

Procedimiento para informar de inquietudes

Cadena de suministro de IKEA

Introducción

En este procedimiento se describe cómo puedes informar acerca de una inquietud relacionada con empresas que, de forma directa o indirecta, suministran productos o servicios a organizaciones IKEA en todo el sistema de franquicias IKEA[1]. También se explica cómo informar de esa inquietud y por qué es tan importante hacerlo.



1 Por organizaciones IKEA se entienden todas aquellas organizaciones que operan bajo la marca IKEA. Estas incluyen al Grupo Inter IKEA y sus franquicias: Grupo INGKA, Al-Futtaim, Al-Homaizi, MAPA, Dairy Farm, House Market, Northern Birch, Ikano, Sarton, Falabella, Miklatorg y Al-Sulaiman.

El enfoque de negocio de IKEA

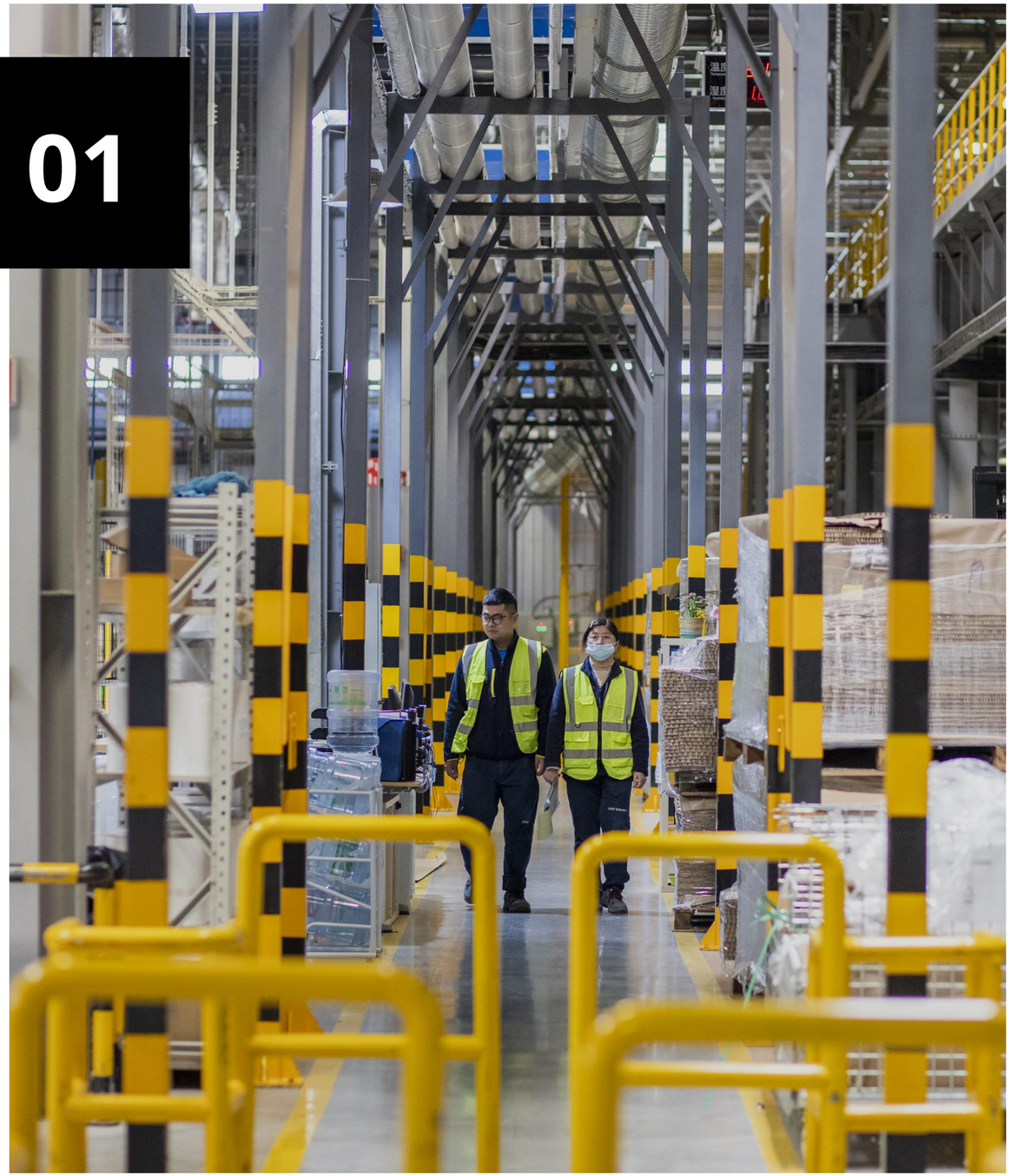
El negocio IKEA se basa en la honestidad, el respeto, la equidad y la integridad. Hemos documentado nuestra forma de hacer negocios en diferentes códigos de conducta y políticas de apoyo para las personas que trabajan en IKEA y nuestros proveedores. También tenemos en cuenta normas reconocidas internacionalmente, como la Carta Internacional de Derechos Humanos, así como distintas leyes y reglamentos. En conjunto, estos documentos constituyen una guía diaria para que nuestros equipos y nuestros proveedores tomen las decisiones correctas y actúen de la forma adecuada, independientemente de dónde se encuentren, con quién trabajen o en qué circunstancias se encuentren.

