

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

A los accionistas 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 adjunto (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de agosto de 2019, de Primark Tiendas, S.L.U. (en adelante, Primark) que forma parte del Informe de Gestión del ejercicio finalizado el 31 de agosto de 2019 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: Índice de contenidos" incluido en el EINF adjunto.

Responsabilidad de los Administradores

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión de Primark, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de Primark Tiendas, S.L.U. 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: 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.

Los administradores de Primark Tiendas, S.L.U. son también responsables 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 control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, 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 la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias aplicables.

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

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado que se refiere exclusivamente al ejercicio finalizado el 31 de agosto de 2019. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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 los responsables, 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 finalizado el 31 de agosto de 2019 en función del análisis de materialidad realizado por Primark y descrito en el capítulo "Introducción" del EINF adjunto, 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 finalizado el 31 de agosto de 2019.
- 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 finalizado el 31 de agosto de 2019.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio finalizado el 31 de agosto de 2019 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores.

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 agosto de 2019 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: Índice de contenidos" incluido en el citado EINF.



Building a better
working world

3

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.

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

ERNST & YOUNG, S.L.

2020 Núm. 01/20/02182

30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO:

Informe sobre trabajos distintos
a la auditoría de cuentas

ERNST & YOUNG, S.L.

Alberto Castilla Vida

21 de febrero de 2020

ANEXO I

ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

PRIMARK TIENDAS SLU

INDICE

- 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. Medio Ambiente

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
-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	-Lucha contra la corrupción y soborno -Protección de la biodiversidad -Cambio climático -Contaminación	-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

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.

PRINCIPALES RIESGOS IDENTIFICADOS

- Cambio en los patrones del gasto del consumidor
- Plan de retención de empleados y plan de sucesión
- Éxito de las operaciones de franquicia de la compañía
- Incertidumbre sociopolítica
- Seguridad y salud en el trabajo
- Seguridad y calidad del producto
- Cadena de suministro y prácticas comerciales éticas
- Infracciones de I.T y seguridad de la información

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 pertenece a su vez al grupo británico Associated British Food plc (ABF), siendo uno de los minoristas de ropa más grandes de Europa. Primark tiene 46 tiendas en España, siendo un minorista internacional que ofrece moda de alta calidad a precios económicos; En pocas palabras, "*Amazing Fashion, Amazing Prices*".



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.

El crecimiento orgánico de Primark Tiendas se ha logrado principalmente a través de un aumento del área de venta. La inversión en compras, merchandising y el éxito en la mejora constante de nuestras tiendas asegura que sigan siendo lugares atractivos donde comprar.

Con una combinación única de las últimas tendencias de moda y una operación adecuada, Primark ofrece a los clientes diseños de calidad y de última hora a precios económicos.

Los equipos de compra y comercialización viajan internacionalmente para obtener y comprar prendas que reflejen las tendencias de moda clave de cada temporada. La gama de Primark incluye ropa de mujer, lencería, ropa de niños, ropa de hombre, calzado, accesorios, belleza y artículos para el hogar.

2. Estrategias

Primark Tiendas, en línea con Primark, ofrece una excelente relación calidad-precio que logra mediante:

- Incurrir en costes publicitarios mínimos, así confiando que sean sus clientes quienes hablen sobre sus productos.
- Comprar en grandes cantidades y transferir los ahorros de costes a los clientes manteniendo los gastos generales al mínimo, pero invirtiendo en logística de vanguardia para permitir que sus tiendas repongan sus existencias rápidamente, sin comprometer sus estándares de alta calidad y probando rigurosamente los productos en las diversas etapas de producción.

En el mundo de la moda es fundamental que, una vez que se ve un estilo en las pasarelas, llegue a las tiendas lo más rápido posible. Puede tomar tan poco como seis semanas desde el concepto de diseño inicial hasta estar disponible en las estanterías, y la mercancía se puede obtener en las tiendas españolas de todos los rincones.

Aunque Primark Tiendas, o Primark como Grupo no son propietarios de las fábricas que producen su mercancía, reconoce su responsabilidad con los trabajadores de esas fábricas y con sus clientes, para garantizar que sus productos se fabrican en buenas condiciones de trabajo.

IV. Lucha contra la corrupción y el soborno

Medidas preventivas de Anticorrupción y soborno

Primark Tiendas, operando bajo Primark, se compromete a mantener los más altos estándares de ética y el cumplimiento de todas las leyes relevantes con respecto a la lucha contra la corrupción y soborno en cualquier lugar donde hagamos negocios.

Mantenemos un sólido sistema de cumplimiento diseñado para respetar tanto el espíritu como las leyes contra el soborno y la corrupción, así como cualquier persona que nos represente debe operar bajo el mismo código que nosotros. Nuestra Política contra el soborno y la corrupción y los procedimientos relacionados se aplican a toda nuestra gente.

Están establecidos los comportamientos y principios requeridos, así como hay una guía sobre cuestiones como la contratación de nuevos proveedores y otros terceros, la entrega y recepción de obsequios, hospitalidad y entretenimiento. Para garantizar la implementación efectiva de nuestra política y procedimientos, el Grupo Primark tiene su propio responsable contra la corrupción y el soborno y contamos con sistemas de monitorización en varios niveles dentro del grupo, incluyendo evaluaciones de riesgo global.

Se requiere a los empleados de oficinas centrales y Responsables de tienda que completen un curso de aprendizaje electrónico sobre el tema cuando se unen a la Compañía, así como a intervalos regulares a partir de entonces. Además aquellos que trabajan en roles de mayor riesgo también deben asistir a una capacitación presencial de manera regular. Alentamos a nuestra gente a informar cualquier inquietud que puedan tener y existe un servicio de denuncia confidencial e independiente para facilitar esto. Una copia de nuestra Política contra el soborno y la corrupción está disponible a través de nuestra web interna.

Política de Denuncia de Irregularidades

La comunicación efectiva y honesta es esencial para que la mala práctica y las malas acciones sean tratadas de manera efectiva. Nuestra Política de denuncia de irregularidades proporciona pautas para las personas que sienten que necesitan plantear ciertos problemas en confianza.

Está diseñado para proteger a quienes plantean una preocupación genuina, de conformidad con la Ley de divulgación de interés público de 1998 (UK) u otra legislación jurisdiccional. Contamos con una línea telefónica de denuncia de irregularidades, administrada por *Expolink*, que puede ser utilizada por nuestra gente u otras personas, en cualquier lugar del mundo donde trabajen.

Cualquier llamada realizada a la línea directa se difunde al equipo directivo superior responsable de investigar los problemas planteados. Luego se lleva a cabo una investigación exhaustiva y se acuerda cualquier acción correctiva según sea necesario.

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.

Aportaciones a fundaciones y Entidades sin ánimo de lucro

En el ejercicio 2018/2019, Primark Tiendas aportó una cuantía total de 5.000€ a la fundación “BLAS MENDEZ PONCE AYUDA AL NIÑO ONCOLOGICO”.

Ésta, es una fundación que ayuda a mejorar la calidad de vida de todos aquellos niños/as y adolescentes que se encuentran en tratamiento oncológico a través del ocio y el tiempo libre. De esta forma, Primark Tiendas trata de aportar una ayuda para luchar con más fuerza contra esta enfermedad y permitir que todos aquellos niños/as y adolescentes puedan seguir adquiriendo la confianza que necesitan en sí mismos a través del juego y la diversión.

V. Respeto de los derechos humanos

1. Enfoque de Gestión

Primark Tiendas operando a través de Primark, y en línea con su empresa matriz Associated British Food (ABF), siempre se ha esforzado por hacer lo correcto para nuestra gente y la comunidad en general. Brindamos oportunidades que promueven los derechos humanos y la dignidad todos los días a través del empleo que creamos, tanto directa como indirectamente en nuestras cadenas de suministro globales, y a través de la contribución positiva que nuestros productos hacen a la vida de las personas.

Nos comprometemos y colaboramos con un amplio rango de grupos de interés concienciados, buscando ser sensibles a los riesgos potenciales de impactos adversos en los derechos humanos que surjan de nuestros productos, servicios y operaciones.

Sí bien, respetamos los derechos humanos en toda la empresa, incluidos los relacionados con las condiciones de trabajo y el empleo, sabemos que debemos centrar nuestros esfuerzos donde tengamos el mayor impacto potencial o real.

El enfoque de Primark Tiendas con respecto a los derechos humanos se establece en nuestra Declaración de la Ley de Esclavitud Moderna de Primark, publicada en nuestra página web y dirigida principalmente por nuestro Código de conducta para proveedores y nuestra política de Denuncia de irregularidades.

2. Due Diligence

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

Primark cree que cuanto más información tenga la gerencia y los trabajadores de nuestros proveedores acerca de los estándares que esperamos y por ende, por qué son importantes para nosotros, más probable será que los cumplan.

Regularmente llevamos a cabo 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

3. Denuncias por Caso de Vulneración de Derechos Humanos

Nuestros empleados

Como hemos comentado anteriormente, Primark Tiendas operando bajo Primark y en línea con la empresa matriz ABF, tiene una política de denuncia de irregularidades. Esta política proporciona pautas a todas aquellas personas que sienten que necesitan plantear ciertas cuestiones en confianza. La compañía tiene establecido un canal de denuncias de forma anónima en la tienda a través de la empresa externa Expolink. Habitualmente las denuncias recibidas a través de este canal no tienen que ver realmente con situaciones de whistleblowing sino con quejas de algunos empleados. En el Ejercicio Fiscal 2018/2019 se recibieron un total de 3 denuncias a través de Expolink, todas ellas resueltas.

En el Ejercicio Fiscal no se ha producido ningún caso de acoso sexual y por razón de sexo, habiéndose tramitado una denuncia de acoso laboral.

Cadena de suministro de productos

Nuestra política de denuncia de irregularidades proporciona orientación a las personas que sienten que necesitan plantear ciertos problemas con Primark en confianza, y está diseñada para proteger a la persona contra cualquier represalia o perjuicio. Nuestra confiable infraestructura de denuncia de irregularidades (proporcionada a través de la compañía externa Expolink) está disponible para todos aquellos en nuestra cadena de suministro.

Cuando identificamos posibles violaciones de los derechos humanos, tomamos medidas inmediatas para investigar a fondo y proporcionar remedio a todas las personas afectadas, al mismo tiempo que protegemos la confidencialidad de las víctimas y las personas afectadas.

En algunos casos, trabajamos con organizaciones especializadas y socios de la sociedad civil, expertos en su campo y que pueden ayudar a proporcionar soluciones al remedio.

Hemos construido relaciones de confianza con nuestros socios durante muchos años, lo que significa que podemos aprovechar su experiencia y apoyo rápidamente según sea necesario. Siempre que sea posible, buscamos garantizar que cualquier medio al remedio sea satisfactorio para los afectados.

Periódicamente compartimos información sobre nuestras experiencias y los desafíos de una solución efectiva dentro de nuestro sector, ya sea directamente en nuestro sitio web, a través de informes a las partes interesadas y a través de foros de la industria como la Ethical Trading Initiative (ETI) y la OCDE.

4. Promociones 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 42 idiomas y está disponible para los proveedores y sus fábricas en toda nuestra cadena de suministro. También es fácilmente accesible en nuestro sitio web.

El Código de Conducta forma una parte clave de los términos y condiciones que rigen la designación de proveedores. Cada proveedor debe comprometerse con las fábricas con las que trabaja para que los productos de Primark cumplan con dichos requisitos antes de trabajar con ellos. El Código establece 12 principios básicos

Estos abarcan desde cuestiones como el trabajo infantil y el soborno hasta la necesidad de que los gerentes de fábricas de los proveedores respeten los derechos de los trabajadores a la libertad de asociación. También incluye nuestra expectativa de que cada fábrica deber mantener licencias y requisitos legales apropiados.

Asegurar el respeto de los Derechos Humanos a lo largo de toda nuestra cadena de suministro es una de las prioridades de Primark Tiendas SLU.

Para ello, tomando como referencia, entre otros, la Declaración Universal de Derechos Humanos, los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos de Naciones Unidas, y los Principios y Derechos Fundamentales de la OIT, se inspiran los valores de la compañía, y de la actuación de personas que integran Primark.

El compromiso de Primark con los Derechos Humanos está incorporado en la normativa interna de los empleados, en el III Convenio Colectivo de Primark y el Plan de Igualdad de Primark como herramientas fundamentales en la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio, la abolición efectiva del trabajo infantil y el ejercicio de los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva, conforme a la legalidad vigente. Ejemplo de este compromiso, son las políticas de Comercio Ético así como el Código de Conducta del Grupo ABF.

Debe señalarse que el Código de Conducta no sólo se hace cumplir en Primark sino que se exige a nuestros proveedores, obligados contractualmente a cumplir con el Código de Conducta al proporcionar bienes y servicios a Primark.

VI. Personal

1. Enfoque de Gestión

Políticas de Gestión de Personal

El activo más importante de Primark son sus empleados, por lo que la compañía ha desarrollado diferentes iniciativas tendientes a mejorar el bienestar de nuestros empleados. Una de estas iniciativas es el Programa de Ayuda al Empleado

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 ayudarlo a resolver posibles problemas legales o financieros. Se trata de un programa confidencial y gratuito.

Tipos de servicios/asistencia

1. 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.
- Cuidado de padres ancianos.

2. Servicios jurídicos.

Asistencia telefónica confidencial con expertos en temas jurídicos para tratar asuntos como:

- Problemas familiares.
- Inquietudes acerca de la propiedad.
- Asuntos delictivos.

3. Servicios financieros.

Asistencia telefónica confidencial con expertos financieros para tratar asuntos como:

- 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 cuenta con una política de whistleblowing 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 Expolink.

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 Director de Finanzas de la Compañía, al Director de Contabilidad o al Jefe de Seguridad 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 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 en el presente Ejercicio Fiscal no se ha acordado aún con los sindicatos la misma, estando previsto alcanzar un acuerdo en el siguiente Ejercicio Fiscal. No obstante, Primark ya 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 registrarse 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 y Supervisores como parte de su uniformidad. Los Managers 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 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 2018/2019, todos los traslados han sido voluntarios.

Acciones de Engagement

Primark Tiendas realiza, con carácter general una encuesta para medir el grado de compromiso y satisfacción de los empleados. En la última encuesta realizada participó el 95% de los empleados españoles.

Una vez realizada la encuesta y analizados los resultados se proponen diversas acciones tendentes a mejorar los aspectos que hayan tenido peor puntuación. A este fin se crean distintos grupos de trabajo en los que participan empleados de los diversos centros de trabajo para plantear propuestas y planes de acción que posteriormente se ponen en marcha.

El nivel de compromiso de los empleados de Primark Tiendas se incrementó mejorando gracias a las acciones que se implantaron como resultado de la encuesta anterior.

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, habiéndose introducido nuevas medidas en el III Convenio Colectivo de Primark Tiendas, en materia de descansos y distribución del tiempo de trabajo. En este sentido se ha limitado el número de domingos y festivos anuales, estableciéndose un límite del 70% para 2018 y 2019 (artículo 20.II.3 del convenio colectivo).

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 prohibición de 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

En el ejercicio 2018/2019, 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 de empleo, a 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, teniendo en cuenta la perspectiva de género, y la Guía de Selección y Uso de Lenguaje no Sexista se 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. 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, mejorando la figura del bolster en las aperturas, como experiencia de desarrollo profesional, teniendo implantada una política de publicidad 360 de todas las vacantes de la compañía, en todas las posiciones, y en todo el territorio nacional, garantizando en los Procedimiento 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 convenio colectivo de no superar un 30% de la contratación eventual en cómputo anual.

A continuación, mostramos los datos a cierre del ejercicio del total de empleados desglosado por sexo, edad y categoría profesional. Los datos a 31 de Agosto de 2019 muestran un total de 5.773 empleados en plantilla, 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% respecto a la plantilla masculina, tal y como se refleja en el siguiente cuadro:

Empleados por sexo	Hombre	1.121
	Mujer	4.652
	Total	5.773

Empleados por edad	Menos de 30	2.326
	30-40	2.272
	Mas de 40	1.175
	Total	5.773

Empleados por categoría profesional	Grupo 0	1.990
	Grupo 1	2.670
	Grupo 2	517
	Grupo 3	596
	Total	5.773

Debido a que parte de la plantilla de Primark se compone de estudiantes que quieren compatibilizar sus estudios con su vida laboral la compañía ofrece contratos a tiempo parcial. Estos empleados tienen posteriormente la oportunidad de trabajar a tiempo completo inscribiéndose en las distintas vacantes publicadas. Los datos de la plantilla media se desglosan por género, edad y categoría profesional.

Por tipo de contrato (promedio anual)	Género											
	Contrato indefinido		Contrato temporal		Tiempo parcial		Total					
	H	M	H	M	H	M						
	907	3.439	286	1.448	650	3.811	6.080					
	Edad											
	Contrato indefinido			Contrato temporal			Tiempo parcial			Total		
	Menos de 30	30-40	Mas de 40	Menos de 30	30-40	Mas de 40	Menos de 30	30-40	Mas de 40			
	1.490	1.995	860	1.353	287	95	2.288	1.522	651	6.080		
	Categoría profesional											
	Contrato indefinido				Contrato temporal				Tiempo parcial			
Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	
598	2.705	482	560	1.657	31	30	17	2.054	2.253	94	60	6.080

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 74% de los empleados contratados por Primark Tiendas son indefinidos.

Contrato indefinido	4.244
Contrato temporal	1.529
Tiempo parcial	4.182
Total	5.773

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.

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. Los grupos 0, 1 y 2 perciben salarios según convenio, y el grupo 3 percibe salarios estandarizados por posiciones 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:

Remuneración anual media (€)	Total		Brecha salarial
	Hombre	Mujer	
Grupo 0	14.224,62	14.224,74	0%
Grupo 1	16.574,19	16.765,50	-1%
Grupo 2	18.826,50	18.944,58	-1%
Grupo 3	46.230,44	37.125,24	20%

Remuneración anual media edad (€)	Grupo 0 a 2			Grupo 3		
	Hombre	Mujer	%	Hombre	Mujer	%
<30	15.110,44	15.042,59	0%	31.700,39	28.575,88	10%
30-40	16.608,15	16.383,19	1%	40.005,48	35.816,58	10%
>40	16.903,51	16.739,58	1%	61.744,63	43.323,08	30%

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. La brecha salarial del grupo 3 se debe a que, en esta categoría, se incluyen algunos empleados hombres cuyas funciones y responsabilidades exceden a las del resto de empleados dentro de este rango. Estas funciones se corresponden, en mayor medida, con aquellas que ejercen otros empleados de la sede central del grupo en Dublín.

Por lo que respecta al número de empleados con discapacidad cabe destacar que en el Ejercicio Fiscal 2018/2019 Primark Tiendas ha contado con un total de 124 empleados con discapacidad, 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 cuanto 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:

2018	Nº de despidos									
	Género		Edad			Categoría profesional				Total
	Hombres	Mujeres	Menos de 30	30-40	Mas de 40	Grupo 0	Grupo 1	Grupo 2	Grupo 3	
	6	18	5	11	8	2	16	2	4	

3. Organización del Trabajo

En materia de organización del trabajo, el III Convenio Colectivo de Primark Tiendas, regula específicamente el respeto a los límites establecidos por la legislación española respecto a las condiciones laborales y horario laboral, mejorando la regulación legal, estableciendo como normativa interna la prohibición de horas extraordinarias y 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 (1770 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 RR.HH. 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.

En el Ejercicio Fiscal 2018/2019 se ha registrado un total de 3.875,71 horas de absentismo siendo una prioridad para la compañía buscar fórmulas que contribuyan a reducir este índice de absentismo.

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 a 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.

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.

Durante el Ejercicio Fiscal 2018/2019 el número total de accidentes comunicados por FREMAP a Primark Tiendas, ascendió a 160, siendo 144 el número total de accidentes en mujeres y 16 el total de accidentes en hombres. En relación al número de enfermedades profesionales, decir que Primark Tiendas ha tenido un total de 0 enfermedades, en línea con las expectativas de la industria minorista.

2018	Número de accidentes			Número de enfermedades profesionales		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	160	144	16	0	0	0
	Índice de frecuencia de accidentes			Índice de gravedad de accidentes		
	Total	Mujeres	Hombres	Total	Mujeres	Hombres
	13,23	14,81	6,77	0,45	0,49	0,26

Índice de frecuencia

$$I_f = \frac{\text{Nº Accidentes de trabajo con baja} \times 10^6}{\text{Nº total de horas efectivamente trabajadas}}$$

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.

Índice de gravedad

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

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 Convenio Colectivo de la Compañía (vigente a fecha actual el III Convenio Colectivo de Primark Tiendas SLU (BOE 21.09.2017)) es el instrumento principal que regula los derechos y obligaciones tanto de la compañía como de los empleados. El convenio colectivo resulta de aplicación al 100% de la plantilla y tiene una vigencia de 4 años, que finalizará el 31 de diciembre de 2020.

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

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

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: Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta además de la formación básica necesaria para cumplir correctamente los cometidos, la experiencia adquirida y la dificultad para la adquisición de dichos conocimientos y experiencias.

Iniciativa: Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el grado de seguimiento a normas o directrices para la ejecución de tareas o funciones.

Autonomía: Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta el grado de dependencia jerárquica en el desempeño de las tareas o funciones que se desarrollen.

Responsabilidad: Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta 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: Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta 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: Factor para cuya valoración se tendrá en cuenta 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 I. 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. 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 el horario asignado, las vacantes, las comunicaciones para solicitar vacaciones, cambios de turno, acciones e iniciativas, recordatorio de algunos procedimientos etc.
2. Workday. Ésta es la herramienta online que se utiliza para que los empleados soliciten sus vacaciones y accedan a la información sobre sus salarios, antigüedad, evaluaciones de desempeño 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.

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 III 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, en la que se desarrollan las distintas actividades formativas.

La prioridad de 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 y para ello se pone al alcance de todos los empleados el conocimiento necesario para el desarrollo de sus funciones.

Las acciones formativas se organizan por colectivos, garantizándose la participación de todas las personas a las que van dirigidas las mismas. Con objeto de favorecer la participación de los empleados se ha desarrollado un apartado en el cuestionario de la entrevista de evaluación de desempeño que recoge los siguientes aspectos: Necesidades formativas; Accesibilidad a las acciones; Valoración de la formación para desarrollo de la carrera profesional, etc.

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.

Primark ha desarrollado, entre otros, los siguientes proyectos formativos:

- Global Induction: este programa comprende la formación inicial de cualquier empleado a su puesto de trabajo.
- Lead our Amazing: se trata de un programa de liderazgo dirigido al colectivo de Store Managers.

La formación se ofrece a empleados de los distintos grupos profesionales y está dirigida a mejorar la capacitación de los mismos. Las acciones formativas realizadas comprenden no sólo la formación obligatoria desde un punto de vista legal, como puede ser la formación en materia de Prevención de Riesgos Laborales, sino formación adicional relacionada con las siguientes materias:

- Liderazgo y habilidades de gestión de equipos.
- Procedimientos de trabajo.
- Comercio ético
- Protección de Datos de Carácter Personal

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.

En el Ejercicio Fiscal 2018/2019 se han impartido las siguientes horas de formación:

	Retail Assistants	Supervisores	Managers
Número Horas Formación	77.851,74	6.105,40	20.288,50

7. Promoción interna

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 assesments. Un ejemplo de promoción, es el 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 assesments.

Durante el Ejercicio 2018/2019, han promocionado al Grupo superior II de Supervisor, 94 Retail Assistants. Un total del 18% de nuestro equipo en este grupo profesional.

Con respecto al Grupo III, promocionaron a la categoría de Trainee Managers, 26 personas (7 Retail Assistants y 19 Supervisores) y a categorías superiores en el equipo de Managers 49 personas, lo que supone un total del 14% de promociones internas en este grupo profesional.

8. 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 para garantizar no sólo el acceso y circulación por las tiendas, si no que provee de sitios especializados para poder atender y ser atendido 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 arrendados, por lo que las condiciones de accesibilidad a las tiendas no sólo 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.

9. 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 RRHH 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 sólo 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 del Orgullo.

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:

- 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 30 enero de 2013)
- Protocolo de actuación acoso laboral vigente desde el año 2013.

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 1.800 fábricas y almacenes que emplean a más de 950.000 trabajadores. El 54% de estos trabajadores son mujeres. Primark Tiendas no posee ninguna fábrica.

Tenemos visibilidad total de los sitios de producción de primer nivel que fabrican nuestros productos. En 2018 publicamos nuestro mapa de abastecimiento global que muestra 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 género. Este mapa se revisa y actualiza 2 veces al año.

Se puede acceder al Mapa Global de Abastecimiento aquí:

<https://globalsourcingmap.primark.com/>

Solo Cuando el equipo de Comercio Ético está satisfecho de que nuestros productos cumplen con los requisitos establecidos, permitimos que comience la producción. Seguidamente, continuamos monitorizando y verificando nuestros productos regularmente. Después de cada auditoría, el proveedor recibe un Plan de Acción Correctiva donde se describen las áreas de mejora. Cada elemento en el Plan de Acción Correctiva contiene una guía práctica para ayudar a los proveedores a implementar la acción recomendada.

Todas las auditorías de Primark Tiendas, acorde al grupo, incluyen controles rigurosos como se estipula 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, daremos prioridad a éstos y la fábrica se suspenderá inmediatamente de nuestro sistema de órdenes de compra hasta que podamos verificar que el problema se haya solucionado por completo y no haya más riesgos para los trabajadores.

Las auditorías a las fábricas de nuestros proveedores que producen productos para Primark son realizadas por Primark Limited en nombre de todas las entidades del grupo. Primark Tiendas no realiza ninguna de estas auditorías. 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 que, a sabiendas, no obtengan componentes o materiales que se fabriquen con mano de obra forzada o traficada para su uso en productos Primark.

Primark es miembro asociado de los programas Better Work y Better Factory de la OIT, una colaboración entre la OIT y la Corporación Financiera Internacional (CFI). En Vietnam y Camboya, la OIT realiza una evaluación y comparte los resultados con todas las marcas y minoristas que obtienen de esa fábrica. Más de 43 fábricas de nuestros proveedores fabrican productos para Primark participan actualmente en el programa.

La subcontratación no autorizada no está permitida y constituye un incumplimiento de nuestros Términos y Condiciones comerciales. Cuando se confirma la subcontratación no revelada, 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 puedan administrar y evitar cualquier otro caso de subcontratación no autorizada.

En Primark Tiendas, queremos encontrar un buen hogar para cualquier ropa que no vendamos. En Europa hemos estado donando nuestra ropa no vendida y comprando muestras a la organización benéfica Newlife desde 2010. Newlife se especializa en brindar apoyo a niños con discapacidad, enfermos terminales y sus familias, financiando equipos y proporcionando enfermeras especialmente capacitadas para ayudar al cuidado de los niños. Newlife recolecta, clasifica y recicla estas prendas para recaudar fondos para el importante trabajo que realiza la organización benéfica. Nuestra asociación ha recaudado hasta ahora 3 millones de euros para Newlife.

IMPACTO LOCAL GENERADO POR APERTURA/REUBICACIONES DE CENTROS

Reubicación tienda Islazul (06/09/2018)

- Empleo generado (contrataciones externas): 25
- Promociones internas: 5

Apertura tienda Sevilla - Torre Sevilla (26/09/2018)

- Empleo generado (contrataciones externas): 250
- Promociones internas: 8

Apertura tiendas Almería - Torrecárdenas (25/10/2018)

- Empleo generado (contrataciones externas): 150
- Promociones internas: 5

FERIAS DE EMPLEO EN LAS QUE PRIMARK HA PARTICIPADO:

FERIA	LUGAR	FECHA
Feria de empleo Universidad Carlos III	Madrid	03/10/2018 y 04/10/2018
Feria de empleo IMF Business School	Madrid	29/11/2018
Feria de empleo Universidad Autónoma	Madrid	20/02/2019 y 21/02/2019
Feria de empleo Distrito La Latina	Madrid	01/03/2019
Feria de empleo Ayuntamiento de Marbella	Marbella	06/03/2019
Feria de empleo Ayuntamiento Palma de Mallorca	Palma de Mallorca	07/03/2019
Feria de empleo para personas con discapacidad	Madrid	27/03/2019 y 28/03/2019
Feria de empleo Universidad de Valencia	Valencia	03/04/2019

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"
- 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 marchó 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 colleagues

Una parte de la formación inicial de todos nuestros colleagues 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 7 horas para todos nuestros colleagues cuando abrimos una nueva tienda y de 3 horas cuando los nuevos colleagues se incorporan a una tienda ya existente donde nuestra Promesa al Cliente ya está 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:

- 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.

Al igual que muchos otros minoristas de la calle, nos hemos inscrito en el programa de la Fundación ZDHC (Zero Discharge of Hazardous Chemicals), en el que Primark y a su vez Primark Tiendas, está eliminando gradualmente ciertos productos químicos considerados peligrosos y reemplazándolos por alternativas.

Primark se ha comprometido con la fundación ZDHC's Manufacturing Restricted Substances List (MRSL) que enumera las sustancias en los productos químicos que los proveedores no pueden usar en la fabricación de productos de Primark. Hemos realizado talleres para muchos de nuestros proveedores en China, India y Bangladesh para apoyarlos en la implementación de la MRSL en las fábricas.

Nuestro trabajo en la gestión de productos químicos con nuestros proveedores y sus fábricas también incluye el compromiso que asumimos con la campaña de desintoxicación de Greenpeace en 2014. Esto también se centra en la eliminación gradual del uso de ciertos productos químicos dentro de nuestra cadena de suministro para 2020. Continuamos informando anualmente sobre el progreso que estamos haciendo en esta área, y hemos hecho que nuestras listas de sustancias restringidas estén disponibles públicamente.

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 "Incident Alert" 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 "Incident Alert" 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.

En todo caso, cuando se trata de un accidente de un cliente, la tienda completa un "Informe de Responsabilidad Civil" con toda la información necesaria y lo envía el mismo día al departamento legal (Legal Services) para que tengan constancia del mismo y en caso necesario sea nuestra compañía aseguradora quien se encargue de las gestiones por lo ocurrido

Descripción de los sistemas de reclamación y otros mecanismos de comunicación con consumidores/clientes (evaluaciones de satisfacción, etc.)

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.

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. Archivo de Reclamaciones (Excel) con el número total de reclamaciones recibidas y desglose del tipo de reclamaciones con una pequeña descripción.
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.

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

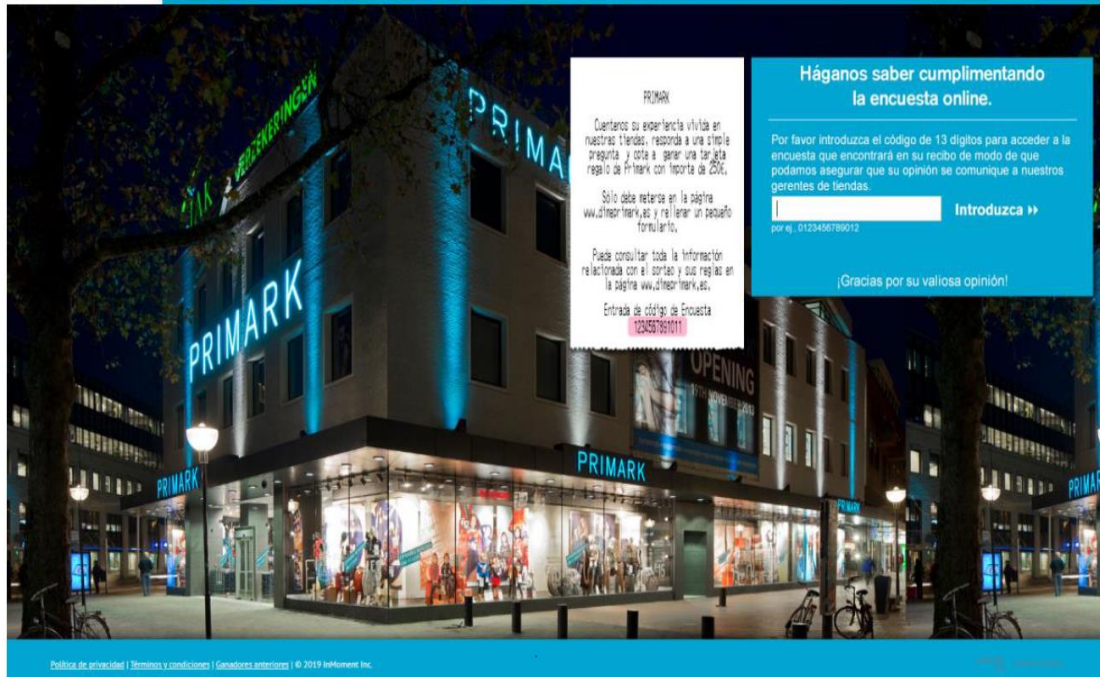
En Primark realizamos una encuesta online a nuestros clientes en colaboración con la empresa “Inmoment”.

En uno de cada diez recibos 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 y entrar en un sorteo de una tarjeta regalo Primark de 250€ en un sorteo trimestral entre todas los clientes que hayan completado 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:

PRIMARK® We'd love to know what you think of our store!



La página web contiene información sobre Política de privacidad, Términos y Condiciones y Ganadores anteriores.

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. 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 la tienda como "RESCUES", para que la tienda realice una investigación al respecto y contacte 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 2018/2019 (total anual) son:

El número total de quejas online ascendió a 10.810, habiendo sido todas resueltas. Debajo se puede apreciar el desglose de las reclamaciones en seis subsecciones. Cada una de las reclamaciones online se responde en un tiempo inferior a 24h, siendo el tiempo medio de respuesta de 17h desde que se formula la queja hasta que se responde.

Ticket group	Average response time	Number of tickets solved
Spain customer support	17h 24 min	10.810

Ticket group	Ticket form	# Tickets solved
Spain customer support	Customer service complaint	564
	Customer service general enquiry	7.110
	Online enquiry	1.218
	Product complaints type	490
	Product enquiry	1.398
	Security guard complaint	30

Los resultados sobre reclamaciones en tienda de clientes en 2018/2019 (total anual) son:

Todas las quejas y reclamaciones han sido resueltas. El número total de quejas en el Ejercicio han sido de 1.131. Este total se desglosa en 1.041 quejas por temas de personal, entorno, empleados, cajas y otros, así como 90 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.

Complaints	Matter	Number of Complaints
Excluding product, security and accidents	Staff	50
	Environment	3
	Refund & Exchanges	650
	Overchangings/tills/credit cards	140
	Fitting rooms	10
	Others	188
		1.041

Complaints	Matter	Number of Complaints
Including product, security and accidents	Product	29
	Security	56
	Accident	5
		90

4. Información Fiscal

Durante el Ejercicio 2018/2019, el total de beneficios obtenidos e Impuesto sobre Beneficios pagados por Primark, es como se muestra abajo:

País	Beneficios obtenidos (€)
España	118 millones de euros
Total	118 millones de euros

País	Impuestos sobre beneficios pagados (€)
España	39 millones de euros
Total	39 millones de euros

VIII. Medioambiente

1. Management Approach

En Primark, estamos comprometidos a reducir el impacto de nuestro negocio en el medio ambiente. Esto incluye minimizar los impactos ambientales de nuestras propias operaciones, incluida nuestra red de tiendas, oficinas, centros de transporte y distribución, a la vez que apuntar a garantizar que la amplia gama de productos que vendemos de nuestra cadena de suministro global se fabrique de una manera ambientalmente sostenible.

Además de cumplir con las leyes ambientales en cada uno de los países en los que operamos directamente, también buscamos promover prácticas ambientalmente sostenibles y mejorar continuamente nuestra gestión ambiental siempre que sea posible.

Tenemos seis áreas de enfoque ambiental que guían nuestro planteamiento tanto para nuestras operaciones comerciales como para nuestra cadena de suministro:

Suministro responsable

- Apuntaremos a comprar materiales y productos de fuentes sostenibles y trazables en nuestra cadena de suministro. Consideraremos el impacto ambiental de los materiales y productos en la adquisición de bienes y servicios para nuestras operaciones comerciales.

Gestión de productos químicos y contaminantes

- Trabajaremos con nuestra cadena de suministro para lograr el uso cero y la descarga de sustancias consideradas peligrosas. También investigaremos alternativas más seguras en las instalaciones que fabrican nuestros productos y materiales y buscaremos garantizar que tengamos las medidas adecuadas para la prevención y el control de la contaminación.

Recursos y desperdicios

- Nos enfocaremos en reducir la cantidad de material no renovable en nuestros productos, reduciendo nuestras proporciones de empaque y buscando oportunidades para la reutilización y reciclaje de productos.

Eficiencia energética y Gases de efecto invernadero

- Buscaremos mejorar la eficiencia energética y reducir las emisiones de gases de efecto invernadero de nuestras tiendas, oficinas y redes de distribución, así como trabajaremos con nuestra cadena de suministro para lograr mejoras en la eficiencia energética.

Eficiencia y conservación del agua

- Trabajaremos con nuestra cadena de suministro para mejorar la eficiencia del agua en los procesos agrícolas y de fabricación, así como para operar de manera eficiente en nuestras propias operaciones comerciales.

Bienestar animal y biodiversidad

- Trabajaremos con nuestra cadena de suministro para respetar el trato humano de los animales en la producción de nuestros productos y buscaremos oportunidades para mejorar la biodiversidad en nuestras operaciones comerciales.

Nuestros impactos ambientales más importantes en España 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 medio ambiente. Este SGA cubre todas nuestras operaciones directas (tiendas, oficinas y centros de distribución) e indirectas (cadena de suministro).

Cumplimiento Medioambiental

Las áreas destacadas anteriormente se identificaron como parte de una extensa revisión de nuestras operaciones que fueron completadas por los equipos de Salud y Seguridad Ambiental (EHS) y Sostenibilidad, cuyas funciones aplican también a Primark Tiendas. El resultado clave de este ejercicio fue la creación de un registro de Aspectos e Impactos para el negocio donde se mapearon todas nuestras actividades y sus impactos ambientales asociados. El desarrollo de este registro posteriormente informa nuestra estrategia de sostenibilidad junto con las medidas que debemos tomar para prevenir o mitigar el impacto de nuestras operaciones en el medio ambiente.

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 2019 confirmó que no hemos infringido ninguna legislación y, posteriormente, no hemos recibido ninguna sanción o notificación en relación con un incumplimiento ambiental.

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 porque 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 el año pasado en España.

El primer paso en el proceso para gestionar las quejas requiere que el Store Manager de la tienda registre el problema con su Manager Regional de EHS (Prevención y Riesgos) y el equipo central de EHS. 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.

Informamos sobre el número de quejas emitidas anualmente a nuestra empresa matriz para su inclusión en el informe de Responsabilidad Corporativa. Podemos confirmar que no recibimos ninguna queja ambiental el año pasado en España.

2. Suministro Responsable

Como empresa, nuestro objetivo 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 "Primark desea compartir su compromiso con el medio ambiente con proveedores cuyas prácticas se ajusten a las normas ambientales aplicables". 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. 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.

Creemos que la forma más efectiva de mejorar la gestión ambiental en nuestra cadena de suministro y en toda la industria es a través de colaboraciones en toda la industria, incluidas las centradas en iniciativas de monitorización y mejora del rendimiento. Cada vez más, nos estamos centrando en desarrollar estándares de monitorización con organizaciones como la fundación (ZDHC) y la Sustainable Apparel Coalition (SAC) para maximizar el apalancamiento y evitar la duplicación. Por ejemplo, iniciamos y continuamos apoyando la coordinación entre ZDHC y el SAC para combinar el protocolo de auditoría dentro de la sección de gestión de productos químicos del Módulo Ambiental de la Instalación Higg.

Nuestro compromiso con la transparencia

En 2018, Primark publicó su Mapa Global de Abastecimiento. El mapa detalla los nombres y ubicaciones de nuestras fábricas asociadas (las que han estado trabajando con Primark durante al menos un año). Las fábricas que figuran en el mapa abarcan 28 países y producen más del 95% de los productos de Primark para la venta en nuestras tiendas. Durante el primer año de integración en el mapa, cada fábrica debe demostrar que puede funcionar de manera consistente con los estándares éticos de Primark, así como cumplir con nuestros requisitos comerciales en áreas como la calidad y la entrega.

Nuestros productos

Estamos aumentando el uso de materiales más sostenibles, orgánicos y reciclados en nuestros productos. Los clientes pueden encontrar estos productos en la tienda buscando nuestras etiquetas "Primark Cares". La iniciativa Primark Cares muestra a nuestros clientes, empleados, socios y proveedores que nos tomamos muy en serio nuestra responsabilidad como gran minorista.

Para incorporar este cambio, estamos trabajando en un "Glosario del Comprador" para informar a nuestros equipos sobre las opciones de materiales sostenibles que se les ofrecen y proporcionar detalles de los principales certificados y estándares de sostenibilidad.

Programa de Algodón Sostenible de Primark (PSCP)

Nuestra ambición a largo plazo es garantizar que todo el algodón en nuestra cadena de suministro se obtenga de manera sostenible. 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 se ha expandido a Pakistán en 2018 y se lanzó en China este año con hombres y mujeres agricultores.

Se han vendido más de 23 millones de productos Primark hechos con algodón sostenible desde su presentación en agosto de 2017, incluidos pijamas, jeans, fundas nórdicas y toallas para mujeres. Primark Tiendas ha vendido algunos de estos productos en nombre de Primark.

Caso Práctico: SEWA y Cotton Connect

Nuestro programa de algodón sostenible en India se lanzó en 2013 con 1.251 mujeres agricultoras en Gujarat. Hemos visto resultados transformadores en el uso del agua, el uso de agroquímicos, el rendimiento y el beneficio promedio. Desde 2019, el programa se encuentra ahora en 3 regiones y capacita a 28.177 agricultores en prácticas agrícolas sostenibles. CottonConnect capacita a los agricultores en las técnicas agrícolas más apropiadas para su tierra, desde la selección de semillas hasta la cosecha. Esto incluye el cultivo de semillas, el tipo de suelo, el uso de agua y pesticidas, la recolección de algodón, la calidad de la fibra, la clasificación y el almacenamiento.

Compromiso de nuestra cadena de suministro

Involucrar a nuestra cadena de suministro es clave para nuestros esfuerzos por mejorar el desempeño ambiental. En Primark no poseemos ni operamos las fábricas que fabrican nuestros productos, por lo que construir relaciones con ellos es un factor clave de nuestro éxito como empresa. Mejorar su desempeño ambiental también es parte central de esto. Hacemos esto de numerosas maneras, a menudo dependiendo del contexto local de la fábrica. En muchos casos, colaboramos con la industria en general y las organizaciones no gubernamentales para impulsar la mejora continua.

SAC y el Índice Higg

La Coalición de Ropa Sostenible (SAC) tiene más de 200 miembros que representan al sector textil, de la confección y del calzado. El SAC ha desarrollado un conjunto de herramientas llamado Índice de Higg, cuyo objetivo es impulsar la mejora de la industria en los impactos sociales y ambientales. Como miembro del SAC, Primark se ha comprometido a implementar el Módulo Higg Facility Environment (FEM) en nuestra cadena de suministro. Hemos trabajado en colaboración con otros miembros del SAC para dar formación compartida a proveedores en nuestros países de abastecimiento. Continuamos impulsando la adopción de Higg FEM en nuestra cadena de suministro, aprovechando el reconocimiento de nuestro compromiso a nivel estratégico en 2018.

Formación a proveedores

Desde Agosto de 2018, nuestro Equipo de Sostenibilidad Ambiental, con sede en 9 países clave de abastecimiento, incluidos China, India, Turquía y Bangladesh, ha impartido más de 4.500 horas de formación medioambiental a proveedores de “Good for Resale” en áreas que incluyen sistemas de gestión medioambiental, el Índice y herramienta Higg y gestión química. Pronto publicaremos nuestras pautas para proveedores, cuyo objetivo es informarles mejor sobre nuestros requisitos medioambientales.

3. Gestión de Productos Químicos y Contaminantes

Compromiso Detox Greenpeace (2020) y Colaboración con la ZDHC

En 2014, nos suscribimos al compromiso de Detox de Greenpeace con el objetivo de ir más allá de la legislación de la UE y EE. UU y trabajar para eliminar las sustancias consideradas peligrosas de nuestra cadena de suministro. Al principio, reconocimos que esto sería un desafío y para lograr un impacto significativo, las colaboraciones de múltiples grupos de interés serían esenciales. Posteriormente, en 2015, nos convertimos en miembros del ZDHC Roadmap to Zero Programme.

A través de ZDHC, estamos trabajando en colaboración con otras marcas y expertos de la industria para desarrollar soluciones apropiadas y alentar su adopción en toda nuestra cadena de suministro.

En Primark, estamos satisfechos con nuestro progreso hasta la fecha, pero reconocemos que se puede hacer más trabajo, tanto dentro de nuestro negocio como en toda nuestra industria. Por lo tanto, continuaremos nuestro compromiso y participación con ZDHC, más allá de la fecha límite del Detox 2020. En línea con esto estará la mejora continua y la implementación de nuestro programa de Gestión de Productos Químicos y Contaminantes en toda nuestra cadena de suministro global.

Enfoque de Primark para la gestión de productos químicos

En línea con ZDHC, el enfoque de Primark para la gestión de productos químicos consiste en restringir las sustancias peligrosas del proceso de fabricación en lugar de centrarse únicamente en el producto terminado. Esto se ve respaldado al cambiar el enfoque hacia el comienzo de la cadena de suministro, lo que ayuda a evitar que las sustancias peligrosas entren en las fábricas en primer lugar.

Para hacer esto, utilizamos una "Lista de sustancias restringidas" (LSR). Para restringir las sustancias peligrosas de nuestros procesos de fabricación, también hemos incorporado la lista de sustancias restringidas de fabricación (LSRF) de ZDHC en nuestra propia lista de sustancias restringidas.

Nuestra LSR se actualiza continuamente e incluye restricciones en muchos productos químicos que van más allá de la legislación actual, incluidos los de nuestro compromiso con Greenpeace Detox 2014.

Pruebas de Compromiso

Como parte de nuestro compromiso con la campaña Detox de Greenpeace, en 2015 prohibimos el uso de APEO, PFC y Ftalatos de nuestra cadena de suministro. Estas sustancias forman parte de nuestro programa de cumplimiento de productos terminados y se prueban en todas las áreas de productos aplicables.

En 2019, hemos visto una disminución significativa en las tasas de fallo en estos grupos químicos, sin embargo, continuamos invirtiendo fuertemente tanto en ZDHC como en nuestra cadena de suministro, trabajando estrechamente con ellos para eliminar el uso de estas sustancias de la industria.

Primark y el IPE

Este año marca el tercer año de Primark de apoyo al Instituto de Asuntos Públicos y Ambientales (IPE) de China. El instituto es una organización de investigación ambiental sin ánimo de lucro que alienta a los proveedores a tomar posesión de sus propias cadenas de suministro y su impacto en el medio ambiente. IPE alberga una plataforma en línea de reconocimiento mundial que pide a los proveedores que divulguen públicamente sus datos ambientales, incluidos el consumo de agua y energía, la descarga de aguas residuales y las emisiones. Las marcas pueden entonces tomar la iniciativa de ayudar a sus proveedores a mejorar sus prácticas ambientales. El equipo de expertos ambientales de Primark en China continúa interactuando activamente con proveedores y sitios con problemas, a través de formaciones y correcciones en el sitio.

En 2019, Primark se mantuvo en el Top 10 del ranking en el Índice de Transparencia de Información Corporativa (CITI) del IPE. El CITI fue desarrollado por IPE y el Consejo de Defensa de los Recursos Naturales (NRDC) y evalúa la gestión ambiental de más de 400 marcas de sus cadenas de suministro.

Productos químicos en tiendas y sitios logísticos

Actualmente, Primark está implementando varias iniciativas para reducir el volumen de productos químicos de limpieza utilizados en todas nuestras operaciones. Una de estas iniciativas implica el uso de ozono acuoso estabilizado (OAE). OAE se crea cuando el agua se carga con electricidad para crear un líquido de ozono. Este líquido es una alternativa extremadamente efectiva a los agentes químicos de limpieza de uso general y también es ecológico ya que el OAE vuelve a su estado original de oxígeno y agua cuando se completa el proceso de limpieza.

La tecnología está certificada por Green Seal según los estándares GS-37 y GS-53 y nos ayudará a reducir el consumo de agua, el desperdicio de envases y el uso de productos químicos de limpieza peligrosos en estos lugares. El proyecto se ha extendido a una serie de tiendas seleccionadas en España.

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.

Descripción	Recarga (Kg)	Tipo
Gas Refrigerante	1.005	410A, 407C, R134A

4. Recursos y desperdicios

Desperdicio operacional

Primark ha desviado con éxito el 87% de los residuos generados por nuestras operaciones directas del vertedero en España, como se muestra en la tabla de abajo. Este éxito se basa en el hecho de que pedimos a nuestras tiendas que embalen todos los envases de cartón y plástico de nuestras entregas entrantes. También pedimos a nuestras tiendas que separen nuestras perchas para que nuestro socio de residuos pueda reciclarlas fácilmente. Esta iniciativa está respaldada por una gama de paquetes de formación que brindamos personalmente y como parte del curso en línea de Inducción de Salud y Seguridad Ambiental.

Descripción	Toneladas	% Separado
Eliminación de residuos	1.463	13%
Utilizados beneficiosamente	9.420	87%

Reducción de envases

Estamos buscando activamente oportunidades en toda nuestra cadena de suministro para reducir la cantidad de desperdicio que creamos. Como parte de esto, hemos iniciado un Proyecto de Optimización de Cartón que se enfoca en encontrar formas de minimizar los impactos ambientales que el empaque de nuestros productos tiene sobre el medio ambiente.

El Programa de Optimización de Cartones se encuentra en una fase de implementación avanzada, con 200 proveedores en 8 países ahora totalmente formados y a bordo, lo que representa más del 75% del volumen de cartón entrante de Primark. Esta iniciativa afecta directamente al stock entregado a nuestras tiendas españolas.

El programa enseña a los proveedores cómo medir con precisión sus productos para eliminar el espacio vacío en los cartones de envío, al tiempo que optimiza las dimensiones del cartón para una utilización máxima de los contenedores marítimos y pallets de almacén.

Durante un período de 9 meses, el programa ha ahorrado hasta ahora 2,26 millones de metros cuadrados de material corrugado de ser producido, enviado y reciclado (reducción de aproximadamente el 4%), así como la reducción del volumen de metros cúbicos de carga enviada por el equivalente a 1.400 x contenedores de 40HQ (aproximadamente. 2.5% de reducción).

A partir de una combinación de volumen reducido de material corrugado producido y reciclado, así como reducciones en el transporte marítimo, aéreo y de transporte, el programa ha ahorrado más de 9 millones de kilos de CO2e en el mismo período de 9 meses.

Continuamos desarrollando el programa y formando a proveedores adicionales para reducir nuestros volúmenes generales de embalaje y reduciendo significativamente la producción de embalaje y las emisiones de gases de efecto invernadero relacionadas con el transporte.

Este proyecto fue reconocido recientemente en los Supply Chain Excellence Awards con el equipo que recogió el Premio a la Mejora del Medio Ambiente.

A continuación se detalla nuestra producción de envases en España para el último ejercicio.

Descripción	Toneladas
Embalaje Total Suministrado	7.468

5. Eficiencia energética y Gases de efecto invernadero

Grupo de reducción energética Primark

El Grupo de Reducción de Energía de Primark ha continuado su trabajo en eficiencia energética y reducción de carbono en los últimos 12 meses. El trabajo del grupo se describe a continuación:

Gobierno Energético

Tras la decisión del año pasado de buscar la acreditación ISO 50001 para el Sistema de Gestión de Energía (EnMS) que opera en toda la República de Irlanda y el Reino Unido, la certificación se logró en noviembre de 2018, tres meses antes de lo previsto. Esta certificación se extendió para cubrir nuestras operaciones españolas en septiembre de 2019.

El alcance del EnMS se extenderá en 2020 para cubrir tiendas, oficinas y centros de distribución en nuestros mercados europeos emergentes, así como en los EE. UU.

Objetivos Energéticos

Primark se ha comprometido con una gama de objetivos energéticos cualitativos y cuantitativos en los próximos años. Primark Tiendas sigue esos objetivos. Estos objetivos incluyen una reducción en la intensidad energética total (y las emisiones de CO2 asociadas), un mayor despliegue de iniciativas de monitorización de energía y la provisión de programas de formación adicionales. Estos objetivos se revisarán anualmente y se modificarán en consecuencia.

Primark está actualmente revisando nuestras emisiones de gases de efecto invernadero de referencia a lo largo de los alcances 1,2 y 3 de nuestras operaciones directas e indirectas, con el objetivo de establecer objetivos ambiciosos de reducción de GEI en los próximos años. Esperamos que estos objetivos se finalicen a finales de año.

Gestión energética en tiendas

Con el extenso alcance de la EnMS, la Oficina de Energía ahora está monitorizando el consumo de energía en todo el estado europeo. Los "Site Energy Reports" (SER) se emiten para más del 90% de todos los sitios, lo que permite a los store 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 store managers.

Los procedimientos operativos estándar para la gestión de la energía también se han ampliado para abarcar todas las regiones europeas.

También se ha introducido un conjunto de nuevos paquetes de formación con todos los compañeros de Primark, incluyendo a los compañeros de Primark Tiendas para que completen el curso de Inducción EHS en línea que se actualiza cada 2 años. Hay contenido de energía incluido en la sección de Medio Ambiente de este curso. Además, también se ha desarrollado un curso en línea de 30 minutos para el campeón energético en cada tienda. El campeón energético es generalmente el store manager o su delegado designado.

Iniciativas de Energía eficiente

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

Desarrollo de nueva tienda

El impacto más significativo se ha logrado con la introducción de las soluciones de iluminación totalmente LED a través de Primark y a su vez de Primark Tiendas. Las intensidades eléctricas para la iluminación se han reducido en aproximadamente un 50%, con reducciones asociadas en el consumo de energía del aire acondicionado.

La utilización de sistemas de ventilación alternativos también ha llevado a reducciones de energía.

Restablecimiento de estrategia BMS y actualizaciones

El programa de implementación del restablecimiento de estrategia de “Building Management System” (BMS) continúa dentro de Primark y a su vez Primark Tiendas. El bajo rendimiento del edificio, tanto en términos de energía como de comodidad, a menudo puede ser el resultado de que el BMS no funciona correctamente.

Si la estrategia de control de BMS se instaló incorrectamente o se modificó con el tiempo, la iluminación puede no seguir el horario correcto y el aire acondicionado puede no alcanzar las condiciones deseadas.

La iniciativa de restablecimiento de estrategia de BMS se está implementando a través de dos corrientes:

- Se ha desarrollado una Biblioteca de estrategias estándar para su uso en sistemas nuevos y renovados. La biblioteca contiene estrategias para arreglos estándar típicos de los proyectos de Primark, así como soluciones genéricas para la aplicación o extensión de diseños únicos.

- Identificación e implementación de instalaciones existentes. Las reuniones de Revisión de Desempeño de ERG identifican sitios que pueden tener problemas de estrategia BMS y hacen recomendaciones para una mayor investigación. A través de la Oficina Técnica y un especialista en controles independientes, los sistemas existentes son monitorizados e inspeccionados para verificar que cumplan con el Estándar Primark. Las variaciones se corrigen y, en casos extremos, se reemplaza toda la estrategia.

Los ahorros asociados a esta iniciativa varían considerablemente, algunos sitios ven reducciones de energía de más del 50% y otros ven reducciones menores de energía pero logran mayores niveles de comodidad. Se están probando nuevas estrategias de control para mejorar el rendimiento energético y se adoptan cuando corresponde.

Consumo español de energía /Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) 2018-2019

GHG Emissions	Toneladas de CO2 Equivalentes	
Alcance 1	49	
Alcance 2	16.606	
Total	16.655	

Energía	Total	Unidades
Consumo de electricidad	67.203.657	kWh
Gasóleo B	1.362	Litros

Como parte de nuestro compromiso ISO 50001, Primark ha incluido objetivos cuantificables en torno a la reducción de nuestra intensidad energética. Estos objetivos son monitorizados y revisados por nuestro equipo de Reducción de Energía y nuestro socio de certificación ISO 50001.

Adquisición de energía

Primark está constantemente revisando estrategias alternativas de adquisición de energía de una fuente renovable, hemos estado evaluando el potencial de migrar a un suministro de energía renovable en los próximos años. Esto será revisado como parte de nuestra implementación de la Estrategia de Sostenibilidad.

Gestión energética en la cadena de suministro

Uno de los mayores desafíos de Primark para comprender, medir y reducir el uso de energía en una cadena de suministro global sigue siendo la información precisa y actualizada. Mientras estamos monitorizando la energía y las emisiones a través del Índice HIGG de la Coalición de Ropa Sostenible (SAC), también estamos presentando nuestra plataforma CleanChain TM a la cadena de suministro para garantizar que los proveedores conozcan sus leyes locales sobre gestión de la energía. Nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en la cadena de suministro siguen siendo un desafío clave para nosotros en los próximos años.

Nuestra red de distribución

A lo largo de 2019, nuestro equipo de logística ha trabajado duramente para ayudar a reducir las emisiones de gases de efecto invernadero asociadas con nuestra red de distribución. La Torre de Control Europea (nuestro equipo central de expertos en logística) ha visto un aumento del 25% en el uso de remolques dobles más eficientes en rutas de alto volumen, ahorrando 350.000 kilómetros de carretera y permitiendo ahorrar 340 toneladas de CO₂e.

La iniciativa de Gas Natural Licuado (GNL) en tiendas españolas contribuyó a una reducción de emisiones de 1.800 toneladas de CO₂e en 2019.

6. Eficiencia y conservación del agua

Programa Clean by Design

El teñido y acabado de textiles generalmente son procesos intensivos que consumen cantidades considerables de energía, agua y químicos. Las fábricas suelen proporcionar tela o hilo a marcas de todo el mundo. El programa Clean by Design (CbD), con sede en China, es una colaboración entre marcas y organizaciones para impulsar mejoras en los procesos de fabricación.

Primark trabaja con el Consejo de Defensa de Recursos Naturales (NRDC) y el Apparel Impact Institute (AII), para aumentar la eficiencia del proceso, reducir los desechos y las emisiones y mejorar el rendimiento de los sistemas de gestión ambiental.

En la actualidad, Primark apoya a tres fábricas en las provincias de Zhejiang y Shandong para participar en el programa CbD que se inició en 2018. A lo largo del programa, las fábricas participantes completan el Módulo Ambiental de Instalaciones Higg para informar sobre los recursos usados y usándolo para evaluar mejoras. También completan cursos de formación on line, asisten a talleres y se reúnen con nuestros equipos para garantizar la comprensión del programa y sus objetivos.

Se lleva a cabo una evaluación in situ por parte de expertos en el proceso de fabricación para capacitar e identificar oportunidades de acuerdo con las 10 mejores prácticas de NRDC sobre gestión de energía y agua.

Una vez que Primark ha discutido los hallazgos de la evaluación in situ con la fábrica, ayudamos a la fábrica a desarrollar e implementar planes de acción para abordar los problemas. Este plan de acción está sujeto a seguimiento y revisiones a intervalos regulares.

Este enfoque de múltiples partes interesadas es matizado y requiere que abordemos el proyecto con el espíritu de la mejora continua.

Una vez que Primark ha tratado los hallazgos de la evaluación in situ con la fábrica, ayudamos a la fábrica a desarrollar e implementar planes de acción para abordar los problemas. Este plan de acción está sujeto a seguimiento y revisiones regulares.

Este enfoque de múltiples partes interesadas es matizado y requiere que abordemos el proyecto con un espíritu de mejora continua.

Proyecto de Algodón Sostenible de Primark

Primark Sustainable Cotton Program (PSCP) se lanzó en India en 2013 para 1.521 mujeres productoras de algodón. Esta es una asociación con expertos agrícolas Cotton Connect junto con socios de implementación, incluyendo las ONG locales. El programa se enfoca en reducir el uso de agua en el cultivo de algodón y ha conseguido una reducción del 4% hasta ahora.

Lo que comenzó como una forma de que Primark pudiese ser transparente en su cadena de suministro, al rastrear directamente el algodón sostenible desde el campo de algodón hasta su fabricación y entrega a las tiendas de Primark, se ha convertido en mucho más que eso para los agricultores de las comunidades rurales. La formación no solo ha ayudado a minimizar el impacto ambiental, minimizando el uso de agua, fertilizantes químicos y pesticidas, sino que los métodos también han mejorado los rendimientos y creado un aumento significativo de los ingresos para los agricultores.

En 2019 tomamos la decisión de agregar al programa a más de 80.000 productores independientes de algodón en China. Además, los hombres y mujeres agricultores también se inscribirán en los programas existentes de Primark en India y Pakistán, lo que significa que, para 2022, más de 160.000 agricultores tendrán el conocimiento y los medios para cultivar algodón utilizando métodos agrícolas más naturales.

Consumo de Agua 2018-2019

Agua	Metros Cúbicos (M³)
Total consumida	59.251

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.

7. Bienestar animal y biodiversidad

Primark es miembro del Cambridge Natural Capital Impact Group. Como parte de esta comunidad, adoptamos un riguroso enfoque para establecer una estrategia en la compañía con el fin de reducir nuestro impacto en el capital natural, es decir, la biodiversidad, el suelo y el agua, en nuestra cadena de suministro global.

Primark reconoce la importancia de la colaboración y el compromiso como una forma de aumentar el apalancamiento y garantizar que el cambio sostenible se vea afectado a nivel industrial. Como mencionamos anteriormente, somos miembros activos de iniciativas como la Fundación ZDHC y muchas otras: <https://m.primark.com/en-ie/our-ethics/partners>

También participamos en foros que facilitan el intercambio de mejores prácticas y aprendizajes, por ejemplo:

- Primark es miembro del Panel Asesor de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) Guía de Due Diligence para las cadenas de suministro responsables en el sector de la confección y el calzado.
- Primark se unió a la Asociación Alemana para Textiles Sostenibles (Bündnis für nachhaltige Textilien) en marzo de 2016.

También participamos regularmente en foros clave para compartir nuestro trabajo y conocimiento dentro de nuestra industria.

Debido a la naturaleza de nuestro negocio y la ubicación de nuestras instalaciones en España, 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.

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	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
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 medioambientales.	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"	

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”	
	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”	

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”	
	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”	

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 4 consejeros, todos ellos hombres. Durante este ejercicio Primark Tiendas SLU no ha remunerado a las personas físicas que representan a la Sociedad en los órganos de administración
	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 y entrará en vigor durante el próximo ejercicio.
	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	Capítulo “Personal – Organización del tiempo de trabajo”	
	Número de horas de absentismo	Marco de reporting interno: descripción cuantitativa del número de horas totales de absentismo	Capítulo “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 progenitores	Marco de reporting interno: descripción cualitativa de las medidas	Capítulo “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 laboral o enfermedad profesional	Capítulo “Personal – Salud y Seguridad”	
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”	

Relaciones sociales	Balance 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 de sexo	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”	

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”	
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 de la 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”	
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	"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 2018/2019 no se ha recibido ninguna subvención pública