



Anexo: Indicadores de Nuestro Modelo de Sostenibilidad

01/ Indicadores de gestión social de la cadena de suministro

Clústeres de proveedores⁽¹⁾

	2019
ESPAÑA	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	205
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	147
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	359
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en España	14.170
PORTUGAL	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	170
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	751
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	455
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Portugal	54.433
MARRUECOS	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	138
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	326
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	33
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Marruecos	93.465
TURQUÍA	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	202
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	959
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	747
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Turquía	332.592
INDIA	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	122
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	165
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	238
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en India	349.734
BANGLADÉS	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	117
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	217
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	174
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Bangladés	712.031

	2019
VIETNAM	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	8
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	122
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	21
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Vietnam	129.779
CAMBOYA	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	4
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	135
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	17
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Camboya	141.900
CHINA	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	477
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	1.465
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	853
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en China	504.449
PAKISTÁN	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	55
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	84
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	66
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Pakistán	292.826
ARGENTINA ⁽³⁾	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	19
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	18
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	51
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Argentina	3.512
BRASIL ⁽³⁾	
Número de proveedores con compra en el ejercicio	3
Número de fábricas de confección asociadas a proveedores con compra	4
Número de fábricas de otros procesos asociadas a proveedores con compra ⁽²⁾	1
Trabajadores que integran las plantillas de los fabricantes que trabajan para Inditex en Brasil	1.697

(1) Incluye la información del país principal de cada uno de los clústeres.

(2) Incluye tejido, corte, tintado y lavado, estampación y acabado. Para aquellas fábricas que realizan más de un proceso, se ha considerado su proceso principal.

(3) Se incluyen todos los proveedores y fábricas activas de la región para que los datos sean representativos.

Clasificación y volumen de compra a proveedores con compra (*)

	2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
A	784	40%	41%	661	35%	37%
B	1.051	53%	56%	1.045	56%	59%
C	44	2%	1%	80	4%	2%
PAC	38	2%	1%	47	3%	1%
PR	68	3%	1%	33	2%	1%
TOTAL	1.985	100%	100%	1.866	100%	100%

Clasificación y volumen de compra a proveedores en 2019 por región (*)

	2019			2018		
	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN	Nº PROVEEDORES	% PROVEEDORES	% PRODUCCIÓN
ÁFRICA						
A	97	60%	64%	67	46%	52%
B	44	27%	24%	59	40%	37%
C	7	5%	6%	13	9%	9%
PAC	11	7%	5%	5	3%	2%
PR	2	1%	1%	1	2%	0%
TOTAL	161	100%	100%	145	100%	100%
AMÉRICA						
A	8	47%	16%	13	59%	30%
B	9	53%	84%	8	36%	70%
C	0	0%	0%	1	5%	0%
PAC	0	0%	0%	0	0%	0%
PR	0	0%	0%	0	0%	0%
TOTAL	17	100%	100%	22	100%	100%
ASIA						
A	354	32%	37%	273	26%	30%
B	700	63%	62%	695	67%	66%
C	21	2%	1%	42	4%	3%
PAC	11	1%	0%	16	2%	1%
PR	21	2%	0%	14	1%	0%
TOTAL	1.107	100%	100%	1.040	100%	100%
EUROPA NO COMUNITARIA						
A	58	27%	37%	76	38%	51%
B	131	61%	58%	89	45%	41%
C	10	5%	3%	14	7%	3%
PAC	12	5%	1%	18	9%	4%
PR	4	2%	1%	3	1%	1%
TOTAL	215	100%	100%	200	100%	100%
UNIÓN EUROPEA						
A	267	55%	50%	232	51%	41%
B	167	35%	49%	194	42%	58%
C	6	1%	0%	10	2%	0%
PAC	4	1%	0%	8	2%	0%
PR	41	8%	1%	15	3%	1%
TOTAL	485	100%	100%	459	100%	100%

(*) Proveedor A: Cumple con el Código de Conducta. Proveedor B: Incumple algún aspecto no relevante del Código de Conducta. Proveedor C: Incumple algún aspecto sensible pero no concluyente del Código de Conducta. Proveedor PAC: Proveedor en Plan de Acción Correctivo. Proveedor PR: En proceso de auditoría.

