

Inter IKEA Group

Línea para manifestar inquietudes



Cómo manifestar una inquietud en Inter IKEA Group

El enfoque de Inter IKEA Group para el éxito empresarial y personal se basa en la honestidad, el respeto, la justicia y la integridad. Hemos documentado nuestra forma de hacer negocios en nuestro código de conducta y políticas de ayuda. Estos documentos, junto con la ley y reglamentos aplicables, orientan a nuestros colaboradores sobre los principios y valores éticos que deben defender. Nos ayudan en nuestra vida laboral diaria a tomar las decisiones correctas: independientemente de dónde estemos, con quién trabajemos y en qué circunstancias. A pesar de ello, es posible que experimentes u observes comportamientos que te preocupen, o que puedan parecer contrarios a nuestro código, a la ley o a los reglamentos aplicables. Si es así, te rogamos que nos plantees tu preocupación.

Doce preguntas sobre la línea para manifestar una inquietud

1. [¿Por qué manifestar tu inquietud a Inter IKEA Group? • 7](#)
2. [¿Quién puede manifestar una inquietud? • 8](#)
3. [¿Qué opciones hay para manifestar una inquietud? • 9](#)
4. [¿Qué inquietudes deben manifestarse? • 10](#)
5. [¿Manifestar una inquietud puede perjudicarme a mí o a los demás? • 11](#)
6. [¿Cómo manifiesto una inquietud a través de la plataforma Manifiesta una inquietud? • 12](#)
7. [¿Puedo informar de forma anónima? • 13](#)
8. [¿Qué información tengo que facilitar? • 14](#)
9. [¿Qué ocurre después de manifestar una inquietud? • 15](#)
10. [¿Cómo se me informará del progreso de mi informe? • 16](#)
11. [¿Cómo garantizamos la confidencialidad de tu informe? • 17-18](#)
12. [¿Cómo cumple Inter IKEA Group las leyes de protección de datos? • 19](#)



1. ¿Por qué manifestar tu inquietud a Inter IKEA Group?

Manifestar inquietudes es clave para mantener un entorno de trabajo seguro y conservar nuestra reputación y nuestra licencia para operar. Esperamos que consideres que es tu responsabilidad manifestar tu inquietud y que lo hagas con seguridad. Permanecer en silencio podría empeorar la situación y crearía un ambiente de falta de confianza. Cuando manifiestas tu inquietud, podemos ayudarte y actuar. De este modo, podemos mejorar juntos.



A photograph of four people sitting on a mossy stone wall outdoors. From left to right: a woman with long dark hair in a brown top, a woman with long dark hair in a yellow top, a woman with glasses and a grey t-shirt with tattoos on her arms, and a man with a beard and glasses in a brown shirt. They are all smiling and appear to be in conversation. The background is a lush green forest.

2. ¿Quién puede manifestar una inquietud?

Cualquier persona que experimente u observe una conducta indebida en un contexto relacionado con el trabajo, en la que estén implicados mandos o colaboradores/as del Inter IKEA Group. Manifestar una inquietud dentro de Inter IKEA Group está disponible para, por ejemplo, colaboradores, proveedores, socios, antiguos colaboradores, futuros colaboradores, asesores, etc.





3. ¿Qué opciones hay para manifestar una inquietud?

Procedimiento para manifestar una inquietud

Ofrecemos distintas opciones para manifestar una inquietud y confiamos en que elijas informar de la manera que te resulte más cómoda. Fomentamos un diálogo abierto y honesto en el lugar de trabajo y, por tanto, siempre que sea posible y adecuado, esperamos que puedas manifestar tu inquietud directamente con la persona implicada, o con el apoyo de un mando, un/a colaborador/a de People and Culture o similar. También somos conscientes de que puede haber inquietudes para las que sea mejor o parezca más adecuada una manera más neutral de informar. Por este motivo, disponemos de nuestra plataforma Manifiesta una inquietud, y en nuestras empresas más grandes de la UE y Suiza además tenemos representantes locales de ética a los que acudir. En la plataforma Manifiesta una inquietud puedes informar en los idiomas locales mediante un formulario web o una línea telefónica, de forma anónima si lo deseas. Sea cual sea la opción que elijas, te escucharemos y haremos un seguimiento adecuado. En caso de que pienses que los canales ofrecidos por Inter IKEA Group no pueden abordar eficazmente tu inquietud, puedes también llevar a cabo una denuncia externa ante una autoridad competente de tu país. Los países del Espacio Económico Europeo deben prever que dicha autoridad competente disponga de un sitio web con la información pertinente para denunciar.



4. ¿Qué inquietudes deben manifestarse?

Estamos abiertos a cualquier inquietud que puedas tener, pero nos centramos específicamente en las infracciones de nuestro código de conducta, leyes y reglamentos. Es imposible dar una lista exhaustiva, pero en términos generales, te animamos a que informes de:

- Situaciones que vulneren los derechos humanos, como el acoso, el trabajo infantil, etc.
- Situaciones que pongan en peligro la salud o la seguridad de las personas o causen daños al medio ambiente.
- Problemas financieros y contables y apropiación indebida de activos.
- Corrupción u otros delitos penales, incluidos sobornos, conflictos de intereses, comisiones ilegales, etc.
- Infracciones de las normas sobre competencia y ayudas estatales.
- Situaciones que supongan un riesgo para la intimidad de las personas.
- Acciones que lesionen los derechos de los consumidores.
- Acciones que pretendan ocultar cualquiera de las anteriores.



5. ¿Plantear una inquietud puede perjudicarme a mí o a los demás?

Protegeremos a las personas que manifiesten su inquietud de buena fe frente ante cualquier desventaja. No toleraremos ninguna forma de represalia (por ejemplo, suspensión, despido, denegación de ascenso o formación, críticas negativas o cambio de lugar de trabajo), aunque tras una investigación determinemos que no ha habido mala conducta.

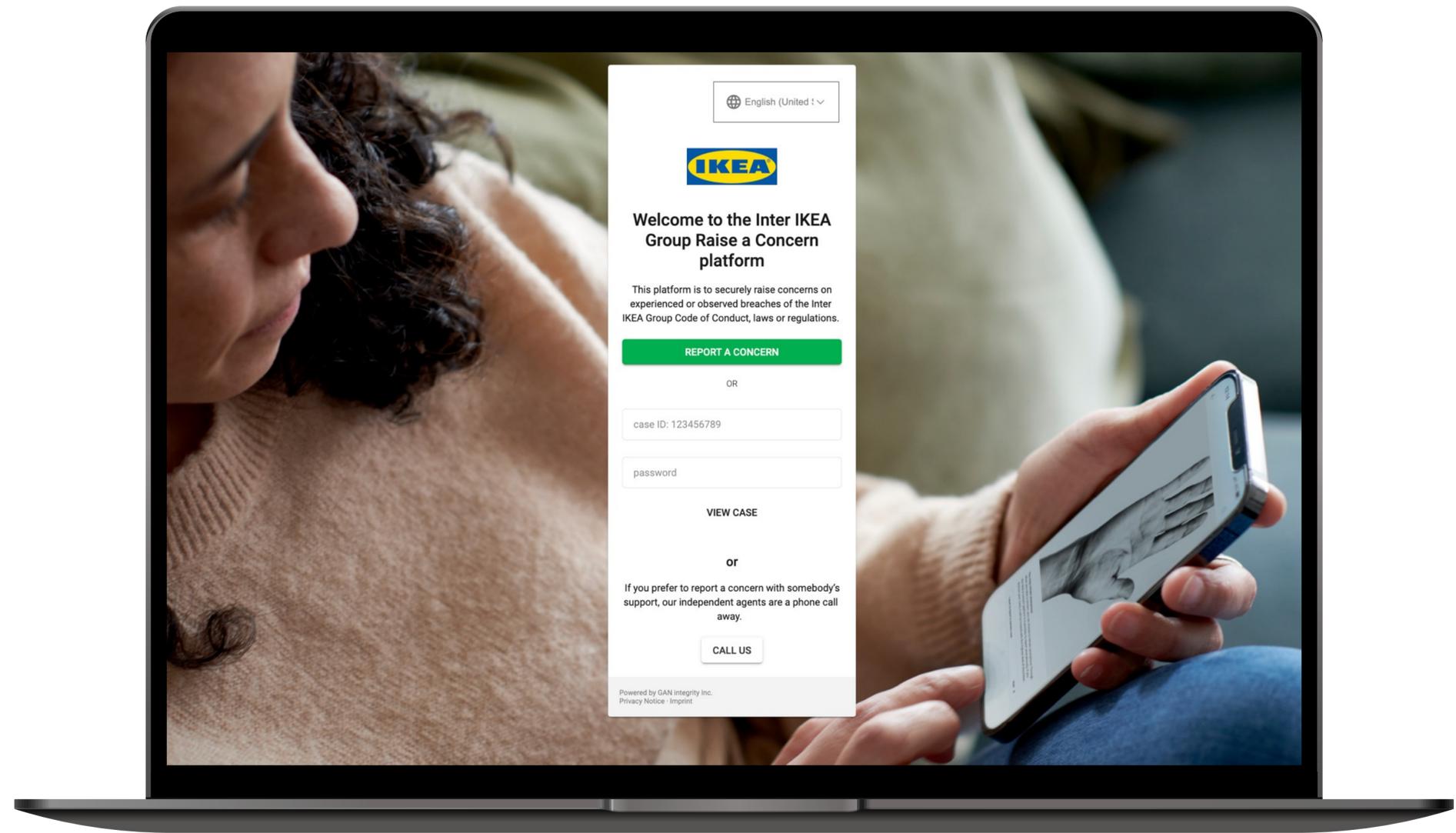
Para acogerte a esta protección, es importante que solo plantees una inquietud si tienes motivos razonables para creer que la información sobre la infracción informada es cierta. Plantear una inquietud a sabiendas de que es falsa puede dar lugar a medidas disciplinarias.

La persona que manifieste una inquietud, la persona objeto de la inquietud y las demás personas implicadas en la tramitación de los casos recibirán un trato objetivo, justo e igualitario. Si se decide que es necesaria una revisión adicional, como una investigación, se informará adecuadamente a la persona o personas implicadas, protegiendo al mismo tiempo la identidad de los informadores y de otras personas. Permitiremos que quienes sean objeto de alguna inquietud sean escuchados y expongan sus hechos sobre la situación. Las acciones consecuentes se tomarán únicamente en función de los hechos.



6. ¿Cómo planteo una inquietud a través de la plataforma Manifiesta una inquietud?

Se puede acceder a nuestra plataforma Manifiesta una inquietud por teléfono o a través de la web, y está disponible en todo momento en los idiomas locales a través de: <https://interikea.gan-compliance.com/p/ethics&integrity>. Al informar de algo a través de la plataforma Manifiesta una inquietud recibirás un identificador de usuario y una contraseña para volver a conectarte a la plataforma. 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 para obtener confirmación y continuar el proceso de diálogo.



7. ¿Puedo informar de forma anónima?

Sí, puedes manifestar tu inquietud de forma anónima, a menos que las leyes aplicables en tu país no lo permitan. Independientemente de que informes de forma anónima o no, deben facilitarse detalles suficientes para proceder y realizar adecuadamente una investigación. En caso de que facilites tu nombre, haremos todo lo posible para garantizar que tu identidad permanezca protegida.



8. ¿Qué información tengo que facilitar?

Te animamos a que proporciones tanta información relevante como sea posible. La información detallada nos permite evaluar e investigar a fondo las inquietudes y actuar 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 y ejemplos de hechos.
- Nombres de personas potencialmente implicadas, fechas, lugares y otra información relevante.
- Todos los hechos y documentos justificativos relacionados con tu inquietud.

Aunque no tengas todos los datos, te animamos a que plantees tu inquietud lo antes posible y a que compartas los datos que tengas.



9. ¿Qué ocurre después de manifestar una inquietud?

Las inquietudes comunicadas a la central se gestionan a nivel de grupo y las comunicadas a nivel local se gestionan a nivel local. Las inquietudes comunicadas a nivel local pueden revelar un problema estructural o un problema que afecte a dos o más entidades del grupo. Para abordar eficazmente estas inquietudes, puede ser necesaria la participación de representantes de ética a nivel de grupo, y es posible que tengamos que enviar tu inquietud a estos representantes para que la tramiten. En tal caso, te informaremos con antelación y te daremos la oportunidad de oponerte. Si te opones, no enviaremos tu inquietud al grupo. Esto puede afectar a nuestra capacidad para tratar tu inquietud adecuadamente.

Los colaboradores que gestionan inquietudes dentro de Inter IKEA Group reciben una amplia formación sobre cómo gestionarlas, cómo llevar a cabo indagaciones e investigaciones justas e imparciales, y sus responsabilidades con respecto a la privacidad y confidencialidad de los datos. Estas personas deben demostrar y salvaguardar que son ajenos y neutrales respecto a la inquietud manifestada. Se puede contratar a asesores externos, como abogados, expertos forenses, auditores o contables, para que ayuden en la investigación, bajo estricta confidencialidad y acuerdos adecuados.



10. ¿Cómo se me informará sobre el progreso de mi inquietud?

Recibirás una confirmación en los 7 días naturales siguientes a la recepción de tu inquietud. Inter IKEA Group te informará además de la decisión sobre el tratamiento de la inquietud y sobre el cierre del caso. Recibirás un feedback sobre el resultado o el estado del caso en un plazo de 3 meses tras la recepción de tu inquietud, aunque solemos ponernos en contacto durante el proceso con fines informativos y de actualización.



11. ¿Cómo aseguramos la confidencialidad de tu inquietud?

La plataforma Manifiesta una inquietud está alojada en una empresa externa y solo un número limitado de representantes de Inter IKEA Group tienen acceso restringido a las partes que les conciernen. La plataforma segura y específica consta de un formulario web y una línea telefónica, así como 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.

Todas las inquietudes comunicadas y la información relacionada con ellas se tratan y etiquetan como información estrictamente confidencial, de acuerdo con las instrucciones de Inter IKEA Group sobre el tratamiento de la información, incluidas las identidades de los informadores y de cualquier persona mencionada en el informe. Solo compartimos información con un pequeño grupo de personas que la necesitan estrictamente. Solo revelamos información a las personas que gestionan tu inquietud y a las que son responsables de decidir sobre las posibles medidas a tomar. Facilitamos información a terceros si así lo exige la ley. Se hará todo lo posible por no revelar la identidad de las personas que planteen una inquietud o a las que se haga referencia en la misma.



12. ¿Cómo cumple Inter IKEA Group las leyes de protección de datos?

Al gestionar tus datos, en Inter IKEA Group cumpliremos todas las leyes de privacidad aplicables, incluido el Reglamento General de Protección de Datos (GDPR), y adoptaremos las medidas adecuadas para mantener tus datos seguros y protegidos. Todas las entidades de Inter IKEA Group tienen políticas similares en relación con el procesamiento de tus datos personales. Si informas a nivel local, la entidad ante la que denuncies será responsable del procesamiento de tus datos. Si informas de forma centralizada, Inter IKEA Services B.V. será responsable del tratamiento de tus datos personales.

Tenemos un interés legítimo en procesar tus datos personales para hacer frente a una conducta indebida y cumplir la legislación aplicable. Evaluamos caso por caso la conveniencia de procesar los datos personales que nos facilitas y, en caso afirmativo, cómo los procesamos. Trataremos tus datos de forma estrictamente confidencial y solo se accederá a ellos cuando sea estrictamente necesario. Los datos solo se utilizarán para recibir, investigar y gestionar el problema planteado en tu inquietud. No guardaremos más datos de los necesarios para investigar tu inquietud y no los conservaremos más tiempo del necesario.



12. ¿Cómo cumple Inter IKEA Group las leyes de protección de datos?

Tienes derecho a saber qué información personal procesamos sobre ti y por qué. Si crees que almacenamos información errónea sobre ti, puedes pedirnos que la corrijamos. Si crees que ya no es necesario que conservemos tus datos, puedes pedirnos que los eliminemos. También puedes pedirnos que restrinjamos el procesamiento de tus datos en determinadas situaciones, por ejemplo, si nos has pedido que corrijamos información incorrecta, puedes pedirnos que detengamos el procesamiento hasta que la información sea correcta. Estos derechos se aplican tanto a la persona que manifiesta una inquietud como a todas las demás personas implicadas. Inter IKEA Group tramitará tu solicitud de acuerdo con la ley y te informará sobre el resultado de la misma. Si se concede el acceso a los datos a la persona implicada, tomaremos las medidas necesarias para garantizar que no se revele tu identidad y que se eliminen tus datos personales de los documentos antes de compartirlos.

Si quieres ejercer tus derechos mencionados anteriormente o tienes alguna pregunta sobre cómo protegemos tu privacidad, puedes ponerte en contacto con el equipo de privacidad de los datos de Inter IKEA Group a través de: isd.dp.dsar@inter.ikea.com. Si no estás satisfecho/a con la forma en que tratamos tu información personal, tienes derecho a presentar una denuncia ante la autoridad de control nacional.



¿Más preguntas?

¿Tienes más preguntas sobre el código de conducta de Inter IKEA Group o de la línea para manifestar una inquietud? Escanea el código QR o ponte en contacto con nosotros a través de: ethics@inter.ikea.com.



Inter IKEA Group

Procedimiento para manifestar una inquietud

Edición: marzo 2023



Inter IKEA Systems B.V.

