

A photograph of a woman with long dark hair, wearing a bright yellow sleeveless top and a tan skirt with gold buttons, smiling broadly and shaking hands with another person whose back is to the camera. The person in the background is wearing a light blue sweater. The background is softly blurred with warm, bokeh-style lights.

konecta

Código ético para proveedores

Políticas corporativas 2025

Índice

01

FINALIDAD

02

ÁMBITO DE APLICACIÓN

03

**PRINCIPIOS ÉTICOS DE LOS
PROVEEDORES**

CONDICIONES LABORALES
CALIDAD
ÉTICA PROFESIONAL

04

**CUMPLIMIENTO DEL CÓDIGO
ACEPTACIÓN Y ADHESIÓN**

ACEPTACIÓN Y ADHESIÓN

05

ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

01

Finalidad

El Código Ético para Proveedores (en adelante, el “Código”) se entiende como una extensión del Código Ético 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), y su marco normativo como parte de su Programa de Cumplimiento, y tiene como objetivo establecer las pautas mínimas que deben mantener los proveedores para el adecuado desarrollo de su actividad, en línea con la cultura empresarial y los valores de la compañía, manifestando su compromiso con el respeto de los Derechos Humanos, integridad y comportamiento ético, la protección del medioambiente y la seguridad, así como la protección y transparencia de la información.

El presente Código busca, además, dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés de la empresa (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. Este Código estará disponible en la web corporativa (www.konecta.com) para garantizar que pueda ser consultado por todas las partes interesadas.

Konecta considera a sus proveedores como colaboradores estratégicos fundamentales para alcanzar sus objetivos de excelencia y satisfacción del cliente. Por ello, busca construir alianzas sólidas basadas en la confianza mutua y el éxito compartido.

Así, el presente Código establece las expectativas de conducta que rigen esta relación, extendiéndose a toda la cadena de suministro del proveedor. Es fundamental que este documento sea conocido y aceptado antes de formalizar cualquier vínculo contractual y que sus principios se mantengan vigentes durante toda la colaboración comercial. En este sentido, se espera que los proveedores de Konecta actúen con la diligencia necesaria para prevenir cualquier acción que pueda dañar la reputación de la compañía o a su entorno.



02

Ámbito de aplicación

El presente Código es de necesaria observancia para todos los proveedores o subcontratistas de Konecta en todos los países en los que opera, siendo su aplicación global. Asimismo, fomentarán que sus contratistas, colaboradores, personas que actúen en su nombre, y todos aquellos que intervengan en su cadena de suministro mantengan el mismo comportamiento ético y de cumplimiento de la legalidad vigente.

Los Proveedores tienen la obligación de conocer y cumplir con dicho Código, debiendo adherirse al mismo, y manifestando su compromiso con el cumplimiento de los principios éticos en él contenidos y su disposición a promoverlos en su propia cadena de suministro, de acuerdo con los procedimientos definidos por Konecta: PG COR 08 Homologación de proveedores y PG COR 05 Compras.

Konecta requiere a sus proveedores el cumplimiento estricto de la legislación vigente de los países en los que opera, así como un comportamiento ético, honrado e íntegro en sus relaciones de negocio, tanto con la compañía como con terceros. Entre estos terceros se incluye a funcionarios públicos, clientes, proveedores y miembros de la comunidad.

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.



03

Principios éticos de los proveedores

Como firmante del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que la compañía se adhirió en 2004, Koneccta se compromete al cumplimiento de sus Principios rectores, así como a impulsar los Objetivos de Desarrollo Sostenible en el marco de la Agenda 2030, relacionados con su actividad empresarial, en consonancia con principios fundamentales como los de la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (en particular los relativos a la prohibición del trabajo infantil y forzoso), por la OCDE (en particular en materia de lucha contra la corrupción).

La empresa selecciona a sus proveedores con base en el compromiso, respeto y cumplimiento de estos mismos principios, así como con las leyes y normativas vigentes que sean aplicables en cada uno de los países en los que está presente. Koneccta expone a continuación una serie de principios éticos para los proveedores o subcontratistas a los cuales estos deben adherirse.

Condiciones laborales

Los proveedores tratarán a sus personas trabajadoras con respeto y dignidad, y proporcionarán las mismas oportunidades en el acceso al trabajo y en la promoción profesional, asegurando en todo momento la ausencia de 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 y la legislación local de los países en donde la compañía opere.

Los proveedores proporcionarán a sus empleados un lugar de trabajo seguro y saludable, adoptando las medidas necesarias para prevenir accidentes y daños para la salud de sus personas trabajadoras, minimizando, en la medida de lo posible, los riesgos inherentes al trabajo.

