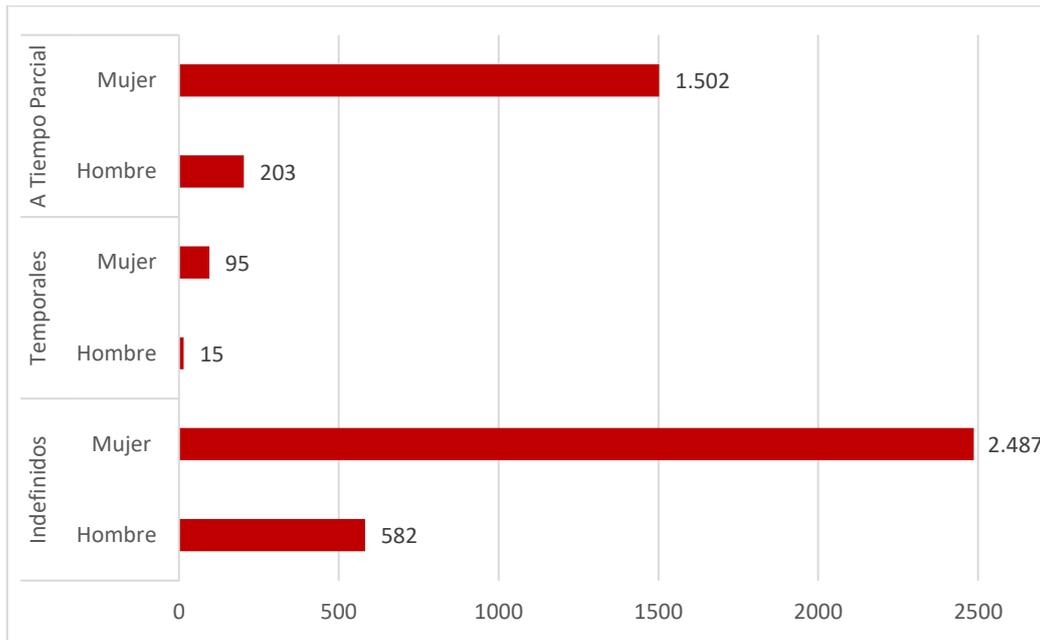


Figura 4 Número promedio de las diferentes modalidades de contratación en función del sexo en 2023

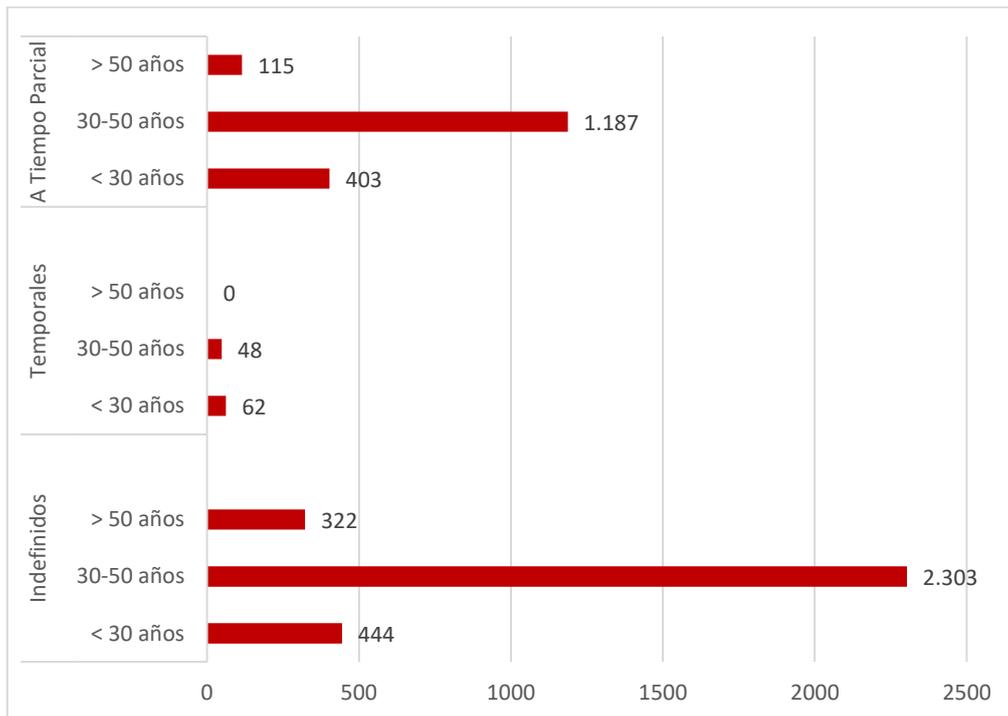


Figura 5 Número promedio de las diferentes modalidades de contratación en función de la edad en 2023.

### Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional

En la siguiente tabla se muestra el número de despidos por sexo, rango de edad y categoría profesional en H&M España en 2023. Cabe destacar, que, al estar su plantilla formada principalmente por mujeres, aumenta la representación de este género en las estadísticas.

Tabla 20. Número de despidos segregado por sexo, edad y categoría profesional

		2023	2022
SEXO	Hombre	14	10
	Mujer	33	75
EDAD	< 30 años	6	12
	30-50 años	34	68
	> 50 años	7	5
CATEGORÍA PROFESIONAL	Alta Dirección	0	2
	Ingenieros y técnicos	1	7
	Administrativos	2	0
	Personal de venta y distribución	44	76

PIE

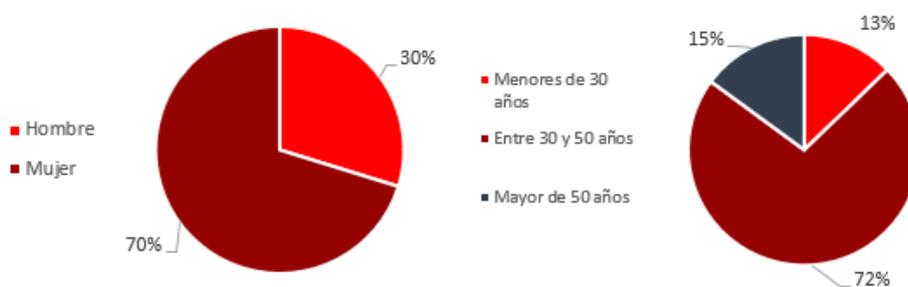


Figura 6 Porcentaje de empleados despedidos segregado por sexo (izquierda) y por edad (derecha) en 2023.

CHG

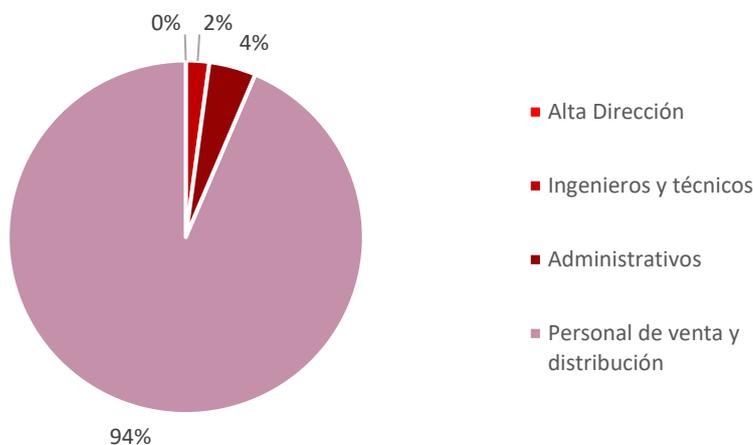


Figura 7 Porcentaje de empleados despedidos segregado por categoría profesional 2023

### Remuneraciones medias segregadas por edad, sexo y categoría profesional

En las siguientes tablas se muestra la remuneración media (salario percibido), segregada por rango de edad y por sexo.<sup>16</sup>

<sup>16</sup> La remuneración promedio se ha calculado teniendo en cuenta la remuneración teórica de los trabajadores activos a fecha 30 de noviembre de 2023, al considerar que no existirían diferencias significativas al calcularlo con el promedio anual de trabajadores en activo durante el ejercicio.

PEJA

Tabla 21. Remuneración promedio segregada por sexo (euros)

		2023	2022
SEXO	Hombre	26.500	23.208
	Mujer	23.584	20.824
<b>TOTAL</b>		<b>24.083</b>	<b>21.233</b>

Tabla 22. Remuneración promedio segregada por edad y sexo (euros)

			2023	2022
EDAD	< 30 años	Hombre	22.056	19.772
		Mujer	21.161	18.633
		<b>TOTAL</b>	<b>21.344</b>	<b>18.867</b>
	30-50 años	Hombre	26.850	23.980
		Mujer	24.122	21.467
		<b>TOTAL</b>	<b>24.580</b>	<b>21.882</b>
	> 50 años	Hombre	34.699	29.011
		Mujer	23.747	20.849
		<b>TOTAL</b>	<b>25.300</b>	<b>21.968</b>

En las siguientes tablas se muestra la remuneración media segregada por categoría profesional y por sexo en H&M España en 2023.

Para la remuneración promedio del **personal de venta y distribución**, se ha tenido en cuenta el salario bruto anual proyectado a 40 horas y dos variables, consideradas las más representativas: el Plus Festivo/Domingo y el plus por nocturnidad. Asimismo, durante el 2023, el personal de venta y distribución de más de 1 año ha cobrado un bonus de 500 € y aquellas personas que llevaban entre 6 meses y 1 año han cobrado 250 €. Este pago extraordinario se ha incluido en el cálculo de remuneraciones medias de 2023.

En el caso del **personal de oficina**, la remuneración promedio se ha calculado teniendo en cuenta todos los conceptos variables de remuneración para ofrecer más representatividad, lo que incluye los bonus, los incentivos, los pluses por nocturnidad y festivos, los complementos por traslado de familia o transporte y la cesta de navidad, entre otros.

Tabla 23. Remuneración promedio segregada por categoría y sexo (euros)

			2023	2022
CATEGORÍA PROFESIONAL	Alta Dirección	Hombre	67.008	66.025
		Mujer	63.101	59.401
		<b>TOTAL</b>	<b>64.510</b>	<b>61.685</b>
	Ingenieros y técnicos	Hombre	46.320	45.452
		Mujer	48.406	48.747
		<b>TOTAL</b>	<b>47.697</b>	<b>47.765</b>
	Administrativos	Hombre	28.922	27.382
		Mujer	30.455	30.030
		<b>TOTAL</b>	<b>30.301</b>	<b>29.853</b>
	Personal de venta y distribución	Hombre	23.197	20.476
		Mujer	22.181	19.465
		<b>TOTAL</b>	<b>22.345</b>	<b>19.632</b>

Por otro lado, en la siguiente tabla se muestra la remuneración media de la alta dirección desagregada por sexo, teniendo en cuenta todas las siguientes variables: coche, seguro médico y plan de pensiones.

Tabla 24. Remuneración media, incluyendo todos los conceptos, de la alta dirección segregada por sexo (euros)

		2023	2022
SEXO	Hombre	69.986	69.138
	Mujer	65.258	61.338

En este sentido, cabe destacar que H&M no tiene consejeros en España, ya que estos se encuentran en la sede central de Suecia.

### Brecha salarial

Se define como brecha salarial de género el hecho de que las mujeres cobren salarios inferiores a los hombres por realizar trabajos de igual valor. En este sentido, las diferencias salariales se calculan de la siguiente manera:

$$\text{Diferencia salarial} = \frac{\text{Retribución hombres} - \text{Retribución mujeres}}{\text{Retribución hombres}}$$

El resultado, expresado en porcentaje, se interpreta de la siguiente manera:

- Valor > 0%: significa que las mujeres cobran menos que los hombres, dado que la retribución de los hombres se toma como referencia.
- Valor = 0%: significa que las mujeres cobran igual que los hombres.
- Valor < 0%: significa que las mujeres cobran más que los hombres.

En este sentido, H&M España cuenta con una única banda salarial para toda la compañía, en función del puesto/categoría profesional y sin distinción de género.

En la siguiente tabla se muestra la brecha salarial para H&M España en los ejercicios 2023 y 2022 total y segregada por categoría profesional<sup>17</sup>.

Tabla 25. Brecha salarial total y segregada por categoría profesional

		2023	2022
CATEGORÍA PROFESIONAL	Alta Dirección	5,8%	10,0%
	Ingenieros y técnicos	-4,5%	-7,2%
	Administrativos	-5,3%	-9,7%
	Personal de venta y distribución	4,4%	4,9%
TOTAL		11,0%	10,3%

<sup>17</sup> Como referencia, la brecha salarial por hora en España en el sector del Comercio al por mayor y al por menor; reparación de vehículos de motor y motocicletas, presentó una brecha del 15,7% según los últimos datos oficiales del INE (2021). Para más información, consultar la fuente [aquí](#).

## Empleados con discapacidad

En la siguiente tabla se muestra el número de empleados con discapacidad en H&M España en 2023.

Tabla 26. Número de empleados con discapacidad

		2023	2022
SEXO	Hombre	13	12
	Mujer	19	22
TOTAL		32	34

En la actualidad hay 32 personas con discapacidad de las 93,1 estipuladas para cubrir el porcentaje del 2% según la Ley General de derechos de las personas con discapacidad y de su inclusión social.

No obstante, el número restante se complementa mediante las siguientes medidas alternativas:

- Establecimientos de contratos de suministro con los siguientes centros especiales de empleo:
  - ESCID SL.
  - NORDIS SOCIAL COFFEE SLU.
  - PRODIS FUNDACIÓN PRIVADA.
- Establecimiento de contratos de prestación de servicios con los siguientes centros especiales de empleo:
  - CISBA.
  - INTEGRA MGSÍ CEE S.L.
  - INSERTA SERVICIOS COMPLEMENTARIOS S.L.
  - ILUNION CEE LIMPIEZA Y MEDIOAMBIENTE S.A.
  - EULEN CENTRO ESPECIAL DE EMPLEO S.A.
  - DISCLEAN S.L.
- Constitución de un enclave laboral con el siguiente centro especial de empleo:
  - LABORPLUS CEE S.L.

## 5.4. Organización del trabajo

H&M España tiene establecidos diversos beneficios sociales y medidas de conciliación, recogido en su **Manual del Empleado**, como son las siguientes:

- Mejoras en el número de días de vacaciones al año.
- Aumento del tiempo de excedencia para el cuidado de familiares dependientes.
- Reducción de jornada y/o adaptación de ésta por estudios.
- Tarjeta regalo de 200 euros por nacimiento de hijo/a.

Además, en marzo del 2022 la compañía actualizó todos los beneficios que ofrece de forma digital y sencilla en sus canales internos PAPP y Portal del Empleado.

---

También se dispone de una serie de políticas relacionadas con la organización del trabajo:



- Política Global de Relaciones Laborales.
- Política de Trabajo Flexible.
- Política de Desconexión Digital.

PIE

La **Política global de Relaciones Laborales** se encuentra en línea con el principio de trabajo tal y como lo define la OIT, comprometiéndose con la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.

Por otro lado, el Grupo H&M tiene también un programa de reconocimiento HIP (**Programa de Incentivos de H&M**) del que pueden formar parte los empleados que lleven más de 5 años en el Grupo.

Asimismo, durante el 2023 se ha mantenido la actualización de los **regalos de aniversario** en base a la política de aniversarios. Por otro lado, al igual que en 2022 se ha mantenido un proveedor que da la posibilidad que cada empleado personalice su lote de navidad en función a sus gustos.



Respecto a los horarios, en H&M España los establece el responsable de cada tienda, adaptándolos a los horarios comerciales de cada Comunidad Autónoma. Los horarios están disponibles en el panel informativo de la zona de personal (más información en el apartado 5.6. Relaciones Sociales). Además, en el **Manual del Empleado**, se encuentran los siguientes puntos en cuanto al horario laboral:

CHG

PEJA

## Manual del Empleado – Horario Laboral

### Puntualidad

Cuando tengas un horario de trabajo seas empleado/a de tienda, logística u oficinas, esperamos que llegues al trabajo a tu hora.

Es tu responsabilidad fichar de manera personal e intransferible al entrar y salir de tu turno, y antes y después de la pausa para la comida, así como el uso correcto del sistema.

### Horarios

Tu responsable preparará tus horarios y te los notificará con 4 semanas de antelación. Los horarios estarán disponibles en el panel informativo de la zona de personal.

Asegúrate de estar en tu puesto de trabajo a la hora planificada que tienes tiempo de dejar tus pertenencias antes de entrar a trabajar y de prepararte para representar a H&M.

### Comidas y pausas

Es importante que hagas pausas durante tu jornada laboral para descansar y relajarte. A partir de las 5 horas de trabajo tienes derecho a una pausa de 15 minutos, que la Compañía considera como tiempo de trabajo efectivo. Además, si trabajas a jornada completa, tienes derecho a una hora para la pausa de la comida que, con el objetivo de facilitar la conciliación laboral, desde el 1 de febrero de 2022, puede voluntariamente elegir hacer la pausa en 1 hora, 30 minutos o no realizarse si así de desea. Consulta con un responsable las pausas y horas de comida que te corresponden según tu jornada laboral y la política de la Compañía.

Además, con el objetivo de mejorar la eficiencia laboral en beneficio de la conciliación de la vida laboral y personal, se aprobó en 2022 la **Política de Trabajo Flexible** para personal de oficina, con el objetivo de introducir directrices de teletrabajo, para aportar mayor flexibilidad a las personas trabajadoras y contribuir a la mejora del equilibrio entre la vida familiar y laboral. Esta política entró en vigor el 1 de septiembre de 2022, estableciéndose la necesidad de ser revisada anualmente. Durante la revisión de 2023, se amplió su vigencia hasta septiembre de 2024. Asimismo, se ha introducido una mejora relativa al permitir que dos veces al año se puedan disfrutar de 5 días seguidos de teletrabajo, sin tener que compensar el resto de los días de trabajo en oficinas del mes.

---

En cuanto a la **Política de Desconexión Digital**, esta establece que H&M España se compromete a garantizar el derecho a la desconexión digital, como medida para favorecer el equilibrio entre la vida laboral, personal y familiar. En este sentido, establece un listado de buenas prácticas que se detalla a continuación:

#### **Política de desconexión digital en el ámbito laboral**

- 1. Desactivar las notificaciones de recepción de nuevos mensajes de correo electrónico.**
- 2. Utilizar funciones específicas de envío de correos electrónicos.**

De manera prioritaria, los mensajes deben enviarse durante las horas habituales de trabajo. En el caso de que los trabajadores/as tengan que conectarse fuera de estas horas, se recomienda que los mensajes se preparen en el modo de borrador, sin conexión o que se utilice el sistema de envío diferido.

Si el empleado/a necesita enviar el correo fuera de las horas habituales de trabajo, deberá indicar que el mismo no requiere una respuesta inmediata. En caso de urgencia, debe priorizarse la llamada telefónica.

- 3. Utilizar mensajes de ausencia.**

Cuando un empleado/a vaya a estar ausente del trabajo, estará previsto un mensaje automático de ausencia indicando una dirección alternativa de contacto, así como las fechas de ausencia. La dirección de dicho contacto alternativo será el primer punto de contacto en caso de urgencia.

- 4. Priorizar el uso de llamadas telefónicas frente al envío de correos electrónicos en casos de urgencia.**

Para evitar la consulta de la bandeja de entrada de los correos electrónicos fuera de la jornada laboral, en caso de urgencia se priorizará el contacto telefónico.

- 5. Evitar las conexiones fuera de la jornada ordinaria de trabajo.**

Se evitará, en la medida de lo posible la comunicación, cualquiera que sea el medio, por razones de trabajo, una vez finalizada la jornada laboral, salvo casos de urgencia.

PIE

CHG

PEJA

Por otro lado, respecto a las medidas de conciliación, desde Abril de 2023 se ha creado un **Flyer y video sobre el Bienestar y Conciliación** con los feedbacks de los equipos, compartido experiencias y recopilado los beneficios, mejores prácticas y rutinas que más impactan en la conciliación y bienestar de los equipos. Para ello se creó un grupo de trabajo representado por diferentes roles de tiendas y oficinas. Los resultados han sido apropiadamente difundidos y están a la disposición en nuestros canales internos.

Por otro lado, en cuanto a las horas de ausencia en el puesto de trabajo de H&M España para el ejercicio 2023 se contabilizan las siguientes, por los siguientes motivos:

Tabla 27. Número de horas de ausencia

TIPO	2023		2022	
	Accidente	15.899	12.121	
Enfermedad común	1.013.806	1.034.200		
Suspensión del contrato de trabajo por nacimiento de hijo, adopción, guarda con fines de adopción o acogimiento	75.731	85.566		
<b>TOTAL</b>	<b>1.105.436</b>	<b>1.131.887</b>		

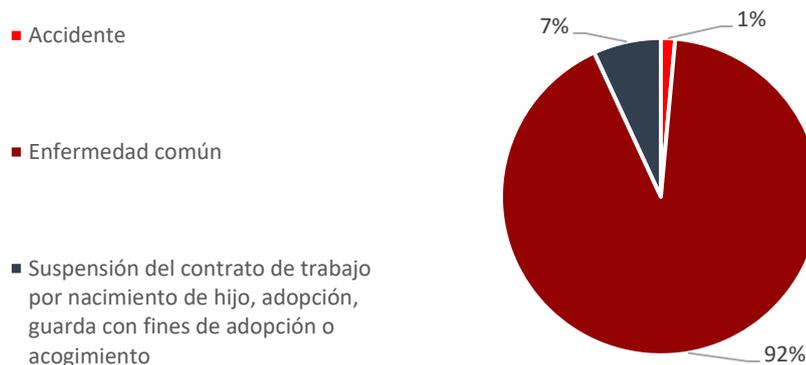


Figura 8 Porcentaje de las horas de absentismo según tipología en 2023

## 5.5. Salud y seguridad

La seguridad y salud laboral es un aspecto prioritario para H&M España. En este sentido, se asegura que, en el desarrollo de sus actividades comerciales, no se vulnere ninguno de los derechos de los trabajadores, incluidas la seguridad y salud laboral.

Por ello, la empresa dispone de la documentación siguiente:



- Política Global sobre Salud y Seguridad.

---

En la **Política sobre salud y seguridad del Grupo H&M**, la empresa se compromete a crear y mantener entornos laborales saludables, seguros y sostenibles en todas sus operaciones. La política se expone en todas sus tiendas en lugares visibles de zona de personal, se firma por parte de los store managers de cada tienda y por el responsable de país, y es auditada anualmente en las auditorías de seguridad. La Política Global de Salud y Seguridad se ha actualizado por última vez en 2023. En dicha Política se establecen los siguientes compromisos:

#### Nuestros compromisos

- Cumplimos las exigencias de seguridad física mediante rutinas para, por ejemplo, la protección contra incendios, los procedimientos de emergencia, la formación en primeros auxilios, el uso de equipos de protección individual y la señalización de seguridad.
- Todos nuestros centros de trabajo cuentan con un plan de emergencia y crisis para gestionar de la mejor manera posible las situaciones que puedan producirse.
- Prevenimos las enfermedades profesionales trabajando activamente con la salud mental, el bienestar social y las condiciones físicas del lugar de trabajo.
- Para proteger la salud y la seguridad de todos tenemos tolerancia cero contra estar bajo los efectos del alcohol o sustancias ilegales durante las horas de trabajo.
- Disponemos de rutinas claras para gestionar las investigaciones de quejas, incidentes/accidentes y acciones correctivas.
- Analizamos los datos de las evaluaciones de riesgos y los informes de incidentes/accidentes para gestionar los riesgos y mitigar los posibles peligros para la salud y la seguridad, y adaptamos continuamente nuestra forma de trabajar.

En cuanto a la gestión operativa de la seguridad y la salud, H&M España dispone de un Departamento de Seguridad y Salud que se compone de un Servicio de Prevención Propio. Desde mediados de 2022 se incrementó el número de miembros, siendo actualmente 4 miembros. Se trabaja de manera transversal con la nueva figura del Security auditor (anteriormente área de seguridad).

## Servicio de Prevención y Gestión de Riesgos de H&M España

El Servicio de Prevención Propio de H&M España está establecido de acuerdo con la ley 31/1995 de Prevención de Riesgos Laborales. Tiene por objeto promover un elevado grado de bienestar físico, mental y social de los trabajadores/as en todas las actividades laborales, para garantizar la seguridad y la salud de las personas en el trabajo, así como la seguridad de los bienes. Se establecen los mínimos legales y las implementaciones necesarias para realizar una mejora continua del sistema, esforzándose para alcanzar la excelencia en todos los ámbitos que componen la seguridad y la salud en la compañía.

En este aspecto, los **Store Managers** de tienda son una figura clave en la implementación del sistema de gestión de riesgos laborales. Estos reciben una formación específica para tener los conocimientos adecuados para desarrollar las tareas de supervisión y cumplimiento del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales. Entre otras funciones, se encargan de realizar una supervisión mensual para verificar el correcto estado de las instalaciones y sistemas de alarma y extinción de incendios, CCTV, puertas de evacuación y otros sistemas de seguridad, velando de esta forma por la seguridad y salud de los empleados y clientes de los centros que dirigen.

En el marco del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, se entrega el **Manual de acogida de trabajadores en tiendas** a todas las nuevas incorporaciones, así como a los compañeros que vuelven de bajas prolongadas y a los que cambian de puesto de trabajo. En este documento pueden encontrar las consignas básicas de información sobre la prevención de riesgos laborales. Asimismo, se realiza una formación online en PRL a todas las nuevas contrataciones y cada 5 años se renueva con los trabajadores la formación básica.

## Manual de acogida

Este documento se basa en un manual dirigido hacia los trabajadores de las tiendas de H&M, donde se establecen una serie de protocolos para las siguientes temáticas:

- Seguridad laboral.
- Manejo de emergencias.
- Procedimientos específicos para el manejo de productos químicos y reciclaje de ropa usada.

El manual proporciona información sobre la estructura organizativa para la gestión de PRL, abarcando roles y responsabilidades de personas, así como cursos y prácticas ergonómicas para prevenir lesiones laborales.

Además, el manual facilita información sobre los siguientes temas:

- Equipos de Protección Individual (EPI) y sus usos específicos.
- Protocolos para el manejo seguro de productos químicos en el entorno laboral.
- Tratamiento de ropa usada.
- Normas básicas de higiene personal.
- Buenas prácticas en tienda.
- Otras medidas de seguridad (alarmado/desalarmado y descarga del camión).

---

Por otro lado, en todas las tiendas puede encontrarse impreso el **Manual de tienda**, donde se recogen objetivos y procedimientos de trabajo en base al sistema de gestión de prevención de riesgos laborales, la política, la organización, la vigilancia de la salud, consulta y participación de los trabajadores, preparación y respuesta ante emergencias, evaluación de riesgos y planificación de la actividad preventiva, inspecciones, mantenimientos, revisión del sistema y aplicación de convenios colectivos. Además, para garantizar la seguridad de sus trabajadores y clientes, H&M España se asegura de que en cada tienda existan como mínimos 3 personas con formación específica en primeros auxilios y en incendios.

PIE

### Manual de tienda

Dentro del marco del Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales (SGPRL), el manual de tienda se enfoca en la prevención de riesgos laborales, estableciendo directrices, procedimientos y roles para asegurar la seguridad y salud de los empleados en todos los niveles de la organización.

Para el correcto funcionamiento en cuando a prevención de riesgo laborales la tienda debe disponer de Delegados de Personal, Comités de Empresa, Delegados de PRL y Comités de Seguridad y Salud (CSS), los trabajadores de la empresa en el CSS tienen las siguientes funciones:

- Promover comportamientos seguros.
- Realizar evaluaciones de riesgo.
- Colaborar en la evaluación y control de riesgo.
- Actuar en casos de emergencia.

La vigilancia de la salud es un derecho de los trabajadores, incluyendo evaluaciones médicas anuales para valorar su aptitud en relación con los riesgos laborales.

Además, en el manual de tienda enfatiza la preparación y respuesta ante emergencias, incluyendo simulacros de evacuación y la supervisión mensual de la seguridad de las instalaciones.

Finalmente, en el manual destaca la importancia de las auditorías internas y externas para evaluar y mejorar continuamente el Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales.

CHG

En este contexto, los riesgos identificados para los trabajadores de H&M España en materia de seguridad y salud son los siguientes:

PEJA

### Riesgos identificados

- Caída de personas al mismo nivel.
- Caída de personas a distinto nivel.
- Caída de objetos desprendidos o por desplome.
- Caída de objetos en manipulación.
- Choques contra objetos inmóviles.
- Golpes por objetos o herramientas.
- Cortes y pinchazos.
- Pisadas de objetos.
- Contactos eléctricos.
- Fatiga postural (trabajos de pie).
- Riesgos ergonómicos.
- Quemaduras.
- Riesgo psicosocial.
- Acoso en el trabajo.
- Agresiones.
- Accidentes en misión y/o itinerantes.
- Incendios.
- Acoso sexual
- atentados terroristas.
- Seísmos.
- Exposición a radiaciones.
- Adaptación a nuevas tecnologías
- Exposición al ruido.
- Seguridad por cuestiones de higiene.

#### Riesgos específicos para el personal de oficina

- Fatiga postural (Trabajo sentado).
- Fatiga visual.
- Trabajos con PVD.

En 2021 H&M España realizó la auditoría legal de Prevención que deben realizar cada 4 años todas las empresas con servicio de Prevención Propio. Dicha auditoría la llevó a cabo la empresa Full Audit, mediante la revisión del Sistema de Gestión de Prevención en algunas tiendas que fueron objeto de muestreo. El resultado de esta auditoría fue positivo y H&M España pasó la revisión con No conformidades. La próxima revisión está programada para el ejercicio 2025.

En conclusión, el sistema de prevención de H&M España está alineado con la estrategia del Grupo H&M, que, en su **Compromiso de Sostenibilidad**, establece los siguientes objetivos con relación a salud y seguridad para sus proveedores, basados en las convenciones 155 y 183 de la OIT, y las recomendaciones 164 y 191:

### Compromiso de Sostenibilidad

**Fundamental:** la seguridad en el lugar de trabajo y la salud y seguridad de los empleados deben ser una prioridad en todo momento y se debe proporcionar un ambiente de trabajo seguro e higiénico. Como mínimo, esto significa:

- Cumplimiento de las leyes y regulaciones aplicables.
- No hay edificios inseguros.
- No hay exposición insegura a máquinas, equipos y / o sustancias peligrosas.
- La seguridad contra incendios se mantendrá a través de equipos adecuados y condiciones de las instalaciones, entrenamiento regular de extinción de incendios y simulacros de evacuación y prevención de riesgos de incendio.
- Hay acceso a agua potable y servicios sanitarios. Se proporciona ventilación y temperatura adecuadas.
- El alojamiento/vivienda, cuando se proporciona, debe estar separado del lugar de trabajo y está sujeto a todos los requisitos fundamentales anteriores relacionados con la salud y la seguridad.
- Prevención de accidentes y lesiones a la salud que ocurren o se asocian al curso del trabajo y los empleados reciben capacitación regular y registrada sobre salud y seguridad.
- Adaptar razonablemente las necesidades de las trabajadoras embarazadas.

**Aspiracional:** el empleador promueve y trabaja activamente para garantizar la seguridad a largo plazo, la buena salud y el bienestar de los empleados que aplican una perspectiva de género y buenas prácticas, especialmente a las trabajadoras embarazadas.

### Órganos de consulta y participación

En el marco del Sistema de Gestión y Prevención de Riesgos Laborales, H&M España dispone de órganos de consulta y participación de los trabajadores, con la formación de Comités de Seguridad y Salud, en los cuales también participan representantes de la empresa. En la actualidad H&M tiene un total de 32 comités (contando el centro logístico y CSS de Oficinas Pallars, en los cuales también participan representantes de la empresa.). En aquellos centros que no superan los 50 empleados y decidan disponer de representación legal de los trabajadores, se cuenta con un Delegado de Prevención. En 2023 se planificaron 4 reuniones con los Comités de Seguridad y Salud, dejando reflejado en acta los puntos a nivel de seguridad y salud para mejorar la seguridad y la salud de las personas. Estos comités también trabajan de manera transversal con los departamentos afectados (*facility managers*, sostenibilidad, Recursos humanos, etc.).

---

## Medidas destacadas en seguridad y salud

En el contexto de **mejora continua del sistema de gestión de prevención de riesgos laborales** de los trabajadores de la compañía, en 2023 se han llevado a cabo las siguientes medidas:

- Se ha realizado la evaluación de riesgos laborales para el puesto de mozo de almacén (el movimiento de mercancías dentro de nuestras tiendas), ya que se ha hecho necesario trabajar con un perfil que se suele contratar a través de empresas temporales.

### **Anexo a la ERL: Puesto de trabajo de mozo de almacén**

Este anexo proporciona información sobre los riesgos y medidas preventivas en el puesto de trabajo de mozo de almacén para personal contratado a través de ETT.

En este documento se han identificado los siguientes riesgos:

- Caídas por almacenamiento indebido del material.
- Suelo mojado.
- Manipulación incorrecta de pedidos y de objetos almacenados.

Además, se proponen las siguientes medidas preventivas como respuesta a los riesgos:

- Mantener áreas libres de obstáculos.
- Señalización para suelo mojado.
- Usar calzado de seguridad.
- Evitar almacenar objetos en zonas inapropiadas.
- Cargar estructuras según las indicaciones.
- Evitar dejar objetos en zonas de paso.

- Se ha realizado un protocolo de seguridad específico para la colocación de banners (carteles publicitarios) en las tiendas. De esta forma, se puede asegurar que la sustitución de dichos elementos se realice de manera segura y ergonómica.

Después del estudio ergonómico de Canarias realizado en 2022, por tener unas características especiales al recibir la mercancía en cajas de cartón, se ha trabajado durante este año en las medidas preventivas, instaurando la utilización de los carros ergonómicos.

- Se ha evaluado desde el punto de la seguridad y salud, el proceso de cajas de autocobro (self check out) donde los clientes proceden a procesar su propia compra. Durante el 2023, 35 tiendas de la compañía contaban con este servicio.

