

A photograph of two men in a professional setting. The man on the left, with dark hair and glasses, is wearing a blue denim shirt over a dark striped t-shirt and orange trousers. He is smiling and looking towards the other man. The man on the right, with dark skin and glasses, is wearing an orange button-down shirt over a grey t-shirt and blue jeans. He is holding a black tablet in his left hand and pointing at the screen with his right hand, also smiling. They are standing in front of a dark grey wall. A wooden desk with some papers and a green folder is visible in the background.

konecta

Política marco de Recursos Humanos

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 marco de Recursos Humanos (en adelante, la “Política”) es definir, diseñar y difundir el modelo de gestión sostenible del talento 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), necesario para el desarrollo de su estrategia de negocio y la implantación de su cultura y valores corporativos, garantizando un entorno laboral seguro, justo e inclusivo, promoviendo el bienestar y potenciando el desarrollo de sus personas trabajadoras allí donde opera, respetando las particularidades locales.

La presente Política es una extensión del marco normativo de Konecta e incluye directrices básicas que complementan los contenidos del Código Ético en materia de gestión sostenible del capital humano y abarca las políticas de Seguridad y Salud en el Trabajo, Derechos Humanos, y Diversidad, Igualdad e Inclusión.

Asimismo, da respuesta a las expectativas de sus grupos de interés (empleados, clientes, socios y accionistas, inversores, entidades financieras, proveedores, administración pública y entidades regulatorias), con referencia a todas las actuaciones de la empresa en esta materia, 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.

Como firmante del Pacto Mundial de la ONU, al que Konecta se adhirió en 2004, y para contribuir a la agenda marcada por Naciones Unidas para el desarrollo sostenible, la compañía para la gestión sostenible de su capital humano asume los Principios Rectores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas y sus Objetivos de Desarrollo Sostenible -ODS- 3, 4, 5, 8, 10, 16 y 17, aprobados por la Organización de las Naciones Unidas en el marco de la Agenda 2030. Todo ello en consonancia con principios fundamentales como la Declaración Universal de los Derechos Humanos, los establecidos por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la OCDE.

Los compromisos de Konecta son:

- Atraer, gestionar, promocionar y fidelizar al mejor talento, valorando el mérito y el capital intelectual.
- Promover un comportamiento ético y responsable.
- Garantizar la igualdad de oportunidades y la no discriminación.
- Promover un entorno profesional diverso, inclusivo y respetuoso.
- Prevenir el acoso y fomentar la conciliación de la vida personal y profesional.
- Capacitar a las personas trabajadoras e impulsar su desarrollo profesional y personal.
- Garantizar un entorno laboral seguro y saludable.
- Respetar la libre asociación.

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 es 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 obtener una mejora continua para garantizar el bienestar y el desarrollo profesional de las personas trabajadoras, así como la igualdad de trato y oportunidades, equidad de género, diversidad e inclusión, de las personas trabajadoras, directa o indirectamente contratadas, y de tolerancia 0 ante conductas o prácticas discriminatorias o que violen los derechos humanos.



03

Principios generales de actuación

La presente Política marco de Recursos Humanos refleja el compromiso expreso de la empresa con el fin de determinar y establecer las directrices y el soporte adecuado para el desarrollo de actuaciones que garanticen los compromisos señalados en la relación con sus personas trabajadoras. Así, la gestión del capital humano se Konecta se guía por los siguientes principios:

- **Comportamiento ético en el trabajo:** promueve e impulsa el cumplimiento de su Código Ético que recoge el catálogo de los principios éticos y normas de conducta que han de regir la actuación de todas las personas trabajadoras de la compañía, incluyendo la comunicación a través de los Canales de Información de cualquier sospecha, duda o información relacionado con desviaciones respecto a lo establecido en dicho Código o incumplimientos con las directrices de la presente Política marco y sus políticas relacionadas.
- **Protección de los derechos humanos:** respeta y protege los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación internacional y las regulaciones vigentes en cada país, así como estándares internacionales y buenas prácticas empresariales en el ámbito de la gestión de las personas trabajadoras.