En este sentido, nuestro propósito es crear entornos de trabajo en los que las personas puedan pedir ayuda de forma segura y confidencial si observan o experimentan una mala conducta en su organización, sin temor a represalias. Trabajamos para asegurarnos de que las personas se sientan escuchadas y de que sus inquietudes se traten de forma profesional y conforme a las leyes y normativas locales. Asimismo, confiamos en que los (sub)proveedores de IKEA dispongan de procesos fiables para plantear y gestionar las inquietudes.

13 preguntas acerca de este procedimiento

1. ¿Por qué debería informar de mis inquietudes?
2. ¿Cómo puedo informar de una inquietud?
3. ¿Quién puede informar de una inquietud?
4. ¿Qué tipo de inquietudes puedo manifestar?
5. ¿Informar de una inquietud puede perjudicarme a mí o a otras personas?
6. ¿Cómo manifiesto una inquietud a través de la plataforma Manifiesta una inquietud?
7. ¿Puedo manifestar inquietudes de forma anónima?
8. ¿Qué información debo proporcionar cuando informo de una inquietud?
9. ¿Qué sucede después de informar de una inquietud a través de la plataforma?
10. ¿Cómo recibiré información sobre el estado de mi inquietud?
11. ¿Cómo se garantiza la confidencialidad de mi inquietud?
12. ¿Cómo garantiza la plataforma Manifiesta una inquietud que se cumplan las leyes de protección de datos?
13. ¿Qué pasa si las organizaciones IKEA repercuten negativamente de alguna manera en la cadena de suministro de IKEA?

01



¿Por qué debería informar de mis inquietudes?

Creemos que manifestar inquietudes sobre conductas indebidas es clave para garantizar un entorno de trabajo seguro, una buena reputación y el cumplimiento de las leyes y normativas. Permanecer en silencio podría empeorar la situación y crear un ambiente de falta de confianza. Al expresar tus inquietudes, puedes obtener el apoyo que necesitas y posibilitas la cooperación entre varias personas para mejorar la situación. Este punto es importante en caso de que surjan inquietudes en cualquier punto de la cadena de valor IKEA.

Las organizaciones IKEA trabajan a diario en complejas cadenas de suministro internacionales con miles de (sub)proveedores y cientos de miles de colaboradores y colaboradoras que viven en comunidades tanto grandes como pequeñas. Somos conscientes de que nuestro impacto va más allá de las organizaciones IKEA y creemos que solo podremos alcanzar nuestros objetivos de generar un impacto positivo en las personas, la sociedad y el planeta si los (sub)proveedores de IKEA comparten un compromiso similar.

Consideramos inaceptable cualquier comportamiento poco ético por parte tanto de los (sub)proveedores de IKEA como de las personas que trabajan en las organizaciones que operan bajo la marca IKEA. Si tienes conocimiento de algún comportamiento de este tipo, te animamos a que nos lo comuniques.

02

¿Cómo puedo informar una inquietud?

Confiamos en que los (sub)proveedores de IKEA dispongan de procesos fiables para plantear y gestionar las inquietudes relacionadas con el incumplimiento de los códigos de conducta. Creemos que la mejor forma de gestionar las inquietudes relacionadas con la cadena de suministro es a través de la organización en la que surgen.

Si el proceso de notificación de conductas indebidas dentro de la organización del proveedor no es suficiente, IKEA cuenta con la plataforma Manifiesta una inquietud, disponible a través de **IKEA.com**. Esta plataforma sirve como último recurso.

Cuando se nos plantean inquietudes, hacemos una clasificación, realizamos una revisión y determinamos los próximos pasos. Este proceso puede dar lugar a una investigación y, en caso de que sea necesario, a la adopción de medidas contra el (sub)proveedor de IKEA para mitigar los posibles daños causados.





03

¿Quién puede informar de una inquietud?

Cualquier persona que observe o experimente infracciones del código de conducta para proveedores de IKEA (IWAY), las leyes o las normativas. Esta definición incluye a todas aquellas personas físicas o jurídicas que se hayan visto afectadas o tengan motivos razonables para creer que podrían sufrir repercusiones negativas debido a esas infracciones, así como a los representantes legítimos de dichas personas en su nombre, como organizaciones civiles y defensores de los derechos humanos. También incluye a los sindicatos y a otros colectivos de trabajadores que representen a personas físicas que trabajen en la cadena de actividades en cuestión, así como a organizaciones civiles activas y con experiencia en ámbitos relacionados en los que un impacto medioambiental negativo sea el objeto de la inquietud.

04

¿Qué tipo de inquietudes puedo manifestar?

La plataforma Manifiesta una inquietud relacionada con la cadena de suministro de IKEA está pensada para atender inquietudes sobre posibles infracciones cometidas por empresas proveedoras. Estas infracciones incluyen, entre otras, incumplimientos del código de conducta para proveedores de IKEA (IWAY) o de las leyes y normativas aplicables. Es imposible elaborar una lista completa de las posibles inquietudes que se pueden plantear, pero, en términos generales, te animamos a informar de situaciones en las que un (sub)proveedor de IKEA esté vulnerando los derechos humanos o laborales, como el uso de mano de obra infantil o trabajos forzados, el incumplimiento de las obligaciones en materia de seguridad y salud en el trabajo, el impago o la retención de salarios, el incumplimiento del derecho a formar sindicatos u órganos de representación de los empleados, la denegación del acceso a alimentos y agua, la apropiación ilegal de tierras y medios de subsistencia, el daño ilegal al medioambiente o la participación en actividades corruptas. Además, se debe informar de todas aquellas acciones que se lleven a cabo para ocultar cualquiera de las infracciones mencionadas anteriormente.

En el caso de las inquietudes que impliquen a nuestros equipos u organizaciones IKEA, existen diferentes procedimientos dentro de las propias organizaciones IKEA. Puedes encontrar más información en IKEA.com.

En el caso de reclamaciones de clientes sobre productos y servicios, nos remitimos a los equipos del servicio de Atención al Cliente de las distintas organizaciones IKEA. Estas inquietudes no se tramitarán en la plataforma Manifiesta una inquietud.

05



¿Informar de una inquietud puede perjudicarme a mí o a otras personas?

Todas las inquietudes comunicadas y la información relacionada con ellas se tratan y etiquetan como información estrictamente confidencial, incluida la identidad de la persona o personas que las plantean. Tanto las personas que informan como las demás personas implicadas recibirán un trato objetivo, justo y equitativo. Permitiremos que las organizaciones de los (sub)proveedores o las personas afectadas por una inquietud sean escuchadas y expongan su punto de vista sobre la situación; por otro lado, protegeremos la identidad de las personas informantes. Las medidas correspondientes se tomarán únicamente en función de los hechos. Nos oponemos a cualquier forma de represalia.

Es importante que solo manifiestes una inquietud si tienes motivos razonables para creer que la información sobre la conducta indebida señalada es cierta y que aportes suficientes datos basados en hechos para llevar a cabo una revisión.

06

¿Cómo puedo informar de una inquietud?

Para acceder a la plataforma Manifiesta una inquietud relacionada con la cadena de suministro de IKEA, visita www.ikea.com/rac-supply-chain. Se pueden manifestar inquietudes por teléfono o rellenando un formulario en línea. Una vez que entres en la plataforma, el sistema te guiará paso a paso para que plantees tu inquietud. La plataforma está disponible en los idiomas locales. Si planteas una inquietud a través de la plataforma, recibirás un identificador de usuario y una contraseña para iniciar sesión en la plataforma en el futuro. Cualquier pregunta, actualización o comunicación se compartirá contigo a través de la plataforma, y podrás dejar respuestas o hacer más preguntas. Puedes volver a visitar la plataforma en cualquier momento.

Además de la plataforma Manifiesta una inquietud, existen otras vías para plantear las inquietudes. Por ejemplo, disponemos de un sistema de mensajería de voz o, previa solicitud, podemos concertar una reunión en persona en un lugar designado, que puede solicitarse a través de ethics@inter.ikea.com.



07



¿Puedo manifestar una inquietud de forma anónima?

Sí, puedes manifestar tu inquietud de forma anónima, a menos que las leyes aplicables en tu país no lo permitan. Tanto si se comunica la inquietud de forma anónima como si no, es necesario aportar detalles suficientes para investigarla de forma adecuada. Si incluyes tu nombre, haremos todo lo posible para garantizar que tu identidad permanezca protegida.

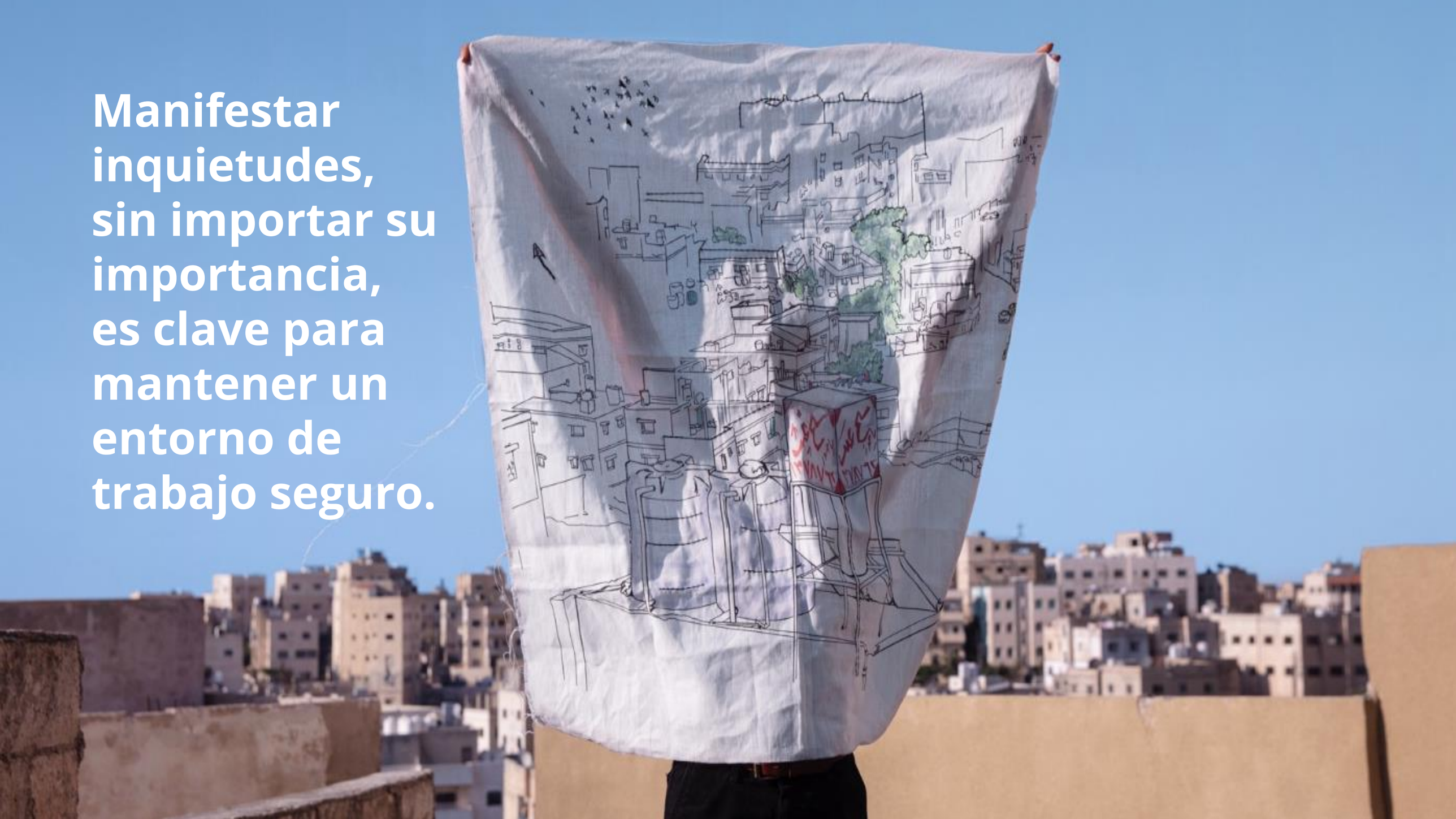
08

¿Qué información debo proporcionar cuando informo de una inquietud?

Te animamos a que proporciones tanta información relevante como sea posible. La información detallada nos permite evaluar e investigar a fondo las inquietudes, y tomar medidas en caso necesario, incluyendo:

- una descripción detallada de la situación que ha causado tu inquietud, así como los antecedentes de la presunta infracción o mala conducta;
- las acciones y actividades realizadas antes de informar de una inquietud a través de la plataforma Manifiesta una inquietud, ya que esta plataforma sirve como último recurso para plantear inquietudes relacionadas con (sub)proveedores de IKEA, de manera complementaria a los procesos internos del proveedor;
- el nombre del (sub)proveedor, fechas, lugares y otra información relevante;
- todos los hechos y documentos justificativos relacionados con tu inquietud.

Manifestar inquietudes, sin importar su importancia, es clave para mantener un entorno de trabajo seguro.



09

¿Qué sucede después de informar de una inquietud?

Confiamos en que los (sub)proveedores de IKEA dispongan de procesos fiables para plantear y gestionar las inquietudes. Creemos que la mejor forma de gestionar las inquietudes relacionadas con la cadena de suministro es a través de la organización en la que surgen. Si el proceso de notificación de conductas indebidas dentro de la organización del proveedor no es suficiente, IKEA cuenta con la plataforma Manifiesta una inquietud, disponible a través de https://www.ikea.com/rac-supply-chain. Cuando se plantean inquietudes, se revisan a fondo por un equipo formado y con experiencia.

Las organizaciones IKEA se reservan el derecho a determinar qué inquietudes relacionadas con la cadena de suministro se investigarán y cuáles se tratarán por otras vías, como su simple revisión. IKEA se toma en serio todas las inquietudes comunicadas y las evalúa de forma cuidadosa, objetiva y justa. Las organizaciones IKEA tomarán una decisión basándose en factores como la naturaleza de la inquietud, su influencia y los datos aportados para respaldarla, y te informarán sobre los pasos del proceso y el resultado del caso. En principio, la plataforma Manifiesta una inquietud consta de los siguientes pasos:

Paso 1
Apertura del caso

Paso 2
Clasificación

Paso 3
Revisión

Paso 4
Investigación

Paso 5
Toma de medidas y seguimiento

Paso 6
Cierre del caso

Un caso notificado sigue ciertos pasos:

Paso 1. Apertura del caso

El caso se registra en la plataforma Manifiesta una inquietud, ya sea directamente a través una persona informante, por otra vía de comunicación (por ejemplo, por carta, por llamada telefónica, en una reunión) o "en nombre" de otra persona en la plataforma.

Paso 2. Clasificación

Se envía una confirmación de la recepción de la inquietud en un plazo de 7 días naturales. La inquietud se revisa para comprobar que está dentro del ámbito de aplicación, es decir, que se aplica a un (sub)proveedor de IKEA y supone posibles infracciones del código de conducta para proveedores de IKEA IWAY, las leyes o las normativas. Si la inquietud está fuera del ámbito de aplicación (por ejemplo, una queja de un cliente), se cerrará el caso y se informará a las personas informantes. Si está dentro del ámbito de aplicación, la organización IKEA que mantenga la relación contractual con el (sub)proveedor de IKEA se encargará de seguir gestionando la inquietud.

Paso 3. Revisión

La inquietud se revisa de manera general, incluyendo si fuera necesario una investigación documental y reuniones con las personas informantes para comprender mejor la situación, la implicación de IKEA y su alcance, y para determinar si las alegaciones podrían tener fundamento según los hechos relacionados. La revisión determina los siguientes pasos.

Paso 4. Investigación

Si la revisión demuestra que es necesario seguir investigando (ten en cuenta que no siempre es así), la organización IKEA correspondiente dirigirá la investigación. Se designará a un equipo interno de colaboradores y colaboradoras con la necesaria formación, y, en caso necesario, a empresas externas que dispongan de los conocimientos y la experiencia necesarios para investigar la inquietud. También determinaremos a quién es preciso consultar. Esta medida se toma solo cuando es necesaria y teniendo en cuenta la privacidad de los datos. La organización del (sub)proveedor afectado por la inquietud podrá expresar su punto de vista sobre la situación. Las medidas correspondientes se tomarán únicamente en función de los hechos. Si la inquietud tiene que ver con un proveedor de IKEA que no trabaja directamente con una organización IKEA, se contactará con el proveedor directo que se abastece de esta organización para emprender las medidas de investigación oportunas en caso de que aún no se hayan iniciado.

Paso 5. Toma de medidas y seguimiento

Si es necesario adoptar medidas correctoras, estas se acordarán con el (sub)proveedor correspondiente y se comunicarán a las personas informantes o se debatirán con ellas (si procede). Nos guiamos por los principios de corrección y creemos que el diálogo es un medio importante a la hora de abordar y resolver las inquietudes.

Paso 6. Cierre del caso

La organización IKEA correspondiente colaborará con el (sub)proveedor de IKEA para confirmar que se hayan tomado las medidas acordadas y se haya puesto remedio a la situación. A continuación, se cerrará el caso. En caso de que no se produzcan avances en las medidas y soluciones acordadas, nos plantearemos que pasos seguir a continuación, incluyendo medidas más contundentes, siempre que sea necesario. Los datos personales serán confidenciales durante todo el proceso.

10



¿Cómo recibiré información sobre el estado de mi inquietud?

Recibirás una confirmación en los 7 días naturales siguientes al envío de tu inquietud. A lo largo del proceso, la organización IKEA que lleve tu caso te informará de cómo se tratará tu inquietud, te pedirá que aportes información o aclaraciones, y te comunicará el resultado del caso. Conocerás el resultado del caso en un plazo de tres meses desde que la organización IKEA reciba tu inquietud. Los casos más complejos pueden tardar más en tramitarse; en ese caso, recibirás actualizaciones periódicas.

11

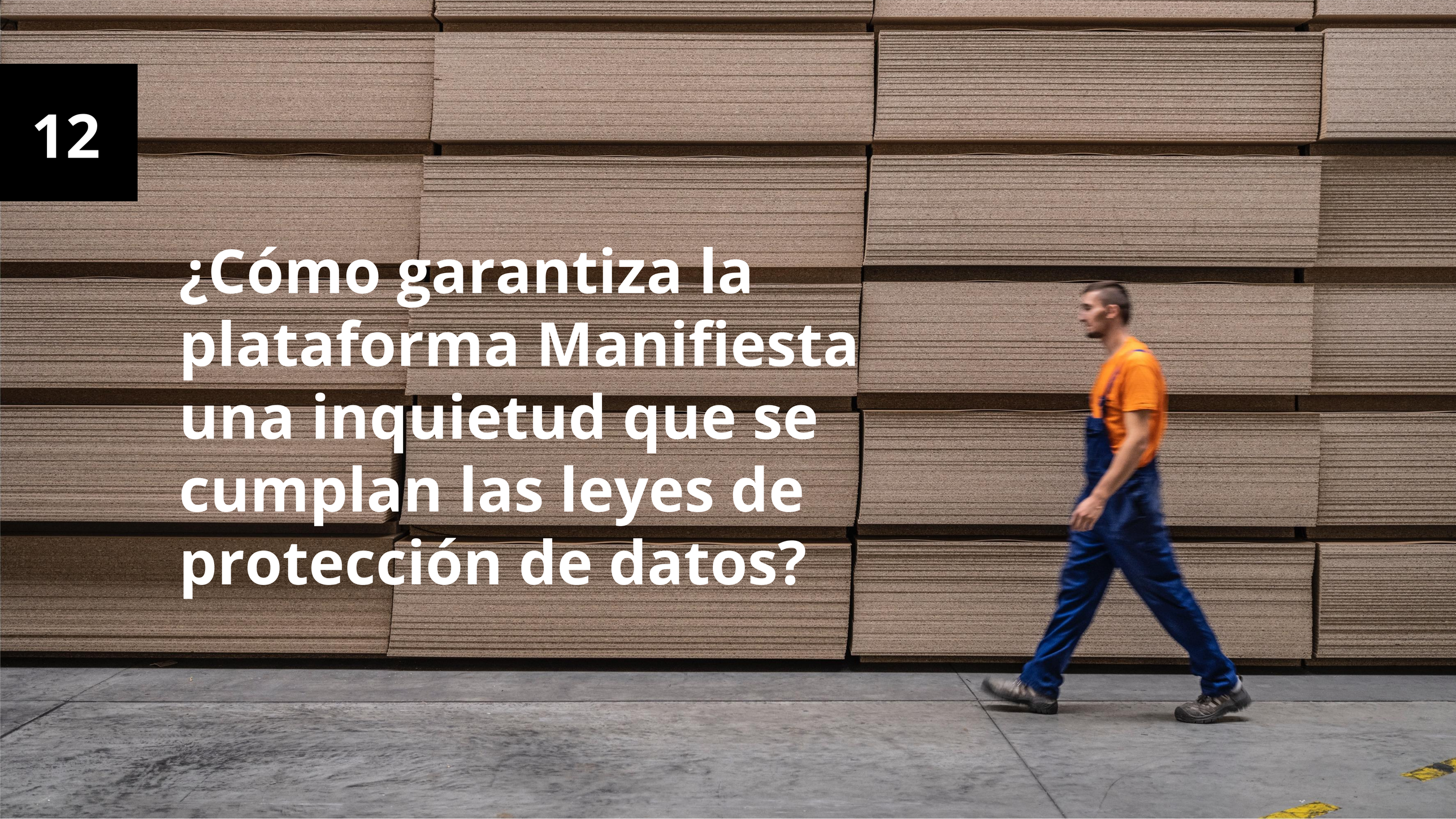
¿Cómo se garantiza la confidencialidad de mi inquietud?

La plataforma Manifiesta una inquietud está alojada en una empresa externa, y solo un número limitado de representantes de las organizaciones IKEA tienen acceso restringido a las partes que les conciernen. La plataforma, segura y específica, consta de un formulario web y de un sistema de gestión de casos. Las medidas de seguridad técnicas y organizativas protegen los datos personales de la manipulación (involuntaria o intencionada), pérdida, destrucción o acceso por parte de personas no autorizadas.

