

konecta

A photograph of two people, a woman and a man, standing outdoors. The woman, on the left, is wearing a yellow striped shirt and dark trousers, looking up and to the right with her hands clasped. The man, on the right, is wearing a white button-down shirt and brown trousers, holding a smartphone and looking towards the woman. They are surrounded by green foliage and trees, suggesting a park or garden setting.

Política de sostenibilidad

Políticas corporativas 2025

Índice

01

FINALIDAD

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

03

PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

04

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

01

Finalidad

La Política de Sostenibilidad 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), tiene como propósito principal definir el compromiso de la compañía con la integración de prácticas que garanticen el desarrollo sostenible de su modelo de negocio con base en criterios medioambientales, sociales y de buen gobierno corporativo, en línea con una conducta ética y transparente, garantizando el respeto de los derechos humanos y la protección del entorno natural en el ámbito de su actividad.

Se utiliza para este contexto, la definición más extendida de sostenibilidad como el principio que permite satisfacer las necesidades del presente sin comprometer la capacidad de las futuras generaciones de satisfacer sus propias necesidades.

Esta Política es una extensión del marco normativo de Konecta para establecer principios de actuación que respondan en materia de desarrollo y crecimiento responsable a sus propios intereses y 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, adquiridos voluntariamente, y estándares en materia de sostenibilidad, nacionales e internacionales. Esta Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

Para ello desarrolla los principios relativos a la sostenibilidad en consonancia con valores fundamentales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos, y los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo, por la OCDE, y los compromisos que Konecta ha adoptado, sobre todo en materia de medioambiente con la iniciativa SBT y el Pacto de París, y como socio del Pacto Mundial de las Naciones Unidas desde su adhesión en 2004, comprometiéndose a impulsar sus Principios Rectores y los Objetivos de Desarrollo Sostenible relacionados con su actividad empresarial, para contribuir a la consecución de la Agenda 2030.



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 respaldado 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 en caso necesario, respetando y velando por los principios básicos aquí recogidos.



03

Principios generales de actualización

En el marco de su Programa de Cumplimiento y con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos como compañía, Konecta se compromete a actuar, en todas las áreas de su negocio, de conformidad con los principios generales recogidos en la presente Política, a promoverlos a lo largo de su cadena de valor, así como en otros ámbitos que trasciendan a la misma.

Los principios se basan en la visión de la sostenibilidad de la compañía, enfocada en los impactos, riesgos y oportunidades de su actividad, y determinada por su nivel de responsabilidad y capacidad de actuación, siempre bajo una perspectiva de doble materialidad (incluye tanto los impactos de Konecta sobre sus grupos de interés, materialidad de impacto; como la manera en que estos impactos pueden afectar a la propia empresa en forma de riesgos y oportunidades materialidad financiera).

Para ello, Konecta actualiza periódicamente su análisis de doble materialidad con el fin de revisar y priorizar los aspectos más relevantes para la compañía y sus grupos de interés, relacionados con las dimensiones medioambiental, social y de gobierno corporativo.

Además, los objetivos establecidos podrán revisarse acorde con los impactos, riesgos y oportunidades derivados de este ejercicio.

Tanto la metodología como los resultados del análisis de materialidad se incluyen en el informe anual de sostenibilidad de Konecta.

Gobierno Corporativo

Konecta sienta las bases de su gobierno corporativo en los siguientes principios, esenciales para la gestión de la sostenibilidad:

- Cumplir con la legislación vigente, aplicable a la empresa en todos los países en los que opera, garantizando el seguimiento de todos los compromisos y estándares internacionales suscritos por la compañía.
- Velar por el cumplimiento de los principios generales de actuación establecidos en el Código Ético de la compañía.
- Garantizar la difusión y cumplimiento del Código Ético de Proveedores, así como de los criterios de homologación relacionados con el ámbito de esta Política, con el fin de contar con una cadena de suministro responsable y comprometida con los estándares éticos, legales, de derechos humanos y medioambientales de Konecta.
- Mejorar la competitividad de la compañía mediante la implantación de prácticas sostenibles de gestión basadas en la innovación, igualdad de oportunidades, productividad, rentabilidad, preservación del medioambiente.
- Identificar, controlar y gestionar los riesgos y oportunidades, tomando en cuenta los impactos y los resultados de las estrategias y acciones ambientales y sociales.
- Reportar de manera transparente el desempeño económico, ambiental y social en los informes de la compañía, siguiendo los estándares internacionales de reporte y conforme a la normativa aplicable.

- Promover el diálogo y la comunicación responsable, veraz, fluida y bidireccional para construir relaciones de confianza con sus grupos de interés, contando para ello con diversos canales de comunicación, disponibles y accesibles para los mismos.

Para ampliar información se puede consultar el Código Ético, el Código Ético para Proveedores, y la Política de Compras Responsables.

Aspectos Sociales

Personas trabajadoras y derechos humanos:

Konecta reconoce el valor que aporta la presencia de perfiles diversos en nuestros equipos, dedicando recursos a proporcionar un entorno libre y seguro donde se fomente la igualdad y la integración de todos los colaboradores.

- Konecta mantiene una política de tolerancia 0 frente a la violación a los derechos humanos fundamentales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios rectores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y a cualquier forma de esclavitud moderna entendida como trabajo forzoso u obligatorio, en régimen de servidumbre, trabajo infantil y la trata de seres humanos, así como la contratación engañosa de mano de obra y servicios, tanto en sus operaciones, como en sus actividades comerciales y cadenas de suministro.
- Crear entornos diversos e inclusivos para todas las personas trabajadoras, garantizando la igualdad de oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, favoreciendo igualmente la integración de colectivos en riesgo de exclusión, y asegurando que no existan situaciones de discriminación por razón de, entre otros, origen racial y étnico, color, sexo, orientación sexual, identidad de género, discapacidad, edad, religión, opinión política, ascendencia nacional u origen social u otras formas de discriminación contempladas en la normativa de la Unión Europea y la legislación local de los países en donde la compañía opere.
- Promover la formación y el desarrollo de capacidades del personal en línea con las necesidades del sector y las tendencias futuras del mercado laboral, como uno de los pilares básicos para su desarrollo profesional y adaptabilidad.
- Impulsar la promoción interna y la retención de talento como un eje fundamental de la competitividad de Konecta y la estabilidad laboral.
- Propiciar un entorno laboral seguro y saludable, velando por la salud física, social y mental de todas las personas trabajadoras, y promoviendo el bienestar de sus equipos dentro de la cultura preventiva de la compañía.
- Reconocer la importancia de preservar el entorno natural para garantizar el bienestar de las personas y las comunidades.
- Promover un ambiente de trabajo compatible con el desarrollo personal, ayudando a las personas de sus equipos a conciliar, de la mejor manera posible, los requerimientos del trabajo con las necesidades de su vida personal y familiar.

- Asegurar condiciones de trabajo justas, incluyendo la compensación equitativa, acorde con la legislación local de los países en los que opera, y el respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva.

Impacto en la Comunidad

Konecta impulsa programas, tanto internos como externos a la empresa, destinados a conseguir la integración sociolaboral de personas en riesgo de exclusión, en igualdad de condiciones, y a generar un impacto positivo en las comunidades:

- Establecer alianzas estratégicas con empresas, entidades y organizaciones del sector público y privado, para generar un efecto multiplicador de sus iniciativas dirigidas a promover la integración socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión, en igualdad de condiciones, y a generar un impacto positivo en las comunidades, rentabilizando los recursos empresariales disponibles.
- Promover iniciativas de voluntariado corporativo, facilitando que las personas que trabajan en la organización apoyen causas sociales impulsadas por la empresa.
- Potenciar el compromiso con las comunidades locales a través de acciones que contribuyan a su desarrollo sostenible.

Para ampliar información se puede consultar el Código Ético y el Código Ético para Proveedores, la Política marco de Recursos Humanos, que incluye las de Seguridad y Salud en el Trabajo y Derechos Humanos; y la de Compras Responsables.

Aspectos Ambientales

Konecta garantiza el cumplimiento de los principios de actuación establecidos en su Política Ambiental, en los términos definidos en la misma y que están relacionados con la gestión y mitigación de su impacto ambiental:

- Analizar e identificar acciones concretas en el ámbito de la lucha contra el cambio climático que permitan a Konecta, por un lado, detectar y aprovechar las oportunidades que puedan derivarse de una economía descarbonizada y, por otro, aumentar su capacidad de adaptación, resiliencia y reducir su vulnerabilidad al cambio climático.
- Diseñar una estrategia enfocada al desarrollo sostenible, incluyendo la reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero para contribuir a mitigar los efectos del cambio climático.
- Definir objetivos, estableciendo metas e indicadores para el seguimiento de su evolución, llevando a cabo las acciones necesarias para alcanzarlos y definiendo procesos de verificación, auditoría y control para asegurarlos.
- Promover la cooperación con su cadena de valor y así trasladar sus principios y cultura de sostenibilidad.
- Potenciar el uso de criterios ambientales en los procesos de homologación de proveedores.
- El fomento del uso sostenible de los recursos tales como agua y energía, promoviendo la eficiencia de recursos y el tratamiento adecuado de los residuos

generados, propios de la actividad de la empresa, priorizando la prevención, la reducción del consumo, la reutilización de los bienes y el reciclado de los mismos.

- El fomento de la sensibilización y formación de las personas trabajadoras en el cuidado y respeto al medioambiente.

Para ampliar información se puede consultar la Política Ambiental.

Konecta establece objetivos corporativos en materia de Sostenibilidad, alineados con sus impactos, riesgos y oportunidades y los resultados del análisis de materialidad sobre los temas relevantes para Konecta.

Así, las políticas y estrategias se concretan en planes de acción con un alcance y horizonte temporal definido.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: generación de empleo de calidad, seguridad y salud laboral, diversidad, igualdad e inclusión, condiciones laborales e igualdad de trato y oportunidades en la cadena de valor, adaptación y mitigación del cambio climático, seguridad de la información, cumplimiento y ética corporativa, y gestión de proveedores.

Comunicación y formación

La presente Política estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultada por todas las partes interesadas.

Asimismo, el área de Sostenibilidad, en coordinación con los departamentos relacionados, pondrá en marcha las acciones adecuadas de comunicación, formación y sensibilización para la oportuna comprensión y puesta en práctica de esta Política.

Las actividades de comunicación de Konecta con todos sus grupos de interés se basan en la transparencia y la rendición de cuentas, asumiendo el compromiso de elaborar y publicar anualmente información financiera y no financiera de su actividad.

En este sentido, el Informe de Sostenibilidad incorpora los contenidos exigidos conforme a la normativa aplicable nacional e internacionalmente, sobre información corporativa en materia de sostenibilidad, alineado con estándares internacionalmente reconocidos, y sometido a verificación externa.

Prevención y responsabilidad

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que sospechen la existencia de cualquier potencial incumplimiento vinculado a la presente Política, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes en esta materia, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles en la web corporativa a través de la URL: <https://konecta.integrityline.com>, de conformidad con el procedimiento PG COR 26 Canales de Información, disponible en el mismo espacio, en el cual se especifican los diferentes canales disponibles y la naturaleza de la comunicación que se puede realizar a través de los mismos.

Este canal se encuentra disponible las 24 horas del día, los 7 días de la semana.

No se tolerará ninguna represalia contra quien, de buena fe, comunique hechos que pudieran constituir un incumplimiento de esta política y aplicará a los comunicantes las garantías y protecciones establecidas por la normativa y legislación aplicable.

El incumplimiento de la presente política estará sujeto a las medidas disciplinarias correspondientes acorde con las normas y procedimiento internos, sin perjuicio de las sanciones administrativas o penales que, en su caso, puedan también resultar de ello y que sean impuestas por la autoridad competente.



04

Actualización y revisión

La presente Política de Sostenibilidad se revisará y actualizará periódicamente, o cuando sea necesario, para ajustarla a los cambios que sufra el modelo de negocio o que puedan producirse en el campo de actuación de Konecta o a 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	Sostenibilidad Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	Sostenibilidad Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
4	16/12/2025	Sostenibilidad Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca