



**GRUPO SARTON**  
ESTADO DE INFORMACIÓN  
**NO FINANCIERA**  
EJERCICIO 2020



**1. MODELO DE NEGOCIO**



**2. NOVEDADES**



**4. PEOPLE AND SOCIETY**



**3. OBJETIVOS Y METAS**



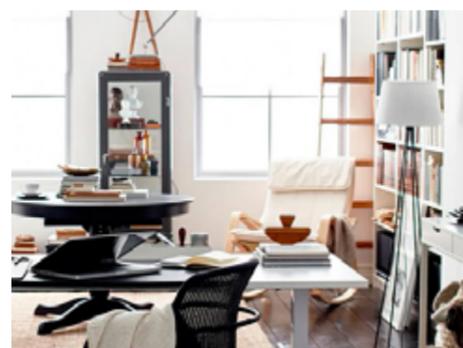
**5. PLANET**



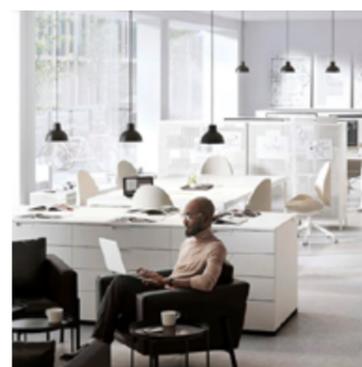
**6. PRODUCT QUALITY AND SAFETY**



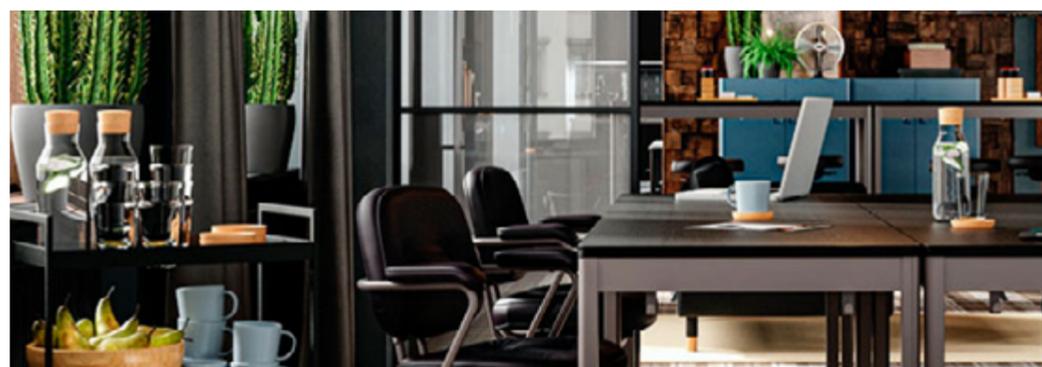
**7. BUSINESS ETHICS**



**8. INFORMATION HANDLING**



**9. HEALTH, SAFETY AND SECURITY**



**10. BUSINESS RELATIONS**

# ÍNDICE DE CONTENIDOS

## RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO

### 1. MODELO DE NEGOCIO

- A) PRESENCIA GEOGRÁFICA
- B) ÓRGANOS DE GOBIERNO
- C) INFORMACIÓN FISCAL

### 2. NOVEDADES GRUPO SARTON 2020

### 3. OBJETIVOS Y METAS

- A) STAKEHOLDERS Y COMUNICACIÓN
- B) MATERIALIDAD Y OBJETIVOS

### 4. PEOPLE AND SOCIETY

- A) IGUALDAD DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES
- B) TRATO JUSTO Y AMBIENTE LABORAL
- C) POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y EMPLEO
- D) DIÁLOGO SOCIAL Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN
- E) POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO
- F) INSTALACIONES ADECUADAS PARA NUESTRAS PERSONAS
- G) COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### 5. PLANET

- A) ENFOQUE AL DESARROLLO SOSTENIBLE
- B) USO SOSTENIBLE Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS
- C) CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO
- D) BIODIVERSIDAD. MEDIDAS PARA PRESERVAR O RESTAURAR LA BIODIVERSIDAD.

### 6. PRODUCT QUALITY AND SAFETY

### 7. BUSINESS ETHICS

- A) CANAL DE DENUNCIAS

### 8. INFORMATION HANDLING

### 9. HEALTH, SAFETY AND SECURITY

- A) ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD

### 10. BUSINESS RELATIONS

- A) GESTIÓN DE PROVEEDORES Y COLABORADORES EXTERNOS
- B) RELACIONES CON TERCEROS
- C) COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

### 11. ANEXO I: PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

### 12. ANEXO II: ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018





## 0. RENOVAMOS NUESTRO COMPROMISO

Un año más, Grupo SARTON, presenta su Memoria de Sostenibilidad y plasma en ella sus compromisos en materia no financiera. El presente informe, se refiere al ejercicio natural 2020.

Como parte de IKEA, compartimos su estrategia y enfocamos nuestras acciones en 3 ejes fundamentales:

Hacer que IKEA sea accesible a aquellas personas para las que ahora no lo es.

Llegar a mucha más gente, donde quiera que estén.

Crear un impacto positivo para la sociedad, las personas y el planeta.

Este año ha sido especialmente difícil para nosotros y nuestro entorno a causa de la pandemia sufrida a nivel mundial que nos ha llevado al cierre temporal de nuestros establecimientos y a la toma de medidas con carácter inmediato y, en muchas ocasiones, volátil que han puesto a prueba nuestros equipos.

Sin embargo, como a continuación mostramos en el presente Estado de Información No Financiera 2020, hemos conseguido salir reforzados de esta difícil travesía. Nuestros equipos han permanecido cohesionados y hemos conseguido reformular nuestros procesos internos no sólo para garantizar nuestra actividad, sino también para generar nuevas fórmulas para llegar al cliente.

En este Informe, de carácter anual, se ofrece una visión global sobre el desempeño del Grupo SARTON durante el ejercicio 2020, en línea con su estrategia, sus objetivos y su modelo de gestión. Este modelo continúa alineado con las líneas estratégicas definidas por la multinacional titular de la marca, tras la reformulación del documento IConduct, que establece las pautas y estándares de comportamiento de la compañía y sus colaboradores.

La información que contiene puede ampliarse en la página web [www.islas.ikea.es](http://www.islas.ikea.es), así como en el Informe de Gestión adjunto a la Memoria de las cuentas anuales consolidadas 2020.

La Información aquí aportada da estricto cumplimiento a la Ley 11/18 de Estados de Información No Financiera y Diversidad y será verificada por tercera parte independiente conforme a lo establecido en la citada disposición (Ver Informe Verificación).

# MODERNO DE NEGOCIO



# 1. MODELO DE NEGOCIO

Sarton Canarias, S.A., se constituye como sociedad anónima en España el 18 de abril de 1997 y es la sociedad dominante del grupo SARTON. La compañía tiene su sede social en el Parque comercial La Estrella-La Mareta, Parcela P-7, Edificio IKEA, 35212, Telde, Gran Canaria, España.

La actividad principal del Grupo es la explotación de la franquicia de IKEA, que consiste en la venta al detalle de muebles y artículos de decoración suministrados al Grupo por IKEA Franchise and Project Marketing Limited. El Grupo es titular de la franquicia de las tiendas IKEA en Gran Canaria, Tenerife, Palma de Mallorca, Lanzarote, República Dominicana y Puerto Rico. Actualmente, nos encontramos asimismo presentes en las Islas Vírgenes (EE.UU).



Los valores que rigen nuestras decisiones corporativas y nos hacen ser quiénes y cómo somos son los siguientes:



Nuestro trabajo se basa en la unidad y el entusiasmo. Trabajamos duro, pero nos divertimos haciéndolo. Juntos/as construimos un entorno diverso, inclusivo, abierto y honesto, y buscamos constantemente a personas que compartan nuestros valores y actitud positiva.

Nos guiamos por la visión de IKEA de crear un mejor día a día para la mayoría de las personas. Para nuestros/as clientes, proveedores, colaboradores y colaboradoras.→

Nuestras operaciones y productos tienen un impacto en el planeta. A veces, somos parte del problema y hemos decidido ser parte de la solución. Ayudamos a las personas a llevar una vida más sostenible en el hogar con productos que reducen el consumo de agua y energía, que conservan los alimentos y minimizan la producción de residuos. Al mismo tiempo, nos esforzamos por mejorar el entorno de

trabajo para los colaboradores y colaboradoras de IKEA y las personas que participan en la comercialización de los productos IKEA. Al asumir responsabilidad sobre toda la cadena de valor, podemos ayudar a mejorar la calidad de vida de las personas y las comunidades. Respaldamos los derechos humanos y siempre actuamos en el mejor interés de los niños y de las niñas. Queremos ser una fuerza de cambio positivo a escala local y global.

Elegimos la mejora constante en el presente, en lugar de la expectativa de perfección en el futuro. Tenemos la posibilidad y contamos con los recursos para ejercer una influencia significativa y duradera hoy y para las generaciones futuras. Esta es una labor incesante en la que participamos todos y cada uno de nosotros. Nos motiva a seguir avanzando y, a su vez, inspira a otros a llegar más lejos.

## A) PRESENCIA GEOGRÁFICA

GRUPO SARTON cuenta con implantación internacional. En España, estamos presentes en ambos archipiélagos (Baleares y Canarias), tanto a través de Tiendas IKEA, como de Puntos IKEA o infraestructura para la recogida y reparto de pedidos.

En cuanto a nuestra implantación internacional, contamos con tiendas y/o Puntos IKEA en República Dominicana y Puerto Rico. Desde el ejercicio 2020, estamos presentes en las Islas Vírgenes de los Estados Unidos (St. Thomas y St. Croix)



- REPUBLICA DOMINICANA**

  - IKEA Santo Domingo
  - Punto IKEA Santiago
  - Punto IKEA Bávaro
  - Punto IKEA La Romana
- PUERTO RICO**

  - Punto IKEA Bayamón
  - Punto IKEA Escorial
  - Punto IKEA Ponce
- ISLAS VÍRGENES EEUU**

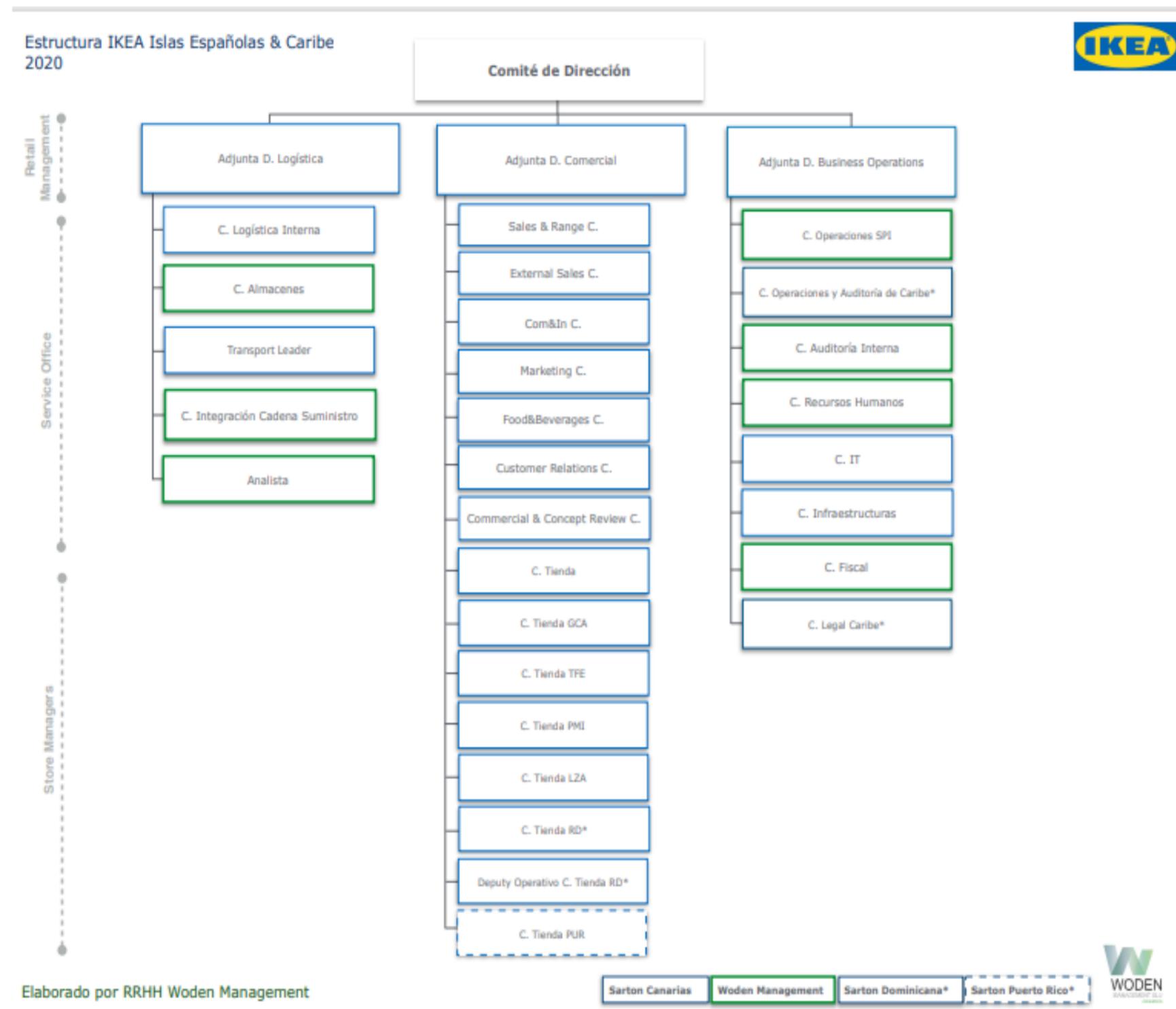
  - St. Thomas
  - St. Croix
- ISLAS CANARIAS**

  - IKEA Tenerife La Laguna
  - IKEA Tenerife Sur, Las Chafiras
  - Punto IKEA Centro Comercial, Las Palmas
  - IKEA Gran Canaria
  - Punto IKEA La Palma
  - Punto IKEA Fuerteventura
- ISLAS BALEARES**

  - IKEA Mallorca
  - Punto IKEA Ibiza
  - Punto IKEA Menorca

## B) ÓRGANOS DE GOBIERNO

Durante el ejercicio 2020 se han producido cambios en la estructura organizativa del Grupo, que queda definida como sigue:



## C) INFORMACIÓN FISCAL

En el presente Informe presentamos los resultados cualitativos y cuantitativos de las siguientes sociedades incluidas en el perímetro de consolidación de nuestras cuentas anuales para el ejercicio 2020:

- Sarton Canarias, S.A
- Sarton Dominicana, S.A.S.
- Sarton Puerto Rico, LLC.

En cumplimiento de la transparencia que exige la Ley 11/18 aportamos la siguiente información de ámbito fiscal:

- El impuesto sobre beneficios en 2020 para las sociedades del grupo ha sido como sigue:
  - Sarton Canarias, S.A.: 1.520.259 euros.
  - Sarton Dominicana, S.A.S.: 32.508.055 pesos dominicanos.
- Durante el ejercicio 2020 se recibieron subvenciones públicas por formación en Islas Españolas (SPI) por importe de 51.854,62€.
- Asimismo, se recibieron subvenciones relativas al COVID en SPI por importe de 618.308,56€ (exoneración Seguridad Social).
- Respecto a las aportaciones a entidades sin ánimo de lucro, en 2020 se realizó una importante labor de apoyo a los colectivos más desfavorecidos por la irrupción del COVID-19 a través de donativos enmarcados en nuestras "Acciones del Corazón", si bien éstos fueron donativos de materiales textiles y alimentos y no económicos.



## 2. NOVEDADES GRUPO SARTON 2020

El ejercicio 2020 ha sido un año de cambios. No sólo a nivel organizativo, sino también a nivel estructural y de concepción del negocio. A continuación, se presentan los más relevantes, algunos de los cuales serán desarrollados por su impacto sobre nuestro compromiso con la sostenibilidad durante el presente informe.

### ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

A nivel interno, se producen cambios en la estructura organizacional durante el ejercicio. En el mes de septiembre de 2020 se constituyeron nuevos roles de organización para la zona de Caribe. La organización ha generado un "Service Office" desde República Dominicana. Esto supone, por un lado, la duplicidad de recursos organizativos estructurales, favoreciendo la flexibilidad en los procesos y eliminando posibles cuellos de botella. Por otro lado, supone la independencia organizativa de unos centros de trabajo con entidad propia y singularidades específicas que requieren de un profundo conocimiento del terreno para su adecuada gestión.

Durante el ejercicio 2020, SARTON CANARIAS, S.A. ha aportado al capital de SARTON INVERSIONES la rama de actividad de alquiler de viviendas. A través de esta operación, SARTON CANARIAS adquiere un 10,6162 % de la compañía SARTON INVERSIONES; incorporándose esta última al perímetro del grupo.

A pesar de que no se han producido aperturas de nuevas tiendas durante el ejercicio 2020, la llegada al mercado de las Islas Vírgenes (EE.UU) se entiende como una nueva e importante apertura en un nuevo mercado y con un nuevo canal. Asimismo, cabe señalar la irrupción de la venta online que comenzó en diciembre del ejercicio 2020.

### CAMBIO EN EL CONCEPTO DE TIENDA

La nueva sociedad exige nuevos conceptos de tienda. La organización ha sabido adaptarse y prevé aperturas a lo largo de 2021 bajo el nuevo concepto "SHOP". Estas tiendas, más pequeñas, urbanas y versátiles vienen a complementar nuestros establecimientos comerciales tradicionales ("STORES").

Aprovechando el impacto provocado por la pandemia, se ha remodelado la tienda de Tenerife Sur (Las Chafiras) para adaptarse al concepto de SHOP (tienda de ciudad). Esta tienda fue reabierta en 2020. SARTON CANARIAS prevé la apertura de 5 Shops en el transcurso de los próximos años.



### 7 Palmas IKEA shop

Inter IKEA probará este nuevo tipo de Customer Meeting Point en 25 puntos de todo el mundo, de los cuales 5 pertenecen a Sarton Group.

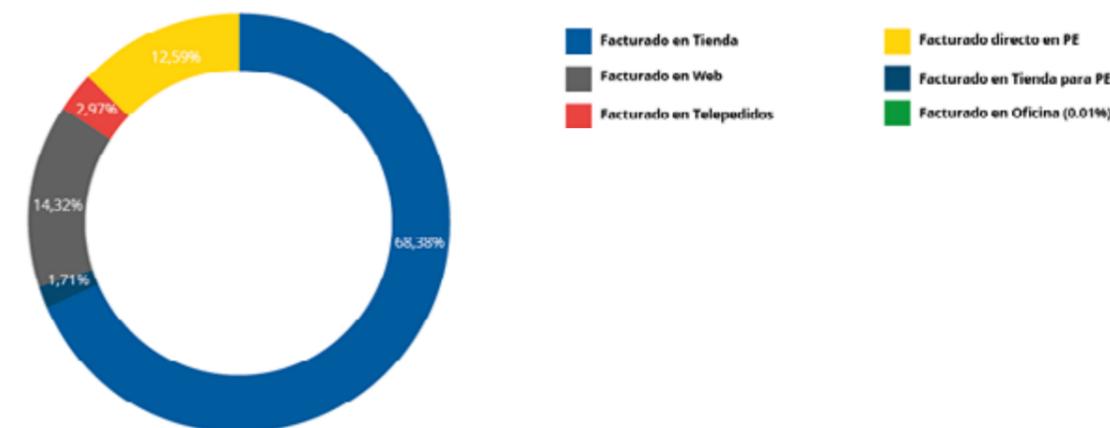
### NUEVA TIENDA EN PUERTO RICO

En 2020 se ha trabajado en la preparación de la nueva IKEA STORE en Puerto Rico. Se prevé una contratación inicial de unas 550 personas, con una plantilla media posterior de unas 450 personas. Este centro dependerá para su gestión del nuevo "Service Office" de República Dominicana.

### APUESTA POR NUEVOS CANALES DE VENTA

La crisis sanitaria y el confinamiento domiciliario han acelerado los procesos para la constitución de nuevas formas de venta y atención al cliente. En 2020 Grupo SARTON despega el proyecto piloto de venta online en dos de las US Virgin Islands: Saint Thomas y Saint Croix. En este territorio no se opera con una tienda física, sino que se realizan los pedidos únicamente a través de la web corporativa y se entregan al cliente en su domicilio, a través de un convenio con una empresa de transporte de mercancías.

El periodo de confinamiento ha supuesto un antes y un después para nuestros clientes, en cuanto a las formas de compra, pero también en cuanto a sus necesidades. Transcurrido el ejercicio 2020, hacemos el siguiente análisis de ventas por cada uno de los canales habilitados:



### CAMBIOS EN LAS METODOLOGÍAS DE TRABAJO

La incidencia del Covid-19 ha provocado importantes modificaciones en nuestras metodologías internas de trabajo, que han ido evolucionando a medida que cada territorio avanzaba en las distintas fases de la desescalada. A pesar de que algunas medidas se han podido ir eliminando paulatinamente, muchas de ellas han sido implementadas de forma permanente.

El confinamiento domiciliario y las fases posteriores provocaron importantes cambios en la distribución y volumen de nuestras ventas, lo que hizo necesaria la búsqueda de nuevos canales de comunicación con clientes y proveedores. En algunos casos, como por ejemplo la sección de cocina, con un aumento significativo en el volumen de ventas, se habilitaron nuevos canales de comunicación con los clientes y nuevas formas de pago.

El importantísimo volumen de pedidos registrados por los canales online, sin precedentes en nuestra compañía, provocó la reconversión de nuestros centros y puestos de trabajo, que pasaron a funcionar como almacenes logísticos para la recepción de mercancías y preparación de pedidos.

Una vez que pudimos reabrir nuestras tiendas, se adaptaron todos los espacios, tanto la exposición como restaurante, cafetería, aseos, ascensores, etc. para garantizar las máximas condiciones de seguridad. En todas nuestras tiendas incorporamos cartelería informativa para que nuestros visitantes conociesen y contribuyesen, en su justa medida, a la preservación de la seguridad y salud de nuestro entorno laboral:

Ha sido un momento difícil, pero la salud y el bienestar de nuestro personal y clientes son en todo momento nuestra prioridad.

Para mantener un entorno seguro hemos:

- Implementado pautas de distanciamiento social a lo largo de la tienda.
- Incrementado el tratamiento en los procedimientos de limpieza y desinfección dentro de la tienda y en las áreas de alimentación.
- Implementado la opción de teletrabajo en alguna de nuestras posiciones.
- Establecido importantes medidas preventivas en función de los puestos y las localizaciones.
- Controlado en todo momento el aforo de los centros.
- Etc.



Gracias a los esfuerzos realizados por nuestro equipo, se consiguieron los certificados de ESPACIO COVID-19 PROTEGIDO por parte de la firma AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A. para nuestras tiendas de Mallorca, Lanzarote, Las Palmas y Tenerife.

Por último, se han puesto en marcha puntos para la recogida de pedidos Click & Collect en todas nuestras tiendas y puntos de venta y, en algunos casos, también Click and Drive, como el de República Dominicana.

De forma acompañada con los cambios organizativos producidos en el último ejercicio, se ha puesto el foco con el cumplimiento normativo en venta online, formando a todo el equipo de programadores (externo) en materia de RGPD y otros requisitos de cumplimiento normativo en la materia.

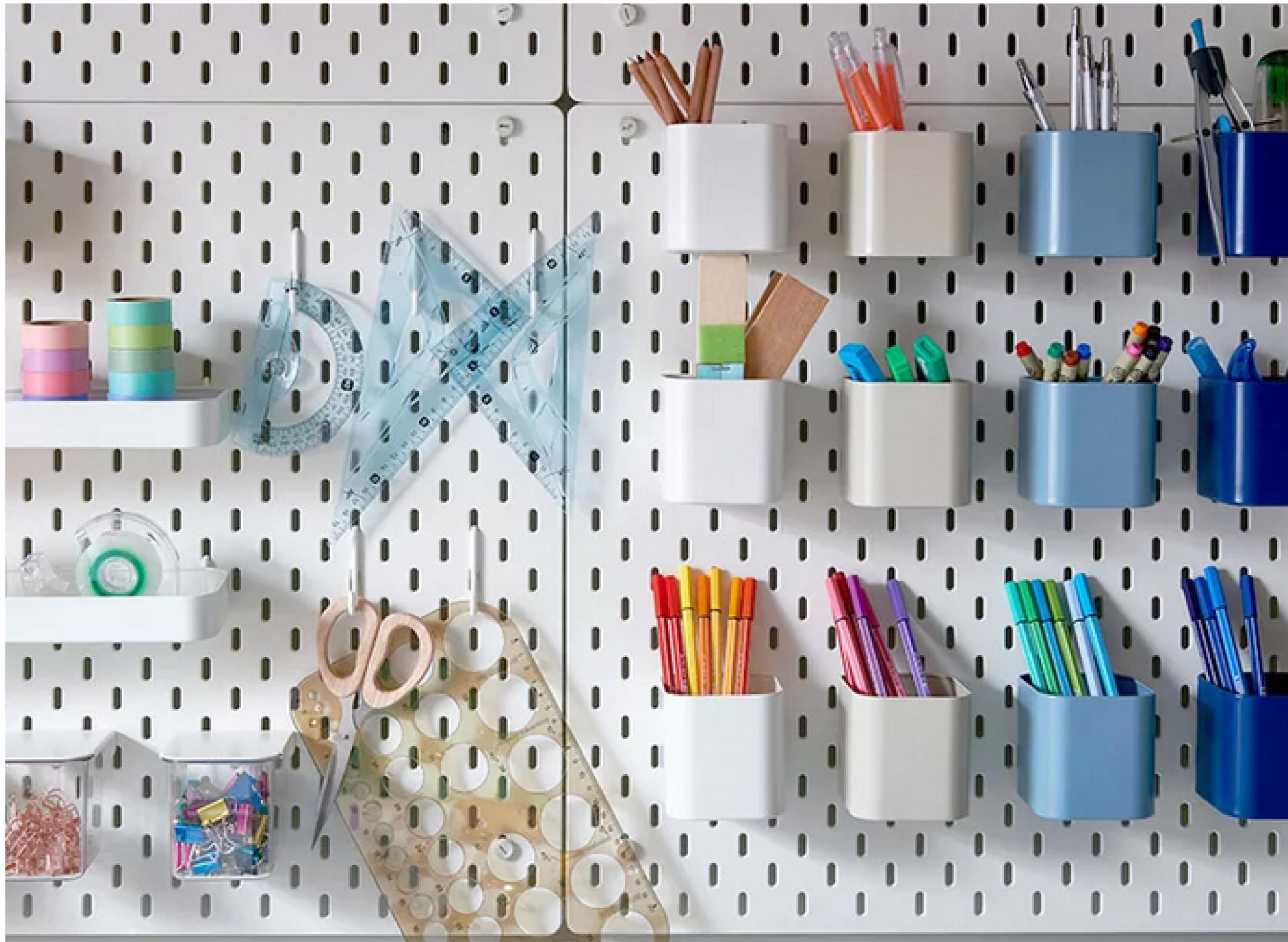


### NUEVA WEB CORPORATIVA

En 2020 se produjo el lanzamiento de nuestra nueva página web. Las principales novedades aportadas por el nuevo desarrollo incluyen:

- Mejora del componente traffic, que permite la configuración avanzada de los artículos a mostrar, mejorando la experiencia del usuario.
- Incorporación de nuevos métodos de pago que permiten, entre otros, configurar la financiación de la compra.
- Nuevas relaciones masivas, facilita la navegación del cliente entre diferentes opciones de configuración de un mismo producto.
- Nueva web mercado islas españolas
- Nueva web mercado Santo Domingo

# ОБЪЕДИНИТЕ СВОИ МЕТАЛЫ



### 3. OBJETIVOS Y METAS

Presentamos la definición de nuestros Grupos de Interés, en línea con los identificados por IKEA y que asumimos como propios para su gestión y establecimiento de comunicaciones transparentes y bidireccionales.

La organización cuenta con canales de comunicación generales y específicos para sus partes interesadas, en función de si éstas son internas o externas a la organización.

Recientemente, se ha habilitado el portal del empleado (intranet) como canal de comunicación entre la organización y los colaboradores.



-  **COLABORADORES**  
Mail  
Canal de denuncias  
Representantes en las tiendas  
Reuniones ordinarias/extraordinarias  
Portal del empleado  
Portal de comunicación interna  
Representantes de Igualdad

-  **proveedores**  
Mail  
Canal de denuncias  
Representantes en las tiendas  
Reuniones ordinarias/extraordinarias

-  **clientes**  
Contacto web  
Mail  
Canal de denuncias

-  **socios de negocio**  
Contacto web  
Reuniones ordinarias/extraordinarias  
Registros oficiales

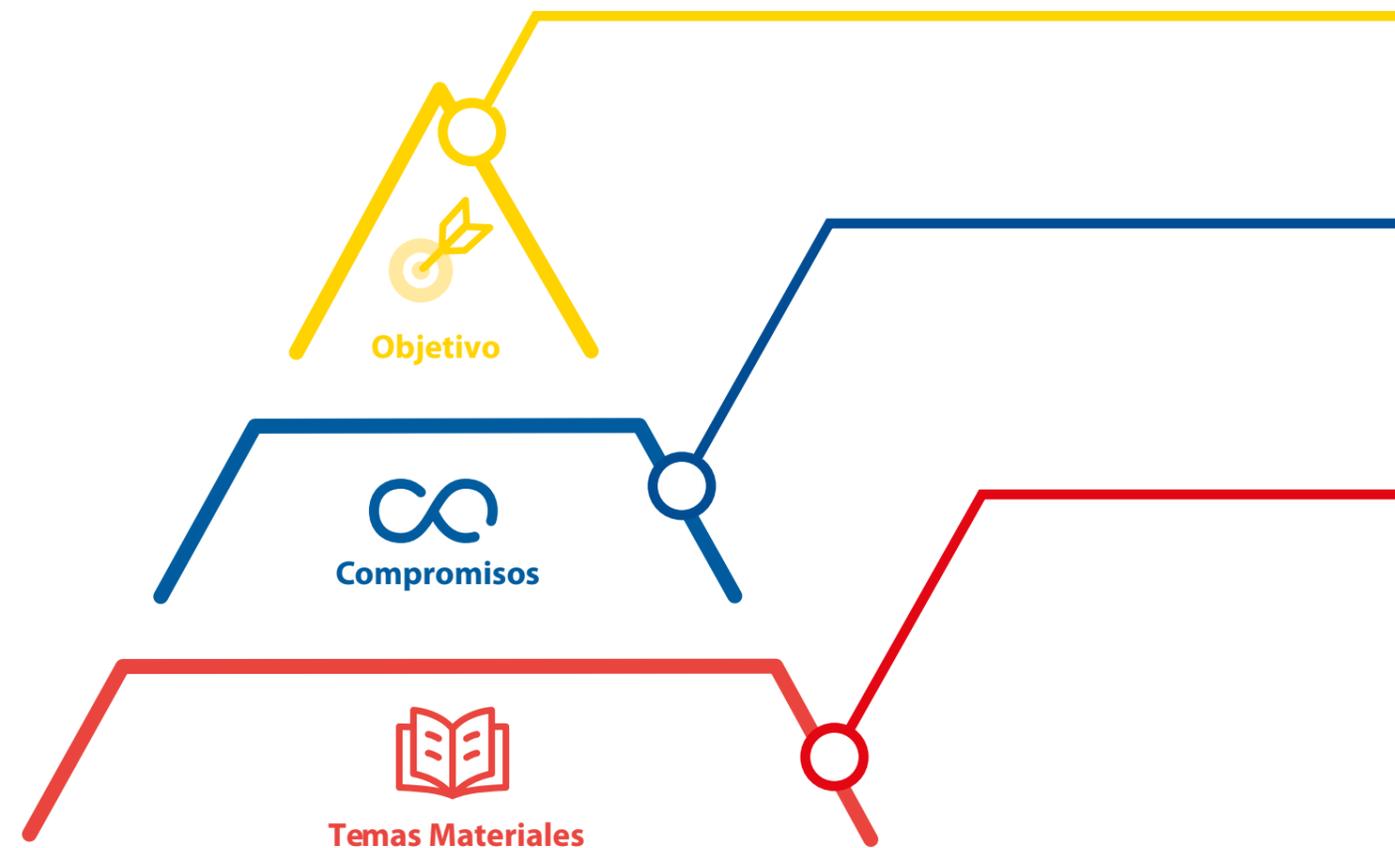
-  **Multinacional ikea**  
Contacto web  
Mail  
Reuniones ordinarias/extraordinarias

-  **comunidad**  
Contacto web  
Mail  
Canal de denuncias  
Representantes en las tiendas  
Registros oficiales

## B) MATERIALIDAD Y OBJETIVOS

### ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Para la definición de nuestros objetivos y estrategia, partimos del Análisis de Materialidad de la multinacional IKEA, cuyos principios asumimos como propios y articulamos teniendo en cuenta nuestras características propias. Compartimos con la matriz la misión última de constituirnos como una sociedad POSITIVA PARA EL PLANETA Y LA SOCIEDAD.



### CONSTITUIRNOS COMO UNA SOCIEDAD POSITIVA PARA EL PLANETA Y LA SOCIEDAD

- Transformación en un negocio circular
- Promover la economía circular y el consumo sostenible
- Conseguir ser un negocio inclusivo y promover la igualdad
- Crear un movimiento en la sociedad alrededor de una mejor forma de vida
- Revertir nuestro impacto medioambiental hasta resultar positivos para el medio
- Regeneración de recursos, protección de ecosistemas y mejora de la biodiversidad
- Proveer y apoyar el trabajo decente y con propósito a lo largo de la cadena de valor
- Servir de inspiración para que la sociedad tenga una vida más saludable y sostenible

- Salud y Bienestar
- Eficiencia en el uso de los recursos
- Impacto medioambiental
- Uso de materiales
- Impacto de la producción
- Impacto logístico
- Impacto de las operaciones
- Derechos Humanos
- Trabajo decente
- Impacto social

## ENFOQUE A LA AGENDA 2030 Y LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Nuestra estrategia corporativa se encuentra alineada los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), tal y como se muestra a continuación. El esquema del presente informe ha sido desarrollado conforme la estructura de nuestro IConduct, que se articula como sigue:



# DESDI E & SOCIETY



- 10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES
- 8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- 5 IGUALDAD DE GÉNERO
- 4 EDUCACIÓN DE CALIDAD
- 3 SALUD Y BIENESTAR
- 2 HAMBRE CERO
- 1 FIN DE LA POBREZA

## 4. PEOPLE AND SOCIETY

**Apoyamos el desarrollo positivo en materia económica, ambiental y social y queremos ser líderes en contribuir a una mejor calidad de vida para todas las personas y comunidades en las que tenemos impacto.**

### A) IGUALDAD DE DERECHOS Y OPORTUNIDADES

En Grupo SARTON respaldamos los derechos fundamentales de todas las personas, actuando conforme a los comportamientos éticos internacionalmente aceptados de acuerdo con los derechos fundamentales y libertades públicas contenidos en la Declaración Universal de Derechos Humanos.

Prohibimos cualquier tipo de discriminación, por lo tanto, nuestros colaboradores/as reciben un trato justo sin que influya su raza, origen étnico, religión, sexo, discapacidad, edad, orientación sexual, ideología o cualquier tipo de condición.

Del mismo modo, las personas que conforman nuestros equipos disfrutan de plena igualdad de oportunidades de empleo, basadas en unas políticas claramente definidas para la selección, contratación, promoción, desarrollo, compensación y cese de la relación laboral.

Continuamos con el desarrollo de las acciones previstas en nuestro Plan de Igualdad vigente para el periodo 2019-2023.

Con el fin de garantizar la igualdad de oportunidades de nuestros colaboradores en el manejo de la situación provocada por la COVID-19, ponemos en marcha el Plan Concilia para el curso escolar 2020/2021 en IKEA Islas Españolas. El objetivo de este plan es dotar a nuestros colaboradores de medidas extraordinarias para ayudar a compatibilizar trabajo y cuidados durante la situación excepcional que nos ha tocado vivir.

## Plan Concilia

IKEA Islas Españolas

Medidas excepcionales por si la vuelta al cole se complica por COVID-19 y tienes menores a cargo.

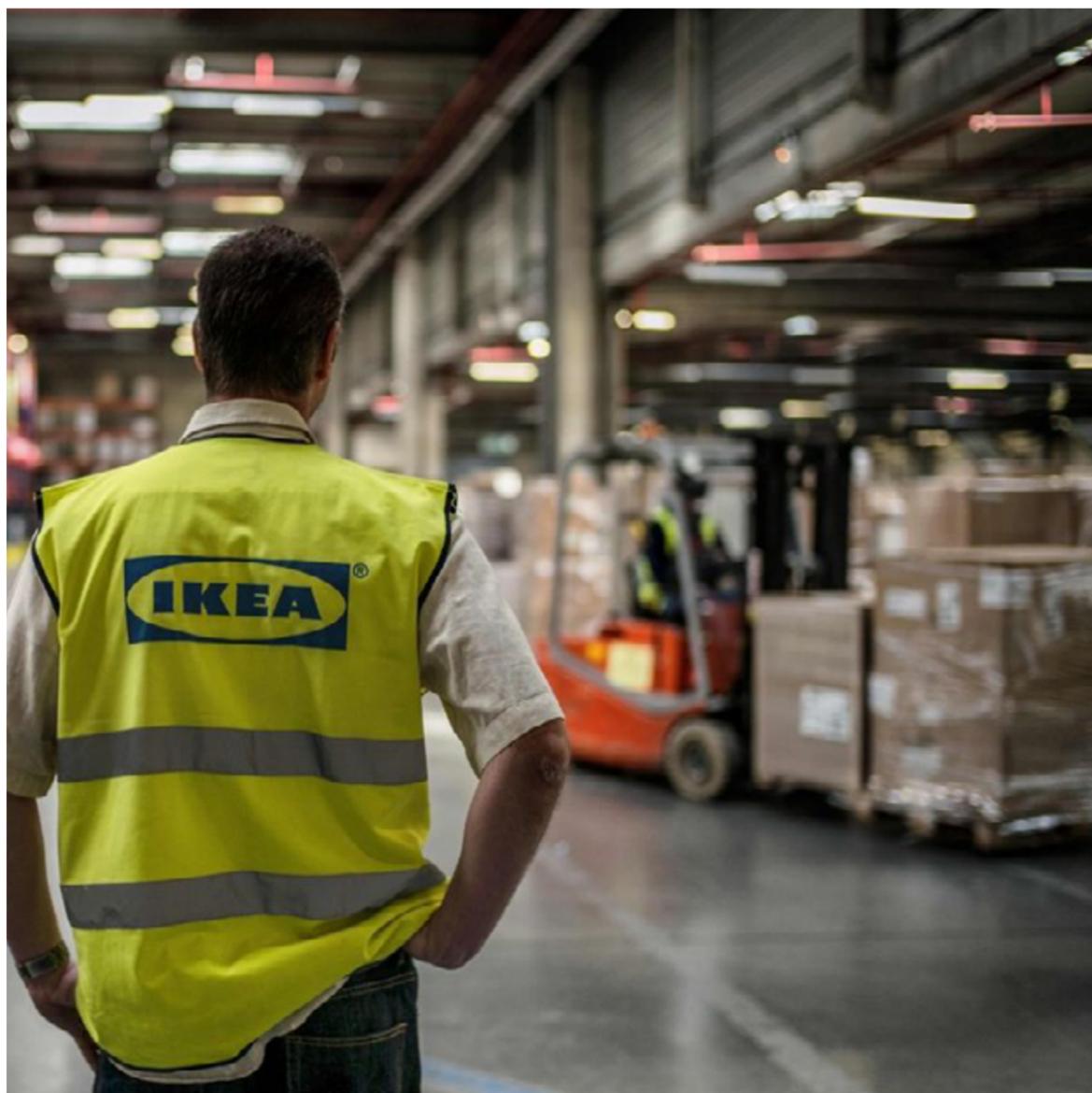


Las principales medidas tomadas han sido:

- Concreción horaria
- Reducción de jornada
- Excedencia por cuidado de menor
- Permiso retribuido recuperable
- Flexibilidad de entrada y salida para posiciones específicas

Además, se ofrece excepcionalmente: Teletrabajo parcial y permiso retribuido recuperable.





## B) TRATO JUSTO Y AMBIENTE LABORAL

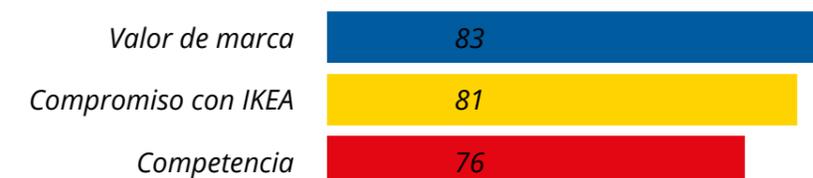
Grupo SARTON cuenta con importantes y exhaustivas políticas internas en materia de RRHH. Nuestra visión no podría cumplirse sin el mejor de los equipos humanos, aquellos que respondan a los valores corporativos y sean fieles garantes de la “Cultura IKEA”.

En 2020 Se ha incorporado información más específica sobre tolerancia cero al empleo infantil en la Guía de las Personas en IKEA. Está prevista su publicación en abril de 2021, así como la realización de actividades para aumentar el grado de concienciación y compromiso entre los colaboradores.

### ESTUDIO DE CLIMA LABORAL

En 2020 se realiza un estudio de Análisis de Clima Laboral entre nuestros colaboradores de IKEA Islas y Caribe. El resultado final, con una participación masiva por parte de nuestros equipos (78,25%), ha sido más que positivo.

Los puntos mejor valorados por nuestros equipos han sido:



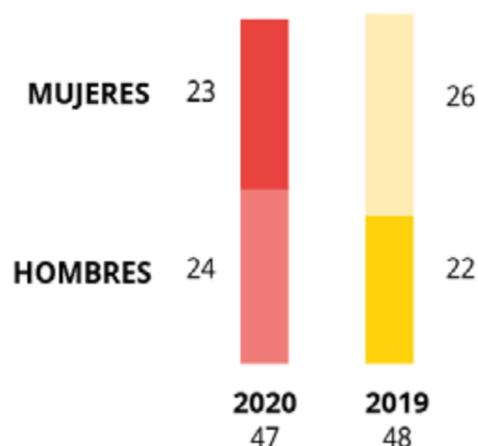
Nuestros empleados han manifestado:

**Estar orgullosos de trabajar en IKEA**

**Su creencia de que IKEA es la mejor alternativa frente a la competencia**

**Su alineación con los valores de IKEA**

### NÚMERO DE EMPLEADOS QUE TUVIERON DERECHO A BAJA



**100%**  
TASA DE REINCORPORACIÓN

NOTA: En 2020 y 2019 se produce el 100% de reincorporaciones al puesto de trabajo tras una situación de maternidad/paternidad en las tiendas de Ikea España. En el resto de territorios no se cuenta con esta información.



## C) POLÍTICAS DE CONTRATACIÓN Y EMPLEO

Para nosotros, cada proceso de acogida es importante. Apoyamos a nuestros colaboradores desde su primer día y les guiamos en el comienzo de su andadura a través del documento corporativo "Guía para las personas" en el que incluimos la siguiente información relevante para el día a día de nuestros colaboradores:

- Quiénes somos
- Cómo nos comportamos
- Cómo trabajamos juntos
- Cómo gestionamos las relaciones externas
- Buzón Ético

Tras la irrupción de la pandemia y el confinamiento domiciliario posterior, se produjeron importantes y muy rápidos cambios en las necesidades de nuestros colaboradores y clientes. Nuestros equipos de RRHH fueron capaces de alinear éstas de la mejor forma posible, lo que originó que las plantillas fueran revisadas e incluso ampliadas y nuestros colaboradores reasignados para dar solución al súbito crecimiento de los pedidos on-line de nuestros clientes.

La venta a través del canal web y el aumento de la venta online permitió que el ERTE total, en Sartón Canarias fuera de un total de 52.931 jornadas y afectara a 814 colaboradores. El éxito de nuestras políticas en RRHH queda patente con el aumento de nuestra plantilla global tras la situación de pandemia.

### POLÍTICAS DE DESCONEJÓN LABORAL

La organización no ha definido por el momento políticas explícitas en materia de desconexión laboral para sus colaboradores en el momento de la redacción de este Informe, si bien, la mejora en la programación de los turnos de trabajo con anterioridad suficiente, se podría considerar una medida positiva en cuanto a la desconexión en horario no laboral. Asimismo, y dado nuestro fiel compromiso con el cumplimiento normativo en materia laboral, se tomarán las acciones que se consideren necesarias y oportunas para nuestro personal en un futuro próximo.



### FORMACIÓN CONTINUADA DE NUESTROS EQUIPOS

La capacitación y formación continua de nuestros equipos es un elemento clave para el éxito de nuestra compañía. Desarrollamos planes anuales de formación de forma específica por cada área/centro de trabajo y atendiendo a las necesidades particulares de nuestros equipos.

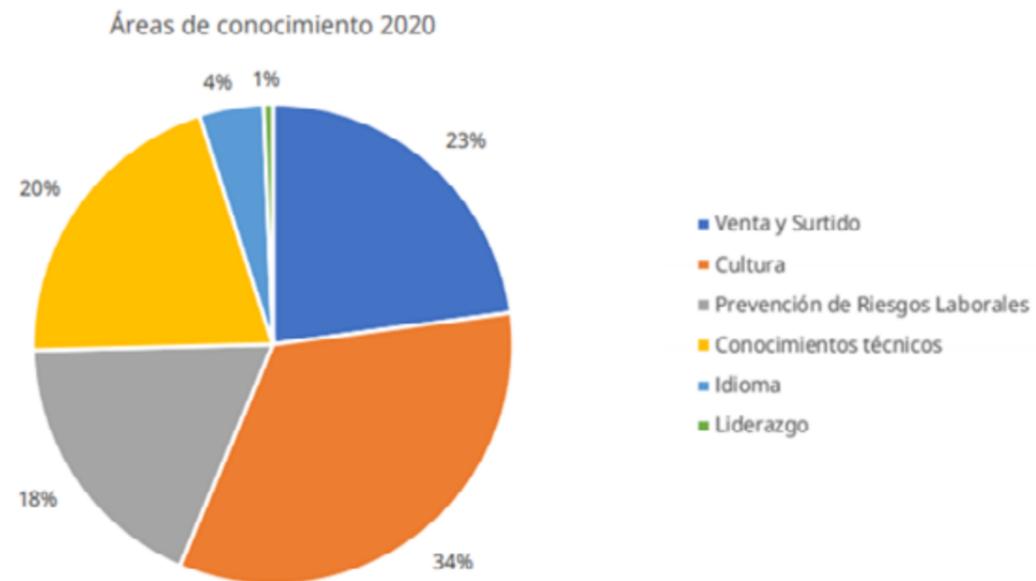
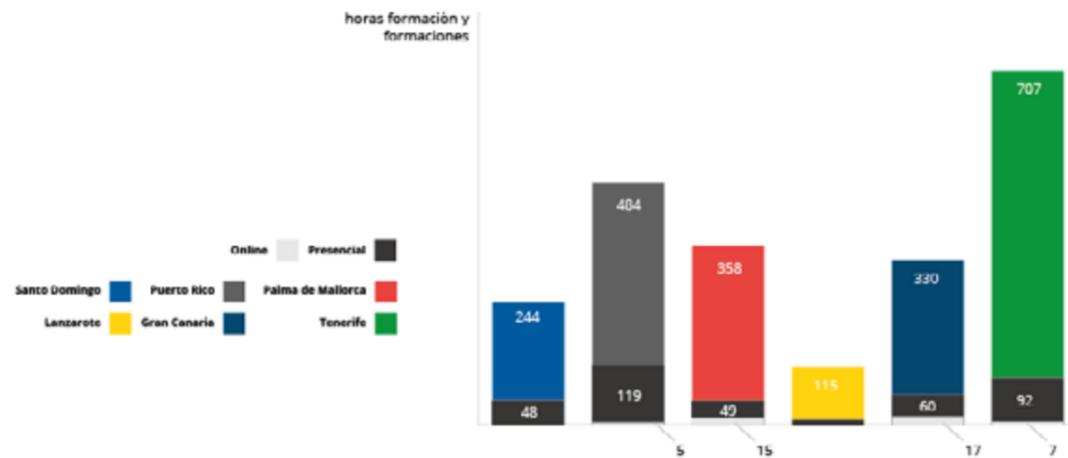
En 2020 se realizaron acciones formativas tanto presenciales como online, aprovechando el periodo de cierre de las tiendas para impartir formación en "Cultura IKEA" y Seguridad y Salud en el Trabajo.

Continuamos con las siguientes iniciativas internas para favorecer la capacitación y mejora continua de nuestros equipos:

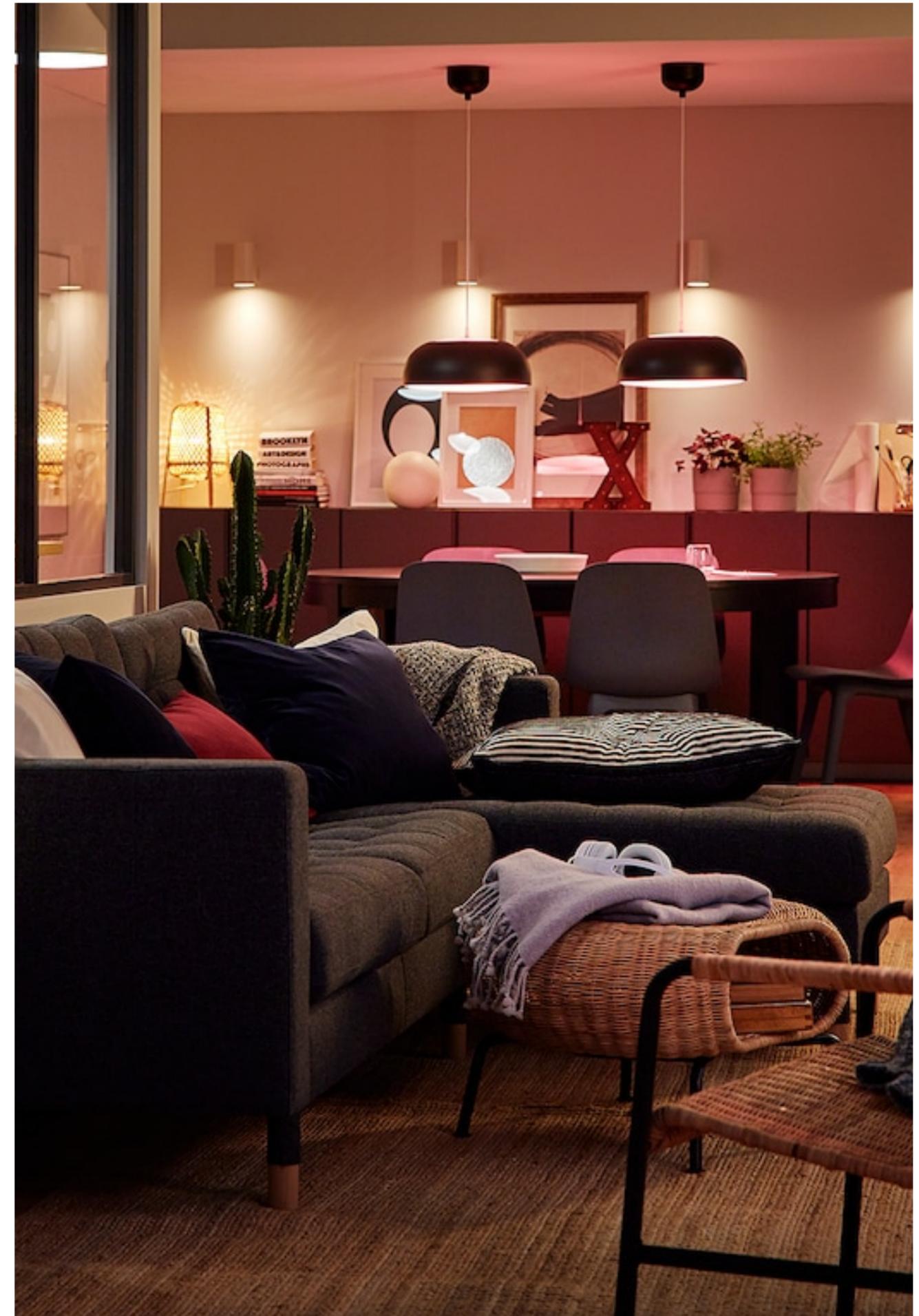
- Plus Idiomas: favorecemos el mejor trato a nuestros clientes a través de profesionales capacitados en distintos idiomas.
- Bolsa de estudios: orientada a mejorar la especialización de nuestros profesionales a través de formaciones relacionadas con su puesto de trabajo.
- Permiso Individual de Formación (PIF): planteado con el objetivo de facilitar a nuestros colaboradores el poder acudir a clases y/o exámenes y favorecer su desarrollo.

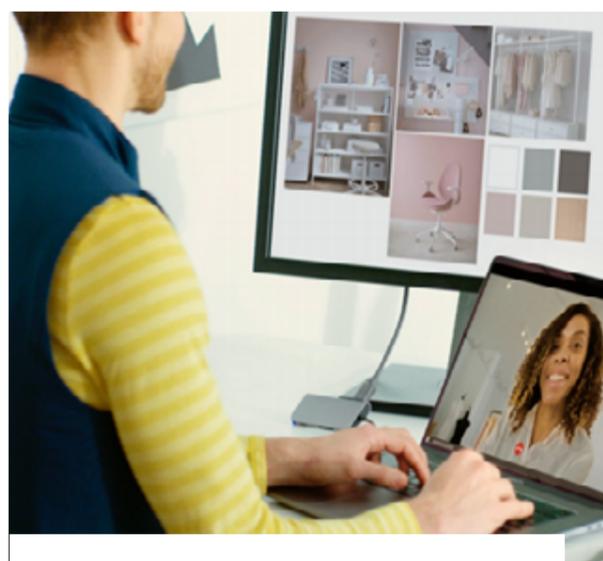


A continuación, se presentan las principales cifras relativas a las sesiones formativas impartidas en 2020. En total, nuestros colaboradores han disfrutado de 2.238h de formación, frente a las 4.561h realizadas en el ejercicio anterior. A pesar de la reducción manifiesta en el volumen de horas de formación se considera un éxito dada la complejidad de la situación vivida con el cierre de nuestras tiendas y el ERTE posterior.



Como novedad, se potenció la realización de formaciones online, con un total de 44 iniciativas de este tipo:





Cabe destacar la realización de formaciones específicas para nuestro personal de restaurante (IKEA FOOD) y las acciones formativas realizadas en compliance penal:

### Formación Online 2020

-  44 formaciones
-  445 participantes
-  422 horas
-  Inversión de 8.112€
-  Bonificación de 19.844€

### Formación IKEA FOOD 2020

-  9 formaciones
-  77 participantes
-  61 horas
-  Inversión de 4.497€
-  Bonificación de 4.711€

### Formación COMPLIANCE 2020

-  21 formaciones
-  177 participantes
-  64 horas
-  Inversión de 400€
-  Bonificación de 498€

## TOTAL HORAS FORMACIÓN



### HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2020

Hombres		Mujeres
40	Coordinador-a de área/Manager/Jefe de Proyecto	38
14	Responsable	3
95	Team Leader/Analista - Programador/SK	103
56	Especialista/Aspirantes a SK y Team Leader	81
539	Vendedor-a/Comercial/Promotor-a/Colaborador-a/Conductor-a	541

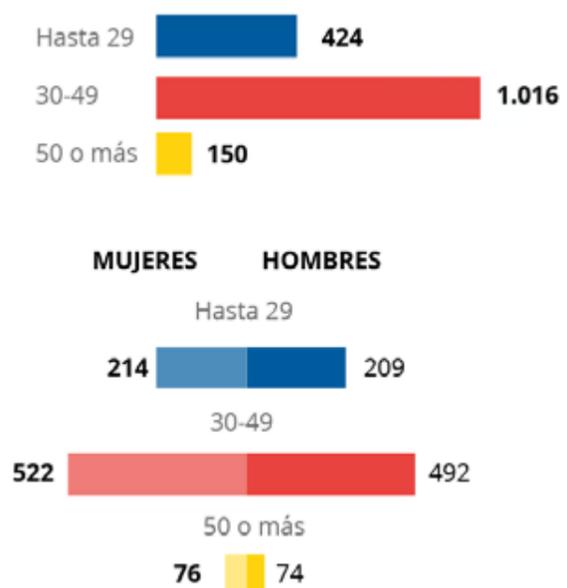
### HORAS FORMACIÓN POR CATEGORÍA 2019

Hombres		Mujeres
20	Gerente/Coordinador-a	10
58	Coordinador-a de área/Manager/Jefe de Proyecto	80
30	Responsable	10
150	Team Leader/Analista - Programador/SK	170
100	Especialista/Aspirantes a SK y Team Leader	140
1120	Vendedor-a/Comercial/Promotor-a/Colaborador-a/Conductor-a	1160

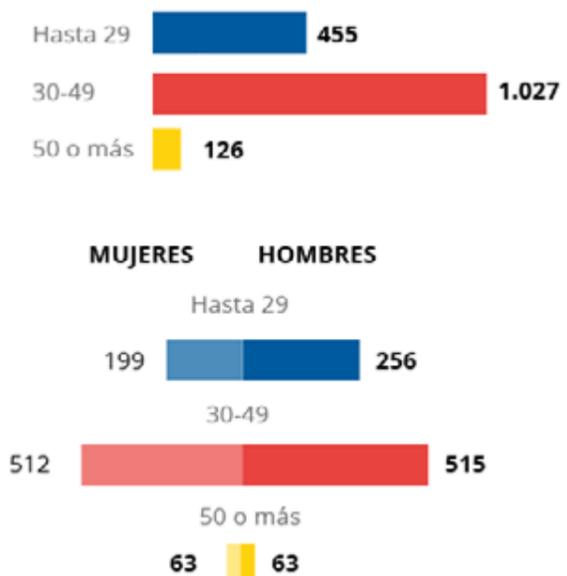
Los datos aportados se refieren a la formación impartida en los centros de trabajo de las Islas españolas. En República Dominicana y Puerto Rico se impartieron un total de 728 horas de formación en 2020. Se prevé contar con la información desagregada para el Grupo Sartón en el informe del ejercicio 2021.

## INFORMACIÓN SOBRE LA PLANTILLA

DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR EDAD 2020



DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR EDAD 2019



NOTA: Las cifras de distribución de plantilla se obtienen de forma proporcional al periodo de tiempo trabajado.

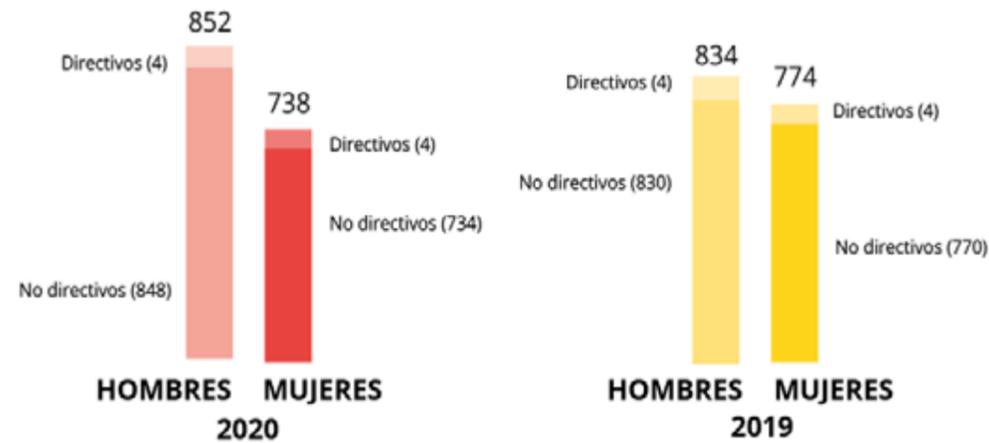
DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2020

Hombres	Categoría Profesional	Mujeres
4	Director-a	1
0	Deputy Director-a	3
12	Gerente/Coordinador-a	7
35	Coordinador-a de área/Manager/Jefe de Proyecto	40
28	Responsable	12
94	Team Leader/Analista - Programador/SK	93
62	Especialista/Aspirantes a SK y Team Leader	87
617	Vendedor-a/Comercial/Promotor-a/Colaborador-a/Conductor-a	495

DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR CATEGORÍA PROFESIONAL 2019

Hombres	Categoría Profesional	Mujeres
4	Director-a	1
0	Deputy Director-a	3
13	Gerente/Coordinador-a	5
30	Coordinador-a de área/Manager/Jefe de Proyecto	49
31	Responsable	21
72	Team Leader/Analista - Programador/SK	73
48	Especialista/Aspirantes a SK y Team Leader	76
635	Vendedor-a/Comercial/Promotor-a/Colaborador-a/Conductor-a	547

### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR NIVEL JERÁRQUICO



### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR PAIS DE PROCEDENCIA 2020

	Hombres	Mujeres	Total		Hombres	Mujeres	Total
Argentina	7	5	12	France	0	1	1
Armenia	0	0	0	Germany	1	2	3
Belgium	1	0	1	Honduras	0	2	2
Bolivia	1	1	2	Italy	8	11	19
Brazil	2	0	2	Mali	1	0	1
Bulgaria	0	1	1	Mexico	0	0	0
Chile	1	0	1	Moldova	0	1	1
Colombia	5	6	12	Morocco	2	0	2
Cuba	0	0	0	Paraguay	0	1	1
Czechia	0	1	1	Peru	2	1	2
Ecuador	2	0	3	Poland	0	1	1
España	483	486	969	Portugal	0	0	0
				Republic of the Congo	0	0	0

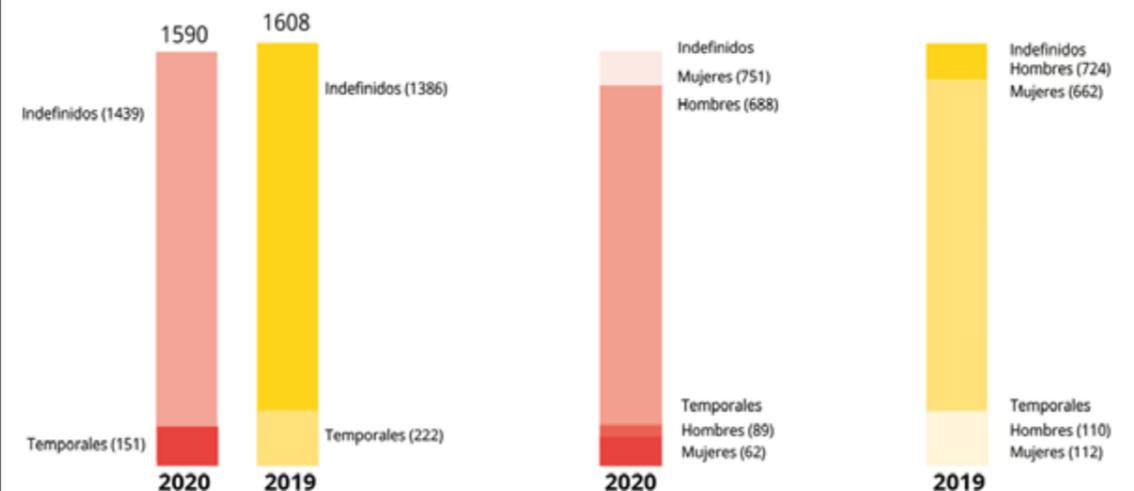
### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR PAIS DE PROCEDENCIA 2020

	Hombres	Mujeres	Total
República Dominicana	238	167	404
Romania	3	3	6
Senegal	1	1	1
Sweden	1	3	4
Ukraine	0	1	1
United States	84	36	119
Uruguay	2	4	5
Venezuela	6	5	11
Total general	852	738	1.590

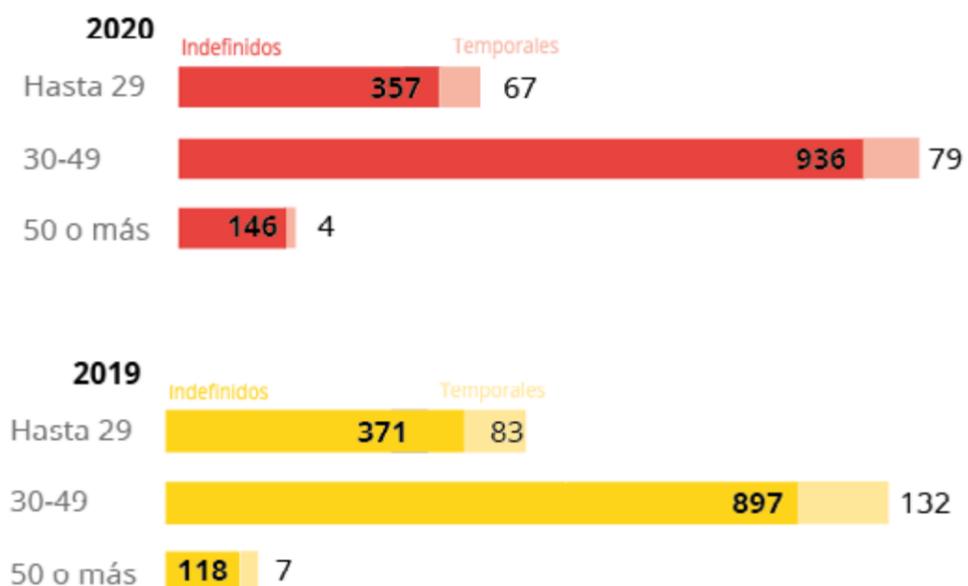
NOTA: La distribución por nacionalidades demuestra el éxito de las políticas de apoyo a la igualdad, diversidad e inclusión llevadas a cabo de forma histórica en la compañía.

### DISTRIBUCIÓN DE MODALIDADES DE CONTRATO DE TRABAJO Y PROMEDIO ANUAL POR SEXO, EDAD Y CLASIFICACIÓN PROFESIONAL

#### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR TIPO DE CONTRATO



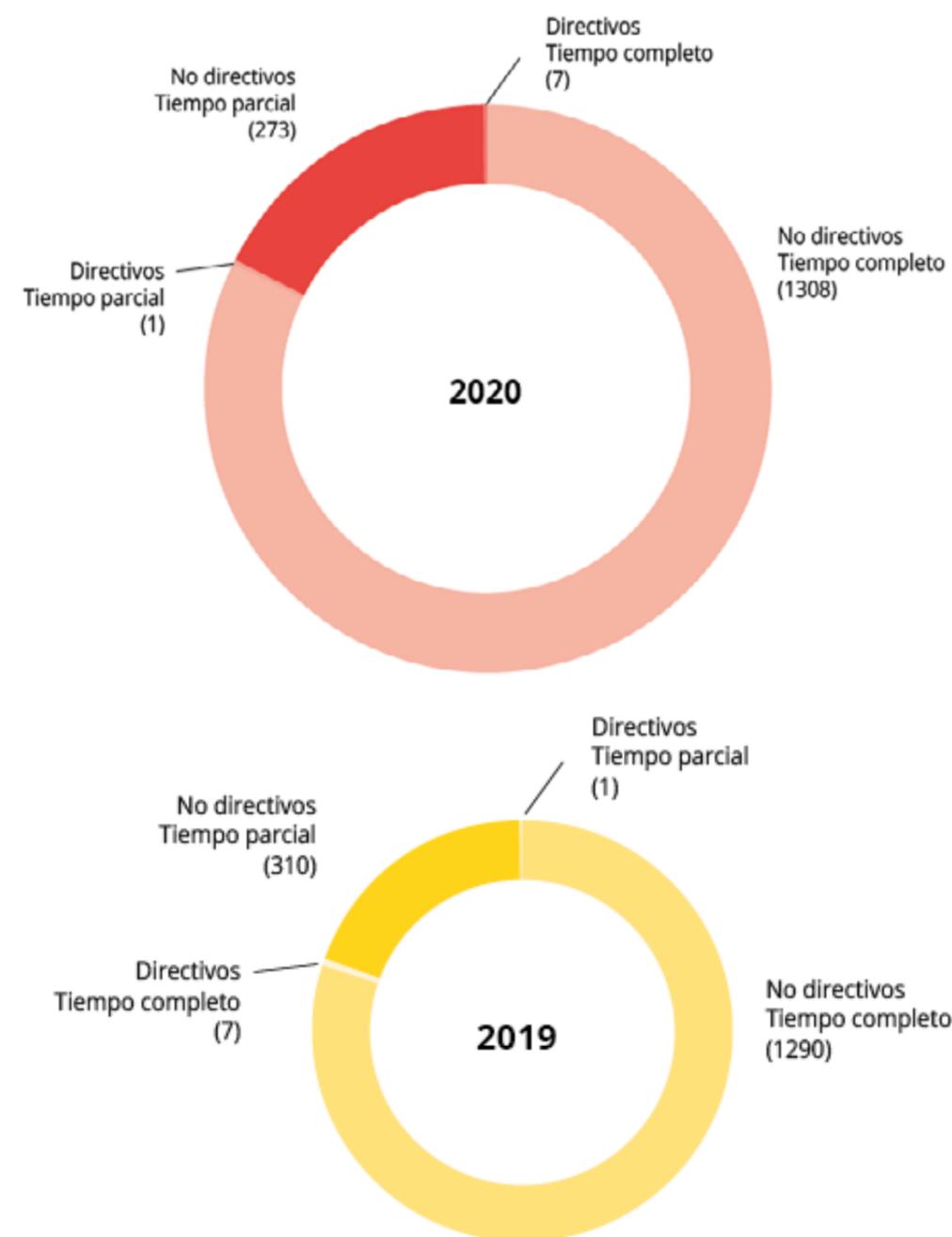
### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR CONTRATO Y EDAD



### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR CONTRATO Y JORNADA

	Edad	Hombres		Mujeres		Total	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
<b>Indefinido</b>							
Tiempo completo	18-29	143	192	165	134	308	326
	30-49	404	407	408	379	812	786
	>50	67	52	68	55	135	107
Tiempo parcial	18-29	24	22	25	23	49	45
	30-49	46	46	78	65	124	111
	>50	4	5	7	6	11	11
<b>Duración determinada</b>							
Tiempo completo	18-29	18	16	7	10	25	26
	30-49	21	30	16	21	36	51
	>50	1	1	0	0	1	1
Tiempo parcial	18-29	25	26	18	31	42	57
	30-49	22	34	21	47	43	81
	>50	3	4	0	2	3	6

### DISTRIBUCIÓN CONSOLIDADA POR CONTRATO Y CATEGORÍA



**DISTRIBUCIÓN TIPO CONTRATO POR CATEGORÍAS**

	Indefinido		Duración determinada		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Director-a	5	5	0	0	5	5
Deputy Director-a	3	3	0	0	3	3
Gerente / Coordinador-a	19	18	0	0	19	18
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto	74	73	1	6	75	79
Responsable	41	53	0	0	41	53
Team Leader / Analista - Programador / SK	184	143	2	2	187	145
Especialista / Aspirantes a SK y Team Leader	138	106	10	18	148	124
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	974	985	137	196	1.112	1.181
<b>Total</b>	<b>1.439</b>	<b>1.386</b>	<b>151</b>	<b>222</b>	<b>1.590</b>	<b>1.608</b>

**DESPIDOS POR CATEGORÍA PROFESIONAL**

	Edad	Hombres		Mujeres		Total	
		2020	2019	2020	2019	2020	2019
Director-a	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-49	0	0	0	0	0	0
	>50	0	0	0	0	0	0
Deputy Director-a	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-49	0	0	0	0	0	0
	>50	0	0	0	0	0	0
Gerente / Coordinador-a	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-49	0	0	0	0	0	0
	>50	0	0	0	0	0	0
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-49	0	0	2	2	2	2
	>50	1	0	0	0	1	0
Responsable	18-29	0	0	0	0	0	0
	30-49	0	1	0	0	0	1
	>50	0	0	0	0	0	0
Team Leader / Analista - Programador / SK	18-29	0	0	0	1	0	1
	30-49	2	7	0	1	2	8
	>50	0	0	0	0	0	0
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader	18-29	0	0	0	2	0	2
	30-49	3	0	0	0	3	1
	>50	0	0	0	0	0	0
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	18-29	2	22	7	11	9	33
	30-49	0	15	3	19	3	34
	>50	0	4	1	1	1	5
<b>Total</b>		<b>8</b>	<b>49</b>	<b>13</b>	<b>37</b>	<b>21,00</b>	<b>86,19</b>

NOTA: Los datos de despidos se proporcionan únicamente para los centros de trabajo ubicados en España.



## D) DIÁLOGO SOCIAL Y LIBERTAD DE ASOCIACIÓN

Queremos ser un lugar en el que nuestros colaboradores crezcan y se encuentren respaldados. Por tanto, ofrecemos en todo momento las herramientas necesarias para el fomento del diálogo y la comunicación fluida en cuanto a los intereses y preocupaciones del colectivo.

Se realizan reuniones ordinarias y extraordinarias, individuales o colectivas entre los distintos equipos con el Departamento de RRHH.

En España se cuenta con dos tipos de representantes en cada centro de trabajo, que se reúnen al menos con carácter trimestral, y que se encargan de negociar y apoyar las distintas mejoras en marcha para la plantilla:

- Comité Laboral
- Comité de Seguridad y Salud
- Comisión de seguimiento del Plan de Igualdad

Nuestra organización garantiza el cumplimiento de la normativa laboral aplicable en los territorios en los que se opera. En el caso de España, el 100% de nuestros colaboradores/as se encuentran cubiertos por los convenios colectivos de aplicación. En el caso de nuestros centros de Caribe, trabajamos por y para mejorar las condiciones laborales de nuestros equipos, mejorando la normativa existente en materia laboral.

## E) POLÍTICAS DE REMUNERACIÓN Y ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La organización de nuestro trabajo responde al estricto cumplimiento de los estándares laborales aplicables y el cuidado de las necesidades de conciliación de nuestros colaboradores. En 2020 se tomaron decisiones y medidas extraordinarias en este sentido, con el objetivo de favorecer en lo posible la situación que se estaba viviendo en los hogares.

En Grupo SARTON la organización de las jornadas laborales y los descansos correspondientes se realiza conforme al convenio colectivo de aplicación. La duración de las jornadas viene definida en el contrato y se ajusta a la normativa laboral del país en el que se opera.

Contamos con herramientas para el control horario, en virtud de la normativa aplicable. Nuestro sistema de control de presencia (KRONOS) permite a nuestro personal visualizar su control horario a través de una aplicación web. La remuneración en base al horario registrado se realiza por parte de una entidad independiente para asegurar la objetividad en el cálculo.

La planificación de los horarios es, asimismo, una medida para el apoyo a la conciliación de la vida personal y laboral. Nuestros colaboradores y colaboradoras conocen su horario de cada cuatrimestre por adelantado.

Grupo SARTON no utiliza autónomos para la realización de sus puestos operativos ni tampoco cuenta con personal on-call. Todos nuestros colaboradores/colaboradoras cuentan con un contrato laboral y conforme a la normativa vigente en cada territorio.

## INFORMACIÓN SOBRE REMUNERACIONES

Nuestros colaboradores/as son incorporados, remunerados y promocionados en base a criterios de igualdad de trato e igualdad de oportunidades que se recogen en el Plan de Igualdad de la compañía asegurando, por tanto, total independencia en relación a sus características personales.

Para garantizar este principio, todos nuestros puestos son definidos y analizados en base a competencias y funciones objetivas que son reflejadas y comunicadas en la Descripción del puesto de trabajo, así como en el Diccionario de Competencias, asegurando de esta forma su conocimiento e implementación por parte de toda la compañía.

Se presenta a continuación la retribución media desagregada por País:

### 2020

RETRIBUCIÓN MEDIA HOMBRES 2020 ESPAÑA (EUR)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a	0	0	0	66.577	585.519
Deputy Director-a	0	0	0	0	0
Gerente / Coordinador-a	0	0	50.657	51.200	43.657
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto	0	0	32.330	31.235	36.172
Responsable	0	0	24.587	24.998	31.680
Team Leader / Analista - Programador / SK	0	19.074	20.162	21.228	20.039
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader	0	14.813	20.658	19.339	15.118
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	14.392	15.738	16.140	15.825	17.020

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>MUJERES 2020</b> <b>ESPAÑA (EUR)</b>	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a	0	0	0	72.829	0
Deputy Director-a	0	0	0	62.950	60.701
Gerente / Coordinador-a	0	0	42.208	39.568	43.157
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto	0	22.224	28.384	29.196	36.481
Responsable	0	0	30.998	0	18.735
Team Leader / Analista - Programador / SK	0	17.317	19.290	20.834	22.367
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader	0	15.251	15.878	18.115	19.778
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	0	15.537	15.507	16.401	17.388

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>MUJERES 2020</b> <b>PUERTO RICO (USD)</b>	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a	0	0	0	0	0
Deputy Director-a	0	0	0	0	0
Gerente / Coordinador-a	0	0	0	0	0
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto	0	0	0	0	0
Responsable	0	37.497	38.188	0	0
Team Leader / Analista - Programador / SK	0	0	30.912	16.450	0
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader	0	0	29.872	0	0
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	0	19.937	22.802	17.123	7.688

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>HOMBRES 2020</b> <b>PUERTO RICO (USD)</b>	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a	0	0	0	0	0
Deputy Director-a	0	0	0	0	0
Gerente / Coordinador-a	0	0	58.380	0	0
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto	0	0	40.030	0	0
Responsable	0	29.052	24.812	36.763	0
Team Leader / Analista - Programador / SK	0	26.607	24.130	0	0
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader	0	20.338	22.359	0	27.582
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	17.486	18.250	19.471	20.724	20.783

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>HOMBRES 2020</b> <b>REPÚBLICA DOMINICANA (RD\$)</b>	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a					
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a			3.470.515		
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto		449.136	1.472.696	641.118	
Responsable		517.969	725.450	649.954	192.881
Team Leader / Analista - Programador / SK	314.809	391.290	389.767	990.994	847.180
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		414.690	399.912		
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	357.136	318.836	370.198	354.624	289.971



RETRIBUCIÓN MEDIA <b>MUJERES 2020</b> REPÚBLICA DOMINICANA (RD\$)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a					
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a	1.838.693	2.053.481			
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto			1.163.396	1.394.731	
Responsable	622.907	619.603			
Team Leader / Analista - Programador / SK	433.879	534.614	768.399	359.721	
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader	387.015	397.702			
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	254.842	316.820	371.493	337.279	287.222

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>MUJERES 2019</b> ESPAÑA (EUR)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a			33.285		
Deputy Director-a			42.617	42.550	
Gerente / Coordinador-a			28.284	30.164	
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto		19.983	18.910	19.030	25.089
Responsable			16.062		
Team Leader / Analista - Programador / SK		13.943	13.406	13.856	15.433
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		14.397	14.180	15.560	18.903
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	15.622	13.324	13.161	13.914	14.301

## 2019

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>HOMBRES 2019</b> ESPAÑA (EUR)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a			29.321		122.079
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a			24.405	29.497	37.942
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto			19.971	23.565	18.787
Responsable			19.274	25.645	
Team Leader / Analista - Programador / SK		12.116	14.295	16.044	18.334
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		15.106	15.837	16.471	13.922
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	15.310	13.536	13.628	13.904	14.176

RETRIBUCIÓN MEDIA <b>HOMBRES 2019</b> PUERTO RICO (USD)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a					
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a					
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto			39.300		
Responsable	36.700	19.700	29.700	32.100	22.000
Team Leader / Analista - Programador / SK			29.700	25.900	
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		23.700	19.800		
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	22.400	20.700	20.500	22.400	



RETRIBUCIÓN MEDIA MUJERES 2019 PUERTO RICO (USD)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a					
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a					
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto		28.000	31.000	20.000	
Responsable		18.000	15.000	15.000	17.000
Team Leader / Analista - Programador / SK					
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		21.000	23.000		
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	60.000	22.000	21.000	26.000	24.000

RETRIBUCIÓN MEDIA MUJERES 2019 REPÚBLICA DOMINICANA (RD\$)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a					
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a			3.264.000		
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto		2.043.000	1.451.000		
Responsable		738.000	822.000		
Team Leader / Analista - Programador / SK		507.000	680.000	403.000	388.000
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		428.000	464.000	617.000	
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	14.000	346.000	380.000	373.000	299.000

NOTA: La retribución media de la plantilla se presenta desagregada por país y en la moneda de origen ya que la realización de una media comparativa no proporcionaría una información de calidad.

RETRIBUCIÓN MEDIA HOMBRES 2019 REPÚBLICA DOMINICANA (RD\$)	EDAD				
	<20	20-30	30-40	40-50	50-60
Director-a					
Deputy Director-a					
Gerente / Coordinador-a			3.458.300		
Coordinador-a de area / Manager / Jefe de proyecto			1.416.200		
Responsable		689.500	959.800		
Team Leader / Analista - Programador / SK		566.700	523.400	968.500	
Especialista / aspirantes a SK y Team Leader		449.800	438.300		
Vendedor-a / Comercial / Promotor-a / Colaborador-a / Conductor-a	202.100	328.300	399.600	394.500	448.500

## BRECHA SALARIAL

A continuación, presentamos el dato de nuestra brecha salarial nacional:

PAÍS	2019	2020
ESPAÑA	4,07%	16,91%

## REMUNERACIÓN MEDIA DE CONSEJEROS Y DIRECTIVOS

Remuneración media incluyendo la retribución variable, dietas e indemnizaciones para el personal directivo de la compañía:

REMUNERACIÓN MEDIA 2020 CONSEJEROS Y DIRECTIVOS	Hombres	Mujeres
Personal Directivo	455.783	95.589
Miembros de Consejo de Administración	416.470	66.493

NOTA: Se aportan datos únicamente del ejercicio 2020 por modificación en el método de cálculo.



## F) INSTALACIONES ADECUADAS PARA NUESTRAS PERSONAS

Nuestro entorno de trabajo es de vital importancia. Queremos que nuestros colaboradores se sientan como en casa. La irrupción de la COVID-19 nos obligó a modificar usos y costumbres arraigados en nuestros equipos. Sin embargo, fuimos capaces de hacerlo sin modificar el ambiente de compañerismo y buenas relaciones que deben primar en nuestros centros.

Así, se ha prestado especial atención al control y escalonado en los momentos de entrada y salida, evitando la elevada concentración de personal en las zonas de tránsito o vestuarios. Se realizaron controles exhaustivos del aforo de las zonas comunes (comedores, etc.). Se implementaron asimismo nuevos y más exhaustivos protocolos de limpieza en las instalaciones, tanto de uso interno como en las exposiciones.

Durante el confinamiento, nuestras tiendas sufrieron importantes transformaciones, convirtiéndose en algunos casos en auténticos almacenes. Esto supuso cambios en los métodos de trabajo de algunos de nuestros equipos, si bien, fueron temporales.

## G) COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

Fieles a nuestro compromiso de mejorar la calidad de vida de las personas, allí donde se encuentren, contribuimos a la realización de distintas actividades de índole benéfico en los entornos en los que operamos.

A continuación, se muestran las principales colaboraciones realizadas en 2020, enmarcadas en nuestro movimiento "Acciones de Corazón":

### Puerto Rico

- **Acción:** Terremoto el 07 de enero. Acciones de Corazón ha ayudado al pueblo de Yauco en Puerto Rico con edredones, sábanas, toallas y almohadas con especial atención a los jóvenes y mayores que han perdido sus bienes en el terremoto ocurrido en enero y los seísmos posteriores. Se donaron alrededor de 1.200 artículos entre los que se encontraban toallas y ropa de capa, que fueron cedidos a distintos albergues en la zona.

### Santo Domingo

- **Acción:** Pandemia COVID 19. Hemos colaborado en conjunto con DP World Caucedo terminal marítima, de Punta Caucedo con la donación de 500 bolsas FRAKTA para ser entregadas con alimentos básicos a más de 250 familias del municipio de Boca Chica que se encuentran en una situación muy precaria debido a la pérdida de empleo por la crisis sanitaria del COVID19.

### Baleares

- **Acción:** Pandemia COVID 19. Desde IKEA Mallorca hemos donado a los hospitales públicos de Son Llatzer y Son Espases todos los textiles de la colección FREKVENS. Más de 200 unidades entre cojines, bolsas y gabardinas. Las gabardinas han sido transformadas en batas para el personal sanitario de la UCI, mientras que con las bolsas y cojines se han hecho mascarillas. Las bolsas también se han usado para entregar la medicina a pacientes que continuaron con el proceso de curación en sus hogares.
- **Acción:** donación tela para mascarillas. Colaboramos además con la asociación mallorquina "Punts amb vida" a la que donamos tela (BOMULL 100% algodón) para hacer mascarillas.
- **Acción:** Colaboración para entrega material escolar. Hemos colaborado con la entrega de material escolar a la asociación SOS Mamas en conjunto con la empresa de aceite reciclado REUSA. La situación sanitaria ha provocado la pérdida de muchos empleos, por lo que orientamos nuestra ayuda a favorecer la vuelta al cole de los niños en las mejores condiciones.

### Lanzarote

- **Acción:** Acogida inmigración y personas sin hogar. Se han donado 55 camas+colchones y distintos juguetes al Área de Bienestar del Cabildo de Lanzarote para favorecer el descanso de las personas que necesitan acudir a los espacios habilitados por el Cabildo durante la crisis sanitaria.
- **Acción:** Pandemia COVID 19. Entrega de 505 tabletas de chocolate a la Asociación de Voluntarios en Emergencias y Rescate de Lanzarote (Emerlan) para personas en peligro de exclusión social.
- **Acción:** Asociación de familiares enfermos de Alzheimer. Donación de cojines y otro material infantil a la casa de acogida de enfermos de Alzheimer y otras demencias.

### Gran Canaria

- **Acción:** Pandemia COVID 19. Donación de tela 100% algodón a las entidades Moda Cálida y Asor Las Palmas, para la fabricación de mascarillas destinadas a residencias de ancianos, Fuerzas Aéreas de las Islas Canarias, laboratorios del hospital Doctor Negrín de Gran Canaria, centros de menores en riesgo de exclusión social y algunos Ayuntamientos.

También hemos entregado 2.500 tabletas de chocolate al Banco de Alimentos Guillermo Casañas.



Donación de gabardinas y bolsas de la colección FREKVENS al Hospital Doctor Negrín y al Hospital Universitario Materno Infantil de Canarias. Para darle el mismo uso que en los hospitales de Mallorca.

Hemos hecho entrega de productos de IKEA Food a Cruz Roja Española, destinados a las personas más vulnerables.

## Tenerife

- **Acción:** Pandemia COVID 19  
Hemos donado las telas BOMULL, DITTE y LENDA a Phenomenal Studio, para la confección de mascarillas con destino a residencias de mayores del norte de la isla y al Hospital Universitarios de Nuestra Señora de la Candelaria.

También se donó al Hospital Universitario de Canarias toallas y sábanas de las colecciones DVALA y VAGSJÖN y gabardinas y bolsas de la colección FREKVENS.

- **Acción:** Colaboración con Asoc. Síndrome de Down Libre 21

Hemos colaborado con la Asociación de Síndrome de Down Libre 21 en Tenerife con la aportación de 5 Tarjetas Regalo para su Rifa Anual Benéfica Digital. Los fondos recaudados son vitales para continuar ofreciendo las terapias que los niños necesitan y que son imprescindibles para su desarrollo neurológico y físico.

## Todos los mercados

- **Acción:** Cenas navidad 2020  
Donación de alimentos variados a CARITAS DIOCESANA para ser incluidas en las cenas de Navidad de sus comedores sociales y centro de atención en Canarias, Baleares y Santo Domingo.



## 5. PLANET

### A) ENFOQUE AL DESARROLLO SOSTENIBLE

De forma alineada con los EJES ESTRATÉGICOS de IKEA, en Grupo SARTON queremos tener un Impacto positivo sobre el medio ambiente y las personas.

Por ello, orientamos nuestras acciones a conseguir un modelo de negocio más circular, basándonos en los principios de reducción, reutilización y reciclaje además de buscar alternativas para ampliar la vida útil de nuestros productos.

Asimismo, fomentamos acciones para la minimización de nuestro impacto ambiental, como son la medición de la huella de carbono, la sustitución de tecnologías por otras más eficientes (ej. Iluminación LED), la utilización de fuentes de energía renovables en lugar de fuentes fósiles tradicionales, etc.

A lo largo de nuestra cadena de valor, fomentamos que tanto nuestros proveedores, nuestros clientes o cualquier otro grupo de interés involucrado en nuestro Análisis de Ciclo de Vida tenga una conciencia y políticas de sostenibilidad, en un sentido amplio.

En 2020 hemos desarrollado acciones encaminadas a:

- Reducción de huella hídrica (agua consumida en nuestras instalaciones)
- Medición y reducción de huella de carbono a través de nuevas tecnologías y la contratación de fuentes de energía renovables, que podrían llegar a suponer una reducción en nuestro consumo energético eléctrico superior al 50% del actual.
- Reducción de mermas en las instalaciones (incluyendo el desperdicio alimentario)
- Asimismo, ponemos en marcha acciones para la mejora en la definición de los impactos medioambientales que nos permitan tener un mayor y más concreto conocimiento de nuestra afición al medio ambiente de forma directa o indirecta, teniendo en cuenta nuestra cadena de valor.

En 2020 se ha realizado un importante esfuerzo por ampliar y homogeneizar los indicadores medioambientales en todos nuestros establecimientos, tanto nacionales como internacionales. Esta información, más precisa y exhaustiva, nos permitirá tomar mejores decisiones para la reducción de nuestro impacto en el futuro y nuestra contribución al desarrollo sostenible.

También durante el último ejercicio se implanta la solución E-Document, que permite evitar la impresión de todo tipo de documentos generados en nuestras transacciones con clientes, desde el ticket de compra a otros documentos tales como facturas, contratos, etc.

A través de la implantación de esta nueva tecnología conseguimos reducir:

- Costes (papel, luz, tinta, etc.)
- Tiempos derivados de la gestión de la documentación
- Impacto medioambiental de la actividad, favoreciendo el desarrollo sostenible.



indicadores medioambientales en todos nuestros establecimientos, tanto nacionales como internacionales. Esta información, más precisa y exhaustiva, nos permitirá tomar mejores decisiones para la reducción de nuestro impacto en el futuro y nuestra contribución al desarrollo sostenible.

PUERTO RICO: Durante el ejercicio 2020 se ha trabajado de forma intensa en la preparación de la apertura de la nueva tienda de Puerto Rico. Se han implementado mejoras sobre el diseño y la eficiencia energética de nuestras instalaciones, consiguiendo una reducción del impacto medioambiental desde el origen.

Asimismo, se han comenzado proyectos de instalación de placas fotovoltaicas en varios de nuestros centros, si bien, la programación inicial se ha visto retrasada a causa del COVID-19 y muchos de ellos se trasladarán o finalizarán en el transcurso del ejercicio 2021.

En nuestro compromiso con la sostenibilidad, en FOOD ponemos en venta artículos bajo los certificados sostenibles.

En nuestra preocupación por el cuidado y conservación del mar ofrecemos pescados con los certificados Aquaculture Stewardship Council (ASC) y Marine Stewardship Council (MSC).

Proveemos de café y cacao con certificación UTZ, programa mundial para el cultivo sostenible de estos alimentos. Contribuyen a reducir el impacto negativo en el ambiente y a mejorar la calidad de vida de los agricultores.

Continuamos con nuestra apuesta por la sustitución paulatina de nuestros vehículos por otros más eficientes. Actualmente nuestra compañía cuenta con 14 vehículos, con un consumo medio de 0,09l/km, lo que ha supuesto un consumo de combustible de 16.967,41l durante 2020

En 2020 Grupo SARTON continúa con su adhesión al Plan Sectorial de Prevención elaborado por ECOEMBES para el periodo 2018-2020 con el que se pretende avanzar en prevención sobre la producción de residuos de envases y embalajes.

En 2020, en materia de prevención de la contaminación se ha abonado un importe de 317 miles de euros a esta entidad correspondiente a 2.226 toneladas de contenedores.



## B) USO SOSTENIBLE Y PREVENCIÓN DE RESIDUOS

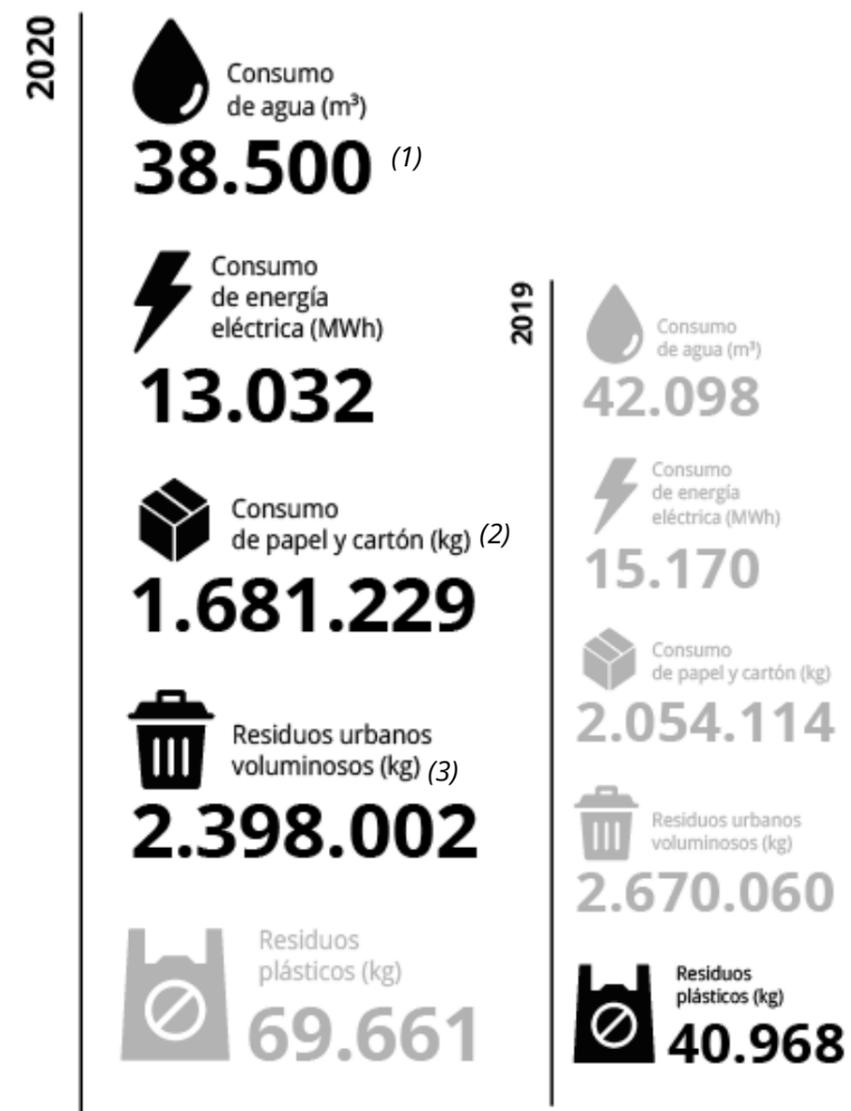
De forma general, nuestra organización se encuentra en este momento en la posición de asegurar que:

- Todos nuestros residuos peligrosos y no peligrosos son transportados y gestionados a través de gestor especializado, en los mercados en los que esa figura se encuentra regulada.
- En la medida de lo posible, se procura su recuperación y reciclaje a través de gestores autorizados y centros especiales de recuperación.
- Realizamos controles periódicos sobre los consumos de nuestros establecimientos, ya sea consumo energético, de agua, etc.
- Se lleva a cabo un control exhaustivo sobre los desperdicios generados en nuestros establecimientos y se toman acciones para su reducción paulatina
- Aseguramos el adecuado cumplimiento normativo en materia medioambiental en todos nuestros establecimientos en virtud de la normativa aplicable en cada uno de ellos.

A continuación, se presentan las principales magnitudes cuantitativas anuales en materia de impacto medioambiental de nuestras instalaciones a nivel consolidado:



### PRINCIPALES MAGNITUDES CONSOLIDADAS



*(1) Cifras estimadas para SDQ*

*(2) No incluye los centros del caribe.*

*(3) Cifras estimadas*

El aumento de la generación de residuos plásticos se debe a una mejora en la clasificación de los mismos, por lo que su aumento se considera positivo.

Asimismo, cabe señalar que durante el 2020 se eliminaron las fuentes de agua para el personal que fueron sustituidas por botellas de agua individuales, lo que supuso un aumento en la generación de este tipo de residuos (136.665 botellas de plástico de 50ml.).

En cuanto al resto de residuos generados por la organización, se aportan los siguientes datos:

OTRAS MAGNITUDES AMBIENTALES-ESPAÑA	2019	2020
Generación de aceites usados (Kg)	5.080	2.308
Generación electrodomésticos y otros aparatos eléctricos (Kg)	4.268.622	4.466.350
Generación de chatarras (Kg)	55.015	47.724
Generación de residuos orgánicos (Kg)	184.000	129.000
Generación de envases/embalajes/film (Kg)	17.320	3.162
Generación de vidrio/cristal/cerámica	N.D.	18.679
Generación de bombillas/fluorescentes	6.725	287
Generación de pilas	250	120
Generación de toner usados	236	516*
Generación de restos de pinturas	693	233
Generación de palets/madera	263.325	87.550

\* Se han sustituido toda la gama de impresoras en algunas tiendas

NOTA 1: Se aportan valores para los establecimientos situados en el territorio español. Se trata de datos cuantitativos sobre los que la organización puede asegurar la calidad de las cifras aportadas y su trazabilidad.

NOTA 2: El aumento significativo del número de residuos de toner en 2020 se debe a la sustitución de toda una gama de impresoras en algunas de nuestras tiendas para la incorporación de equipos más modernos y eficientes.



#### DECLARACIÓN DE MATERIALES PUESTOS EN MERCADO (ESPAÑA)

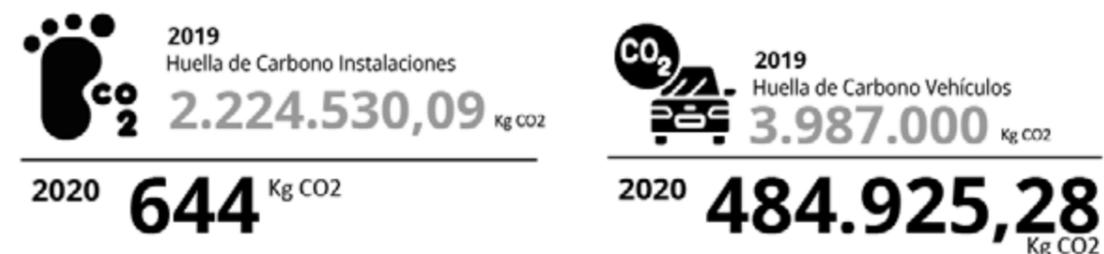
	2019	2020
Desperdicios por venta a clientes (kg)	3.404.001,61	2.226.774,44
Desperdicios por venta de electrodomésticos (kg)	538.587	411.298,65

Grupo SARTON registra en sus establecimientos del territorio español de forma anual la totalidad de desperdicios y residuos producidos tanto de forma directa como por parte de nuestros clientes.

## C) CAMBIO CLIMÁTICO Y EMISIÓN DE GASES DE EFECTO INVERNADERO

Para el cálculo de la generación de Gases de Efecto Invernadero (GEI) se ha utilizado la calculadora facilitada por el Ministerio de Transición Ecológica y actualizada para los datos cuantitativos referentes al ejercicio 2020. En esta ocasión, se ha utilizado el factor de conversión de la comercializadora contratada a nivel nacional, ya que se aportan exclusivamente los datos de los centros de trabajo españoles.

#### INDICADORES CAMBIO CLIMÁTICO ESPAÑA



#### INDICADORES CAMBIO CLIMÁTICO ESPAÑA

	2019	2020
Cálculo Huella de Carbono Instalaciones	2.224.530,09 Kg CO <sub>2</sub>	644 Kg CO <sub>2</sub>
Cálculo Huella de Carbono Vehículos	3.987.000 Kg CO <sub>2</sub>	484.925,28 Kg CO <sub>2</sub>
TOTAL	6.211.530,09 Kg CO <sub>2</sub>	485.570 kg CO <sub>2</sub>

NOTA: los datos comparativos ofrecen grandes discrepancias producidas, por un lado, por el periodo de confinamiento domiciliario y fases de desescalada posteriores, que provocaron cambios significativos en los modelos de la actividad y las ventas. Asimismo, el hecho de que la compañía haya contratado una nueva comercializadora energética con garantía de origen para sus establecimientos en España, provoca una importante reducción en las emisiones asociadas a las instalaciones fijas, reduciendo de forma significativa su huella de carbono.

## D) BIODIVERSIDAD. MEDIDAS PARA PRESERVAR O RESTAURAR LA BIODIVERSIDAD

### COMPRA Y COMUNICACIÓN DE PRODUCTOS SOSTENIBLES

Gran parte de nuestro surtido se crea con materiales renovables, como la madera y el algodón; fibras naturales, como el corcho, el jacinto de agua o el bambú; materiales reciclados, como la madera, el plástico, el papel e incluso el metal; y también materiales especiales procedentes de fuentes más sostenibles, como el algodón certificado Better Cotton Initiative, o la madera con certificación FSC.

Desde 2015 todo el algodón que se utiliza para fabricar los artículos IKEA lleva el certificado Better Cotton Initiative. Esto significa que el producto es reciclado o se cultiva con menos agua, fertilizantes químicos y pesticidas, y, en consecuencia, los agricultores obtienen un mayor margen de beneficio. En cuanto a la madera, cumple con el estándar de silvicultura de IWAY, que prohíbe el uso de toda aquella proveniente de zonas con problemas forestales o de tala ilegal.

Durante todo el recorrido de las tiendas hemos incorporado el hilo verde, guía de comunicación para inspirar una vida sostenible dentro de los límites del planeta. Estos puntos verdes pretenden crear conciencia sobre un estilo de vida sostenible. Teniendo en cuenta la salud y bienestar, cero residuos, ahorro de energía y la circularidad/prolongar la vida. Focalizando la atención en aquellos artículos que han sido fabricados con materiales sostenibles como madera, bambú, algodón, caucho...; en los artículos que son 100% reciclables, en aquellos otros con los que ahorrar agua y energía, mejorar la clasificación de residuos y el almacenaje de alimentos entre otros.

La afección a la biodiversidad en nuestra actividad se relaciona asimismo por la ocupación de superficie de cada uno de nuestros centros. Dichos centros en ningún caso están en zonas consideradas como hábitats protegidos y/o restaurados, con lo que no se realizan operaciones en zonas protegidas.

A continuación, se muestran los principales indicadores en materia de afección a la biodiversidad en 2020:

Tamaño del centro de operaciones	90.636 m <sup>2</sup>
Operaciones realizadas en áreas protegidas	0



### ECONOMÍA CIRCULAR

La Economía Circular como nuevo modelo productivo y de consumo ha llegado a IKEA. En nuestra misión por contribuir al cuidado del planeta, hemos desarrollado nuestras propias iniciativas para favorecer un modelo que alargue la vida útil de los productos y genere menos tensión para el medio ambiente.

Así, se ha creado una sección de oportunidades, en la que se produce la recuperación de artículos, a través de revisión, empaquetado y posterior venta.

Durante el ejercicio 2020 se han vendido 132.923 artículos en el área de Oportunidades con artículos con daño en tienda o bajas de artículos expuestos.

## 6. PRODUCT QUALITY AND SAFETY

### ASEGURAMOS LA CALIDAD Y SEGURIDAD ALIMENTARIA DE NUESTROS PRODUCTOS

Desde los restaurantes de nuestras tiendas, apostamos por la calidad de nuestros productos y mejoramos de forma continuada nuestros menús para ofrecer productos variados, de calidad y adaptados a los usos y costumbres locales.

En este sentido, durante 2020 se han realizado las siguientes mejoras en nuestros menús y protocolos internos:

- Establecimiento de Guía de Ingredientes para los productos alimentarios locales. La Guía incluye requisitos de calidad relacionados con los aditivos utilizados y los requisitos de sostenibilidad en relación a los ingredientes. En 2020 se ha presentado la guía a todas las tiendas del Grupo, ha sido traducida al español y se encuentra disponible para cada uno de nuestros colaboradores del área de FOOD. Todos los menús de nuestras tiendas han sido adaptados al contenido de la Guía.
- Orientación a la certificación del 100% de los proveedores GFSI, a través de la información a proveedores sobre el programa GFSI Global y el asesoramiento específico cada 12 meses a través de cuestionarios para los niveles básico e intermedio. En 2020 se han creado protocolos y rutinas para asegurar el cumplimiento del Programa GFSI Global por parte de nuestros proveedores.
- Integración y homogeneización de los protocolos de seguridad alimentaria en todas las tiendas. En 2020 se ha desarrollado junto con nuestras entidades externas de auditoría la confección de más estrictos checklists de seguridad alimentaria, adaptando al máximo su auditoría a dichos controles.



# RICINIETIIC



## 7. BUSINESS ETHICS

La ética en los negocios es primordial para cumplir nuestro propósito último de mejorar la vida de las personas y el planeta.

En grupo SARTON venimos superando con éxito las auditorías anuales de cumplimiento normativo realizadas por la matriz IKEA.

Nuestro “Manual de Prevención de Delitos Penales” así como nuestra “Guía para las personas” continúan vigentes y no se han registrado incidencias relevantes en este sentido, que hayan resultado en la toma de acciones correctivas específicas.

En 2020 se modifica el texto de la Guía de las Personas para animar a nuestros colaboradores a identificar y denunciar posibles casos de incumplimiento normativo en materia de RRHH.

Nuestro Plan de Prevención de Delitos continúa vigente y seguimos desarrollando cualesquiera iniciativas y actividades encaminadas a mejorar nuestro cumplimiento normativo, así como salvaguardar la integridad de nuestros colaboradores, directivos y accionistas y prevenir, en la medida de lo posible, la comisión de cualquier delito en el seno de la organización.

Las conductas definidas en estos documentos son de obligado cumplimiento por parte de todos los colaboradores y colaboradoras de las empresas del Grupo SARTON, con independencia de la modalidad contractual que determine su relación laboral, la posición que ocupen o el lugar en el que desempeñen su trabajo; por lo tanto, son de obligado cumplimiento para la Dirección, para todas las personas empleadas, así como todas aquellas personas y/o empresas que presten sus servicios a cualquiera de las sociedades que integran y forman parte de Grupo SARTON.

### POLÍTICA DE REGALOS

Continuamos con nuestra Política de Regalos, definida en diciembre de 2018 y que se viene desarrollando sin incidencias. El Comité de Cumplimiento de la compañía es la figura encargada de realizar las aclaraciones o tomar las medidas necesarias en caso de duda o conflicto de intereses de nuestros colaboradores en esta materia.

Grupo SARTON aplica esta política no solo a sus colaboradores, sino que insta a todos ellos a exigir los mismos comportamientos éticos a todos los proveedores o intermediarios con los que se produzcan relaciones.

Grupo SARTON vigila que no se incurran en responsabilidades bajo las leyes anticorrupción aplicables en cada mercado, poniendo a disposición de todas las personas de la organización a los miembros del Comité de Cumplimiento para determinar, en caso de dudas, el riesgo de corrupción que pueda presentar una determinada situación o relación en particular y, en su caso, tomar la decisión de qué pasos seguir para abordar dicho riesgo.

### INSPECCIONES SUPERADAS

Nuestra organización ha recibido un total de 11 inspecciones por parte de la Administración en nuestros establecimientos en las islas españolas en 2020. Algunas de ellas han sido rutinarias, otras relativas al COVID-19 y la evaluación de nuestros protocolos y, por último, en alguna ocasión, se han debido a la ocurrencia de incidentes de seguridad por parte de alguno de nuestros colaboradores.

En todas ellas, SARTON CANARIAS pudo demostrar su cumplimiento con la normativa laboral, la prevención de riesgos laborales y la prevención de COVID. Excepto en una, donde fuimos sancionados por el accidente leve de un colaborador.

## A) CANAL DE DENUNCIAS

Durante el ejercicio 2020 se han producido 4 casos de denuncias de acoso en España, que han sido evaluadas por parte del Comité de Cumplimiento conforme a los protocolos internos establecidos, con los siguientes resultados

De las 4 denuncias recibidas, se decide:

- 2 no son constitutivos de acoso
- 2 de ellas, si bien no son conductas conforme a la definición de acoso laboral, sí se consideran inapropiadas y no se ajustan a las políticas de respeto e igualdad que deben reinar en el entorno de trabajo IKEA.

Podemos concluir que en el 100% de las denuncias recibidas se aplicó el protocolo de acoso negociado y acordado con la RLT. En 2020 no se han producido, por tanto, situaciones de acoso en SARTON CANARIAS.

Si bien es cierto que, dado que alguna de las situaciones observadas podría poner en riesgo el buen clima laboral de la organización, se diseñan planes de acción para mejorar la situación de las personas o el equipo afectado en particular y de la totalidad de nuestra plantilla en general.

En nuestros establecimientos en el Caribe no se ha producido ninguna denuncia.

### BUZÓN ÉTICO

Además del canal de denuncias, los colaboradores y colaboradoras de Grupo SARTON, cuentan con un canal específico de comunicación (Buzón Ético) que es gestionado por el Departamento de RRHH y se encuentra implantado en todos los establecimientos de la organización.

A continuación, se muestran las comunicaciones recibidas en el canal de denuncias y buzón ético en el transcurso de los ejercicios 2020 y 2019. Estas incidencias han sido tramitadas de forma adecuada, en función de lo establecido en el protocolo de funcionamiento de estas herramientas de comunicación y conforme a la naturaleza de las mismas:

CANAL COMUNICACIÓN	Nº INCIDENCIAS 2020	Nº INCIDENCIAS 2019
Buzón Ético	0	0
Canal de Denuncias	0	0
Buzón de Acoso Laboral	4	6



## 8. INFORMATION HANDLING

La seguridad de la información es un aspecto clave de nuestra gestión.

Grupo SARTON dispone de una política y rutinas efectivas sobre la gestión de la información. El ciclo de vida de la información estructurada y no estructurada se gestiona de manera eficiente desde su creación (clasificación y etiquetado) hasta su almacenamiento, intercambio, archivo y destrucción.

Existen políticas y rutinas efectivas sobre la gestión de la seguridad de la información. Las rutinas equilibran las capacidades preventivas, detectivas, reactivas y correctivas. Se adopta un enfoque de seguridad de la información basado en el riesgo para garantizar la protección adecuada de todos los activos comerciales, la integridad de la información y la resistencia general contra los ataques cibernéticos.

Nuestro departamento de IT se encarga de verificar y actualizar periódicamente la documentación de protección de datos. Realizamos auditorías de externas e internas de forma recurrente tanto de la protección de los datos y la información, como de nuestro website y servidor de correo para detectar potenciales vulnerabilidades.



## INFORMACIÓN EN MATERIA DE CORPORATE COMPLIANCE

Grupo SARTON incluye el análisis y prevención de delitos en materia de seguridad y manejo de la información como parte de su Plan de Prevención de Delitos y Corporate Compliance.

En esta materia se analizan los riesgos de materialización de las posibles amenazas contra: daños informáticos, infracción contra derechos de propiedad intelectual o industrial, etc.

Para su adecuado control y seguimiento, se establecen medidas que son incorporadas a documentos y manuales ya mencionados en el presente informe: Carta Ética, Guía para las personas, etc.

La compañía ha adecuado su sistema de clasificación, control, acceso y archivo de la información documentada generada en sus actividades a los cambios normativos en materia de protección de datos de carácter personal (RGPD) que se encuentran integrados en el Documento de Seguridad de Grupo SARTON.

En este sentido, la organización define, distribuye e informa sobre la seguridad de la información en un documento interno denominado "Todos somos Ciberseguridad".

En este manual, se pone de manifiesto la importancia de controlar cuestiones diarias con incidencia directa sobre la seguridad de la información, así como claves para mejorar su control, como:

- Identificación de ficheros con información sensible y pautas de ubicación
- Sistema de autenticación de usuarios a través de contraseñas
- Sistemas para la garantía de acceso y utilización de los Derechos ARCOs tanto para colaboradores como para clientes.
- La disponibilidad de formación al respecto bajo solicitud.
- La existencia de la figura de un Delegado de Protección de Datos a disposición de la compañía para cualquier aclaración o información adicional que se considere necesaria.

La compañía asegura la integridad de su información, documentada a través de políticas como las anteriormente citadas, así como a través de herramientas tales como: Firewalls, backups programados y periódicos, etc.

Grupo SARTON establece asimismo controles para el aseguramiento de la protección de los datos en operaciones de pago. Así, contamos con herramientas internas para controlar y verificar las condiciones de pago seguro por parte de nuestros clientes.



## 9. HEALTH, SAFETY AND SECURITY

La seguridad de nuestros clientes y colaboradores es lo más importante. Por ello, tenemos el firme propósito de ofrecer a todos ellos condiciones seguras y saludables, tanto física como emocionalmente.

Para ello, cumplimos escrupulosamente con cuanta normativa aplicable exista en la materia, además de contar con nuestras propias normas y protocolos internos. Desde el momento de su incorporación, invitamos a todos nuestros colaboradores a tomar parte en la creación y mantenimiento de un entorno laboral saludable y seguro. Cada tienda IKEA cuenta con un protocolo de emergencia en el que se explica cuál es el procedimiento de actuación en determinadas situaciones. El Departamento de Recursos Humanos informa a toda la plantilla sobre el protocolo durante sus primeros días de trabajo y, al menos, una vez al año, se realiza un recordatorio y, cada 2 años un simulacro de emergencia.

El ejercicio 2020 ha sido especialmente difícil en este sentido, ya que nos ha obligado a reinventar nuestros protocolos y métodos de trabajo, forzando avances hacia políticas de teletrabajo pero también condicionando en otros casos la realización de las tareas cotidianas.

Por ello, nuestros equipos de seguridad y prevención de riesgos laborales han llevado el manejo de la situación de crisis sanitaria de forma solvente y exitosa, lo que se ha traducido en un número mínimo de contagios.

Este buen hacer en el tratamiento de la pandemia ha sido certificado por un tercero especializado (AUDELCO, Auditoría y Certificación, S.A.) con certificado ESPACIO COVID-19 PROTEGIDO para nuestras tiendas de Mallorca, Lanzarote, Las Palmas y Tenerife.

- Condiciones seguras en el lugar de trabajo: nuestros centros de trabajo son diseñados y construidos bajo condiciones seguras y de acuerdo a la normativa aplicable, respetando asimismo el “concepto IKEA” para los lugares de trabajo. Asimismo, se establecen las operaciones y rutinas de mantenimiento preventivo y correctivo necesario para el aseguramiento de estas condiciones. Se realiza un seguimiento continuado sobre la ergonomía de los puestos de trabajo de nuestros colaboradores, así como auditorías anuales para la detección de posibles mejoras y su puesta en marcha.

- Condiciones de accesibilidad: Nuestros establecimientos son accesibles a personas con discapacidad.

- Equipamiento adecuado: nuestros colaboradores cuentan con el equipamiento (EPI's, ropa y calzado de trabajo, etc.) necesario y suficiente para la realización de las tareas encomendadas. Estos equipos son proporcionados bajo demanda y no supone un coste para nuestro personal.

- Política anti-alcohol, drogas y armas en el puesto de trabajo: En nuestra Guía para las Personas se establece la prohibición de acudir al centro de trabajo bajo el efecto de sustancias tales como alcohol o drogas, así como la tenencia de armas.

- Protocolos específicos de seguridad: se establece la formación inicial y de refresco para el personal que ocupa determinados roles en la organización.

- Protocolos de emergencia y evacuación: Todos los protocolos son documentados, analizados y puestos en funcionamiento con motivo de los simulacros de evacuación periódicos (bianuales) realizados en cada centro de trabajo. Existen protocolos especiales para la apertura de nuevos centros de trabajo. Tras la realización del simulacro, se realiza un informe sobre los principales hallazgos obtenidos y las conclusiones alcanzadas y, en caso necesario, se procede a la mejora de los protocolos correspondientes.

- Equipamiento de primeros auxilios: Todos nuestros centros de trabajo cuentan con equipamiento en primeros auxilios, así como personal formado para su utilización.

## DATOS SOBRE SINIESTRALIDAD



SINIESTRALIDAD	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Accidentes con baja AT	114	50	116	26	230	76
Accidentes sin baja	32	44	19	32	51	76
Recaídas	-	0	-	0	-	0
Enfermedades Profesionales	-	0	-	0	-	0
<b>TOTALES</b>	<b>146</b>	<b>94</b>	<b>135</b>	<b>58</b>	<b>281</b>	<b>152</b>

## DATOS SOBRE ABSENTISMO

En el Grupo SARTON nos esforzamos por mejorar el entorno de trabajo para los colaboradores y colaboradoras. Los índices de absentismo registrados en 2020 fueron:

Días de absentismo	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
SARTON CANARIAS	16	36	9	155	25	191
SARTON DOMINICANA	ND	ND	ND	ND	ND	ND
SARTON PUERTO RICO	ND	ND	ND	ND	ND	ND

NOTA: Se registra una reducción significativa de las jornadas de absentismo entre ejercicios.

## A) ACCESIBILIDAD UNIVERSAL PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Mantenemos un alto compromiso con la inserción laboral de personas con discapacidad. Colaboramos con centros de inserción de personas con discapacidad para poder acceder a estos perfiles y posteriormente incorporarlos a nuestros procesos de selección internos, atendiendo a una serie de directrices:

1. Se garantizará la no discriminación de ninguna persona candidata durante el proceso de adquisición de talento.
2. La evaluación de las personas candidatas se realizará en base a los requisitos del puesto, con objetividad, transparencia y respetando el principio de igualdad de oportunidades.
3. La selección se basará en las capacidades y las competencias para el desempeño del puesto y no en el sexo, edad u otras circunstancias personales o familiares.

Cuando existe equiparación entre distintas candidaturas se podrá determinar, eligiendo al/la candidato/a en función de igualdad de género en el departamento, así como igualdad de oportunidades de aquellos colectivos de difícil inserción como las personas con discapacidad.

La organización da cumplimiento a la LISMI (Ley 13/1982, de 7 de abril, de Integración Social de los Minusválidos) como se muestra a continuación:

Empleados con discapacidad	Hombres		Mujeres		Total	
	2020	2019	2020	2019	2020	2019
Nº de empleados con discapacidad reconocida	15	18	8	8	23	26
Porcentaje de empleados con discapacidad en España	3%	4%	1%	1%	2%	3%
Plantilla total a cierre de 2019	526	476	535	546	1.061	1.022

NOTA: Se aportan datos de forma exclusiva para Sarton Canarias.





## 10. BUSINESS RELATIONS

### GESTIÓN DE PROVEEDORES Y COLABORADORES EXTERNOS

La organización se encuentra en proceso de renovación de las cláusulas de cumplimiento normativo de nuestros proveedores. Se espera que a la finalización del ejercicio 2021 se hayan confirmado las nuevas cláusulas de compliance con todos nuestros proveedores en cumplimiento con el IWAY de IKEA.

Se ha modificado la Guía para las personas de IKEA para incluir información más clara y precisa sobre el compromiso de IKEA de no utilizar proveedores que pudieran estar en riesgo de utilización de trabajo forzoso o involuntario. En caso de que nuestra compañía detectase cualquier anomalía en este sentido, se avisaría de forma inmediata a las autoridades competentes.

Se han articulado nuevas y más robustas medidas para asegurar que todos los trabajadores de empresas externas que trabajen o se encuentren en nuestros establecimientos cuenten con la documentación laboral en regla de forma previa a su entrada.

Desde noviembre de 2020 todos los contratos con proveedores se firman incluyendo una nueva cláusula de compromiso de conducta con el fin de promover su adecuado comportamiento en el servicio al cliente.

### RELACIONES CON TERCEROS

En las sociedades de Grupo SARTON existen rutinas efectivas para garantizar que la comunicación interna y externa esté alineada con las estrategias de IKEA.

Actualmente nos encontramos en desarrollo de documentos como: plan de marketing de IKEA, el plan de comunicación de IKEA, el calendario comercial, el plan de medios y el briefing de acuerdo con las directrices de IKEA.

## 11. ANEXO I: PRINCIPIOS PARA LA ELABORACIÓN DEL INFORME

Para la elaboración del presente Estado de Información No Financiera (EINF) se han tenido en cuenta los asuntos materiales para la organización. Éstos han sido seleccionados fundamentalmente, a partir de las conductas y protocolos relacionados en IConduct así como aquellos recogidos en el Plan de Corporate Compliance puesto en marcha en las compañías del Grupo y a través del cual se identifican los principales riesgos en materia de prevención de delitos así como las medidas a implementar para su minimización.

Esta información ha sido proporcionada en apartados anteriores del presente informe. A modo esquemático se presenta la siguiente infografía descriptiva de la metodología de definición de información a incorporar en el presente Informe.



Además de las fuentes de información anteriormente señaladas, para la incorporación y priorización de contenidos en el presente Informe se han tenido en cuenta los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, así como las orientaciones proporcionadas por el “Conjunto Consolidado de Estándares GRI para la elaboración de Informes de Sostenibilidad”. En este sentido, se han tenido en consideración los criterios de Materialidad y Exhaustividad en línea con el citado estándar.

A continuación, se relacionan los principios de calidad utilizados para la determinación del contenido de la memoria:

### **MATERIALIDAD**

Con el fin de definir aquellos aspectos e identificadores más relevantes a incluir en el presente informe, Grupo SARTON ha identificado sus grupos de interés y ha definido e implementado canales de comunicación estables con ellos. Con la información recabada por estas fuentes y, a partir de un proceso de reflexión interno, se han fijado los aspectos más relevantes sobre los que el Grupo debe informar.

### **EXHAUSTIVIDAD**

La práctica totalidad de los datos cuantitativos aportados en este informe se refieren al 100% de las sociedades incluidas en nuestro perímetro de consolidación en las que se dan las siguientes circunstancias: han contado con actividad y personal durante el ejercicio 2020.

En los casos en que esta información no se presenta a nivel consolidado se justifica la ausencia de la totalidad de la información conforme a lo requerido por la Ley 11/18 o bien la disparidad de sistemas de medición entre las distintas fuentes.

### **COMPARABILIDAD**

La información incluida en el informe permite que nuestros grupos de interés analicen la evolución que la compañía ha experimentado y puedan compararla con la de otras organizaciones.

### **PRECISIÓN**

La información incluida en el presente documento se presenta con el grado de precisión y detalle oportunos y, dependiendo de la naturaleza de lo explicado, se ofrece en forma cuantitativa y/o cualitativa.

### **CLARIDAD**

La información incluida en el Informe se presenta de forma comprensible y fácil de localizar.

### **FIABILIDAD**

La información incluida en este informe será verificada por terceros y, por tanto, los datos recogidos están respaldados por la documentación y sistemas de control pertinentes.

# 12. ANEXO III: ÍNDICE DE CONTENIDOS REQUERIDOS POR LA LEY 11/2018

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.

CONTENIDO	Capítulo	APARTADO	Principio Pacto Mundial	CRITERIO REPORTING GRI
<b>MODELO DE NEGOCIO</b>				
Descripción de Modelo de Negocio	1) Modelo de negocio	a) Descripción de la compañía b) Visión y Valores d) Nuestra evolución e) Grupos de Interés f) Canales de comunicación h) Nuestros órganos de gobierno		GRI 102-1 GRI 102-2 GRI 102-5 GRI 102-16 GRI 102-18 GRI 102-3 GRI 102-4 GRI 102-6
Presencia Geográfica		c) Presencia Geográfica g) Perímetro de consolidación		
Objetivos y Estrategias	3) Objetivos y metas	k) Análisis de Materialidad y Objetivos		
Principales factores y tendencias que afectan a la evolución futura	2) Novedades grupo sarton 2020	d) Nuestra evolución i) Premios y distinciones k) Análisis de Materialidad y Objetivos		GRI 102-15
Marco de reporting utilizado	Anexo i: principios para la elaboración del informe	Presentación del Informe		GRI 102-54 GRI 102-56
Análisis de materialidad	3) Objetivos y metas	k) Análisis de Materialidad y Objetivos		GRI 102-40 GRI 102-42 GRI 102-44 GRI 102-46 GRI 102-47
<b>CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL</b>				
<b>EMPLEO</b>				
Número y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	4) People and society	i) Indicadores en materia de Empleo	Principio 6	GRI 102-7 GRI 102-8
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional				GRI 102-8

CONTENIDO	CAPÍTULO	APARTADO	Principio Pacto Mundial	CRITERIO REPORTING GRI
<b>EMPLEO</b>				
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	4) People and society	i) Indicadores en materia de Empleo	Principio 6	GRI 401-1
Remuneraciones medias por sexo, clasificación profesional y edad	4) People and society	i) Indicadores en materia de Empleo	Principio 3 y 6	GRI 405-1
Brecha salarial	4) People and society	i) Indicadores en materia de Empleo	Principio 6	GRI 405-1 GRI 405-2
Remuneración media de consejeros y directivos	4) People and society	i) Indicadores en materia de Empleo	Principio 3 y 6	GRI 405-1
Implantación políticas de desconexión laboral	4) People and society	f) Políticas de desconexión laboral	N/A	N/A
Porcentaje de empleados con discapacidad	9) Health, safety and security	g) Accesibilidad universal personas con discapacidad	Principio 6	GRI 405-1
Organización del tiempo de trabajo	4) People and society	b) Organización del trabajo	Principios 3 y 6	GRI 401-3
Absentismo	9) Health, safety and security	c) Índice de Absentismo	Principio 1	GRI 403-2
Medidas para facilitar la conciliación	4) People and society	b) Organización del trabajo	Principio 6	GRI 401-3
Condiciones de seguridad y salud en el trabajo	9) Health, safety and security	Capítulo completo	Principio 1	GRI 403-2
Indicadores de siniestralidad	9) Health, safety and security	Capítulo completo		GRI 403-2
Enfermedades profesionales	9) Health, safety and security	No se producen		GRI 403-2
Organización del diálogo social	4) People and society	d) Relaciones sociales	Principio 3	GRI 403-1 GRI 403-4
Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos por país	4) People and society	d) Relaciones sociales		GRI 102-41
Balance de los convenios en el campo de la seguridad y salud	9) Health, safety and security	Capítulo completo		GRI 403-4
Políticas implementadas en el campo de la formación	4) People and society	e) Políticas de formación	Principio 1	GRI 404-2
Indicadores de formación	4) People and society	e) Políticas de formación	Principio 6	GRI 404-1
Accesibilidad universal personas con discapacidad	9) Health, safety and security	g) Accesibilidad universal personas con discapacidad	Principios 3 y 6	GRI 405-1
Igualdad	4) People and society	h) Políticas en materia de igualdad de oportunidades		GRI 405-1 GRI 405-2
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>				
Gestión ambiental	5) Planet	b) Gestión Ambiental	Principio 7 Principio 8	GRI 102-11 GRI 307-1
Medidas para prevenir la contaminación	5) Planet	c) Medidas para prevenir la contaminación	Principios 7,8 y 9	GRI 305-1 GRI 305-6
Economía circular, uso sostenible de los recursos y prevención de residuos	5) Planet	d) Uso sostenible y prevención de residuos		GRI 306-2

CONTENIDO	CAPÍTULO	APARTADO	Principio Pacto Mundial	CRITERIO REPORTING GRI	
<b>CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES</b>					
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	5) Planet	d) Uso sostenible y prevención de residuos	Principios 7,8 y 9	GRI 306-2	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos	5) Planet	b) Gestión Ambiental	Principios 1 y 2	N/A	
Consumo de materias primas	5) Planet	b) Gestión Ambiental	Principio 7	GRI-301-1	
Consumo directo e indirecto de energía	5) Planet	b) Gestión Ambiental		GRI 302-1	
Consumo de agua	5) Planet	b) Gestión Ambiental		GRI 303-1	
Medidas para mejorar la eficiencia energética	5) Planet	e) Medidas para mejorar la eficiencia energética	Principios 8 y 9	GRI 302-4	
Uso de energías renovables	5) Planet	e) Medidas para mejorar la eficiencia energética	Principio 9	GRI 302-1	
Emissiones de gases de efecto invernadero	1) Ikea offer 5) planet	f) Cambio Climático y emisión de gases de efecto invernadero	Principio 7	GRI 305-1	
Medidas para adaptarse al cambio climático	1) Ikea offer 5) Planet	F) cambio climático y emisión de gases de efecto invernadero		GRI 201-2	
Objetivos de reducción de gases de efecto invernadero	3) Objetivos y metas 5) Planet	F) cambio climático y emisión de gases de efecto invernadero	Principios 8 y 9	GRI 305-5 GRI 305-6	
Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	5) Planet	g) Biodiversidad. Medidas para preservar o restaurar la biodiversidad	Principio 8	GRI 304-3	
Impactos causados por la actividad	5) Planet	Capítulo completo	Principio 7	GRI 304-2	
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>					
Aplicación de procedimientos de debida diligencia	75) Business ethics	Capítulo completo	Principios 1 y 2	GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 412-2	
Medidas de prevención y gestión de posibles abusos cometidos	7) Business ethics	Capítulo completo		GRI 102-16 GRI 102-17 GRI 406-1 GRI 412-2	
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	7) Business ethics	Capítulo completo		GRI 102-17	
Denuncias por casos de vulneración de los derechos humanos	7) Business ethics	Capítulo completo		GRI 102-17 GRI 406-1	
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de la OIT	7) Business ethics	Capítulo completo		GRI 102-16 GRI 102-16 GRI 408-1 GRI 409-1	
Medidas para prevenir la corrupción y el soborno	7) Business ethics	Capítulo completo		Principio 10	GRI 102-16 GRI 102-17

CONTENIDO	CAPÍTULO	APARTADO	Principio Pacto Mundial	CRITERIO REPORTING GRI
<b>INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO A LOS DERECHOS HUMANOS</b>				
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	7) Business ethics	Capítulo completo	Principio 10	GRI 102-16 GRI 102-17
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	1) Modelo de negocio	j) Información Fiscal		GRI 201-4
<b>COMPROMISO SOCIAL</b>				
Compromisos de las empresas con el desarrollo sostenible	3) Objetivos y metas	j) Impacto positivo en la sociedad	Principios 1,2,4	GRI 413-1
El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	4) People and society	j) Impacto positivo en la sociedad		GRI 413-1
El impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	4) People and society 10) Business relations	j) Impacto positivo en la sociedad		GRI 413-1
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	4) People and society 10) Business relations	j) Impacto positivo en la sociedad		GRI 413-1
Las acciones de asociación o patrocinio	1) Modelo de negocio 10) Business relations	j) Impacto positivo en la sociedad		GRI 413-1
Gestión responsable de la cadena de suministro	10) Business relations	Capítulo completo		Principios 1,2,4,5,6 y 8
La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales;	4) People and society 10) Business relations	j) Impacto positivo en la sociedad	GRI 308-1 GRI 408-1 GRI 409-1	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental;	4) People and society 10) Business relations	K) análisis de materialidad y objetivos	Principio 8	GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 408-1 GRI 409-1
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	7) Business ethics	Capítulo completo	N/A	GRI 308-1
Gestión de la relación con los consumidores	3) Objetivos y metas	e) Grupos de Interés f) Canales de Comunicación	Principio 1	GRI 416-2
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	6) Product quality and safety	Capítulo completo		GRI 416-1
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	7) Business ethics	f) Canales de comunicación.	N/A	GRI 416-1 GRI 418-1
Información fiscal y transparencia	1) Modelo de negocio	j) Información Fiscal	Principio 10	GRI 201-1 GRI 201-4
Los impuestos sobre beneficios pagados	1) Modelo de negocio	j) Información Fiscal		GRI 201-1
Las subvenciones públicas recibidas	1) Modelo de negocio	j) Información Fiscal		GRI 201-1

NOTA: Los Indicadores de la Guía V2016 facilitada por Global Reporting Initiative, se utilizan como referencia en la medida en que guardan relación con la información aportada por Grupo SARTON en el presente informe. No se trata, por tanto, de cumplimientos absolutos de los indicadores de referencia, en la medida en que la organización no presenta un Informe GRI en modalidad esencial o exhaustiva.





**GRUPO SARTON**