Se hará todo lo posible por no revelar la identidad de las personas informantes. Todas las inquietudes comunicadas y la información relacionada con ellas se tratan y etiquetan como información estrictamente confidencial, incluidas las identidades de las personas informantes y de cualquier persona mencionada en el informe. Solo compartiremos la información con un pequeño grupo de personas exclusivamente según la necesiten. La información se compartirá únicamente con las personas que gestionen la inquietud y las responsables de decidir sobre las posibles medidas. Si se establece alguna comunicación con la organización del (sub)proveedor de IKEA (por ejemplo, para pedir aclaraciones), no se revelará en ningún momento el nombre de las personas informantes. Solo se facilitará información a terceros, como organismos gubernamentales, si así lo exige la ley.

12

¿Cómo garantiza la plataforma Manifiesta una inquietud que se cumplan las leyes de protección de datos?



Se han tomado las medidas adecuadas para mantener tus datos seguros y protegidos. Trataremos tus datos de forma estrictamente confidencial y solo se accederá a ellos cuando sea estrictamente necesario. Solo utilizaremos tus datos a la hora de recibir, investigar y gestionar tu inquietud. Conservaremos tus datos solo el tiempo que sea necesario para investigar tu inquietud. La organización IKEA que tenga relación contractual directa o indirecta con el proveedor será la responsable del tratamiento de tus datos. Si no está claro qué empresa tiene la conexión, el Ethics & Integrity Team del Grupo Inter IKEA será el responsable de procesar tus datos. El tratamiento de tus datos personales se basa en el interés legítimo.

Como persona informante, gozas de una serie de derechos de privacidad. Por ejemplo, puedes preguntarnos qué información personal procesamos sobre ti y, si la información es incorrecta, puedes hacer que la corrijamos. También puedes oponerte a que procesemos y compartamos tu información personal, y, en algunos casos, puedes pedirnos que eliminemos, transfiramos o restrinjamos el procesamiento de tu información personal. ¿No estás de acuerdo con la forma en que procesamos tu información personal? En ese caso, puedes presentar una reclamación sobre privacidad ante nosotros o ante la autoridad supervisora.

Estos derechos se aplican tanto a ti, la persona informante, como a todas las demás personas implicadas. Si quieres ejercer tus derechos de privacidad de datos o tienes preguntas sobre nuestra declaración de cookies, nuestra declaración de privacidad o las prácticas relacionadas con cualquiera de ellas, no dudes en ponerte en contacto con nosotros a través de una de las siguientes opciones:

- Envíanos un correo electrónico a **isdp.dsar@inter.ikea.com**.

- Escríbenos a **Inter Ikea Holding B.V., a: DPO, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft (Países Bajos).**

Si decides ejercer tus derechos, te pediremos que nos facilites información suficiente, incluido tu país de residencia, estado (si procede), información de contacto y asunto. Esta información nos permitirá verificar tu identidad y procesar tu solicitud. Dependiendo del tipo de solicitud, es posible que te solicitemos información adicional. Responderemos a tu solicitud en el plazo exigido por la legislación aplicable.

13

¿Qué pasa si las organizaciones IKEA repercuten negativamente de alguna manera en la cadena de suministro de IKEA?

Las organizaciones IKEA se esfuerzan por proteger la cadena de suministro de IKEA y a las personas que trabajan en ellas. Si algo va mal, nos comprometemos a arreglar la situación como sea posible. Nos guiamos por los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y por los principios de corrección que hemos desarrollado.

Pregúntanos lo que quieras

Estamos aquí para responder a cualquier duda que tengas. Para ponerte en contacto con nosotros, escanea el código QR o envíanos un correo electrónico a **ethics@inter.ikea.com**. También puedes ponerte en contacto con nosotros por correo a través de **Inter IKEA Systems B.V., a: Ethics & Integrity, Olof Palmestraat 1, 2616 LN, Delft (Países Bajos)**.



Procedimiento para manifestar una inquietud Cadena de suministro de IKEA

Edición: septiembre de 2025

Inter IKEA Systems B.V.

© Inter IKEA Systems B.V. 2026