

A close-up portrait of a woman with dark, curly hair, looking slightly to the side. She is wearing a blue top. The background is blurred.

konecta

Política de calidad

Políticas corporativas 2025

Índice

01

FINALIDAD

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

03

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

04

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

01

Finalidad

El objetivo de la presente Política de Calidad (en adelante, la “Política”) es establecer los principios básicos de Konecta, grupo multinacional de sociedades especializadas en la prestación de servicios y soluciones digitales de *customer management* (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía), en materia de calidad, resultando apropiado a los fines y necesidades de la compañía.

La presente Política es una extensión del marco normativo de Konecta y desarrolla lo establecido en el apartado “Compromisos en materia de Calidad”, del Código Ético. Igualmente, da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés empleados, clientes, socios y accionistas, inversores, entidades financieras, proveedores, administración pública y entidades regulatorias), velando por el escrupuloso cumplimiento de las leyes y regulaciones vigentes en cada país, requerimientos propios, y estándares internacionales. Esta Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

Konecta se dedica principalmente a la externalización de procesos de negocio, incluyendo la prestación de servicios y soluciones digitales. Ofrece soluciones *end-to-end* que abarcan todo el ciclo de vida de los clientes, con una oferta integrada cuyo objetivo es mejorar la eficiencia de sus procesos y acompañar la evolución de sus servicios.

Para ello, la empresa se adapta constantemente a las necesidades del mercado mediante:

- La orientación al cliente y la capacidad de crecer con él, dando respuesta a sus necesidades en cada momento.
- La voluntad constante de innovar y adaptar con agilidad nuevas soluciones.



02

Ámbito de aplicación

La presente Política es de aplicación global para todas las entidades de Konecta como parte de su Programa de Cumplimiento, y está respaldada por la dirección general de la compañía.

En consecuencia, su contenido se constituye de necesaria observancia para todas las personas trabajadoras de Konecta, independientemente del cargo o función que ocupen dentro de la organización o su ubicación geográfica.

Sin perjuicio de lo anterior, su ámbito de aplicación podrá extenderse, cuando sea necesario y posible por la naturaleza de la relación, a todas aquellas personas físicas y/o jurídicas vinculadas empresarial o profesionalmente con Konecta, por una relación distinta de la laboral: proveedores, contratistas y trabajadores de la cadena de suministro, y socios comerciales.

Dado que muchas de las sociedades de Konecta tienen su domicilio social fuera de la Unión Europea, se adaptará la regulación interna a la normativa propia de cada Estado, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos aspirando a la mejora continua de los procedimientos y operativa existente para el desarrollo de su actividad.



03

Principios generales de actuación

Konecta cuenta localmente con sistemas de gestión de Calidad basados en la Norma ISO 9001, orientados a:

- Que los servicios que se presten satisfagan los requisitos y las expectativas de los clientes.
- Que asegure la comunicación interna de los requerimientos del cliente.
- Que cuente con un Plan de formación accesible a las personas trabajadoras de Konecta.
- Que dote a los servicios de un control de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con cada cliente.
- Que fomente la participación de las personas trabajadoras en el desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión.
- Que vele por el cumplimiento de la legislación y reglamentación aplicable, así como de cualquier otro compromiso adquirido voluntariamente.
- Que mantenga el contacto permanente con clientes y proveedores con el objeto de colaborar de manera conjunta en la mejora de los servicios prestados.

Estos compromisos se concretarán en objetivos y metas específicos, dentro de un proceso de mejora continua acorde con sus recursos e impactos ocasionados.



04

Actualización y revisión

La Política de Calidad se revisará periódicamente, o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios que sufra el modelo de negocio de Konecta o como consecuencia de la aprobación de normativa de directa aplicación, velando por la efectividad de la misma y su cumplimiento.

NOTA: La presente Política ha sido revisada y aprobada el 16 de diciembre de 2025 por el máximo órgano de gobierno y sustituye a cualquier versión anterior del mismo, siendo válido solo este documento a partir de la fecha.

Control de ediciones

Edición	Fecha de revisión	Revisado	Validado	Aprobado	Motivo del cambio
2	22/06/2021	Calidad y Medioambiente Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	Calidad y Medioambiente Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Se incluyen aspectos relacionados con el cambio climático Revisión general de la política
4	16/12/2025	Calidad Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca