

ANEXO I

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 31-08-2022

PRIMARK TIENDAS SLU

ÍNDICE

- I. Introducción
- II. Gestión de riesgos no financieros
- III. Información general
- IV. Lucha contra la corrupción y el soborno
- V. Respeto de los derechos Humanos
- VI. Personal
- VII. Sociedad
- VIII. Medioambiente

I. Introducción

El presente estado de información no financiera se ha elaborado en línea con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018 de 28 de diciembre de 2018 de información no financiera y Diversidad aprobada el 13 de diciembre de 2018 por el Congreso de los Diputados por la que se modifican 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 (procedente del Real Decreto-ley 18/2017, de 24 de noviembre).

En su elaboración también 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. Asimismo, este informe se ha elaborado con referencia a lo establecido en la Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad de *Global Reporting Initiative* (Estándares GRI).

En este contexto, a través del estado de información no financiera PRIMARK TIENDAS SLU tiene el objetivo de informar sobre cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal y en relación a los derechos humanos 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 han tenido en cuenta los resultados del análisis de materialidad llevado a cabo a inicios de 2018. Durante la preparación de este informe y su selección de contenido, se han considerado los resultados del análisis de materialidad realizado, con el siguiente resultado:

Highly relevant aspects	Relevant aspects	Non-relevant aspects
<ul style="list-style-type: none"> -Empleo -Salud y Seguridad -Formación -Igualdad -Organización del trabajo -Relaciones Sociales - Accesibilidad universal de las personas con discapacidad -Derechos Humanos -Consumidores -Subcontratación y proveedores -Compromiso de la empresa sobre el desarrollo sostenible -Información Fiscal -Gestión medioambiental -Economía circular y prevención y gestión de residuos -Uso sostenible de recursos -Cambio climático 	<ul style="list-style-type: none"> -Lucha contra la corrupción y soborno -Protección de la biodiversidad -Contaminación 	<ul style="list-style-type: none"> -Blanqueo de capitales -Acciones para combatir el desperdicio de alimentos

El presente estado de información no financiera ha sido sujeto a un proceso de revisión externa independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se incluye al final de este documento.

II. Gestión de riesgos no financieros

La consecución de nuestros objetivos estratégicos y el crecimiento sostenible de nuestra empresa dependen de una gestión eficaz de los riesgos. Frecuentemente Primark se enfrenta a incertidumbres en el negocio y es a través de un enfoque estructurado del manejo de los riesgos, que permite mitigar y administrar estos riesgos y aprovechar las oportunidades cuando surgen. Estas disciplinas siguen siendo efectivas mientras nos enfrentamos a una mayor volatilidad económica resultante de las secuelas de la COVID-19, que se ha visto exacerbada por la incertidumbre geopolítica desencadenada por la guerra en Ucrania.

La Directiva del Grupo es responsable de la gestión eficaz de los riesgos, de acordar los principales riesgos a los que se enfrenta la empresa, incluidos los emergentes, y de garantizar que estos se gestionen de forma exitosa. Asimismo, lleva a cabo una evaluación anual sólida de los principales riesgos, incluidos todos aquellos riesgos emergentes que puedan llegar a amenazar el modelo de negocio, el desempeño futuro, la solvencia o liquidez.

Estos riesgos se identifican, como parte del proceso general de gestión de riesgos, a través de diferentes métodos de exploración del horizonte, entre otros: perspectivas geopolíticas, evaluación continua de la actividad de los competidores y los factores de mercado, talleres y reuniones de gestión centradas en la identificación de riesgos, análisis de los riesgos existentes utilizando el conocimiento y la experiencia de la industria para entender cómo pueden afectarnos estos riesgos en el futuro, y representación y participación en asociaciones clave de la industria.

Estos riesgos y su impacto en el desempeño del negocio se informan durante el año y se consideran parte del proceso de la revisión mensual.

Los riesgos e incertidumbres a los que enfrenta el negocio son los típicos del sector Retail, pero se ven mitigados por el sólido desempeño financiero de la compañía, así como su larga reputación y tradición dentro del sector.

Áreas clave de atención este año

- Procesos eficaces de gestión de riesgos y controles internos
- Incertidumbre geopolítica y guerra de Rusia en Ucrania
- Presupuestos domésticos
- Cambios normativos
- Medioambiente

Principales riesgos e incertidumbres

Riesgos externos

- Movimiento de los tipos de cambio
- Fluctuaciones de los precios de las materias primas y la energía
- Operaciones en mercados globales
- Salud y nutrición

Riesgos operativos

- Salud y seguridad en el trabajo
- Seguridad y calidad de los productos
- Violaciones de la seguridad informática y de la información
- Nuestro uso de los recursos naturales y gestión de nuestro impacto medioambiental
- Nuestra cadena de suministro y las prácticas éticas empresariales

III. Información general

Modelo de negocio

1. Áreas generales-modelo de negocio

Primark Tiendas SLU (“Primark Tiendas”) opera como parte del Grupo Primark (“Primark”), quien a su vez forma parte del grupo de empresas encabezado por Associated British Food plc “ABF”, que cotiza en la Bolsa de Londres.

Primark es uno de los principales minoristas del panorama internacional. Su visión es que el mayor número de personas se vea y se sienta bien cada día a precios asequibles. Nuestras gamas de productos tienen algo que ofrecer a todo el mundo, desde artículos básicos de gran calidad hasta un estilo distintivo en moda para mujeres, hombres y niños, así como artículos de belleza, productos para el hogar, accesorios e interesantes gamas con autorización oficial creadas en colaboración con algunos de las firmas más importantes de la alimentación, el entretenimiento y el deporte.

Primark cuenta con más de 70.000 empleados y, a cierre del Ejercicio Fiscal 2021/2022, tiene 408 tiendas (398 tiendas a final del Ejercicio Fiscal 2020/2021) a lo largo de la República de Irlanda, Reino Unido, España, Portugal, Alemania, Holanda, Bélgica, Austria, Francia, Italia, Eslovenia, Polonia, República Checa y EE. UU. Primark Tiendas tiene 56 tiendas en España (52 a final del Ejercicio Fiscal 2020/2021), siendo un minorista internacional que ofrece moda de alta calidad a precios económicos.

En 2006, Primark Tiendas SLU ingresó al mercado español con la apertura de su primer establecimiento en el Centro Comercial Plenilunio, trabajando desde entonces para ampliar su presencia en todo el marco nacional.

2. Estrategia

La visión de Primark es ofrecer al mayor número posible de personas una amplia selección de ropa básica y moda de gran calidad a precios asequibles. Nuestra estrategia consiste en impulsar el crecimiento del negocio mediante el desarrollo de las categorías de productos existentes, la expansión a nuevas categorías de productos y la expansión territorial, tanto en los países actuales como en nuevos países.

Nuestro atractivo para el cliente se apoya en nuestro compromiso de liderazgo en precios, un entorno de tienda atractivo, un uso cada vez más sofisticado de las tecnologías digitales y en línea, y un programa de sostenibilidad líder en el sector.

La combinación de estos atributos nos diferencia claramente de nuestros competidores. Nuestra estrategia digital de marketing, captación de clientes y compra de productos, junto a la venta física en tiendas, nos permitirá crecer en el futuro con unos buenos márgenes.

- *Transformar nuestro uso de la tecnología digital*
Nuestras tiendas son el corazón de nuestro negocio. Trabajamos duro para crear experiencias que los clientes solo puedan encontrar en nuestras tiendas porque sabemos que estas son parte importante de lo que a nuestros clientes les gusta de Primark y lo que nos hace diferentes.

Sin embargo, reconocemos que lo digital tiene cada vez más peso y complementa esa experiencia en la tienda. Hemos invertido en transformar nuestras capacidades digitales, diseñando y construyendo una plataforma digital moderna y modulable.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- *Ofrecer ropa de algodón sostenible y al alcance de todos*
El algodón es la principal fibra natural utilizada para confeccionar la ropa de Primark y se encuentra en más de la mitad de las prendas que vendemos. Por eso la forma en que se cultiva el algodón que utilizamos es tan importante para hacer de Primark un negocio más sostenible.

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad Primark Cares, lanzada en septiembre de 2021, nos comprometimos a garantizar que, para 2027, todo el algodón de nuestras prendas sea orgánico, reciclado o provenga de nuestro Programa de Algodón Sostenible de Primark (PSCP). Es un compromiso ambicioso, pero partimos de una base sólida.
- *Introducción de ropa técnica para toda la familia para atraer a un público más amplio*
Conforme las restricciones de la COVID-19 se fueron suavizando, aumentó el número de clientes que practicaban deportes al aire libre, como el senderismo, el surf o la natación en aguas abiertas. El objetivo de Primark es ayudar a que el mayor número posible de personas se vea bien y se sienta bien a unos precios asequibles.
- *Ampliación de la oferta de Hogar para satisfacer las cambiantes necesidades de los clientes*
Primark se fundó con el objetivo de poner ropa de gran calidad al alcance de todos. Nos hemos mantenido fieles a este principio básico y, con el paso de los años, hemos ampliado nuestra oferta más allá de la ropa, incluyendo nuevas categorías de productos, como belleza, accesorios y artículos para el hogar. Vimos la oportunidad de ampliar nuestra oferta actual y de ofrecer a los clientes una selección mucho mayor de productos de gran calidad para el hogar y la vida cotidiana, sin dejar de ser fieles a los excelentes precios por los que Primark es conocida.

Nuestro objetivo empresarial es contribuir de forma duradera a la sociedad y al medioambiente.

- *Nuestros proveedores:* Codo a codo con nuestros proveedores, desde grandes empresas a pequeños agricultores, trabajamos duro para construir una cadena de suministro más equitativa, ética y sostenible.
- *Nuestras operaciones:* Estamos reduciendo las emisiones de carbono en nuestras operaciones, haciéndolas más eficientes energéticamente y utilizando recursos como el agua de forma más circular para reducir el impacto que creamos al atender a nuestros clientes.
- *Nuestros equipos:* Nuestros equipos son el motor de nuestro éxito y, en un mundo que cambia rápidamente, necesitarán nuevas habilidades para ayudarnos a dar forma al cambio. Seguimos invirtiendo en su formación en sostenibilidad, para que puedan ayudar a impulsar nuestro negocio, y nos beneficiamos de sus diversos talentos. Por nuestra parte, siempre trabajamos para garantizar que su seguridad, su salud y su bienestar sigan siendo nuestra prioridad y para que puedan ir a trabajar cada día en un entorno en el que se sientan incluidos.
- *Nuestros productos:* Nos une el objetivo de ofrecer ropa con una excelente relación calidad-precio.

Estrategia sostenible

En Primark creemos que la moda sostenible no debería tener un precio elevado ni para las personas ni para el planeta. Hemos estado sumergidos en un viaje para construir negocios más sostenibles durante más de una década y ahora nos hemos comprometido a avanzar más y más rápido, utilizando nuestro tamaño y escala para marcar una diferencia real. Dimos a conocer una nueva estrategia de sostenibilidad de amplio alcance destinada a minimizar el desperdicio de moda, reducir el impacto que tenemos en el planeta y mejorar la vida de las personas que confeccionan nuestra ropa.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Primark está comprometida con un futuro mejor para las personas y el planeta y ha trabajado duramente durante muchos años para asegurarse de que nuestros productos se fabriquen con cuidado y respeto hacia el derecho de los trabajadores y el medio ambiente. Somos muy selectivos sobre con quién trabajamos y exigimos que todas las fábricas de proveedores se adhieran a los estándares reconocidos internacionalmente y establecidos en el Código de conducta de Primark antes de realizar cualquier pedido. Basado en el código base de la iniciativa de Comercio Ético (ETI), esto garantiza que los trabajadores de la cadena de suministro tengan buenas condiciones de trabajo y se respeten sus derechos en el lugar de trabajo. Tenemos un proceso riguroso para verificar que se cumplan estos estándares: nuestro equipo de 130 especialistas localizados en países de abastecimiento clave, inspeccionan cada fábrica de proveedores al menos una vez al año. Estamos orgullosos de que la ETI nos haya clasificado como un "líder" en la forma en que monitorizamos nuestra cadena de suministro.

IV. Lucha contra la corrupción y el soborno

Política contra la corrupción y el soborno

Nuestros valores nos comprometen a actuar con integridad, por lo que el cumplimiento de la legislación pertinente se da por sentado y nos sometemos a las normas éticas más estrictas. Nuestra política contra el soborno y la corrupción y los procedimientos relacionados se aplican a todos nuestros empleados. Dicha política y procedimientos establecen los comportamientos y principios exigidos y contienen orientaciones sobre cuestiones como la contratación de nuevos proveedores y otros terceros o la entrega y recepción de obsequios, atenciones y actividades de esparcimiento.

Nuestro enfoque de gestión consiste en respetar no solo la letra, sino también el espíritu de nuestra política y actuar siempre con integridad. Para garantizar la aplicación efectiva de nuestra política y procedimientos, cada negocio cuenta con su propio responsable de lucha contra el soborno y la corrupción, y disponemos de sistemas de control a varios niveles dentro del Grupo, incluyendo evaluaciones de riesgos globales. Además, todos los empleados relevantes deben realizar un curso electrónico sobre el tema cuando se incorporan al Grupo y posteriormente con cierta regularidad, y aquellos que trabajan en puestos de alto riesgo deben asistir a una formación presencial periódica.

Política de denuncia de irregularidades

Para tratar eficazmente las irregularidades es esencial contar con una comunicación efectiva y honesta. Para nosotros es muy importante que nuestros compañeros nos comuniquen cualquier ejemplo de mala práctica.

Lanzada en septiembre de 2021, Speak Up es nuestra estrategia para denunciar y tratar los problemas relacionados con comportamientos inadecuados en el trabajo. Incluye una línea telefónica y un dispositivo web de denuncia gestionado por People Intouch. Cualquier contacto es comunicado al equipo responsable de investigar los problemas planteados. A continuación se lleva a cabo una investigación exhaustiva y se acuerdan las medidas correctoras oportunas.

Nuestra Política Speak Up sustituye a nuestra Política de Denuncia de Irregularidades y está diseñada para proteger nuestra cultura de la igualdad, la confianza, la responsabilidad y el respeto, fomentando una comunicación eficaz y honesta a todos los niveles. Ha sido diseñada para proteger a quienes informan de problemas genuinos, en línea con la ley de divulgación de información de interés público de 1998 del Reino Unido u otra legislación jurisdiccional.

Speak Up permite que nuestros empleados/as nos comuniquen cualquier comportamiento inapropiado, inadecuado, deshonesto, ilegal o peligroso, y garantiza que sus preocupaciones se traten de forma confidencial y profesional.

Blanqueo de capitales

Como se menciona arriba con corrupción, soborno y denuncia de irregularidades, el Comité de Auditoría de ABF en nombre de Primark supervisa la identificación del blanqueo de capitales.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro

En total, la suma de aportaciones en el Ejercicio Fiscal 2021/2022 ascendió a 46.250 €. (En el Ejercicio Fiscal 2020/2021, Primark Tiendas aportó una cuantía total de 63.319,05 € a organizaciones benéficas y por motivo del COVID a hospitales, albergues y Cruz Roja en concepto de ropa de cama, mantas, pijamas y material de aseo).

Primark Tiendas, como se mencionó en el pasado Ejercicio Fiscal, tiene en marcha el proyecto “Step Up”, iniciativa benéfica local que permite a cada equipo de nuestras tiendas elegir una organización benéfica con la que asociarse cada año. Para ayudar a entablar la relación con la organización benéfica asociada, se asigna una cantidad de dinero a cada tienda y se anima a los equipos a recaudar fondos adicionales para la organización benéfica asociada, con el fin de aumentar su donación total a lo largo del año.

V. Respeto de los derechos humanos

1. Enfoque de gestión

En Primark y, por tanto, en Primark Tiendas, nos preocupamos mucho por las condiciones de trabajo y las normativas laborales de las personas que fabrican los productos que vendemos.

En nuestras cadenas de suministro, adoptamos un enfoque basado en el riesgo para garantizar el ejercicio de la debida diligencia en materia de derechos humanos. Conocer dónde pueden existir riesgos y analizar en detalle la cadena de suministro nos permite supervisar, identificar y corregir los problemas, e incluso anticiparnos y evitarlos antes de que ocurran.

Nuestro Código de Conducta establece unos elevados estándares éticos que exigimos a todos nuestros proveedores, y su cumplimiento es condición esencial para hacer negocios con nosotros. El Código de Conducta comprende los derechos de los trabajadores, incluyendo los relacionados con la salud, la seguridad y la libertad de asociación, así como con la discriminación y el trabajo forzado. Nuestro Código de Conducta se basa en los convenios fundamentales y en los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo de la OIT (Organización Internacional del Trabajo, un organismo de las Naciones Unidas), además de en el Código Básico de la Iniciativa de Comercio Ético (Ethical Trading Initiative o ETI).

De acuerdo con nuestro Código de Conducta, prohibimos todas las formas de esclavitud moderna, incluido el trabajo infantil, el trabajo forzado y la trata de personas. Anualmente, publicamos nuestra Declaración sobre la Ley de la Esclavitud Moderna, que destaca nuestros programas y trabajos en este ámbito.

Contamos con un procedimiento iterativo que comprende el análisis de riesgos, la supervisión, la provisión de reparación y el análisis de las partes interesadas. Los mecanismos de reclamación y queja, cuyo objetivo es dar voz a los trabajadores para que planteen los problemas que les afectan de forma segura y eficaz, son un elemento fundamental en nuestro enfoque.

Dicho enfoque se articula en nuestra Política de Derechos Humanos en la Cadena de Suministro y es supervisado por la dirección de Primark. Esta política, que se alinea con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos, ayuda a proporcionar una mejor orientación a la empresa en materia de derechos humanos y establece cómo debemos utilizar nuestro Código de Conducta en las relaciones con nuestros proveedores.

En nuestro sitio web, que actualizamos periódicamente para destacar cualquier nueva iniciativa, ofrecemos más detalles sobre nuestro programa.

En 2021 lanzamos la estrategia Primark Cares, que divide nuestros principales compromisos estratégicos de sostenibilidad en tres pilares. El pilar People de nuestra estrategia Primark Cares pretende abordar algunos de los riesgos más destacados relacionados con los derechos humanos de los trabajadores de nuestra cadena de suministro, tal y como establece nuestro Código de Conducta, y también se centra en otras áreas en las que creemos que podemos tener un mayor impacto social en nuestra cadena de suministro:

- Crear resiliencia financiera: para 2030, procuraremos un salario digno a los trabajadores de la cadena de suministro y los apoyaremos con formación financiera y acceso a protección social.
- Promover la igualdad de oportunidades para las mujeres: para 2030, reforzaremos la posición de las mujeres mediante el desarrollo de sus capacidades y abordando las barreras que impiden su progresión.
- Mejorar la salud y el bienestar: para 2030, garantizaremos el acceso a procedimientos de reclamación eficaces y ampliaremos el acceso a la ayuda de bienestar mental y físico.

En nuestro sitio web Primark Cares se puede encontrar información detallada sobre Primark Cares y los objetivos de cada uno de los tres pilares.

2. Diligencia debida

Primark Tiendas sigue los procedimientos que lleva a cabo el grupo Primark.

Regularmente llevamos a cabo las diligencias debidas para identificar riesgos de derechos humanos, incluyendo el riesgo de la esclavitud moderna en todo nuestro negocio. Nuestro proceso se alinea con los Principios Rectores de la ONU sobre empresas y Derechos Humanos y con la Guía de Diligencia Debida de la OCDE para las cadenas de suministro responsables y fue el resultado de una evaluación comparativa y de consulta con organizaciones de Derechos Humanos. Se compone de cuatro componentes clave:

- Evaluaciones del país
- Consulta a los grupos de interés
- Análisis de datos internos de Primark
- Consulta a los titulares de derechos y compromiso de los trabajadores

Como parte de nuestro programa de auditoría y seguimiento, evaluamos los riesgos de acuerdo con nuestro Código de Conducta. Todas las fábricas se someten a una auditoría que deben aprobar para poder producir para Primark. Estas auditorías iniciales son anunciadas con antelación. Una vez aprobada, cada fábrica se vuelve a auditar a intervalos no superiores a un año y, en su mayoría, sin previo aviso.

En el año 2021 se llevaron a cabo 2.471 auditorías en las fábricas de primer nivel de los proveedores de Primark a nivel mundial. Aunque el número de auditorías que podíamos realizar aumentó a partir de 2020, las restricciones de viaje causadas por la Covid-19 hicieron que no siempre fuera posible viajar a las fábricas de primer nivel de los proveedores.

Después de cada auditoría de comercio ético, el proveedor recibe un Plan de Acción Correctiva que establece las áreas de mejora. Cada punto del plan tiene un plazo acordado para su corrección. En algunos casos, trabajamos con organizaciones especializadas y colaboradores de la sociedad civil que son expertos en su campo y pueden ayudar a proporcionar soluciones correctivas. Hemos establecido relaciones de confianza con nuestros socios a lo largo de los años, lo que significa que podemos recurrir a su experiencia y apoyo rápidamente cuando es necesario.

Compartimos con regularidad información sobre nuestras experiencias y sobre los retos de una reparación efectiva dentro de nuestro sector, ya sea directamente en nuestro sitio web, mediante informes dirigidos a las partes interesadas o a través de foros de la industria, como la ETI y la OCDE. También seguimos de cerca la evolución de la nueva legislación sobre diligencia debida y apoyamos plenamente su aplicación.

Evaluaciones mejoradas de diligencia debida para riesgos críticos

Cuando las evaluaciones o las denuncias de terceros ponen de manifiesto el riesgo de problemas extremos y sistémicos en nuestra cadena de suministro, trabajamos con expertos para llevar a cabo auditorías más profundas y más adaptadas al problema que nuestra auditoría estándar de comercio ético.

A nivel de país, esto ha servido para informar y guiar las decisiones de abastecimiento. Cuando identificamos países o regiones con riesgos endémicos de trabajo forzoso o infantil que creemos que actualmente no son totalmente remediables, no los utilizaremos.

Ejemplos de ello son Uzbekistán y Turkmenistán, donde no aprobaremos la producción de productos de Primark. Asimismo, hemos prohibido el abastecimiento de algodón de Turkmenistán y, con respecto a la Región Autónoma Uigur de Sinkiang (XUAR), hemos prohibido cualquier abastecimiento o producción de cualquier nivel de la cadena de suministro.

En 2021, como miembros de la ETI, apoyamos esta Iniciativa de Comercio Ético en la realización de una evaluación independiente del impacto en los derechos humanos del golpe militar de Myanmar de febrero de 2021, centrada en las previsiones sobre conductas empresariales responsables.

El informe de la ETI, publicado en septiembre de 2022, puso de manifiesto el importante deterioro de la situación en Myanmar desde el golpe, lo que planteaba dudas sobre nuestra capacidad para garantizar los estándares que exigimos en relación con la seguridad y los derechos de quienes fabrican nuestras prendas y productos. De modo que llegamos a la conclusión de que nuestra única opción era empezar a trabajar en

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

una salida responsable de Myanmar. Tenemos la intención de gestionar esta salida en estrecha colaboración con nuestros socios y partes interesadas locales e internacionales, incluidos los sindicatos internacionales, y en consonancia con los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre Empresas y Derechos Humanos.

Mientras tanto, hemos aumentado nuestra presencia sobre el terreno en Rangún (de tres a seis) y seguiremos evaluando el cumplimiento de nuestro Código de Conducta a lo largo de todo el proceso de salida. También seguimos en contacto con las partes interesadas locales pertinentes para examinar qué medidas adicionales podríamos adoptar para proteger a los trabajadores y para aumentar nuestra visibilidad sobre el terreno.

3. Denuncias en caso de vulneración de derechos humanos

Nuestros empleados

Como hemos comentado anteriormente, Primark Tiendas, que opera bajo Primark y en línea con la Empresa matriz ABF, cuenta con una política de denuncia de irregularidades (Política Speak Up). Esta política proporciona pautas a todas aquellas personas que sienten que necesitan plantear ciertas cuestiones en confianza. Nuestra política está respaldada por una línea directa anónima activa las 24 horas del día, los 365 días del año. El servicio ofrece una variedad de canales de información en varios idiomas e incluye números de teléfono gratuitos. Cuando se recibe un informe, se alerta a la alta dirección para que pueda comenzar una investigación y tomar las medidas adecuadas. La naturaleza independiente y confidencial de esta línea directa personalizada ayuda a generar confianza entre quienes desean hablar. En todos los casos se evalúan las denuncias y se toman las medidas necesarias cuando es necesario.

En el ejercicio fiscal 2021/2022 se recibieron un total de 23 denuncias a través de Speak Up, habiéndose resuelto todas ellas. (En el ejercicio fiscal 2020/2021 se recibieron un total de 4 denuncias a través de Speak Up, todas ellas resueltas).

Durante el ejercicio fiscal 21/22 (al igual que en el ejercicio fiscal 2020/2021) no se ha recibido ninguna denuncia por acoso sexual

Por otro lado, se han iniciado un total de 4 protocolos de acoso (3 de acoso laboral, 1 de acoso sexual) siguiendo el procedimiento legalmente establecido, de ellos ninguno en el FY 2020/2021, y 4 casos en el FY 2021/2022.

Cadena de suministro de productos

Es importante que las personas y las organizaciones de nuestra cadena de suministro puedan plantearnos sus quejas directamente a nosotros y que nos alerten sobre el incumplimiento de nuestras normas y reglamentos. A los mecanismos de reclamación se puede acceder a través de varios canales:

- Directamente a través de la sección de Atención al Cliente de nuestro sitio web.
- A través del proceso de entrevistas confidenciales a los trabajadores. Las entrevistas a los trabajadores son parte obligatoria de nuestro programa de auditoría de comercio ético y siempre son confidenciales para proteger el testimonio de los mismos. Cuando procede, proporcionamos a los trabajadores los datos de contacto del equipo de Primark para que puedan ponerse en contacto con nosotros directamente si lo desean.
- A través de nuestra relación directa con los trabajadores sobre el terreno, tanto a través de nuestro equipo de Comercio Ético y Sostenibilidad Medioambiental como de nuestros socios expertos.

Primark ha desarrollado una política de derechos humanos en la cadena de suministro. Cuando se nos avisa de cualquier infracción de nuestro código, tomamos medidas inmediatas para investigar a fondo el asunto y ofrecer una solución a los afectados, protegiendo al mismo tiempo la confidencialidad de las víctimas y de los afectados.

Primark también está estudiando otras formas de ayudar a nuestros proveedores a implementar procedimientos de reclamación de calidad. Nuestro Código de Conducta para Proveedores establece que los proveedores deben contar con un procedimiento que permita a los trabajadores plantear y abordar las

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

quejas y reclamaciones en el lugar de trabajo sin temor a represalias. Nuestra estrategia tiene un doble enfoque: trabajamos con los proveedores y las fábricas para ayudar a mejorar los mecanismos internos de reclamación en el lugar de trabajo para que reflejen las mejores prácticas internacionales, y también reconocemos el importante papel que desempeñan los sindicatos y los representantes de los trabajadores elegidos democráticamente para este fin. Asimismo, trabajamos para apoyar los mecanismos de reclamación existentes y nuevos que se aplican en todo el sector.

4. Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT

Primark Tiendas SLU, bajo el nombre del grupo Primark, ha sido miembro de la Ethical Trading Initiative (ETI), localizado en Londres desde 2006 y ha sido clasificada en el nivel de "líder" en el top 5 de las marcas miembro desde 2011.

Como miembro, nuestro Código de Conducta incorpora los ETI's Base Code, que a su vez se basa en los estándares de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), un organismo de las Naciones Unidas (ONU). El Código de conducta de Primark es la columna vertebral de nuestro programa de comercio ético y el estándar por el cual supervisamos las fábricas de los proveedores que fabrican productos Primark.

El Código de conducta de Primark se ha traducido a 44 idiomas y está disponible para los proveedores y sus fábricas en toda nuestra cadena de suministro. También es fácilmente accesible desde nuestra página [web](#).

Los proveedores nuevos y existentes, así como sus fábricas, deben comprometerse a cumplir las 13 cláusulas diferentes establecidas en el Código. Éstas van desde proporcionar unas condiciones de trabajo seguras e higiénicas hasta nuestra prohibición del trabajo forzado y del trabajo infantil. También incluye nuestra expectativa de que cada fábrica mantenga las licencias y requisitos legales pertinentes. El Código fue revisado en 2019 para incluir una cláusula que exige que los proveedores implanten un procedimiento de reclamación y queja para los trabajadores y para reforzar su cláusula sobre la libertad de asociación.

Para formar parte de la lista aprobada de Primark, las fábricas deben someterse a las normas reconocidas internacionalmente que recoge el Código de Conducta de Primark. Asimismo, un equipo de más de 130 especialistas en sostenibilidad ética y medioambiental, que se encuentran en los principales países de abastecimiento, supervisa el cumplimiento del Código, auditando cada fábrica al menos una vez al año.

VI. Personal

1. Enfoque de gestión

Políticas de gestión de personal

El activo más importante de Primark son sus empleados, por lo que hemos desarrollado diferentes iniciativas encaminadas a mejorar su bienestar.

En aquellos puestos en los que es factible el teletrabajo se ha aplicado este sistema, habiendo contado con esta posibilidad el colectivo de Store Managers, People & Culture Managers cuando las tiendas han estado cerradas y los empleados de oficinas centrales desde marzo de 2020. Además, en las oficinas centrales se elaboró un calendario asignando los días en que cada empleado podía acudir a prestar servicios en la oficina con el objetivo de respetar la distancia social en el entorno laboral. Como consecuencia de la Covid-19, durante el año 2021 se ha continuado con el modelo de teletrabajo voluntario para los empleados de las Oficinas Centrales de la compañía. Igualmente, se han continuado adoptando medidas de flexibilidad de conciliación de la vida laboral y familiar para los empleados de nuestras tiendas.

Por otra parte, con el fin de evitar aglomeraciones de empleados se sustituyó el sistema de publicación de cuadrantes de horarios en el tablón, por el envío individualizado de sus horarios a través de e-mail.

Una de las iniciativas que lleva implantada desde hace años en la Compañía es el Programa de Ayuda al Empleado "Hablemos".

Programa de apoyo al empleado

El 30 de marzo de 2015 se lanzó internacionalmente en Primark el Programa de Apoyo al Empleado. Este programa ofrece servicios de asesoría para el empleado y su familia con el fin de ayudarle a resolver posibles problemas legales o financieros. Se trata de un programa confidencial y gratuito.

Tipos de servicios/asistencia

- b. Asesoramiento de salud del comportamiento.
Cuatro sesiones presenciales o telefónicas por asunto y año para:
 - Relaciones laborales y personales.
 - Estrés, ansiedad y depresión.
 - Duelo y pérdida.
 - Consumo de drogas.
 - Niños en edad escolar.
2. Cuidado de padres ancianos.
2. Servicios jurídicos.
Asistencia telefónica confidencial con expertos en temas jurídicos para tratar asuntos como:
 3. Problemas familiares.
 4. Inquietudes acerca de la propiedad.
 5. Asuntos delictivos.
3. Servicios financieros.
Asistencia telefónica confidencial con expertos financieros para tratar asuntos como:
 6. Presupuestos.
 - Deudas.
 - Administración de dinero.
4. Conciliación de vida familiar y laboral.

Política antifraude y política de denuncia de prácticas ilegales

Como hemos mencionado en el apartado de lucha contra la corrupción y soborno, Primark tiene una política de Speak Up sobre denuncia de irregularidades y en el tablón de anuncios de cada centro de trabajo consta un letrero con el teléfono al que cualquier empleado puede llamar de forma anónima para denunciar conductas que pudieran ser constitutivas de fraude o de práctica ilegal. Estas denuncias son canalizadas a través de la empresa externa Speak Up.

Primark considera el fraude, o el intento de fraude contra los negocios de la compañía como una falta laboral muy grave, y así está tipificada en el régimen sancionador. Nuestra política al respecto es:

- Tomar todas las medidas necesarias, incluyendo poner en práctica la Política de Denuncias de Prácticas Ilegales del grupo, para impedir el fraude.
- Mantener los procedimientos necesarios para prevenir y detener el fraude.
- Animar a los empleados a informar inmediatamente al line manager, un compañero que ocupe un cargo superior, al P&C Business Partner, el Director de Finanzas y al Director de Legal de cualquier sospecha de fraude.

Con “Denuncias de Prácticas Ilegales” nos referimos a aquellas ocasiones en las que un empleado plantea la existencia de una mala conducta o práctica ilegal dentro de una organización u organización asociada. La política de Primark al respecto es actuar dentro de las leyes y regulaciones del país en cuestión. Asimismo, se espera la cooperación de todos los empleados mediante la adhesión a las leyes, regulaciones, políticas y procedimientos establecidos.

Primark se compromete a mantener una cultura abierta, con los más altos estándares de honestidad y responsabilidad; una cultura en la cual los empleados pueden informar de cualquier preocupación en confidencialidad.

Primark considera una falta muy grave cualquier tipo de negligencia, por lo que ha introducido este documento informativo para esbozar cuál es el procedimiento a seguir y cuáles son las pautas mediante las cuales los empleados pueden plantear su preocupación por cualquier tipo de negligencia en fase temprana y de manera apropiada.

En todo caso, cuando dicho asunto esté relacionado con el incumplimiento de la ley o de las regulaciones, con una mala conducta grave por parte de un tercero, con asuntos concernientes a la Seguridad e Higiene o con negligencias financieras, puede resultar más complicado saber cómo proceder. Aquellos individuos que crean, con razonable firmeza, que se está produciendo una negligencia, tienen la responsabilidad de darlo a conocer, con la seguridad de que recibirán el apoyo de la Compañía.

Primark ofrece protección a cualquier empleado que crea, con honesta y razonable firmeza, que se están produciendo negligencias o infracciones. Primark se compromete a acatar cualquier ley aplicable concerniente a la prohibición de represalias contra cualquier persona, la cual, actuando de buena fe, denuncia la existencia de prácticas ilegales.

El alto compromiso de Primark con esta política significa que cualquier empleado puede plantear la ocurrencia de una negligencia y estar seguro de que será ayudado y protegido ante posibles repercusiones. Siempre y cuando el empleado actúe de buena fe y crea con razonable firmeza que se está produciendo una negligencia, no tendrá mayor relevancia si finalmente se demuestra que dicha negligencia era incierta.

Primark no tolera que se victimice a nadie que haya denunciado un asunto justificado y cualquiera que actúe de este modo será sometido a acción disciplinaria. El empleado podrá decidir si prefiere plantear el incidente en confidencialidad. Por lo tanto, si un empleado pidiera que su identidad se mantuviera en secreto, la Compañía hará en todo momento todo lo posible por asegurar que así sea. Sin embargo, en algunos casos, por ejemplo, si se llevara a cabo una investigación judicial, podrá ser necesario requerir al empleado su participación como testigo. Si esto ocurriera, el People & Culture (HR) Manager deberá informar al empleado lo antes posible.

Si un empleado planteara un asunto amparado por esta política, será cuestionado en cuanto al resultado que espera obtener. En ese sentido, el empleado también tendrá una responsabilidad. Es una ofensa

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

disciplinaria plantear una alegación maliciosa. Si la persona que lleva a cabo la declaración está envuelta en una acción negligente, su declaración no lo protegerá de sufrir acciones disciplinarias, cuando sea apropiado, sino que por el contrario la declaración se tendrá en cuenta a la hora de establecer la penalización.

Cualquier alegación deliberadamente falsa o maliciosa se considerará una ofensa de gravedad, aplicándose en consecuencia las acciones disciplinarias oportunas. En caso de que un empleado haya actuado de forma maliciosa, la protección anteriormente mencionada no será aplicable.

El propósito principal de esta política es dar a los empleados la oportunidad y la protección necesarias para plantear internamente cualquier asunto que les preocupe. En la mayoría de los casos, plantear estos asuntos internamente es el método de acción más apropiado.

Política de desconexión digital

Por lo que se refiere a la política de desconexión digital, se sigue aplicando la política establecida por la Compañía acordada con los sindicatos desde septiembre de 2019, y anteriormente Primark Tiendas viene promoviendo prácticas tendentes a favorecer la conexión digital, tales como haber dado instrucciones a los Managers de los distintos centros de trabajo para que no contacten con los empleados fuera de sus horarios laborales innecesariamente.

Asimismo, se promueve un uso eficiente y racional del e-mail y teléfono corporativo mediante la difusión por la Dirección de recomendaciones que eviten un uso excesivo o innecesario, de ambas herramientas tecnológicas.

Reconoce el derecho de todas las personas trabajadoras, incluido el personal directivo, a no responder emails, llamadas o mensajes profesionales fuera de sus horarios de trabajo, ni durante los tiempos de descanso, permisos, licencias o vacaciones, salvo causa de fuerza mayor o circunstancias excepcionales. Así, el trabajador dispone de un derecho a la desconexión excepto en caso de circunstancias particulares, producidas por la urgencia y por la importancia de los temas tratados.

Durante los periodos de vacaciones, se deberán cumplir las consignas previstas en la política de turnos y determinación de personal de "backup" para cada puesto, redirigiendo las comunicaciones a otros contactos disponibles dentro de la empresa, de modo que la actividad de la Compañía pueda seguir desarrollándose sin interrupción ni contingencia alguna, en ausencia de la persona trabajadora.

Política de herramientas informáticas

Aquellos empleados que utilizan herramientas informáticas proporcionadas por la compañía deben regirse por la política establecida al efecto. El objeto de esta política es garantizar la seguridad de la información y el uso adecuado y racional de estas herramientas.

Política de uniformidad

Los empleados que prestan servicios en las tiendas de la compañía deben adecuar su vestimenta a las reglas establecidas de uniformidad. Se ha considerado necesario el establecimiento de estas reglas debido a la imagen pública de la marca que los empleados deben preservar en su tiempo de trabajo.

La compañía proporciona camisetas y forros polares a Retail Assistants como parte de su uniformidad. Los Managers y Supervisores se rigen por unas normas distintas, debiendo llevar un atuendo más formal. De forma anual se abona en la nómina de cada empleado una cantidad en concepto de uniformidad como ayuda económica para que puedan adquirir las prendas del uniforme.

Política de protección de datos de carácter personal

La Compañía ha elaborado una política de protección de datos para garantizar el cumplimiento de las obligaciones establecidas tanto por la Ley de Protección de Datos y Garantía de Derechos Digitales como en el Reglamento UE 2016/679. A tal efecto, y entre otras medidas, se ha establecido una política de conservación de documentos que debe cumplirse especialmente por parte de los empleados de Recursos

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Humanos que manejan expedientes de personal. Con esta política se persigue la finalidad de destruir la documentación que contenga datos de carácter personal una vez que ya no resulte necesario conservar los referidos datos.

Política de movilidad geográfica

Esta política recoge las condiciones aplicables a los traslados de Managers y Supervisores. En la misma se recogen las condiciones y las compensaciones que corresponden en cada caso. Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, todos los traslados han sido voluntarios (todos los traslados fueron voluntarios durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021).

Acciones de engagement

Primark Tiendas realiza, con carácter general una encuesta para medir el grado de compromiso y satisfacción de los empleados. En el Ejercicio Fiscal 2021/2022, entre los meses de septiembre y octubre de 2021, se ha realizado una encuesta (en el Ejercicio Fiscal 2020/2021 no se realizaron encuestas), en la que participaron 4.930 empleados de Retail en España, de los 9.643 invitados a participar, es decir un índice de respuesta del 51%. En la encuesta realizada al colectivo de empleados de las oficinas regionales, la participación fue de un 81%).

Esta encuesta se enmarca en una iniciativa global de Primark, habiéndose desarrollado en sus diferentes mercados, y que de ahora en adelante se realizará de forma semestral.

Posteriormente a la realización de la encuesta, se han analizado los resultados y, a través de la coordinación de un equipo de personas de cada una de las áreas, se han establecido planes de acción tanto a nivel nacional como por tiendas/áreas con el objetivo de mejorar los aspectos con una valoración más baja. Se ha hecho seguimiento de dichos planes a lo largo de todo el año fiscal, con el objetivo de ajustar y valorar el impacto de las acciones establecidas.

Los resultados de la encuesta arrojan un nivel de compromiso de los empleados de Primark Tiendas que se sitúa por encima de la del resto de mercados en los que se ha realizado la encuesta.

Desde Primark se potencian distintas medidas para facilitar la conciliación de la vida familiar y laboral, haciendo especial incidencia en la corresponsabilidad. El Plan de Igualdad de Primark recoge medidas dirigidas a facilitar la consecución de la conciliación, así como el IV Convenio Colectivo, que recoge medidas en materia de descansos y distribución del tiempo de trabajo.

Con la aprobación de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales, Primark Tiendas ha desarrollado el compromiso que tenía, con procedimientos internos de evitar grupos de WhatsApp como medio de comunicación con los colaboradores, todo ello con objeto de promover una política interna que garantice a todos sus empleados, el derecho a la desconexión laboral en el ámbito digital, garantizando el respeto del tiempo de descanso, permisos y vacaciones, así como de su intimidad personal y familiar.

Política de selección y desarrollo profesional

Tanto en el ejercicio fiscal 2021/2022 como en el anterior 2020/2021, uno de los focos más importantes para Primark, ha sido la atracción, selección e incorporación de perfiles para Retail Assistant, primando la promoción profesional interna para posiciones de Supervisor y Manager.

Las nuevas incorporaciones en la compañía han tenido lugar gracias a las acciones de posicionamiento de marca mediante la participación en distintas ferias de empleo, en la colaboración con centros de estudios universitarios y centros de empleo.

El establecimiento de procedimientos estandarizados de selección objetivos, basados en las competencias y conocimientos y teniendo en cuenta la perspectiva de género, y de la Guía de Selección y Uso de Lenguaje no Sexista garantiza la igualdad de oportunidades por razón de sexo, religión, raza o edad, como campos diferenciales de los candidatos, para evitar discriminaciones en la selección.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Estos procedimientos estandarizados no sólo existen para determinar los criterios de ingreso en la compañía sino también para el desarrollo de la carrera profesional de los empleados, aplicándose así para las situaciones de promoción interna, movilidad geográfica y movilidad funcional.

A nivel interno, se potencia un modelo de promoción interna, poniendo en el centro del proceso al empleado como protagonista de su carrera, ofreciendo la posibilidad de apoyar aperturas (bolster) como experiencia de desarrollo profesional, teniendo implantada una política de transparencia de todas las vacantes de la compañía, en todas las posiciones, y en todo el territorio nacional, garantizando en los procedimientos de publicación de ofertas de empleo (tanto internas como externas), los principios de publicidad y acceso a todos los empleados de la compañía (plataforma Primark My Job), igualdad de oportunidades, así como la preferencia a los/as empleados/as internos que se encuentren en las mismas condiciones de idoneidad, y que optan a ocupar una vacante, conociendo su avance en los distintos procesos de selección en los que participan, y recibiendo feedback de sus candidaturas. Los procedimientos establecidos responden a una política basada en la transparencia, la confianza, la capacidad del empleado y potenciación de su desarrollo profesional.

2. Empleo

Primark tiene un compromiso establecido en la Disposición Adicional 5ª del IV Convenio colectivo de no superar un 30% de contratación eventual en cómputo anual.

A continuación, mostramos los datos a cierre del Ejercicio Fiscal del total de empleados en FTE (equivalente a tiempo completo), desglosado por sexo, edad y categoría profesional. Los datos a 31 de agosto de 2022 muestran un total de 6.352 empleados en plantilla (5.507 empleados a cierre del Ejercicio Fiscal 2020/2021). La plantilla de Primark está compuesta mayoritariamente por mujeres en todos y cada uno de los grupos profesionales existentes en la compañía, suponiendo un 81% de la plantilla (81% durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021), tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

A cierre del Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

Empleados por sexo	Hombre	1.194
	Mujer	5.158
	Total	6.352

Empleados por edad	Menos de 30	2.367
	30-40	2.345
	Mas de 40	1.640
	Total	6.352

Empleados por categoría profesional	Grupo 0	2.265
	Grupo 1	2.894
	Grupo 2	565
	Grupo 3	629
	Total	6.352

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

A cierre del Ejercicio Fiscal 2020/2021, los resultados son:

Empleados por sexo	Hombre	1.040
	Mujer	4.467
	Total	5.507

Empleados por edad	Menos de 30	2.029
	30-40	2.201
	Mas de 40	1.277
	Total	5.507

Empleados por categoría profesional	Grupo 0	1.499
	Grupo 1	2.880
	Grupo 2	517
	Grupo 3	611
	Total	5.507

Los datos de la plantilla media se desglosan por género, edad y categoría profesional.

Durante el Ejercicio 2021/2022, los resultados fueron:

Por tipo de contrato (promedio anual)	Género													Total	
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Tiempo parcial								
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total						
	928	3.851	4.780	217	1.192	1.140	610	3.979	4.588					6.189	
	Age														
	Contrato indefinido				Contrato temporal				Tiempo parcial				Total		
	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total			
	1.316	2.125	1.338	4.780	1.035	254	120	1.140	1.976	1.606	1.006	4.588			6.189
	Categoría profesional														
	Contrato indefinido					Contrato temporal					Tiempo parcial				
Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	
769	2.874	529	607	4.780	1.292	52	40	26	1.410	1.944	2.465	108	72	4.588	6.189

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Durante el Ejercicio 2020/2021, los resultados fueron:

Por tipo de contrato (promedio anual)	Género														
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Tiempo parcial			Total					
	H	M	Total	H	M	Total	H	M	Total						
	862	3.392	4.254	163	902	1.065	523	3.353	3.876	5.319					
	Age														
	Contrato indefinido				Contrato temporal				Tiempo parcial				Total		
	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total	<30	30-40	>40	Total			
	1.102	2.038	1.114	4.254	817	176	72	1.065	1.599	1.479	798	3.876	5.319		
	Categoría profesional														
	Contrato indefinido					Contrato temporal					Tiempo parcial				
Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	
275	2.880	497	603	4.254	983	24	34	24	1.065	1.194	2.496	110	76	3.876	5.319

Además del promedio por tipo de contrato mostrado arriba, a cierre de ejercicio, el total de empleados tanto masculino como femenino por tipo de contrato muestra que el 88% de los empleados contratados por Primark Tiendas son indefinidos (75% durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021).

A cierre del Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

Contrato indefinido	5.617
Contrato temporal	735
Tiempo parcial	4.720
Total	6.352

A cierre del Ejercicio Fiscal 2020/2021, los resultados son:

Contrato indefinido	4.110
Contrato temporal	1.397
Tiempo parcial	4.072
Total	5.507

Por lo que respecta a la brecha salarial éste es el indicador más representativo en términos metodológicos para analizar las diferencias salariales de género. Se calcula mediante la diferencia entre la media de los salarios de hombres y mujeres dividida entre la de hombres por grupos profesionales y de conformidad con la normativa de Igualdad entre mujeres y hombres se considera que existe brecha salarial cuando las diferencias salariales alcanzan el 25% entre el colectivo de mujeres y el de hombres.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

La valoración analítica de los puestos de trabajo determina que no existen diferencias significativas entre hombres y mujeres en cuanto al salario en ninguna de las posiciones. Primark garantiza la objetividad en los criterios de la estructura salarial, centrándose en las competencias del/a empleado/a y garantizando la igualdad retributiva entre hombres y mujeres. A continuación, se muestran las tablas de remuneraciones medias por grupo profesional y por edad, agrupando esta última del grupo 0 al 2 y grupo 3 por lo expuesto anteriormente:

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

Remuneración anual media (€)	Hombre	Mujer	Total	Diferencias salariales
Grupo 0	14.801,36	14.804,70	14.804,25	0%
Grupo 1	17.218,61	17.381,68	17.358,73	-1%
Grupo 2	19.621,42	19.738,31	19.709,84	-1%
Grupo 3	45.081,96	37.473,22	40.464,04	17%
Total	21.302,55	17.550,09	18.178,47	18%

REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA EDAD	GRUPO 0-2				GRUPO 3				TOTAL
	Hombre	Mujer	Total	Diferencias salariales	Hombre	Mujer	Total	Diferencias salariales	
< 30	15.819,31	15.581,41	15.624,91	2%	28.627,73	29.728,82	29.354,57	-4%	15.836,79
30-40	17.253,02	16.935,66	16.982,92	2%	39.079,86	34.922,53	36.445,91	11%	18.840,18
>40	17.677,47	17.383,69	17.406,70	2%	53.541,23	42.625,47	47.361,01	20%	21.533,18
Total	16.519,82	16.457,23	16.466,47	0%	45.081,96	37.473,22	40.464,04	17%	18.178,47

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021, los resultados son:

Remuneración anual media (€)	Hombre	Mujer	Total	Diferencias salariales
Grupo 0	14.657,60	14.657,56	14.657,56	0%
Grupo 1	17.044,04	17.214,78	17.190,59	-1%
Grupo 2	19.461,03	19.532,27	19.515,74	0%
Grupo 3	44.346,99	36.750,52	39.696,96	17%
Total	21.735,69	17.833,54	18.505,35	18%

REMUNERACIÓN ANUAL MEDIA EDAD	GRUPO 0-2				GRUPO 3				TOTAL
	Hombre	Mujer	Total	Diferencias salariales	Hombre	Mujer	Total	Diferencias salariales	
< 30	15.959,79	15.764,59	15.800,36	1%	29.601,06	30.131,26	29.974,26	-2%	16.058,82
30-40	17.242,79	17.045,08	17.075,55	1%	37.907,67	34.532,88	35.803,40	9%	19.100,01
>40	17.538,48	17.480,78	17.485,12	0%	54.321,67	41.696,43	47.025,35	23%	22.054,11
Total	16.605,37	16.610,09	16.609,14	0%	44.346,99	36.750,52	39.696,96	17%	18.505,35

Se establecen los mismos salarios por puestos - grupos profesionales para hombres y mujeres. Del análisis realizado se concluye, principalmente, que existe paridad salarial entre hombres y mujeres en Primark.

En cuanto al número de empleados en ETC con discapacidad, cabe destacar que durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 Primark Tiendas ha contado con un total de 150 empleados ETC con discapacidad (126 durante

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

el Ejercicio Fiscal 2020/2021) superando así la cuota de reserva legal del 2%. Ello se debe a que la compañía potencia la inclusión de diversos colectivos dentro de su política de gestión de la diversidad.

En lo que a despidos se refiere, Primark es una compañía en la que el número de despidos es muy bajo, siendo inexistentes los despidos por causas objetivas y procediéndose a recurrir exclusivamente a despidos disciplinarios en aquellos casos en que se han cometido faltas muy graves y cuando no ha existido otra alternativa.

El siguiente cuadro refleja la distribución de los despidos realizados por rango de edad, sexo y grupo profesional:

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, los resultados son:

2021	Nº de despidos												
	Género			Edad				Categoría profesional					Total
	H	M	Total	Menos de 30	30-40	Mas de 40	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	
	10	22	32	5	7	20	32	2	8	2	20	32	32

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021, los resultados son:

2020	Nº de despidos												
	Género			Edad				Categoría profesional					Total
	H	M	Total	Menos de 30	30-40	Mas de 40	Total	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Total	
	7	11	18	3	7	8	18	0	8	1	9	18	18

3. Organización del trabajo

En materia de organización del trabajo, el IV Convenio Colectivo de Primark Tiendas regula específicamente el respeto a los límites establecidos por la legislación española respecto a las condiciones y horario laborales, mejorando la regulación legal, estableciendo como normativa interna la prohibición del trabajo de menores de edad.

En esta línea se da estricto cumplimiento a la legislación nacional, así como a las directrices y recomendaciones fijadas por los Convenios de la OIT en materia de condiciones laborales, jornada diaria y semanal, etc.

Desde el inicio de su actividad en España, Primark Tiendas ha garantizado el cumplimiento estricto de la jornada contratada a todos los colaboradores, existiendo sistema de fichajes TIMEPRO en las tiendas de la compañía, asegurándose igualmente la planificación de la prestación laboral de conformidad con las previsiones del convenio colectivo (1.770 horas anuales, jornada inferior a la establecida por la normativa legal).

Existe además una política de planificación de jornada que se envía a todos los Managers de P&C de los centros de trabajo con el fin de que cumplan íntegramente las limitaciones legales en materia de jornada, descanso semanal y descanso entre jornadas.

Con el fin de facilitar la actividad de los empleados, Primark cuenta con cantinas en todos sus centros de trabajo donde los mismos pueden desayunar, comer, cenar y descansar en su tiempo de ocio. Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 se ha registrado un total de 2.767,28 horas de absentismo (1.827,19 horas durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021), siendo una prioridad para la compañía buscar fórmulas que contribuyan a reducir este índice de absentismo. No puede determinarse una única causa que motive esta reducción en el absentismo, si bien resulta evidente que el periodo en el que los centros de la compañía han permanecido cerrados con motivo del estado de alarma decretado ha tenido un impacto directo.

4. Salud y seguridad

Medidas establecidas para garantizar la seguridad y salud de los empleados

En Primark, la salud, seguridad y bienestar de nuestros empleados, clientes y visitantes es de vital importancia.

Nuestro objetivo prioritario es que todos nuestros empleados regresen a su casa al final del día igual de sanos que cuando empezaron su jornada de trabajo.

Para lograrlo, necesitamos el apoyo y colaboración total de todos nuestros empleados en todos los niveles, y colaboradores externos, esperando que prioricen la seguridad mediante la aplicación y cumplimiento de los procedimientos y estándares definidos en nuestras normativas y directrices de seguridad. En ese sentido, adquiere gran importancia la manera cómo actuamos y el respeto que tenemos hacia nuestra propia seguridad y la de las demás personas.

La forma de alcanzar nuestro enfoque en seguridad y salud se expone en nuestra Política de Salud y Seguridad. Este documento está también disponible en los tableros de seguridad y salud de las Tiendas.

Primark está comprometida a proporcionar a nuestros empleados y colaboradores externos un entorno de trabajo seguro y saludable y a proporcionar a nuestros clientes y visitantes un espacio comercial seguro en el que puedan comprar y disfrutar de su visita.

En Primark consideramos que la seguridad y salud de nuestros empleados, colaboradores y clientes son tan importantes como cualquier otro aspecto u objetivo de nuestro negocio. En ese sentido, estamos totalmente comprometidos a inculcar, fomentar y mejorar nuestra cultura de seguridad en toda la Compañía. Todos los empleados y demás colaboradores son responsables de su propia seguridad y salud y de la seguridad de las demás personas que puedan verse afectadas por sus acciones. Por ese motivo, esperamos el apoyo incondicional de todos los interesados para lograr los objetivos propuestos.

En Primark nos comprometemos a:

- Cumplir la legislación vigente en cada uno de los países en los que desarrollamos nuestra actividad comercial.
- Implementar y cumplir directrices de buenas prácticas y buscar la mejora continua relacionada con la gestión de la seguridad y salud.
- Dotar de instalaciones y medidas de bienestar adecuadas para nuestros empleados y clientes.
- Buscar evitar la ocurrencia de accidentes e incidentes peligrosos.

Para lograr estos objetivos, nos comprometemos a:

- Proporcionar los recursos, formación e información necesarios para que nuestros empleados estén informados y se realicen las consultas pertinentes en relación con todos los aspectos que afectan a su salud, seguridad y bienestar.
- Asegurar que nuestros empleados realizan sus funciones de manera competente, segura y con confianza.
- Desarrollar y realizar evaluaciones de riesgos en materia de seguridad y salud con el objetivo de minimizar y gestionar de manera eficaz cualquier riesgo o incidente.
- Asegurar que el entorno de trabajo está diseñado respetando las disposiciones de prevención de riesgos laborales, y mantener nuestras instalaciones y equipos para realizar nuestra actividad comercial de manera segura.
- Realizar un seguimiento constante de nuestro desempeño en materia de salud y seguridad para garantizar la eficacia de las medidas y enfoque adoptados.
- Asegurar la competencia, cumplimiento de la legislación vigente y de la normativa y directrices corporativas por parte de las empresas externas que presten servicios en las instalaciones de la compañía.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

La responsabilidad por el cumplimiento de estos compromisos viene definida en nuestra política de seguridad y salud, y apreciamos contar con el compromiso y colaboración de todos nuestros empleados para fomentar y lograr un entorno de trabajo seguro y saludable.

Nuestro desempeño en materia de seguridad y salud se reporta y revisa periódicamente por la Dirección de la Compañía.

Evaluación de riesgo de exposición al SARS-CoV-2

En relación con la evaluación de riesgo de exposición, indicar que de acuerdo al Criterio 102/2020 Ministerio de Trabajo y Asuntos Sociales, nuestra actividad y centros de trabajo la presencia del virus constituye una situación excepcional, derivada exclusivamente de la infección de trabajadores, clientes u otras vías distintas a la profesional, en ningún caso se considera un riesgo profesional y, por tanto, no es de aplicación el Real Decreto 664/1997 sobre riesgo biológico.

La metodología utilizada para la evaluación de riesgos de exposición es la publicada en el “Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2” por el Ministerio de Sanidad. En dicha evaluación de riesgos se procede a realizar una evaluación de riesgo de exposición específica en consonancia con la información aportada por las autoridades sanitarias.

Se han realizado diferentes revisiones de la evaluación de riesgos teniendo en cuenta la propia evolución de la pandemia, la publicación de normativa (estatal, autonómica) asociada a la evolución de la pandemia, las fases del plan de desescalada de cada centro de trabajo en función de su ubicación geográfica, así como medidas tras la expiración del estado de alarma y recomendaciones en cuanto a niveles de protección que se han realizado por la autoridad sanitaria o laboral. Se seguirán realizando actualizaciones de la evaluación de riesgos conforme sea necesario, en función de la evolución de la situación.

Medidas para reducir la exposición al riesgo y posible propagación

Se han adoptado diferentes medidas organizativas, de protección colectiva, individual, formación e información. Para ello se han establecido las siguientes medidas en cada centro.

Medidas organizativas

- Se observan las medidas de restricción de movilidad geográfica que en cada momento se dicten por el Gobierno. Se permitirán desplazamientos entre provincias que estén autorizados por la normativa vigente en cada momento.
- Se informa claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre la necesidad de cooperar en su cumplimiento, mediante avisos tales como anuncios periódicos por megafonía y con cartelería distribuida a lo largo de la tienda, como POS y light boxes.
- En relación con el protocolo de limpieza, se han intensificado las labores de limpieza y desinfección con especial atención a las superficies de contacto más frecuentes como pomos de puertas, mostradores, pasamanos, suelos, teléfonos, carros y cestas, etc., en cumplimiento con los requisitos legales.
- Se asegura la implantación y seguimiento de medidas de higiene en los centros de trabajo. Se asegura que las personas trabajadoras tienen un fácil acceso a agua y jabón, adicionalmente se han distribuido geles hidroalcohólicos en el centro de trabajo para la higiene, como por ejemplo en línea de cajas, CSD, almacén, BOH. Las papeleras contendrán una bolsa que pueda cerrarse y tapa, estarán ubicadas en línea de cajas y BOH.
- En relación con las medidas de control de aforo:
 - Se mantiene el aforo conforme a lo establecido por las respectivas Comunidades Autónomas.
 - Se adoptan medidas para evitar aglomeraciones de personas trabajadoras en las entradas y salidas.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- El aforo está expuesto mediante cartelería en el acceso al establecimiento, siendo visible tanto para el cliente como para los trabajadores y se asegurará que dicho aforo, así como la distancia de seguridad interpersonal se respeta en su interior.
- Se controla el aforo de entrada y salida de clientes para garantizar que no se rebase en ningún momento el límite máximo permitido.
- Señalización en el suelo de las entradas y salidas de las tiendas.
- Señalización, mediante puntos en el suelo, de la distancia interpersonal entre los clientes de la cola.
- En el interior de la tienda se dedica personal a labores de organización de la circulación de los clientes y evitar zonas de elevada concentración de personas
- Cada tienda contará con un protocolo de control de aforo que incluirá la gestión de colas.

Medidas de protección colectiva

- Instalación de barreras físicas de separación: mamparas en líneas de caja y CSD.
- Se ha señalado de forma clara la distancia de seguridad interpersonal entre clientes, con marcas en el suelo, así como se ha instalado cartelería y señalización donde se informa claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre su obligación de cooperar en su cumplimiento (cárteles indicativos y/o megafonía alternativa en espacios de tiempo calculados como recordatorios).

Medidas de protección individual

- Uso exclusivo de medidas de protección individual en función del riesgo y como última medida entre la persona y el riesgo, tras haber tomado previamente las medidas organizativas y colectivas antes citadas.
- Formar a las personas trabajadoras en el uso correcto de guantes y mascarillas, especialmente en su colocación y retirada.
- Mantener, almacenar, usar y eliminar correctamente mascarillas y guantes.
- Seguir empleando los Epi's necesarios para el desarrollo del trabajo habitual, en caso de que sea de aplicación.

Formación e información

- Formar e informar al personal sobre las medidas de prevención específicas relacionadas con el COVID19.
- Informar y recordar instrucciones para lavarse las manos adecuadamente.
- Informar a las personas trabajadoras en el uso correcto de guantes y mascarillas, especialmente en su colocación y retirada.
- Normas de uso de los lugares de trabajo.
- El aforo estará expuesto mediante cartelería y señalización con número máximo simultáneo de personas trabajadoras en el interior de las zonas comunes como cantina, vestuarios, aseos y despachos, entre otros.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- Se informará claramente a los clientes sobre las medidas organizativas y sobre la necesidad de cooperar en su cumplimiento, mediante avisos tales como anuncios periódicos por megafonía y con cartelería distribuida a lo largo de la tienda, como POS y light boxes.
- Recordar varias veces en la jornada, personalmente y/o por megafonía, la necesidad de reducir al máximo el contacto manos/cara y de lavarse frecuentemente las manos.

Programa de asistencia al empleado (PAE “Hablamos”)

Se hace necesario dar respuesta a las necesidades de los trabajadores en esta fase de reincorporación al trabajo para preservar no solo su seguridad física sino también su salud mental.

El PAE ofrece asesoramiento, consultoría legal y financiera, y servicios de intervención en caso de crisis. El PAE es programa gratuito para las personas trabajadoras y no se proporciona en ningún momento información a la Compañía sobre la participación de las personas trabajadoras en el programa.

Trabajadores vulnerables al COVID19

El servicio sanitario del SPRL debe evaluar, con carácter previo, la presencia de personal trabajador especialmente sensible en relación con la infección de coronavirus SARS-CoV-2, establecer la naturaleza de especial sensibilidad de la persona trabajadora y emitir informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección. Para ello, tendrá en cuenta la existencia o inexistencia de unas condiciones que permitan realizar el trabajo sin elevar el riesgo propio de la condición de salud de la persona trabajadora.

Dicha información se dará traslado al Servicio de Prevención Ajeno, Quirón Prevención, con el que se tiene contratada la especialidad de Vigilancia de la Salud, con el objeto de que realice una evaluación en relación a la infección de coronavirus SARS-CoV-2, y establezca la naturaleza de especial sensibilidad de la persona trabajadora y emita informe sobre las medidas de prevención, adaptación y protección a adoptar en el caso que sea necesario.

Empresas externas y terceros

Todas las empresas prestatarias que desarrollen cualquier servicio en centros de trabajo de Primark deberán proporcionar a sus trabajadores los conocimientos y medios adecuados para desarrollar su actividad en condiciones de seguridad, minimizando así los riesgos de contagio tanto para ellos mismos, como para terceras personas en el desarrollo de su propia actividad dentro de las instalaciones de Primark.

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 el número total de accidentes comunicados por FREMAP y MC Mutual a Primark Tiendas ascendió a 81, siendo 69 el número total de accidentes en mujeres y 12 el total de accidentes en hombres. Los accidentes notificados son solo los que han causado baja laboral. En relación con el número de enfermedades profesionales, hay que decir que Primark Tiendas ha tenido un total de 0 enfermedades, en línea con las expectativas de la industria minorista.

2021/2022	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	81	69	12	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			
Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	
6,56	6,88	5,19	0,096	0,10	0,048	

Durante el ejercicio 2020/2021 el número total de incidentes de accidentes comunicados por MC Mutual (Aseguradoras) a Primark Tiendas, ascendió a 117, siendo 105 el número total de accidentes en mujeres y 12 el número total de accidentes en hombres. Los accidentes notificados son solo los que han causado baja laboral. En relación al número de enfermedades profesionales, Primark Tiendas ha tenido un total de 0 enfermedades, en línea con las expectativas de la industria minorista.

2020/2021	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	117	105	12	0	0	0
Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes			
Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres	
10,99	12,24	5,81	0,18	0,20	0,08	

Índice de frecuencia

$$I_f = \frac{N^{\circ} \text{ Accidentes de trabajo con baja} \times 10^6}{N^{\circ} \text{ total de horas efectivamente trabajadas}}$$

El número de accidentes de trabajo son en jornada de trabajo (excluyendo los *in itinere* "accidente ocurrido al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo y viceversa").

En el cálculo de horas trabajadas, deben incluirse las horas efectivas de trabajo en las que los trabajadores de referencia estuvieron "expuestos al riesgo" de sufrir un accidente de trabajo. De este cómputo se excluyen las horas no trabajadas por, permisos, vacaciones, bajas por enfermedad, absentismo, etc. El cálculo de horas trabajadas incluye también las horas extraordinarias. Las horas no trabajadas ocasionadas por los accidentes incluidos en el cómputo deben descontarse.

* La información que se facilita sobre el N.º de accidentes corresponde solo a los accidentes con baja que sucedieron en jornada de trabajo (excluyendo los *in itinere* "accidente ocurrido al trabajador durante el desplazamiento desde su domicilio hasta su lugar de trabajo y viceversa") desde el 01/09/2020 hasta el 31/08/2021

Índice de gravedad

$$I_g = \frac{N^{\circ} \text{ jornadas no trabajadas por accidente de trabajo con baja} \times 10^3}{N^{\circ} \text{ total horas efectivamente trabajadas}}$$

Se contabilizan las jornadas perdidas como la diferencia entre los días naturales (sin descontar festivos ni vacaciones en el cómputo) entre la fecha de alta y la de baja. Las jornadas perdidas son una representación de la gravedad del accidente ocurrido en el ejercicio o periodo de referencia.

5. Relaciones sociales

El III Convenio Colectivo resultó de aplicación al 100% de la plantilla, tenía una vigencia de 4 años y finalizó el 31 de diciembre de 2020. En fecha 7 de abril de 2021 se constituyó la Mesa negociadora del IV Convenio Colectivo de Primark, alcanzándose un acuerdo para la firma del Convenio y publicándose en el BOE en fecha 16 de agosto de 2021, con una vigencia de tres años, hasta diciembre de 2023.

El convenio colectivo distingue en su artículo 16 cuatro grupos profesionales diferenciados:

- Retail Assistants: Grupos 0 y I
- Supervisores: Grupo II
- Managers: Grupo III

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Los criterios de adscripción a cada uno de los referidos grupos profesionales se contienen en el citado artículo, que establece lo siguiente:

Artículo 16. Clasificación profesional.

Los trabajadores/as que presten sus servicios en Primark Tiendas incluidos en el ámbito del presente Convenio serán clasificados en atención a sus aptitudes profesionales, titulaciones y contenido general de la prestación, cuyos factores de valoración serán los siguientes:

- **Conocimientos:** la formación básica necesaria para cumplir correctamente los cometidos, la experiencia adquirida y la dificultad para la adquisición de dichos conocimientos y experiencias.
- **Iniciativa:** el grado de seguimiento a normas o directrices para la ejecución de tareas o funciones.
- **Autonomía:** el grado de dependencia jerárquica en el desempeño de las tareas o funciones que se desarrollen.
- **Responsabilidad:** el grado de autonomía de acción del titular de la función, el nivel de influencia sobre los resultados y la relevancia de la gestión sobre los recursos humanos, técnicos y productivos.
- **Mando:** el grado de supervisión y ordenación de las funciones y tareas, la capacidad de interrelación, las características del colectivo y el número de personas sobre las que se ejerce el mando.
- **Complejidad:** el número y el grado de integración de los diversos factores antes enumerados en la tarea o puesto encomendado.

Los trabajadores/as, a la vista de los criterios anteriores, se encuadrarán en alguno de los siguientes grupos:

Grupo 0. Criterios generales: Los trabajos consisten en operaciones realizadas siguiendo un método de trabajo y se ejecutan bajo instrucciones específicas, con un alto grado de dependencia jerárquica y funcional, por lo que no debe ni tiene que tomar decisiones autónomas, a excepción de las sencillas/obvias que exige la realización de toda tarea. El trabajo está totalmente normalizado y estandarizado, los procedimientos uniformados y existen instrucciones directamente aplicables exigiéndose tan solo cierta iniciativa o aportación personal para completar y ajustar las normas al trabajo concreto. La información necesaria para la realización del trabajo es obtenida de forma directa e inmediata.

El puesto no implica ninguna responsabilidad directa ni indirecta en la gestión de recursos humanos, pero exige el conocimiento de las normas de seguridad básicas inherentes a cada puesto, pudiendo requerir esfuerzo físico.

La finalidad y objetivo del grupo 0 se refiere a trabajadores que se incorporen a la empresa mediante un contrato de trabajo para iniciarse en las tareas propias de la actividad, y adquirir la práctica y conocimientos para el desarrollo pleno de las funciones de forma previa a su incorporación al Grupo Profesional 1. En virtud de lo señalado, el tiempo máximo de permanencia en este Grupo será de 18 meses de trabajo efectivo durante el cual el trabajador adquirirá la práctica necesaria para el desarrollo de sus funciones en la Compañía de forma progresiva, transcurridos los cuales, los empleados/as ascenderán de forma automática al Grupo 1 del presente Convenio.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional: Cajera/o, Dependiente, retail assistant de almacén, de atención al cliente, cash office, Visual Merchandising (VM).

Grupo 1. Criterios generales: Los trabajos consisten en operaciones realizadas siguiendo un método de trabajo y se ejecutan bajo instrucciones específicas, con un alto grado de dependencia jerárquica y funcional.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Pueden requerir esfuerzo físico y, en todo caso, necesitan conocer los requerimientos del puesto de trabajo al que este adscrito. Las tareas llevadas a cabo son las mismas que las realizadas por el grupo 0, pero su realización se desarrolla con un mayor margen de autonomía en base a la experiencia adquirida. Las tareas se encuentran normalmente estandarizadas y se realizan bajo instrucciones de carácter general, si bien, se requiere cierta aportación personal para adaptar las normas al trabajo ante nuevas situaciones.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional: Cajera/o, Dependiente, retail assistant de almacén, de atención al cliente, cash office, VM.

Grupo II. Criterios generales: Realiza trabajos cualificados bajo especificaciones precisas y con cierto grado de autonomía. Puede gestionar el trabajo de un equipo profesional solucionando los problemas que se le planteen. Esta labor de mando y supervisión comprende la ejecución con carácter habitual de aquellas tareas correspondientes a aquellos trabajadores/as a los que gestiona o puede gestionar.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional, sin perjuicio de la polivalencia profesional dentro del grupo profesional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 del Estatuto de Trabajadores (ET): Supervisor/a, Supervisor Cash Office, Supervisor VM.

Grupo III. Criterios generales: Alto grado de autonomía, iniciativa y responsabilidad. Participa en la definición de objetivos concretos a alcanzar en un campo determinado y establece normas, guías y estrategias conforme a los principios de la empresa. Coordina, planifica y dirige las funciones realizadas por los colaboradores a su cargo, y responde de su formación. A estos efectos el personal encuadrado en este grupo podrá prestar servicios en cualquier centro de trabajo de la Compañía en el ámbito territorial del presente Convenio colectivo.

A título ilustrativo y no limitativo se indican las siguientes funciones como encuadrables dentro de este grupo profesional, sin perjuicio de la polivalencia profesional dentro del grupo profesional de conformidad con lo dispuesto en el artículo 39 del ET: Manager, Trainee Manager, Department Manager, Senior Department Manager, People and Culture Manager, Assistant Manager, Store Manager.

Primark utiliza diversos medios para garantizar una adecuada comunicación con sus empleados, entre los que cabe destacar los siguientes:

1. Tablones de anuncios en cada centro de trabajo. En ellos se publican las informaciones más relevantes para los empleados del centro, tales como información general, las vacantes, las comunicaciones para solicitar vacaciones, cambios de turno, acciones e iniciativas, recordatorio de algunos procedimientos, etc.
2. Workday. Esta es la herramienta online que se utiliza para que los empleados soliciten sus vacaciones y accedan a la información sobre sus salarios, antigüedad, y sus nóminas. Workday es accesible desde cualquier dispositivo móvil, lo que permite que el empleado pueda acceder a dicha plataforma en cualquier momento y lugar.
3. Teléfono. En caso de que los empleados se encuentren en situación de baja o en caso de que haya que realizar una comunicación urgente se puede recurrir ocasionalmente al contacto telefónico con el empleado.
4. Correo electrónico personal del empleado. Algunas comunicaciones se realizan a través de correo electrónico, en los casos en que los empleados y empleadas hayan prestado su consentimiento para poder hacerles llegar comunicaciones relacionadas con su puesto de trabajo a través de esta vía.
5. Emergency System. Sistema de envío de información por medio de sms masivos y opción de emails a todos los empleados de Primark Tiendas, implantado en marzo de 2020.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Por otra parte, Primark Tiendas cuenta con comités de empresa en la mayor parte de sus centros de trabajo, a través de los cuales se canaliza también la comunicación colectiva con nuestros empleados. Cuando los asuntos a tratar son de afectación general esta interlocución es asumida por el Comité Intercentros.

Primark Tiendas cuenta asimismo con una Comisión Mixta para la interpretación del convenio colectivo y de una Comisión de igualdad para la negociación del Plan de igualdad de la compañía.

La salud laboral es una cuestión de especial trascendencia en la Compañía. Por este motivo se dedica el Capítulo XI del IV Convenio colectivo a esta materia, en el que las partes firmantes reconocen que es un objetivo prioritario para la empresa.

En este capítulo se regula la garantía de la vigilancia periódica de la salud, así como el derecho a la participación por parte de los trabajadores en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos en el trabajo.

6. Formación

El eje fundamental en la gestión de la plantilla de Primark lo constituye el desarrollo y el crecimiento profesional de los empleados. Las acciones para atraer, desarrollar y comprometer el talento son la base para ofrecer un entorno motivador en el que ir creciendo día a día, siendo herramienta fundamental la formación.

Para Primark la formación es uno de los pilares esenciales. Por ello, se facilita una formación continua de nuestros empleados. Los centros de trabajo cuentan con su propia sala de formación y con un ordenador portátil de formación, en la que se desarrollan las distintas actividades formativas. La prioridad de la formación de Primark es desarrollar una cultura de aprendizaje continuo, necesaria para impulsar la estrategia de transformación y, de acuerdo al modelo de gestión de personas que posiciona al empleado como el verdadero protagonista de su desarrollo, se pone al alcance de todos los empleados el conocimiento necesario para el desarrollo de sus funciones.

La formación se ofrece a empleados de los distintos grupos profesionales y está dirigida a mejorar la capacitación de los mismos.

Las acciones formativas se organizan por colectivos, garantizándose la participación de todas las personas a las que van dirigidas las mismas y ofreciendo contenido formativo técnico así como capacitando a nuestros equipos para adquirir nuevas habilidades.

El 100% de la formación se realiza en horario laboral, ofreciéndose a la totalidad de la plantilla que se reincorpora de situaciones de suspensión de contrato por cualquier causa, específicamente por maternidad o paternidad, o por bajas de larga duración.

Además de la formación impartida por Primark, la compañía también facilita la formación impartida por otras instituciones a nuestros empleados solicitada por los mismos. A estos efectos se adaptan las jornadas de los empleados con el fin de que puedan compatibilizar sus estudios oficiales con su jornada laboral.

PROGRAMAS FORMATIVOS 2021/2022

Durante el año fiscal 2021/2022 las actividades más destacables en el ámbito de formación han sido:

1. Formación de iniciación en Primark

Esta formación se imparte a todas las nuevas incorporaciones que se dan en nuestras tiendas. Permite al empleado ganar una visión general de la compañía, conocer las principales políticas y procedimientos, la Seguridad y Salud en el trabajo, y programas internos en materia de comercio ético, como es Primark Cares. A su vez, este programa formativo dota a los empleados de los conocimientos necesarios para entender el funcionamiento general de la tienda, las funciones y responsabilidades de los distintos puestos que existen

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

dentro de la tienda, la experiencia de compra que queremos ofrecer a nuestros clientes, y el funcionamiento de nuestro sistema de cajas para gestionar las diferentes transacciones.

Introducido en 2021 y vigente en la actualidad

A consecuencia de la reforma laboral y su impacto en nuestro sistema de contratación, se ha trabajado en la actualización de los contenidos de esta formación con el objetivo de sintetizarla y reducir su duración a un total de 7 horas de las 13 que teníamos.

Redefinición de contenidos

Se ha incorporado el nuevo módulo corporativo de “Global Retail Induction” que se emplea en todos los países para dar la bienvenida y la acogida a los nuevos empleados.

Se han sintetizado todos los contenidos de “The way we work” o nuestra forma de trabajar en las tiendas, diferenciando entre contenido de impartición en aula (teórico) y el contenido para ver y practicar en tienda, así como nuestra formación de atención al cliente “Customer Promise”.

Se mantiene la formación obligatoria en “Manipulación de alimentos” en formato E-learning y se elimina el módulo de “Sensibilización hacia las personas con discapacidad”.

Formato presencial

Aprovechando el fin de la pandemia, la actualización de esta formación viene acompañada de la vuelta al formato presencial de impartición en tienda de todos los contenidos. No obstante, si por cuestiones de aforo en las instalaciones de las tiendas, no es posible acoger a un grupo numeroso de participantes, se dispone de la opción de impartir vía aula virtual los contenidos puramente teóricos.

Formación bonificada

La actualización de la formación mantiene que se cumplan los requisitos para que ésta sea susceptible de la bonificación de nuestro crédito de Fundae. El único cambio relevante con respecto al antiguo formato, es que se bonifica como una única acción formativa llamada “**Formación en Habilidades Primark**” en lugar de tres acciones formativas diferentes.

Guion contenidos formación

➤ 2021/2022

FORMACIÓN DE INICIACIÓN PRIMARK

	DURACIÓN (min)	DURACIÓN (horas)	FORMATO	FORMADOR		
1 Día	GLOBAL RETAIL INDUCTION				FORMACIÓN BONIFICADA (6 horas)	
	Global Retail Induction	120	2 horas	Presencial		P&C
	Información H&S (Covid-19)	20	30 min	Presencial		
	MÓDULOS THE WAY WE WORK (Teórico)					Manager o Supervisor
	Stock y Almacén	10	1 hora, 15 min	Presencial		
	Sala de ventas	15				
	Cajas	20				
	La seguridad en Primark	30				
	DESCANSO					DESCANSO
	TOUR TIENDA + THE WAY WE WORK (en tienda)					Manager o Supervisor
	Probadores	20	1 hora, 35 min	Presencial		
	Almacén	10				
	Sala de ventas	20				
	Cajas + Till efficiency	45				
	CUSTOMER PROMISE	60	1 hora	Presencial		NA
MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS	30	30 min	E-learning			
Total	430	7,17				

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

➤ 2020/2021

FORMACIÓN DE INICIACIÓN PRIMARK

		DURACIÓN (min)	DURACIÓN (horas)	FORMATO	FORMADOR		
DÍA 1 7 horas 20 minutos	INDUCCION						
	Bienvenida	10	2 horas 10 minutos	Microsoft Teams	P&C		
	Bienvenido/a a Primark	90		Módulos e-learning			
	Información H&S (Covid-19)	30					
	DIVERSIDAD E INCLUSIÓN						
	Sesión mañana: parte E-learning	Sensibilización hacia las personas con discapacidad	60	1 hora	Módulo e-learning		P&C
	MANIPULACIÓN DE ALIMENTOS						
		Manipulación de alimentos en Primark	40	40 minutos	Módulo e-learning		P&C
	MÓDULOS THE WAY WE WORK						
	Sesión tarde: parte virtual	Módulo 1: Tallas y Etiquetas	20	3 horas, 30 minutos	Microsoft Teams		Manager
	Módulo 2: Stock y Almacén	30					
	Módulo 3: Sala de ventas	30					
	Módulo 4: Probadores	30					
	Módulo 5: Cajas	60					
	Módulo 6: La seguridad en Primark	40					
RECORRIDO POR LA TIENDA							
DÍA 2 6 horas 20 minutos	Almacén	20	1 hora 20 minutos	Presencial	Manager o Supervisor		
	Sala de ventas	25					
	Probadores	20					
	Cajas	15					
	CUSTOMER PROMISE						
		Customer Promise DVD 1	90	3 horas	Presencial		Manager o Supervisor formado en el DVD
		Customer Promise DVD 2	90				
	SISTEMA DE CAJAS						
		Sistema de cajas + Till Efficiency	120	2 horas	Presencial		Supervisor
	Total		820	13 horas, 40 minutos			

2. Formación para el puesto

Tras realizar la formación de inicio en Primark los nuevos empleados tienen a su disposición un plan de formación adaptado para su tipo de posición dentro de la compañía. Estos planes van desde el puesto de Supervisor hasta el puesto de Store Manager. La metodología consiste en ver la operativa del puesto durante varias semanas acompañado de otra persona en el mismo puesto, que cuenta con el itinerario formativo a impartir durante el tiempo establecido.

3. Formaciones obligatorias desde el punto de vista legal

En este punto, cada año se imparten formaciones en materia de Prevención de Riesgos Laborales, Protección de Datos de Carácter Personal y Manipulación de alimentos.

4. Formación en procedimientos o herramientas internas de trabajo

Formación en procedimientos o herramientas internas de trabajo

Para determinados puestos de trabajo tenemos desarrolladas formaciones a nivel interno para dotar a los empleados de los conocimientos y las capacidades necesarias a la hora de utilizar herramientas de trabajo necesarias en su día a día, así como de procedimientos específicos.

Este año hemos realizado las siguientes formaciones en este ámbito:

Aula virtual

- Relaciones Laborales para P&C Managers y P&C Supervisores.
- Resourcing Planning Tool (RPT) para Store Managers, P&C Managers y Assistant Managers.
- Wages & Budget para Store Managers y P&C Managers.
- Health & Safety para Store Managers y P&C Managers.
- Health & Safety para coordinadores de H&S de las tiendas.
- Sistema People Net para P&C Managers.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Plataforma Formación Digital (DLP)

- In store Leader Essentials para Managers de retail.
- Nuevo sistema de gestión de stock PSM (Primark Stock Management): para todos los colegas de tienda.

Presencial

- Nuevo sistema de cajas EPOS: todos los colegas de tienda.

Formación en desarrollo de habilidades

Este año se han ofrecido las siguientes formaciones dirigidas al desarrollo de habilidades personales para los siguientes colectivos:

Managers y oficinas

- Conversaciones Efectivas para Managers de Retail y personal de oficinas centrales.
- Liderazgo y Gestión de Equipos: solo para puestos de management tanto en Retail como en oficinas.
- Mental Health Programme: programa de sensibilización sobre la salud mental en el trabajo dirigido a managers de Retail y personal de oficinas.
- LOAS (Lead our Amazing stores): programa de liderazgo para directores de tienda.
- Resiliencia y adaptación al cambio dirigido a personal de oficinas.

Supervisores

Este año se ha desarrollado de manera interna un programa formativo para apoyar el desarrollo y el progreso de nuestro colectivo de Supervisores en su plan de carrera. El programa se denomina "Retail Supervisor Development Programme" e incluye tres módulos:

- Habilidades personales
- Habilidades comerciales
- Conceptos laborales básicos

Retail Assistants

Este año se ha continuado impartiendo en las tiendas los dos cursos de formación presencial que tenemos para el colectivo de Retail Assistants:

- Sensibilización hacia la discapacidad
- Visual Merchandising (Parte 1)
- Visual Merchandising (Parte 2)

El contenido de ambas formaciones ha sido desarrollado internamente por Primark, y se imparte por miembros del equipo de Managers y Supervisores de las tiendas que recibieron en años anteriores la formación de formadores de ambos cursos.

5. Apertura de nuevos centros

A consecuencia de la apertura de nuevas tiendas como la de Vigo, Gerona, San Fernando (Cádiz) y San Sebastián, se han desarrollado las formaciones iniciales masivas para todos los empleados de cada tienda.

Asimismo, como parte del programa formativo de nuevas aperturas, los managers y supervisores de la nueva tienda reciben cursos de formación en Relaciones Laborales, Visual Merchandising y Prevención de riesgos laborales y participan en una actividad de Teambuilding donde se conocen como equipo y aprenden a liderar.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Este año se ha mantenido el formato de aula virtual por Adobe Connect para las formaciones masivas de Retail Assistants, pero se ha vuelto al formato presencial en el caso de las formaciones para Managers y Supervisores.

6. Proyectos corporativos

Dentro de los proyectos de formación y desarrollo a nivel corporativo, cabe destacar los programas de liderazgo “Lead our Amazing stores” para Store Managers y “Build our Amazing” para Managers de oficinas regionales del área de recursos humanos.

El proyecto corporativo más relevante este año ha sido de nuevo el Programa de Salud Mental, que esta vez se ha dirigido a todos los Managers de tienda o Retail y Managers de Oficinas Regionales. El año pasado se ofreció a un colectivo de managers más reducido (Store Managers, Assistant Managers y P&C Managers).

El contenido del programa consiste en lo siguiente:

Curso E-learning (1 hora)

- Introducción a la salud mental
- La creación de una cultura de aceptación de la salud mental
- Problemas comunes de salud mental
- El papel de los responsables de personal: cómo apoyar a los compañeros
- Consejos de salud mental y apoyo local

Seminario Web (1 hora) disponible en versión grabada en la plataforma de formación digital DLP

- El proceso de la salud mental
- La importancia del autocuidado
- Cómo ofrecer consejos y apoyo práctico a los compañeros
- Casos prácticos: cómo responder a las cuestiones de salud mental en el lugar de trabajo
- Indicar y orientar a los compañeros hacia los servicios adecuados

Taller (1 hora)

- El papel del gerente en la salud mental y el bienestar de los empleados
- Situaciones comunes, por ejemplo, acontecimientos vitales estresantes, problemas de salud mental, crisis de salud mental
- Técnicas de escucha activa y exploración empática para iniciar una conversación sobre salud mental
- Debates en grupo y retroalimentación

7. Plataforma de formación digital (DLP)

Primark ofrece al colectivo de Oficinas Regionales y Managers y Supervisores de tienda acceso a su Plataforma de Formación Digital, donde se encuentran diferentes canales formativos que incluyen cursos y recursos relacionados con:

- Programas de formación y desarrollo en el puesto
- Habilidades y capacidades enfocadas en nuestro marco de competencias
- Desempeño y desarrollo de carrera
- Sistemas y herramientas informáticos
- Bienestar y salud

Total Horas de Formación

En el Ejercicio Fiscal 2021/2022 se han impartido las siguientes horas de formación:

	Desglose Horas Totales de formación	Retail Assistants	Supervisores	Managers	Oficinas
Horas Online	161.916	133.464	8.206	19.674	572
Horas Presenciales	75.331	22.650	32.620	19.817	244
Horas Totales de formación	237.247	156.114	40.826	39.491	816

Comparativa con año anterior:

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021 se han impartido las siguientes horas de formación:

	Desglose Horas Totales	Retail Assistants	Supervisores	Managers	Oficinas
Horas Online	101.516	94.995	1.620	13.310	591
Horas Presenciales	59.097	13.489	32.736	12.680	192
Horas Totales de formación	169.613	108.484	34.356	25.990	783

Notas: Las diferencias en el número de horas de cada colectivo se debe a las siguientes razones:

- **Retail Assistants:** el incremento de horas versus el año anterior se debe a que este año fiscal 21/22 ha aumentado el número de contrataciones y por consiguiente las horas de formación de inicio y en el puesto (34.370 horas más que año anterior). Además, se ha hecho una formación del nuevo sistema de cajas EPOS y el programa de formación de Visual Merchandising, que se ha ejecutado en su mayoría durante este año.
- **Supervisores:** el incremento horas versus el año anterior es debido al aumento de horas de este colectivo en nuestra plataforma de formación digital (DLP), motivado fundamentalmente por el nuevo programa Retail Supervisor Development Programme.
- **Managers:** el incremento de horas versus el año anterior se debe a las formaciones impartidas este año en Conversaciones Efectivas, Liderazgo y Gestión de equipos y el programa de Salud Mental. También ha influido la nueva formación operativa de "Primark Stock Management" realizada en nuestra plataforma de formación digital DLP.

8. Promociones internas y traslados

En Primark Tiendas, todas las vacantes se publican internamente y los empleados tienen la opción a promoción tras un proceso de validación y participación en assessments. Un ejemplo de promoción es el siguiente programa:

- Got Talent: Programa dirigido a todos aquellos empleados que quieren desarrollar su carrera profesional dentro de la compañía en el área comercial y promocionar a una categoría superior como Trainee Managers (responsable de departamento). Tiene como objetivo captar nuestro talento interno a través de jornadas de assessments.

Durante el Ejercicio 2021/2022 han tenido lugar las siguientes promociones:

- Promociones a Grupo profesional II (Supervisor): 115 promociones. Lo que supone un 19,8% de nuestro equipo en este grupo profesional.
 - Promociones a Grupo profesional III (Manager): han promocionado a la categoría de:
 - a) Promociones a Trainee Managers: 25 Supervisores
 - b) Promociones al resto de categorías del Grupo III: 30 personas
- Las promociones al Grupo profesional III suponen un total del 8,7% de promociones internas en este grupo profesional.

Durante el Ejercicio 2020/2021 han tenido lugar las siguientes promociones:

- Promociones a Grupo profesional II (Supervisor): 50 promociones. Lo que supone un 8,5% de nuestro equipo en este grupo profesional.
 - Promociones a Grupo profesional III (Manager): han promocionado a la categoría de:
 - c) Promociones a Trainee Managers: 16 Supervisores.
 - d) Promociones al resto de categorías del Grupo III: 63 personas
- Las promociones al Grupo profesional III suponen un total del 11,95% de promociones internas en este grupo profesional.

9. Accesibilidad universal de las personas con discapacidad

Primark Tiendas, en línea con Primark, tiene implementada una Cultura Preventiva que nace desde el diseño del proyecto de la tienda, abarcando los trabajos de obra, montaje de tiendas, mantenimiento y servicios de Retail. Los distintos departamentos trabajan coordinados cumpliendo con la normativa de PRL al más alto nivel, para trabajadores directos, indirectos y clientes.

Desde Primark se diseñan y construyen sus tiendas para respetar y garantizar la total accesibilidad tanto de sus clientes como de sus empleados, dotando a sus tiendas de todos los requerimientos de accesibilidad arquitectónica.

Primark trabaja para que en sus tiendas no existan barreras arquitectónicas y garantizar no solo el acceso y circulación por las tiendas, sino la provisión de sitios especializados para poder atender y ser atendida cualquier persona, proveyendo siempre de cajas adaptadas y otros puntos de atención para personas con diversidad funcional. Además de proveer de baños adaptados individualizados, Primark también provee de un baño para personas de movilidad reducida.

La mayor parte de los centros de Primark en España se encuentran ubicados dentro de centros comerciales y se trata de locales en alquiler, por lo que las condiciones de accesibilidad a las tiendas no solo dependen de la compañía sino del propio centro comercial. Dentro de las posibilidades permitidas por cada centro comercial, Primark tiene como prioridad que todos los centros se ajusten a los requerimientos funcionales y dimensionales que garanticen una utilización autónoma para aquellas personas con discapacidad o con algún problema de movilidad.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Primark Tiendas continúa desarrollando su política de inclusión de personas con discapacidad, concretamente a través de su iniciativa "People Sense" desde el 2012. A modo de introducción, People Sense es un proyecto para el desarrollo de actitudes positivas, colaboración, respeto e inclusión de las personas con discapacidad. . Con esto se reflejan nuestros valores:

- Inclusivos
- Cercanos
- Ambiciosos
- Honestos
- Actuales

Nuestros empleados participan en cada tienda en iniciativas de Responsabilidad Social Corporativa donde proponen acciones de colaboración con organizaciones que promueven la diversidad de capacidades.

Se han realizado contrataciones de personas con distintos grados y tipos de discapacidad. Por otra parte, se ha promovido la inclusión de personas que se comunican mediante el lenguaje de signos mediante su contratación, así como mediante la inclusión en la tarjeta identificativa de empleado de un símbolo que indica que el empleado es capaz de comunicarse en lengua de signos tanto con clientes como con empleados que utilicen este lenguaje.

Finalmente, cada una de las tiendas de Primark Tiendas ha concertado acuerdos con distintas asociaciones para promover la contratación de personas con discapacidad. Por todas estas iniciativas Primark Tiendas ha sido galardonada con distintos premios de la Fundación La Caixa, Fundación Aura y Fundación Randstad.

10. Igualdad

Primark se encuentra comprometida con la creación de entornos de trabajo en los que cada empleado tenga la responsabilidad de tratar con el máximo respeto a los demás empleados, así como a candidatos, proveedores, contratistas y clientes. La compañía mantiene una política de tolerancia cero frente a todo tipo de discriminación y fomenta la igualdad de oportunidades en todas las áreas de la Compañía.

La heterogeneidad de la plantilla es una clara muestra de la política de diversidad que se fomenta por parte de la compañía, contando con empleados de distintas nacionalidades, creencias religiosas, razas, edades y géneros.

Tal compromiso rige en todas las actuaciones en materia de P&C de la compañía, tales como la contratación y selección, remuneración, promociones, traslados, desarrollo profesional y formación, despidos y otras medidas disciplinarias, entre otras.

El compromiso de la Dirección con la Igualdad y no Discriminación es el motor fundamental para alcanzar la implicación de la plantilla en esta tarea y, conjuntamente, conseguir que el Plan de Igualdad de Primark Tiendas, negociado y firmado con los sindicatos, sea un instrumento efectivo de mejora del clima laboral, de la optimización de las capacidades y potencialidades de toda la plantilla y, con ello, de la mejora de la calidad de vida y del aumento de la productividad.

Conseguir la igualdad real supone no solo evitar las discriminaciones por razón de sexo (igualdad de trato), sino, también, conseguir la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres en el acceso a la empresa, las condiciones de trabajo, la promoción, la formación, la retribución, la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, la salud laboral, etc. Primark promueve distintas iniciativas relacionadas con el día de la Mujer y el día eliminación de la violencia contra la Mujer.

Primark desde el año 2013 tiene establecidos dos procedimientos de prevención y tratamiento contra situaciones de acoso en la que los representantes legales de los trabajadores juegan un papel activo en su prevención, contando igualmente con la implicación directa de todos los empleados y responsables:

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestion correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- Procedimiento de tratamiento de situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo en la empresa Primark (publicado en el BOE el 30 enero de 2013)
- Protocolo de actuación de acoso laboral vigente desde el año 2013.

Durante este año fiscal 2021/2022 no ha habido cambios respecto al anterior año fiscal, pues la Compañía ha continuado aplicando las medidas previstas en el I Plan de Igualdad.

VII. Sociedad

1. Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible

Primark trabaja con numerosos proveedores encargados de producir para ellos. Esto equivale a más de 899 fábricas y almacenes de primer nivel que emplean a más de 600.000 trabajadores. El 54% de estos trabajadores son mujeres.

En Primark Tiendas, en línea con el grupo, no tenemos fábricas propias, pero tenemos una visibilidad total de los sitios de producción de primer nivel que fabrican nuestros productos. En 2018 publicamos por primera vez nuestro mapa de abastecimiento global, que muestra la mayoría de los sitios de producción de primer nivel que fabrican los productos de Primark. Los sitios de producción son incluidos una vez que han trabajado para nosotros durante más de un año, y aquellos incluidos en el mapa representan más del 95% de los productos que Primark pone a la venta en sus tiendas. Incluimos el nombre de la fábrica, la dirección, el número de trabajadores y la división de estos por género. Este mapa se revisa y actualiza una vez al año.

Enlace al mapa global de abastecimiento: <https://globalsourcingmap.primark.com/>

Primark Audit Programe

Antes de que Primark realice su primer pedido, un miembro del Equipo de Comercio Ético y Sostenibilidad Ambiental se reúne con la fábrica para explicar los estándares requeridos y llevar a cabo una auditoría formal de las condiciones actuales de la fábrica. Las auditorías nos ayudan a evaluar el desempeño de una fábrica según el Código de Conducta. En el caso de nuevos proveedores y sus fábricas, una auditoría nos permite estar seguros de que las condiciones en la fábrica son aceptables antes de aprobar una fábrica para su uso.

Las auditorías de las fábricas de los proveedores que producen productos para Primark son realizadas por nuestro equipo de Comercio Ético o por auditores externos cuidadosamente seleccionados, en nombre de todas las entidades del grupo. Todas las auditorías de Primark Tiendas incluyen controles rigurosos basados en el Código de Conducta de Primark, incluyendo una revisión de la documentación relevante, inspecciones de salud y seguridad, entrevistas confidenciales a los trabajadores y visitas a las instalaciones de producción asociadas y al alojamiento de los trabajadores (si lo proporciona la fábrica). Seguimos la guía de mejores prácticas de SMETA (Sedex Members Ethical Trade Auditors) sobre el número de trabajadores entrevistados.

Si identificamos cualquier problema que presente una amenaza grave e inminente para la vida o la seguridad de los trabajadores, damos prioridad a estos últimos y la fábrica se suspende inmediatamente de nuestro sistema de órdenes de compra hasta que podamos verificar que el problema se haya solucionado por completo y que ya no existe riesgo para los trabajadores.

Solo cuando el equipo de Comercio Ético está satisfecho con el cumplimiento de nuestras normas, permitimos la realización de pedidos. A continuación, seguimos supervisando y controlando a nuestros proveedores de forma periódica. Después de cada auditoría de comercio ético, el proveedor recibe un Plan de Acción Correctiva que establece las áreas de mejora. Cada punto del plan tiene un plazo acordado para su corrección.

Como parte de los Términos y Condiciones de Primark Limited, que deben cumplirse como condición para hacer negocio con nosotros, los proveedores son a su vez responsables del cumplimiento e implementación de las normas de nuestro Código de Conducta en toda su cadena de suministro, fábricas y contratistas. Esto incluye la no obtención de componentes o materiales que sepan que se fabrican con mano de obra forzada o traficada para su uso en productos Primark.

Primark es miembro asociado de Better Work y Better Factory de la OIT, programas de colaboración entre la OIT y la Corporación Financiera Internacional (CFI). En Vietnam y Camboya, la OIT realiza evaluaciones y comparte los resultados que obtiene de cada fábrica con todas las marcas y minoristas. Actualmente, 42 de las fábricas de nuestros proveedores que fabrican productos para Primark participan en el programa.

La subcontratación no autorizada no está permitida y constituye un incumplimiento de nuestros Términos y Condiciones comerciales. Cuando confirmamos que ha habido una subcontratación de la que no hemos

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

sido informados, por ejemplo, a través de nuestras auditorías o por medio de otra información, suspendemos la fábrica a la que se envió la orden de nuestro sistema de órdenes de compra hasta que el proveedor pueda demostrarnos que puede administrar y evitar cualquier otro caso de subcontratación no autorizada.

Programas de impacto social

Una parte fundamental del enfoque de Primark se centra en el desarrollo y la aplicación, en colaboración con expertos locales sobre el terreno, de programas de impacto social para los trabajadores. Sabemos que la asociación con expertos locales es importante si queremos desarrollar programas eficaces contruidos en torno a las necesidades de los trabajadores y que tengan un impacto adecuado. Nuestros programas pretenden ayudar a los trabajadores a conocer sus derechos y a desarrollar sus habilidades en el lugar de trabajo, centrándose en su bienestar físico y mental. Actualmente trabajamos en programas de impacto social con 40 socios externos en mercados de abastecimiento clave.

Publicamos información sobre nuestros programas de impacto social en nuestro [sitio web](#).

IMPACTO LOCAL GENERADO POR APERTURA/REUBICACIONES DE CENTROS

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

Apertura tienda Vigo (30/09/2021)

- Empleo generado (contrataciones externas): 154
- Promociones internas: 27

Apertura tienda Gerona (21/12/2021)

- Empleo generado (contrataciones externas): 169
- Promociones internas: 21

Apertura tienda San Fernando (25/01/2022)

- Empleo generado (contrataciones externas): 106
- Promociones internas: 32

FERIAS DE EMPLEO EN LAS QUE PRIMARK HA PARTICIPADO

	FERIA	LUGAR	MODALIDAD	FECHAS
1	Feria Universidad de Valencia	Valencia	Presencial	16 de febrero de 2022
2	Feria Universidad Autónoma de Madrid	Madrid	Online	21 y 22 de febrero 2022
3	Charla Universidad de Málaga	Málaga	Presencial	25 de febrero
4	Feria de Empleo PALMACATIVA	Palma de Mallorca	Online	9 de marzo 2022
5	Feria del Ayuntamiento de Marbella	Marbella	Presencial	16 de marzo 2022
6	Feria EAE Business School	Madrid	Presencial	30 de marzo 2022
7	Feria Universidad Rovira y Virgili	Tarragona	Presencial	5 de mayo 2022
8	Feria Universidad de Málaga	Málaga	Presencial	11 de mayo de 2022
9	Feria Ayuntamiento de Bilbao	Bilbao	Online	4 de mayo de 2022
10	Fira Ocupació Valencia	Valencia	Presencial	20 de mayo de 2022
11	Feria Cámara de Comercio Zaragoza	Zaragoza	Presencial	10 de junio de 2022

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021:

Apertura tienda San Cugat (23/09/2020)

- Empleo generado (contrataciones externas): 131
- Promociones internas: 1

Apertura tienda León (04/12/2020)

- Empleo generado (contrataciones externas): 65
- Promociones internas: 5

Apertura tienda Bilbao – Gran Vía (20/05/2021)

- Empleo generado (contrataciones externas): 188
- Promociones internas: 2

Apertura tienda Marbella (24/08/2021)

- Empleo generado (contrataciones externas): 122
- Promociones internas: 0

FERIAS DE EMPLEO EN LAS QUE PRIMARK HA PARTICIPADO

FERIA	LUGAR	MODALIDAD	FECHAS
Feria de Networking Virtual Cruz Roja	Tarragona	Virtual	27/11/2020

2. Proveedores de bienes y servicios no destinados a la venta

Primark Tiendas, en línea con el grupo, requiere que todos los proveedores cumplan con su Código de conducta disponible en:

<https://www.primark.com/en/our-ethics/code-of-conduct>

Sin embargo, cuando se realiza una oferta de bienes o servicios no destinados a la venta cuyos factores puedan tener grandes problemas sociales y ambientales, se le da especial importancia y todos los proveedores serán juzgados según estos criterios en RFI.

Como parte de cualquier acuerdo precontractual, los proveedores deben confirmar que las fábricas que utilizarán para producir bienes y servicios (no destinados a la venta) para Primark Tiendas y por tanto, para el Grupo Primark, han sido auditadas por el proveedor.

Además, Primark Tiendas exige que los proveedores se aseguren de que su cadena de suministro cumpla con el Código de conducta de Primark.