Auditorías por región 2019

ÁREA GEOGRÁFICA	PRE-ASSESSMENT	SOCIALES	ESPECIALES	TRAZABILIDAD	TOTAL
África	110	406	57	184	757
América	12	19	112	299	442
Asia	1.955	3.020	1.117	484	6.576
Europa no comunitaria	388	1.660	236	258	2.542
Unión Europea	324	1.306	97	171	1.898
TOTAL	2.789	6.411	1.619	1.396	12.215

Auditorías internas y externas 2019

	PRE-ASSESSMENT	SOCIALES	ESPECIALES	TRAZABILIDAD	TOTAL
Interna	22	404	1.123	650	2.199
Externa	2.767	6.007	496	746	10.016
TOTAL	2.789	6.411	1.619	1.396	12.215

Planes de Acción Correctivos 2019 en fábricas con incumplimientos sensibles del Código de Conducta

ÁREA GEOGRÁFICA	FÁBRICAS QUE INICIARON PROCESO DE MEJORA	FÁBRICAS QUE MEJORARON SU CUMPLIMIENTO	FÁBRICAS EN PROCESO DE MEJORA	% PACS FINALIZADOS CON ÉXITO
África	26	3	16	30%
América	0	0	0	-
Asia	118	25	70	52%
Europa no comunitaria	197	40	96	40%
Unión Europea	59	22	19	55%
TOTAL	400	90	201	45%

02/ Indicadores de salud y seguridad de nuestros productos

02.01/ Resultados del Programa Picking

El Programa Picking nos permite verificar que nuestros productos cumplen con los estándares de salud y seguridad del Grupo, *Clear to Wear* (CtW) y *Safe to Wear* (StW). En el año 2019, el grado de cumplimiento inicial con nuestros estándares era del 97,4%. Para los casos de no cumplimiento inicial (2,6%), aplicamos los protocolos de recuperación para que esos productos sean debidamente corregidos y eliminar la presencia de sustancias restringidas o mejorar parámetros como las solideces de color para alcanzar el cumplimiento.

Grado de cumplimiento inicial

	2019	2018	2017	2016
CTW - Sustancias Químicas	98,9%	99,1%	99,1%	99,2%
CTW - Parámetros	98,8%	98,6%	98,9%	98,2%
CTW	97,8%	97,7%	98,0%	97,5%
STW - Parámetros	99,8%	99,8%	99,8%	99,9%
STW - Diseño	99,7%	99,8%	99,8%	99,7%
STW	99,6%	99,6%	99,6%	99,6%
CTW+STW	97,4%	97,4%	97,6%	97,1%

Grado de cumplimiento inicial por área geográfica

ÁFRICA	2019	2018	2017	2016
CTW	98,4%	97,7%	98,4%	98,0%
STW	98,8%	99,4%	99,0%	99,2%
CTW+STW	97,2%	97,1%	97,4%	97,3%

AMÉRICA	2019	2018	2017	2016
CTW	100%	96,1%	97,7%	98,7%
STW	100%	100%	100%	100%
CTW+STW	100%	96,1%	97,7%	98,7%

ASIA	2019	2018	2017	2016
CTW	97,5%	97,5%	97,7%	97,1%
STW	99,7%	99,8%	99,8%	99,8%
CTW+STW	97,3%	97,3%	97,6%	96,9%

UNIÓN EUROPEA	2019	2018	2017	2016
CTW	98,8%	98,3%	98,7%	98,2%
STW	99,4%	99,5%	99,3%	99,3%
CTW+STW	98,2%	97,8%	98,1%	97,5%

EUROPA NO COMUNITARIA	2019	2018	2017	2016
CTW	95,8%	99,6%	98,7%	97,3%
STW	100%	100%	100%	99,0%
CTW+STW	95,8%	99,6%	98,7%	96,2%

02.02/ Programa Ready to Manufacture

El Programa *Ready to Manufacture* (RtM) define una serie de normas y requisitos de aplicación a todos los proveedores directos de Inditex tanto de artículos textiles como de cuero, así como a sus instalaciones de procesos húmedos (tintorerías, lavanderías, curtidurías y estampaciones).

Para asegurar el cumplimiento del código Ready to Manufacture, se aplica un programa de supervisión y control de las instalaciones implicadas en nuestras producciones. En 2018, se han realizado 1.373 auditorías⁽²⁾.

(2) La diferencia de auditorías con respecto al ejercicio anterior se debe al cambio de estrategia -se incorporan las auditorías RtM dentro del Estándar *Green to Wear*-. Esto se traduce en que el programa actuó sólo sobre los primeros ocho meses del ejercicio social 2019.



Instalaciones auditadas en el Programa Ready to Manufacture por área geográfica y proceso

	TINTORERÍAS				LAVANDERÍAS				ESTAMPACIÓN				CURTIDURÍAS				MIX			
	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016	2019	2018	2017	2016
África	6	22	15	10	13	9	10	6	12	9	4	4	0	0	0	0	23	3	3	2
Asia	424	457	373	299	315	225	173	98	166	156	138	97	58	30	20	17	639	182	140	121
Unión Europea	79	133	75	72	27	22	14	17	92	78	68	70	37	26	14	17	239	33	26	29
TOTAL GENERAL	509	612	463	381	355	256	197	121	270	243	210	171	95	56	34	34	901	218	169	152

Reclamaciones de Salud y Seguridad

Inditex asume como máxima prioridad la salvaguarda de la salud y seguridad de sus clientes. Por este motivo, Inditex dispone de exigentes estándares, de planes de formación y sensibilización constantes y de exhaustivos programas de prevención y control que permiten alcanzar las cotas máximas de seguridad en lo que a la aparición de no conformidades se refiere. Sin embargo, ante la posibilidad de aparición de incidencias, los equipos de salud y seguridad de producto están en continua comunicación y coordinación con los equipos de atención al cliente, de dirección de países y de cualquier otra área de la Compañía que pudiese ser un potencial canal de comunicación de incidencias y/o reclamaciones. En concreto, cualquier

notificación o reclamación realizada por un cliente, organismo de control, organización no gubernamental o cualquier otra entidad que esté relacionada con salud, seguridad y sostenibilidad medioambiental de producto, es dirigida a los equipos técnicos de salud y seguridad para su evaluación y seguimiento. Como parte del compromiso de Inditex, en aquellos casos en los que hubiese indicios de que un producto comercializado pueda ser inseguro para los consumidores, se llevaría a cabo la retirada final de la venta y la recuperación de las unidades vendidas, informando a los consumidores por los canales pertinentes.

Durante el año 2018 y 2019 no se ha realizado ninguna retirada del mercado en materia de salud y seguridad de producto.



03/ Indicadores de descarbonización y circularidad

En el capítulo de Descarbonización y Circularidad (página 160 de esta Memoria Anual) se reflejan un conjunto de indicadores medioambientales cuantitativos con su desempeño en 2019 y su evaluación durante los últimos años. Estos indicadores cuantitativos nos permiten hacer una valoración de los avances obtenidos gracias a la gestión de los recursos naturales y energéticos durante el año.

03.01/ Alcance de los indicadores

El sistema de indicadores medioambientales incluye los datos recogidos entre el 1 de febrero de 2019 y el 31 de enero de 2020.

Los datos se muestran en términos absolutos y relativos, calculando estos últimos en función de los metros cuadrados de superficie de nuestras instalaciones, con el fin de representar la eficiencia alcanzada tras las actividades de la Compañía y la mejora continua derivada de la gestión.

El alcance de los indicadores incluye las instalaciones propias del Grupo Inditex, concretamente:

- La sede central y todas las sedes de cadenas: Zara, Pull&Bear, Massimo Dutti, Bershka, Stradivarius, Oysho, Zara Home, Uterqüe y Tempe, todas ellas situadas en España.
- Todas las fábricas del Grupo, todas ellas localizadas en España.
- Todos los centros logísticos del Grupo.
- Todas las tiendas propias

No se incluyen dentro del alcance las oficinas internacionales. Aquellos indicadores en los que el alcance difiera se han indicado junto al dato en cuestión.

03.02/ Cálculo de los indicadores relativos

El cálculo de los indicadores relativos se realiza según la siguiente fórmula:

- Ratio por metro cuadrado (m^2) = (valor absoluto del año/ número total de superficie en m^2) x 1.000
- Ratio por ventas = (valor absoluto del año/€) x 1000 (*)

(*) Incluye ventas realizadas en nuestras tiendas propias y en franquicias.

03.03/ Emisiones de gases de efecto invernadero

Las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) del Grupo Inditex se calculan y comunican siguiendo las directrices internacionales del Intergovernmental Panel on Climate Change, IPCC (*Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories*, 2006) y el World Resources Institute (*GHG Protocol*, 2015).

03.03.01/ Factores usados para el cálculo

Los factores de emisión utilizados son los siguientes:

- Gas Natural: 0,2021 Kg CO₂eq/kWh.
- Gasóleo: 2,6853 Kg CO₂eq/litro.
- Fuelóleo: 2,9486 Kg CO₂eq/litro.
- Queroseno: 2,4995 Kg CO₂eq/litro.

Los factores de emisión aplicados al gas natural, gasóleo, fuelóleo y queroseno proceden de la herramienta GHG Protocol para el cálculo de emisiones derivadas de la combustión estacionaria, versión 4.1 del World Resources Institute (WRI), 2015. Para el cálculo de las emisiones por consumo de electricidad, se ha utilizado el factor de emisión correspondiente al *mix* energético de cada uno de los mercados en los que Inditex está presente. La base de datos utilizada corresponde con la herramienta de GHG Protocol de cálculo de emisiones derivadas de la electricidad comprada, versión 4.9 del World Resources Institute (WRI), 2017.

- Factores de conversión:
 - 1 tonelada gasóleo = 1,035 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
 - 1 tonelada fuelóleo = 0,96 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
 - 1 tonelada queroseno = 1,065 toneladas equivalentes de petróleo (tep).
 - Densidad del gasóleo = 0,832 kg/litro a 15°C (Joint Research Centre, 2007).
 - Densidad del fuelóleo = 0,79 kg/litro (World Resources Institute (2015). *GHG Protocol tool for stationary combustion*. V.4.1.)
 - Densidad del queroseno = 0,94 kg/litro (World Resources Institute (2015). *GHG Protocol tool for stationary combustion*. V.4.1.)
 - 1 tep = 41,868 GJ.
 - 1 GJ = 277,778 kWh.

04/ Indicadores de Trabajando para la comunidad

	2019	2018	2017	2016	VARIACIÓN 2016-2019
INVERSIÓN EN PROGRAMAS SOCIALES	49.231.909	46.218.895	48.129.552	40.042.744	23%

TIPO DE APORTACIÓN (EN EUROS)	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2018
Dinero	33.248.048	68%	30.109.825	65%	31.563.507	66%	27.980.509	70%	19%
Tiempo	3.668.531	7%	3.542.309	8%	2.204.859	5%	1.929.798	5%	90%
En especie	11.684.094	24%	11.935.563	26%	13.812.547	29%	9.584.482	24%	22%
Costes de gestión	631.236	1%	631.198	1%	548.639	1%	547.955	1%	15%
TOTAL	49.231.909	100%	46.218.895	100%	48.129.552	100%	40.042.744	100%	23%

COSTES DE GESTIÓN INCLUIDOS

CATEGORÍA (EN EUROS)	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2018
Aportación puntual	1.633.093	3%	1.801.149	4%	3.263.743	7%	3.395.686	9%	-52%
Inversión social	36.668.336	76%	36.179.975	79%	37.020.064	78%	29.245.004	74%	25%
Iniciativa alineada con el negocio	10.299.244	21%	7.606.572	17%	7.297.107	15%	6.854.099	17%	50%
TOTAL	48.600.673	100%	45.587.697	100%	47.580.913	100%	39.494.788	100%	23%

COSTES DE GESTIÓN EXCLUIDOS

ÁREA DE ACTIVIDAD (EN EUROS)	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2018
Educación	8.501.897	17%	7.468.318	16%	7.727.769	16%	6.396.302	16%	33%
Salud	2.798.355	6%	3.861.618	8%	3.725.615	8%	1.964.536	5%	42%
Desarrollo económico	1.304.020	3%	1.610.820	4%	1.735.233	4%	1.246.446	3%	5%
Medio Ambiente	5.446.742	11%	3.586.327	8%	2.653.158	6%	2.368.334	6%	130%
Arte y Cultura	1.221.122	3%	870.924	2%	870.516	2%	1.069.238	3%	14%
Bienestar Social	19.646.921	40%	19.098.184	42%	20.180.975	42%	15.768.106	40%	25%
Ayuda Humanitaria	9.681.616	20%	9.044.621	20%	10.687.647	22%	10.681.827	27%	-9%
Otros	0	0%	46.883	0%	0	0%	0	0%	0%
TOTAL	48.600.673	100%	45.587.697	100%	47.580.913	100%	39.494.788	100%	23%

COSTES DE GESTIÓN EXCLUIDOS

ÁMBITO GEOGRÁFICO (EN EUROS)	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2018
España	17.529.175	36%	20.297.453	45%	20.893.381	44%	18.230.407	46%	-4%
Europa (sin España)	7.464.704	15%	5.643.921	12%	5.356.042	11%	5.364.428	14%	39%
América	13.328.564	27%	10.208.058	22%	11.387.545	24%	10.459.233	26%	27%
Asia y Resto del Mundo	10.278.231	22%	9.438.265	21%	9.943.946	21%	5.440.720	14%	89%
TOTAL	48.600.673	100%	45.587.697	100%	47.580.913	100%	39.494.788	100%	23%

COSTES DE GESTIÓN EXCLUIDOS

ODS (EN EUROS)	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	TOTAL 2016-2019
1. Fin de la pobreza	52.547	0,1%	161.176	0,4%	1.459.180	3,1%	1.373.014	3,5%	3.045.917
2. Hambre <i>cero</i>	399.582	0,8%	163.364	0,4%	221.255	0,5%	498.408	1,3%	1.282.609
3. Salud y bienestar	7.375.925	15,2%	7.260.232	15,9%	6.778.230	14,2%	4.467.632	11,3%	25.882.019
4. Educación de calidad	5.405.862	11,1%	5.824.809	12,8%	6.228.674	13,1%	4.755.360	12,0%	22.214.705
5. Igualdad de género	2.581.715	5,3%	1.687.518	3,7%	1.744.451	3,7%	1.086.758	2,8%	7.100.441
6. Agua limpia y saneamiento	952.531	2,0%	785.861	1,7%	812.227	1,7%	869.033	2,2%	3.419.652
7. Energía asequible y no contaminante	20.000	0,0%	20.000	0,0%	135.237	0,3%	70.850	0,2%	246.087
8. Trabajo decente y crecimiento económico	7.859.961	16,2%	8.334.396	18,3%	9.857.883	20,7%	7.433.487	18,8%	33.485.727
9. Industria, innovación e infraestructura	1.884.953	3,9%	446.410	1,0%	950.353	2,0%	1.069.291	2,7%	4.351.007
10. Reducción de desigualdades	9.870.828	20,3%	9.294.145	20,4%	8.630.758	18,1%	6.784.429	17,2%	34.580.161
11. Ciudades y comunidades sostenibles	1.243.389	2,6%	1.206.475	2,6%	1.225.581	2,6%	1.608.358	4,1%	5.283.803
12. Producción y consumo responsable	8.818.385	18,1%	7.745.279	17,0%	7.453.651	15,7%	6.673.675	16,9%	30.690.990
13. Acción por el clima	88.294	0,2%	89.427	0,2%	109.290	0,2%	65.514	0,2%	352.525
14. Vida submarina	270.429	0,6%	378.437	0,8%	215.708	0,5%	453.811	1,1%	1.318.385
15. Vida de ecosistemas terrestres	289.465	0,6%	379.806	0,8%	153.172	0,3%	492.714	1,2%	1.315.157
16. Paz, justicia e instituciones sólidas	621.561	1,3%	608.050	1,3%	470.933	1,0%	590.613	1,5%	2.291.157
17. Alianzas para lograr los objetivos	865.247	1,8%	1.202.312	2,6%	1.134.331	2,4%	1.201.842	3,0%	4.403.731
TOTAL	48.600.673	100%	45.587.697	100%	47.580.913	100%	39.494.788	100%	181.264.071

COSTES DE
GESTIÓN
EXCLUIDOS

INDICADORES DE RESULTADOS	2019	2018	2017	2016	VARIACIÓN 2016-2018
Número de horas dedicadas por los empleados en horario laboral a iniciativas sociales	122.284	118.077	73.457	64.327	90%
Número de iniciativas sociales ejecutadas	670	622	594	519	29%
Número de prendas donadas a causas sociales	3.164.804	3.225.462	3.673.993	2.083.980	52%
Número de beneficiarios directos	2.441.300	2.425.639	1.584.446	1.093.401	123%
Número de organizaciones sin fines lucrativos beneficiarias	421	413	409	367	15%
					TOTAL 2016-2019
Número de jóvenes que acceden a educación	43.443	48.794	30.461	46.406	169.104
Número de personas que reciben formación profesional	26.763	32.514	27.311	38.096	124.684
Número de migrantes, refugiados y desplazados atendidos	405.335	952.935	306.702	185.262	1.850.234
Número de personas que reciben atención sanitaria	930.223	1.078.634	867.671	255.078	3.131.606
Número de empleos generados a partir de iniciativas sociales	11.288	16.437	12.200	14.290	54.215

EFFECTO MULTIPLICADOR (EN EUROS)	2019	2018	2017	VARIACIÓN 2017-2019
Empleados	272.720	68.513	328.256	-17%
Clientes	320.360	423.558	258.976	24%
Otras fuentes	78.698.187	49.335.836	12.050.493	553%
EFFECTO MULTIPLICADOR TOTAL	79.291.268	49.827.907	12.637.725	527%

INDICADORES DE IMPACTO	2019	2018	2017	2016	VARIACIÓN 2016-2019
Número de beneficiarios directos de los cuales se han medido resultados	2.406.380	2.401.097	1.527.237	571.577	321%

PROFUNDIDAD DE IMPACTO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS QUE...):	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2019
Fueron sensibilizados como resultado de la iniciativa	1.108.752	46%	599.741	25%	89.846	6%	63.692	11%	1641%
Consiguieron una mejora como resultado de la iniciativa	890.818	37%	1.450.128	60%	993.661	65%	415.059	73%	115%
Consiguieron una transformación como resultado de la iniciativa	406.810	17%	351.262	15%	443.730	29%	92.826	16%	338%

TIPO DE IMPACTO (NÚMERO DE BENEFICIARIOS QUE...):	2019	2019%	2018	2018%	2017	2017%	2016	2016%	VARIACIÓN 2016-2019
Experimentaron un cambio positivo en su comportamiento o actitud	374.548	16%	324.788	14%	604.199	40%	227.878	40%	64%
Adquirieron nuevas habilidades o mejoraron su desarrollo personal	71.321	3%	59.921	2%	56.312	4%	77.561	14%	-8%
Experimentaron un impacto positivo en su calidad de vida	1.300.898	54%	1.743.085	73%	1.377.413	90%	452.681	79%	187%

CASH FLOW SOCIAL (MILLONES DE EUROS)	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018	EJERCICIO 2017	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Efectivo neto recibido por la venta de productos y servicios	28.286	26.145	25.336	23.311	20.900
Flujo recibido de inversiones financieras	31	29	26	21	23
Efectivo recibido por ventas de activos	40	159	381		
TOTAL FLUJO DE VALOR AÑADIDO	28.357	26.333	25.743	23.332	20.924

DISTRIBUCIÓN DEL FLUJO DE VALOR AÑADIDO	EJERCICIO 2019	EJERCICIO 2018	EJERCICIO 2017	EJERCICIO 2016	EJERCICIO 2015
Remuneración a empleados por sus servicios	4.430	4.136	3.961	3.643	3.335
Impuesto sobre beneficios pagado	1.207	1.070	1.029	798	977
Devolución de deuda financiera	-49	73	-47	53	-5
Dividendos entregados a los accionistas	2.741	2.335	2.127	1.871	1.626
Inversión en programas sociales	49	46	48	40	35
Caja retenida para crecimiento futuro	1.284	510	759	833	460
Pagos realizados fuera del Grupo por compra de mercancía, materias primas y servicios	17.669	16.586	16.088	14.649	12.943
Pagos realizados para inversiones en nuevos activos productivos	1.026	1.577	1.778	1.445	1.552
TOTAL DISTRIBUCIÓN DE FLUJO DE VALOR AÑADIDO	28.357	26.333	25.743	23.332	20.924

05/ Contribución de Inditex a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Indicadores destacados

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	METAS	NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD.	PRINCIPAL CONTENIDO RELACIONADO	PÁGINAS
	1.2	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	2.1	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	2.4	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	3.4	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 403-2	73
	3.8	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	3.9	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	Trabajadores beneficiados por programas salud y seguridad	123
	3.9	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 305-1	165, 324
	3.9	Enfoque sostenible global y transversal - Salud y Seguridad del Producto	Sustancias químicas incluidas en la lista de Sustancias Restringidas de Fabricación (LSRF)	152-153
	4.4 y 4.5	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 404-1	64-65
	4.4 y 4.5	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	5.1	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 405-1	68-69
	5.1	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	GRI 406-1	456
	5.1	Sólida arquitectura de Compliance	GRI 405-1	230-249
	5.1	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	144-147
	5.2	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	GRI 414-2	144-147
	5.5	Sólida arquitectura de Compliance	GRI 102-22	271-274
	6.3	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión medioambiental de la cadena de suministro	GRI 306-1	174
	6.4	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 303-1	230-249
	6.4	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	7.2	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 302-1	163-164, 166, 170, 324
	7.2	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	7.3	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 302-4	163-164, 166, 170, 324
	8.5	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 102-28	280-282
	8.5	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	Trabajadores involucrados en los programas de Trabajador en el Centro 2019-2022	101
	8.5	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	8.5	Sólida arquitectura de Compliance	Políticas que formalizan el compromiso de Inditex con el empleo decente	71, 101, 305-306
	8.6	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 401-1	456
	8.6	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	8.7	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	GRI 408-1	142-145
	8.7	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	GRI 409-1	142-145
	8.8	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	8.8	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 407-1	104-108, 111, 144
	8.8	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	GRI 407-1	104-108, 111, 144
	9.2	Transparencia fiscal	GRI 201-1	327
	9.4	Trabajando para la comunidad	GRI 203-1	15, 228-229, 325-327
	9.4	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión medioambiental de la cadena de suministro	Instalaciones involucradas en el programa <i>Ready To Manufacture</i>	150
	9.4	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	Número de tiendas ecoeficientes y reducción de consumos asociadas a las mismas	170
	9.5	Innovación en la experiencia de cliente	Iniciativas de innovación llevadas a cabo en los ámbitos de personas, industria, planeta y comunidades	193-211

OBJETIVO DE DESARROLLO SOSTENIBLE	METAS	NUESTRO MODELO DE SOSTENIBILIDAD.	PRINCIPAL CONTENIDO RELACIONADO	PÁGINAS
	10.2	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	10.3	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	GRI 405-2	70
	10.7	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	Trabajadores beneficiados por programas de protección de los migrantes	129
	11.2	Trabajando para la comunidad	GRI 203-1	15, 228-229, 325-327
	12.2	Las personas, lo más importante en nuestra transformación	Número de personas dedicadas internamente a la sostenibilidad	15
	12.2	Enfoque sostenible global y transversal - Diseño	Formación a diseñadores en los principios de la economía circular	80
	12.2	Enfoque sostenible global y transversal - Elección de los materiales	GRI 301-1	84
	12.2	Enfoque sostenible global y transversal - Nuestra cadena de suministro	Identificación de proveedores y fabricantes	89, 91-92
	12.2	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	Proveedores formados	146
	12.2	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión medioambiental de la cadena de suministro	GRI 302-2	165, 324
	12.2	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 301-2	84-85
	12.2	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	12.4	Enfoque sostenible global y transversal - Salud y Seguridad del Producto	Sustancias químicas reguladas en <i>The List</i> , by Inditex	149, 322
	12.4	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión medioambiental de la cadena de suministro	GRI 306-1	174
	12.5	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 301-2	180-182
12.5	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 306-2	180-182	
12.8	Innovación en la experiencia de cliente	Número de consultas recibidas por los distintos medios de atención al cliente	188	
	13.1	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión medioambiental de la cadena de suministro	GRI 305-5	163, 165, 324
	13.1	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 306-2	180-182
	13.1	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	14.1	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión medioambiental de la cadena de suministro	Acciones en el marco del Compromiso de Vertido Cero de Sustancias Químicas no Deseadas en 2020	149-151
	14.3	Enfoque sostenible global y transversal - Descarbonización y circularidad	GRI 305-1	165, 324
	14.3	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	15.1	Enfoque sostenible global y transversal - Elección de los materiales	GRI 304-2	84-87
	15.2	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	16.3	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	16.5	Sólida arquitectura de Compliance	GRI 205-1	305-306
	16.7	Sólida arquitectura de Compliance	GRI 102-24	277-279, 290-293
	16.7	Pensando en los accionistas	Peticiones atendidas por la oficina del accionista	253
	17.16	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	Relación de cooperación con entidades internacionales	104-141, 312-313
	17.16	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	17.16	Alianzas y colaboraciones	Relación de cooperación con entidades internacionales	309-314
	17.17	Enfoque sostenible global y transversal - Gestión social de la cadena de suministro	Alianzas público-privadas	140, 310-314
	17.17	Sólida arquitectura de Compliance	Reuniones del Consejo Social	299
	17.17	Trabajando para la comunidad	GRI 203-2	230-249
	17.17	Alianzas y colaboraciones	Alianzas público-privadas	140, 310-314

● Indicadores seleccionados por Inditex a partir de la guía: *Business Reporting on the SDGs: An Analysis of Goals and Targets*.

● Indicadores establecidos por Inditex que se corresponden con contenidos presentes en los estándares de GRI.

● Indicadores internos establecidos por Inditex.

06/ Balance de asuntos materiales

ASUNTO MATERIAL	ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	COBERTURA(*)	IMPLICACIÓN(**)
LAS PERSONAS, LO MÁS IMPORTANTE EN NUESTRA TRANSFORMACIÓN				
Diversidad, igualdad e inclusión	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades 2016 GRI 406: No discriminación 2016	103-1 a 103-3 405-1 a 405-2 406-1		
Prácticas laborales (operaciones propias)	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016 GRI 402: Relaciones trabajador-empresa 2016 GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo 2016 GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva 2016	103-1 a 103-3 401-1 a 401-3 402-1 403-1 a 403-4 407-1		
Atracción y retención del talento	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 401: Empleo 2016	103-1 a 103-3 401-1 a 401-3		
Desarrollo del capital humano	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 404: Formación y enseñanza 2016	103-1 a 103-3 404-1 a 404-3		
Empoderamiento de la mujer	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
ENFOQUE SOSTENIBLE GLOBAL Y TRANSVERSAL				
Empoderamiento de la mujer	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Prácticas de compra responsable	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Promoción de entornos productivos socialmente sostenibles	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 a 103-3 412-1 a 412-3 414-1 a 414-2		
Respeto de los derechos humanos y laborales en la cadena de suministro	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 408: Trabajo infantil 2016 GRI 409: Trabajo forzoso u obligatorio 2016 GRI 412: Evaluación de derechos humanos 2016 GRI 414: Evaluación social de los proveedores 2016	103-1 a 103-3 408-1 409-1 412-1 a 412-3 414-1 a 414-2		
Transparencia y trazabilidad de la cadena de suministro	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Protección de la biodiversidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 304: Biodiversidad 2016	103-1 a 103-3 304-1 a 304-4		
Producto sostenible	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3		
Gestión de sustancias químicas y procesos sostenibles en la fabricación	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016 GRI 308: Evaluación ambiental de proveedores 2016	103-1 a 103-3 306-1 a 306-5 308-1 a 308-2		
Calidad, salud y seguridad del producto	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 416: Salud y seguridad de los clientes 2016	103-1 a 103-3 416-1 a 416-2		
Información y etiquetado de productos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 417: Marketing y etiquetado 2016	103-1 a 103-3 417-1 a 417-3		
Bienestar animal	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 304: Biodiversidad 2016	103-1 a 103-3 304-1 a 304-4		
Circularidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3 306-1 a 306-5		
Energía y cambio climático	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 302: Energía 2016 GRI 305: Emisiones 2016	103-1 a 103-3 302-1 a 302-5 305-1 a 305-7		
Uso del agua	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 303: Agua 2016 GRI 306: Efluentes y residuos 2016	103-1 a 103-3 303-1 a 303-3 306-1, 306-3, 306-5		
Packaging	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 301: Materiales 2016	103-1 a 103-3 301-1 a 301-3		

ASUNTO MATERIAL	ESTÁNDARES GRI	CONTENIDO	COBERTURA(*)	IMPLICACIÓN(**)
INNOVACIÓN EN LA EXPERIENCIA DE CLIENTE				
Relación con el cliente	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Protección y gestión de la marca	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Experiencia integrada de compra	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Ciberseguridad y protección de datos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 418: Privacidad del cliente 2016	103-1 a 103-3 418-1		
Innovación tecnológica	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
TRANSPARENCIA FISCAL				
Transparencia fiscal y contribución tributaria	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 203-2		
TRABAJANDO PARA LA COMUNIDAD				
Inversión en la comunidad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016 GRI 413: Comunidades locales 2016	103-1 a 103-3 203-1 a 203-2 413-1 a 413-2		
Impacto socioeconómico en la sociedad	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 201: Desempeño económico 2016 GRI 203: Impactos económicos indirectos 2016	103-1 a 103-3 201-1 a 201-4 203-1 a 203-2		
PENSANDO EN LOS ACCIONISTAS				
Cumplimiento normativo y prácticas responsables	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 206: Competencia desleal GRI 307: Cumplimiento ambiental 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	103-1 a 103-3 206-1 307-1 419-1		
SÓLIDA ARQUITECTURA DE COMPLIANCE				
Gobierno Corporativo	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 415: Política Pública 2016	103-1 a 103-3 415-1		
Sistemas de gestión y control de riesgos	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		
Corrupción y soborno	GRI 103: Enfoque de gestión 2016 GRI 205: Anticorrupción 2016 GRI 415: Política pública 2016 GRI 419: Cumplimiento socioeconómico 2016	103-1 a 103-3 205-1 a 205-3 415-1 419-1		
ALIANZAS Y COLABORACIONES				
Relación con los grupos de interés	GRI 103: Enfoque de gestión 2016	103-1 a 103-3		

Dentro de la organización
 Fuera de la organización
 Dentro y fuera de la organización
 Directo
 Indirecto

(*) Indica donde se produce el impacto, dentro de la organización, fuera de ésta o en ambas.

(**) Indica la involucración de la organización respecto al impacto.

Directo: La organización está vinculada directamente al impacto.

Indirecto: La organización está vinculada al impacto a través de sus relaciones de negocio.