

Konecta recibe la certificación ISO 42001 de la mano de AENOR y refuerza su liderazgo en el desarrollo responsable de IA

June 30, 2026

De Izquierda a derecha: Iván Reidel, Key Account Manager de AENOR; Yann Serrand, Chief Transformation Officer de Konecta; Sergio García, Group DPO. Global Lead of the Data Protection & AI Governance Office de Konecta y Nicolás Henríquez, Director de Desarrollo de Negocio de AENOR.

- **La compañía se sitúa entre las primeras del sector de la experiencia de cliente en obtener este estándar internacional de gestión de IA.**

- **La acreditación refuerza la capacidad de Konecta para desplegar IA responsable, segura y preparada para responder a las nuevas exigencias regulatorias del mercado.**



Madrid, 30 de junio de 2026. [Konecta](#), líder mundial en transformación de la experiencia de cliente (CX) y servicios digitales, ha recibido la certificación ISO/IEC 42001:2023, el estándar internacional para Sistemas de Gestión de IA(AIMS), de manos de AENOR. Esta acreditación reconoce la solidez de su modelo de gobernanza de la Inteligencia Artificial y certifica que la compañía cumple las mejores prácticas internacionales en materia de gestión del riesgo, transparencia y uso responsable de esta tecnología, además de situarla entre las primeras del sector del CX en obtener este

estándar internacional.

El acto de entrega de la certificación se ha formalizado durante un acto celebrado en la sede de Konecta, en el que participaron **Yann Serrand**, Chief Transformation Officer de Konecta, y **Sergio García**, Group DPO. Global Lead of the Data Protection & AI Governance Office de Konecta, junto a **Nicolás Henríquez**, Director de Desarrollo de Negocio de AENOR, e **Iván Reidel**, Key Account Manager de AENOR.

El reconocimiento llega en un momento en el que las organizaciones aceleran la adopción de la IA en procesos críticos de negocio y necesitan garantizar que su despliegue se realiza bajo criterios de seguridad, transparencia y cumplimiento normativo. En este contexto, el hito refuerza el compromiso de Konecta con el desarrollo de soluciones de IA responsables y avala el modelo de gobernanza sobre el que se ha desarrollado Kolibri, su plataforma abierta de IA agéntica que permite automatizar procesos complejos de forma segura, para escalar la Inteligencia Artificial con garantías y confianza desde el diseño hasta su operación diaria, en sectores altamente regulados.

Este nuevo logro se suma a los hitos alcanzados por Konecta en materia de gobernanza de la IA. A comienzos de 2026, la compañía se adhirió al Pacto de IA de la Unión Europea, iniciativa impulsada por la Comisión Europea para fomentar la implementación anticipada de las disposiciones del Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial (AI Act) y promover una gobernanza responsable de la IA. La combinación de ambas iniciativas acredita el compromiso de Konecta con un desarrollo responsable de la tecnología y proporciona a sus clientes un entorno alineado con algunos de los estándares regulatorios más exigentes del mundo.

Durante el encuentro, **Yann Serrand** señaló que *“la IA solo puede generar un impacto real en las organizaciones si acompaña de un modelo sólido de gobernanza. Esta certificación confirma que nuestro modelo no solo impulsa la eficiencia y la transformación de las operaciones, sino que lo hace bajo un marco de confianza y control que permite a nuestros clientes escalar esta tecnología con garantías”*.

Por su parte, **Sergio García** declaró que *“nuestro enfoque integra décadas de experiencia operando en entornos regulatorios complejos, garantizando que el cumplimiento y la protección de datos sean fundamentales para la arquitectura”*. Además, indicó que *“al hacer que cada flujo de trabajo de IA sea plenamente auditable, brindamos a los equipos legales y de seguridad la visibilidad necesaria para gestionar el riesgo de forma proactiva, reforzando gobernanza de datos y escalando de forma segura”*.

Desde AENOR destacan que la norma exige un elevado grado de madurez en la gobernanza de la IA y que, para Konecta, *recibir esta acreditación demuestra la solidez y madurez del modelo de gobernanza de IA desarrollado por la compañía y su compromiso con un uso responsable, transparente y seguro de esta tecnología*.

Sobre AENOR

[AENOR](#) contribuye a la transformación de la sociedad creando confianza entre organizaciones y personas, mediante servicios de evaluación de la conformidad (certificación, inspección y ensayos), formación e información; además de la consultoría de transformación de negocio que desarrolla la sociedad AENOR Conocimiento. Es la entidad líder en generación de confianza de España y más de 91.000 centros de trabajo en el mundo tienen alguno de los certificados de AENOR en campos como la Gestión de la Calidad, la Inteligencia Artificial, la Ciberseguridad o los relacionados con los criterios ESG, como pueden ser el *Compliance* penal, el buen gobierno corporativo, la Igualdad, la gestión ambiental o la construcción sostenible.

Entre las ventajas competitivas diferenciales de AENOR se encuentran el reconocimiento de marca más elevado entre las empresas y los consumidores; contar con personal propio, lo que le permite gestionar el conocimiento acumulado en beneficio de sus clientes; innovar en la resolución de nuevas brechas de competitividad gracias a su proximidad con las fuentes de conocimiento; y su capilaridad geográfica y sectorial.

AENOR es una entidad global, que ya desarrolla operaciones en 87 países. En España dispone de sedes en todas las Comunidades Autónomas, con auditores propios, y tiene

presencia permanente en otros 12 países, principalmente de Latinoamérica y Europa.

About Konecta

Konecta is a leading innovative global service provider in customer management business process and digital outsourcing, with 109,000 passionate employees working in 40 languages across 4 continents and 28 countries. Focusing on the unique needs and opportunities of each industry, Konecta offers a full range of end-to-end customer management solutions – including acquisition, retention, customer service, technical support, and collection – all based on a sustainable business model. These services are built on a portfolio of world-class expertise covering customer experience and process management, digital solutions and cutting-edge technologies. Headquartered in Madrid, Konecta delivers global revenues of €2 billion with more than 500 clients, covering some of the biggest names in telecoms, energy, banking, mobility, retail, and e-commerce.

Media contacts

Press & Media enquiries

corporate@konecta.com

The logo for Konecta, featuring the word "konecta" in a bold, lowercase, blue sans-serif font. The letter 'o' is stylized with a diagonal slash through it.

Konecta recibe la certificación ISO 42001 de la mano de AENOR y refuerza su liderazgo en el desarrollo responsable de IA