3. Consumidores

Descripción del valor aportado a los clientes desde el punto de vista de la prestación de servicios u oferta de bienes, y de la relación con ellos

En Primark contamos con nuestra "Promesa al cliente" (Primark Customer Promise), que se basa en los principios "EASY, CARING and FUN":

- EASY: "Aunque esté lleno, es sorprendentemente fácil comprar en Primark. Me muevo a mi ritmo por la tienda y el personal, o la misma tienda, siempre están ahí para guiarme rápidamente hacia lo que busco"

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- CARING: "El personal siempre está dispuesto a ayudar y es muy amable. Me hacen sentir como en casa y confío en que cuiden de mí"
- FUN: "Mi visita a Primark es lo mejor del día. La tienda ofrece un ambiente auténtico y siempre me marcho feliz con grandes ideas de moda a grandes precios"

Las herramientas que utilizamos para implementar nuestro Customer Promise en todas nuestras tiendas son:

- Formación inicial de Customer Promise para todos los colegas

Una parte de la formación inicial de todos nuestros colegas está dedicada en exclusiva a nuestra Promesa al cliente.

La formación de nuestra Promesa al cliente engloba todos los aspectos y herramientas de la misma, y se imparte de manera teórica reforzada con ejercicios prácticos. Actualmente, la duración de la formación de nuestra Promesa al Cliente es de 3 horas para todos nuestros colegas cuando abrimos una nueva tienda y, este Ejercicio Fiscal, como consecuencia de la reducción del contenido de la formación de iniciación en Primark, el programa de nuestra Promesa al cliente ha sido revisado y sintetizado. Ahora su duración es de 1 hora para los colegas que se incorporen a una tienda ya existente donde nuestra Promesa al cliente ya esté implementada.

- Customer Promise Instore Guides:

Contamos con 4 guías de Promesa al Cliente en todas nuestras tiendas (con la implementación del proyecto In Store Experience algunas guías y procedimientos han variado).

- Customer Service Desk Guide (Guía de atención al cliente)
- Fitting Room Guide (Guía de Probadores)
- Store Standards Guide (Guía de estándares de tienda)
- Till Point Guide (Guías de caja)

- Customer Promise Action Plan

Siempre estamos trabajando para mejorar nuestra Promesa al Cliente, por lo que todas nuestras tiendas cuentan con una herramienta de Plan de Acción, donde pueden establecer sus prioridades, posibles retos, resultados y planificar cómo conseguirlo con los recursos disponibles y un margen temporal adecuado, tanto para la consecución de objetivos de manera individual, en equipo o para todos los colegas de la tienda.

- Customer Journey

Sabemos lo importante que es la "Experiencia en Tienda" en nuestras tiendas y prestamos mucha atención a todas las etapas del mismo, para que los estándares de servicio al cliente sean excelentes en todo momento y resulte en una experiencia fantástica para todos nuestros clientes.

Tanto las Guías de *Customer Promise*, la plantilla de *Action Plan* y el *Customer Journey*, además de haber sido lanzadas e implementadas en todas nuestras tiendas, se encuentran disponibles para todas las tiendas en la intranet.

Además de nuestro *Customer Promise*, en Primark no dejamos de trabajar para ofrecer la mejor experiencia de compra posible y en todas nuestras tiendas contamos con WiFi pública gratuita y zonas de descanso y recarga de batería.



Medidas encaminadas a minimizar riesgos para la salud y seguridad de los consumidores/clientes

Seguridad y salud del entorno – Espacio comercial seguro

El departamento de Environment, Health & Safety de Primark se encarga de este aspecto, que tiene un impacto directo en la minimización de riesgos para la salud y seguridad tanto de todos los colegas, como de todos los clientes.

- Declaración de la Política de Seguridad y Salud
Este documento recoge el compromiso de Primark a proporcionar a nuestros clientes y visitantes un espacio comercial seguro en el que puedan comprar y disfrutar de su visita.

Inspección general de Seguridad diaria, semanal y mensual

Todas nuestras tiendas realizan inspecciones de seguridad para minimizar los riesgos para la salud y seguridad tanto de todos los colegas, como de todos los clientes:

- Inspección de seguridad diaria: entre otros aspectos se inspeccionan accesos a la tienda, escaleras mecánicas, escaleras, equipamiento, mobiliario, limpieza, etc.
- Inspección de seguridad semanal: entre otros aspectos se inspeccionan los equipos y sistemas de lucha contra incendios, probadores, asientos/zonas de descanso, salidas de emergencia, etc.
- Inspección de seguridad mensual: entre otros aspectos se inspeccionan los simulacros de evacuación, red de agua, primeros auxilios, gestión de accidentes e incidentes, etc.

Riesgos de seguridad y salud de productos a la venta

Inmediatamente tras tener conocimiento del riesgo de seguridad o salud, ya sea por detección interna como por una red de alerta de las autoridades de consumo o sanitarias, enviamos una instrucción de retirar de la venta todo el stock disponible del producto a todas nuestras tiendas.

Además, enviamos carteles a todas nuestras tiendas, que se colocan en el escaparate por un periodo mínimo de 30 días, donde informamos a todos los consumidores:

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- Del riesgo de seguridad o salud.
- Del proceso de retirada de los productos, solicitando a nuestros clientes la devolución en cualquiera de nuestras tiendas, facilitando siempre el reembolso del importe de compra incluso sin presentar el recibo de compra.
- Del periodo en que los productos estuvieron a la venta en nuestras tiendas.
- De los datos del fabricante y cualquier otra información obligatoria conforme a la legislación vigente.

Cuando la información del riesgo de seguridad o salud de un producto nos llega desde las autoridades de consumo o sanitarias, nos aseguramos de colaborar activamente y facilitar toda la información requerida por las mismas. La protección de los consumidores es un objetivo fundamental y una prioridad clave de nuestro negocio.

Seguridad de productos comestibles

En Primark vendemos productos comestibles (chocolates, gominolas, caramelos y chicles). Para asegurar la seguridad en la venta de estos productos, en Primark contamos con procedimientos operativos de control de fechas de caducidad de productos alimenticios en todas nuestras tiendas.

Accidentes e Incidentes de clientes

- Protocolo de actuación interno en la tienda, primeros auxilios y aviso a servicios de emergencia en caso necesario.
Cuando se produce un accidente o incidente de algún cliente, inmediatamente se aplican primeros auxilios por parte de los miembros del equipo cualificados a tal efecto y en caso necesario se avisa a los servicios de emergencia para que acuda una ambulancia a la tienda a la mayor brevedad posible.
- Comunicación de accidentes e incidentes de clientes
Siempre que ocurre un incidente de cualquier tipo en cualquiera de nuestras tiendas, se completa un informe llamado "PINS" en el que se detalla el tipo de incidente y se describe el mismo.

Cuando se produce un accidente o incidente de algún cliente se completa el informe "PINS" y en el mismo día la tienda en la que ha ocurrido lo envía a una lista de distribución que integran los responsables de las diferentes unidades de negocio en las que pueda tener cualquier impacto el accidente o incidente, pudiendo reaccionar rápido y poner en marcha una investigación en caso necesario.

Nuevas medidas frente al COVID19

Con la reapertura de nuestras tiendas tras el estado de alarma en España, implementamos las siguientes medidas para garantizar la salud y seguridad de todos nuestros clientes.

- Puntos de desinfección de manos disponibles en todas las áreas de servicio a nuestros clientes, así como en las entradas y salidas de la tienda.
- Añadimos una nueva figura/rol en la tienda, los "Floor Marshalls" dedicados a supervisar la distancia interpersonal de los clientes en las entradas de las tiendas, líneas de caja, la sala de ventas y los probadores.
- Señalética de distancia social en la tienda, añadimos pegatinas de distancia interpersonal en las entradas de las tiendas, escaleras mecánicas, líneas de caja, probadores y ascensores.
- Los baños para clientes permanecen cerrados desde la reapertura de nuestras tiendas, debido a que son zonas de alto riesgo de contagio. Las Cafeterías y/o Beauty Studios también permanecen cerrados desde la apertura de nuestras tiendas.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

- Controlamos el aforo de las tiendas en todo momento con la ayuda del personal de seguridad y del "Floor Marshall", mediante un conteo de las entradas y las salidas de los clientes para así evitar sobrepasar el aforo de cada tienda.
- Anuncios por megafonía y mensajes telefónicos, utilizamos estos anuncios y mensajes como herramienta para recordar a nuestros clientes y trabajadores que deben respetar la distancia interpersonal. Estos mensajes se comunican cada 30 minutos por uno de nuestros trabajadores a través del sistema de megafonía de nuestras tiendas.
- Seguridad en probadores, mantenemos nuestros probadores abiertos alternativamente (uno cada dos), siguiendo además un protocolo de desinfección de la ropa así como del probador tras la salida de cada cliente, utilizando un producto desinfectante específico contra el coronavirus, que es también inocuo para textiles y no daña los tejidos.
- Protección en línea de cajas en el momento del pago, facilitamos un punto de desinfección de manos para nuestros clientes en la entrada de cada línea de cajas, señalizamos mediante cartelería/pegatinas la distancia apropiada entre los clientes de la cola, las cajas están abiertas alternativamente y equipadas con mamparas de separación física entre clientes y cajeros, así como entre los propios clientes.
- Hemos reforzado la limpieza en nuestras tiendas, que se realiza al menos dos veces al día, una de ellas al cierre o antes de la apertura, y se ha aumentado la frecuencia de limpieza en los puntos de contacto como escaleras mecánicas, botones de ascensores, cajas etc.
- Cestas, las asas de las cestas de clientes son desinfectadas regularmente.

Medidas que se mantienen a final de año

A lo largo de este ejercicio, se han levantado algunas de las medidas mencionadas y, al final del año, las medidas que mantenemos en nuestras tiendas son las siguientes:

- Puntos de desinfección de manos disponibles en todas las áreas de servicio para nuestros clientes, así como en las entradas y salidas de la tienda.
- "Floor Marshalls" dedicados a controlar la distancia interpersonal de los clientes en las entradas de las tiendas, las líneas de caja, la sala de ventas y los probadores.
- Señalética de distancia social en la tienda, en diferentes puntos.
- Recomendamos el uso responsable de la mascarilla en aquellos momentos en los que no se pueda garantizar el cumplimiento de la distancia social de 1,5 m.
- Controlamos siempre el aforo de las tiendas con la ayuda del personal de seguridad y del "Floor Marshalls", que contabilizan a todos los compañeros y clientes de la tienda en diferentes momentos del día para evitar que se supere el aforo de cada tienda.
- Hemos reforzado la limpieza en nuestras tiendas, que se realiza al menos dos veces al día, una de ellas al cierre o antes de la apertura, y se ha aumentado la frecuencia de limpieza en los puntos de contacto como escaleras mecánicas, botones de ascensores, cajas etc.
- Cestas, las asas de las cestas de los clientes son desinfectadas regularmente.

Nota: Las medidas pueden variar en función de la normativa vigente en cada región del país.

Reclamaciones de clientes en tienda

Cuando un cliente quiere interponer una reclamación en alguna de nuestras tiendas, siempre es atendido por un Manager para tratar de solucionarlo.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Si el cliente decide interponer la reclamación siempre le facilitamos una hoja de reclamación oficial y el Manager se asegura de completar todos los campos necesarios en la misma y entregar la copia correspondiente al cliente.

En todas las tiendas hay un Manager designado para realizar un seguimiento cada semana de todas las reclamaciones recibidas y asegurarse que sean respondidas por carta.

El Store Manager y el Manager designado se reúnen una vez a la semana, analizando, valorando y dando respuesta a cada una de ellas, utilizando plantillas de carta respuesta en función del tipo o contenido de cada reclamación.

En el caso de que alguna tienda reciba la reclamación desde la O.M.I.C. (Oficina Municipal de Información del Consumidor) u otro organismo oficial del Área de Consumo, será analizada igualmente por el Store Manager y el Manager designado, asegurándose de responder a la misma siempre dentro del plazo establecido.

Si la hoja de reclamaciones no establece un plazo de respuesta, es nuestro procedimiento interno el responder antes de 10 días hábiles a partir del siguiente al de recepción de la reclamación.

Cualquier duda sobre resolución de reclamaciones de clientes y/o reclamaciones que proceden de organismos oficiales de consumo se deriva al equipo de Retail Support, en Iberia Regional Office, que facilita asesoramiento en la respuesta.

Una vez resueltas, las reclamaciones son archivadas bajo su correspondiente número de reclamación oficial en una carpeta de reclamaciones de clientes. Todas las semanas, las tiendas envían al equipo de Retail Support, en Iberia Regional Office, la siguiente documentación relativa a las reclamaciones recibidas en la semana anterior:

1. El número total de reclamaciones recibidas y desglose del tipo de reclamaciones con una pequeña descripción a través del formulario online (Formstack)
2. Copia escaneada de todas las reclamaciones recibidas (pdf).
3. Copia escaneada de la carta respuesta dada a cada una de las reclamaciones firmada por el Store Manager (pdf).

Reclamaciones de clientes online

Nuestros clientes tienen la posibilidad de contactar con Primark completando un formulario online en nuestra página web, donde pueden seleccionar el motivo de su contacto:

Link: <https://www.help.primark.com/hc/es-es/requests/new>

Motivo del contacto:

- Servicio
- Problemas del producto
- Cambios y Devoluciones
- Pregunta sobre tarjetas regalo
- Pregunta sobre tiendas
- Pregunta sobre compras online
- Pregunta sobre franquicias
- Pregunta sobre contratación de personal

Este servicio es gestionado por la empresa "Concentrix". En Primark contamos con un equipo profesional multilingüe de Agentes de Atención al Cliente (Concentrix) que reciben, gestionan y responden a estos contactos de los clientes. Todos los Agentes de Atención al Cliente están formados en las políticas y procedimientos de Primark.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestion correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

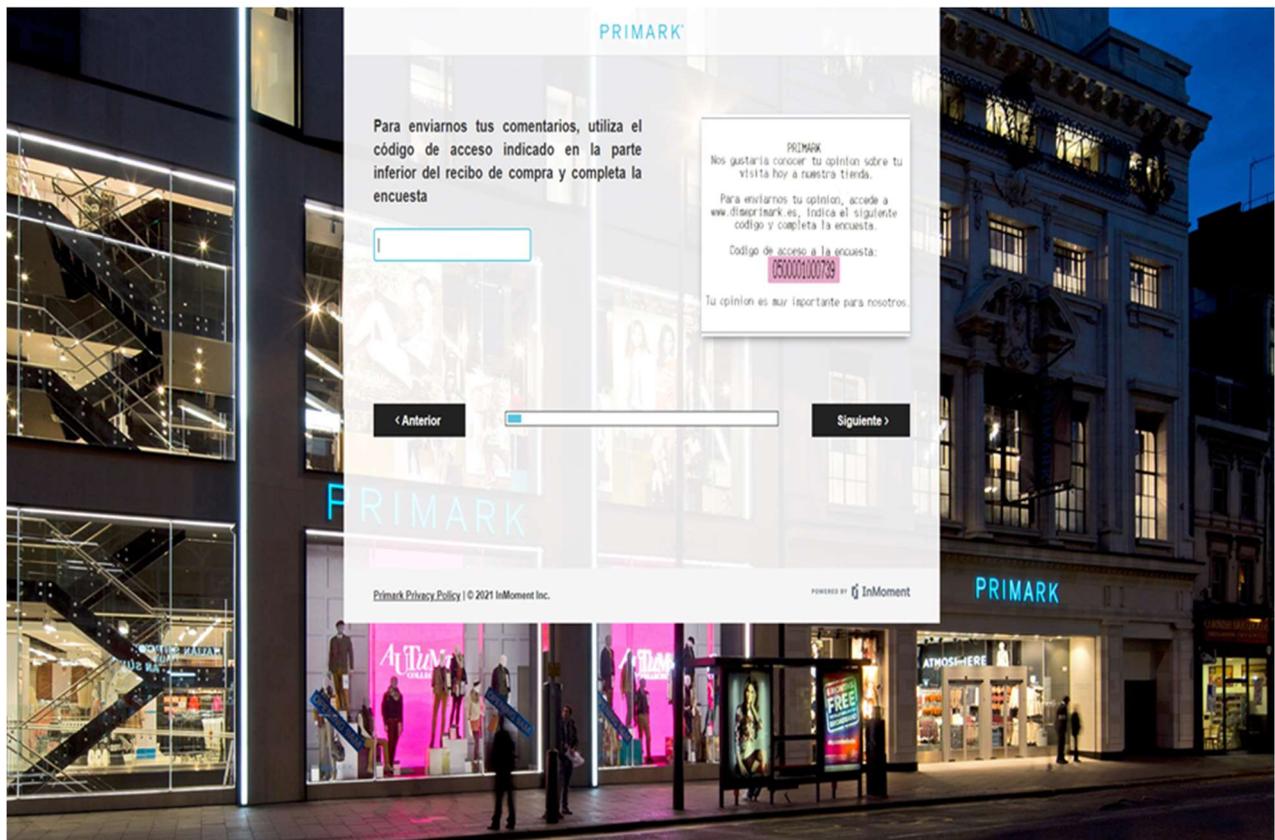
Si un cliente envía una reclamación a través del formulario de contacto online de nuestra página web, los Agentes de Atención al Cliente la gestionan íntegramente, abriendo las investigaciones que resulten oportunas con los diferentes departamentos de Primark que puedan estar involucrados (calidad, tecnología, compras, legal, etc.) y/o solicitando información detallada a la tienda correspondiente en caso necesario. Son los propios Agentes de Atención al Cliente los que responden a la reclamación y mantienen el contacto con el cliente vía correo electrónico durante la resolución de la reclamación.

Encuesta de satisfacción de nuestros clientes

En Primark realizamos una encuesta online a nuestros clientes en colaboración con la empresa "InMoment".

En cada recibo de compra que emitimos en nuestras tiendas, se emite un segundo recibo que contiene un código para acceder a la encuesta online de satisfacción de nuestros clientes.

El colleague que procesa el cobro en la caja explica al cliente la posibilidad de completar la encuesta. La encuesta se realiza en menos de 10 minutos en la página web <http://www.dimeprimark.es/> accediendo con el código de la encuesta que aparece en el recibo que se ha emitido junto con el recibo de compra:



La página web contiene información sobre Política de privacidad.

La encuesta contiene diferentes bloques de preguntas, principalmente con respuestas con puntuación en escala, y la posibilidad de dejar comentarios.

Semanalmente se generan informes con los resultados de las encuestas de los clientes en cada tienda.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Los informes de resultados muestran:

- El número de respuestas a la encuesta
- La satisfacción general del cliente
- Las siete medidas clave de satisfacción del cliente para Primark:
 - 1) Ambiente de tienda
 - 2) Facilidad para encontrar los productos
 - 3) Disponibilidad de los empleados
 - 4) Amabilidad de los empleados
 - 5) Experiencia en Probadores
 - 6) Experiencia en Cajas
 - 7) Experiencia de Cambios y Devoluciones

Si alguno de los clientes envía comentarios generales positivos, se envían a la tienda como comentario "WOW", reconociendo el buen trabajo realizado.

Si alguno de los clientes envía comentarios generales negativos, se envían a los agentes de atención al cliente (Concentrix) como "RESCUES", para que realicen una investigación al respecto y contacten con el cliente para solucionar la incidencia o comentario negativo.

Al comienzo de cada año financiero se establecen objetivos a conseguir por cada tienda en cuanto a la satisfacción general del cliente como a las siete medidas clave de satisfacción del cliente.

Número de quejas (quejas y reclamaciones) y resolución de las mismas (tiempo medio de resolución, porcentaje de quejas resueltas en el ejercicio, etc.)

Los resultados sobre reclamaciones online de clientes en 2021/2022 (total anual) son:

El número total de quejas online ascendió a 14.522, habiendo sido todas resueltas. Debajo se puede apreciar el desglose de las reclamaciones en siete subsecciones. Cada una de las reclamaciones online se responde en un tiempo inferior a 24h, siendo el tiempo medio de respuesta de 19 horas y 6 minutos desde que se formula la queja hasta que se responde.

Grupo de reclamación	Tiempo medio de respuesta	N.º reclamaciones resueltas
Atención al cliente España	19 h 6 min	14.522

Grupo de reclamación	Tipo de reclamación	N.º reclamaciones resueltas
Atención al cliente España	Queja atención al cliente	1.577
	Pregunta general atención al cliente	7.863
	Consulta online	1.377
	Queja tipo producto	857
	Consulta producto	2.787
	Queja guardias seguridad	73
	Otros	5

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.**Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022**

Los resultados sobre reclamaciones en tienda de clientes en 2021/2022 (total anual) son:

Todas las quejas y reclamaciones han sido resueltas. El número total de quejas en el Ejercicio han sido de 1.345. Este total se desglosa en 1.205 quejas por temas de personal, entorno, empleados, cajas y otros, así como 140 quejas por temas de producto, seguridad y accidentes. El tiempo medio de respuesta es inferior a 10 días para todas aquellas que sean interpuestas en tienda.

Reclamaciones	Asunto	N.º reclamaciones
Excluyendo producto, seguridad y accidentes	Personal	74
	Medioambiente	2
	Reembolsos y cambios	748
	Sobrecargos/cajas/tarjetas créd.	143
	Probadores	52
	Otros	186
		1.205

Reclamaciones	Asunto	N.º reclamaciones
Incluyendo producto, seguridad y accidentes	Producto	41
	Seguridad	90
	Accidente	9
		140

El aumento del número total de reclamaciones en tienda se debe a que todas las tiendas se han abierto durante el año 2021/2022 y que, además, hemos abierto 4 nuevas tiendas durante el año 2021/2022 (Vigo, Gerona, San Fernando y Donostia).

Los resultados sobre reclamaciones online de clientes en 2020/2021 (total anual) son:

El número total de quejas online ascendió a 16.290, habiendo sido todas resueltas. Debajo se puede apreciar el desglose de las reclamaciones en siete subsecciones. Cada una de las reclamaciones online se responde en un tiempo inferior a 24 h, siendo el tiempo medio de respuesta de 18 horas y 22 minutos desde que se formula la queja hasta que se responde.

Grupo de reclamación	Tiempo medio de respuesta	N.º reclamaciones resueltas
Atención al cliente España	18 h 22 min	16.290

Grupo de reclamación	Tipo de reclamación	N.º reclamaciones resueltas
Atención al cliente España	Queja atención al cliente	1.019
	Pregunta general atención al cliente	10.245
	Consulta online	2.132
	Queja tipo producto	612
	Consulta producto	2.233
	Queja guardia seguridad	48
	Otros	1

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Los resultados sobre reclamaciones en tienda de clientes en 2020/2021 (total anual) son:

Todas las quejas y reclamaciones han sido resueltas. El número total de quejas en el Ejercicio han sido de 1.269. Este total se desglosa en 1.169 quejas por temas de personal, entorno, empleados, cajas y otros, así como 100 quejas por temas de producto, seguridad y accidentes. El tiempo medio de respuesta es inferior a 10 días para todas aquellas que sean interpuestas en tienda.

Reclamaciones	Asunto	N.º reclamaciones
Excluyendo producto, seguridad y accidentes	Personal	84
	Medioambiente	1
	Reembolsos y cambios	717
	Sobrecargos/cajas/tarjetas créd.	102
	Probadores	31
	Otros	234
		1.169

Reclamaciones	Asunto	N.º reclamaciones
Incluyendo producto, seguridad y accidentes	Producto	28
	Seguridad	66
	Accidente	6
		100

4. Información fiscal

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022, el total de beneficios después de impuestos obtenidos e impuesto sobre beneficios pagados por Primark es como se muestra abajo:

País	Beneficios obtenidos (€)
España	71 millones
Total	71 millones

País	Impuestos sobre beneficios pagados (€)
España	24 millones
Total	24 millones

Los impuestos se calculan bajo el General Accounting Plan (GAP), teniendo en cuenta los ingresos y gastos bajo el Ejercicio Fiscal.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestion correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021, el total de beneficios después de impuestos obtenidos e Impuesto sobre Beneficios pagados por Primark es como se muestra abajo:

País	Beneficios obtenidos (€)
España	70 millones de euros
Total	70 millones de euros

País	Impuestos sobre beneficios pagados (€)
España	23 millones de euros
Total	23 millones de euros

VIII. Medioambiente

1. Enfoque de gestión

Todos tenemos la responsabilidad de proteger el mundo en el que vivimos y, como gran minorista mundial, somos conscientes del impacto medioambiental de nuestras operaciones y de nuestro sector. Tanto en Primark como en Primark Tiendas, donde también se aplican las políticas del grupo, nos comprometemos a reducir el impacto de nuestro negocio en el medioambiente. En septiembre de 2021 lanzamos nuestra estrategia plurianual Primark Cares, que articula claramente nuestro compromiso de abordar cuestiones clave de sostenibilidad relacionadas con el Producto, el Planeta y las Personas.

Primark Cares se centra en el impacto medioambiental más importante para Primark, estableciendo compromisos ambiciosos para:

- Reducir a la mitad nuestra huella de carbono: reduciremos a la mitad las emisiones de carbono en toda nuestra cadena de valor para 2030.
- Eliminar los residuos no relacionados con la ropa: eliminaremos los plásticos de un solo uso y todos nuestros residuos no relacionados con la ropa para 2027.
- Restaurar la biodiversidad: nuestro programa Algodón Sostenible utilizará más prácticas agrícolas regenerativas para 2030.

Además de cumplir con las leyes medioambientales en cada uno de los países en los que operamos de forma directa, también tratamos de minimizar el impacto medioambiental de nuestras propias operaciones, incluyendo nuestra red de tiendas, oficinas, transporte y centros de distribución. Asimismo, nos proponemos aumentar el número de prendas que se fabrican con materiales reciclados o más sostenibles.

Esto se refleja en las 6 áreas clave de nuestra [política medioambiental](#):

- Suministro responsable
- Gestión de productos químicos y contaminantes
- Recursos y desperdicios
- Eficiencia energética y Gases de efecto invernadero
- Eficiencia y conservación del agua
- Bienestar animal y biodiversidad

Para ayudarnos a realizar nuestro trabajo, Primark tiene la suerte de contar con un equipo global de especialistas en medioambiente con presencia en todas nuestras regiones de fabricación clave y en las propias operaciones de Primark. Esto ayuda a garantizar que la sostenibilidad medioambiental se tenga en cuenta en todas nuestras operaciones y refuerza nuestro compromiso con los proveedores y las fábricas.

Los impactos ambientales más significativos en España de nuestras operaciones directas se centran en el consumo de energía, la generación de residuos y las emisiones de carbono relacionadas con el transporte. Hemos ideado un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) con el objetivo de limitar el impacto de estas áreas en el medioambiente. Este SGA cubre todas nuestras operaciones directas (tiendas, oficinas y centros de distribución) e indirectas (cadena de suministro).

Compromiso con la cadena de suministro

Como empresa con una cadena de suministro global compartida, reconocemos que debemos colaborar con nuestros competidores para potenciar el impacto. Creemos que la forma más eficaz de mejorar la gestión medioambiental en nuestra cadena de suministro y en toda la industria es utilizar estrategias de corte sectorial para evaluar y medir el rendimiento. Participamos activamente en foros que facilitan el desarrollo y la alineación de estrategias que puedan ser utilizadas por las marcas globales y las instalaciones que fabrican nuestros productos. Por ejemplo, Primark forma parte de la Coalición de Ropa Sostenible (Sustainable Apparel Coalition o SAC) desde 2015, un grupo de escala sectorial con múltiples partes

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

interesadas que cuenta con más de 250 miembros que trabajan para reducir el impacto medioambiental y social de la industria global.

Nuestro uso del Índice Higg

La SAC ha desarrollado un conjunto de herramientas llamado Índice Higg, que tiene como objetivo impulsar la mejora de la industria en cuanto al impacto social y medioambiental. Como miembro de la SAC, Primark se ha comprometido a desplegar el Módulo ambiental de las instalaciones de Higg (Higg FEM) en nuestra cadena de suministro. Hemos trabajado en colaboración con otros miembros de la SAC para impartir formación compartida a los proveedores de nuestros países de abastecimiento. Seguimos impulsando la adopción del Higg FEM en nuestra cadena de suministro, y este año hemos invitado a nuestros proveedores estratégicos, que representan el 80% de nuestra facturación, a completar esta evaluación del Higg FEM.

Formación de proveedores

Desde septiembre de 2021, nuestros Equipos en el País han impartido más de 13.000 horas de formación medioambiental a los proveedores (10.000 horas durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021) en temas como los sistemas de gestión medioambiental, el CleanChain™, el Índice Higg y herramientas y gestión de productos químicos. En enero de 2020 publicamos nuestras Pautas para Proveedores, que describen nuestros requisitos de sostenibilidad medioambiental para los proveedores.

Cumplimiento medioambiental

Las áreas destacadas anteriormente se identificaron durante una extensa revisión de nuestras operaciones llevada a cabo por los equipos de Salud y Seguridad Ambiental (EHS), cuyas funciones también aplican a Primark Tiendas.

Nuestro sistema de gestión se revisa anualmente para determinar la efectividad de nuestro enfoque. Una de las métricas clave en este contexto, es si la empresa ha incumplido alguna legislación o ha recibido alguna sanción.

La revisión más reciente, que concluyó en agosto de 2022, confirmó que no hemos infringido ninguna legislación y, por lo tanto, no hemos recibido ninguna sanción o notificación en relación con ningún incumplimiento medioambiental.

Desde la perspectiva del seguro, Primark Tiendas no está sujeto a los requisitos de la Garantía Financiera Obligatoria (Orden Ministerial APM/1040/2017) en España, ya que nuestras operaciones están fuera del alcance de las actividades de Nivel de Prioridad 1 o 2.

Quejas medioambientales

Primark Tiendas, en línea con Primark, cuenta con un proceso sólido para gestionar las reclamaciones medioambientales hasta su resolución. La naturaleza de las quejas recibidas variará y, por lo general, va desde ruidos y molestias y contaminación lumínica hasta prácticas y procesos de gestión de residuos. Abordamos todos los problemas relevantes de ruido e iluminación en el sitio, ya sea identificado como parte de una evaluación de riesgos o como resultado de una queja. Sin embargo, como la mayoría de nuestras tiendas operan en lugares urbanos, tendemos a no tener problemas al respecto. No recibimos ninguna queja de contaminación acústica o lumínica en España durante el pasado ejercicio fiscal.

El primer paso en el proceso para gestionar las quejas requiere que el Store Manager de la tienda registre el problema en nuestro sistema de notificación de incidentes (PINS). Seguidamente, el problema se registra de forma centralizada y se asigna al recurso relevante para el seguimiento. El problema no se cerrará en el sistema central de informes hasta que tengamos la confirmación de que el problema está resuelto. Por lo tanto, podemos confirmar que no recibimos ninguna queja medioambiental en España durante el pasado ejercicio fiscal.

2. Suministro responsable

El objetivo de Primark es fomentar procesos sostenibles de fabricación y agricultura. Nuestro Código de Conducta es la herramienta clave para impulsar la mejora en nuestra cadena de suministro. Éste establece que "los proveedores deben cumplir con todas las leyes y regulaciones locales aplicables con respecto a la protección y preservación del medio ambiente". Nos mantenemos fieles a este compromiso al emplear equipos de expertos ambientales en nuestros países clave de abastecimiento. Estos equipos son nuestros ojos y oídos en el terreno, destacando problemas y trabajando con proveedores y sus fábricas para identificar soluciones prácticas.

En enero de 2020 lanzamos nuestras pautas para proveedores de sostenibilidad ambiental, cuyo objetivo es informar mejor a nuestros proveedores sobre nuestros requisitos ambientales en nuestras seis áreas de enfoque, incluido el abastecimiento responsable. Los proveedores deben comunicar nuestros requisitos especificados previamente a los niveles más bajos de su cadena de suministro. Nuestros Equipos en el País también realizan sesiones de capacitación para proveedores, ayudando a difundir las mejores prácticas. Este proceso es increíblemente valioso ya que obtenemos comentarios directamente de las fábricas, lo que nos ayuda a mejorar nuestros programas y procesos.

Nuestros productos

Primark se ha comprometido a fabricar toda su ropa con fibras recicladas o materiales de origen más sostenible para 2030. Actualmente, el 45% de la ropa que vendemos cumple este criterio, porcentaje que ha aumentado desde el 25% en septiembre de 2021, lo que significa que estamos avanzando en este ámbito. Pero tenemos que hacer más y esto requiere que sigamos adaptando las formas en que nos abastecemos y utilizamos los materiales.

Aunque no existe una definición universal de materiales de origen más sostenible, utilizamos esta expresión para hablar de las fibras obtenidas y procesadas para nuestros productos Primark Cares. Estos materiales tienen un menor impacto medioambiental en comparación con los materiales convencionales, por ejemplo, un algodón más sostenible que el algodón convencional. Puede encontrar más información sobre las fibras y los materiales que utilizamos en nuestros productos en nuestro glosario de fibras.

Programa de Algodón Sostenible de Primark (PSCP)

Como parte de nuestra estrategia de sostenibilidad Primark Cares, nos hemos comprometido a que, para 2027, el 100% del algodón de nuestras prendas sea orgánico, reciclado o provenga de nuestro PSCP. En 2013 nos asociamos con los expertos agrícolas CottonConnect y la Asociación de Mujeres Autónomas (SEWA) para crear el Programa de Algodón Sostenible de Primark en India. Desde entonces, el programa se ha extendido a Pakistán y Bangladesh, donde trabajamos con socios locales expertos, la Rural Education and Economic Development Society (REEDS) en Pakistán y la Thengamara Mohila Sabuj Sangha (TMSS) en Bangladesh.

A fecha de 2022, el 40% de nuestra ropa contiene algodón ecológico, reciclado o procedente de nuestro PSCP.

Agricultura regenerativa

Uno de nuestros compromisos en el marco de nuestra estrategia de sostenibilidad Primark Cares es que, para 2030, el 100% del algodón del Programa de Algodón Sostenible de Primark procederá de agricultores que estén adoptando prácticas más regenerativas. Nuestro objetivo es apoyar a los agricultores para que mejoren la biodiversidad en las explotaciones, mejoren la salud del suelo y utilicen el agua de forma más eficiente, sin dejar de impulsar la mejora de los medios de vida de los agricultores. Hasta la fecha, casi 3.000 agricultores del PSCP han participado en un proyecto piloto inicial sobre prácticas agrícolas más regenerativas en la India, Bangladesh y Pakistán. Este proyecto piloto, que se encuentra ahora en su segundo año, tendrá una duración total de tres años.

Bienestar animal

A medida que aumentamos el uso de materiales de origen más sostenible en toda nuestra gama de productos, continuamos garantizando que el bienestar de los animales forma parte integral de nuestros criterios de selección. Los materiales derivados de los animales representan menos del 1% de los materiales utilizados en los productos de Primark, pero nos comprometemos a garantizar que los que se utilicen sean de origen responsable.

En octubre de 2021, actualizamos nuestra Política de Materiales Derivados de Animales con un enfoque basado en la trazabilidad y la transparencia. Apoyamos activamente el desarrollo de normas y certificaciones de bienestar animal, y nuestra nueva Política exige que nuestros proveedores cumplan con las normas de la industria en cuanto al origen de los productos Primark.

No realizamos ni apoyamos el uso de pruebas en animales que no sean las requeridas por ley, por seguridad o por calidad. Los cosméticos de la marca propia de Primark están aprobados por el programa Leaping Bunny, el referente internacional de los productos fabricados sin crueldad animal. Para consultar la Política de Materiales Derivados de Animales completa, use el siguiente enlace: <https://primark.a.bigcontent.io/v1/static/Primark-non-food-animal-welfare-policy-2021>.

Pruebas de agua

Primark fue miembro fundador de la Zero Discharge of Hazardous Chemicals (ZDHC) en 2015 y sigue comprometida con las Pautas de aguas residuales de la ZDHC y con la divulgación de los informes de pruebas de aguas residuales en la plataforma ZDHC Gateway. Asimismo, seguimos comunicando a nuestros proveedores nuestras expectativas en materia de aguas residuales.

En octubre de 2017, publicamos los resultados de las pruebas de 8 de nuestras instalaciones de procesamiento húmedo en Bangladesh. Aumentamos esta cifra hasta 41 instalaciones en el ciclo de pruebas de 2021, y en 2022 ampliaremos las pruebas en Bangladesh. Además de esto, 292 instalaciones prioritarias de China publicaron datos del Registro de Emisiones y Transferencias de Contaminación (RETC) en IPE en 2022 (85 instalaciones prioritarias en 2021). Seguiremos animando a más instalaciones a divulgar los datos del PRTR.

3. Rendimiento operativo español

Productos químicos en tiendas y sitios logísticos

En este presente ejercicio, no hay nuevas iniciativas que reportar en este ámbito (no se reportaron nuevas iniciativas en el pasado ejercicio).

Gases refrigerantes

No empleamos sustancias que agotan el ozono en ninguno de los equipos que contienen refrigerante en nuestra propiedad en España. En su lugar, utilizamos alternativas de gas fluorado.

Contamos con un régimen integral de mantenimiento preventivo para administrar los gases F con el fin de evitar su escape a la atmósfera. Como parte de este proceso, realizamos pruebas frecuentes de fugas en todos los equipos que contienen refrigerante para identificar posibles problemas.

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

Descripción	Recarga (Kg)	Tipo
Gas Refrigerante	237	R410A

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021:

Descripción	Recarga (Kg)	Tipo
Gas Refrigerante	341	R410A

4. Recursos y desperdicios

Desperdicio operacional

Primark ha desviado con éxito el 81% de los residuos generados por nuestras operaciones directas durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 (89% durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021) del vertedero en España. En este sentido, se ha producido un aumento de los volúmenes de residuos globales, lo que se atribuye al hecho de que ha habido más tiendas operativas durante todo el ejercicio fiscal 2021/2022.

Para impulsar el desarrollo continuo de nuestra estrategia de residuos, este año hemos lanzado un nuevo Procedimiento de Residuos en todas las tiendas españolas. Este procedimiento ofrece orientación y formación a los empleados de las tiendas sobre cómo debe gestionarse cada flujo de residuos y contribuirá a nuestros esfuerzos para garantizar que separamos y reciclamos mejor los residuos que producimos.

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

Descripción	Toneladas	% Separado
Eliminación de residuos	1.798	19%
Utilizados beneficiosamente	8.289	81%

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021:

Descripción	Toneladas	% Separado
Eliminación de residuos	746	11%
Utilizados beneficiosamente	6.028	89%

Reducción de envases

Manejo responsable del plástico

Primark Tiendas, en consonancia con Primark, se ha fijado el objetivo de eliminar todo el plástico de un solo uso para 2027. Primark ha creado un Centro de Excelencia de Embalaje para examinar de cerca sus envases y estudiar formas de reducirlos. Desde 2019, Primark ha estimado que ha eliminado de su negocio más de 600 millones de unidades de envases de componentes de plástico de un solo uso. Actualmente está en proceso de establecer una base de referencia para esta métrica y está trabajando con un contratista externo para llegar a comprender plenamente el uso que hace de dichos materiales de plástico de un solo uso. En los próximos años, dicha base de referencia permitirá a Primark medir con precisión esta reducción en forma de porcentaje con respecto al uso total.

Las perchas representan alrededor del 65% del volumen total de plástico de un solo uso utilizado por Primark. La empresa tiene como objetivo pasar a utilizar materiales 100% reciclados en todas las perchas.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

En la medida de lo posible, Primark también se está asegurando de que el plástico utilizado en sus envases sea de materiales reciclados o pueda reutilizarse.

Datos de envases de productos Primark

Nuestra producción de envases en España durante el último ejercicio financiero se describe a continuación:

Durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022:

Descripción	Toneladas
Embalaje Total Suministrado	8.249

Durante el Ejercicio Fiscal 2020/2021:

Descripción	Toneladas
Embalaje Total Suministrado	7.016

Plan de recogida de textiles en tiendas Primark

Contamos con un programa de recogida de textiles en todas las tiendas de cuatro mercados: Reino Unido, Irlanda, Alemania y Austria. Los clientes pueden donar/reciclar ropa, calzado, bolsos e incluso algunos productos textiles como toallas y sábanas de cualquier marca y en cualquier estado, a través de los buzones de recogida de nuestras tiendas. Nuestro objetivo es que todos los artículos recogidos a través del programa se clasifiquen y luego se reutilicen, se reciclen o se destinen a otros fines. Los beneficios de este programa van para UNICEF, el socio benéfico mundial de Primark, en apoyo de sus programas de educación para niños vulnerables de todo el mundo.

Mercancía no vendida

Primark dona regularmente los artículos no vendidos y las muestras de compra del Reino Unido y la República de Irlanda a Newlife, una organización benéfica que apoya a niños discapacitados y con enfermedades terminales en todo el Reino Unido. Newlife recoge, clasifica y recicla esta ropa para recaudar fondos y financiar la continuidad de su labor.

Eficiencia energética y gases de efecto invernadero

Nuestros compromisos

En nuestra estrategia Primark Cares 2021, consolidamos nuestro compromiso de reducir a la mitad las emisiones de carbono en toda nuestra cadena de valor para 2030.

Este compromiso abarca las emisiones de alcance 1, 2 y 3 del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, por lo que incluye nuestra cadena de suministro, que es donde se produce el 85% de nuestras emisiones de carbono. El establecimiento de nuestra base de referencia fue fundamental para poder realizar un seguimiento de nuestro progreso en relación con este compromiso, según lo establecido en nuestro ejercicio financiero 2018/2019. Hemos puesto mucho empeño en garantizar que nuestro proceso se ajustara a las normas pertinentes del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero, y también contratamos a Carbon Trust para que realizara una revisión independiente de nuestra metodología.

Nuestros compromisos con la industria

En 2020, nos convertimos en signatarios de la Carta de la Industria de la Moda para la Acción Climática de la Convención Marco de las Naciones Unidas sobre el Cambio Climático (CMNUCC). Hemos acogido con satisfacción la introducción en la carta de un objetivo más estricto, establecido durante la COP 26 en 2021, para apoyar el objetivo del Acuerdo de París de limitar el aumento de la temperatura global a 1,5 grados centígrados por encima de los niveles preindustriales, lo que se alinea con las ambiciones de Primark Cares de reducir sus emisiones un 50%.

También nos hemos comprometido con Textiles 2030, una iniciativa voluntaria dirigida por WRAP que tiene entre sus objetivos reducir un 50% la huella total de gases de efecto invernadero de los nuevos productos. Esta iniciativa permite poner en contacto a las empresas para crear una norma uniforme de durabilidad que nos ayude a todos a mejorar nuestros estándares. Cuando los productos no cumplan nuestros nuevos requisitos de durabilidad, trabajaremos con los proveedores para mejorarlos en consonancia con nuestras normas, por ejemplo, estudiando el uso de diferentes tintes o haciendo ajustes en los tejidos para reforzarlos y hacerlos más duraderos.

Primark también se ha comprometido a establecer una reducción de emisiones a corto plazo en toda la empresa, de acuerdo con la ciencia del clima y con la Iniciativa de Objetivos Basados en la Ciencia (SBTi). Este compromiso se alinea con los objetivos de Primark Cares, pero también añade un nuevo nivel de supervisión para garantizar que nuestro enfoque se ajusta a los últimos criterios y recomendaciones de la SBTi.

Grupo de Reducción de Energía de Primark

El Grupo de Reducción de Energía de Primark ha continuado trabajando durante los últimos 12 meses para mejorar la eficiencia energética y la reducción de carbono. El trabajo del grupo se describe a continuación:

Gobierno energético

El Sistema de Gestión de la Energía (EnMS) de Primark está certificado según la norma ISO 50001 en tiendas, oficinas y centros de distribución de todos los mercados en los que operamos.

Gestión energética en tiendas

Con el extenso alcance de la EnMS, el Equipo de Reducción de Energía está ahora monitorizando el consumo de energía en todo el estado europeo. Los "Site Energy Reports" (SER) se emiten para casi todos los sitios, lo que permite a los stores managers de las tiendas comprometerse con el personal para afectar positivamente el consumo energético. El ERG se centra actualmente en mejorar la inmediatez de estos informes, haciéndolos más relevantes para los stores managers.

Los procedimientos operativos estándar para la gestión de la energía también se han ampliado para abarcar todas las regiones europeas, cubierto como parte de nuestra EnMS.

Nuestro conjunto de paquetes de formación también se ha integrado en el negocio durante los últimos 12 meses, y en la mayoría de las tiendas españolas tiene ahora al menos 1 campeón de energético.

Iniciativas de energía eficiente

Nuestros equipos de administración de instalaciones y operaciones de la tienda están constantemente en busca de oportunidades para reducir nuestro uso de energía.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

El aumento significativo en el consumo de gasóleo durante el año fiscal 2021/2022 resultó de la divulgación del consumo de gasóleo tanto de automóviles (10.259 litros) como de generadores (37.322 litros), mientras que solo el consumo de gasóleo estuvo disponible durante el año fiscal 2020/2021. 2021/2022 es el primer año en que se puso a disposición el consumo de gasóleo para generadores.

Consumo español de energía /Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) 2021-2022

Descripción	Total	Unidades
Consumo de electricidad	70.550.235	kWh
Consumo de gasóleo	47.591	Litros

GHG Emissions	Toneladas de CO2 equivalentes
Alcance 1	124
Alcance 2	13.588
Total	13.712

Consumo español de energía /Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) 2020-2021

Descripción	Total	Unidades
Consumo de electricidad	64.085.557	kWh
Consumo de gasóleo	9.327	Litros

GHG Emissions	Toneladas de CO2 equivalentes
Alcance 1	55
Alcance 2	16.630/18.632*
Total	16.685/18.417*

* Estamos alineando nuestros protocolos de reporte con el Estándar Corporativo del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Como resultado, informaremos de las emisiones de Alcance 2 utilizando el enfoque basado en la ubicación y el mercado.

Nuestra red de distribución

Durante el ejercicio 2021/2022, realizamos entregas en 35 de nuestras tiendas españolas utilizando camiones de GNL (Gas Natural Licuado), lo que representa el 55% de todas las entregas totales durante el año (en el ejercicio 2020/2021 se realizaron entregas en 30 de nuestras tiendas españolas, representando el 50% de las entregas totales durante el año). Esto incluye todas las tiendas en las áreas de Barcelona, Valencia, Sevilla y Madrid. En consecuencia, se ha logrado una reducción de más de 1.500 toneladas de CO₂e (1.300 toneladas durante el ejercicio 2020/2021) y se han eliminado alrededor de 1.200.000 km de diésel de la carretera (1.000.000 km durante el ejercicio 2020/2021).

Además, como parte de una estrategia de optimización de la red centrada en un mejor llenado de los vehículos, hemos trabajado junto con nuestros compañeros minoristas para garantizar menos vehículos y

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

más llenos, así como una buena comunicación con los almacenes, unos calendarios y una política de *burst-out* flexibles y mantener el requisito de pedido mínimo. Todo ello ha mejorado el llenado de la carga un 23% y ha llevado a una reducción de 60.000 km a lo largo del año (10.000 durante el ejercicio fiscal 2020/2021).

Consumo de agua de operaciones directas 2021-2022

Descripción	Metros Cúbicos (M ³)
Total consumida	54.903

Consumo de agua de operaciones directas 2020-2021

Descripción	Metros Cúbicos (M ³)
Total consumida	36.903

El aumento significativo del consumo de agua durante el Ejercicio Fiscal 2021/2022 se debe a la apertura de nuevas tiendas a lo largo de este periodo. Además, debido a la relajación de las restricciones de la Covid-19 en España, ha habido un aumento significativo de las horas que las tiendas están abiertas, lo que resulta en un aumento del consumo de agua en dicho periodo.

Nuestro enfoque clave para reducir el consumo de agua en nuestras tiendas, oficinas y centros de distribución se ha concentrado en alentar cambios de comportamiento entre nuestros compañeros. Brindamos formaciones iniciales de EHS a todo el personal y, como parte de esto, alentamos a nuestros compañeros a consumir solo lo necesario. Nuestros compromisos en torno al agua se detallan en nuestra política medioambiental.

6. Bienestar animal y biodiversidad

Primark Tiendas, en línea con Primark comparte la preocupación de nuestros clientes por el trato justo y ético de los animales y creemos que todos los animales deben ser tratados con humanidad. Nuestra posición se detalla en nuestra [Declaración de Bienestar animal](#) que está disponible públicamente [aquí](#).

Debido a la naturaleza de nuestro negocio y la ubicación de nuestras instalaciones, que tienden a estar ubicadas en áreas urbanas, nuestras operaciones tienen un impacto limitado en la biodiversidad de las regiones en las que comerciamos. No tenemos tiendas en áreas protegidas.

Como parte de nuestro compromiso con la salud y el bienestar de los animales, no realizamos ni apoyamos el uso de pruebas en animales que no sean las requeridas por ley, por seguridad o por calidad. Los cosméticos de la marca propia de Primark, así como los vendidos por Primark Tiendas SLU en España, están aprobados por el programa Leaping Bunny, el referente internacional de los productos fabricados sin crueldad animal.

Agricultura regenerativa

Uno de los compromisos de nuestra estrategia de sostenibilidad en Primark Cares es que, para 2030, el 100% del algodón del Programa de Algodón Sostenible de Primark proceda de agricultores que adopten prácticas más regenerativas. Nuestro objetivo es aumentar la biodiversidad de las explotaciones, mejorar la salud del suelo y utilizar el agua de forma más eficiente, sin dejar de impulsar la mejora de los medios de vida de los agricultores. Hasta la fecha, casi 3.000 agricultores del PSCP han participado en un proyecto piloto sobre prácticas agrícolas regenerativas en la India, Bangladesh y Pakistán. Este proyecto piloto, que se encuentra ahora en su segundo año, tendrá una duración total de tres años.

ANEXO: Índice de contenidos

Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, 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

Ámbitos generales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Modelo de negocio	Descripción del modelo de negocio: - Entorno empresarial - Organización y estructura - Mercados en los que opera - Objetivos y estrategias - Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	GRI 102-2 Actividades, marcas, productos y servicios GRI 102-3 Ubicación de la sede GRI 102-4 Ubicación de las operaciones GRI 102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	Capítulo "Introducción" Capítulo "Gestión de Riesgos no Financieros" Capítulo - "Información general"	
	Gestión de riesgos Análisis de riesgos e impactos relacionados con cuestiones clave	102-15 Impactos, riesgos y oportunidades principales		

Cuestiones medioambientales

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Gestión medioambiental	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los principales efectos actuales y previsibles	Capítulo "Medio Ambiente – Management Approach"	
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de evaluaciones y certificaciones	Capítulo "Medio Ambiente – Management Approach"	
	Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa y cualitativa de los recursos dedicados a la prevención de riesgos	Capítulo "Medio Ambiente – Management Approach"	
	Aplicación del principio de precaución	Marco de reporting interno: descripción del enfoque interno en relación al principio de precaución.	Capítulo "Medio Ambiente –Management Approach"	
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las obligaciones del Grupo	Capítulo "Medio Ambiente – Management Approach"	

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono (incluye también ruido y contaminación lumínica)	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las principales medidas y actuaciones	Capítulo “Medio Ambiente – Management Approach” Capítulo “Medio Ambiente – Gestión de Productos químicos y contaminantes”	
Economía circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 306-2 Residuos por tipo y método de eliminación Marco de reporting interno: descripción cuantitativa y cualitativa de medidas relativas a la gestión de residuos	Capítulo “Medio Ambiente – Recursos y desperdicios”	
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	No material		El desperdicio de alimentos no se considera un indicador material para la actividad de Primark Tiendas.
Uso sostenible de los recursos	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1 Extracción de agua por fuente	Capítulo “Medio Ambiente – Eficiencia y Conservación del agua”	Primark no cuenta actualmente con sistemas para recolectar y usar agua reciclada dentro de nuestras tiendas en España.
	Consumo de materias primas	GRI 301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Capítulo “Medio Ambiente – Recursos y desperdicios”	
	Medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	Marco de Reporting interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	Capítulo “Medio Ambiente – Recursos y desperdicios”	
	Consumo, directo e indirecto, de energía	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Capítulo “Medio Ambiente – Eficiencia energética y gases de efecto invernadero”	
	Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas	Capítulo “Medio Ambiente – Eficiencia energética y gases de efecto invernadero”	
	Uso de energías renovables	GRI 302-1 Consumo energético dentro de la organización	Capítulo “Medio Ambiente – Eficiencia energética y gases de efecto invernadero”	No es posible rastrear y calcular el consumo de energías renovables.

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Cambio climático	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generadas	GRI 305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1) GRI 305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Capítulo "Medio Ambiente – Eficiencia energética y gases de efecto invernadero"	
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	Capítulo "Medio Ambiente – Eficiencia energética y gases de efecto invernadero"	
	Metas de reducción establecidas voluntariamente	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las metas establecidas	Capítulo "Medio Ambiente – Eficiencia energética y gases de efecto invernadero"	
Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	Capítulo "Medio Ambiente – Bienestar animal y biodiversidad"	
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los impactos	Capítulo "Medio Ambiente – Bienestar animal y biodiversidad"	

Cuestiones sociales y relativas al personal

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo "Personal –Empleo"	Todos los empleados de Primark Tiendas SLU se encuentran en España, por eso no se reporta el número de empleados por país
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo "Personal –Empleo"	
	Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y categoría profesional	GRI 102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	Capítulo "Personal –Empleo"	
	Número de despidos por sexo, edad y categoría profesional	Marco de reporting interno: información cuantitativa sobre despidos	Capítulo "Personal –Empleo"	
	Brecha salarial	Interno GRI 405-2 Ratio de salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	Capítulo "Personal –Empleo"	

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestion correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Empleo	Remuneración media por sexo, edad y categoría profesional	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa de la media salarial de los empleados desglosado por género, edad y categoría profesional	Capítulo "Personal –Empleo"	
	Remuneración media de los consejeros por sexo	N/A		Primark Tiendas SLU cuenta con 3 consejeros, todos ellos hombres. *Durante este ejercicio, Primark Tiendas SLU ha remunerado a las personas físicas que representan a la Sociedad en los órganos de administración por importe de €436.144. *La remuneración promedio se divulgará en el próximo año fiscal.
	Remuneración media de los directivos por sexo	N/A		Primark Tiendas no cuenta con empleados Directivos (Alta Dirección)
	Implantación de políticas de desconexión laboral	N/A		Primark Tiendas no cuenta con una Política de Desconexión Laboral. Actualmente se está negociando con los sindicatos
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	Capítulo "Personal –Empleo"	
Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la organización del tiempo de trabajo	"Personal – Organización del tiempo de trabajo	
	Número de horas de absentismo	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa del número de horas totales de absentismo	"Personal – Organización del tiempo de trabajo	
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	"Personal – Organización del tiempo de trabajo	
Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las condiciones de salud y seguridad en el trabajo	Capítulo "Personal – Salud y Seguridad"	
	Número de accidentes de trabajo y enfermedades laborales por sexo, tasa de frecuencia y gravedad por sexo	GRI 403-2 Tipos de accidentes y tasa de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente	Capítulo "Personal – Salud y Seguridad"	

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestion correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Relaciones sociales	Organización del diálogo social	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la organización del diálogo social	Capítulo "Personal – Relaciones Sociales"	
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 102-41 Acuerdos de negociación colectiva	Capítulo "Personal – Relaciones Sociales"	
	Balace de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo	GRI 403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Capítulo "Personal – Relaciones Sociales"	
Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo "Personal – Formación" Capítulo "Personal – Promoción interna"	
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo "Personal – Formación"	
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad		Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Capítulo "Personal – Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad"	
Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	Capítulo "Personal – Igualdad"	
	Planes de igualdad medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón	Marco de reporting: descripción cualitativa de los procedimientos vigentes	Capítulo "Personal – Igualdad"	
	Integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	Marco de reporting: descripción cualitativa de las medidas de integración	Capítulo "Personal – Empleo" Capítulo "Personal – Accesibilidad Universal de las personas con discapacidad"	
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	Marco de reporting: descripción cualitativa de la gestión de la diversidad	Capítulo "Personal – Igualdad"	

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Información sobre el respeto de los derechos humanos

Ámbitos	Marco de Reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de Conducta. Descripción cualitativa de la gestión realizada GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo "Respeto de los Derechos Humanos – Due Diligence"	
Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 102-16 Valores, principios, Estándares y normas de Conducta. Descripción cualitativa de la gestión realizada GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo "Respeto de los Derechos Humanos – Enfoque de Gestión"	
Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Capítulo "Respeto de los Derechos Humanos – Denuncias por Vulneración de los Derechos Humanos"	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	Capítulo "Respeto de los Derechos Humanos – Promociones y cumplimiento de las disposiciones de los convenios de la OIT" Capítulo "Personal – Relaciones Sociales" Capítulo "Personal – Igualdad"	

Información relativa a la lucha contra la corrupción y el soborno

Ámbitos	Marco de Reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo "Lucha contra la corrupción y el soborno – Medidas preventivas de Anticorrupción y soborno"	
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta GRI 102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo "Lucha contra la corrupción y el soborno – Blanqueo de capitales"	

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestion correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa de las aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	Capítulo “Lucha contra la corrupción y el soborno – Aportaciones y fundaciones a entidades sin ánimo de lucro”	
---	---	--	--

Información sobre la sociedad

Ámbitos		Marco de reporting	Referencia	Comentarios/ Razón de la omisión
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	Marco de reporting interno: descripción cualitativa del impacto	Capítulo “Sociedad – Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible”	
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	Marco de reporting interno: descripción cualitativa del impacto	Capítulo “Sociedad – Compromiso del empresa con el desarrollo sostenible”	
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las relaciones mantenidas	Capítulo “Sociedad – Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible” Capítulo “Sociedad – Consumidores – Encuesta de satisfacción de nuestros clientes”	
	Acciones de asociación o patrocinio	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las acciones de asociación o patrocinio	Capítulo “Sociedad – Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible”	

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

Informe de gestión correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de agosto de 2022

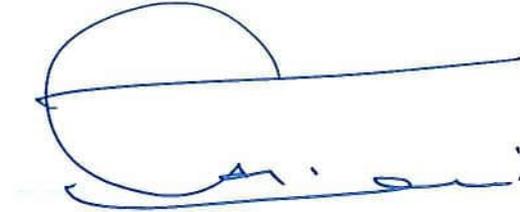
Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la gestión realizada sobre la inclusión	Capítulo "Sociedad – Proveedores de bienes y servicios no destinados a la venta"	
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de la gestión realizada	Capítulo "Sociedad – Proveedores de bienes y servicios no destinados a la venta"	
Subcontratación y proveedores	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	Capítulo "Sociedad – Compromiso de la empresa con el desarrollo sostenible"	
Consumidores	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	Capítulo "Sociedad – Consumidores"	
	Sistemas de reclamación	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de los sistemas de reclamación	Capítulo "Sociedad – Consumidores – Descripción de los sistemas de reclamación y otros mecanismos de comunicación con consumidores/clientes"	
	Quejas recibidas y resolución de las mismas	Marco de reporting interno: número de reclamaciones y desglose según su estado	Capítulo "Sociedad – Consumidores – Número de quejas y resolución de las mismas"	
Información fiscal	Beneficios obtenidos país por país	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo "Sociedad – Información Fiscal"	
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Capítulo "Sociedad – Información Fiscal"	
	Subvenciones públicas recibidas			En el ejercicio 2021/2022 no se ha recibido ninguna subvención pública

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

FORMULACIÓN

Reunidos los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U., con fecha de 30 de noviembre de 2022 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en artículo 253.1 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de septiembre de 2021 y el 31 de agosto de 2022. Las cuentas vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, con un total de 106 páginas, incluyendo la portada, índice y las diligencias de firmas.

Firmantes:

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized initial 'C' followed by a horizontal line and a series of smaller, connected strokes.

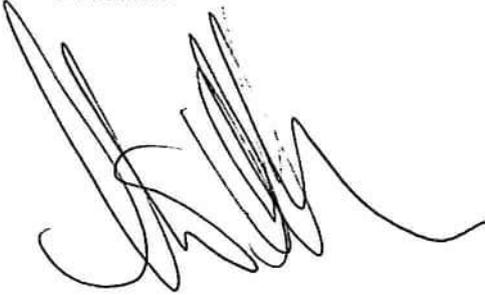
D. Carlos Inacio

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

FORMULACIÓN

Reunidos los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U., con fecha de 30 de noviembre de 2022 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en artículo 253.1 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de septiembre de 2021 y el 31 de agosto de 2022. Las cuentas vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, con un total de 106 páginas, incluyendo la portada, índice y las diligencias de firmas.

Firmantes:

A handwritten signature in black ink, consisting of several loops and a long horizontal stroke at the end, positioned above the name D. Stephen Mullen.

D. Stephen Mullen

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

FORMULACIÓN

Reunidos los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U., con fecha de 30 de noviembre de 2022 y en cumplimiento de los requisitos establecidos en artículo 253.1 del Texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital y del artículo 37 del Código de Comercio, proceden a formular las Cuentas Anuales y el Informe de Gestión del ejercicio comprendido entre el 1 de septiembre de 2021 y el 31 de agosto de 2022. Las cuentas vienen constituidas por los documentos anexos que preceden a este escrito, con un total de 106 páginas, incluyendo la portada, índice y las diligencias de firmas.

Firmantes:

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'D. Mansfield', written in a cursive style.

D. Bernard Mansfield

**Informe de Verificación Independiente del Estado de Información
No Financiera consolidado correspondiente al ejercicio anual finalizado
el 31 de diciembre de 2022**

PRIMARK TIENDAS, S.L.U.

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

Al Socio Único de PRIMARK TIENDAS, S.L.U.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de PRIMARK TIENDAS, S.L.U. (en adelante, Primark) que forma parte del Informe de Gestión consolidado adjunto de Primark.

El contenido del EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en el Anexo I "Índice de contenidos" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad del Administrador Único

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión consolidado de Primark, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Administrador único de Primark. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los *Sustainability Reporting Standards* de *Global Reporting Initiative* (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Índice de contenidos" del citado EINF.

Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

El administrador único de Primark es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica las normas internacionales de calidad vigentes y mantiene, en consecuencia, un sistema de calidad que incluye políticas y procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, así como a las diversas unidades de Primark que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- ▶ Reuniones con el personal de Primark para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- ▶ Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por Primark y descrito en el apartado "Introducción", considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- ▶ Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- ▶ Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2022.
- ▶ Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- ▶ Obtención de una carta de manifestaciones del Administrador único y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINF de Primark correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en el Anexo I "Índice de contenidos" del citado EINF.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

ERNST & YOUNG, S.L.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.



Elena Fernández García

31 de mayo de 2023

2023 Núm. 01/23/06059

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

.....

Sello distintivo de otras actuaciones

.....