En este sentido, Konecta mantiene una política de tolerancia 0 frente a la violación a los derechos humanos fundamentales 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.

- **Selección y contratación:** garantiza procesos rigurosos e imparciales, evitando sesgos, de forma tal que la selección y la contratación se realiza atendiendo exclusivamente a criterios de mérito y capacidad con el propósito de atraer al talento que el negocio requiere, e incorporar personas cuyos valores estén alineados con los de la compañía.

Para ello, a lo largo de todo el proceso y en su fase final se incluirá a todos los candidatos que se ajusten al perfil de conocimientos, aptitudes, habilidades y competencias requeridos para los diferentes puestos de trabajo, promoviendo un trato justo durante el proceso.

El uso de cualquier herramienta de IA en procesos de gestión de personas, incluido el reclutamiento, requerirá una evaluación y validación previas de acuerdo con la Política de Gobierno y Gestión de IA de la compañía y el Procedimiento Corporativo de IA (PG COR 34), asegurando el cumplimiento de los principios de:

- **Supervisión humana:** la IA es una herramienta de apoyo; el control y la toma de decisiones final siempre recaerá en las personas.
- **Equidad y no discriminación:** asegurar que los sistemas de IA no perpetúen sesgos existentes y promuevan la igualdad de oportunidades.
- **Transparencia:** informar a las personas trabajadoras y candidatos sobre el uso de la IA en los procesos de recursos humanos.
- **Privacidad:** la gestión de los datos se realizará de acuerdo con la política de privacidad de la compañía y la legislación vigente, garantizando la confidencialidad de la información.
- **Promoción y equidad – gestión del talento:** apuesta por la promoción interna, la retención del talento. Las oportunidades de desarrollo se basan en criterios

objetivos de desempeño, competencia, potencial y mérito. La estrategia de personas de la compañía incluye una oferta de valor dirigida a sus profesionales con el fin de fomentar la selección, contratación, promoción y fidelización del mejor talento, valorando en el proceso al talento interno. Parte fundamental de este compromiso es el fomento de la formación como aspecto fundamental para la cualificación y el desarrollo de su equipo humano, y como puerta de las oportunidades de promoción dentro del perímetro de Konecta.

- **Formación:** impulsa el desarrollo profesional de sus personas trabajadoras a través de la formación, poniendo a su disposición los medios, programas y herramientas necesarias para potenciar sus habilidades y competencias. Las capacitaciones ofrecidas han de atender a las necesidades de las personas según su puesto y sus funciones en la organización, y deben estar alineadas con los objetivos y estrategia de la empresa.

Ello permite tanto la ejecución del trabajo encomendado con los niveles de calidad y eficiencia requeridos por la empresa, así como la obtención de los conocimientos necesarios que permitan al personal la promoción profesional a otros puestos de trabajo y su perfeccionamiento personal.

Todos los empleados deben implicarse en su desarrollo profesional, participando y aprovechando las acciones formativas que la empresa pone a su disposición para incrementar sus competencias y mantener permanentemente actualizados sus conocimientos.

- **Igualdad de oportunidades y no discriminación:** compromiso con el desarrollo de directrices y actuaciones que garanticen la igualdad de trato y oportunidades, equidad de género y diversidad e inclusión, de las personas trabajadoras, directa o indirectamente contratadas.

Para ello asegura procesos justos, transparentes y sin sesgos -sustentados en la cualificación, desempeño y conducta de las personas-, en la selección, contratación, desarrollo, promoción, política salarial, conciliación, salud laboral y condiciones de trabajo de las personas trabajadoras que garanticen la igualdad real entre mujeres y hombres, y la diversidad de perfiles para todos los puestos y en todos los niveles dentro de la compañía.

Konecta declara tolerancia 0 ante conductas o prácticas discriminatorias, contrarias a sus valores y cultura, asociadas a prejuicios 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.

Además, fomenta un entorno libre de acoso u hostigamiento, garantizando que todas sus personas trabajadoras puedan desempeñar su actividad en un ambiente laboral en el que prime la dignidad y respeto.

- **Diversidad e inclusión:** promoción de un entorno donde la diversidad generacional, cultural, funcional y sexual sea respetada y potenciada como fuente de innovación y valor, a partir de los aportes de un equipo humano heterogéneo en el que confluyen diferentes culturas, generaciones y capacidades.

- Diversidad generacional: integrando la aportación de todas las personas independientemente de su edad.
- Diversidad de género: garantizando la igualdad de oportunidades entre todas las personas trabajadoras, independientemente del género, sexo, orientación sexual, identidad y expresión de género.
- Diversidad cultural: incorporando el valor que ofrece actualmente la globalización cultural.
- Diversidad funcional: facilitando que las personas con discapacidad puedan aportar su talento y capacidades sin limitaciones ni barreras.
- Diversidad de orientación e identidad sexual: asegurando el derecho de las personas a no ser discriminadas por su orientación e identidad sexual.

Para ello, la empresa:

- Promueve la representación diversa en todos los niveles jerárquicos de la organización.
- Establece ajustes razonables y accesos universales en procesos y espacios laborales, con el fin de eliminar barreras físicas, tecnológicas y actitudinales.
- Fomenta que todos los niveles de supervisión promuevan entre sus equipos el cumplimiento de la presente política mediante su ejemplo, demostrando su compromiso con la diversidad, igualdad e inclusión a través de sus comportamientos.
- Garantiza la igualdad, diversidad e inclusión en todos los procesos de gestión de talento: selección, contratación, desarrollo, promoción, política salarial, conciliación, salud laboral y condiciones de trabajo de las personas trabajadoras que garanticen la igualdad real entre mujeres y hombres, y la diversidad de perfiles para todos los puestos y en todos los niveles dentro de la compañía.
- Fomenta un lenguaje neutro, inclusivo y no discriminatorio en las comunicaciones tanto internas como externas.
- Impulsa formaciones dirigidas a los profesionales de la empresa con el fin de eliminar sesgos inconscientes, prevenir situaciones de acoso laboral y sexual, y fomentar una convivencia respetuosa y equitativa.
- Difunde y extiende el compromiso de Konecta con la diversidad, igualdad de oportunidades e inclusión hacia otros grupos de interés, especialmente proveedores y contratistas, a través de su Código Ético y procesos de compras.

De igual forma, la estrategia de Konecta incluye un fuerte compromiso con la igualdad de oportunidades, favoreciendo la integración de las personas en riesgo de exclusión en su plantilla mediante la aplicación de un proceso de contratación específico que incluye selección, formación adaptada y seguimiento particular de cada persona hasta su plena integración.

Para ello se fomentan mecanismos de sensibilización y formación apropiados para ayudar a los equipos a conocer las necesidades de estos grupos,

incorporar las mejores prácticas asociadas a esta dimensión de la diversidad y rechazando de manera expresa cualquier discriminación directa e indirecta a todos los niveles.

- **Conciliación:** Konecta apuesta por la conciliación entre la vida profesional y personal, fomentando la organización de las condiciones de trabajo e implantando medidas que faciliten el mejor equilibrio, especialmente las relacionadas con la flexibilidad del lugar de trabajo.

En este sentido establece medidas que garanticen que las personas trabajadoras puedan disfrutar de forma efectiva de su tiempo de descanso y vacaciones, asimismo, que se preserve su intimidad personal y familiar, independientemente de la jornada de trabajo que tengan establecida o si desarrollan parcial o totalmente su trabajo en la modalidad de trabajo a distancia, más conocido como “modalidad no presencial”.

Konecta garantizará el derecho a la desconexión digital tanto a las personas trabajadoras que realicen su jornada de forma presencial como a los supuestos de realización total o parcial del trabajo a distancia.

Todo ello sin perjuicio de aquellos casos en que puntualmente concurren circunstancias de causa de fuerza mayor o que supongan un grave, inminente o evidente perjuicio para la empresa y que, por tanto, requieran alguna actuación precisa de sus personas trabajadoras en ese momento concreto, o incluso si por sus funciones deben hacer guardias, especialmente en puestos con especial responsabilidad dentro de una unidad productiva u organizativa de Konecta (directores de plataforma, jefes de departamentos o análogos), así como para aquellas personas con cargos directivos.

- **Salud y seguridad laboral:** garantiza un entorno laboral seguro y saludable con la observancia de una política que abarca desde la prevención de accidentes ocupacionales, lesiones, así como la promoción de la salud física, social y mental en el ámbito laboral, en función de la naturaleza de la actividad y los riesgos identificados, inherentes a la compañía, desarrollando acciones para la gestión de los mismos e iniciativas de bienestar laboral.
- **Retribución:** Konecta promueve en el establecimiento de las condiciones de trabajo, el principio de igualdad retributiva por trabajo de igual valor, garantizando salarios adecuados acorde con la legislación vigente localmente, asegurando que todas las personas, sin importar su género, raza, orientación sexual, identidad de género, origen étnico, discapacidad, edad, religión u otra condición, reciban una compensación justa y equitativa.
- **Derechos de asociación y negociación:** garantiza los derechos de libertad sindical de las personas trabajadoras, promoviendo un diálogo fluido y constructivo entre la empresa y los representantes de los trabajadores, y respetando la constitución de órganos de representación que faciliten la comunicación y colaboración, asegurando que los trabajadores puedan ejercer este derecho.
- **Comunicación:** establece canales de comunicación y diálogo con las personas trabajadoras, adaptados a las particularidades de cada país. Estos incluyen: comités con participación de los trabajadores o sus representantes en las geografías en donde esta figura exista, encuentros con líderes, reuniones específicas, y la web corporativa y otros medios de comunicación interna locales.

Asimismo, se promoverá la escucha activa de las opiniones y propuestas de las personas trabajadoras a través de canales como encuestas de clima, entrevistas o cualquier otro medio de comunicación que cumpla con dicho fin.

- Globalidad: dado que Konecta presta sus servicios a escala prácticamente global, las leyes y prácticas locales deben ser respetadas en todas partes. Igualmente, se tiene en cuenta la evolución de cada mercado y su capacidad para progresar en todo lo que se refiere a la gestión de los recursos humanos.

Conscientes de que cada uno de los países en los que la compañía opera cuenta con un contexto social y con unas necesidades diferentes, la presente Política marco de Recursos Humanos se articula a través de procedimientos, planes y acciones adaptados a la realidad de cada una de sus operaciones locales, así como a lo pautado en los diferentes convenios colectivos o de empresa a los que Konecta esté adscrita en aquellos países en los que dicha condición aplique, para lograr un entorno laboral justo y respetuoso.

Tanto las personas trabajadoras como cualquier tercero que experimenten o presencien discriminación, acoso o cualquier comportamiento que contradiga los principios expresados en la presente Política, podrán transmitir sus informaciones, dudas o inquietudes, de manera confidencial y sin temor a represalias, a través de los Canales de Información disponibles 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.

Estos principios de actuación dan respuesta a los impactos, riesgos y oportunidades (IROs) derivados de los temas materiales aplicables: generación de empleo de calidad; atracción, retención y desarrollo del talento; diversidad, igualdad e inclusión; salud y seguridad laboral, no discriminación, y derechos humanos.

04

Actualización y revisión

La presente Política marco de Recursos Humanos 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: 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	RR. HH. Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
3	19/12/2022	RR. HH. Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Revisión general de la política
5	16/12/2025	RR. HH. Organización y Procedimientos	Asesoría Jurídica	Consejo de Administración	Adaptación requisitos legales Adecuación al nuevo formato y a la marca Consolidación de la Política marco y sus políticas dependientes en un documento