PIE

CHG

PEJA

### Anexo a la ERL: Máquina Autocobros

Este anexo evalúa los riesgos asociados a la instalación de máquinas autocobro en las tiendas de H&M, incluyendo las condiciones de seguridad y situaciones potenciales. El documento se divide en tres secciones explicativas:

- Situación actual: existen máquinas de autocobro disponibles para los clientes, permitiendo el pago directo de prendas.
- Evaluación de riesgos del puesto de trabajo: se evalúan varios riesgos potenciales asociados a la operación de estas máquinas.
- Propuestas de medidas correctoras o de mejora: se proponen las siguientes medidas para mitigar los riesgos identificados:
  - Instalación de percheros más bajos para evitar golpes.
  - Revisión de los cables eléctricos.
  - Formación previa al uso de equipos.
  - Mejoras en las máquinas de autocobro para reducir la carga de trabajo y el estrés en los empleados.

- El proyecto Stimulus se ha incluido como medida preventiva de riesgos psicosociales en la ERL (Evaluación de Riesgos Laborales).
- La vuelta mensual de seguridad que se realizaba de forma mensual en las tiendas se ha sustituido por una check list de salud y seguridad en formato de formulario online. Esto facilita el cumplimiento de la misma y ayuda a reducir el consumo de papel.
- Se ha implementado un **Plan de Acción de Accidentes para Tiendas**, para reducir el impacto de estos con seguimiento y acciones concretas desde tiendas, permitiendo reforzar la concienciación en materia de seguridad.
- Se ha digitalizado el simulacro evacuación para garantizar una correcta implementación desde tienda a todos los empleados. Este año hemos pasado de tener dos simulacros anuales, a tener uno para el 100% de los empleados.
- Se han desarrollado nuevas píldoras informativas mediante packs mensuales compartidos con las tiendas sobre acciones de bienestar (protección solar, depresión post vacacional, etc.)
- Se ha seguido trabajando en el proyecto de digitalización iniciado en 2019, con ello buscamos asegurar el cumplimiento legal en materia documental de los trabajadores de H&M España.

---

A nivel formativo, este año se ha continuado con las formaciones in itinere en la plataforma Grow disponible para todos los empleados. Es una formación que consta de información sobre la seguridad vial y donde se indican consignas a tener en cuenta para prevenir la accidentabilidad in itinere.

### **Accidentes de trabajo “In itinere”**

Un accidente “In itinere” es aquel que sufre el trabajador/a al ir al trabajo o al volver de éste. No existe una limitación horaria. En este contexto, existen 3 elementos que se requieren en un accidente in itinere:

- Que ocurra en el camino de ida o vuelta.
- Que no se produzcan interrupciones entre el trabajo y el accidente.
- Que se emplee el itinerario habitual.

Las principales medidas recomendadas para prevenir un accidente in itinere son las siguientes:

- Descanso adecuado.
- Medio de transporte adecuado.
- Prestar atención al volante.
- Correcto mantenimiento del vehículo.
- No utilizar el teléfono mientras estamos caminando.

En caso de sufrir un accidente “in itinere”, se debe informar al responsable, ya que se debe realizar una investigación del accidente, para tomar las medidas necesarias para evitar otro accidente. Y si necesitas asistencia médica, tu responsable te indicará el centro asistencial más cercano de la mutua.

PIE

CHG

PEJA

---

Además, en 2023 se ha incluido una formación en la misma plataforma de golpes, sobreesfuerzos y caídas, donde se recuerda a nivel postural como prevenir sobreesfuerzos, y directrices para evitar o prevenir caídas y golpes.

### **Accidentes de trabajo provocados por golpes, caídas y sobreesfuerzos**

Un accidente de trabajo es toda lesión corporal que el trabajador sufra con ocasión o por consecuencia del trabajo que ejecute por cuenta ajena

Un accidente por sobreesfuerzo se produce cuando se manipulan cargas y se sobrepasa la capacidad física, pudiendo provocar lesiones. Las principales medidas para prevenir los sobreesfuerzos son las siguientes:

- Manipula las cargas de forma correcta.
- Realiza ejercicios de calentamiento y fortalecimiento muscular
- Hacer uso de equipos y todas aquellas medidas preventivas proporcionadas por la empresa, como carros porta-alarmas.
- Garantizar el cumplimiento de todos los protocolos establecidos con la finalidad minimizar el riesgo de manipulación.

Los accidentes por golpes o caídas pueden ser:

- Caídas a mismo y a diferente nivel.
- Golpes o choques contra objetos.
- Caída de objetos en manipulación.

Las principales medidas para prevenir los sobreesfuerzos son las siguientes:

- Recoger aquellos objetos que se hayan caído al suelo o no estén bien colocados.
- Mantener la atención activa y evitar distracciones durante la manipulación de la carga.
- Las prisas y el estrés pueden conllevar riesgo de caída o golpe. Organiza los tiempos, y si necesitas ayuda, solicita ayuda a un compañero.

A nivel de almacén logístico, se ha comprado 2 exoesqueletos para que sirvan de apoyo y asistencia a los trabajadores, y reducir lesiones y accidentes. Estos están pensados para combatir los riesgos derivados del trabajo y mejorar la calidad de la actividad. También en el almacén, se ha realizado una ERL sobre exposición a altas temperaturas.

PIE

CHG

PEJA

### Anexo a la Evaluación de Riesgos Laborales: Evaluación temperaturas elevadas

El anexo aborda la prevención de situaciones de temperaturas elevadas, en relación con el Real Decreto Ley 4/2023, modificando disposiciones del Real Decreto 486/1997 sobre seguridad y salud en el trabajo.

El documento detalla los principales riesgos identificados en relación con el trabajo en exteriores en condiciones de temperaturas elevadas. Se proponen las siguientes medidas de prevención:

- Aplazar trabajos al aire libre en días con niveles de aviso naranja/rojo.
- Establecer horarios específicos para trabajar, periodos de descanso y uso de equipos de protección individual (EPIs).

Además, el anexo presenta una escala de consecuencias en base a los siguientes riesgos:

- Ligeramente dañino (LD).
- Dañino (D).
- Extremadamente dañino (ED).

Asimismo, se han mantenido una serie de medidas adicionales, promovidas por el departamento de Recursos Humanos, destinadas a garantizar el bienestar físico de los empleados, como actividades de bienestar en oficinas, como fisioterapeutas, actividades de alta intensidad (HIT) y yoga.

### Proyecto Stimulus



Con el objetivo de cuidar de su plantilla, H&M España en 2021 implementó el Proyecto Stimulus, un completo programa de atención al empleado en colaboración con la empresa Stimulus. Se trata de un servicio totalmente gratuito, personal y confidencial que tiene como objetivo ayudar a mejorar el bienestar y la conciliación entre la vida laboral y personal. Este

proyecto se ha mantenido también durante todo el 2023, al cual se han inscrito más de 150 empleados a lo largo del año, y cubre los aspectos que se detallan a continuación:

**Asesoramiento Jurídico y Legal:**

- Leyes familiares y matrimoniales.
- Declaración de la Renta.
- Problemas del consumidor.
- Seguros.
- Testamentos.
- Infracciones de tráfico.
- Acuerdos de crédito.
- Conflictos con las autoridades locales.

**Asesoramiento Work-Life:**

- Búsqueda de canguros
- Búsqueda de fisioterapeutas
- Búsqueda de Centros para Mayores
- Búsqueda de servicios de fontanería
- Apoyo en la búsqueda de cualquier tipo de servicio

**Asesoramiento Financiero:**

- Problemas de impuestos personales
- Decisiones de compra/alquiler
- Asesoramiento sobre hipotecas
- Asesoramiento de deudas
- Planificación financiera
- Asesoramiento sobre préstamos y descubiertos

**Indicadores de accidentabilidad**

En referencia a los accidentes con baja laboral sufridos por los trabajadores de H&M España en su centro de trabajo, se han producido un total de **44 accidentes con baja**, similar a los accidentes reportados en 2022.

Tabla 28. Accidentes de trabajo por sexo

SEXO	2023		2022	
	Hombre	10	6	
Mujer	34	38		
<b>TOTAL</b>	<b>44</b>	<b>44</b>		

En referencia a los **accidentes de trabajo in itinere** sufridos por los trabajadores de H&M España, estos se muestran en la tabla siguiente.

Tabla 29. Accidentes de trabajo in itinere por sexo

SEXO	2023		2022	
	Hombre	3	7	
Mujer	31	36		
<b>TOTAL</b>	<b>34</b>	<b>43</b>		

El número de accidentes in itinere ha disminuido respecto a 2022, lo que puede ser un indicio del impacto positivo que tiene las formaciones en seguridad vial a través de la

Plataforma Grow y del Plan de acción de accidentes en tienda llevado a cabo en 2023 (para más información consultar página 64). En dicho Plan se ha realizado un seguimiento mensual de las acciones concretas adoptadas y los resultados obtenidos por cada tienda, para minimizar y prevenir los mismos.

Asimismo, en lo que respecta a la Tasa de Frecuencia de Accidentes (TFA) por sexo, es decir, el número de accidentes con baja ocurridos durante la jornada de trabajo (excluyendo los *in itinere*) por cada millón de horas trabajadas segregado por género, se puede observar en la siguiente tabla.

Tabla 30. Tasa de frecuencia (TFA) de accidentes por sexo

SEXO	2023		2022	
	Hombre	13,81	7,23	
Mujer	10,85	10,70		

Por último, la tasa de gravedad, es decir, el número de jornadas perdidas por cada mil horas trabajadas se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 31. Tasa de gravedad por sexo

SEXO	2023		2022	
	Hombre	0,20	0,45	
Mujer	0,55	0,64		

Asimismo, ni en 2023, ni en 2022 hubo enfermedades profesionales en H&M España.

## 5.6. Relaciones sociales

H&M España cuenta con un **Portal del Empleado** como herramienta de comunicación interna, donde cada miembro de la plantilla puede acceder de una forma rápida y sencilla a su información personal y laboral, con un nombre de usuario y su contraseña. En éste, se puede encontrar información como:

- Datos personales.
- Documentos relacionados con la nómina, IRPF y contratos de trabajo.
- Información de H&M: Manual del empleado, ventajas de los empleados, políticas de la compañía.
- RRHH: portal de formación e información referente al programa de incentivos.

Además, desde 2022 H&M ha incorporado y mantenido las siguientes iniciativas:

- Se han asignado espacios de conversación y participación entre el equipo de la oficina y RRHH en los que se abordan aspectos relevantes relacionados con el desarrollo del bienestar y la I&D, llamados *PEP OPEN DAY*.
- Se ha mantenido una plataforma, relativa a RRHH, donde se proporciona atención personalizada e individualizada a todo el equipo de la oficina, esta atención se basa en tres áreas principales: planes de carrera, formación y acompañamiento emocional mediante el coaching.



Por otra parte, se ha mantenido la iniciativa *U&U*, donde se realizan entrevistas y otras actividades para dar visibilidad y celebrar la variedad de culturas y roles dentro de H&M, así como la posibilidad de inspirar a otros compañeros/as con auténticos ejemplos de compromiso y empoderamiento en su día a día.

Todas estas iniciativas son difundidas a través de los canales internos de la compañía.

Asimismo, desde 2021 H&M España dispone de dos herramientas adicionales para la comunicación con sus empleados.

- En primer lugar, se creó la plataforma **SmartRecruiters**, a través de la cual la plantilla de la compañía puede consultar, acceder y aplicar a todas las vacantes de H&M nacionales e internacionales de una forma más eficiente y rápida.
- También se incluyó en el Portal del Empleado una nueva sección denominada **“Cuéntanos más sobre ti”** en la que los empleados pueden incluir y actualizar la información relativa a su currículum (formación, experiencia, idiomas...). De esta manera, H&M España busca facilitar la promoción interna.



Por otro lado, H&M España cuenta con una **Política de Resolución de Conflictos y Quejas**, en la que establece que los problemas serán solucionados de forma local en la medida de lo posible. Si a través de procedimientos locales no se puede, cualquier empleado puede ponerse en contacto con el punto global para obtener apoyo. Se dispone también de una **Política sobre el uso de las redes sociales**, en la que se indica un uso apropiado de las redes sociales por los trabajadores en relación con la empresa, con objeto que la marca no se vea afectada.

### Convenios colectivos y representantes de los trabajadores

En cuanto a los convenios colectivos, el 100% de los empleados de H&M España está cubierto por los convenios colectivos del **sector de comercio textil o comercio en general**, correspondientes a las provincias donde operan.

En el balance de los convenios colectivos que cubren a los trabajadores de H&M España, se ha identificado información relevante acerca de seguridad y salud. Por ejemplo, el Convenio Colectivo de Sector de Comercio Textil de Madrid, que es extrapolable al resto de las provincias donde opera H&M España, incluye información acerca de seguridad y salud. Así, en concreto, en su capítulo 10 establece obligaciones de los empresarios y de los trabajadores en materia de prevención de riesgos. Las obligaciones de los empresarios son aplicar las medidas de Prevención de Riesgos Laborales con arreglo a evitar los riesgos, evaluar los riesgos que no se puedan evitar, combatirlos en su origen, entre otros. También incluye, a través de las Mutuas Patronales, efectuar a todos los trabajadores un reconocimiento anual voluntario. En cuanto a las obligaciones de los trabajadores, corresponde a cada trabajador velar, según sus posibilidades y mediante el cumplimiento de las medidas de prevención que en cada caso sean adoptadas, por su propia seguridad y salud en el trabajo, y por la de aquellas otras personas a las que pueda afectar su actividad profesional.

---

## Negociaciones salariales y de otras condiciones laborales realizadas durante el 2023

Durante el 2023, H&M ha llevado a cabo varias negociaciones con sus trabajadores destinadas a revisar y actualizar las condiciones laborales de su plantilla. Dichas negociaciones han tenido lugar tanto con el personal de tienda como con el personal de almacén.

Respecto al personal de tienda, los pactos que se han alcanzado son los siguientes:

### 1) Incentivos por ventas de tienda:

- Será aplicable a todas las posiciones de tienda.
- Aplicable en el año 2024 y 2025 (según año fiscal H&M).
- Importe mensual de hasta 50 € brutos.
- Devengo según presencia efectiva en tienda durante el mes de devengo.

### 2) Valor mínimo garantizado por funciones de responsabilidad:

- Aplicable a las posiciones de responsabilidad de tienda: Store Manager, Department Manager, Visual Merchandiser y COR.
- Este concepto queda vinculado a la efectiva prestación de servicios en estas posiciones.
- Se fija un valor mínimo garantizado para las funciones de más responsabilidad, que no será absorbido ni compensado según esta escala.

### 3) Incremento salarial para sales advisors:

- Incremento salarial no compensable ni absorbible, con pago por 14 meses y cuyo valor es de 1.000 euros brutos anuales.
- Esta cuantía será proporcional a la jornada.

### 4) Incremento de recursos efectivos en tiendas:

- Ampliación de horas contractuales a 60 personas trabajadoras a tiempo parcial mediante consolidación de las horas complementarias y/o ampliaciones de jornada efectivamente realizadas en los 5 últimos meses. Incremento de base contratada de modo permanente.
- Incremento de recursos efectivos (horas efectivas planificadas) por 6 semanas (27, 28, 29, 30, 42 y 43) en 91 tiendas con un total de 23.718 horas.

Respecto al personal del Centro Logístico de Torrejón de Ardoz, los pactos que se han alcanzado, y que han sido efectivos desde el 1 de agosto, son:

- Incremento del **4%** sobre el salario base bruto anual regulado en las tablas salariales para el año 2022 del Colectivo del Comercio Textil de la Comunidad de Madrid, con las siguientes condiciones y requisitos:
  - Quedará consolidado para las personas trabajadoras que lo perciban.

- Se abonará de forma proporcional a la jornada y con carácter mensual.
- Se denominará **“Plus Logística”**.

- Incremento del **2,5 %** sobre el salario base bruto anual regulado en las tablas salariales para el año 2022 del Colectivo del Comercio Textil de la Comunidad de Madrid, con las siguientes condiciones y requisitos:

- Dicho importe tendrá carácter absorbible y compensable, por lo que quedará incluido en el concepto **“A cuenta Convenio”**.
- Se abonará de forma proporcional a la jornada y con carácter mensual.

## 5.7. Formación

El Grupo H&M cuenta con formación en diferentes ámbitos para los distintos puestos de trabajo, pudiendo acceder a través de la **Plataforma GROW**, que se encuentra en el Portal del Empleado (descrita en el apartado 5.6. Relaciones Sociales). En esta plataforma online se pueden encontrar todas las formaciones disponibles y el registro de las formaciones



personales de cada empleado. Siempre que es posible, también se apoya la promoción interna. El tipo de contrato especifica la duración del periodo de formación. Durante ese tiempo, **se asigna un padrino/madrina de apoyo y ayuda en la formación.**

Durante el año 2023, a través de la plataforma formativa, todos los empleados (oficinas y tiendas) que no han recibido de H&M las formaciones de Disrupting Unconscious Bias at Work y Beyond the Binaries son invitados a realizarla. La primera trata sobre los sesgos cognitivos que todos tenemos, cómo pueden manifestarse en nuestros comportamientos diarios y cómo pueden afectar a nuestro entorno social y laboral creando barreras involuntarias hacia los demás. Gracias a esta formación, la plantilla puede reflexionar sobre cómo estos sesgos y prejuicios inconscientes afectan a la inclusión efectiva e identificar medidas que pueden tomar para lidiar con ellos.

La segunda trata sobre la comunidad LGTBIQA+: qué significa, su historia, por qué la compañía apoya los derechos de esta comunidad, comprender las diferentes identidades de la comunidad LGTBIQA+, conocer las diferentes leyes en el mundo acerca de la orientación sexual y cuáles son los retos en el lugar de trabajo.

Por otro lado, durante el 2023 se ha impartido un workshop en grupos llamado LAYERS para todas las personas de oficinas y tiendas que no lo hayan realizado hasta ahora. Al final del workshop los participantes desarrollan un plan de acción y obtienen herramientas para utilizar en su trabajo diario.

El objetivo de estas formaciones es aumentar la concienciación del beneficio de ser más inclusivos y diversos, que todos los empleados sientan que pueden expresar quienes son y celebrar que tener perspectivas diferentes que sean bien reconocidas añade valor al sentimiento de pertenencia y a nuestro negocio.

Adicionalmente, se realizan formaciones de inglés para los empleados de oficinas, adaptando el nivel al conocimiento de cada persona.

Respecto al personal de tiendas, durante el año 2023, se han llevado a cabo diferentes cursos y programas de formación con el propósito de facilitar herramientas de gestión a las tiendas de toda España, buscando una mejora continua de las practicas operativas:

- **Key Cities:** formaciones presenciales a tiendas específicas en Barcelona donde se ha implementado nuevas herramientas digitales y mejoras en prácticas operativas, tales como, Cajas Self Check Out; Click & Collect, Lockers, Robots RFID y/o ORIS.
- **OSOM (OMNI Store Operating Model):** formaciones presenciales a managers de tiendas específicas de España por implementación de nuevas herramientas digitales, y mejoras en prácticas operativas Cajas Self Check Out; Click & Collect, Lockers, Robots RFID, ORIS. Y se ha lanzado formación Digital para todos los equipos de estas tiendas a través de Grow.
- **Diccionario de competencias:** es una herramienta que funciona como material de apoyo para la creación de los planes de desarrollo, especialmente para los roles de District Manager (DM) y Store Manager (SM) de tienda. Contiene 9 competencias básicas, cada una de ellas con 3 niveles de sofisticación que van de menos desarrollo (skilled) a más (expert). Cada competencia está vinculada a un valor o aspecto cultural de la compañía y son especialmente recomendables para trabajar la parte del “cómo”. El diccionario de competencias proporciona un marco de desarrollo común y también es aplicable en los procesos de selección para las posiciones de DM y SM puesto que incluye una batería de preguntas para identificar cada competencia.
- **Actualización del Job Description:** se han actualizado las descripciones actuales de los roles de tienda, enfocadas principalmente en garantizar la experiencia omnicanal del cliente, aumentar el compromiso con el programa de fidelización de H&M utilizando la tecnología y herramientas correspondientes. También se ha reforzado la mentalidad de crecimiento.
- **EBP (Exceptionals Blooming Program):** es un programa de desarrollo cuyo objetivo es garantizar el acompañamiento y formación de los TOP exceptional performers de las tiendas de España para asegurar el crecimiento interno y la cobertura de posiciones clave de las Áreas y Support Office. Tras un proceso de selección, las personas candidatas asisten a una jornada que incluye:
  1. Sesiones informativas de las principales áreas de trabajo
  2. Diferentes Workshop grupales e individuales
  3. Entrevistas individuales
  4. Formación test de Belbin

En la siguiente tabla se pueden consultar las horas de formación realizadas en H&M España en 2023.

Tabla 32. Cantidad de horas de formación realizadas por H&M España

		2023	2022
<b>CATEGORÍA PROFESIONAL</b>	Alta dirección	764	573
	Ingenieros y técnicos	2.446	3.509
	Administrativos	0	0
	Personal de venta y distribución	13.325	35.670
<b>TOTAL</b>		<b>16.535</b>	<b>39.752</b>

---

Como puede verse en la tabla superior el número de horas de 2023 se ha reducido respecto al 2022. Esto se debe a que, durante el 2022, el personal de venta y distribución recibió una formación extra para reforzar su conocimiento de los sistemas informáticos que emplea H&M que no ha sido necesario repetir en 2023.

## 5.8. Igualdad

Las políticas relativas a la igualdad entre los trabajadores y trabajadoras del Grupo H&M son las siguientes:



- Política Global Igualdad, Inclusión, Diversidad y No discriminación.
- Plan de igualdad entre mujeres y hombres.

En H&M España todos los empleados son iguales. De acuerdo con su **Política Global Igualdad, Inclusión, Diversidad y No discriminación:**

### Política Igualdad, Inclusión, Diversidad y No Discriminación

El objetivo de esta política es garantizar que todo el mundo reciba el mismo trato en el trabajo. Todo lo que hacemos se basa en el mismo valor de todas las personas, y esperamos que todos los compañeros participen activamente en la construcción de un entorno de trabajo inclusivo, libre de discriminación, prejuicios y sesgos inconscientes.

En esta política, la discriminación incluye la distinción, exclusión o preferencia basada en, pero no limitada a:

Raza, etnia, color, sexo, orientación sexual, embarazo y estado civil, responsabilidades familiares, religión, opinión política, ascendencia nacional, origen social, identidad y expresión de género, edad, discapacidad, afiliación y actividades sindicales, estado de salud o cualquier forma de discriminación médica, tanto mental como física.

#### Nuestros compromisos

- No toleramos ninguna forma de discriminación cometida por, o contra, cualquier colega o cualquier persona con la que interactuemos en nuestra empresa.
- Promovemos un entorno de trabajo equitativo en el que todos tengan un acceso justo a las oportunidades profesionales, el desarrollo y la promoción.
- No discriminamos en materia de retribución y prestaciones, y trabajamos activamente para igualar cualquier diferencia estructural conocida en la retribución entre géneros.
- Analizamos el salario de los colaboradores una vez al año para valorar incrementos
- Nuestros directivos se esfuerzan por crear equipos diversos que reflejen las comunidades en las que operamos.
- No toleramos un trato individual diferente basado en el nepotismo, el favoritismo o los prejuicios.

Asimismo, atendiendo a un calendario global de fechas marcadas para celebrar el PRIDE MONTH (LGTBIQA+) y INTERNATIONAL WOMEN'S DAY se han organizado charlas presenciales en las oficinas para compartir contenidos y crear debate en torno a las

---

temáticas que representan. Para las tiendas hemos compartido una versión grabada que podía ver a través de los canales internos de la compañía. El propósito para ambas es ampliar conocimientos y conciencia a los equipos, a la par que se da apoyo y visibilidad a los colectivos más vulnerables.

H&M España también cuenta con un **Plan de Igualdad entre mujeres y hombres**, que se estructura en base a los siguientes objetivos:

### Plan de igualdad entre mujeres y hombres de H&M España

#### Objetivos generales

- Garantizar la igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres en el acceso, la selección, la contratación, la promoción y la formación.
- Potenciar el desarrollo profesional de los hombres y mujeres.
- Sensibilizar a la plantilla para avanzar en la corresponsabilidad.
- Aplicar la perspectiva de género a todas las áreas, políticas y decisiones de la empresa (transversalidad de género).
- Garantizar la no discriminación salarial por razón de sexo.

#### 19 objetivos específicos, articulados en los siguientes ámbitos

- Acceso a la empresa.
- Contratación.
- Promoción.
- Formación.
- Retribución.
- Conciliación de la vida personal, familiar y laboral.
- Salud Laboral.
- Acoso sexual y/o por razón de sexo.
- Comunicación y sensibilización.
- Violencia de género.

Durante el 2023, H&M España ha continuado con el proceso de negociación de un nuevo **Plan de Igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres**. A cierre de ejercicio, dichas negociaciones no han finalizado. No obstante, se espera tener la firma definitiva a durante el ejercicio fiscal 2024.

## 5.9. Accesibilidad de personas con discapacidad

En H&M España se promueve la integración de personas con diferentes tipos y grados de discapacidad. El Grupo H&M rechaza cualquier tipo de discriminación por razón de discapacidad, fomentando el principio de igualdad en el trato de todos sus empleados y empleadas, tal y como se indica en la **Política Global Igualdad, Inclusión, Diversidad y No discriminación**.

---

Asimismo, desde 2021 se está trabajando con un proveedor de cestas de Navidad (para más información ver el apartado 5.5. Organización del trabajo) que colabora con el Centro Especial de Empleo local.

PIE

CHG

PEJA

---

## 6. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

---

### 6.1. Políticas en materia de respeto de los derechos humanos

El enfoque del Grupo H&M sobre los derechos humanos se basa en los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos y el reconocimiento de que mientras los estados tienen el deber de proteger los derechos humanos, las empresas tienen la responsabilidad de respetarlos. La política se centra en la Declaración sobre los Derechos Humanos descrita debajo y es aplicable para todas las entidades dentro del Grupo H&M. En este contexto, la política internacional sobre la diversidad, la inclusión y la igualdad también se tiene en cuenta en materia de respeto de los derechos humanos.



- Política de derechos humanos del Grupo H&M.
- Política Global Igualdad, Inclusión, Diversidad y No discriminación.
- Guía Global de Debida Diligencia.
- Directriz de Tratamiento de Casos de Trabajo Infantil.
- Directriz sobre Contratación Responsable de Trabajadores Migrantes.
- Directriz sobre la gestión del trabajo desde casa.

En la política de derechos humanos, publicada en noviembre de 2012 y actualizada por última vez en 2023, se hace la siguiente **Declaración sobre los Derechos Humanos**:

#### **Política de derechos humanos del Grupo H&M**

El respeto a los derechos humanos se fundamenta en un trato respetuoso e igualitario, respetando la dignidad de todas las personas. Para el Grupo de H&M, preservar los derechos humanos también requiere de un liderazgo basado en valores y el empoderamiento de las personas para que puedan ser quién quieran ser.

El Grupo H&M está comprometido a respetar los derechos humanos fundamentales de todas las personas a lo largo de toda la cadena de valor, en todas sus operaciones y en todas las comunidades donde opera.

## Política de derechos humanos del Grupo H&M (continuación)

Nuestro objetivo es identificar, evaluar y gestionar el impacto en los derechos humanos que tienen nuestras actividades empresariales en base al contexto operacional, a nuestra influencia y a nuestras relaciones empresariales.

H&M se centra en los derechos humanos definidos en la Declaración Universal sobre los Derechos Humanos y sus dos cláusulas correspondientes, la Cláusula Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos y la Cláusula Internacional sobre Derechos Económicos, Sociales y Culturales.

Adicionalmente, también nos enfocamos en los derechos de niños y mujeres remarcados en la Convención de las Naciones Unidas sobre la Infancia y en la Convención de las Naciones Unidas sobre la Eliminación de la Discriminación contra las Mujeres.

El enfoque que toma H&M respecto a sus operaciones empresariales se basa en la Declaración sobre los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la Organización Internacional del Trabajo, en los Derechos y Principios Empresariales de los Niños, en las Directrices para las Empresas Multinacionales de la OECD y en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, a los cuales estamos suscritos.

En estas políticas, también se establecen ciertas prioridades respecto los derechos humanos, siendo los más relevantes:

- Condiciones laborales en toda la cadena de valor, debido a la naturaleza de su negocio.
- Derecho a tener acceso al agua y al cuidado de los ecosistemas.
- Derecho a la privacidad.
- Derechos infantiles.
- Derecho a la no-discriminación.

El Grupo H&M también está comprometido con la comunicación del desempeño en cuanto a derechos humanos, mediante el informe anual de sostenibilidad global. Además, el fomento de la concienciación sobre los derechos humanos es un aspecto que se integra y desarrolla en la formación, siendo implementado en programas de formación para todos los empleados, así como con sus proveedores.

En cuanto a la implementación de las políticas sobre derechos humanos, los esfuerzos se focalizan en los aspectos y relaciones en los cuales se tiene un mayor grado de control e influencia:

- **Empleados:** para asegurar la prevención de potenciales abusos, se cuenta con un procedimiento de quejas aplicable a toda la organización. Cualquier empleado con preocupaciones relacionadas con el impacto sobre los derechos humanos de las actividades de H&M puede comunicarlas a través del Procedimiento de Queja interno.
- **Proveedores y agentes de la cadena de valor:** el compromiso se manifiesta a través de su **Código Ético** y se gestiona mediante procedimientos aplicables de seguimiento. Se usan herramientas de evaluación de riesgos e impacto sobre derechos humanos para identificar asuntos actuales y potenciales relacionados con

derechos humanos. Las acciones para gestionar los riesgos e impactos sobre los derechos humanos son guiadas y llevadas a cabo a través del diálogo y la colaboración con socios y accionistas relevantes, con el apoyo de su programa de auditorías y prevención y la Política de Inversión en la Comunidad. Por otro lado, además de la Declaración sobre Derechos Humanos y el Código Ético, se cuenta con una serie de políticas en cuanto a sus proveedores, en las que se incluye el **Compromiso de Sostenibilidad, Políticas sobre Trabajo Infantil y unas pautas para reclutamiento justo de trabajadores migrantes**.

- **Cientes y Comunidad:** el Grupo H&M se enfoca principalmente en las siguientes áreas: respetar la privacidad de sus clientes, por ejemplo, guardando de forma segura todos sus datos personales, tal como se indica en la Política de Privacidad; y centrándose en evitar cualquier tipo de discriminación contra los clientes, tal como se indica en su Política de Igualdad. Adicionalmente, el marketing se lleva a cabo respetando los distintos puntos de vista, intentando no comunicar ningún ideal específico, sino un rango de estilos, actitudes y etnias. Asimismo, para asegurar que la comunicación, el marketing y el diseño de productos no tienen efectos negativos en los derechos de los niños, H&M tiene directrices especiales para la publicidad sobre conceptos infantiles y presta especial atención en la seguridad infantil en todas las fases de producción.

Asimismo, tal y como se ha ido describiendo a lo largo del documento, el Grupo H&M, y por ende todas sus sociedades dependientes, ha desarrollado políticas específicas para el desarrollo y el respeto de los derechos humanos de todos sus empleados, incluyéndose tanto a los contratados directamente como a los contratados indirectamente. A continuación, se especifica en que secciones pueden consultarse dichas Políticas:

- **Política Global Igualdad, Inclusión, Diversidad y No discriminación (actualizada por última vez en 2023):** se puede consultar en el [apartado 5.8](#).
- **Respecto a los procesos de debida diligencia:** se puede consultar en el [apartado 3.2](#).
- **Directriz de Tratamiento de Casos de Trabajo Infantil:** se puede consultar en el [apartado 3.2](#).
- **Directriz sobre Contratación Responsable de Trabajadores Migrantes:** se puede consultar en el [apartado 3.2](#).
- **Directriz sobre la gestión del trabajo desde casa:** se puede consultar en el [apartado 3.2](#).

Por último, en el ejercicio 2023 se han recibido 12 reclamaciones en tienda que denuncian hechos constitutivos de discriminación o acoso moral (vulneración de los derechos humanos). Las reclamaciones se han presentado por parte de clientes. De las 12 reclamaciones, 10 se han dirigido por lo que se ha considerado una intervención del servicio de Vigilancia Externa discriminatoria (invocando motivación racista tras la intervención) o constitutiva de acoso. Las otras 2 se han presentado frente a trabajadores de H&M invocando motivación racista en la atención al cliente. De las 12 reclamaciones, 11 se gestionaron en el mismo ejercicio, y 1 fue cerrada en diciembre de 2023, dado que la reclamación se presentó en noviembre de 2023.

Asimismo, durante 2022 no se han registrado denuncias relacionadas con la posible vulneración de los Derechos Humanos.

## 6.2. Riesgos en materia de respeto de los derechos humanos

Adicionalmente a las herramientas establecidas a través de la Política de Derechos Humanos, cabe tener en cuenta que la mayoría de los proveedores de H&M España son de la Unión Europea, donde se realizan cerca del 100% de las compras, con lo que hay poco riesgo con relación al respeto de los derechos humanos de la organización.

Además, H&M tiene políticas que aplican a sus proveedores sobre trabajo infantil y trabajo desde casa, así como el Compromiso de Sostenibilidad, cuyos proveedores están obligados a firmar y en el que constan requisitos en materia de protección de los derechos humanos <sup>18</sup>.

Asimismo, el Grupo H&M ya está trabajando para cumplir con las futuras exigencias europeas en materia de debida diligencia en materia de sostenibilidad de su cadena de valor (lo que incluye una evaluación exhaustiva y preventiva de los riesgos de vulneración de los derechos humanos). En esta misma línea, cabe destacar que H&M ya comunica de forma pública y transparente un listado de sus proveedores<sup>19</sup> de manera que cualquier persona puede conocer la localización de sus actividades manufactureras.

Por tanto, se considera que presenta poco riesgo, ya que en el territorio donde se desarrolla su actividad prevalece la libertad de asociación y el derecho a acogerse a convenios colectivos que permiten reducir el riesgo y defender estos derechos. Asimismo, en aquellos territorios en los que la legislación estatal en materia de derechos humanos es menos clara, el Grupo cuenta con las suficientes herramientas para reducir el riesgo.

## 6.3. Origen de los proveedores y acreedores

Respecto al origen de los proveedores y acreedores de H&M España con facturación para el año 2023, fue mayoritariamente de la UE, representado por un 99,78%; siendo, a su vez, un 33,50% de estos de origen español, fomentando así la contratación local y garantizando la proporción de servicios y bienes con el menor impacto posible debido al transporte. El 66,50% restante fue procedente de otros países pertenecientes a la Unión Europea, principalmente Suecia, donde se ubica la matriz del Grupo H&M. Por último, respecto al 0,22% restante, el mayor volumen fue procedente de Estados Unidos (38,15%), seguido de Reino Unido (32,28%). En este sentido, en 2022 los proveedores y acreedores también fueron mayoritariamente de la Unión Europea (un 99,77%).

Tabla 33. Origen de los acreedores y proveedores

	2023	2022
<b>España</b>	33,50%	21,66%
<b>Unión Europea</b> (incluyendo España)	99,78%	99,77%
<b>Resto del mundo</b>	<b>0,22%</b>	<b>0,23%</b>

<sup>18</sup> Para más información sobre las políticas del Grupo H&M sobre derechos humanos, pueden consultar la siguiente página: <https://hmgroupp.com/sustainability/fair-and-equal/human-rights/>

<sup>19</sup> La lista se puede consultar aquí: <https://hmgroupp.com/sustainability/leading-the-change/transparency/supply-chain/>

El principal proveedor de H&M España es el Grupo H&M, concretamente la Sociedad ubicada en Suecia que mantiene un almacén en territorio nacional.

PIE

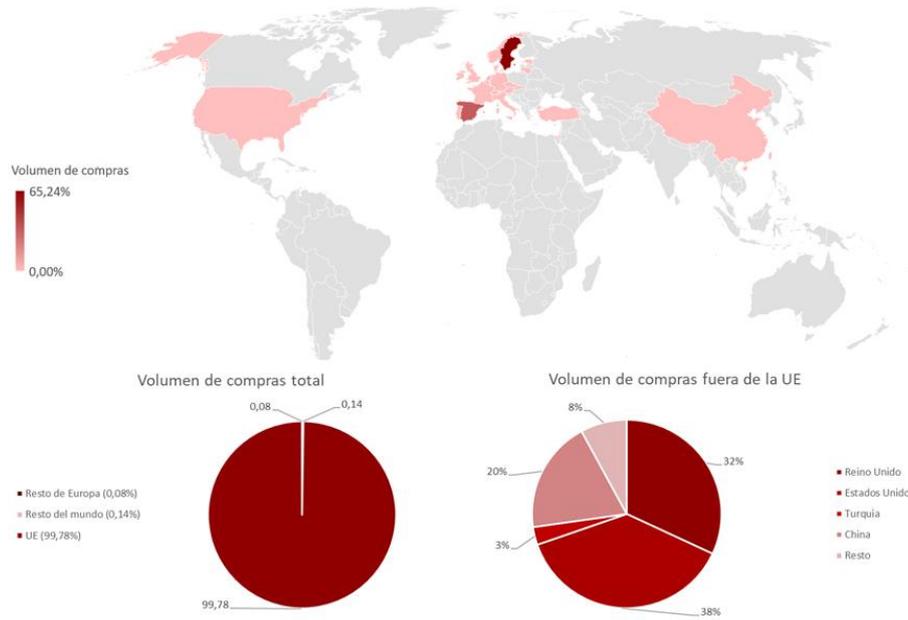


Figura 9 Mapa donde se representa la facturación respecto a los proveedores y acreedores de H&M España en función del origen (arriba) y porcentaje de los mismos respecto al total mundial (abajo izquierda) y total no europeos (abajo derecha) en el ejercicio fiscal 2023.

CHG

PEJA

---

## 7. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

---

PIE

### 7.1. Políticas en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

Para H&M España y todas las empresas del Grupo H&M es muy importante que todas las operaciones se realicen con honestidad, transparencia, integridad y conforme a las reglas. Por este motivo, es fundamental garantizar que ni la deshonestidad, ni la deslealtad, ni la corrupción mancillen la buena reputación de H&M. El Código Ético del Grupo H&M contiene directrices de comportamiento en situaciones en las que se representa a la Empresa en un contexto laboral.



- Código Ético del Grupo H&M
- Política de denuncia de irregularidades

CHG

Este Código Ético que, según se ha mencionado en apartados anteriores de la presente memoria, es obligatorio para el personal del Grupo H&M y proveedores, hace referencia al soborno y la corrupción, tratos de favor, conflictos de interés e información confidencial.

#### **Tolerancia cero – soborno y corrupción**

El Grupo H&M tiene una política de tolerancia cero sobre el soborno y la corrupción. Esta política se aplica a todas las actividades y operaciones empresariales que se lleven a cabo en países en los que operen tanto la Empresa como sus proveedores y socios comerciales. La Empresa no tolera ningún tipo de soborno y se compromete a establecer un riguroso programa de anticorrupción, como este Código Ético. Asimismo, la Empresa está decidida a garantizar el cumplimiento de los objetivos de este Código, por lo que instruirá y formará a todas las partes interesadas para garantizar que conozcan y respeten este Código.

PEJA

### **Tolerancia cero – soborno y corrupción** (continuación)

De conformidad con este Código Ético, los sobornos incluyen la donación, la promesa, el ofrecimiento, la aceptación, la solicitud o la recepción de ventajas económicas o de otro tipo con la finalidad de que se realice una actividad específica.

No se aceptarán sobornos bajo ninguna circunstancia. Asimismo, se prohíbe practicar el soborno en nombre de la Empresa, norma aplicable tanto en los contactos con empresas privadas como con funcionarios u organizaciones públicas. Tampoco se permiten **los pagos de facilitación** cuando se represente o actúe en nombre de la Empresa.

Las normas señaladas en el Código Ético y en las políticas de H&M determinarán si una acción constituye o no un soborno. No se tendrán en cuenta las prácticas o costumbres locales salvo que la legislación local así lo permita o exija.

### **Tratos de favor**

Solicitar, recibir, aceptar y negociar, ofrecer o dar cualquier tipo de trato de favor a/por parte de proveedores o socios comerciales, contratistas o cualquier otra persona/organizaciones relacionadas con la actividad empresarial de H&M constituye una infracción del Código Ético de H&M. Esta norma es aplicable a actividades nacionales e internacionales, y a todos los negocios realizados.

El término “trato de favor” puede incluir, entre otros: regalos, préstamos, dinero en metálico (en cualquier moneda), comisiones, viajes, servicios, primas, comidas exclusivas, todo tipo de cupones regalo, muestras de productos para uso personal, descuentos en compras privadas, patrocinios, entradas para espectáculos u otros tipos de favores personales.

No se tomará en cuenta si el trato de favor se facilita directamente o a través de un tercero: el receptor incumplirá este Código Ético independientemente de que reciba el trato de favor directamente o a través de un tercero, o de que sea otra persona la verdadera beneficiaria.

H&M no permite que ningún empleado ni su familia directa ofrezcan, garanticen o acepten préstamos de personas u organizaciones con las que se entra en contacto a través de H&M.

### **Entretenimiento corporativo y otros eventos**

Los empleados de H&M no aceptarán invitaciones a cenas de negocios u otros eventos corporativos con carácter exclusivo, inapropiado, periódico o que tengan lugar en fines de semana o días festivos. En caso de aceptar una invitación, puede que H&M no pueda abonar la parte del empleado o corresponder la hospitalidad en otra ocasión. Los empleados deberán recibir permiso expreso de su mánager antes de aceptar una invitación.

---

Asimismo, los principios en materia de tratos de favor son los siguientes:

#### **Tratos de favor** (continuación)

H&M no permite que ningún empleado ni su familia directa ofrezcan, garanticen o acepten préstamos de personas u organizaciones con las que se entra en contacto a través de H&M.

#### **Entretenimiento corporativo y otros eventos**

Los empleados de H&M no aceptarán invitaciones a cenas de negocios u otros eventos corporativos con carácter exclusivo, inapropiado, periódico o que tengan lugar en fines de semana o días festivos. En caso de aceptar una invitación, puede que H&M no pueda abonar la parte del empleado o corresponder la hospitalidad en otra ocasión. Los empleados deberán recibir permiso expreso de su mánager antes de aceptar una invitación.

El Grupo H&M no permite la recepción de hospitalidad siempre que dichos acuerdos puedan afectar el resultado de las transacciones comerciales, es decir, cuando el propósito es obtener o retener negocios con el Grupo H&M.

H&M se reserva el derecho de registrar cualquier invitación de este tipo para cumplir con su política de tolerancia cero.

Los principios en materia de conflictos de intereses son los siguientes.

#### **Conflictos de interés**

Los conflictos de interés surgen cuando los intereses personales entran en conflicto con los intereses de la Empresa. Como empleado de H&M, se evitará cualquier situación presente o imaginable que pueda dañar la integridad personal y/o poner en riesgo los intereses y/o la reputación de H&M.

Los empleados informarán siempre a la Empresa si mantienen relaciones que no sean de carácter estrictamente comercial con algún colaborador con el que estén en contacto a través de H&M. Asimismo, no negociarán en nombre de la Empresa con familiares y/o personas a las que les unan lazos afectivos.

Nunca se mezclarán los negocios privados con los realizados por cuenta de H&M y nunca se utilizará el nombre o la marca de H&M en asuntos personales.

Los empleados con contrato en vigor nunca aceptarán un puesto o tarea fuera de la Empresa que pueda entrar en conflicto con los intereses de la misma. Si se desea aceptar un trabajo paralelo con el de H&M, ya sea como empleado o asesor, se requerirá el permiso expreso de la Empresa antes de aceptar el cargo.

---

### **Conflictos de interés** (continuación)

Los empleados con contrato en vigor nunca aceptarán un puesto o tarea fuera de la Empresa que pueda entrar en conflicto con los intereses de la misma. Si se desea aceptar un trabajo paralelo con el de H&M, ya sea como empleado o asesor, se requerirá el permiso expreso de la Empresa antes de aceptar el cargo.

PIE

Además, el Grupo H&M cuenta con una **Política de denuncia de irregularidades**, por la que provee a sus empleados un canal interno que debe usarse para denunciar irregularidades graves dentro de la empresa, por ejemplo, delitos de contabilidad o delitos de soborno. Los puntos incluidos en esta política son los siguientes:

### **Política de denuncia de irregularidades**

Esta política se aplica a todos los empleados del Grupo H&M. La política se refiere a la negligencia relacionada con:

- Contabilidad.
- Controles contables internos.
- Asuntos de auditoría.
- Lucha contra el soborno.
- Delitos bancarios y financieros.
- Otras irregularidades graves relacionadas con los intereses vitales de la empresa o del grupo o la vida o la salud de personas individuales, como por ejemplo delitos ambientales graves, deficiencias importantes en cuanto a la seguridad en el lugar de trabajo y formas muy graves de discriminación o acoso.

Los informes adicionales de malas prácticas a través de la denuncia de irregularidades solo pueden referirse a personas en puestos clave y ser tan serios que podrían poner en peligro a toda la empresa o grupo.

CHG

Asimismo, tal y como se ha mencionado ya en el apartado 2.2, el Grupo H&M cuenta con un Canal de Denuncias ([Speak Up](#)) para todos sus empleados, socios comerciales y terceros para informar sobre sospechas de violaciones del Código Ético.

PEJA

---

## 7.2. Riesgos en materia de lucha contra la corrupción y el soborno

Se considera que los controles establecidos en base a los principios del Código de Ético de El Grupo H&M, de aplicación en España; juntamente con el hecho de que la organización tiene una relación reducida con las Administraciones Públicas, fundamentalmente relacionada con el pago de impuestos; hace que el riesgo en esta materia sea reducido. Asimismo, H&M España no es una entidad obligada a incorporar las medidas de prevención en materia de Prevención de Blanqueo de Capitales que se prevé en la Ley 10/2010.

PIE

## 7.3. Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

H&M España, siguiendo con las directrices del Grupo H&M, elige colaborar con entidades que cumplan con todos y cada uno de los criterios que se encuentran estipulados en su **Código Ético**, así como en el **Compromiso de Sostenibilidad**, mencionados anteriormente.

A lo largo de 2023, H&M España ha realizado diversas donaciones que ascienden a un total de **503.540,56 €**. A continuación, se especifica el valor de cada una de ellas:

- Donación de **3.000,00 €** a **WWF** por la participación en la Hora del Planeta.
- Recaudación de **35.454,00 €** para **Acción contra el Hambre** a través de la recogida de ropa realizada en España (por cada kg recogido se han donado 0,02 €).
- Donación a la **Cruz Roja** de un total de **32.942,25 €** en material médico y ositos Teddy.
- Recaudación de **19.344 €** para la **Asociación Española Contra el Cáncer (AECC)**.
- Donación de **412.800,31 €** a **WWF** para proyectos de conservación de la biodiversidad.

CHG

PEJA

# 8. ÍNDICE DE LOS INDICADORES ESTABLECIDOS POR LA LEY 11/2018

Información general de la sociedad

Tabla 34. Información general de la sociedad

Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Páginas
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio.	2-1 Detalles organizativos. 2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones de negocio 2-9 Estructura de gobernanza y composición	Definición de la Organización.	7-12, 14, 18
	Mercados en los que opera.			
	Objetivos y estrategias.			
	Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura.			
Estrategia y gestión de riesgos	Descripción de las políticas que aplica la compañía.	3-3 Gestión de temas materiales.	Políticas desarrolladas por la Organización.	15-17, 18-24, 29-32, 37-38, 41-42, 43-44, 52-56, 56-67, 68-71, 73-75, 76-79, 81-85
	Resultados de las políticas que aplican a la compañía.	3-3 Gestión de temas materiales.	Desarrollo y seguimiento de las políticas de la Organización.	25,28,36- 37,38- 41,45- 52,56, 67-68,72, 79-80
	Principales riesgos relacionados con cuestiones vinculadas a las actividades de la compañía.	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Definición de los riesgos.	32,44,79, 85
Perfil del EINF	Asuntos relevantes y materialidad.	3-2 Lista de los temas materiales	Análisis de materialidad del Grupo.	12-13

PIE

CHG

PEJA

Información sobre cuestiones ambientales

Tabla 35. Información sobre cuestiones ambientales

Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Páginas
Gestión ambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad.	3-3 Gestión de temas materiales.	Definición del impacto.	29-32
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental.	No hay GRI asociado.	Debido al tipo de actividad y los riesgos ambientales no se requiere licencias de tipo ambiental y no es relevante un sistema de certificación ambiental.	n.a.
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales.	No hay GRI asociado.	Debido al tipo de actividad no se puede diferenciar los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales de otros recursos destinados a la gestión empresarial. No obstante, teniendo en cuenta los riesgos ambientales dichos recursos no son significativos. Respecto a la generación indirecta de residuos a causa de los productos que comercializa, H&M, como parte de la industria de la moda, sí dedica recursos para su prevención.	29-32
	Aplicación del principio de precaución.	2-23 Compromisos y políticas	Definición del impacto.	29-32
Gestión ambiental	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	No hay GRI asociado.	Debido al tipo de actividad, de acuerdo con la Ley 26/2007 de Responsabilidad Medioambiental, la compañía no tiene obligación de disponer de un seguro de Responsabilidad Medioambiental.	32

PIE

CHG

PEJA

Tabla 35. Información sobre cuestiones ambientales				
Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Páginas
Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente (incluye también ruido y contaminación lumínica).	No material.	Debido al tipo de actividad, la contaminación lumínica y por ruido no son un aspecto material para la compañía.	29-32, 40-41
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos.	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos 306-3 Residuos generados	Iniciativas de la empresa para la recuperación de ropa, diseño de sus tiendas y sistemas de gestión contratados.	33-37
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	No material.	Debido al tipo de actividad, no es un aspecto material para la compañía.	n.a.
	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	303-5 Consumo de agua.	Cálculo de m <sup>3</sup> en base a la información obtenida de facturación.	38
Uso sostenible de los recursos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen. 301-2 Insumos reciclados utilizados	Cálculo en kg/año en base a las compras.	40
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	3-3 Gestión de los temas materiales.	Definición de medidas.	38-40
Uso sostenible de los recursos	Consumo, directo e indirecto, de energía.	302-1 Consumo energético dentro de la organización.	Información obtenida a partir de datos de facturación.	38
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética.	302-4 Reducción del consumo energético. 302-5 Reducción de los requerimientos energéticos de productos y servicios.	Definición de medidas.	38-40
Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce.	305-1 Emisiones directas de GEI (Alcance 1) 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2).	Cálculo de la huella de carbono, a partir de los factores de emisión asociados al mix eléctrico de España y el consumo de gas	41

Tabla 35. Información sobre cuestiones ambientales

Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Páginas
PIE			natural usado por la empresa.	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	GRI 3-3 Gestión de los temas materiales (con visión al cambio climático)	Definición de riesgos.	29-32, 40-41
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.	305-5 Reducción de las emisiones. 302-4 Reducción del consumo energético	Medidas de reducción de emisiones.	40-41
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	3-3 Gestión de temas materiales (con visión a la biodiversidad).	Medidas de control de impacto.	41-42
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	No material	No material.	41-42

PIE

CHG

PEJA

Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Tabla 36. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal				
Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
PIE	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. Número total y distribución de modalidades de contrato de Trabajo. Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	2-7 Empleados 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados. 401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación del personal.	Promedio del número de contrataciones mensuales durante 2023.	45-48
	Brecha salarial	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres.	Resta entre remuneración promedio hombres – remuneración promedio mujeres, dividido por la remuneración promedio de hombres.	51-52
CHG	Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la Sociedad. Remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	2-21 Ratio de compensación total anual.	Se calcula como la retribución total, ponderando como si todas las personas con reducción de jornada trabajaran a jornada completa.	49-51
	Implantación de políticas de desconexión laboral.	No hay GRI asociado.	Definición de medidas.	43-44, 53-55
	Empleados con discapacidad.	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Número de empleados con discapacidad.	52
PEJA				

Tabla 36. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	No hay GRI asociado.	Definición horarios.	53-56
	Número de horas de absentismo.		Número de horas de absentismo.	56
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.	No hay GRI asociado.	Definición de medidas.	52-56
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	403-1 Sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo 403-9 Lesiones por accidente laboral 403-10 Enfermedades profesionales	Índice de frecuencia de accidentes (IF): cociente entre el número de accidentes totales y el número de horas trabajadas multiplicado por 10 <sup>6</sup> . Índice de gravedad (IG) se calcula como el cociente entre el número de jornadas perdidas y el número de jornadas trabajadas por 10 <sup>3</sup> .	56-68
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad, así como las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.			
Relaciones sociales	Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Definición de medidas.	68-71
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	2-30 Convenios de negociación colectiva.	% de trabajadores por convenio.	70
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo.	Aspectos de seguridad y salud incluidos en los convenios.	68-71
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	3-3 Gestión de los temas materiales (con visión a la formación)	Política de formación.	71-73
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	404-1 Media de horas de formación al año por empleado.	Sumatorio de horas de formación.	72

PIE

CHG

PEJA

Tabla 36. Información sobre cuestiones sociales y relativas al personal

Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres.	3-3 Gestión de los temas materiales	Medidas derivadas de la política de igualdad y no discriminación.	73-75
	Planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	3-3 Gestión de los temas materiales.	Política de igualdad y plan de igualdad.	73-75
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	3-3 Gestión de los temas materiales.	Número de empleados discapacitados.	52
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas.	Política de igualdad y no discriminación. Política contra el acoso y la discriminación.	73-75

PIE

CHG

PEJA

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Tabla 37. Información relativa al respeto de los derechos humanos			
Apartado Ley 11/2018	Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
<b>Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos.</b>	3-3 Gestión de los temas materiales.	Análisis de la política de derechos humanos.	76-79
<b>Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.</b>		Política de derechos humanos. Distribución de proveedores por origen. En 2023 se han recibido 12 reclamaciones por posibles casos de vulneración de los derechos humanos. Durante 2022 no se registraron denuncias relacionadas con la posible vulneración de los derechos humanos.	76-79
<b>Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos.</b>	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 407-1 Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. 408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. 409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio.	Distribución de proveedores por origen.	79-80
<b>Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva.</b>			
<b>Eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación.</b>			
<b>Eliminación del trabajo forzoso u obligatorio.</b>			
<b>Abolición efectiva del trabajo infantil.</b>			

PIE

CHG

PEJA

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Tabla 38. Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Apartado Ley 11/2018	Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
<b>Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.</b>	2-23 Compromisos y políticas 2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear problemas. 205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción.	Código Ético	15-16 81-85
<b>Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.</b>	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción.	Código Ético. Política de denuncia de irregularidades.	81-85
<b>Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.</b>	201-1 Valor económico directo generado y distribuido.	€/años aportados por fundación o entidad sin ánimo de lucro. Colaboraciones con entidades sin ánimo de lucro.	85

PIE

CHG

PEJA

Información sobre la sociedad

Tabla 39. Información sobre la sociedad				
Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
<b>Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible</b>	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	% de compras a proveedores y acreedores locales	79-80
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Número de trabajadores.	45
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Análisis del Código Ético y del Compromiso de Sostenibilidad.	29-32
	Acciones de asociación o patrocinio.	2-28 Afiliación a asociaciones	Detalle de las asociaciones de las cuales se forma parte.	28
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	3-3 Gestión de los temas materiales.	Análisis del Código Ético y el Compromiso de sostenibilidad.	15-16, 18-21, 29-32, 41-42
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	No hay GRI asociado	Análisis del Código Ético y el Compromiso de sostenibilidad. Programa propio de evaluación del impacto sostenible de sus socios.	15-16, 18-21, 29-32, 41-42
<b>Subcontratación y proveedores</b>	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. 414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios sociales.	Análisis del Código Ético y el Compromiso de sostenibilidad.	15-16, 18-21, 29-32, 41-42
<b>Consumidores</b>	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios. 416-2 Casos de incumplimiento relativos	Análisis del Código Ético. Análisis del estudio de percepción de la marca.	24-27

PIE

CHG

PEJA

Tabla 39. Información sobre la sociedad				
Apartado Ley 11/2018		Estándar GRI	Método de Cálculo	Página
		a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios. 417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios.		
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes 418-1 Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente.	Análisis de los sistemas y procedimientos de reclamación.	24-27
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país.	207-4 Los beneficios o pérdidas antes de impuestos	Información en base a criterios contables.	28
	Impuestos sobre beneficios pagados.	207-4. El impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado	Información en base a criterios contables.	28
	Subvenciones públicas recibidas.	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno.	Información en base a criterios contables.	28

---

FORMULACIÓN DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA (EINF) CONSOLIDADO  
DEL EJERCICIO 2023

El presente estado de Información no financiera de H&M España correspondiente al ejercicio anual terminado el 30 de noviembre de 2023 ha sido formulado el 28 de febrero de 2024.

PIE

Barcelona a 28 de febrero de 2024

---

Eric Joseph Ahlberg  
Presidente del Consejo de Administración

CHG

---

Carl Henrik Gemzell  
Secretario del Consejo de Administración

---

Peter Imre Ekeberg  
Consejero

PEJA

**H&M**