Los proveedores remunerarán a sus personas trabajadoras de acuerdo con las leyes salariales aplicables, garantizarán su derecho al descanso, ajustando la duración de la jornada laboral a lo dispuesto en la legislación aplicable o a lo establecido por convenio para el sector de que se trate, y cumplirán la legislación laboral vigente que le resulte de aplicación en cuanto al horario de trabajo.

Los proveedores facilitarán y respetarán los derechos de sindicación, asociación y de negociación colectiva, reconocidos legalmente, con sujeción a las normas aplicables en cada caso y sin que de su ejercicio se puedan derivar represalias.

Para garantizar el respeto a los derechos humanos y laborales, Koneccta exige a sus proveedores el compromiso de no permitir ninguna forma de trabajo forzoso, involuntario o de esclavitud moderna. Esto implica que no se pueden solicitar depósitos a los trabajadores ni retener su documentación personal. Los proveedores también deben extender estos principios a su propia cadena de suministro.

Además, se prohíbe de manera categórica el uso de trabajo infantil en cualquier fase de sus actividades. Los proveedores están obligados a respetar las edades mínimas de contratación establecidas por la ley y los convenios internacionales, y a tener mecanismos fiables para verificar la edad de sus empleados.

Para ampliar información se puede consultar el Código Ético y la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo, incluida en la Política marco de Recursos Humanos.

Calidad

Konecta cuenta localmente con sistemas de gestión de calidad basados en la Norma ISO 9001 y, en esta línea, exige a sus proveedores:

- Que los servicios y productos satisfagan los requisitos y las expectativas de Konecta.
- Que dote a todos los servicios y productos de un control de calidad que asegure el cumplimiento de los requisitos pactados con Konecta.
- Que vele por el cumplimiento en la legislación y reglamentación aplicable, así como con cualquier otro compromiso adquirido voluntariamente.
- Que mantenga contacto permanente con Konecta con el objetivo 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.

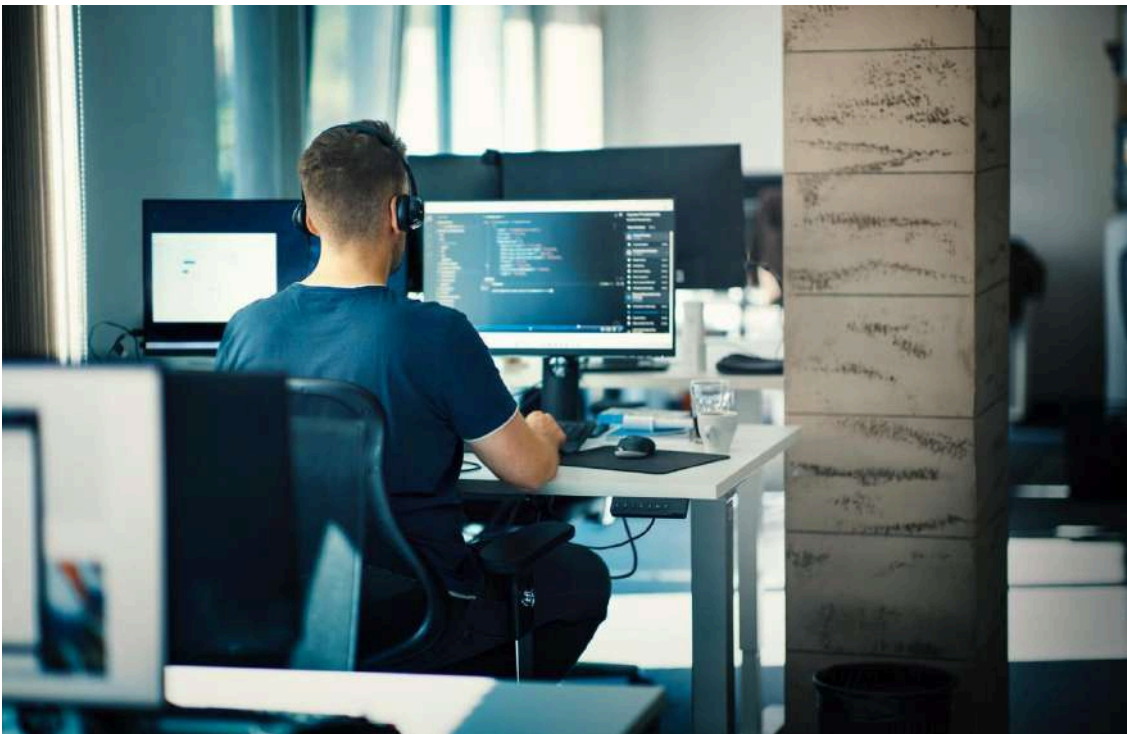
Ética profesional

- Los proveedores deberán desempeñar su actividad empresarial con integridad, objetividad, transparencia y honestidad, sin participar en actividades corruptas o cualesquiera otras prácticas ilegales o no éticas.
- Los proveedores no aceptarán, ofrecerán ni concederán a funcionarios públicos, personas trabajadoras de Konecta y de cualquier persona física o jurídica al servicio de cualquier autoridad, entidad, pública o privada, partido político o candidato para un cargo público, comisiones, regalos o retribuciones con el fin de obtener o mantener, ilícitamente, negocios u otras ventajas.
- Los proveedores deberán mantener mecanismos que, en caso de potencial conflicto de interés de alguna de sus personas trabajadoras, garanticen que la independencia de la actuación del proveedor y su plena sujeción a la legislación aplicable no quedarán afectadas.
- Los proveedores deberán preservar y proteger la confidencialidad de la información que reciben como consecuencia del desempeño de la actividad comercial con Konecta y cumplirán sin excepción con la legislación vigente en materia de protección de datos y de propiedad intelectual. La obligación de confidencialidad permanecerá una vez concluida su relación con Konecta y comprenderá la obligación de devolver cualquier material relacionado con la compañía que el proveedor tenga en su poder.
- La preservación, el respeto y la protección del medio ambiente son una prioridad para Konecta. Por ello, nuestros proveedores y subcontratistas deben actuar de forma activa y responsable para conservar el entorno natural, respetando los estándares y exigencias establecidos en la legislación aplicable local e internacional, intentando reducir, en la medida de lo posible, el impacto medioambiental de sus actividades.

Asimismo, se comprometen a cumplir los estándares ambientales establecidos por Konecta incluyendo, en su caso, las medidas de reducción y compensación de dicho impacto que sean necesarias para aplicar dichos estándares.

Para ampliar información se puede consultar el Código Ético, las políticas sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información; Privacidad y Confidencialidad, incluidas en la Política marco de Cumplimiento, y la política Ambiental.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: 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.



04

Cumplimiento del código, aceptación y adhesión

Este Código es de obligado cumplimiento para todos los proveedores o subcontratistas de Konecta. En el supuesto caso que se detecte un incumplimiento del Código, este deberá, previa notificación por escrito a Konecta mediante el canal habilitado al efecto, remediarlo si está en su mano, tan pronto como le resulte posible. Si dicho incumplimiento no fuera subsanado dentro de los treinta (30) días naturales después de dicha notificación, se considerará que el proveedor ha incumplido sus obligaciones y Konecta tendrá derecho a rescindir el contrato que en su caso tenga suscrito con tal proveedor.

Los proveedores de Konecta adquieren el compromiso de informar a Konecta si conocen de cualquier desviación en el cumplimiento del Código Ético o del Código Ético para Proveedores. En este sentido, se ha puesto a disposición de sus diferentes grupos de interés un canal de comunicación directo con la compañía, denominado Canales de Información, disponible en la web corporativa a través de la URL: <https://konecta.integrityline.com>, para presentar la oportuna comunicación en caso de detectar algún tipo de incumplimiento, 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 *-whistleblowing channel-*, ha sido creado con altos estándares de seguridad con el fin de facilitar la comunicación de cualquier irregularidad, asegurar la confidencialidad y la protección de los denunciantes y optimizar la gestión de las comunicaciones recibidas.

Los Canales de Información se encuentran disponibles 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 proveedor deberá en todo momento estar al día de las modificaciones y actualizaciones del Código Ético de Konecta y el Código Ético para Proveedores. Konecta publicará el Código, así como cualesquiera modificaciones o actualizaciones del mismo en su página web (www.konecta.com). La compañía tendrá el derecho a realizar auditorías de acuerdo con esta sección para verificar el cumplimiento del Código por parte del proveedor.

Aceptación y adhesión

Es requisito imprescindible que todos los proveedores que participen en un proceso de negociación con Konecta y susceptibles de ser adjudicatarios de productos o servicios, estén homologados de acuerdo a los procesos definidos por la compañía -asegurando el cumplimiento de la legislación vigente en materia de Sostenibilidad, Diligencia Debida u otra legislación de aplicación-, y que el resultado de su homologación sea positivo según lo establecido en el procedimiento corporativo PG COR 08 Homologación de proveedores. Asimismo, como parte de este proceso, el proveedor debe reconocer expresamente en la herramienta corporativa a través de la cual se realizan las adquisiciones en la compañía, la lectura y comprensión de los términos y condiciones expresadas en el presente Código y confirmar su aceptación, adhesión y compromiso con el cumplimiento del mismo.

Para ampliar información se puede consultar la Política de Compras Responsables.

05

Actualización y revisión

El Código Ético para Proveedores se revisará y actualizará periódicamente, o cuando sea necesario, para ajustarlo 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 esta y su cumplimiento.

NOTA: El presente Código Ético para Proveedores ha sido revisado y aprobado 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	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general del Código ético para proveedores
3	19/12/2022	Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general del Código ético para proveedores
4	16/12/2025	Compras Compliance Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca