

konecta

# Hacia un cambio esencial

## 2024



# CONTENIDO

03	<b>MENSAJE DEL CEO</b>	Compromiso con los derechos humanos
06	<b>ALCANCE DEL INFORME</b>	Gestión de la ciberseguridad
06	<b>HITOS CLAVE: UN AÑO DE TRANSFORMACIÓN</b>	
08	<b>MODELO DE NEGOCIO</b>	
	Transformación ante las tendencias del sector	Impulsar el talento de nuestro equipo
	La respuesta de Konecta: Katalyst 2028	
12	<b>NUESTRA ESTRATEGIA DE SOSTENIBILIDAD</b>	
	Estrategia de sostenibilidad	Nuestra Política Ambiental
	Ánalisis de materialidad	Nuestra estrategia de descarbonización
15	<b>GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA</b>	
	Composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2024	Calidad del servicio y satisfacción del cliente
	Comisiones Delegadas del Consejo de Administración	Gestión de la cadena de suministro
	Gestión de riesgos y mecanismos de control	Desarrollo comunitario
	Gestión de la continuidad del negocio	
	Ética y cumplimiento	
20	<b>PEOPLE STRATEGY</b>	
33	<b>PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE</b>	
40	<b>CONTRIBUIR A LA SOCIEDAD Y GENERAR IMPACTO</b>	
48	<b>UN LÍDER GLOBALMENTE RECONOCIDO EN SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DE CLIENTE (CX)</b>	



## MENSAJE DEL CEO

A todos nuestros grupos de interés:

Me dirijo a vosotros por primera vez como CEO de Konecta, en un momento verdaderamente decisivo en el que no solo somos testigos, sino también protagonistas, de los cambios profundos y vertiginosos que están transformando nuestro mundo. No cabe duda de que los últimos años han sido extraordinarios. Desde una doble perspectiva, hemos sido observadores y actores activos de grandes avances que a un ritmo acelerado, vienen impulsados principalmente por la disruptión tecnológica.

En Konecta no ha sido diferente. El año 2024 marcó un punto de inflexión: iniciamos un proceso profundo de transformación, impulsado por la tecnología y liderado por la innovación en inteligencia artificial (IA). Nuestro objetivo es consolidar al Grupo como líder global en soluciones digitales de experiencia de cliente (CX), bajo un firme compromiso con la sostenibilidad y el impacto positivo.

Nuestro sector evoluciona a gran velocidad, impulsado por los avances en IA. En este contexto, nuestra ambición es clara: combinar la potencia de los servicios digitales y la inteligencia artificial con el talento humano para ofrecer experiencias realmente distintivas y transformadoras.

Este año hemos alcanzado hitos clave. Lanzamos Katalyst 2028, nuestro nuevo plan estratégico que marca la hoja de ruta para los próximos años. Este plan se articula en torno a tres pilares fundamentales: la reinención de la experiencia de cliente a través de la innovación en IA, nuestra expansión internacional, y una fuerte apuesta por la capacitación y evolución de nuestro talento.

Como parte de esta estrategia, creamos Konecta Digital, una unidad de negocio especializada que lidera nuestra oferta de servicios avanzados basados en IA, soluciones digitales y consultoría.

Esta transformación estructural es esencial en nuestro compromiso por acompañar a las empresas en el futuro de la experiencia de cliente. A través de alianzas estratégicas y excelencia operativa, brindamos apoyo integral a nuestros clientes globales en todas las geografías.

Actualmente operamos en 26 países, y seguimos fortaleciendo nuestra presencia en mercados estratégicos como Estados Unidos, Oriente Medio y Sudáfrica, a la vez que consolidamos nuestro liderazgo en plazas clave como España, Italia, Colombia, Argentina y Perú.

En 2024, mantuvimos una sólida tasa de renovación de contratos superior al 95 %, reflejo de la confianza continua y satisfacción de nuestros clientes actuales. Además, incorporamos nuevos clientes que ya representan el 50 % de los contratos firmados durante el año, una muestra del dinamismo de nuestra oferta y su creciente adopción en el mercado global.

Esta nueva realidad exige un equipo humano diverso, con múltiples competencias y capacidades complementarias, y el trabajo remoto nos permite acceder a esos perfiles clave.

Por eso estamos avanzando en nuestra estrategia de personas, impulsando el talento de nuestros más de 116 000 colaboradores, unidos por una visión común: mejorar la vida de las personas a través de experiencias más inteligentes, más humanas y más sostenibles.

Seguimos invirtiendo en nuestra gente, en su formación y desarrollo, fortaleciendo y transformando perfiles para construir capacidades digitales sólidas que nos permitan ofrecer a nuestros clientes un servicio y asesoramiento de primer nivel.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad sigue siendo un pilar clave de nuestra estrategia. Este año avanzamos en nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobernanza, liderando iniciativas en formación, bienestar, reducción de emisiones e impacto social en las comunidades donde operamos.

En materia ambiental, intensificamos nuestras acciones frente al cambio climático reforzando nuestra estrategia de descarbonización. En 2024, mantuvimos nuestra huella de carbono en 61 964,94 toneladas de CO<sub>2</sub>e, al tiempo que aumentamos el uso de energía renovable, que ya representa el 25 % del consumo eléctrico. Estas acciones, junto con las mejoras en eficiencia energética —como una cobertura del 95 % de iluminación LED—, nos acercan a los objetivos definidos conforme a la iniciativa Science-Based Targets (SBTi).

## Mejoras en eficiencia energética - cobertura del 95 % de iluminación LED

En el ámbito social, nuestro impacto se tradujo en 99 856 nuevas contrataciones durante 2024, incluyendo 8 913 personas pertenecientes a colectivos vulnerables.

La diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades son principios fundamentales de nuestra cultura y guían todas nuestras prácticas empresariales.

Konecta es hogar de profesionales de múltiples países, capacidades y generaciones. Con más de un 65 % de mujeres en nuestra plantilla, la diversidad, igualdad de oportunidades y no discriminación están profundamente arraigadas en nuestra cultura corporativa. Somos una organización abierta e inclusiva que valora la experiencia, compromiso y multiculturalidad de nuestro capital humano.

También estamos profundamente comprometidos con la sociedad. Ya sea de forma directa o a través de Konecta Foundation, promovemos la inclusión social y laboral de personas en riesgo de exclusión, mediante enfoques innovadores y alianzas con impacto local. Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo de los países en donde operamos, generando empleo, contratando proveedores locales y apoyando iniciativas sociales que mejoren la calidad de vida en las comunidades.

En 2024, renovamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas, como miembros fundadores de la red española desde 2004. Mantenemos nuestro firme compromiso con sus Diez Principios en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Nada de esto sería posible sin el compromiso, la profesionalidad y la energía de quienes conforman Konecta. Cada uno de nuestros empleados, clientes, socios, accionistas y aliados es fundamental para nuestra transformación. Su confianza es el motor que nos impulsa a seguir avanzando. De cara al futuro, estamos convencidos de que contamos con la visión, la capacidad y el equipo necesario para seguir liderando la transformación de nuestro sector.

Lo mejor de Konecta está por venir.

**Nourdine Bihmane**  
Chief Executive Officer



## Alcance del informe

Este informe refleja el desempeño de Konecta en materia de sostenibilidad a lo largo de las operaciones que llevamos a cabo en los países donde tenemos presencia.

Profundiza en cada uno de los tres pilares ASG (Medioambiental, Social y de Gobernanza), considerando la información de todos los países en los que desarrolla su actividad y la determinación de los temas materiales identificados. Esto refleja nuestro compromiso de transparencia con nuestros grupos de interés.

La información presentada abarca todas las actividades realizadas por el Grupo durante el ejercicio fiscal 2024 (del 1 de enero al 31 de diciembre de 2024), incluyendo también algunas iniciativas que comenzaron a desarrollarse en 2025.

## Hitos clave: un año de transformación

La integración de Comdata, tras su adquisición en octubre de 2022, ha contribuido al crecimiento del EBITDA del Grupo y a la mejora de nuestro margen operativo. Esta integración nos ha proporcionado una base financiera sólida para escalar nuestra transformación, impulsar el desarrollo de soluciones basadas en IA y reforzar nuestra posición como uno de los principales referentes del sector CX en el ámbito global.

Durante el ejercicio fiscal 2024 disfrutamos de un sólido dinamismo comercial, que nos permitió ampliar nuestra cartera con nuevos clientes, los cuales representan el 50 % del pipeline de Konecta. Este crecimiento, junto con la fidelidad de nuestros clientes actuales y una tasa de retención contractual superior

al 95 %, es reflejo de su confianza y satisfacción con el servicio que ofrecemos.

En 2024 completamos la mayoría de las acciones previstas en nuestra estrategia y plan de acción para la integración de Konecta y Comdata. Esta estrategia, diseñada teniendo en cuenta las características particulares de ambos grupos, tiene como objetivo unificar y estandarizar nuestros modelos y procesos, así como establecer una propuesta de valor y un modelo operativo único para todos nuestros clientes, independientemente de su ubicación geográfica.



## Negocio

**1991 311**

ingresos  
netos  
(miles de  
euros)

**1998 483**

valor económico  
distribuido (miles  
de euros)

**16 732**

impuestos  
sobre beneficios  
pagados (miles  
de euros)

**10 257**

subvenciones  
recibidas (miles  
de euros)

**26**

países en  
los que  
estamos  
presentes

**200**

centros  
operativos

## Medioambiente

**61 964,94 tCO<sub>2</sub>e**

de emisiones

**25 %** del consumo

eléctrico proviene de  
fuentes renovables

**95 %** de cobertura

con iluminación LED

**77 %** de residuos

peligrosos reciclados

## Personas<sup>1</sup>

**116 972**

Personas  
trabajadoras  
en el Grupo

**65 %**

mujeres

**1 813** personas con

discapacidad en  
plantilla

**96** horas de

formación media por  
persona trabajadora

**450**

donados  
(miles de  
euros)

## Gobernanza

Estandarización del proceso  
de homologación de  
proveedores

Creación de la figura del  
Chief Information Security  
Officer para reforzar la  
ciberseguridad

Identificación y evaluación de  
los riesgos ESG y penales

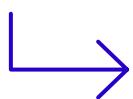
<sup>1</sup>Los datos de plantilla incluidos en la tabla corresponden al número de empleados activos a 31 de diciembre de 2024.

<sup>2</sup>El valor económico distribuido se entiende como la suma de los aprovisionamientos, costes de personal, otros gastos de explotación, ingresos financieros y gastos financieros.

## MODELO DE NEGOCIO



Konecta es una compañía líder en la prestación de servicios y soluciones digitales de experiencia de cliente (CX), con presencia consolidada en diversas regiones como Latinoamérica, Europa y África, y en plena expansión hacia otros mercados como Estados Unidos y Oriente Medio. Contamos con:



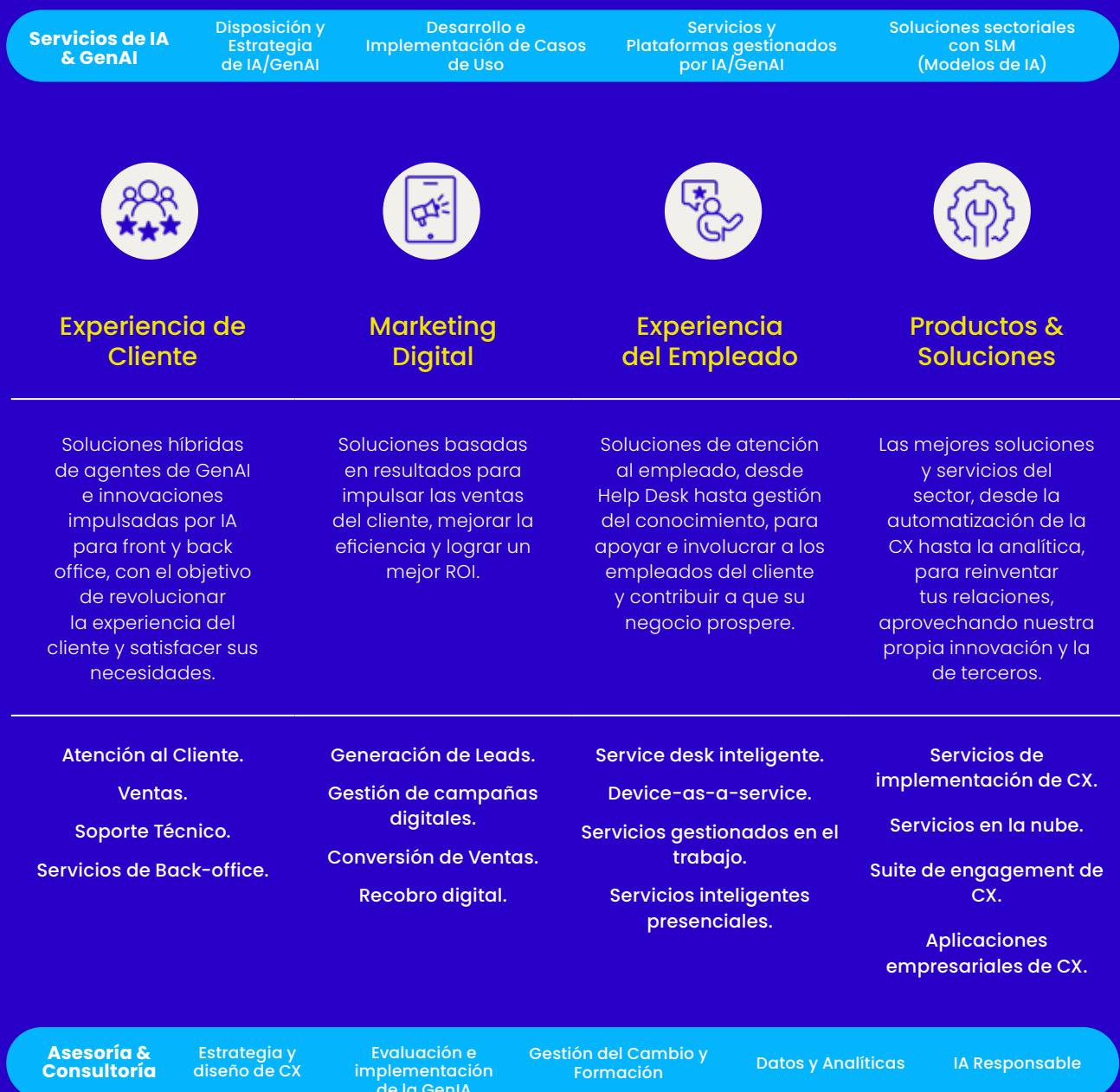
Más de 500 clientes, entre ellos compañías líderes en sectores como telecomunicaciones, energía, banca, automoción y movilidad, e-commerce y retail.

Una tasa de renovación de contratos superior al 95 %.

Una red de hubs tecnológicos que desarrollan soluciones de automatización, robotización, servicios digitales, big data e inteligencia artificial.

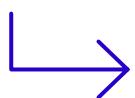
Un historial de crecimiento sostenible del negocio, basado en la rentabilidad, calidad, ética, transparencia, diversidad e igualdad de oportunidades, así como la minimización del impacto ambiental y la colaboración para el desarrollo de las comunidades.

Nuestras soluciones y servicios cubren todo el ciclo de vida del cliente, con una oferta omnicanal, digital e integrada, orientada a mejorar la eficiencia de sus procesos, acompañar la evolución de sus servicios y acelerar sus recorridos en IA y GenAI.



## Transformación ante las tendencias del sector

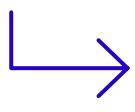
En un mercado cada vez más competitivo y global, las empresas deben transformarse y diferenciarse para seguir siendo relevantes y competitivas. Esto implica:

- 
- Situar al cliente en el centro de la estrategia, utilizando la personalización para mejorar la experiencia de cliente (CX) e impulsar las ventas.
  - Avanzar en excelencia operativa, eficiencia y escalabilidad.
  - Tener un propósito claro de creación de valor, tanto para la propia organización como para sus empleados, y la sociedad.

En todos estos ámbitos, contamos con fortalezas consolidadas en Konecta, como nuestra orientación hacia el cliente, un posicionamiento de marca sólido y una cultura enfocada en la entrega de resultados y la gestión del desempeño.

## La respuesta de Konecta: Catalyst 2028

Tras más de dos décadas de crecimiento orgánico e inorgánico, desde Konecta respondemos a estas tendencias y las oportunidades que representan, con una estrategia estructurada en torno a tres ejes principales:

- 
- Reorganización estratégica, incluyendo el nombramiento de un nuevo CEO en 2024.
  - Refuerzo del talento en áreas clave como la innovación tecnológica.
  - Alianzas estratégicas con líderes innovadores globales y emergentes, en todos los ámbitos de la transformación digital y la experiencia híbrida, con un foco claro en la integración y despliegue de soluciones de GenAI a gran escala.

Para hacer realidad estos planes de transformación, en 2024 desarrollamos y definimos Katalyst 2028, nuestro nuevo plan estratégico a tres años que tiene como objetivos:

# 01

## → Redefinir la experiencia de cliente (CX)

La nueva estrategia busca transformar las experiencias que nuestros clientes pueden ofrecer, mejorando la eficiencia, optimizando la CX y generando ahorros significativos gracias a la innovación impulsada por IA. Nuestras soluciones y herramientas de nueva generación combinarán el liderazgo de Konecta en consultoría, experiencia de cliente y servicios digitales con soluciones tecnológicas de nuestros socios globales —incluidas las alianzas anunciadas en 2024 con Uniphore y Google Cloud.

# 02

## → Impulsar la transformación con Konecta Digital

Uno de los pilares de Katalyst 2028 es la creación de Konecta Digital, una unidad de negocio global dedicada a liderar la transformación del Grupo mediante soluciones basadas en IA y estrategias digitales. Esta unidad global desarrollará y expandirá servicios innovadores como GenAI, integración de sistemas, soluciones para la experiencia del empleado y ciberseguridad, trabajando de forma estrecha con líderes tecnológicos como Google Cloud y AWS para integrar GenAI con el mejor talento humano.

# 03

## → Expandir nuestra presencia global

Bajo nuestra nueva estrategia, reforzaremos nuestra presencia en mercados consolidados como España, Italia, Colombia, Argentina y Perú, y al mismo tiempo avanzaremos en regiones con alto potencial de crecimiento. A partir de finales de 2024, hemos ampliado nuestra actividad en nuevos mercados como Egipto, India y Sudáfrica, reforzando nuestra posición en regiones de habla inglesa.

# 04

## → Desarrollar las competencias para la era digital

Considerando la creciente importancia de las habilidades en IA en nuestro sector, la estrategia define nuestra hoja de ruta para invertir en el talento existente en todo el Grupo. Como parte de nuestra alianza con Google, hasta 500 ingenieros de Konecta se certificarán en tecnologías de Google Cloud, lo que permitirá acelerar el desarrollo y la implantación en nuestros clientes de soluciones de IA de nueva generación, más personalizadas y eficientes. Como reflejo de nuestra estrategia de transformación y el camino hacia la digitalización, a principios de 2025 lanzamos la nueva identidad visual de Konecta, dinámica y renovada, diseñada y desarrollada a lo largo de 2024.



## Estrategia de sostenibilidad

En Konecta estamos comprometidos con un modelo de negocio responsable, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas y con la Agenda 2030, para el progreso de la sociedad.



**Gobernanza Corporativa**  
ODS 16 y 17



**Social**  
ODS 3, 4, 5, 8 y 17



**Medioambiente**  
ODS 7, 11, 12 y 17

Desarrollo del negocio con criterios de transparencia  Sensibilización de los grupos de interés clave sobre cuestiones éticas	Compromiso con la diversidad y la igualdad  Cultura de seguridad, salud y bienestar en el trabajo  Mejora de las competencias de liderazgo en todo el Grupo	Integración de colectivos en riesgo de exclusión  Alianzas estratégicas para potenciar iniciativas  Fomento de la solidaridad entre el personal	Reducción del consumo de recursos y energía  Reducción de las emisiones de CO <sub>2</sub> asociadas a la actividad del Grupo
---	---	---	---

Nuestro modelo de gestión de la sostenibilidad permite dar una respuesta organizada y coherente a los compromisos del Grupo, así como a los riesgos y oportunidades que enfrentamos. A través de la implementación de políticas, estrategias y objetivos, este sistema es escalable a toda la organización.

Para garantizar la integración de nuestros compromisos en materia de sostenibilidad, el área Corporativa de Sostenibilidad gestiona la estrategia ESG del Grupo, desplegando iniciativas orientadas al cumplimiento de los objetivos definidos y la estandarización de las prácticas entre las distintas filiales.

Además, los equipos de cada país apoyan la implantación de estas estrategias a nivel local y realizan el seguimiento de las acciones desarrolladas.

## Análisis de materialidad

La gestión de los asuntos de sostenibilidad en Konecta se basa en un análisis de materialidad que incorpora tanto las expectativas de los grupos de interés como la identificación de los impactos reales y potenciales de nuestra actividad sobre las personas y el medioambiente.

Konecta viene realizando este análisis desde 2016, con actualizaciones periódicas. A partir del ejercicio 2022, y en previsión de la entrada en vigor de la Directiva sobre Información Corporativa en Materia de Sostenibilidad (CSRD), comenzamos a trabajar en un estudio de doble materialidad, con un enfoque estratégico, identificando:

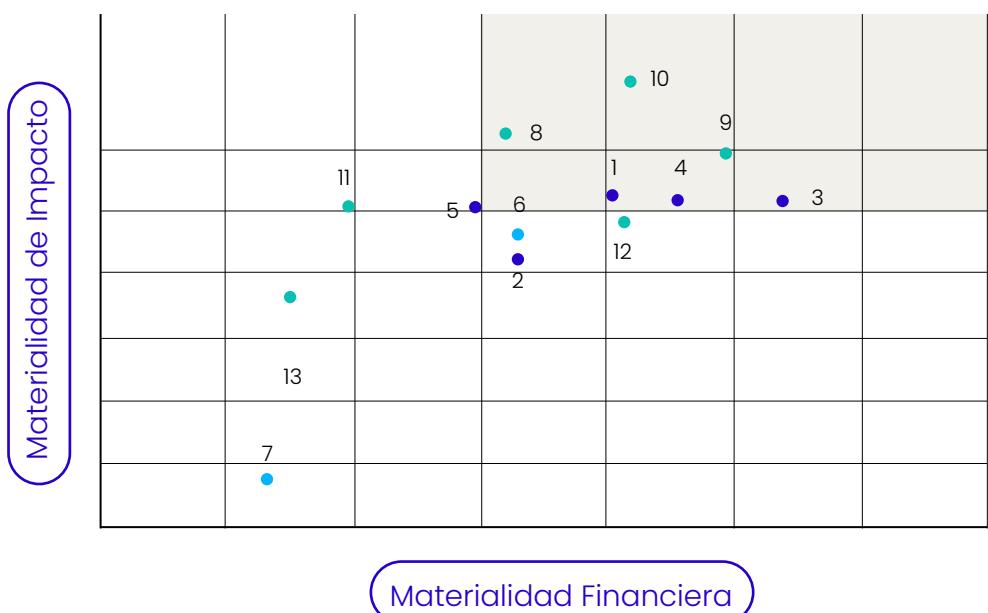
 Impactos positivos y negativos (impacto de Konecta sobre el entorno externo).

Riesgos y oportunidades para el negocio (impacto del entorno externo sobre Konecta).

Esto nos permite adaptar nuestra respuesta a los cambios tanto internos como del contexto de la organización, alineando nuestra actividad empresarial con las tendencias globales. La visión que ofrece sobre impactos, riesgos y oportunidades facilita la integración de aspectos ESG en nuestros sistemas de gestión de riesgos, así como la puesta en marcha de planes de acción.

Durante 2024, actualizamos nuestro estudio de doble materialidad con el objetivo de ratificar la vigencia de sus resultados.

## Temas relevantes para Konecta

→ **DIMENSIÓN DE GOBERNANZA**

- 1. Buen gobierno y gestión de riesgos
- 2. Ética y cumplimiento normativo
- 3. Seguridad de la información y confidencialidad
- 4. Crecimiento económico, innovación tecnológica y nuevos mercados
- 5. Comunicación y transparencia con los grupos de interés

→ **DIMENSIÓN SOCIAL**

- 8. Salud y seguridad laboral
- 9. Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna
- 10. Igualdad, diversidad y no discriminación
- 11. Compromiso social
- 12. Servicio de calidad y satisfacción del cliente
- 13. Cadena de suministro

→ **DIMENSIÓN MEDIOAMBIENTAL**

- 6. Estrategia de descarbonización
- 7. Gestión ambiental



## GOBERNANZA, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

La responsabilidad última sobre la estrategia de Konecta recae en nuestro Consejo de Administración, que vela por la orientación estratégica y su implantación en el Grupo, en línea con los intereses de nuestros accionistas y teniendo en cuenta los aspectos sociales y medioambientales vinculados al negocio.

Para el ejercicio de las funciones de Alta Dirección, el Consejo de Administración cuenta con el apoyo del Comité Ejecutivo (Exco). Este se reúne de forma quincenal para estudiar, analizar y evaluar el funcionamiento diario de Konecta, el plan de negocio, el desarrollo corporativo, así como cualquier otra cuestión de relevancia para la Sociedad.

A su vez, dispone de varios comités corporativos que respaldan el trabajo y la toma de decisiones de los órganos de gobierno.

## Composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2024

<b>José M<sup>a</sup> Pacheco</b>	Presidente (no ejecutivo y no independiente)	Fundador y Presidente de Konecta. Economista con amplia experiencia en alta dirección internacional. Inversor en sectores como el inmobiliario, agroalimentario, movilidad, ocio y turismo. Reconocido por su labor social y empresarial con distinciones como la Medalla de Andalucía a los Valores Humanos y la Medalla de la Ciudad de Sevilla.
<b>Nourdine Bihmane (*)</b>	Consejero Delegado (ejecutivo y no independiente)	Más de 25 años de experiencia global en tecnología y servicios IT. Experto en transformación digital y liderazgo. Presidente de "Les Entretiens de l'Excellence", una asociación educativa internacional. Ingeniero por el CNAM y certificado en Liderazgo Digital por INSEAD.
<b>Jesús Vidal Barrio (*)</b>	Consejero Delegado (ejecutivo y no independiente)	Especialista en experiencia de cliente (CX) y BPO, con experiencia previa en Santander Consumer Finance y auditoría en Peat Marwick. Licenciado en Economía por la Universidad Complutense y Executive MBA por el Instituto de Empresa.
<b>Jaime Chocrón</b>	Vicepresidente (no ejecutivo y no independiente)	Director General y Responsable de Iberia en ICG, liderando inversiones por más de 3.000 millones de euros en la región. Anteriormente trabajó en banca de inversión en JP Morgan (Londres). Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por ICADE.
<b>Rosa Queipo de Llano</b>	Consejera (no ejecutiva y no independiente)	Directora General de Asuntos Jurídicos, Cumplimiento y Sostenibilidad en Konecta. Con sólida experiencia en derecho corporativo y financiero. Licenciada en Derecho por la Universidad de Málaga.
<b>Javier González</b>	Consejero (no ejecutivo y no independiente)	Associate Director en ICG, con experiencia en capital privado en España y Portugal. Ha trabajado anteriormente en Magnum Capital y Rothschild. Licenciado en Administración y Dirección de Empresas por la Universidad de Deusto.
<b>Raquel Serradilla</b>	Consejera (independiente)	Más de 30 años de experiencia en el sector IT y centros de contacto, con un perfil marcadamente internacional. Ingeniera Informática por la Universidad Politécnica de Madrid y formación en liderazgo en ESADE e IESE Business School. Experta en gobernanza y diversidad.
<b>Ignacio Hornedo</b>	Secretario no consejero	

## Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

### → Comisión Ejecutiva

Asiste al Consejo de Administración en el desempeño de sus funciones de alta dirección, para lo cual mantiene una comunicación constante con el Consejo sobre temas clave, y se reúne en los meses en los que no se celebran convocatorias del Consejo.

### → Comités corporativos

Business/ Financial Review para Europa (Iberia, FSM, ISM, GC, ROE)	Comité IT para Iberia y América
Business/ Financial Review para América	Comité de Recursos Humanos
Comité de IT para Europa	Comité de Compras
	Comité de Sostenibilidad

### → Comité de Sostenibilidad

A nivel corporativo, el Comité de Sostenibilidad de Konecta es el órgano encargado de desarrollar los objetivos establecidos y de informar al Consejo de Administración sobre los avances en esta materia.

El Comité se reúne cada seis meses y está compuesto por representantes de las principales áreas de Konecta, bajo el liderazgo de la Secretaría General del Comité Ejecutivo y miembro del Consejo de Administración responsable de Asesoría Jurídica, Cumplimiento y Sostenibilidad.



## Gestión de riesgos y mecanismos de control

El modelo de gestión de riesgos de Konecta está diseñado para identificar y evaluar los riesgos asociados a nuestro negocio, así como para establecer los mecanismos de control adecuados.

Por la naturaleza de nuestro modelo y nuestras actividades, la seguridad de los datos, ciberseguridad, expectativas de los clientes, tecnologías de la información y la gestión del talento, son riesgos dominantes en todo el Grupo.

Los riesgos penales, aunque menos predominantes, son relevantes por sus potenciales consecuencias sobre la empresa. Por otra parte, se integran riesgos climáticos por el posible impacto directo que los efectos meteorológicos adversos (sequías, olas de calor, inundaciones etc.) pueden tener en las operaciones y en la cadena de suministro de la empresa.

## Gestión de la continuidad del negocio

Garantizar la continuidad del negocio y responder de forma eficaz ante situaciones imprevistas o crisis es clave para mantener la satisfacción del cliente y minimizar riesgos sobre nuestras operaciones y reputación. El Grupo cuenta con la certificación en Continuidad de Negocio conforme a la norma ISO 22301 en Chile, España, Italia, Marruecos, México, Perú, Portugal, Rumanía, Turquía y Reino Unido.



## Ética y cumplimiento

En Konecta hemos establecido un robusto Programa de Cumplimiento que abarca todas las áreas del negocio. Con ello reforzamos la confianza de nuestros grupos de interés y la respuesta ante riesgos de incumplimiento normativo o de compromisos internos, riesgos penales o ante el aumento de la presión regulatoria.

Este programa, de carácter global y adaptable a las particularidades de cada jurisdicción, se ha diseñado para prevenir y detectar cualquier irregularidad que pueda afectar a la reputación y el desempeño de la Compañía. Para asegurar el cumplimiento de sus principios de actuación y su consolidación a largo plazo, contamos con planes de acción específicos que incluyen:



- Programas de concienciación y formación para reforzar las mejores prácticas éticas.
- Cláusulas contractuales estándar integradas en los acuerdos, asegurando la alineación con nuestros compromisos éticos.
- Canales de denuncia confidenciales para fomentar la transparencia y la rendición de cuentas.
- Procesos de evaluación de riesgos y mejora continua para fortalecer proactivamente la gobernanza ética.

Desde 2023, la plataforma de “Canales de Información” -whistleblowing channels- de Konecta está disponible en nuestra página web corporativa, permitiendo a empleados, proveedores y otros grupos de interés reportar de forma confidencial cualquier irregularidad o posible infracción de nuestras políticas. Se trata de un mecanismo eficaz para promover la transparencia y la confianza entre todos nuestros stakeholders.

## Compromiso con los derechos humanos

En Konecta respetamos, protegemos y promovemos los derechos humanos en todas las regiones en las que estamos presentes, prestando especial atención a los derechos de nuestros empleados y colaboradores en cada una de ellas.

A través de nuestro Programa de Cumplimiento y nuestra Política de Derechos Humanos, fomentamos el respeto y cumplimiento de los derechos reconocidos a nivel internacional en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, así como de los principios establecidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que estamos adheridos desde hace más de 20 años.

## Gestión de la ciberseguridad

La información es un activo estratégico y sensible para Konecta. Por ello, contamos con una estrategia integral que promueve la confidencialidad, la ciberseguridad y la protección de los datos personales.

Desde finales de 2022, contamos con una Política propia de Seguridad y Ciberseguridad que actúa como marco de referencia para garantizar la integridad, privacidad y confidencialidad de la información conforme con la legislación vigente, a través de unos principios generales de actuación.

También hemos definido un inventario de riesgos específicos en materia de seguridad de la información, con el objetivo de aumentar progresivamente el número de centros que cumplen con los requisitos para obtener la certificación ISO 27001. Actualmente, contamos con esta certificación en Albania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Guatemala, Italia, Marruecos (Tánger), México, Portugal, Perú, República Checa, Rumanía, El Salvador, Turquía y Reino Unido. En 2024, se sumó nuestra región francófona, que incluye Francia, Bélgica, Madagascar y otras sedes en Marruecos.

Adicionalmente, disponemos de la Política Marco de Privacidad y Confidencialidad, cuyo objetivo es garantizar el tratamiento adecuado, lícito, justo y transparente de los datos personales de clientes, empleados y proveedores. Esta política se basa en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), los estándares internacionales más exigentes, así como la normativa local aplicable en cada jurisdicción.



PEOPLE STRATEGY



## Impulsar el talento de nuestro equipo

Durante 2024, consolidamos nuestra People Strategy, la estrategia global de recursos humanos diseñada para fortalecer la colaboración entre los equipos locales y globales, reforzar el compromiso y bienestar de nuestra plantilla, y abordar los retos y oportunidades asociados a la gestión del talento. Todo ello con un objetivo claro: propiciar un ambiente laboral seguro y enriquecedor para las personas trabajadoras y asegurar la prestación de servicios de la más alta calidad.

**• Better match****Conectando con el talento de la mejor forma posible.**

Hemos reforzado nuestro enfoque para atraer, inspirar y fidelizar a los mejores profesionales, apostando por un modelo de adquisición de talento basado en:

- Contratación externa mediante procesos digitalizados y una nueva oferta más atractiva para los candidatos.
- Promoción interna, garantizando oportunidades reales de crecimiento profesional.
- Gestión de campus y fortalecimiento del vínculo con universidades y centros de formación.

Además, hemos continuado potenciando la marca empleadora de Konecta, mediante campañas alineadas con la nueva identidad corporativa y el desarrollo de una propuesta de valor coherente e interesante para los empleados en mercados clave. En este modelo, la comunicación interna se posiciona como un elemento esencial para asegurar la coherencia de los mensajes y recoger el feedback de los equipos.

**• Better place****Creando el mejor entorno posible para nuestro talento.**

Queremos mejorar la experiencia del empleado a través de:

- Monitoreo y análisis continuo del bienestar y satisfacción de nuestros equipos.
- Impulso de una cultura organizacional común y positiva.
- Desarrollo de políticas e iniciativas de diversidad, igualdad e inclusión (DEI), asegurando que cada persona del equipo se sienta valorada e incluida, independientemente de su origen o identidad.

**• Better growth****Potenciando la mejor versión posible de nuestro talento.**

- Programas de formación y desarrollo con foco en el liderazgo, competencias digitales y adaptación a la GenAI.
- Refuerzo de los procesos de gestión del talento, reconocimiento y compensación, promoviendo una retribución justa y beneficios competitivos.

## → Gestión del cambio

El sector de soluciones digitales de CX y prestación de servicios opera en un entorno en constante evolución, impulsado por las demandas de los clientes y los avances en la transformación digital.

Para adaptarse y prosperar en este nuevo contexto, Konecta ha creado un rol específico de Gestión del Cambio, integrado en la estructura de Recursos Humanos. A través de esta figura, promovemos la coordinación de iniciativas clave y facilitamos la comunicación entre equipos.

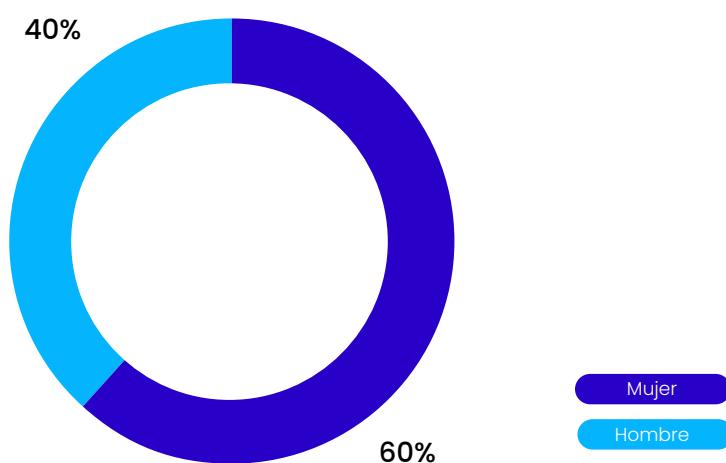
## Atracción y fidelización del talento

Una de las formas en las que gestionamos el cambio es ofreciendo empleo de calidad y una remuneración digna a nuestra gente, promoviendo el trato igualitario, generando oportunidades equitativas de empleo y fomentando la promoción interna.

Durante 2024 se realizaron 99 856 nuevas contrataciones, de las cuales el 60 % fueron mujeres, el mismo nivel registrado en 2023. Casi dos tercios (64 %) eran menores de 30 años, un 2 % menos que el año anterior.



### Nuevas incorporaciones por sexo 2024 (%)



## Reconocimiento del talento

Nuestra estrategia de reconocimiento contribuye a mejorar la satisfacción y fidelización del talento a través de diversas iniciativas y actividades.

Entre ellas destaca el evento anual "Inspiring Talent", celebrado en España, que pone en valor y reconoce los logros de los empleados en relación con los retos asumidos. Su objetivo es motivar el esfuerzo continuo, fomentar el compromiso y generar oportunidades de crecimiento dentro de la compañía.

Durante 2024 pusimos en marcha con éxito nuestro Plan Global de Incentivos Variables en todos los países donde operamos. Este plan se basa en principios financieros sostenibles y en la alineación de los objetivos individuales con los resultados del negocio.

Gracias a la promoción de esta y otras iniciativas orientadas al reconocimiento, la satisfacción y la retención del talento, hemos logrado reducir la tasa de rotación voluntaria de forma anual.

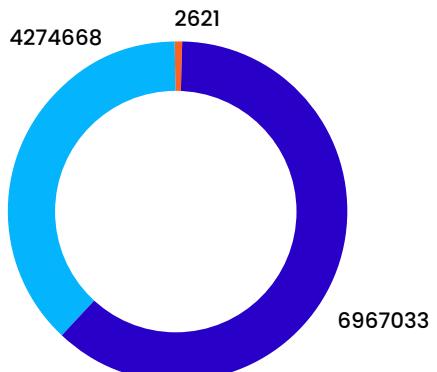
## → Formación y desarrollo profesional

En un contexto marcado por el cambio constante del mercado y de la tecnología, es fundamental que nuestro equipo cuente con competencias y habilidades actualizadas y adecuadas a las exigencias de cada puesto. Nuestros planes de formación están adaptados a la realidad de cada posición y país, y están diseñados para:

- Asegurar que disponemos de las capacidades necesarias para cada puesto de trabajo.
- Desarrollar las competencias estratégicas, de negocio e individuales que requiere nuestra actividad.

En 2024, se impartieron más de 11,24 millones de horas de formación, con una media de 96 horas por persona, frente a las 94 horas registradas en 2023.

### Horas de formación por género 2024



## Impulsar el talento

En 2024, entre las principales iniciativas de formación que desarrollamos se incluyeron:

01

**Top Talent:** Esta iniciativa busca transformar el liderazgo y fomentar el crecimiento mediante el autoconocimiento y el desarrollo de competencias estratégicas. En 2024, el foco estuvo en el desarrollo del liderazgo y la agilidad estratégica. Participaron 50 talentos clave de la región de las Américas en un programa que incluyó formación en idiomas, preparación para iniciativas globales y mentoría.

02

**Konecta AI y GenAI Academy:** Estamos desarrollando competencias en inteligencia artificial en todos los niveles, con una formación estructurada y alineada con nuestra estrategia de negocio. En 2024, 649 personas se inscribieron, con una tasa de finalización del 42,7 %. Este año continuaremos con la formación, con foco en la gestión del cambio y la comunicación interna eficaz.

03

**Speexx Global Language Skills:** Este programa de formación en idiomas lanzado en 2022, tiene como objetivo mejorar la competencia lingüística de los empleados, fomentar la colaboración interna y externa, y reforzar una cultura corporativa orientada al dominio del inglés. Más de 500 participantes en 10 países, con una tasa de asistencia del 75 % y una valoración media de satisfacción de 8/10.

04

**Sales Excellence:** Esta iniciativa de formación estandariza las prácticas comerciales y mejora las habilidades técnicas y personales del equipo de ventas. Además, promueve la creación de una Comunidad Global de Ventas que unifica la actividad comercial a nivel mundial. En 2024, participaron 130 personas de ventas en 16 países, con una tasa de asistencia del 88 % y una valoración media de satisfacción de 8/10.

05

**DidactiK! – Digitalización del aprendizaje:** Esta herramienta corporativa facilita la gestión global y digitalización de la formación, ofreciendo contenidos bajo demanda y opciones avanzadas de análisis. En 2024, la plataforma contó con 177 510 usuarios en 19 países. La tasa de matriculación en cursos continuó creciendo y alcanzó 529 150 matrículas completadas, un incremento del 22 %. Se crearon 3 923 nuevos cursos, elevando el total disponible a 14 271 cursos.

Además, en cada uno de los países donde operamos se diseñan e implantan planes de formación y desarrollo adaptados a las necesidades locales. Estos incluyen acciones como coaching, acompañamiento a empleados, y formación en competencias digitales, soft skills, idiomas, liderazgo y salud y seguridad.

### **Conciliación y trabajo flexible**

En Konecta promovemos una cultura laboral que facilite la conciliación entre la vida personal y profesional, reconociendo el impacto positivo de una buena gestión del tiempo y de la desconexión digital sobre la salud, el bienestar y la productividad de nuestros equipos.

Siempre que es posible, facilitamos modalidades de trabajo remoto o híbrido en nuestras operaciones. En 2024, el 31,8 % de la plantilla trabajó en estas modalidades: un 24 % en remoto y un 8 % en formato híbrido (presencial/remoto). Estas cifras mantienen la tendencia de 2023, cuando el 31,4 % del personal ya desempeñaba su labor bajo modelos remoto o híbrido.

Nuestro Protocolo Global de Desconexión Digital define directrices y límites para el uso de dispositivos electrónicos y comunicaciones digitales fuera del horario laboral.

Además, ofrecemos una variedad de medidas para favorecer la conciliación, como permisos de maternidad y paternidad, horarios y turnos familiares, y opciones de teletrabajo o trabajo híbrido. Adaptadas a las regulaciones y culturas locales —y en muchos casos superando lo exigido por ley— estas medidas son empáticas y creativas a la hora de responder a las necesidades de cada contexto. Algunos ejemplos incluyen:



**Argentina:** Konecta ofrece licencia de paternidad ampliada, más allá de lo estipulado legalmente. También brindamos beneficios para nuevas madres, como kits madre-bebé, apoyo económico para el cuidado infantil y opciones de teletrabajo.



**Brasil:** Nuestro programa Mamãe K está diseñado para acompañar, apoyar y orientar a las futuras madres durante todo su embarazo.





**Colombia:** Entre los beneficios se incluyen media jornada de descanso por el cumpleaños de los hijos, reincorporación gradual tras la maternidad o paternidad, y horarios especiales durante los recesos escolares.



**Hungría:** Se ofrece flexibilidad en la planificación de turnos: los empleados pueden comunicar a la empresa sus necesidades y estas son tenidas en cuenta. También existen contratos de media jornada (4-6 horas).



**Marruecos:** Además de licencias de maternidad y paternidad ampliadas y trabajo flexible, ofrecemos teletrabajo en situaciones especiales relacionadas con la salud o temas personales, así como programas de concienciación y bienestar para empleados.



**Perú:** Los beneficios incluyen licencias retribuidas adicionales por maternidad y paternidad, licencias especiales en casos de enfermedad terminal, talleres vacacionales para los hijos de los empleados y ampliación del período de lactancia.



**Rumanía:** Los beneficios incluyen licencias retribuidas adicionales por maternidad y paternidad, licencias especiales en casos de enfermedad terminal, talleres vacacionales para los hijos de los empleados y ampliación del período de lactancia.



**España:** Las medidas de conciliación incluyen flexibilidad horaria para asistir a tutorías escolares y períodos de adaptación infantil, clases de preparación al parto para el progenitor no gestante, opciones de jornada reducida y planificación de vacaciones familiares.



## Seguridad, salud y bienestar en el trabajo

Garantizar la salud, la seguridad y el bienestar en el entorno laboral es fundamental no solo para proteger a nuestra gente, sino también para asegurar la continuidad de nuestras operaciones.

Por ello, la Política Global de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) de Konecta se basa en principios como:

- Eliminación y evaluación de riesgos
- Adaptación del trabajo a la persona
- Planificación preventiva
- Participación de las personas trabajadoras
- Formación e información continua

Promovemos la mejora continua de nuestros estándares de salud y seguridad, y hemos logrado la certificación ISO 45001, el estándar internacional más exigente en esta materia, en Argentina, República Checa, Perú, Turquía, Italia y, desde 2024, en Chile. Esta certificación cubre más del 27 % de nuestros centros. En Colombia, hemos implantado un sistema de gestión conforme al Decreto 1072 de 2015, certificado por la Aseguradora de Riesgos Laborales. En España, nuestro sistema de gestión está avalado por una Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales, realizada y certificada por AENOR.

## Prevención en salud

Nuestro enfoque de gestión preventiva se basa en evaluaciones periódicas de los riesgos asociados a cada puesto de trabajo, considerando criterios como la probabilidad y las consecuencias. Este enfoque se complementa con:

Planes de prevención

Mediciones ambientales (niveles de CO<sub>2</sub>, iluminación, ruido)

Formación en SST, presencial u online a través de nuestra plataforma Didáctik!

Participación activa de los trabajadores mediante Comités de Seguridad y Salud en el 66 % de los países en los que operamos



Entre las iniciativas destacadas a nivel regional se encuentran:

**Brasil:** Contamos con un proyecto de masajes en el lugar de trabajo, con sesiones breves destinadas a reducir el estrés, prevenir lesiones musculares y mejorar el bienestar del personal. Además, promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad visual.

**España:** Ofrecemos formaciones específicas como cuidado de la voz, ergonomía, túnel carpiano y primeros auxilios.

**Madagascar:** Organizamos un taller de concienciación sobre el cáncer de mama y de cuello uterino, en el que se realizaron 66 pruebas de detección.

### **Bienestar y gestión del estrés laboral**

Contamos con diversas medidas en distintas ubicaciones para prevenir el estrés laboral y promover el bienestar, que van desde talleres hasta campañas de promoción de la salud. Algunas de las iniciativas destacadas son:

**Argentina:** Los empleados tienen acceso al programa "Enjoy", que ofrece soluciones nutricionales, asesoría psicológica y bienestar. Además, el programa "Estamos con Vos" ofrece un espacio dedicado al cuidado de la salud emocional y psicológica de las personas trabajadoras.

**Brasil:** Además de talleres sobre salud mental y prevención del suicidio, se impartió una masterclass sobre gestión de las emociones.

**Colombia:** El programa de gestión del estrés "Armoniosamente" y la herramienta Zentir animan a los empleados a expresar y compartir sus emociones a través de un asistente virtual.

**Marruecos:** Se organizan talleres periódicos sobre técnicas de relajación, dolores de cabeza, hidratación, desintoxicación y vida saludable. Además, contamos con el "Centro de Salud y Bienestar", liderado por un médico laboral y asesor de salud.

**Perú:** Desarrollan el programa "Mi Salud, Mi Vida", que incluye personal especializado, consultas psicológicas y campañas de prevención.

Asimismo, trasladamos a nuestros proveedores la importancia de implicarse activamente en el desarrollo de protocolos y condiciones que garanticen la salud y seguridad de los trabajadores. Esto asegura que la ejecución de proyectos, la adquisición e instalación de equipos y todas las actividades que implican personal externo se realicen bajo estrictos estándares de salud y seguridad.

## Diversidad, equidad e inclusión

La diversidad aporta valor a Konecta y refleja la pluralidad de nuestros clientes y de las geografías en las que operamos. Por ello, promovemos una cultura basada en la igualdad de oportunidades, con el objetivo de crear un entorno de trabajo en el que todas las personas se sientan valoradas, comprendidas y representadas.

Nuestra Política de Diversidad, aplicada en todos nuestros procesos y procedimientos de gestión del talento, se estructura en torno a cinco ejes:

-  **Diversidad generacional**
-  **Diversidad cultural**
-  **Diversidad de orientación e identidad sexual**
-  **Diversidad de género**
-  **Diversidad funcional**

Este compromiso se complementa con nuestra Política de Derechos Humanos, nuestro Código Ético y la Política de Reclutamiento y Selección, que garantizan la ausencia de sesgos en los procesos de selección, promoción y desarrollo profesional.

En 2024, las mujeres representaron el 65,11 % de nuestra plantilla global, manteniéndose en niveles similares a 2023 (65,44 %). El porcentaje de mujeres en puestos de dirección a nivel global alcanzó el 30 %, mientras que su representación en el Consejo de Administración fue del 29 % al cierre del ejercicio. Entre las iniciativas permanentes para fomentar la diversidad, la equidad y la inclusión destacan:

-  Mejora de la accesibilidad en los centros de trabajo para facilitar la incorporación de personas con discapacidad.
- Planes de igualdad en España que promueven la participación plena y efectiva en condiciones de igualdad.
- Alianzas estratégicas en distintas geografías con administraciones públicas, entidades sociales y empresas privadas para impulsar la integración o formación de colectivos vulnerables.
- Iniciativas de formación y sensibilización dirigidas a la plantilla, con un total de 46 555 horas de formación en 2024 sobre igualdad, equidad, diversidad o prevención de la violencia y el acoso por razón de género.

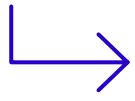
La comparación de la remuneración media entre hombres y mujeres en 2024 muestra una diferencia global del 10 %, tres puntos inferior a la registrada el año anterior, lo que refleja nuestro compromiso con la mejora continua en este ámbito.

## Contratación de personas en situación de vulnerabilidad durante 2024

Los programas de inserción laboral de personas en situación de vulnerabilidad en Konecta combinan distintas iniciativas, desde la participación en ferias de empleo y la contratación directa, hasta procesos de selección adaptados.

En Brasil, Konecta colabora con PagBank y la ONG G10 Favelas para abrir una plataforma de empleo en Paraisópolis, la segunda favela más grande de São Paulo. El objetivo es reactivar la economía local, facilitar el acceso al empleo y mejorar la calidad de vida de las personas empleadas, permitiéndoles trabajar cerca de sus hogares. En una primera fase, se han contratado 17 personas, 16 de ellas mujeres, muchas de las cuales viven en situaciones de pobreza extrema o bajos ingresos.

En nuestras distintas ubicaciones también contamos con programas formativos específicos para favorecer la incorporación, el empleo y la capacitación de colectivos en situación de vulnerabilidad. Algunos ejemplos destacados:

 La Escuela de Formación Profesional de Konecta Foundation en España, que ofrece formación en contact center a colectivos en riesgo de exclusión, junto con la Escuela de Formación Digital de la Fundación en colaboración con IBM. En el curso académico 2023/24 se formó a 550 personas vulnerables y desempleadas en competencias comerciales, y 170 alumnos pasaron a formar parte de la bolsa de empleo de Konecta.

---

El proyecto InKluye, implementado en Perú desde 2012, ofrece formación en habilidades blandas para mejorar la empleabilidad e inserción laboral de colectivos en riesgo de exclusión.

---

Un programa de formación en idioma francés y gestión de la relación con el cliente (CRM) en colaboración con la Asociación Humanitaria Akamasoa (Madagascar), que facilita el acceso al empleo en Konecta a jóvenes en situación de vulnerabilidad.

---

En Colombia, un programa de inclusión centrado en la contratación de mujeres vulnerables, personas con discapacidad, víctimas de violencia o desplazamiento, personas mayores de 45 años, afrodescendientes, migrantes y jóvenes.

---

Colaboración en Perú con Amazon Web Services (AWS) para formar a mujeres en habilidades STEM, con cursos tecnológicos especializados dirigidos a empleadas de Konecta y familiares a partir de los 13 años.

---

Proyecto de formación en Brasil con la ONG Amor Philia, dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad en las comunidades de São Paulo. La iniciativa ha capacitado a más de 100 mujeres, de las cuales el 20 % ha encontrado empleo.

---

La **inclusión de personas con discapacidad** es uno de los pilares fundamentales de los programas de inserción social y laboral de Konecta. Trabajamos por crear **espacios inclusivos y accesibles** en los países donde operamos. Ejemplos concretos:



**En Argentina** hemos desarrollado una Política de Inclusión de Personas con Discapacidad.



**En Chile** contamos con convenios estratégicos con las entidades especializadas Sofán y Teletón, a través de los cuales hemos formado a más de 4 000 empleados.



**En la República Checa** gestionamos la empresa social Konecta PRO, en la que más del 80 % del personal está compuesto por personas con discapacidad.



**En Francia** adherimos al acuerdo nacional TH con el gobierno francés, que regula el empleo de personas con discapacidad y aspectos como la contratación o la promoción de la salud en el trabajo.



**En Eslovaquia** colaboramos con la Unión Eslovaca de Personas Ciegas y con Discapacidad Visual para facilitar su acceso al empleo.

Otras medidas para construir un entorno de trabajo diverso e inclusivo:

En España, contamos con un proceso interno de acompañamiento a personas trans, y enviamos ofertas de empleo a asociaciones para facilitar la incorporación de este perfil, además de promover la sensibilización sobre los derechos del colectivo LGTBI entre el personal.

Entre nuestras iniciativas para combatir la violencia de género y la violencia doméstica destacan: En Italia, una campaña de sensibilización y un canal de escucha llamado "IoCiSono", que ofrece información sobre cómo detectar situaciones de violencia. En Perú, un programa específico para erradicar la violencia de género.

### El compromiso de nuestros equipos: satisfacción del personal

En 2024, mantuvimos nuestro firme compromiso con la escucha activa y la medición de la satisfacción de nuestros equipos, lo que se tradujo en dos logros clave:



Certificación Great Place to Work (GPTW) en varios países de Latinoamérica. Argentina, Colombia y Perú obtuvieron la certificación tras el análisis de 26 960 respuestas, con una tasa de participación del 74 % y un índice de confianza del 77 %. En Brasil, México, Chile, El Salvador y Guatemala, se realizaron encuestas bajo el modelo GPTW para disponer de datos comparables en toda la región.

Encuesta interna de satisfacción en la región EMEA, con una tasa de respuesta del 56 % y un total de 33 150 participantes, que arrojó una puntuación de satisfacción global de 6,8 sobre 10.

Además, fuimos reconocidos como Best Place to Work 2024 en Albania, Rumanía, Marruecos, África y Europa, lo que refuerza nuestra reputación como empleador de referencia en múltiples mercados.

Ambas herramientas contribuyen a fortalecer la confianza y el compromiso de las personas, facilitando la atracción y retención del talento en un entorno cada vez más competitivo.

## PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE



En Konecta, reconocemos la importancia de integrar los impactos y riesgos medioambientales derivados de nuestra actividad en la gestión de la compañía. Aunque nuestro modelo de negocio tiene un impacto limitado en el entorno, somos conscientes de la necesidad de adaptarnos a las consecuencias cada vez más visibles del cambio climático y a las crecientes exigencias regulatorias y de los grupos de interés en aspectos clave como la gestión de residuos y el consumo eficiente de recursos.

## Nuestra Política Ambiental

Concretamos nuestro compromiso con la sostenibilidad y el medioambiente a través de nuestra Política Ambiental, lanzada en 2017 y revisada periódicamente desde entonces para garantizar una mejora continua. Esta política se basa en cinco principios fundamentales:

**Respeto y cuidado del entorno:** Minimizar nuestro impacto, cumplir con la legislación ambiental y con los compromisos voluntarios asumidos.

---

**Consumo responsable y sostenible:** Aplicar tecnologías y procesos que reduzcan la generación de residuos y promuevan el ahorro energético.

---

**Sensibilización:** Reforzar la comunicación interna para concienciar, formar al equipo e incentivar su participación, así como la de los grupos de interés.

---

**Transparencia:** informar de forma proactiva a todos los grupos de interés sobre las decisiones adoptadas para fomentar la sostenibilidad.

---

**Compromisos:** Promover el desarrollo sostenible de nuestras actividades mediante un enfoque de ciclo de vida, considerando criterios ambientales en las compras y nuevos proyectos. Además, buscamos mitigar nuestro impacto en el cambio climático.

---

## Nuestra estrategia de descarbonización

En Konecta, hemos situado la acción climática en el centro de nuestra estrategia medioambiental, reforzando la gestión de riesgos y oportunidades asociados a la transición hacia economías descarbonizadas. Como parte de nuestra adhesión voluntaria a la Science Based Targets initiative (SBTi), hemos establecido objetivos de descarbonización alineados con los principios del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

En 2025, dimos un paso más al declarar nuestra ambición de alcanzar emisiones netas cero en 2040, adelantándonos diez años al plazo global fijado para 2050.

## Objetivos de Desarrollo Sostenible

ODS Medioambientales: 7, 11, 12 y 17

Reducción del consumo de recursos y energía

Reducción de las emisiones de CO<sub>2</sub> asociadas a la actividad del Grupo

## Certificaciones y reconocimientos



**ISO 14001:** Argentina, Chile, España, Perú, Italia y Turquía

**ISO 50001:** Italia

**ISO 14064-1:** Perú e Italia

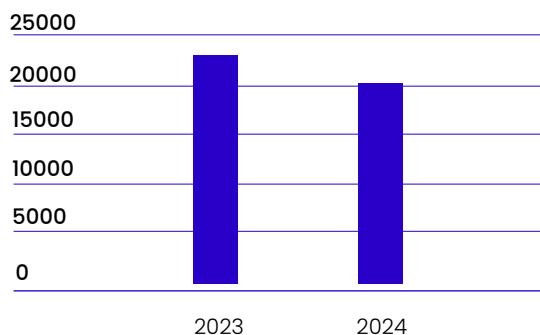
## Evolución de los KPIs

Konecta calcula y monitoriza su huella de carbono anualmente en todos los alcances (scopes).



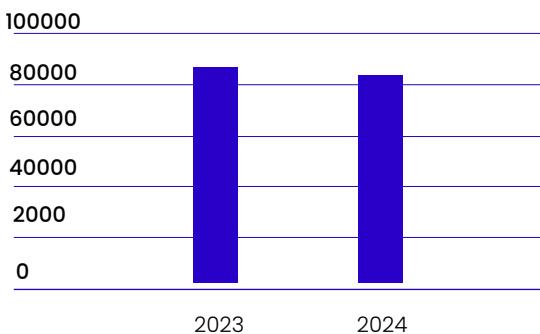
### → Huella de carbono<sup>3</sup>

Emisiones Scope 1 + Scope 2 en 2024: reducción del 11,8 % respecto a 2023



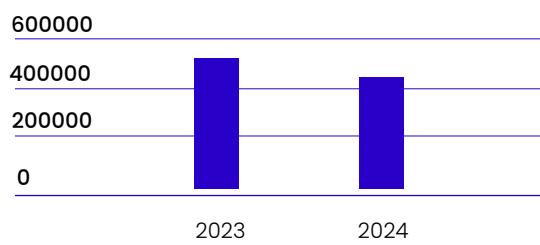
### → Consumo eléctrico<sup>3</sup>

Consumo eléctrico (MWh) en 2024: reducción del 4,35 % respecto a 2023



### → Consumo de agua<sup>3</sup>

Consumo de agua (m<sup>3</sup>) en 2024: reducción del 9,97 % respecto a 2023



<sup>3</sup>Toda la información contenida en las siguientes tablas relativa a datos del año 2022 corresponde a los dos últimos meses del ejercicio del Grupo Kronosnet Topco, S.L., tras la integración, el 25 de octubre de 2022, de los grupos encabezados por GMM Topco Conexión, S.L.U. y Comdata S.p.A.

## Iniciativas frente al cambio climático

En el camino hacia la descarbonización y el objetivo de cero emisiones netas, Konecta cuenta con una hoja de ruta integral para la reducción de emisiones, estructurada en torno a cuatro ejes:

**Instalaciones:** Estamos desarrollando un nuevo modelo global de gestión de instalaciones, con el fin de establecer una gestión más eficiente y directrices claras para el acondicionamiento de nuestros centros. Además, continuamos optimizando el uso de espacios de trabajo mediante la racionalización de las sedes y la promoción del teletrabajo. Fomentamos la certificación ISO 14001 en nuestros principales centros y promovemos actividades alineadas con la economía circular.



**Movilidad:** Hemos avanzado en la sustitución de la flota por vehículos sostenibles y promovemos prácticas de movilidad responsable, como la elección de medios de transporte menos contaminantes para los viajes de negocio. Además, siempre que las características y necesidades del servicio lo permiten —y con la aprobación del cliente— fomentamos modelos de trabajo híbridos o remotos.



**Soluciones IT:** Entre las acciones en curso se incluyen la renovación de equipos por versiones más eficientes, el uso de software ecoeficiente y la migración a la nube.



**Cadena de suministro:** Hemos implantado la herramienta Achilles como criterio de selección de proveedores conforme a estándares ESG. También trabajamos en la identificación de proveedores estratégicos para definir objetivos conjuntos de reducción de emisiones.



### → Eficiencia energética

Como parte de nuestro compromiso continuo con la transición energética y la reducción de emisiones, y en línea con nuestra ambición de integrar soluciones de energía renovable en toda nuestra huella global, seguimos ampliando el uso de fuentes renovables in situ.

La instalación de sistemas de paneles fotovoltaicos en determinadas operaciones nos permite autogenerar electricidad limpia y reducir la dependencia de fuentes de energía convencionales. Solo en 2024, la generación eléctrica a partir de estas instalaciones solares alcanzó los 233,4 MWh, contribuyendo directamente a nuestros objetivos de descarbonización y mejorando la resiliencia energética en centros clave.

También hemos tomado medidas firmes para garantizar la transparencia y fiabilidad de nuestros datos de emisiones. En España, nuestra huella de carbono ha sido certificada oficialmente por el MITECO (Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico), reforzando la credibilidad de nuestros informes climáticos y alineándonos con los marcos nacionales de acción climática.

Adicionalmente, hemos obtenido la certificación de nuestra huella de carbono en Perú, emitida por una organización independiente, lo que nos convierte en una de las pocas empresas del sector en el país que valida su información ambiental a este nivel. Esta certificación no solo confirma la solidez de nuestra metodología para calcular las emisiones de Alcance 1 y 2 a nivel local, sino que también refuerza nuestra capacidad de reporte coherente a nivel global. Marca un precedente para replicar prácticas similares en otras operaciones de América Latina, como parte de nuestra hoja de ruta global hacia el Net Zero.



### Programas de reforestación y biodiversidad



Con el objetivo de compensar emisiones y mitigar los efectos del cambio climático, en Konecta desarrollamos programas de reforestación allí donde resulta apropiado. En 2024, llevamos a cabo este tipo de acciones en Colombia, Argentina, Madagascar, España y Perú, con la plantación de más de 2 000 árboles. En total, desde 2021, Konecta ha contribuido a la plantación de más de 7 700 árboles en todo el mundo.

Estos programas de plantación también contribuyen a combatir la pérdida de biodiversidad, como demuestra nuestra colaboración en Italia con el Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi. Nuestra donación para la protección de insectos polinizadores, la instalación de nidos artificiales para abejas y la conservación de 20 hectáreas de masa forestal están alineadas con los objetivos del programa Natura 2000.

Estas iniciativas, junto con otras acciones en materia de eficiencia energética y gestión de residuos, reflejan cómo la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático están plenamente integradas en la estrategia de sostenibilidad y el modelo de negocio de Konecta.

#### → Gestión de residuos y recursos

En 2024, mantuvimos nuestro compromiso con una gestión responsable de los residuos, priorizando el consumo responsable y fomentando la reutilización de materiales a través de alianzas con organizaciones especializadas. Con estas acciones, buscamos influir en nuestra cadena de valor para reducir la dependencia de materiales en un mercado donde la competencia por los recursos es cada vez mayor. Esta estrategia también nos permite mitigar los costes y riesgos asociados a la gestión de residuos y reducir las emisiones vinculadas a la cadena de suministro.

Hemos implantado tecnologías y procesos en todo el negocio para reducir residuos y promover el ahorro energético, garantizando que el tratamiento de residuos se enfoque en la prevención, reducción, reciclaje y reutilización. Algunos ejemplos destacados incluyen:

**Recolección y reciclaje de plásticos:** contamos con iniciativas creativas en distintos países para fomentar la recolección y reutilización de residuos plásticos.

En Colombia, una alianza con la Fundación Botellas de Amor permitió reciclar 50 toneladas de plástico y transformarlas en domos geodésicos utilizados por más de 1 500 niños como espacios de aprendizaje. Además, la colaboración con Ecobot ha revolucionado nuestra forma de recolectar y clasificar residuos plásticos, utilizando sensores inteligentes.

**Incentivos al reciclaje:** también colaboramos con socios expertos en iniciativas que fomentan una gestión de residuos más sostenible y el cambio de hábitos en esta materia. En Perú, trabajamos con municipios distritales en el programa Ecotruque, que promueve el reciclaje a través de la entrega de plantas y fertilizantes como incentivos.

**Proyectos internos de optimización:** el rediseño de nuestro Data Center en España no solo supuso un avance en eficiencia energética, sino que también transformó nuestra gestión de recursos internos. Gracias a este proyecto, se logró reducir en un 40 % el número de servidores necesarios y en un 70 % los armarios de servidores.

CONTRIBUIR A LA SOCIEDAD  
Y GENERAR IMPACTO



## Calidad del servicio y satisfacción del cliente

Nuestra capacidad para responder a las necesidades de los clientes, fidelizarlos y diversificar nuestra cartera es clave para la continuidad, rentabilidad y reputación del negocio. Una gestión de clientes de alta calidad, orientada a su satisfacción, tiene un impacto directo en la productividad del servicio y en el cumplimiento de los principales indicadores clave de desempeño (KPIs).

En todas nuestras operaciones trabajamos para generar valor, crear experiencias excepcionales para el usuario final y gestionar nuestros servicios de manera eficiente y personalizada. Para ello, la innovación desempeña un papel crucial, ya que no solo nos permite responder con agilidad a las necesidades del cliente, sino también anticiparnos proactivamente a las mismas. Para comprender con mayor precisión estas necesidades y expectativas, apostamos por la escucha activa, mediante encuestas continuas de satisfacción.

**+54**NPS  
(NET PROMOTER SCORE)**92%**% CSAT  
(SATISFACCIÓN GENERAL)**92%**EASY  
(CUSTOMER EFFORT SCORE)

Los datos muestran una estabilidad en el NPS, con un ligero aumento de +50 a +54. La satisfacción general creció del 88 % al 92 %.

Los estudios y herramientas de escucha activa también revelan que en 2024 seguimos siendo percibidos como una empresa innovadora, al igual que en 2023.

Calidad y competencia: hemos sido valorados positivamente por la calidad de nuestro servicio y en comparación con la competencia. En general, los clientes consideran que la calidad del servicio se ha mantenido estable y muchos afirman que ha mejorado.

Sustainability: A nivel global, la dimensión en la que somos percibidos más positivamente es el área ESG, destacando también que contribuimos al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad de nuestros clientes.

## Gestión de la cadena de suministro

A lo largo de la cadena de suministro del Grupo, nuestras principales categorías incluyen adquisiciones e inversiones en tecnología y sistemas de información, adquisición de aplicaciones de software, servicios de internet, así como categorías relacionadas con la gestión y uso de datos, servicios de mantenimiento de infraestructuras, arrendamientos y suministros.

El número total de proveedores activos y aprobados en el Portal de Compras asciende a 2 089, de los cuales el 51,6 % fue evaluado en 2024.

Priorizamos la contratación de proveedores locales, que representan el 53,08 % del gasto total en nuestra estructura global de costes.

### → **Procedimiento Corporativo de Compras**

Durante 2024, continuamos con la estandarización de nuestros procesos de compras, promoviendo la homogeneización de los procedimientos de contratación en todos los países donde operamos, y manteniendo al mismo tiempo la flexibilidad necesaria para dar soporte a las operaciones del Grupo.

Asimismo, centramos nuestros esfuerzos en incorporar mejores prácticas en la gestión de la cadena de suministro, especialmente aquellas relacionadas con la sostenibilidad, para adaptarnos a los cambios y exigencias del mercado y de nuestros grupos de interés.

## **Desarrollo comunitario**

En 2024, como en años anteriores, reafirmamos con orgullo nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la promoción de la inclusión social. A través de iniciativas de voluntariado y acciones solidarias, animamos a nuestros equipos a contribuir con el progreso de las comunidades locales cercanas a nuestros centros y a participar activamente en la creación de entornos más equitativos, prósperos y sostenibles.

Este año, Konecta Foundation celebra 20 años de compromiso impulsando el cambio desde el sector empresarial. Desde su creación, ha canalizado los recursos de Konecta hacia iniciativas de alto impacto social, fortaleciendo alianzas estratégicas con nuestros grupos de interés para maximizar el alcance de sus proyectos.

En estas dos décadas de actividad, nuestra Fundación ha invertido casi 17 millones de euros en proyectos que han beneficiado a más de 216 000 personas. Entre ellas, ha favorecido la inserción laboral de más de 15 000 personas en situación de vulnerabilidad, incluyendo mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, víctimas del terrorismo y personas desempleadas mayores de 55 años.

Los principales ejes de actuación social de Konecta y de Konecta Foundation son:

**Formación y empleo**



**Apoyo a comunidades**



**Sensibilización y concienciación**



### → **Formación y empleo**

Con el objetivo de consolidarse como un referente en la integración social y laboral de personas en riesgo de exclusión, así como de impulsar el compromiso social en el ámbito empresarial, Konecta ha seguido promoviendo en 2024 proyectos de formación y empleo dirigidos a colectivos vulnerables, con especial atención en personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia de género.

Muchos de nuestros proyectos están centrados en la inclusión laboral y el fomento de la empleabilidad, tanto dentro como fuera de Konecta. Al contar con más de 116 000 personas contratadas en todo el mundo, estamos convencidos que al desarrollar e impulsar el potencial de nuestro talento también generamos un impacto positivo dentro de sus comunidades y oportunidades para los colectivos más desfavorecidos.

Algunos de estos ejemplos —desde Latinoamérica hasta España o Madagascar— ya han sido mencionados anteriormente en este informe.

Estos programas con iniciativas que promueven la empleabilidad, la inclusión y el desarrollo de competencias en grupos vulnerables de forma más amplia, tanto directamente como a través de Konecta Foundation. La mayoría de estos programas se diseñan con una visión de largo plazo, con base en alianzas estratégicas para ampliar su impacto y beneficiar a más personas. A continuación, compartimos algunos ejemplos representativos de la diversidad de nuestras acciones:



Lucha contra la discriminación en los procesos de selección: en Francia, Konecta colabora con La Cravate Solidaire, una red de asociaciones que lucha contra la discriminación en la contratación, en particular las relacionadas con el aspecto físico. Se imparten formaciones dirigidas a que los participantes superen sus entrevistas en las mejores condiciones.

---

Apoyo a proyectos educativos: desde un programa en Madagascar que prepara a estudiantes para obtener el Certificado Oficial de Educación Primaria (CEPE), hasta el apoyo de Fundación Dádoris en España para ofrecer becas universitarias jóvenes con talento y escasos recursos; igualmente, Konecta Foundation respalda las oportunidades profesionales de jóvenes en situación de vulnerabilidad.

---

Superación de discapacidades intelectuales: en colaboración con otras organizaciones, los programas de inclusión de Konecta Foundation incluyen un proyecto con Aula TIC en España, para acercar las tecnologías de la información a jóvenes con discapacidad intelectual, y otra iniciativa con CAPACIS, que permite a estas personas realizar prácticas formativas en entornos reales de trabajo.

---

Otras áreas de apoyo: las alianzas e iniciativas de Konecta Foundation abarcan desde un proyecto de empleabilidad para mujeres reclusas en República Checa junto a Rubikon Centrum, hasta el apoyo a LaboraTEA en España para promover la inclusión laboral de personas con autismo, y programas de inclusión digital en múltiples localizaciones.

---

### → **Apoyo a las comunidades**

Además de respaldar iniciativas concretas, en Konecta promovemos el desarrollo de las comunidades en las que operamos, identificando sus necesidades a través de la participación de empleados y otros grupos de interés, y poniendo a disposición recursos clave del negocio. También fomentamos la participación como voluntarios de nuestras personas trabajadoras, quienes donan su tiempo y/o contribuyen económicamente a diversas causas sociales.

Durante 2024, nuestras voluntarias y voluntarios demostraron un fuerte compromiso social mediante acciones concretas, participando en múltiples iniciativas y compartiendo recursos, conocimientos y experiencias para mejorar el bienestar de sus comunidades. Además, aprovechamos nuestras alianzas estratégicas con diversas organizaciones para ampliar el alcance e impacto de dichas acciones:

Desarrollamos programas para personas con discapacidad en España, Hungría y República Checa, así como iniciativas para niños, niñas y jóvenes en situación vulnerable en México, Brasil y Turquía.

A través de la Convocatoria Interna de Proyectos Sociales de Konecta Foundation, nuestras personas trabajadoras presentaron propuestas solidarias para apoyar a sus comunidades en ámbitos como la educación, la salud y la integración social. En Marruecos y Madagascar, mostraron su solidaridad mediante campañas regulares de donación de sangre.

Nuestros equipos también colaboraron en donaciones y campañas de recaudación de fondos para cubrir necesidades básicas: alimentos, material escolar, ropa, juguetes y regalos para niñas y niños en situación de vulnerabilidad.

Asimismo, impulsamos la responsabilidad ambiental y el compromiso con las comunidades locales mediante el apoyo a iniciativas de reciclaje y otras acciones de sostenibilidad.

## Respuestas ante emergencias

Complementamos nuestras iniciativas permanentes de apoyo comunitario con actividades específicas dirigidas a comunidades afectadas por situaciones de emergencia. En 2024, Konecta, su red de personas voluntarias y Konecta Foundation brindaron apoyo a poblaciones golpeadas por desastres naturales, a través de campañas de recaudación de fondos y donaciones de suministros esenciales. Entre las más destacadas se encuentran:

 Ayuda a las personas afectadas por las inundaciones de la DANA en Valencia (España).

Apoyo a las comunidades afectadas por los terremotos en Marruecos, en colaboración con la asociación Reach Out. Esta ayuda incluyó acciones continuas para acelerar la reconstrucción de las zonas impactadas, facilitando el acceso al agua potable, la energía mediante paneles solares y la instalación de bloques sanitarios, entre otros recursos básicos.

Asistencia a las personas damnificadas por la tragedia en Río Grande do Sul (Brasil).

## Otras iniciativas sociales

Con el fin de contribuir al desarrollo de las comunidades donde operamos, Konecta Foundation y Konecta apoyan una amplia variedad de causas sociales:

### **Colaboración con Fundación FAD**

En 2024, junto al equipo de Fundación FAD, Konecta Foundation continuó su participación en el proyecto SIOF Joven, un servicio gratuito, online, confidencial y anónimo dirigido a jóvenes y adolescentes con problemas de salud mental. Los temas más frecuentes tratados por los usuarios del servicio fueron la ansiedad y el consumo de drogas.

### **Actividades deportivas**

El torneo anual de pádel de Konecta Foundation, apoyado por empresas colaboradoras y personas voluntarias de Konecta, es un evento solidario en el que el 100 % de los fondos recaudados se destinan a una causa social relevante, que varía cada año.

### **Acciones de sensibilización**

Konecta, en colaboración con Konecta Foundation, entidades sociales e instituciones públicas y privadas, desempeña un papel activo en la sensibilización del mundo empresarial y de la sociedad en general. A través de la participación en eventos, premios, mesas redondas, visitas a centros educativos y otras actividades, se da visibilidad a proyectos relacionados con la diversidad, inclusión, igualdad y prevención de la violencia de género, y promovemos buenas prácticas de apoyo a colectivos vulnerables y otras causas sociales.

Algunos ejemplos concretos de 2024, a ambos lados del Atlántico:

En [España](#), Konecta Foundation colaboró con el grupo Vocento en la celebración del V Encuentro de Sensibilización y Sostenibilidad, una cita de alto perfil para difundir las iniciativas empresariales que impulsan la Agenda 2030 y los ODS de Naciones Unidas.

En [Argentina](#), participamos en el primer evento de networking ambiental dirigido a la comunidad de sostenibilidad del país, con el objetivo de compartir buenas prácticas y fomentar un entorno colaborativo en el camino hacia la neutralidad de carbono.

## Reconocimientos a nuestra contribución social

Gracias al esfuerzo y compromiso de las personas que forman parte de Konecta y de Konecta Foundation, nuestra labor social fue reconocida con numerosos premios a lo largo de 2024. Los siguientes ejemplos —lejos de ser una lista exhaustiva— reflejan la diversidad de proyectos, causas y geografías en las que se valoró nuestro compromiso:

 Konecta Foundation fue galardonada con el Premio a la Inclusión en la 1<sup>a</sup> Edición de los RadiUS Awards.

Konecta en Argentina fue seleccionada entre las 10 “Mejores Empresas para Jóvenes Profesionales (sub-35)” y las 10 “Mejores Empresas para Mujeres Profesionales (sub-35)”, según el ranking Employers for Youth (EFY).

Konecta en Colombia fue una de las cinco empresas reconocidas en los Premios a la Inclusión de Comfenalco, en la categoría de Inclusión Laboral de Otras Poblaciones Diversas.

También en Colombia, Konecta fue reconocida como una de las Empresas Inspiradoras, en la categoría de Empleo Inclusivo, durante el Congreso Empresarial Colombiano (CEC).

En Hungría, Konecta fue distinguida en la 8<sup>a</sup> edición del concurso Lovable Workplaces, recibiendo el “Premio Especial al Lugar de Trabajo Agradable”, y situándose entre las 10 primeras empresas en la categoría de Igualdad y Diversidad.

En Perú, Konecta fue reconocida como Empresa Integradora 2024, por la creación de espacios de trabajo con un firme compromiso con la diversidad, la equidad y la inclusión.

## UN LÍDER GLOBALMENTE RECONOCIDO EN SOSTENIBILIDAD Y EXPERIENCIA DE CLIENTE (CX)

A través de nuestras contribuciones a las comunidades, las causas sociales y nuestras personas, Konecta demuestra que está tan comprometida con la sostenibilidad como con la prestación de servicios de alta calidad a sus clientes. Invertimos en ambos aspectos. Esto es lo que nos convierte en un referente de confianza en la gestión de la experiencia de cliente, innovación, seguridad de la información, desarrollo del talento y soluciones tecnológicas. Nuestra gente, nuestros clientes y socios así lo reconocen. Y también muchas otras entidades a nivel mundial:

Proveedor líder de servicios CXM en EMEA y Latinoamérica, según el informe Frost Radar 2024 de Frost & Sullivan.



Konecta ha sido reconocida como "Empresa del Año 2024 en Latinoamérica" por la prestigiosa firma de análisis Frost & Sullivan.

Reconocimiento como "líder" en EMEA y "Major contender" en América en el informe Matrix Peak de Everest para América y EMEA.



### Pacto Mundial de Naciones Unidas



### Medalla de Oro y Bronce EcoVadis



**Lovable Workplaces:** Hungría



### Puntuación CDP: C



**Best Place to Work:** África y Europa, Albania, Rumanía, Marruecos



**Great Place to Work:** Argentina, Colombia y Perú



## Conoce Konecta

Konecta es una compañía líder en la prestación de servicios y soluciones digitales de customer management. Cuenta con más de 120.000 profesionales, que trabajan en 30 idiomas alrededor de 26 países. Konecta ofrece soluciones end-to-end que abarcan todo el ciclo de vida de los clientes, con una oferta omnicanal integrada y digital, con el fin de mejorar la eficiencia de sus procesos y acompañar la evolución de sus servicios, cubriendo la experiencia del cliente, la consultoría de reingeniería de procesos, las tecnologías digitales y de última generación y operaciones de clientes (Front y Back Office), entre otros. Clave en este proceso, ha sido la capacidad de Konecta para dar respuesta a la evolución de los mercados apostando fuertemente por la tecnología, estableciendo varios tech hubs, en los que se trabaja en desarrollos de automatización, robotización, servicios digitales, Big Data e Inteligencia Artificial. La compañía apuesta por un modelo de crecimiento empresarial sostenible, mediante la implantación de prácticas de gestión sustentadas en la rentabilidad, calidad, ética, transparencia, diversidad e igualdad de oportunidades, minimizando su impacto en el medioambiente y colaborando con el desarrollo comunitario. Con sede en Madrid, genera unos ingresos globales de 2.000 millones de euros con más de 500 clientes, entre los que se encuentran las principales empresas de telecomunicaciones, energía, banca, automoción y movilidad, e-commerce y retail.

**[konecta.com](http://konecta.com)**

konecta

feel the pulse



