

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2025

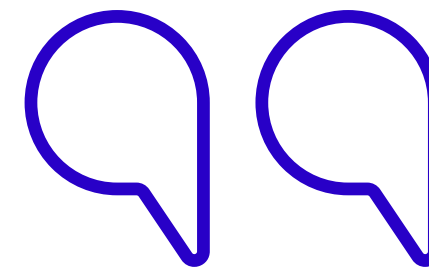
KRONOSNET TOPCO, SL

ÍNDICE

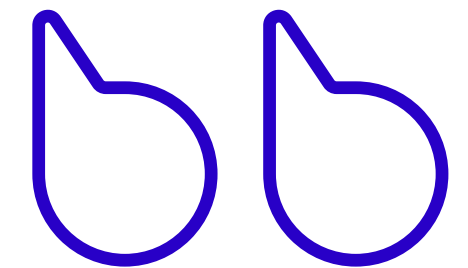
MENSAJE DEL CEO	4	PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE	42	BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS	92	ANEXOS	126
INTRODUCCIÓN	8	La gestión ambiental en el enfoque estratégico	43	Enfoque estratégico de gobernanza y gestión de riesgos	93	Tablas con datos cuantitativos	127
Alcance del informe	9	Estrategia de descarbonización	45	Gestión de riesgos corporativa	94	Salud y seguridad de los empleados	128
Principales hitos y datos de 2025	10	Acciones implementadas	47	Derechos humanos y Diligencia Debida	105	Datos de empleados	132
Negocio	10	Gestión de los recursos energéticos	50	Privacidad, ciberseguridad e Inteligencia Artificial	106	Datos ambientales	194
Medioambiente	10	Huella de carbono	51	Gobernanza de privacidad y datos	106	Reconocimientos Konecta 2025	196
Personas	11	Gestión de residuos y economía circular	55	Seguridad de la información y ciberseguridad	108	Certificaciones	200
Gobernanza	11	Acciones implantadas	55	Marco corporativo de gestión y gobernanza de la Inteligencia Artificial	109	Asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales	202
CONOCE KONECTA	12	Sensibilización y concienciación interna	57			Índice de contenidos del Estado de información no financiera	204
Somos Konecta: modelo de negocio	13	GESTIÓN DEL TALENTO: EXPERIENCE MAKERS	58	CONTRIBUCIÓN ENTORNO SOCIAL Y CADENA DE VALOR	112		
Gobierno Corporativo	14	Perfil del empleado Konecta	59	Impacto social y relación con las comunidades	113		
Katalyst 2028, la respuesta de Konecta	20	People Strategy	61	Generación de oportunidades laborales e inclusión social	114		
Expansión internacional con un modelo global y multilingüe	21	Gobernanza de la People Strategy	62	Implicación de los empleados a través del voluntariado y campañas solidarias	118		
Portfolio y Servicios	24	El Marco "Better": Match, Growth y Place	63	Alianzas y sensibilización social	118		
Impacto positivo a lo largo de la cadena de valor	27	Datos evolutivos en la configuración de la plantilla	88	Satisfacción del cliente y calidad del servicio	119		
Preparados para abordar los retos del futuro	30			Gestión de reclamaciones	121		
Una mirada al futuro	31			Cadena de suministro responsable	122		
La estrategia ESG de Konecta	32			Gestión y homologación de proveedores	123		
Grupos de Interés y canales de comunicación	34			Evolución del modelo de compras	125		
Análisis de materialidad	36						



NOURDINE BIHMANE
CEO, KONECTA



Estamos cumpliendo rigurosamente con esta hoja de ruta, impulsando un crecimiento sostenible y consolidando nuestra posición como socio global en servicios digitales y CX.



A todos nuestros grupos de interés:

El año 2025 ha sido un capítulo decisivo en la historia de Konecta, marcando la transición de nuestra visión estratégica hacia una realidad operativa y tangible.

Con el lanzamiento de nuestro **plan Katalyst 2028**, nos hemos propuesto transformar Konecta en una organización de Experiencia de Cliente (CX) impulsada por la IA agéntica, fusionando el poder de la tecnología de vanguardia con el valor insustituible de la empatía humana.

Hoy, me enorgullece afirmar que estamos cumpliendo rigurosamente con esta hoja de ruta, impulsando **un crecimiento sostenible** y consolidando nuestra posición como socio global en servicios digitales y CX.

Nuestro progreso comercial este año

se ha caracterizado por un **rápido crecimiento digital** y la continuidad de nuestra **estrategia de expansión internacional**.

Hemos ampliado con éxito nuestra presencia mediante la apertura de nuevos centros de servicio y Centros Globales de Competencia en IA en mercados clave, incluidos India y Egipto, al tiempo que hemos forjado alianzas estratégicas para fortalecer nuestra oferta tecnológica. Cabe destacar el lanzamiento de nuestra cartera de soluciones *future-ready* y la creación de **Konecta Digital**, que guían a nuestros clientes en su evolución hacia una CX impulsada por la IA y una modernización digital responsable.

No obstante, al tiempo que adoptamos este cambio tecnológico, mi visión para Konecta sigue centrada en nuestro activo más crítico: nuestras personas. La tecnología solo es efectiva si lo es el talento humano que la utiliza.

En esta nueva era de la IA,

el papel de nuestros profesionales no se reduce ni se sustituye; se eleva. Un pilar fundamental de nuestra estrategia es la evolución de nuestra fuerza laboral: **de operadores tradicionales a "creadores de experiencias"** (*experience makers*). Se trata de profesionales equipados y capacitados para gestionar interacciones complejas y de alto valor mediante herramientas digitales avanzadas.

Para respaldar esto, hemos invertido significativamente en *upskilling y reskilling*, lanzando Konecta Academy para formar a nuestros equipos en IA y competencias digitales.

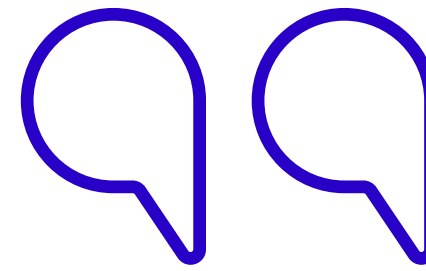
Creemos que, para ofrecer las mejores experiencias de su clase a nuestros clientes, nuestra gente debe **crecer junto con la tecnología**, trabajando en **un entorno inclusivo, diverso y equitativo** que sigue siendo nuestra mayor fortaleza.

A medida que transformamos nuestro negocio, otorgamos la misma importancia al avance de nuestros objetivos de sostenibilidad. **La sostenibilidad no es un proyecto secundario;** es una parte central de nuestro crecimiento.

En 2025 dimos un paso audaz

al anunciar nuestra ambición de **alcanzar las emisiones netas de carbono cero (Net Zero) para 2040**, acelerando nuestro compromiso diez años antes de la fecha límite del Acuerdo de París. Nuestro plan de reducción de carbono está funcionando, disminuyendo significativamente nuestras emisiones directas e incrementando el uso de energías renovables. Gracias a estas optimizaciones continuas y a una gestión inteligente de los recursos, hemos mejorado nuestras calificaciones ambientales globales, validando nuestro camino hacia **un futuro más verde**.

Nuestra responsabilidad se extiende mucho más allá de las paredes de nuestras oficinas, llegando a las comunidades que consideramos nuestro hogar. A través de **Konecta Foundation**, convertimos nuestra misión social en oportunidades reales para colectivos vulnerables, centrándonos en la integración sociolaboral y la formación en habilidades digitales.



Mi visión para Konecta sigue centrada en nuestro activo más crítico: nuestras personas.



Este año, ampliamos nuestras iniciativas de impacto comunitario global

para **financiar proyectos sociales en todo el mundo**. También hemos establecido alianzas locales para crear empleo donde más se necesita, y nuestros equipos han dedicado su tiempo al voluntariado, ayudando directamente a miles de personas en nuestras comunidades.

Sustentando todas nuestras acciones se encuentra nuestro firme compromiso con **las prácticas empresariales éticas** y un sólido gobierno corporativo. Dado que la aceleración digital amplifica la importancia de la protección de datos, hemos establecido marcos robustos para garantizar que **nuestro despliegue de la IA sea ético, transparente y cumpla con la normativa**.

En 2025 renovamos con orgullo nuestro compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas,

una iniciativa que apoyamos desde hace más de dos décadas. Seguimos plenamente alineados con sus Diez Principios relativos a los Derechos Humanos, el Trabajo, el Medio Ambiente y la Lucha contra la Corrupción, integrando estos valores en nuestras operaciones diarias y en nuestra cadena de suministro.

Quiero expresar mi gratitud a nuestro increíble equipo, a nuestros clientes de confianza y a nuestros socios estratégicos. Su dedicación y trabajo en equipo son los verdaderos motores de Katalyst 2028. Juntos, no solo nos estamos adaptando al futuro de la Experiencia de Cliente; lo estamos construyendo.

Introducción



Alcance del informe

El presente **Estado de información no Financiera Consolidado** (en adelante EINFC) expone **la información requerida por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre**, en materia de información no financiera y diversidad, y está elaborado tomando como referencia el estándar internacional GRI Sustainability Reporting Standards y los contenidos definidos en los GRI Standards seleccionados, cumpliendo con los principios de materialidad (véase apartado “Análisis de materialidad”).

El alcance de la información incluida abarca **la actividad de Kronosnet Topco, S.L.** (en adelante “Grupo Kronosnet Topco”; “Konecta”, “el Grupo” o “la Compañía”) **y sus sociedades dependientes**.

Kronosnet Topco, S.L. es la entidad que a 31 de diciembre de 2025 tiene la obligación de presentar el Estado de Información no Financiera Consolidado, el cual se ha preparado y formulado, junto con las **Cuentas Anuales Consolidadas** y el **Informe de Gestión Consolidado** de Kronosnet Topco, S.L. y sociedades dependientes, con fecha 27 de marzo de 2026.

Kronosnet Topco, S.L. publica anualmente su Estado de información no Financiera Consolidado en el marco de su **compromiso de transparencia** con los grupos de interés. Este documento expone el desempeño del Grupo en materia de **sostenibilidad**, profundizando en cada uno de los ejes ESG (*Environmental, Social, Governance*, por sus siglas en inglés; o Ambiental, Social y de Gobernanza, en español), considerando la información de todos los países en los que desarrolla su actividad directamente y la determinación de los temas materiales identificados.

La información presentada en este Informe incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo durante el ejercicio 2025 (entre el 1 de enero de 2025 y el 31 de diciembre de 2025).

Principales hitos y datos de 2025

NEGOCIO

1 974 635

INGRESOS NETOS
(miles de euros)

1 998 367

VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO¹
(miles de euros)

15 960

IMPUESTO SOBRE BENEFICIOS PAGADOS
(miles de euros)

7 099

SUBVENCIONES PÚBLICAS RECIBIDAS
(miles de euros)

+500

CLIENTES

183

CENTROS

27

PAÍSES

30

IDIOMAS

+100

PROYECTOS Y 15 000 SOLUCIONES DE GenAI

MEDIOAMBIENTE

OBJETIVO DE EMISIONES DE CARBONO

Net Zero en 2040

91 760,2

tCO₂e DE EMISIONES,
-23 % ALCANCES 1 Y 2

43,56 %

DEL CONSUMO ELÉCTRICO PROVIENE DE FUENTES RENOVABLES

95 %

DE LA SUPERFICIE ILUMINADA CON LED

98 %

DE RESIDUOS PELIGROSOS RECICLADOS

PERSONAS²

107 949

PERSONAS TRABAJADORAS

65,7 %

MUJERES

83 315

NUEVAS INCORPORACIONES

1 751

PERSONAS³ TRABAJADORAS CON DISCAPACIDAD

+15 000

EMPLEADOS FORMADOS EN IA GENERATIVA

98,54

HORAS DE FORMACIÓN POR PERSONA

450

DONACIONES
(miles de euros)

GOBERNANZA

Creación

DE LA OFICINA GLOBAL DE PROTECCIÓN DE DATOS Y DEL MARCO CORPORATIVO DE GESTIÓN Y GOBERNANZA DE LA IA

Matriz

DE RIESGOS Y OPORTUNIDADES CLIMÁTICAS

47 721

HORAS DE FORMACIÓN EN ÉTICA Y ANTICORRUPCIÓN



¹ Se entiende el valor económico distribuido como la suma de los aprovisionamientos, gastos de personal, otros gastos de explotación, ingresos financieros y gastos financieros.
² Los datos de plantilla proporcionados en la tabla hacen referencia al número de empleados a 31 de diciembre de 2025.
³ Datos aportados a 31 de diciembre del 2025.

Conoce Konecta



Somos Konecta: modelo de negocio

Konecta se ha consolidado como el socio estratégico global de referencia en servicios digitales, Inteligencia Artificial y *Customer Experience Management* (CXM).

Con presencia en **27 países** y una trayectoria de **más de 25 años**, acompaña la transformación del modelo de negocio de los clientes mediante soluciones de vanguardia que garantizan interacciones ágiles, eficientes y personalizadas.

Su estrategia de negocio está anclada en Katalyst 2028, una hoja de ruta de transformación plurianual diseñada para convertir a Konecta en una organización de Experiencia de Cliente (CX) impulsada íntegramente por IA generativa (GenAI), en cuyo ecosistema omnicanal, **la Inteligencia Artificial y el talento humano convergen sin fisuras para ofrecer experiencias que combinan tecnología y empatía emocional**. La ejecución del plan se mantiene según los plazos previstos.

Konecta lleva años prestando servicios digitales y de integración de sistemas, lo que no es algo marginal, y el crecimiento futuro del Grupo está fuertemente ligado a ello. Hoy en día, una parte significativa de los ingresos está vinculada a servicios digitales y proyectos de integración.

En esta línea, a lo largo de 2025 ha mantenido su estrategia de generar alianzas dirigidas a **ofrecer soluciones de IA agéntica** destinadas a automatizar tareas e impulsar la eficiencia operativa, así como ofertas de IA generativa (GenAI) para potenciar la productividad, fomentando así la adopción tecnológica mediante la resolución de desafíos de negocio específicos de cada cliente.

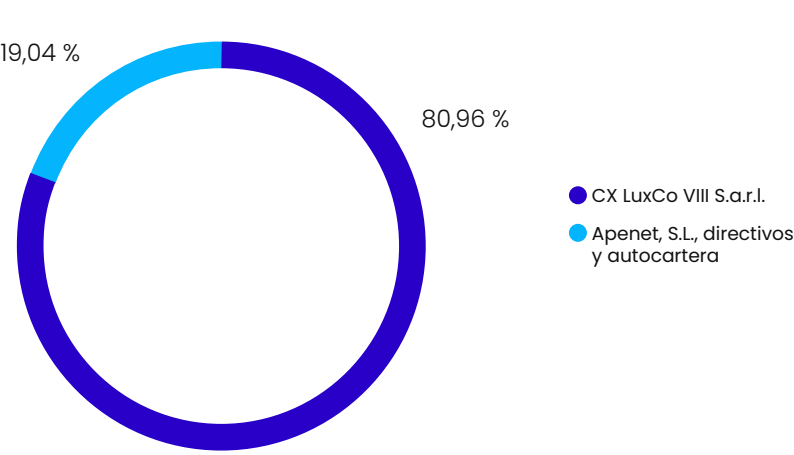
Como base de esta transformación se encuentra **un firme compromiso con el crecimiento responsable**. La inversión de Konecta en el desarrollo de su capital humano que abarca programas de capacitación (*upskilling*) a gran escala, la Konecta AI Academy y la adopción del marco de excelencia operativa COPC, refleja su convicción de que las personas deben evolucionar junto con la tecnología.

GOBIERNO CORPORATIVO

El gobierno corporativo de Konecta se articula a través del Consejo de Administración de Kronosnet Topco, S.L., sociedad cabecera del Grupo, cuyos miembros son designados proporcionalmente a su participación accionarial. Su función principal es **definir la orientación estratégica de la compañía**, supervisar **su implantación** e integrar los **aspectos financieros, sociales y ambientales** en la toma de decisiones.

Distribución del accionariado Kronosnet Topco, S.L. a cierre de 2025

Composición del capital social de Kronosnet Topco, S.L.:



Los consejeros ejercen su cargo por tiempo indefinido, salvo incompatibilidades, y los no ejecutivos (incluido el independiente) desempeñan un único mandato. La política de remuneración integra criterios ESG: el 10 % de la retribución variable del CEO está vinculada al cumplimiento de objetivos de sostenibilidad, incluyendo el Plan de Descarbonización alineado con *Science Based Targets (SBTi)*.



A cierre de 2025, el Consejo de Administración de Kronosnet Topco, S.L. presenta la siguiente composición:



El Consejo se apoya en comités especializados en finanzas, operaciones, IT, recursos humanos, sostenibilidad y cumplimiento, así como en comisiones delegadas que facilitan la supervisión de la gestión del Grupo y la toma de decisiones estratégicas, destacando la Comisión Ejecutiva y la Comisión de Auditoría.

Composición del Consejo (cierre 2025)

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

JOSÉ M^a PACHECO GUARDIOLA
Presidente
(no ejecutivo y no independiente)

Fundador y Presidente del Consejo. Economista con extensa experiencia en dirección financiera internacional. Inversor en sectores como inmobiliario, agroalimentario, movilidad y ocio y turismo. Reconocido por su labor social y empresarial con premios como la Medalla de Andalucía a los Valores Humanos y la Medalla de la Ciudad de Sevilla.



NOURDINE BIHMANE
Consejero Delegado
(ejecutivo y no independiente)

Más de 25 años de experiencia global en tecnología y servicios de TI. Experto en transformación y liderazgo digital. Presidente de "Les Entretiens de l'Excellence", asociación educativa internacional. Ingeniero por el CNAM y certificado en el Liderazgo Digital por INSEAD.



JAIME CHOCRÓN ISRAEL
Vicepresidente
(no ejecutivo y no independiente)

Director General y Responsable de Iberia en ICG, liderando inversiones por más de 3 000 millones de euros en la región. Previamente en Banca de Inversión de JP Morgan en Londres. Licenciado en ADE por ICADE.

JESÚS VIDAL BARRIO RIVAS
Consejero
(no ejecutivo y no independiente)

Especialista en Experiencia de Cliente y BPO, con trayectoria previa en Santander Consumer Finance y auditoría en Peat Marwick. Economista por la Universidad Complutense y Executive MBA por el Instituto de Empresa.



ROSA QUEIPO DE LLANO ARGOTE
Consejera
(no ejecutiva y no independiente)

Directora General de Asuntos Legales, Cumplimiento y Sostenibilidad de Konecta. Con sólida experiencia en derecho corporativo y financiero. Licenciada en Derecho por la Universidad de Málaga.



LUIS GONZÁLEZ FLORES
Consejero
(no ejecutivo y no independiente)

Director General en ICG, con 20 años de experiencia en inversiones internacionales. Previamente en Investcorp y JP Morgan. Ingeniero por la Universidad Politécnica de Madrid.

RAQUEL SERRADILLA JUAN
Consejera
(independiente)

Más de 30 años de experiencia en TI y Contact Center, con fuerte perfil internacional. Ingeniera en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid y formación en liderazgo en ESADE e IESE Business School. Experta en gobierno y diversidad.



IGNACIO HORNEDO VILLALBA
Secretario no Consejero

PATRICIA FIGUEROA
Vice secretaria no Consejera



Comités corporativos

Área	Revisión/Comité	Participantes clave
Accionistas	Resultados mensuales y <i>dashboards</i> comerciales	<i>Shareholders</i>
Global/Gestión	Revisión mensual de negocio (ExCo)	ExCo
Comercial	Resultados regionales, satisfacción cliente y performance comercial	ExCo
Finanzas y Compras	Presupuesto, cierres mensuales y comité de compras	ExCo, CEO/CFO regional
Tecnología & Transformación	Proyectos clave, seguridad, optimización de data center	CEO, CIO, ExCo, SteerCo
Recursos Humanos	Informe ejecutivo de RR. HH.	CEOs
Compliance & Sostenibilidad	Comités de cumplimiento, ESG y sostenibilidad	CLO, CHRO, CFO, Risks & Compliance, Procurement, Marketing

Comisiones delegadas del Consejo de Administración

La Comisión Ejecutiva asiste al Consejo de Administración en funciones de **alta dirección** y **supervisión de riesgos y sostenibilidad**, reuniéndose en los meses sin convocatorias del Consejo para garantizar la continuidad operativa.

Por su parte, la Comisión de Auditoría apoya al ExCo en la supervisión de la auditoría externa financiera.

Composición de la
Comisión Ejecutiva
a cierre 2025:

NOURDINE BIHMANE
(CEO)

JESÚS VIDAL BARRIOS

JAIME
CHOCRÓN

LUIS
GONZÁLEZ

ROSA QUEIPO
DE LLANO

Contaba con
cuatro invitados
permanentes:

IÑAKI AGUIRRE
Director Financiero

RAMÓN ROS
Director de Estrategia
y Desarrollo de Negocio

JAVIER GONZÁLEZ
(ICG)

INÉS DE VERGARA
(ICG)

Se pueden incorporar
invitados adicionales
según las necesidades
de información.



KATALYST 2028, LA RESPUESTA DE KONECTA

A principios de año, la compañía lanzó su plan estratégico Katalyst 2028, una herramienta clave para su transformación y surfear las tendencias de los mercados.

Pilar estratégico	Avances puestos en marcha	
ACELERACIÓN DE DATOS, IA GENERATIVA E IA AGÉNTICA	Busca la transición hacia soluciones de IA transformadoras y escalables que permitan redefinir la experiencia del cliente (CX) y acelerar la transformación de los negocios.	Desarrollo de su propia plataforma de IA Agéntica en versión Alpha (interna). Su lanzamiento oficial está previsto para el segundo trimestre de 2026.
ACELERACIÓN DEL CRECIMIENTO DIGITAL	Alcanzar la transformación digital de Konecta, impulsando la transformación de la cartera hacia nuevos servicios digitales y la capacitación del talento interno.	Las iniciativas de Konecta Academy y GenAI capacitan al talento para liderar nuevas tecnologías, priorizando el juicio y la empatía humana. Ello permite reubicar profesionales en roles emergentes ante cambios operativos, garantizando que la IA sea un motor de crecimiento.
FORTALECIMIENTO DEL ECOSISTEMA DE ALIANZAS	Konecta trabaja en alianzas con líderes tecnológicos y socios estratégicos.	Acuerdos con Kraken, para la transformación de las empresas de servicios públicos (<i>utilities</i>) y CrewAI, plataforma de IA agéntica que busca automatizar procesos complejos.
EXPANSIÓN DEL ALCANCE GLOBAL	Ampliación de la huella internacional y mejora de la penetración en el mercado.	Entre finales del 2024 y 2025, se han abierto nuevos centros en Egipto e India. Además, Konecta cierra adquisiciones en Francia e Italia, donde ya estaba presente.



La sostenibilidad forma parte de la hoja de ruta para la transformación de Konecta, y se concreta a través de la estrategia detallada en "La estrategia ESG de Konecta", en las páginas 32-33 del presente informe.

EXPANSIÓN INTERNACIONAL CON UN MODELO GLOBAL Y MULTILINGÜE

2025 ha sido un año clave para la consolidación de la estrategia internacional de Konecta.

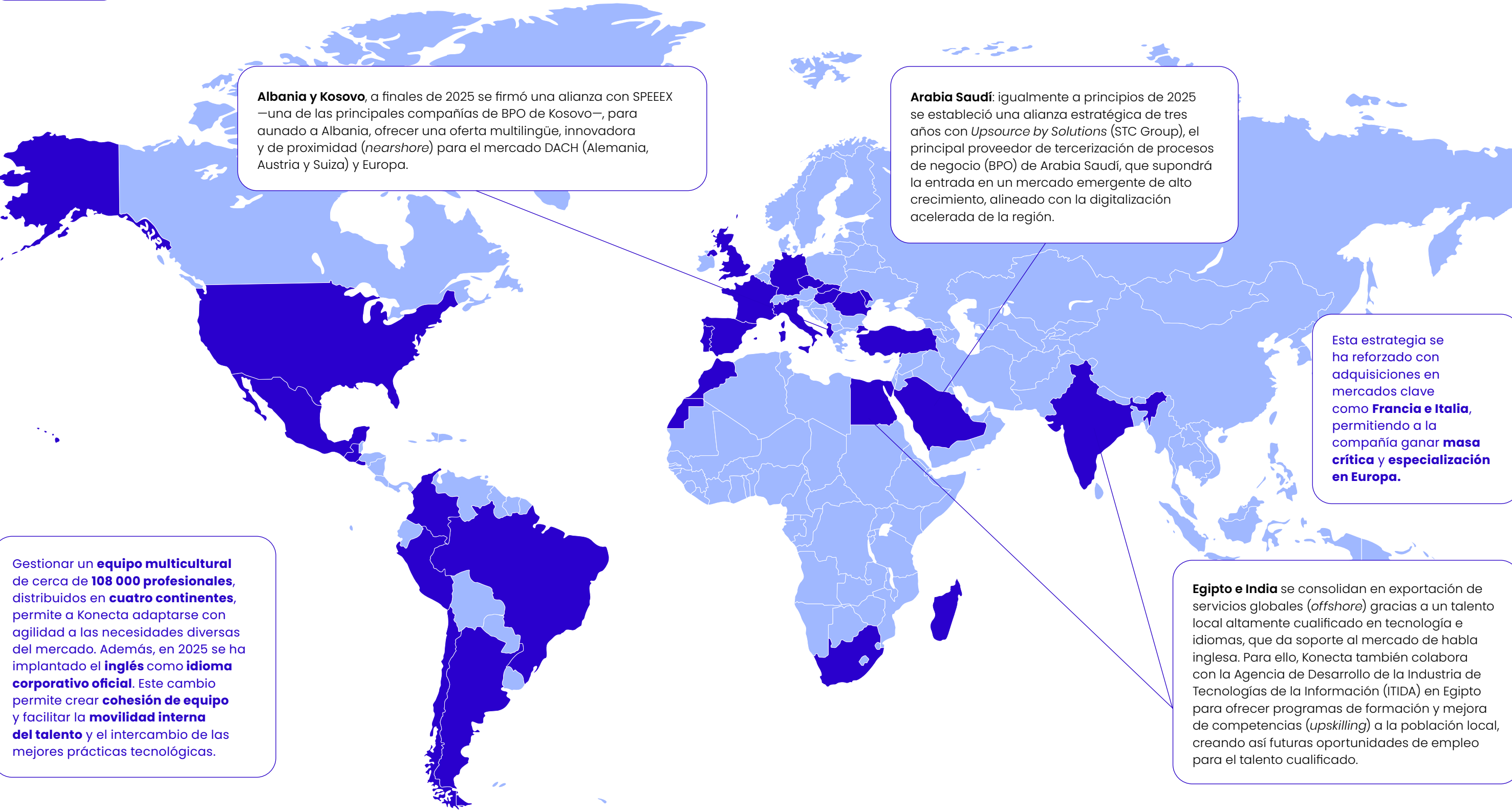


5 nuevos centros globales de competencia

LA COMPAÑÍA ESTÁ ABRIENDO NUEVOS CENTROS DE SERVICIOS EN INDIA Y EGIPTO, ADEMÁS DE ESTABLECER 5 NUEVOS CENTROS GLOBALES DE COMPETENCIA EN IA UBICADOS EN INDIA, EGIPTO, ESPAÑA, COLOMBIA Y ESTADOS UNIDOS.

En enero de ese año, Konecta estableció Egipto como su sede regional para ofrecer servicios digitales a clientes en Oriente Medio, y anunció la apertura de un centro de servicios y un Centro de Excelencia (CoE), globales, de IA Generativa en El Cairo.

El objetivo es diversificar las capacidades de prestación de servicios y ampliar el alcance de clientes. Estas actividades permitirán mejorar su distribución global de ingresos, dado que actualmente la facturación de la empresa proviene principalmente de Europa y Latinoamérica, y dar soporte a mercados de alto valor desde centros de gran eficiencia.



PAÍS		SITES	
Albania	3	Colombia	21
Alemania	1	Egipto	1
Argentina	10	El Salvador	1
Brasil	8	Eslovaquia	1
Chile	1	España	32
		EE. UU.	1
		Francia	18
		Guatemala	1
		Hungría	1
		India	1

Italia	31	Perú	9	Rumania	6
Madagascar	2	Portugal	2	Sudáfrica	1
Marruecos	9	Turquía	5		
México	4	Reino Unido	3		
Moldavia	1	República Checa	9		

PORTFOLIO Y SERVICIOS



En 2025, la compañía lanzó su Future-Ready Portfolio,

REESTRUCTURANDO SU OFERTA DIGITAL EN TORNO A SERVICIOS ESPECIALIZADOS POR SECTORES (VERTICALES), CAPACIDADES AGÉNTICAS Y UN ENFOQUE ORIENTADO A RESULTADOS.

Este avance, más allá del CX tradicional, refuerza el posicionamiento de Konecta como un socio de confianza en operaciones tecnológicas y de datos, aportando valor integral en todas las industrias en las que operan sus clientes, al mismo tiempo que impulsa su transformación interna mediante soluciones basadas en IA y estrategias digitales.

Uno de los pilares de esta transformación es la creación de dos nuevas líneas de trabajo verticales:

- Soluciones para operaciones corporativas
- Soluciones de IA agéntica para industrias

Estas se integran junto con las líneas de trabajo horizontales:

- Consultoría y asesoramiento
- Generación de experiencias y servicios externos de crecimiento

ACELERADORES AGÉNTICOS

Soluciones pre-diseñadas, impulsadas por IA para transformar rápidamente los procesos operativos y de interacción con el cliente

OPERACIONES EMPRESARIALES

Aceleradores pre-diseñados para agilizar procesos empresariales horizontales

EXPERIENCIAS CENTRALES

→ Experiencia del Cliente

Soluciones híbridas de agentes de GenAI e innovaciones impulsadas por IA, tanto para front como back office para revolucionar la experiencia del cliente y adaptarse a sus necesidades.

→ Experiencia del Empleado

Soluciones de atención al empleado, desde Help Desk hasta gestión del conocimiento, para apoyar e involucrar a los empleados y ayudar a al progreso del negocio del cliente.

→ Crecimiento, Marketing & Generación de Ingresos

Soluciones basadas en resultados para impulsar las ventas, mejorar la eficiencia y lograr un mejor ROI.

ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN

Asesoramiento y estrategias ágiles, desde el diseño de servicios hasta la implantación de tecnología y la optimización de procesos



ACELERADORES AGÉNTICOS	Aceleradores intersectoriales		Aceleradores específicos del sector		
	- Inteligencia de procesos y descubrimiento - FAQs inteligentes - Clasificación de emails - Recobro digital - VoC/VoE		- BFSI - Telecoms - Retail - Energía		
OPERACIONES EMPRESARIALES	Recursos humanos	Finanzas	Compras		
EXPERIENCIAS CENTRALES	→ Experiencia del Cliente	→ Experiencia del Empleado	→ Crecimiento, Marketing & Generación de Ingresos		
	- Atención al cliente - Soporte técnico - Servicios de back-office - Modernización de CX - Plataforma de datos de clientes - GenAI para CX (Insight, Copilot, Autopilot) - CRM	- Atención inteligente al empleado - Experiencia digital del empleado - Servicios para espacios de trabajo modernos	- Generación de leads - Orquestación de IA omnicanal - Ventas end-to-end - Análítica de clientes & insights impulsados por GenAI - Programa de fidelización		
ESTRATEGIA Y TRANSFORMACIÓN	Hoja de ruta y estrategia de GenAI/ Agentic AI	Evaluación de datos/ hoja de ruta y estrategia	Estrategia de experiencia del empleado	Transformación de CX	Transformación de CRM

Una prioridad estratégica clave ha sido el escalado de las capacidades digitales mediante la creación de **Konecta Digital, una unidad de negocio global dedicada que combina innovación, consultoría y excelencia en la ejecución.**

Esta unidad guía a los clientes en su **evolución hacia un CX basado en IA**, la modernización de sistemas y la transformación digital responsable, marcando un hito significativo en la consolidación de las capacidades de la compañía en todas las geografías.

Impacto positivo a lo largo de la cadena de valor

La orientación al servicio al cliente se basa en una sólida cadena de valor, que permite a Konecta acceder a las mejores capacidades para acelerar la transformación.

Este desarrollo interno se apoya, además, en un **extenso ecosistema tecnológico global**, construido a través de una red estructurada de alianzas estratégicas que abarcan *hyperscalers* (Google Cloud, AWS), plataformas de GenAI y Agentic AI (Uniphore, CrewAI, ElevenLabs), proveedores de CCaaS (Nice, Five9, Genesys, Salesforce), líderes en experiencia del empleado (Lenovo) y especialistas tecnológicos sectoriales (Kraken).

El enfoque de la compañía respecto a las alianzas se basa en un modelo selectivo, en el que todas **las colaboraciones se fundamenten en objetivos compartidos**, la creación de valor y una **gobernanza sólida** que garantiza la **transparencia**, el **cumplimiento** y la **ética**.

A través de estrategias conjuntas de salida al mercado, transferencia de capacidades y una rendición de cuentas clara, **Konecta fomenta el crecimiento sostenible y el intercambio de conocimientos en todo su ecosistema**, mientras que asegura una prestación de servicios responsable y escalable, con marcos legales y operativos robustos.

AGUAS ARRIBA

Como parte de su plan Katalyst, Konecta avanza en un proceso integral de transformación que incluye, además del desarrollo de competencias en IA, la firma de **alianzas estratégicas con socios**, como Google Cloud, AWS, CrewAI y Uniphore, y proveedores que aportan mayor flexibilidad y agilidad a las soluciones ofertadas.

OPERACIÓN PROPIA

Combina una atención global con **operaciones locales en cuatro continentes**, que le permite ofrecer un servicio híbrido y flexible. Se apoya en la experiencia de sus profesionales, el *kown how* tecnológico, y sus capacidades digitales y de IA. La **apuesta de Konecta por el talento** genera oportunidades de *upskilling*, que contribuyen al desarrollo de sus equipos.

AGUAS ABAJO

Konecta da respuesta a las necesidades de **más de 500 clientes**, incluidas las **principales empresas de sectores** como **telecomunicaciones, energía, banca, automoción y movilidad, e-commerce y retail**, distribuidos por Europa, Latinoamérica, el norte de África, Oriente Medio y Asia. Su aportación de valor se centra en la **innovación** y la **mejora de la calidad**, ayudando a sus clientes a aprovechar las oportunidades de la disrupción tecnológica, con foco en la **IA Generativa**, la **IA Agéntica** y la **automatización**. Una antigüedad media **superior a los 20 años** y una tasa de renovación **superior al 95 %** pone de manifiesto el énfasis de Konecta en la construcción de relaciones a largo plazo y muestra el grado de **satisfacción de los clientes con el servicio**.

PLATAFORMA KONECTA

IMPACTO SOBRE LA EXPERIENCIA

Customer Experience

Insights, Copilot y Autopilot

UNIPHORE

aws

IIElevenLabs

salesforce

Employee Experience

Insights, Copilot and Autopilot

aws

IIElevenLabs

Optimización Operacional

Back-office y front-office optimización

UNIPHORE

n8n

IIElevenLabs

Aceleradores sectores

Casos de uso pre-existentes, modelo de datos & flujos de trabajo GenAI

salesforce

creativ



ORCHESTRATION

Patrones & Composición

Ambientes Low-code y visual builder

creativ

n8n

MCP Servers

Konecta ha creado servidores MCP para los sistemas de registro externos de los clientes

NÚCLEO DEL ENTORNO DE EJECUCIÓN

Plataformas Agénticas Base

Motores de ejecución y plataformas de orquestación de agentes

creativ

open source

LLMs + Capa Agéntica

Entornos de desarrollo y modelos fundacionales

aws

aws

Confianza & Security

Herramientas de IA responsable
RBAC & auditoría de modelos

aws

aws

DATOS & INTEGRACIÓN DE BASES

Datos & pipelines

Ingesta de datos, pipelines y RAG

ActionIQ

aws

salesforce

databricks

Hub de Integración

API Mgmt, Eventos, Sistemas externos

aws

aws

Gestión Ciclo de Vida de la Plataforma

Despliegue, monitoreo y gestión de prompts, Ops & FinOps

aws

aws

ANSIBLE

Terraform

Preparados para abordar los retos del futuro



Por otra parte, la exigencia de los grupos de interés para que las empresas gestionen sus negocios con criterios de sostenibilidad y adopten compromisos reales en esa línea es ya una pieza estratégica para la transformación.

Para ello, el modelo de gobernanza de Konecta, alineado con la Ley de IA de la UE y en proceso de obtención de la certificación ISO/IEC 42001, garantiza que la Inteligencia Artificial se despliegue de forma ética, transparente y en pleno cumplimiento de los requisitos regulatorios, manteniendo relaciones de confianza con empleados actuales y potenciales, con sus clientes y otros socios.

UNA MIRADA AL FUTURO

Con Katalyst, Konecta quiere liderar la transformación de la IA Agéntica. Las prioridades estratégicas marcadas por este Plan requieren mantener el giro hacia **servicios digitales de mayor valor** añadido, **aumentando las capacidades** de la compañía y **la eficiencia** de sus operaciones.



En 2025, se ha avanzado hacia los objetivos marcados:

ACELERACIÓN EN LA ADAPTACIÓN DE LA IA, con el lanzamiento de 130 iniciativas —tanto para procesos internos como para casos de uso de clientes—, más de 90 en producción.

REFUERZO DE VENTAJAS COMPETITIVAS a través de Propiedad Intelectual (IP) de núcleo seguro, adquiriendo licencias perpetuas para tecnologías punteras y asegurando su implementación en todas las regiones.

EFICIENCIA Y MÁRGENES: el margen EBITDA se expandió interanualmente (YoY), impulsado por las iniciativas de Katalyst 2028.

IMPULSO COMERCIAL Y DIGITAL: el pipeline total alcanzó más de 2 000 millones de euros, con un aumento significativo en el Valor Total del Contrato (TCV) ganado frente a 2024. Este impulso viene marcado por el crecimiento digital, donde los ingresos crecieron a doble dígito.

La estrategia ESG de Konecta

Transformar las necesidades del cliente del mañana, requiere integrar la sostenibilidad para generar valor a todos los grupos de interés en el largo plazo y a través de la cadena de valor.

GOBIERNO CORPORATIVO ODS 16 Y 17	• Sólido programa de <i>compliance</i> que permite la adaptación a las necesidades cambiantes del negocio.	• Escucha activa de las expectativas de sus grupos de interés y transparencia.
SOCIAL ODS 3, 4, 5, 8 Y 17	Capital humano • Diversidad, inclusión e igualdad. • Cultura de seguridad, salud y bienestar laboral. • Desarrollo de las competencias de sus profesionales para adaptarse al futuro.	Apoyo a la comunidad • Integración de colectivos en riesgo de exclusión. • Alianzas estratégicas para potenciar iniciativas. • Promoción de la solidaridad entre el personal.
MEDIOAMBIENTE ODS 7, 11, 12 Y 17	• Ser una empresa Net Zero en 2040.	• Reducción de las emisiones de CO₂. • Reducción del consumo de recursos y energía.



El contexto del mercado en 2025 ha supuesto hitos para la estrategia:

AMBIENTAL

Konecta comunica su ambición de ser Net Zero en 2040, adelantándose 10 años al plazo fijado por el Acuerdo de París. Además, ha avanzado en la optimización de su impacto ambiental, lo que le ha permitido mejorar su calificación en el estándar CDP hasta una nota “B”.



Esta estrategia está alineada con estándares internacionales como la Agenda 2030, los Objetivos de Desarrollo Sostenible, la iniciativa SBTi para la mitigación y adaptación al cambio climático y la Declaración Universal de los Derechos Humanos.

En el desarrollo de sus compromisos, Konecta ha considerado las expectativas de sus grupos de interés y los resultados del análisis de doble materialidad, que ha permitido **determinar los principales impactos, riesgos y oportunidades del Grupo** a lo largo de su cadena de valor.



SOCIAL

La aceleración digital permite reducir las posiciones de reemplazo y ha impulsado los esfuerzos de la compañía para formar a sus profesionales en las capacidades del futuro; por ejemplo, **formaciones específicas en Inteligencia Artificial y GenAI, a través de Konecta Academy.**

El área de Sostenibilidad Corporativa, apoyada por equipos locales en cada mercado, es responsable de **coordinar, gestionar y hacer seguimiento** de las acciones desarrolladas. Además, Konecta cuenta con **un Comité de Sostenibilidad**, detallado en el apartado correspondiente a Buen Gobierno.

GOBERNANZA

El contexto digital amplía los riesgos relacionados con la protección de datos y la ciberseguridad. **Konecta ha puesto en marcha un marco de Evaluación de Impacto en la Protección de Datos (DPIA) y seguridad** para garantizar despliegues de IA Generativa seguros y auditables.



GRUPOS DE INTERÉS Y CANALES DE COMUNICACIÓN

Konecta dispone de canales de diálogo corporativos y específicos por país, que se adaptan a las particularidades de cada colectivo y región. Este diálogo le permite integrar en su modelo de negocio las expectativas y opiniones de sus grupos de interés y establecer relaciones duraderas basadas en la transparencia, la claridad, la imparcialidad y la profesionalidad.

Principales grupos de interés	Canales de diálogo
TODOS LOS GRUPOS DE INTERÉS: accionistas, administraciones públicas, clientes, instituciones financieras, ONGs/entidades sociales, personas trabajadoras, proveedores.	Blogs corporativos Konecta, Innovan.do
	Canales de Información (<i>Whistleblowing channel</i>)
	Correo electrónico
	Google Meet (reuniones virtuales)
	Informe de Sostenibilidad
	LinkedIn corporativo y locales, LinkedIn de Konecta Foundation
	Notas de prensa (tradicionales y digitales)
	Redes sociales acorde con las necesidades del país (Instagram, Facebook, TikTok, X...)
	Web corporativa
	Web Konecta Foundation
	Web KonectaPro
	Youtube
ACCIONISTAS	Comités (Consejo de Administración, Comisión ejecutiva)
	Reportes
CLIENTES	Encuesta de satisfacción de clientes
	Email News (Marketing newsletter)
	Go To Webinar
	Landing Pages (Epiron, Loope)
CLIENTES, PERSONAS TRABAJADORAS	Pulse it!
CLIENTES, PERSONAS TRABAJADORAS, PARTNERS	Blog de noticias sobre ExpoContact
	Blog Innovan.do
	Expocontact evento anual

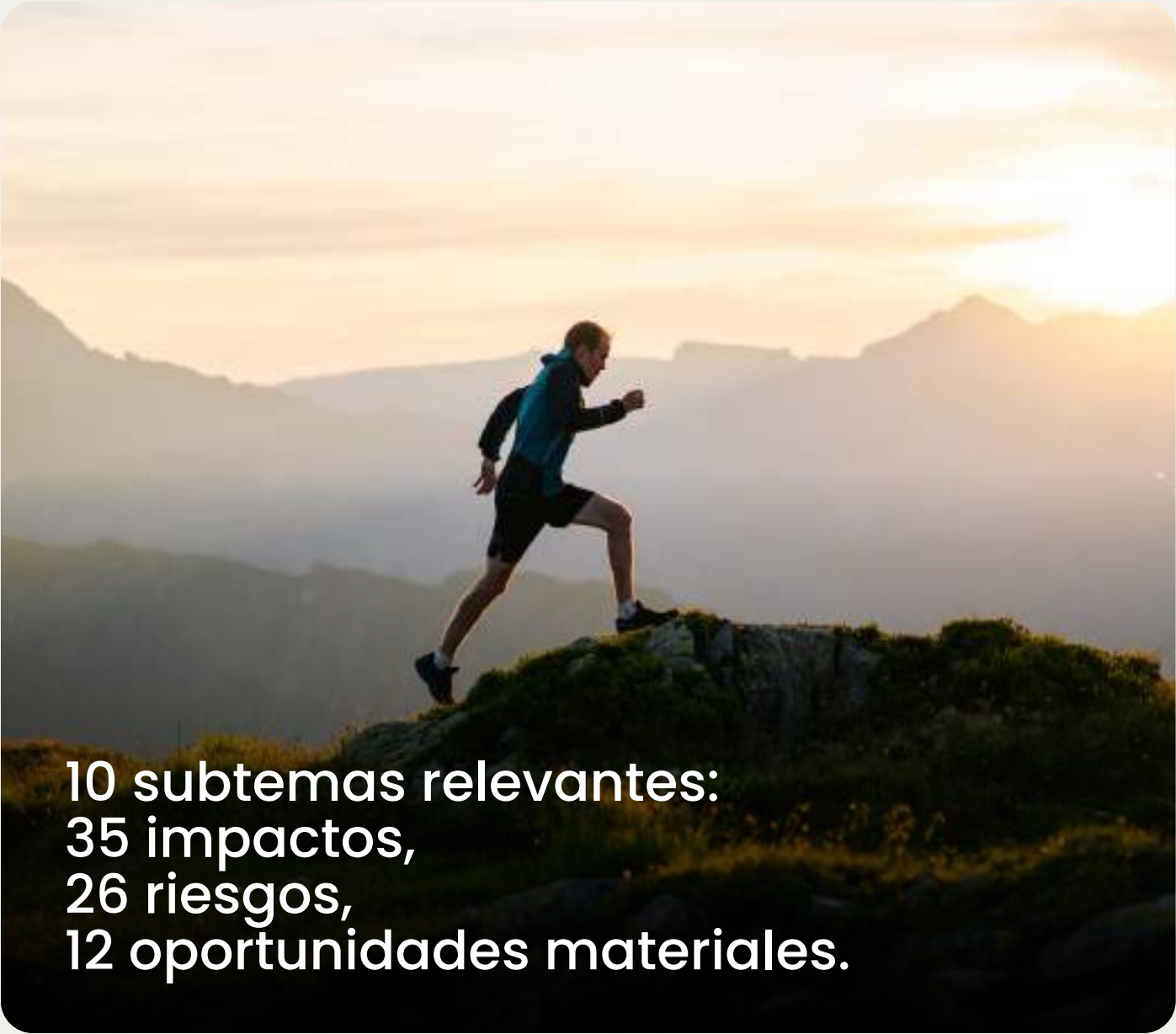
Principales grupos de interés	Canales de diálogo
CLIENTES, PERSONAS TRABAJADORAS, PARTNERS	Expocontact web
	KonectaLab
	Eventos organizados por Konecta, como ferias locales y comerciales
PERSONAS TRABAJADORAS	Apps de comunicación interna
	App Club Konecta
	Brand portal
	Chat internos (OneChat, Messaging Pro, Google chat...)
	Encuestas de clima (GPTW, EMEA)
	The Pulse, global intranet
	Intranet local (Konectados, Huamasys, IntegrAll...)
	Portales para empleados: Jarvis, Mi Portal, Portal del empleado, Allo service client
	Konecta Inside newsletter corporativa
	Newsletter Sustainability Matters at Konecta
	Newsletter internas locales
	Portal de soporte Help
	Redes sociales acorde con las necesidades del país (Instagram, Facebook, TikTok, X...)
	Transformation Hub
	Sustainability Hub
	The Kiosk (comercial)
	Resumen de prensa diario (líderes + responsables de MarCom)
	PROVEEDORES
	Portal de compras
	Achilles
PERSONAS INTERESADAS EN POSTULARSE	Outbound LPs
	Portal de empleado Pandapé
	Portal de Talento
	Portal de empleo Sherlock

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Desde 2016 Konecta realiza un análisis de materialidad que le permite identificar las prioridades de sostenibilidad para su negocio y sus grupos de interés. Además, en el proceso de anticipación a la CSRD, desde 2022 la compañía aplica la metodología de doble materialidad, un enfoque estratégico que considera una doble perspectiva:

- **Impacto:** evalúa los efectos positivos o negativos de la actividad de Konecta sobre su entorno.
- **Financiera:** evalúa los riesgos y oportunidades para el negocio derivados del contexto social y ambiental.

En 2025 Konecta ha actualizado su estudio de doble materialidad, identificando 10 subtemas relevantes para el Grupo, los cuales engloban un total de 35 impactos, 26 riesgos y 12 oportunidades materiales.



10 subtemas relevantes:
35 impactos,
26 riesgos,
12 oportunidades materiales.

Descripción	Materialidad		Cadena de valor	ODS	Más información
	Impacto	Financiera			

ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO (6 impactos, 4 riesgos y 5 oportunidades)

Konecta ofrece soluciones que reducen las emisiones de sus clientes generando un impacto positivo y oportunidades como posicionamiento, nuevos mercados o ahorro. Sin embargo, su actividad genera emisiones, especialmente por consumo eléctrico y gases refrigerantes, que pueden derivar en riesgos de adaptación a la normativa y expectativas o costes. Los fenómenos asociados al cambio climático pueden tener impactos negativos para los empleados y clientes.	Negativo ✓	Riesgo ✓	Operaciones propias y cadena de valor	7, 13	Pág. 33 45-54
	Positivo ✓	Oportunidad ✓			

GENERACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD (6 impactos, 4 riesgos)

La actividad de Konecta es intensiva en el uso de capital humano y la generación de entornos laborales híbridos, mejorando la integración socio-laboral y el equilibrio personal y profesional. Sin embargo, los cambios en el mercado y el contexto socioeconómico pueden afectar a esta capacidad de generación de empleo o al poder adquisitivo, generando riesgos en la relación con los equipos. Esta situación es relevante tanto para el personal propio como para el subcontratado en los países donde la actividad se lleva adelante a través de terceros.	Negativo ✓	Riesgo ✓	Operaciones propias y cadena de valor	8	Pág. 59-60 64
	Positivo ✓	Oportunidad ○			

SALUD Y SEGURIDAD LABORAL (4 impactos, 1 riesgo)

La naturaleza de la actividad de Konecta puede suponer algunos riesgos inherentes para la salud de los trabajadores, especialmente músculo-esquelético por problemas posturales y el uso de la voz, así como psicosociales debido al estrés en el caso de algunas actividades específicas.	Negativo ✓	Riesgo ✓	Operaciones propias	3, 8	Pág. 71-78
	Positivo ○	Oportunidad ○			

Descripción	Materialidad		Cadena de valor	ODS	Más información
	Impacto	Financiera			
DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN (4 impactos, 2 riesgos)					
Konecta dispone de herramientas para fomentar un espacio de trabajo inclusivo y evitar impactos negativos inherentes a la actividad como la desigual proporción en posiciones de liderazgo o potenciales situaciones de acoso o discriminación. El entorno regulatorio y las expectativas de los grupos de interés pueden convertir estos impactos potenciales en riesgos para la compañía. Esta situación es relevante tanto para el personal propio como para el subcontratado en los países donde la actividad se lleva adelante a través de terceros.	Negativo	Riesgo	Operaciones propias y cadena de valor	5, 8	Pág. 65-70 114-116
	Positivo	Oportunidad			
ATRACCIÓN DEL TALENTO, APRENDIZAJE Y DESARROLLO PROFESIONAL (4 impactos, 1 riesgo y 3 oportunidades)					
Contar con el talento adecuado para el futuro del mercado es uno de los principales retos para Konecta, que contribuye a la empleabilidad de su equipo a través de programas de capacitación y <i>upskilling</i> , incluida formación en sostenibilidad. Además, la incorporación de tecnologías disruptivas supone una oportunidad para el desarrollo y la captación del talento.	Negativo	Riesgo	Operaciones propias y cadena de valor	4	Pág. 61-64 79-80 81-87
	Positivo	Oportunidad			
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE EMPLEADOS, CLIENTES Y USUARIOS (3 impactos, 2 riesgos)					
En un contexto marcado por el aumento de las amenazas de ciberseguridad, Konecta se ha dotado de herramientas y mecanismos de control para asegurar la privacidad de la información personal de su equipo, de sus clientes y de los usuarios de estos.	Negativo	Riesgo	Operaciones propias y cadena de valor		Pág. 96 106-11
	Positivo	Oportunidad			

Descripción	Materialidad		Cadena de valor	ODS	Más información
	Impacto	Financiera			
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE (1 impacto, 1 riesgo y 1 oportunidad)					
La actividad de Konecta impacta positivamente en la eficiencia y la generación de valor de sus clientes. La compañía identifica riesgos y oportunidades vinculados a la transformación del negocio. Konecta trabaja para adaptar su modelo a los cambios de tendencias hacia la digitalización y la introducción de IA Generativa y IA Agéntica.	Negativo	Riesgo	Operaciones propias y cadena de valor	9, 12, 17	Pág. 119-121
	Positivo	Oportunidad			
TRANSFORMACIÓN DIGITAL (1 riesgo, 2 oportunidad)					
La irrupción de nuevas tecnologías y la aceleración de la digitalización está cambiando el contexto en el que Konecta realiza su actividad. La adaptación con agilidad, impulsada por el plan Katalyst, es clave para generar ventajas competitivas.	Negativo	Riesgo	Operaciones propias	9, 12, 17	Pág. 20 81-83
	Positivo	Oportunidad			
CUMPLIMIENTO Y ÉTICA CORPORATIVA (4 impactos, 7 riesgos)					
Konecta contribuye al bienestar de las sociedades donde opera mediante la generación de empleo local y el pago de tributos y aportaciones a los sistemas nacionales. Además, dispone de mecanismos de supervisión y herramientas de control para evitar, identificar y remediar potenciales riesgos inherentes vinculados a incumplimientos normativos, corrupción y soborno, así como a la expectativa de mayor transparencia de los grupos de interés.	Negativo	Riesgo	Operaciones propias y cadena de valor	17	Pág. 101-104
	Positivo	Oportunidad			
GESTIÓN DE PROVEEDORES (3 impactos, 3 riesgos y 1 oportunidad)					
El trabajo de Konecta en alianzas con proveedores y socios estratégicos supone oportunidades para mejorar la resiliencia de su cadena de valor y aumentar su impacto positivo. Sin embargo, la potencial mala práctica por parte de terceros puede generar un riesgo para la compañía.	Negativo	Riesgo	Cadena de valor	8, 12, 17	Pág. 92-95
	Positivo	Oportunidad			

→ Metodología del análisis

La metodología desarrollada por Konecta está alineada con la Guía para la elaboración de la Doble Materialidad, publicada por el *European Financial Reporting Advisory Group (EFRAG)*, en mayo de 2024. Además, el análisis mantiene las pautas establecidas por el *Global Reporting Initiative (GRI)* para la evaluación de la materialidad de impacto.

Konecta ha seguido el siguiente proceso:

1. Comprensión del contexto

Esta fase permite identificar los temas potencialmente relevantes en base al análisis del contexto, de las opiniones y expectativas de los grupos de interés y de las actividades de Konecta y de su cadena de valor.

El análisis incluye fuentes de información internas y externas:

- **Fuentes externas:** estándares de reporte, como las Normas Europeas de Información Sobre Sostenibilidad (NEIS), GRI, TCFD AA1000 APS (2018) o los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), análisis de las mejores prácticas del mercado; posicionamiento y temas relevantes en el sector; principales iniciativas en sostenibilidad; análisis de apariciones en medios de comunicación; contexto regulatorio de los países donde Konecta opera; temas clave para analistas e inversores; requisitos contractuales de clientes; inversores y accionistas.
- **Fuentes internas:** políticas internas de Konecta, Plan Rector de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad, mapa de grupos de interés, identificación de la cadena de valor y mapa de procesos, análisis de materialidad anteriores, matriz de riesgos, análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades y el análisis de debida diligencia sobre derechos humanos realizado para Colombia y España.



2. Identificación de impactos, riesgos y oportunidades

Este ejercicio permitió identificar los impactos, riesgos y oportunidades ESG potencialmente materiales para Konecta. En esta fase, se integra la visión del equipo directivo y la relación con los grupos de interés, así como la visión externa sobre las cuestiones materiales. Para ello, se mantuvieron reuniones con las áreas funcionales con responsabilidad en la gestión de temas de sostenibilidad.

Además, se realizó un análisis comparativo de la visión interna y externa para cada temática, con el objetivo de alinear las prioridades estratégicas y las de los grupos de interés.

3. Evaluación de doble materialidad

Este ejercicio permitió identificar los principales impactos de riesgos y oportunidades (IRO) de Konecta vinculados a temáticas ESG.

El análisis de los impactos considera el alcance, severidad y probabilidad de ocurrencia. Para los riesgos y oportunidades, se evalúa la importancia operacional, reputacional y la gestión interna de cada aspecto detectado. Por último, todos los IRO materiales se clasifican en función de su relevancia, horizonte temporal y eslabón de la cadena de valor.

→ Cambios con respecto a la materialidad anterior

Los resultados del análisis son coherentes con los publicados en ejercicios anteriores. No obstante, se aprecian ligeras modificaciones debido al cambio de metodología.

Tema Material 2025	Tema material anterior
ADAPTACIÓN Y MITIGACIÓN DEL CAMBIO CLIMÁTICO	Estrategia de descarbonización
	Gestión ambiental
GENERACIÓN DE EMPLEO DE CALIDAD	Empleo de calidad y retribución digna
	Compromiso social
SALUD Y SEGURIDAD LABORAL	Seguridad y salud laboral
DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN	Igualdad, diversidad y no discriminación
ATRACCIÓN DEL TALENTO, APRENDIZAJE Y DESARROLLO PROFESIONAL	Atracción y retención del talento
SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE EMPLEADOS, CLIENTES Y USUARIOS	Seguridad de la información y confidencialidad
	Servicio de calidad y satisfacción del cliente
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	Crecimiento económico y nuevos mercados
TRANSFORMACIÓN DIGITAL	Innovación tecnológica
CUMPLIMIENTO Y ÉTICA CORPORATIVA	Buen gobierno y gestión de riesgos
	Ética y cumplimiento normativo
	Comunicación y transparencia con grupos de interés
	Compromiso social
GESTIÓN DE PROVEEDORES	Cadena de suministro

De las cuestiones ambientales analizadas, solo el cambio climático supera los umbrales de materialidad. El tema “Gestión ambiental” se integra en “Adaptación y mitigación del cambio climático”, donde se establecen los principales esfuerzos de la compañía en materia de reducción de su impacto y cumplimiento normativo.

El “Compromiso social”, anteriormente considerado un tema individual, queda dividido en los temas

“Generación de empleo de calidad” y “Cumplimiento y ética Corporativa”, donde se integra un impacto positivo derivado sobre la sociedad y los sistemas públicos mediante la generación de empleo y contribuciones.

Dada la naturaleza de la metodología, la “Gestión de riesgos” se considera de manera transversal en todos los temas que incluyen riesgos materiales.

Protección del medioambiente

A man with dark hair and a beard, wearing a red jacket, is shown in profile, looking out over a vast, hazy mountain range under a blue sky. The image is partially obscured by large, semi-transparent geometric shapes (a circle and a triangle) in the foreground.

La gestión ambiental en el enfoque estratégico

El modelo de negocio de Konecra presenta un **impacto ambiental limitado**. Sin embargo, el Grupo integra los impactos y riesgos ambientales derivados de su actividad y de las exigencias normativas y de sus grupos de interés. Por ejemplo, los efectos cada vez más visibles del cambio climático.

El **Consejo de Administración** está **directamente involucrado** en la toma de decisiones y en la estrategia ambiental, desde la aprobación de la **Política Ambiental** hasta la aprobación de las distintas iniciativas.

La Política Ambiental del Grupo está orientada a garantizar una mejora continua de su desempeño. Esta política, disponible desde 2017, se ha ido revisando periódicamente para integrar los compromisos de Konecra. Su última actualización integró el objetivo de reducción de emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) verificadas por la iniciativa SBTi.



Principios de la Política Ambiental

RESPETO Y CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE	Minimizar el impacto ambiental.
	Cumplir la legislación vigente y los compromisos voluntarios asumidos.
CONSUMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE	Aplicar tecnologías y procesos que reduzcan la generación de residuos.
	Aplicar tecnologías y procesos que fomenten el ahorro energético.
CONCIENCIACIÓN	Fortalecer la comunicación interna para sensibilizar y formar al equipo.
	Promover la participación activa del personal y de los grupos de interés.
INFORMACIÓN A LOS GRUPOS DE INTERÉS	Mantener una comunicación proactiva para asegurar que estén informados sobre las decisiones en materia de sostenibilidad.
COMPROMISOS	Aplicar el enfoque de ciclo de vida.
	Incorporar criterios ambientales en las compras y en los nuevos proyectos.
	Mitigar el impacto derivado del cambio climático.

El **máximo órgano responsable** de la validación y seguimiento de la Política Ambiental así como de los objetivos climáticos es **el Consejo de Administración**. El **Comité de Sostenibilidad** y el área de Cumplimiento

son las responsables de informar sobre los riesgos ESG, los controles implementados y el estado de los compromisos asumidos por el Grupo.

Estrategia de descarbonización

Konecta ha impulsado **la acción climática al centro de su estrategia ambiental**, reforzando la gestión de los riesgos y oportunidades vinculados a la transición hacia economías descarbonizadas. En 2025 se ha aprobado el **Plan de Descarbonización del Grupo**, que le permitirá alcanzar sus objetivos en materia climática. En dicho Plan se incluyen las líneas de acción en las que se trabajará hasta alcanzar **el objetivo de cero emisiones netas (Net Zero) en 2040**, siendo una de las más importantes la integración de la cadena de valor.

Konecta asume un **compromiso de descarbonización alineado con la iniciativa global SBTi** e integrado en su **Plan Estratégico Katalyst**, que apuesta por la eficiencia y la digitalización como herramientas para la transformación del Grupo.

Compromiso climático entre 2022 (año base) y 2033:



La hoja de ruta de Konecta está estructurada en cuatro ejes:

INSTALACIONES	Konecta está desarrollando un nuevo modelo global de gestión de instalaciones que permita establecer una gestión más eficiente y definir directrices precisas para el acondicionamiento de sus plataformas. Asimismo, continúa optimizando el uso de los espacios de trabajo mediante la racionalización de las instalaciones y el impulso del teletrabajo. El Grupo promueve la certificación ISO 14001 en sus centros más relevantes y fomenta iniciativas de economía circular.
SOLUCIONES IT	Renovación de equipos por versiones más eficientes, uso de software ecoeficiente y migración a la nube.
MOVILIDAD	Se progresa en la sustitución de la flota de renting por vehículos sostenibles y se promueven prácticas de movilidad responsable, como la elección de medios de transporte menos contaminantes para los desplazamientos laborales. Además, cuando las características y necesidades del servicio lo permiten, se facilitan modalidades de trabajo mixto o remoto.
CADENA DE SUMINISTRO	Se ha implantado la herramienta Achilles como criterio de selección de proveedores conforme estándares ESG. Konecta trabaja, además, en la identificación de proveedores estratégicos con el fin de definir objetivos conjuntos de reducción de emisiones.

Las medidas implementadas han permitido a Konecta **mejorar su calificación** en el estándar CDP, consiguiendo en 2025 una nota “B” (“C” en 2024).

En el marco de su Plan de Descarbonización y en aras de avanzar en la mejora continua de la información no financiera, Konecta revisó en 2025 su huella de carbono de 2023 y 2024 bajo las directrices del protocolo GHG. Para garantizar la comparabilidad histórica de la información, se han modificado algunos de los datos comparativos de ambos ejercicios.

ACCIONES IMPLEMENTADAS



→ Eficiencia energética

La **estrategia se centra en el consumo energético**, del que dependen las operaciones de Konecta, con medidas orientadas a potenciar el consumo de **energía de origen renovable** y la **autogeneración**.

- **Electricidad 100 % renovable** en los centros de trabajo de Alemania, España, Italia, Moldavia y Reino Unido, con control operativo. Además de fomentar el consumo de fuentes renovables en otras localizaciones del Grupo, como Albania, Argentina, Brasil, Chile, Francia, Perú y Turquía.
- Instalaciones de **placas fotovoltaicas** en algunas de sus operaciones. En 2025, la autogeneración de electricidad alcanzó los **151,43 MWh**.

Otras medidas implementadas son:

AUDITORÍAS ENERGÉTICAS

A lo largo de 2025 se han realizado auditorías energéticas en 7 localidades en las que no existía un requerimiento legal, que se suman a aquellas obligatorias por ley.

LECTURA AUTOMÁTICA DE FACTURAS MEDIANTE IA

El desarrollo de esta iniciativa, que se implantará en 2026, emplea IA para minimizar los errores y los tiempos en la gestión de datos.

SUSTITUCIÓN DE LUMINARIAS POR TECNOLOGÍA LED,

alcanzando una cobertura del 95 % de la superficie total iluminada en todas las geografías.

EL 93 % DE LA SUPERFICIE DISPONE DE SISTEMAS DE CLIMATIZACIÓN EFICIENTES HVAC,

lo que permite reducir el consumo energético sin afectar al *confort*.

→ Programas de compensación

Konecta desarrolla programas para la **compensación de sus emisiones de carbono** a través de reforestación y energías renovables.



En 2025, la Compañía ha ejecutado **reforestaciones en Colombia y Perú**, con más de 1 400 árboles plantados, y en España se han realizado dos proyectos de compensación mediante los cuales se han absorbido 116 toneladas de CO₂.

Además, destaca la colaboración desarrollada por Konecta en Italia, junto a Ente Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi, el cual recoge la **financiación de actividades ambientales, educativas y de investigación**, la restauración de 5 hectáreas y el estudio de especies de insectos polinizadores.

Adicionalmente, en 2025 se ha iniciado un **proyecto de compensación corporativa**, basado en la construcción de un **parque eólico** de 102 MW de potencia en México. La construcción de este parque eólico ayuda a la descarbonización del mercado eléctrico de México, permitiendo la reducción de emisiones de GEI. Este proyecto ha permitido la compensación de 667 VCU (*Verified Carbon Unit*), lo que corresponde a **667 toneladas de GEI**.

El proyecto también ha generado los siguientes impactos positivos:

GENERACIÓN

de empleo en las fases de construcción, explotación y mantenimiento.

ATRACCIÓN

de capital extranjero y diversificación de la cartera energética nacional.

CONTRIBUCIÓN

a la mejora de la infraestructura de generación de energía.

CONTRIBUCIÓN

al desarrollo de las comunidades locales en tres ámbitos distintos: derechos básicos, servicios básicos y sostenibilidad.

→ Precio Interno del Carbono (PIC)

A lo largo de 2025 Konecta ha trabajado en una metodología propia para cuantificar el PIC. El objetivo del proyecto es el cálculo y establecimiento de un primer valor para el precio interno del carbono mediante la metodología *"Implicit Carbon Pricing"*. Esta metodología se caracteriza por emplear el coste económico de las acciones que una organización está realizando para reducir sus emisiones.

Este procedimiento ya ha sido integrado dentro de la organización y permite complementar la toma de decisiones a nivel estratégico, desde una perspectiva de transición a una economía baja en carbono.



GESTIÓN DE LOS RECURSOS ENERGÉTICOS

En el ejercicio 2025, el **consumo eléctrico** registrado ha sido de 68 653,98 MWh, de los cuales el 43,56 % proviene de fuentes renovables, lo que supone una reducción del 17,62 % del consumo total respecto al año anterior. La intensidad energética se sitúa en 0,64 MWh por persona trabajadora.

Consumo eléctrico	2023	2024	2025
Consumo eléctrico (MWh)	87 614,34 ⁴	83 336,78 ⁵	68 653,98
Consumo eléctrico procedente de fuentes renovables (MWh)	25 642,43	24 971,81	29 907,37
Intensidad eléctrica MWh/empleado	0,72	0,71	0,64

Por otra parte, Konecta utiliza **otras fuentes de energía directa** para su actividad.

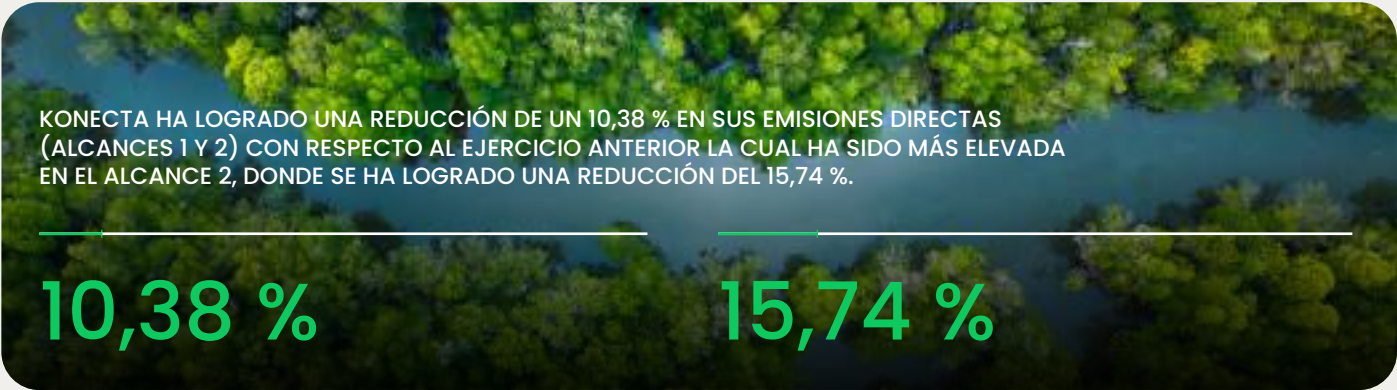
Durante 2025 se ha registrado el siguiente consumo de combustibles:

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2023 ⁶	2024 ⁷	2025
Biocombustible (litros)	-	5 945,93	9 190,05
Diésel (litros)	335 993,45	296 702,80	271 116,05
Gas Licuado (GLP) (litros)	5 886,00	5 720,47	-
Gas Natural (MWh)	1 621,62	1 201,3	1 122,82
Gases refrigerantes (kg)	2 668,80	5 506,42	1 123
Gasolina (litros)	87 891,78	134 686,92	137 012,16

⁴ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
⁵ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
⁶ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
⁷ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.

HUELLA DE CARBONO

Konecta calcula y monitoriza de manera anual su huella de carbono en todos sus alcances. En 2025, las emisiones totales alcanzaron 91 760,2 tCO₂e. Esta cifra representa una intensidad de 0,85 tCO₂e por persona trabajadora.



HUELLA CARBONO (tCO ₂ e) ⁸		2023 ⁹	2024 ¹⁰	2025
ALCANCE 1	Emisiones directas provenientes del consumo de combustibles por la flota de vehículos, las instalaciones, los gases refrigerantes de los sistemas de climatización y los agentes extintores en los sistemas de incendios.	3 737,65	2 899,23 ¹¹	3 283,90 ¹²
ALCANCE 2	Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida (<i>Market-based</i>).	14 745,14	12 796,69	10 783,10
	Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida (<i>Located-based</i>).	20 588,84	18 479,91	18 454,52
ALCANCE 3	Emisiones derivadas de los viajes de negocios y desplazamiento de empleados.	73 613,11	47 033,65	59 238,68

⁸ Los cálculos para la huella de carbono referentes al 2025 se han realizado conforme a los factores de emisión de 2024, ya que son los últimos publicados y disponibles por el MITERD. Se procederá a la actualización de los mismos una vez se publiquen los nuevos factores de emisión.
⁹ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
¹⁰ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
¹¹ La disminución de las emisiones directas se debe, entre otras acciones, a la reducción del consumo de gas natural y la sustitución de la caldera de León (España), así como a la reducción del consumo de combustible de los coches de empresa y el uso de biodiesel.
¹² El aumento del Alcance 1 en el año 2025 se debe principalmente al incremento de las emisiones fugitivas. Durante este periodo se llevaron a cabo revisiones en los extintores, lo que permitió registrar con mayor precisión el consumo real. Como consecuencia de esta mejora en la medición y actualización de datos, se observa un incremento en la cifra reportada.

Distribución de la Huella de Carbono 2025:



HUELLA DE CARBONO – tCO ₂ e por origen		2023 ¹³	2024 ¹⁴	2025
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	583,8	479,73	464,77
	Vehículos empresa	767,34	787,20	748,81
	Emisiones fugitivas	2 386,51	1 632,30	2 070,32
ALCANCE 2	Electricidad comprada (<i>Market-based</i>)	14 745,14	12 796,69	10 783,10
ALCANCE 3	Viajes en Itinere	72 208,33	45 005,40	56 223,55
	Viajes de negocio	1 404,78	2 028,25	3 015,13

En el caso de España, Konecta publica su huella de carbono individual en la **plataforma del MITERD** como muestra de **su compromiso con la transparencia** y el cumplimiento de la normativa local relativa a divulgación de la huella de carbono¹⁵. Este ejercicio facilita la **gestión del impacto local**, la **comparabilidad** y la **credibilidad** de la información frente a las administraciones públicas y otros grupos de interés.



¹³⁻¹⁴ Nos referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
¹⁵ Las emisiones de carbono para España son 148,74 tCO₂e para el alcance 1 y, para el alcance 2, 3 192,42 tCO₂e (*Location-based*) y 0 tCO₂e (*Market-based*).

El Grupo aprobó en 2022 su **Plan de Reducción** para las operaciones españolas, estableciendo objetivos con referencia al año base 2022.

En 2025, se ha ampliado el **horizonte temporal a 5 años** (2023-2027) en cumplimiento del Real Decreto 214/2025.



Años	2022	2023	2024	2025	% reducción 2025 vs 2022
Emisiones tCO ₂	676,80	319,03	225,08	148,74	-78,02 %

En la siguiente tabla se muestra el porcentaje de reducción previsto para cada año respecto al año anterior según las distintas fuentes de emisión para las que se establece una acción:

Alcance	Fuente	Reducción de emisiones esperadas por año y fuente (2023-2027) (%)				
		2023	2024	2025	2026	2027
ALCANCE 1	Calefacción (gasóleo)	0 %	0 %	0 %	100 %	0 %
	Equipos de climatización	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
ALCANCE 2	Electricidad	100 %	0 %	0 %	0 %	0 %

Aplicando estas reducciones, se obtendrían los siguientes valores de Huella de Carbono cada año del periodo indicado:

Alcance	HdC	Huella de Carbono estimada (2023-2027) (tCO ₂ e)				
	2022 (año base)	2023	2024	2025	2026	2027
ALCANCE 1	451,38	437,13	423,59	410,72	368,57	356,96
ALCANCE 2	225,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL EMISIONES ALCANCES 1 + 2	676,80	437,13	423,59	410,72	368,57	356,96

Desde su puesta en marcha, Konecta ha trabajado en España de manera continua en la puesta en marcha de diversas medidas orientadas a cumplir los objetivos definidos. Entre dichas acciones destacan:

Contratación de energía eléctrica con Garantía de Origen Renovable en el 100 % de sus sedes. La acción empezó en 2023 y es una acción que se plantea como objetivo todos los años. En 2025 esta acción también está completada al 100 % y se renueva el contrato anualmente.

Modernización de los equipos de climatización por sistemas más eficientes. En 2025 esta acción está completada al 100 %; este objetivo se planteará nuevamente para 2026 y años sucesivos, dado que está vinculada a los presupuestos anuales.

Renovar la caldera de calefacción de la sede de León, por un sistema de climatización más eficiente (acción completada al 100 %). Con esta acción se consigue una reducción importante de nuestra principal fuente de emisión, cuya finalización estaba programada para 2026, pero finalmente se alcanzó en 2024.

Renovación de los vehículos de empresa por alternativas más eficientes. En 2024 se disponía de un 39 % de coches híbridos y en 2025 contamos ya con un 68,9 %.

Reducción de los viajes corporativos impulsando las reuniones online. Se denota una reducción de consumos que se ha visto reflejada en el valor final de las emisiones de alcance 3, que en 2024 alcanzaron las 74,20 tCO₂e y en 2025, las 65,98 tCO₂e.



Como resultado, **las emisiones se han reducido en 2025 en un 78,02 %** frente al año base, superándose ampliamente las metas fijadas para el presente año. En consecuencia, durante el próximo ejercicio fiscal, el Grupo llevará a cabo un **análisis detallado de las emisiones reales**, así como del plan de reducción vigente, con el fin de ajustarlo a la realidad actual del negocio y asegurar su alineación con la evolución de la actividad.

Gestión de residuos y economía circular

El consumo y la gestión responsable de los residuos permiten a Konecta trabajar junto a la cadena de valor para reducir la dependencia de materiales en un contexto de creciente competencia por los recursos. Además, contribuyen a prevenir los costes y riesgos asociados a la gestión de residuos y a disminuir las emisiones derivadas de la cadena de valor.

ACCIONES IMPLANTADAS

La compañía ha implantado **tecnologías y procesos** orientados a **reducir la generación de residuos** y promover el ahorro energético, garantizando que su tratamiento se enfoque en la prevención, reducción, reciclaje y reutilización.

Konecta prioriza el **consumo responsable** y fomenta la **reutilización de materiales** mediante alianzas con organizaciones especializadas.

Además, el Grupo sigue impulsando la **reducción de consumo de papel**, favoreciendo el uso de medios digitales como el correo electrónico, las pantallas y las firmas electrónicas. Estas acciones se complementan con **campañas de sensibilización** y fomento del correcto reciclaje dirigidas a la plantilla.

Por ejemplo, Konecta Colombia participó un año más en **la iniciativa Puntos Verdes Lito**, que permite convertir en puntos acumulados los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) recogidos y gestionados correctamente. Estos puntos se destinan a diversas causas sociales. En 2025 el equipo de Colombia acumuló 6 004 puntos verdes Lito, que destinaron al proyecto ITAQUERAS “prendas con sentido social”, para apoyar el empleo de 30 mujeres cabeza de familia.

Además, en 2025 Colombia lanzó **tres concursos internos** para fomentar el **reciclaje de residuos** entre los empleados, que podían ganar una bicicleta por su participación. Estas iniciativas le permitieron ocupar el primer lugar del **TOP 10 de los Ecobot**, sistema de contenedores inteligentes, en Colombia, Guatemala y Costa Rica.

Durante el año 2025, Konecta ha intensificado sus esfuerzos en la **gestión de residuos peligrosos**, logrando un aumento significativo en su porcentaje de reciclaje.





Residuos ¹⁶		2023	2024	2025
RESIDUOS PELIGROSOS	Residuos Peligrosos generados (t)	111,08	134,37	88,32
	Residuos Peligrosos reciclados (t)	79,76	103,47	86,89
	% RP reciclados	72 %	77 %	98 %
	Intensidad en la generación de RP (t/empleado)	0,0010	0,0011	0,0008
RESIDUOS NO PELIGROSOS	Residuos No Peligrosos generados (t)	3 459,13	2 032,18	3 154,07
	Residuos No Peligrosos reciclados (t)	180,47	284,79	382,14
	% RNP reciclados	5 %	14,01 %	12,12 %
	Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,03	0,02	0,03

¹⁶ No incluye datos de las sociedades situadas en Alemania, Egipto, El Salvador, Eslovaquia, Francia, Guatemala, Marruecos, México, Portugal, Reino Unido y República Checa; para las que no se dispone de datos actualizados.

Sensibilización y concienciación interna

Konecta ha intensificado la **comunicación interna** con el objetivo de **sensibilizar** y **formar a su equipo** sobre la importancia del respeto al medioambiente. Esta labor de concienciación facilita la **participación activa** de los grupos de interés en el desarrollo y la gestión del Sistema de Gestión Ambiental.

Buena muestra de ello es el lanzamiento en 2025 de un nuevo espacio interno, **el Sustainability Hub**, que ha sido creado por y para la **comunidad de sostenibilidad** del Grupo. A través de este espacio, se destacarán las **principales medidas de cada equipo en su día a día**, que pueden servir como **ejemplo** a todos los profesionales del Grupo.



Datos evolutivos del desempeño ambiental:

Consumo de agua ¹⁷	2023	2024	2025
Consumo de agua (m³)	497 246,31	447 695,42	468 531,33
% origen red de agua municipal	100 %	100 %	100 %
Intensidad en el consumo de agua (m³/empleado)	4,13	3,78	4,34

¹⁷ Dado que en algunas sociedades el pago del agua consumida está incluido dentro de la renta general, no ha sido posible obtener el 100 % del consumo de agua.

Gestión del talento: experience makers¹⁸

Perfil del empleado Konecta

A cierre de 2025, Konecta cuenta con un talento global, diverso, multigeneracional y multicultural compuesto por **107 949 profesionales**, de los cuales el 88 % ocupa el cargo de teleoperador. Manteniendo la tendencia de los últimos años con relación al perfil de la plantilla del Grupo, el **65,7 % son mujeres** y más del **89 % es menor de 50 años**, ubicándose la **edad promedio en los 34,8 años**.

107 949
profesionales

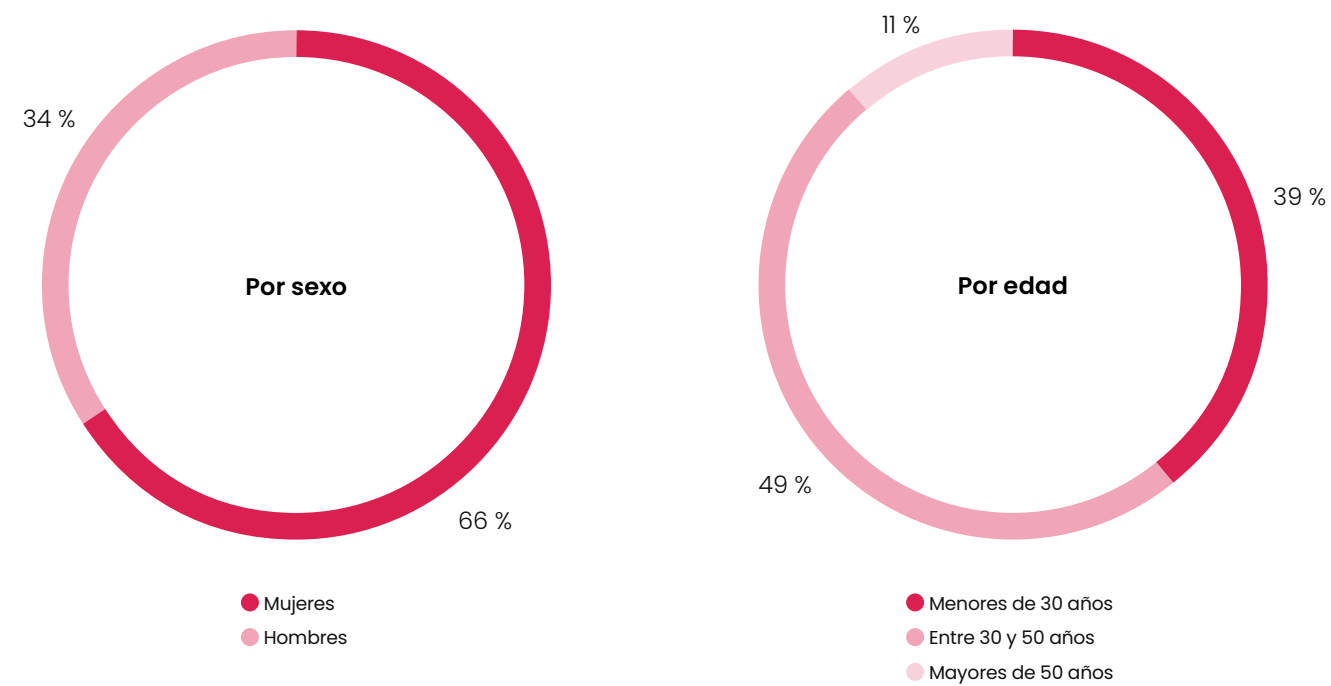
34,8
años de edad media

65,7 %
mujeres

89 %
menor de 50 años

¹⁸ Datos cuantitativos de la plantilla a cierre de año.

Distribución de la plantilla:



Adicionalmente, a cierre de año, **2 150 personas** trabajadoras desarrollan su actividad en servicios subcontratados a través de terceros, sin una relación de gestión directa con la compañía (**2 275 personas**

al cierre del año 2024), lo que supone una **reducción del 5,5 %** respecto al año anterior. **El 96 % de los trabajadores** de estas características se ubican en Italia y Sudáfrica.



People Strategy

La apuesta de Konecra por el talento es uno de los pilares para su crecimiento y transformación. A lo largo de 2025, su estrategia de Recursos Humanos, **People Strategy**, ha seguido evolucionando para impulsar el plan de transformación del Grupo, Katalyst 2028.

Se basa en redefinir **el ADN de la compañía** para evolucionar hacia su posicionamiento como **líder global del sector**, impulsado por IA Generativa (GenAI), apostando por integrar el talento de sus personas con las competencias digitales y capacidades de la Inteligencia Artificial.



Para alcanzar el objetivo de negocio de generar el **30-40 % de los ingresos** mediante servicios basados en GenAI para 2028, se ha implantado:

EVOLUCIÓN HACIA EL "EXPERIENCE MAKER"
un cambio en la gestión del cambio para pasar de "Operadores de BPO" a "Creadores de Experiencias", al reorientar el enfoque de los profesionales hacia la gestión de interacciones complejas y la capacitación en herramientas digitales.

ARMONIZACIÓN DE TALENTO + GENAI
introducción de itinerarios de aprendizaje especializados, a través de las herramientas corporativas como **Didactik** y **herramientas locales**, para asegurar que sus profesionales vean a la GenAI como un aliado estratégico.

EXCELENCIA COMERCIAL
formación específica para la fuerza de ventas en el nuevo portafolio digital y experiencias de usuario potenciadas por GenAI.

LIDERAZGO DE LA PRÓXIMA GENERACIÓN
dotar a la alta dirección y gerencia de las herramientas necesarias para liderar una organización tecnológica, a través del programa **TalentUp**.

Adicionalmente, para garantizar la gestión del talento bajo un marco corporativo se promueve la eficiencia y escalabilidad operativa a través de:

OPERACIONES GLOBALIZADAS DE RECURSOS HUMANOS
evolución desde un modelo federado a uno globalizado, unificando prácticas y agilizando la toma de decisiones estratégicas.

CENTROS DE SERVICIOS COMPARTIDOS (SSC)
posicionamiento de Egipto y LATAM para centralizar funciones administrativas manteniendo altos niveles de servicio.



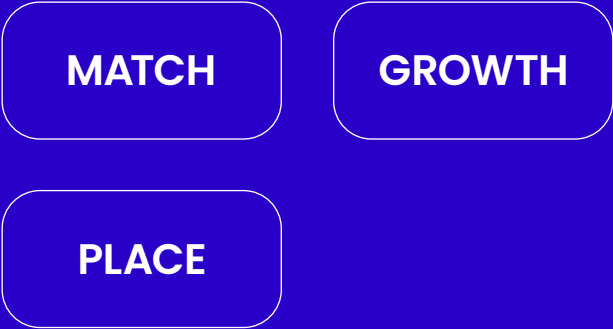
GOBERNANZA DE LA PEOPLE STRATEGY

Se define un **modelo de gobernanza** que garantiza el **alineamiento estratégico**, la **toma de decisiones** en los niveles ejecutivos, la **coordinación global-local**, la **ejecución coherente** de las iniciativas en todas las zonas geográficas y una **asignación eficaz** de los recursos.

El **Comité Ejecutivo (ExCo)** da seguimiento a través de **reuniones mensuales** en las que se revisa el progreso de las prioridades y los proyectos clave, incluidos los hitos, riesgos y el impacto sobre el negocio. Las actualizaciones clave, decisiones estratégicas e hitos más importantes se elevan al **Consejo de Administración**.

Las acciones se ejecutan **en colaboración con los responsables de recursos humanos de cada país**, lo que garantiza la adecuación a las necesidades locales, al tiempo que se mantiene la **coherencia** con la estrategia y las prioridades corporativas. El desarrollo e implantación de la estrategia y los planes de acción relacionados cuentan con el respaldo de asignaciones presupuestarias específicas (OPEX), que se definen con base en el enfoque global-local.

EL MARCO "BETTER":



Como núcleo de la estrategia para asegurar un talento preparado para el futuro, **People Strategy** se apoya en los siguientes pilares:



BETTER MATCH CONECTAR MEJOR	Unificando metodologías de selección global y renovando la Propuesta de Valor al Talento (TVP) para atraer perfiles digitales de alto potencial.
BETTER PLACE CREAR EL MEJOR ENTORNO	Utilizando People Analytics como única fuente de información para monitorear el compromiso y asegurar un entorno inclusivo. • Diversidad y gestión abierta, fomentando la delegación y la capacitación en todos los niveles. • Bienestar en un entorno de trabajo moderno, promoviendo hábitos saludables, la corresponsabilidad en torno a la seguridad en el entorno laboral y un fuerte sentido de comunidad. • Servicios de recursos humanos y experiencia del empleado con los datos como base para mejorar cada interacción con el equipo e impulsar el éxito a partir de la satisfacción de los empleados. • Reconocimiento, al premiar el rendimiento con recompensas significativas y oportunidades de promoción profesional.
BETTER GROWTH IMPULSAR LA MEJOR VERSIÓN	Se ha establecido un Modelo de Carrera Unificado con rutas transparentes para la movilidad interna.

BETTER MATCH
ADQUISICIÓN DE TALENTO

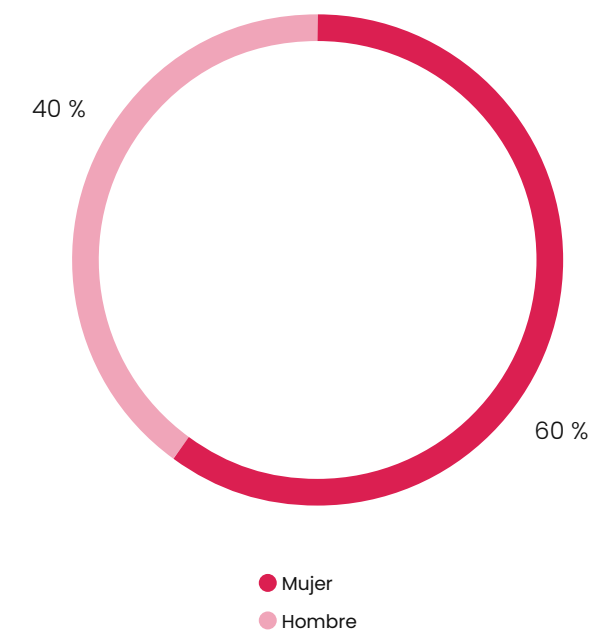
A – ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO CON UN EMPLEO DE CALIDAD Y RETRIBUCIÓN DIGNA

En el último año, los **esfuerzos de contratación** se han centrado en la **atracción de perfiles clave**, con **competencias digitales y técnicas** para la provisión de soluciones de **IA, transformación digital, ciberseguridad, big data y analítica, IoT, soporte técnico y servicios multilingües** de atención al cliente.

Asimismo, Konecra colabora con la Agencia de Desarrollo de la Industria de la Tecnología de la Información (ITIDA) de Egipto para ofrecer programas de formación y capacitación (*upskilling*) dirigidos a la población local, impulsando así futuras oportunidades de empleo para el talento cualificado.

A.1 – Nuevas incorporaciones

Durante el 2025 se han producido **83 315 nuevas incorporaciones**, de las cuales un **60 % han sido mujeres**, cifra que se mantiene igual desde 2023, y un **61 % de profesionales menores de 30 años**, un 2 % menos que el año anterior. El **98 %** de los nuevos ingresos han sido para cubrir posiciones de **teleoperador**, al igual que en 2024.



A.2 – Marca global unificada

Konecra ha continuado fortaleciendo la **homogeneización de sus prácticas** en torno a la gestión del recurso humano en todos los países donde opera. En 2025, se ha materializado en la implantación de procesos normalizados en áreas clave como el reclutamiento y las condiciones salariales, garantizando una **mayor transparencia** y **equidad** en toda la organización.



Además, se incorpora el **inglés** como **idioma corporativo oficial**, lo que permite crear cohesión de equipo, unificando los contenidos y la experiencia de los empleados, al mismo tiempo que facilita la **movilidad interna** del talento y el **intercambio** de las mejores prácticas en los distintos territorios.

BETTER PLACE
DIVERSIDAD, IGUALDAD E INCLUSIÓN: NUESTRA FORTALEZA

A – IGUALDAD, DIVERSIDAD Y NO DISCRIMINACIÓN

Para estructurar el compromiso con la diversidad, equidad e inclusión, se ha creado una **posición estratégica DE&I dedicada, a nivel corporativo**, con reporte directo a la Dirección de Recursos Humanos y puesto en marcha un diagnóstico organizacional a nivel global.

La estrategia se fundamenta en el **fortalecimiento de las capacidades de liderazgo** —con especial énfasis en la **empatía**, la innovación **inclusiva** y la gestión de la **diversidad**—, al tiempo que se ponen en marcha planes de carrera universales para garantizar la equidad en las oportunidades de desarrollo de todos nuestros colaboradores.

Para respaldar estas iniciativas, se ha venido trabajando en indicadores clave de desempeño (KPIs) específicos dentro del **Plan Estratégico DE&I**, lo que permitirá monitorizar con rigor los avances en materia de inclusión y representación.

En 2025, el máximo órgano de gobierno de Grupo ha aprobado la actualización de la **Política de Diversidad, Equidad e Inclusión**, que se constituye en el marco de aplicación transversal en todos los procesos y procedimientos de Recursos Humanos, y promueve una cultura basada en la igualdad de oportunidades que reconoce la diversidad generacional, de género, cultural, funcional y de orientación e identidad sexual.

Este compromiso se complementa en la **Política marco de Recursos Humanos** y las subpolíticas asociadas, así como en el **Código Ético**, asegurando la ausencia de sesgos en procesos de captación, promoción y desarrollo profesional.

En 2025, las mujeres representaron el 65,7 % de la plantilla global, manteniéndose el dato en niveles similares a 2024, con un 65,1 %. Igualmente, el porcentaje de mujeres en puestos directivos en el ámbito global alcanzó el 29 % y su representación en el Consejo de Administración representó un 28,6 % con una retribución media de las consejeras del 15 % respecto a la media de los consejeros varones, cuya remuneración media equivale al 92 % del total de las remuneraciones del Consejo de Administración.



Las acciones desarrolladas para fomentar la diversidad, la igualdad y la inclusión dan respuesta a la realidad de las diferentes geografías e incluyen:

MEJORA DE LA ACCESIBILIDAD EN CENTROS DE TRABAJO

Garantizamos espacios inclusivos mediante el cumplimiento normativo y protocolos preventivos. Destacan las adecuaciones según el Decreto de Accesibilidad (Francia) y el CTE (España); las inspecciones anuales en Perú; y el "Buddy System" en Turquía, un protocolo obligatorio de acompañamiento para personas con discapacidad, mayores y embarazadas en emergencias.

PLANES DE IGUALDAD

En España, se han consolidado los planes de 10 sociedades, incluyendo diagnósticos exhaustivos sobre acceso al empleo, promoción, formación y retribución para eliminar brechas de género.

PROTOCOLOS Y PROGRAMAS PARA PREVENIR LA VIOLENCIA, EL ACOSO SEXUAL Y POR RAZÓN DE SEXO

como Basta Ya y la herramienta participativa ELSA contra el hostigamiento en Perú, enfocado en la prevención de violencia, acoso sexual y hostigamiento laboral; el canal IKO (Chile) bajo la Ley Karin; y programas de apoyo a víctimas como el Polo de la Mujer y "A tu lado" (Argentina) o "Woman Don't Cry" (Italia).

ALIANZAS ESTRATÉGICAS

suscritas en diferentes geografías con entidades públicas y privadas para potenciar el talento tecnológico femenino y facilitar la integración laboral de colectivos vulnerables en todas nuestras regiones.

INICIATIVAS DE FORMACIÓN Y SENSIBILIZACIÓN

orientadas a la plantilla. En 2025, se impartieron 30 000 horas de formación en igualdad, equidad, diversidad o prevención de la violencia de género y conductas de acoso. Se dio continuidad a los programas LIFE (liderazgo femenino) y ELLOS (nuevas masculinidades). A nivel local, destacan las iniciativas de alfabetización en diversidad y censos de identidad en Brasil, el programa "Act for Diversity" (Madagascar) y el proyecto de beneficios de bienestar "We Trust in Your Talent" (Italia).



BENEFICIOS INCLUSIVOS

se promueve un entorno de respeto a la identidad con la implementación de baños neutros, licencias de matrimonio y adopción para parejas del mismo sexo, y el uso de nombres identitarios en credenciales y correos (Perú).

PRINCIPIO DE IGUALDAD RETRIBUTIVA

El resultado de comparar las retribuciones medias percibidas por hombres y mujeres durante el año 2025 arroja una diferencia global del 8 %¹⁹, 2 puntos menor que en el año anterior, lo que refleja el compromiso de mejora continua.

A.1 - Integración sociolaboral en la plantilla

En distintas geografías donde opera la Compañía, se desarrollan programas e iniciativas orientadas a promover la **integración sociolaboral** de **personas pertenecientes a colectivos considerados vulnerables o con dificultad** para incorporarse al mercado de trabajo, incluyendo desempleados de larga duración, desplazados, inmigrantes en situación de vulnerabilidad, jóvenes desempleados con recursos limitados, mujeres en situación de dificultad social, víctimas de violencia de género y de conflictos armados, profesionales del colectivo LGTBIQ+ y personas mayores de 45 años.



País	Programa/Iniciativa	Impacto y Resultados 2025
ARGENTINA	Programa de atracción e inclusión de talentos diversos	70 contrataciones de colectivos con barreras de acceso (11,88 % de las contrataciones totales). Desglose: 17 jóvenes, 25 mayores de 45/50 años, 12 migrantes, 12 desempleados de larga duración y 4 mujeres vulnerables.
COLOMBIA	Ruta de Inclusión & ID Talento	Más del 40 % de la plantilla pertenece a colectivos diversos. Reducción de la rotación del 8 % al 5 % y permanencia promedio superior a 2 años.
ESPAÑA	Convenio Inserta (Fundación ONCE)	Alianza estratégica para la identificación de talento y diseño de itinerarios formativos. Más de 200 contrataciones acumuladas de personas con discapacidad.
REPÚBLICA CHECA	Konecta PRO	Empresa social con un 70 % de empleados con discapacidad. Modelo de impacto donde el 50 % de los beneficios se reinvierte en bienestar y accesibilidad.
BRASIL	Proyectos en favelas (Paraisópolis y Embu das Artes)	32 empleados en centros de trabajo locales, con el apoyo de las ONG locales G10 Favelas y Amor Philia, para dinamizar economías periféricas y mejorar la calidad de vida.
PERÚ	InKluye	Programa de formación e inserción para personas con discapacidad, comunidad LGTBIQ+, adultos mayores y migrantes.

¹⁹ Calculado como (Remuneración media de las mujeres - Remuneración media de los hombres) / Remuneración media de los hombres.

En Colombia, Konecta trabaja de manera articulada con agencias de empleo, fundaciones, cajas de compensación y entidades públicas, con el fin de fortalecer la inclusión laboral y ampliar el acceso al empleo formal de poblaciones vulnerables. Dicha estrategia contempla también la “**Ruta de Inclusión**”, proceso estructurado que utiliza la plataforma *ID Talento* que permite a los candidatos auto

categorizarse socio-demográficamente con el fin de aplicar acciones afirmativas desde la selección.

Gracias a la estrategia DEI en Colombia, se ha reducido la rotación del 8 % a un 5 % en poblaciones diversas, incrementado la permanencia promedio a más de dos años (frente a los 14 meses del mercado) con desempeños sobresalientes en más del 80 % de los indicadores clave.

Colaboración con PagBank y la ONG G10 Favelas en Brasil:

El proyecto busca abrir una **plataforma de trabajo en Paraisópolis**, la segunda favela más grande de São Paulo. Su objetivo es **revitalizar la economía local** en la periferia, favorecer el **acceso al empleo** y mejorar la **calidad de vida** de los empleados, permitiéndoles trabajar más cerca de sus hogares. La colaboración entre PagBank y Konecta ha permitido **financiar las instalaciones** y ha promovido la contratación local y el desarrollo profesional. En la misma línea, en 2023, se trabajó con la **ONG Amor Philia** para abrir un centro de trabajo en otra comunidad periférica de São Paulo, **Jardim do Colégio, Embu das Artes**.

En 2025 se contrataron 32 personas trabajadoras a través de estos programas, 19 a través del proyecto con Amor Philia, en Embu, y 13 con el proyecto de PageBank y G10 Favelas, en Paraisópolis.



Desde su fundación en 2019, **Konecta PRO** se ha consolidado como un referente de inclusión laboral en la República Checa. Actualmente emplea a **85 personas con discapacidad**, quienes representan más del **80 % de su plantilla** de atención al cliente.

La organización cuenta con un equipo propio de apoyo a la integración dedicado a la adaptación del entorno laboral y reinvierte el **50 % de sus beneficios** en programas de formación, accesibilidad y bienestar para sus colaboradores.



A cierre del ejercicio, Konecta cuenta con 1 751 personas²⁰ trabajadoras con discapacidad, 62 personas menos que a cierre de 2024. Además, 12 280 personas son empleados con más de 50 años, perfil generacional con mayores obstáculos en el mercado laboral.

²⁰ Datos aportados a 31 de diciembre de 2025.

A.2 – Respuesta ante casos de discriminación

Durante el año reportado, se registraron **39 comunicaciones bajo la categoría de Diversidad, Equidad e Inclusión** a través de los Canales de Información del Grupo, disponibles en la web corporativa. Del total de estas denuncias, 7 no pudieron seguir adelante por no contar con información suficiente por parte de los informantes, y en 16 casos no se pudo demostrar la denuncia, cerrándose como no concluyentes ante la imposibilidad de recabar elementos probatorios suficientes. En cuanto a las resoluciones formales, en 8 de las investigaciones se dictaminó explícitamente la **"Aplicación de medidas correctivas"** ante incidencias de hostilidad, problemas de liderazgo, comentarios discriminatorios o xenofobia.

El resto de las comunicaciones derivó en escalamientos al área de RR. HH. o al **Comité de Convivencia** en Colombia, se aplicaron aclaraciones normativas o se produjeron posteriormente a la renuncia del informante. Cabe destacar como buena práctica que, incluso en una gran proporción de los casos archivados o no concluyentes por falta de pruebas, **la Organización de forma proactiva exigió orientación y retroalimentación** directa a los líderes involucrados, así como en un caso particular de neurodiversidad, se requirió orientación general al equipo del servicio sobre la inclusión y un refuerzo con **cursos obligatorios** disponibles en Didáctik, centrados en Cumplimiento en Focus 2.0 y RR. HH. — Diversidad e inclusión 2.0 para **mitigar riesgos y garantizar un ambiente libre de discriminación**.



B – BIENESTAR EN EL ENTORNO LABORAL

La actividad de Konecta está **fuertemente vinculada al talento humano**; por tanto, **proteger el bienestar en el entorno laboral** se convierte en una acción estratégica para la continuidad y el adecuado desarrollo de sus operaciones.

Konecta implementa medidas relacionadas orientadas a la Seguridad y Salud en el espacio de trabajo y medidas dirigidas al bienestar emocional y a mejorar las condiciones de trabajo.



B.1. Seguridad y Salud en el trabajo

Konecta gestiona la **Seguridad y Salud en el Trabajo** como un **compromiso estratégico innegociable**, soportado en su Política corporativa de Seguridad y Salud en el Trabajo incluida en la Política marco de Recursos Humanos, de **aplicación transversal** para todo el Grupo.

La organización opera bajo **sistemas de gestión orientados a la mejora continua**, consolidando su liderazgo sectorial mediante la **certificación ISO 45 001:2018 en Argentina, Chile, Italia, Perú, República Checa y Turquía**. En España, esta solvencia técnica está respaldada por la Auditoría Reglamentaria de AENOR, mientras que en Colombia el sistema se fundamenta en los estándares del Decreto 1 072 de 2015, verificados por la Aseguradora de Riesgos Laborales.

Durante el ejercicio 2025, la compañía ha dado pasos significativos en dicho país para **incrementar la eficiencia** de su sistema. Destaca la auditoría externa realizada en dos de sus sedes con mayor volumen operativo, Buro Itagüí y Buro 24 (Colombia), con el objetivo de definir un plan de acción riguroso que facilite su transición hacia la certificación internacional ISO 45 001.

La **gestión preventiva** se fundamenta en **evaluaciones continuas de los peligros físicos y psicosociales**. Este análisis de riesgos exhaustivo es crucial para diseñar matrices y controles específicos, **ajustados a la realidad operativa** de cada sede. Esta base técnica asegura que cualquier incidente se investigue desde su causa raíz y se transforme en una acción correctiva precisa y adaptada a las necesidades reales de los entornos de trabajo.

B.1.1 – Bienestar psicosocial y físico con impacto medible

Konecta sitúa la **preservación de la salud mental y física** como un **eje central de su resiliencia operativa**, desplegando una infraestructura de protección adaptada a las particularidades de cada geografía. En las regiones de Europa y África, específicamente en Francia y Madagascar, los riesgos psicosociales se integran formalmente en el **Documento Único de Evaluación de Riesgos**. Este esfuerzo se ve reforzado por la capacitación técnica de líderes en Primeros Auxilios en Salud Mental, dotándolos de herramientas para la detección temprana y el apoyo efectivo.

En LATAM, la organización garantiza a sus equipos programas de **acompañamiento psicológico directo**, destacando iniciativas como **“Estamos con Vos”** y la herramienta **“HiWork”** en Argentina y **“A tu Lado”** en Perú. En esta misma línea de **bienestar integral**, las operaciones en Colombia han fortalecido su modelo de intervención mediante la acción preventiva del Comité de Convivencia Laboral y la implantación estratégica del programa **“Armónicamente”** y **“Zentir”**.

El programa Armónicamente canaliza el apoyo psicológico y la gestión del riesgo psicosocial en un entorno de alta exigencia.

Resultados de 2025 de Armónicamente:

>1 000
intervenciones de apoyo emocional,
de las cuales 256 fueron gestionadas
directamente a través de la plataforma Zentir

302
casos derivados para
evaluación especializada

117
colaboradores iniciaron procesos
de psicoterapia, accediendo
a una institución aliada, prestadora
de servicios de salud



Por su parte, **Zentir es una herramienta** que permite **monitorizar el clima emocional** de la organización mediante el análisis de las interacciones de sus personas trabajadoras, con un enfoque de **escucha activa y analítica**, para asegurar un **abordaje profesional, preventivo y humano** de la salud emocional en el entorno de trabajo.

Resultados de 2025 de Zentir:



Para asegurar su adopción, el programa se complementa con **iniciativas en terreno** como las **Caravanas Zentir**, que recorren las sedes acercando la herramienta a los equipos mediante dinámicas participativas. Estas acciones facilitan la comprensión de la herramienta, fomentan la expresión emocional y permiten activar los canales de apoyo disponibles, integrando la tecnología en la experiencia diaria.

Un componente esencial del modelo preventivo de Konecta es la **participación activa de las personas trabajadoras** en un modelo de corresponsabilidad. En la actualidad, el 66 % de los países donde la Compañía tiene presencia cuenta con **Comités de Seguridad y Salud plenamente operativos**. En línea con la expansión registrada durante 2025, se ha iniciado la **consolidación de estos organismos** en las nuevas geografías, destacando el caso de Egipto, donde ya se gestiona la formalización de comités oficiales proyectados para inicios de 2026.

66 %
de los países donde la Compañía
tiene presencia cuenta con Comités
de Seguridad y Salud plenamente operativos.



B.1.2 - Gestión de la accidentalidad y cultura preventiva

Konecta aborda la accidentalidad laboral bajo un modelo de investigación proactiva, orientado a la mitigación de riesgos. Ante cualquier accidente, incidente o enfermedad profesional, la organización activa protocolos enmarcados dentro de la legislación vigente de cada país. Este proceso no solo garantiza el reporte puntual a los entes pertinentes, sino que se constituye como una herramienta crítica para la seguridad operativa.

El eje central de esta gestión es la identificación de las causas raíz de cada suceso. A través de este diagnóstico técnico, se definen y ponen en marcha acciones correctivas diseñadas para neutralizar factores de riesgo y evitar la recurrencia de eventos similares.

De este modo, la investigación de la siniestralidad se integra en el ciclo de mejora continua de la Compañía, transformando los datos en medidas preventivas reales para velar por la integridad de todo el equipo humano.

Accidentes de trabajo con días perdidos por sexo:



Personas con enfermedades profesionales por sexo:



Índice de accidentalidad

	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Índice de frecuencia ²¹	1,70	1,12	1,49	0,92	2,01	1,14
Índice de gravedad ²²	0,06	0,02	0,026	0,025	0,037	0,019

Nº horas de absentismo IT por sexo²³

Horas de absentismo IT (nº)						
Sexo	2023		2024		2025	
Mujer	9 036 056		8 393 761		8 486 284	
Hombre	2 594 125		2 615 342		2 719 959	
Total	11 630 181		11 009 104		11 206 240	

Nº horas de absentismo por sexo

Horas de absentismo (nº)						
Sexo	2023		2024		2025	
Mujer	19 285 433		18 043 605		16 368 516	
Hombre	6 990 576		6 514 799		6 086 508	
Total	26 276 009		24 558 404		22 455 024	

Las horas de absentismo totales han disminuido en un 8,6 % mientras que el absentismo IT se ha incrementado un 1,8 % respecto al año anterior, tanto en hombres como en mujeres.

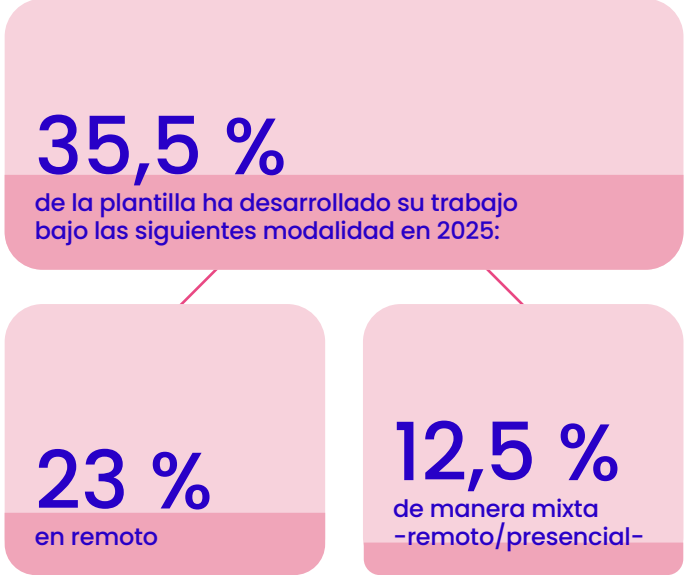
²¹ Total de accidentes con bajas/Total de días trabajados*10^6.
²² Total de días perdidos/Total de horas trabajadas*10^3.
²³ Absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal.

B.2 – Bienestar y condiciones de trabajo

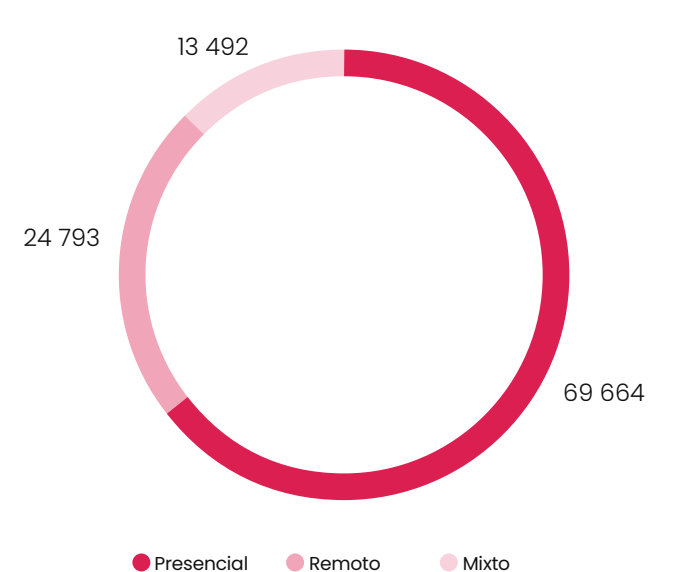
La mejora del bienestar laboral se apoya en la escucha y los datos, que permite a Konecta identificar nuevas oportunidades para generar compromiso y promover el bienestar entre sus empleados. La compañía promueve una organización del trabajo que facilite el equilibrio entre la vida personal y profesional.

El **Protocolo de Desconexión Digital** a nivel global, define pautas y límites sobre el uso de dispositivos digitales y comunicaciones electrónicas fuera del horario laboral. Esta política garantiza el respeto al tiempo de descanso de las personas trabajadoras, en cumplimiento de las normativas locales.

En todas las operaciones se facilita el trabajo remoto o mixto, cuando es posible. En 2025, un 35,5 % de la plantilla ha desarrollado su trabajo en estas modalidades: un 23 % en remoto y un 12,5 % de manera mixta -remoto/presencial-. Estas modalidades de trabajo han incrementado su presencia en comparación con 2024, cuando el 31,8 % de la plantilla las utilizó.



Distribución de trabajadores según modalidad de trabajo:



Por otra parte, Konecta adapta en cada país medidas de conciliación que permiten a su equipo profesional compatibilizar su vida laboral y personal.



Entre las principales destacan:

- Reducción de jornadas y permisos para cuidado de menores y familiares.
- Prioridad en la elección de vacaciones para personas con hijos a cargo.
- Permisos de maternidad, paternidad y lactancia.
- Teletrabajo y modalidades mixtas.
- Flexibilidad horaria y variedad de turnos.

Konecta garantiza el acceso a permisos por **maternidad y paternidad** y facilita la reincorporación al puesto de trabajo tras el disfrute de estos permisos. **3 083** (2 386 maternidades y 697 paternidades) personas han disfrutado de **permisos de maternidad o paternidad en 2025**, de los cuales un **77,4 %** han sido **mujeres**. Adicionalmente, **1 679 personas** han hecho uso de su **derecho de permisos por cuidado** de un familiar o persona dependiente bajo su responsabilidad.

Año	2023	2024	2025
Nº personas acogidas	4 810	3 992	3 083
% Mujer	77 %	77 %	77 %
Nº personas reincorporadas	3 574	3 634	2 622
% Mujer	74 %	78 %	75 %

- Por último, el Grupo pone en marcha medidas específicas para promover el bienestar y prevenir el estrés laboral:
- Pausas activas y asesoría psicológica.
 - Programas de bienestar y talleres de manejo del estrés.
 - Campañas de sensibilización y promoción de la salud.



Campaña “Estamos con Vos” en Argentina

Sesiones de trabajo realizadas por **profesionales licenciados en trabajo social y psicología** que han conversado con los **trabajadores de Konecta** sobre distintas temáticas que les preocupan, tanto de su **entorno laboral como personal**.

Mediante un proceso de escucha activa y acompañamiento en los casos más críticos, se ha trabajado en la mejora de la situación psicosocial de la plantilla. Esta iniciativa se lleva a cabo en otros países, como **Perú** (“A tu Lado”) o **Colombia**.

B.3 – Salud y seguridad laboral para los trabajadores de la cadena de valor

La **cultura de prevención de Konecta** integra plenamente a su cadena de suministro, exigiendo a los proveedores **los mismos estándares de seguridad y salud** que a su propia plantilla. Este compromiso, formalizado en la **Política de Compras Responsables** (2025), prioriza el bienestar físico y la mitigación de riesgos laborales en todo el ecosistema operativo para garantizar entornos de trabajo protegidos.

Para hacer efectiva esta protección, el **Portal de Compras** actúa como un **filtro preventivo**: es necesario acreditar que la actividad cumple con la legislación de seguridad laboral vigente en cada país. De este modo, se asegura que solo las empresas que validen su capacidad para **garantizar la integridad de sus trabajadores** puedan desarrollar actividades o prestar servicios en las instalaciones del Grupo.

La diligencia debida se refuerza mediante la **plataforma Achilles**, utilizada para constatar la existencia de sistemas de gestión de seguridad acorde a la declaración y certificaciones aportadas por los proveedores. Además, se pone a su disposición un canal específico para la comunicación de situaciones vinculadas al bienestar y seguridad laboral.

Este modelo de seguridad tiene un **alcance universal**, aplicándose con el mismo rigor en regiones como India y Sudáfrica. A pesar de utilizar servicios profesionales de terceros en estos países, **el personal externo está sujeto a los mismos protocolos de seguridad, salud y desempeño**, asegurando una **protección homogénea** en todas las operaciones globales.

B.4 – Satisfacción y engagement de las personas trabajadoras

Konecta ha mantenido en 2025 su compromiso con la escucha activa y la medición de la satisfacción de sus equipos. Esto se ha materializado en dos iniciativas clave:

LA CERTIFICACIÓN GREAT PLACE TO WORK (GPTW)

Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, Guatemala, México y Perú han participado en la encuesta de clima organizacional bajo los estándares de GPTW, certificándose finalmente Argentina, Colombia, El Salvador, Guatemala, México y Perú –tres más que en 2024-. **La participación total entre todos los países es de 31 961 participantes, lo que supone un 76 % de participación.**

En total se han recibido **6 718 respuestas**, que suponen una **participación global de 59 %** y un **índice de confianza del 77 %**. Por su parte, México, El Salvador y Guatemala logran la certificación con una participación del **97 % en El Salvador, 99 % en Guatemala y 60 % en México**. En estos 3 países han participado un total de **2 485 trabajadores**, y el **índice de confianza ha sido superior al 80 %**.

ENCUESTA INTERNA DE SATISFACCIÓN EN LA REGIÓN EMEA

con una **tasa de respuesta del 40 %** y en la que fueron consultadas un total de **46 765 personas**, obtuvo un resultado de **satisfacción global de un 6,7 sobre 10**.

Adicionalmente, el Grupo ha obtenido el reconocimiento **Best Place to Work 2025** en Europa, reforzando la reputación del Grupo como empleador de referencia.



Como resultado de las herramientas, se está implementando una estrategia corporativa basada en tres pilares para dar respuesta al feedback más común:

1. Optimización de beneficios. Revisión general de los beneficios no monetarios y los planes de salud para aumentar la propuesta de valor global para los empleados.

2. Desarrollo directivo. Cursos de actualización estandarizados en varias regiones para garantizar que los directivos estén preparados para realizar evaluaciones de alta calidad y mantener un diálogo constructivo con sus equipos.

3. Mejoras en el espacio de trabajo, desde el soporte informático y la revisión de los equipos hasta la mejora de las instalaciones.

Por otra parte, con el objetivo estratégico de impulsar una gestión basada en datos, Konecta está trabajando en vincular los resultados de estas encuestas con KPIs y métricas concretas (tasa de absentismo, rotación del personal...). Este modelo permitirá identificar las causas fundamentales de los incidentes de gestión del talento e implementar intervenciones específicas para mejorar el ambiente laboral.

Promedio de todas las afirmaciones

Nivel de satisfacción GPTW:

País	2024	2025
Argentina	79 %	67 %
Colombia	75 %	80 %
Perú	84 %	83 %

Participación GPTW:

País	2024	2025
Argentina	73 %	76 %
Colombia	61 %	100 %
Perú	88 %	59 %

Nuevos países certificados en 2025

País	Nivel de satisfacción GPTW 2025	Participación GPTW 2025
Brasil	71 %	64 %
Chile	62 %	94 %
El Salvador	81 %	97 %
Guatemala	83 %	99 %
México	71 %	60 %
GLOBAL	77 %	76 %

BETTER GROWTH
UPSKILLING PARA EL FUTURO

A - FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL PARA TODOS

En consonancia con la evolución estratégica de Konecta hacia un modelo de "Service as Software" (SaaS), la estrategia de Aprendizaje y Desarrollo (L&D) ha sido fundamental para respaldar la digitalización de la compañía y el despliegue del nuevo portafolio.

KONECTA ACADEMY

Para abordar la brecha de capacidades necesaria para esta transformación, se ha lanzado **Konecta Academy** en 2025, con un enfoque inicial en el *upskilling* de la fuerza de ventas y un plan de formación especializado diseñado para integrar la IA Generativa en la oferta del grupo e impulsar un cambio cultural hacia la venta consultiva.

RUTAS DE CERTIFICAACIÓN

Por otra parte, y como complemento al currículo interno, se ha reforzado el ecosistema tecnológico a través de colaboraciones estratégicas con socios líderes, promoviendo rutas de certificación con **Google y AWS**, extendiendo estas oportunidades tanto a perfiles técnicos como no técnicos para democratizar el acceso a las competencias en *Cloud* e IA en toda la organización.

GEMINI

Además, se ha impartido formación específica sobre **Gemini**, orientada a fomentar una adopción interna generalizada que mejore el rendimiento y la productividad individual, garantizando que los equipos practiquen la misma eficiencia que se ofrece a los clientes.

GENAI ACADEMY Y HUB DE TRANSFORMACIÓN

Más allá de la formación específica por roles, se continúa con el impulso de alfabetización digital mediante la expansión de la **GenAI Academy** y la creación del **Hub de Transformación**. Esta plataforma centralizada da soporte a la gestión del cambio mediante la difusión de conocimientos a través de niveles estructurados: la **Ruta Explorador** (podcasts) y la **Ruta Navegador** (píldoras de formación avanzada).



16 772,38 horas

EN EL PRIMER AÑO DE LANZAMIENTO DE ESTA ESTRATEGIA DE FORMACIÓN CENTRADA EN LA GENAI Y LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL, SE HAN LOGRADO UN TOTAL DE 16 772,38 HORAS A NIVEL GLOBAL, 10 509,25 HORAS EN CERTIFICACIONES DE GOOGLE Y 763,7 HORAS EN CERTIFICACIONES DE AWS.

Estos recursos garantizan que los "Embajadores de la Transformación" —que integran al Comité de Dirección (ELT) ampliado, la fuerza de ventas y el liderazgo operativo— se mantengan alineados con los objetivos estratégicos.

En combinación con iniciativas locales, esto sienta las bases para alcanzar el objetivo a medio plazo de extender estas capacidades a todos los niveles de la organización. Para asegurar que este cambio cultural sea impulsado desde la alta dirección, se ha realizado una sesión dedicada para el **Comité de Dirección (ELT)**, centrada en la disrupción de la IA Generativa y las implicaciones del nuevo paradigma del mercado. La estrategia de aprendizaje y desarrollo es fundamental para la digitalización de la organización y el despliegue de la nueva cartera.

A.1 – Otras iniciativas de formación

FORMACIÓN PARA LA REUBICACIÓN DE POSICIONES.

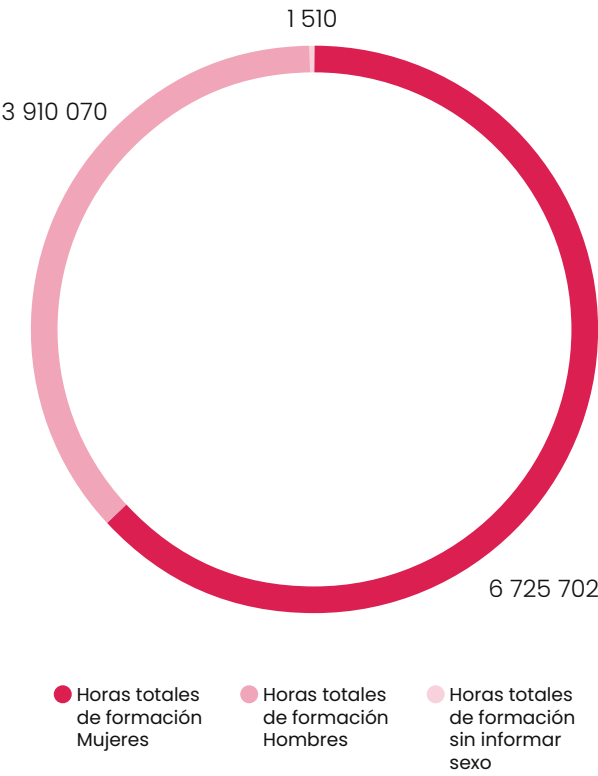
La apuesta por servicios de alta complejidad permite reasignar a los empleados a puestos especializados que requieren una mayor experiencia. La estrategia de formación y desarrollo prevé posibles efectos adversos de la automatización, al dar prioridad a la empleabilidad y la movilidad interna.

LA RECERTIFICACIÓN COMO ESTRATEGIA DE RETENCIÓN DE TALENTO.

Se prioriza la mejora de las competencias de la plantilla actual para dar respuesta a la demanda de nuevos perfiles digitales generada por Katalyst. La integración de herramientas de IA en la formación sirve como recertificación profesional, reduciendo la vulnerabilidad ante los cambios del mercado. El objetivo es que el talento interno sea la opción preferida para las vacantes que surjan de la transformación digital del Grupo.

Además, los países donde Konecta tiene presencia implantan sus planes de desarrollo y formación para adecuar las capacidades a las necesidades de su mercado. **Las distintas geografías ofrecen coaching y acompañamiento a sus empleados o desarrollan formación** en competencias digitales, habilidades blandas, idiomas, liderazgo o salud y seguridad.

Horas de formación por sexo 2025:



En 2025, se impartieron un total de **10 637 282 horas de formación** entre operacionales y de habilidad, con un promedio de **98,54 horas de formación por persona** (96 horas en 2024).





A.2 – Evolución de los indicadores de aprendizaje y desarrollo profesional

Nº Horas de formación por categoría profesional

Categoría profesional	2023	2024	2025
Agente/Admtvo/Validador	10 788 353	11 032 311	10 471 873
Quality	15 452	23 292	5 112
Coordinador	137 344	76 530	45 845
Force/Instructor	21 018	28 753	11 094
Jefe de Servicios	7 513	8 496	52 166
Otro Personal de Operaciones	1 502	12 534	1 565
Estructura/SG&A	26 392	32 011	34 265
Otros Directivos Operación	558	3 991	385
Responsable de Servicios	6 065	4 272	3 632
Supervisor	26 015	22 131	11 345
Total	11 030 212	11 244 321	10 637 282 ²⁴

²⁴ El número total de horas de formación se reduce debido a la reducción del número total de trabajadores. No obstante, la ratio de horas de formación por empleado es superior a 2024.

Nº Horas de formación asociadas a temáticas de sostenibilidad

Temática	2023	2024	2025
Liderazgo	30 913	25 603	33 063
Anticorrupción/Blanqueo de capitales	9 435	4 797	4 645
Capacidades digitales/transformación digital	39 953	20 755	63 773
Derechos humanos	12 736	8 343	6 109
Ética/Código ético/Compliance	12 856	43 401	43 076
Igualdad, equidad, no discriminación, acoso laboral, diversidad, sensibilización a la discapacidad	14 158	20 964	22 559
Prevención de violencia de género, conductas de acoso	24 264	17 248	7 369 ²⁵
Protección de datos - GDPR	45 653	312 166	114 040 ²⁶
Protección del medioambiente/cambio climático/reciclaje	101 630	24 685	25 798
Seguridad de la información	35 625	38 072	29 782
Seguridad y salud de los trabajadores/Prevención emergencias/Covid-19	146 168	160 146	266 983 ²⁷
IA Generativa/Formación en GenAI	-	-	17 113 ²⁸
Total	442 478	676 180	634 311



²⁵ La reducción de horas es debida a que en Perú no se impartió el curso de prevención de violencia laboral, al encontrarse actualmente en proceso de actualización.

²⁶ El número de horas en 2024 fue muy elevado ya que se realizó la formación de refrescamiento en Madagascar a todos los empleados, por eso el número de horas desciende en 2025.

²⁷ El número de horas aumenta debido a que en Colombia se han implementado actividades presenciales bimensuales de 15 minutos, enfocadas en la prevención y el cuidado de la salud.

²⁸ La formación en IA Generativa se ha iniciado en 2025, por lo que no se dispone de información comparativa de años anteriores.

B – RECONOCIMIENTO, RECOMPENSAS SIGNIFICATIVAS Y OPORTUNIDADES DE PROMOCIÓN PROFESIONAL

Konecta prioriza el desarrollo del talento interno mediante su sistema de *upskilling* y un modelo de promociones internas global, que permite cubrir las necesidades de talento con personal propio.

PORTAL DE MOVILIDAD INTERNA

En este sentido, en 2025 se lanzó el portal de movilidad interna, que refuerza la transparencia del proceso y permite a los empleados auto postularse a vacantes o enviar candidaturas espontáneas, facilitando así la creación de un mapa de habilidades para necesidades futuras de la compañía.

INSPIRING TALENT

En 2025 también se ha realizado el “Inspiring Talent”, un encuentro donde se pone en valor el talento como el verdadero motor de la transformación de la compañía. Durante la jornada, se exploró cómo la Inteligencia Artificial y las nuevas tecnologías permiten amplificar el talento, impulsando la agilidad y el desarrollo profesional.

PLAN GLOBAL DE INCENTIVOS VARIABLES (BSC)

Por otra parte, el Plan Global de Incentivos Variables (BSC) implantado en 2024 para todos los países, permite alinear los objetivos individuales con los resultados de negocio. El BSC combina indicadores financieros con objetivos individuales y específicos para cada función. En 2025 se incorpora la inclusión obligatoria de objetivos de transformación para todos los altos directivos de los niveles organizativos superiores, lo que garantiza la responsabilidad directa en la ejecución de iniciativas de transformación estratégica y estructural.

SALES PULSE ACCELERATOR (SPA)

Adicionalmente, en este ejercicio se ha lanzado el Sales Pulse Accelerator (SPA), un plan de incentivos personalizado destinado a apoyar la estrategia de crecimiento y reforzar el desarrollo de nuevos negocios, con un enfoque diferenciado entre los mercados tradicionales y el mercado digital. A través de este programa, el rendimiento comercial se alinea estrechamente con las prioridades estratégicas de crecimiento, al tiempo que se mantiene un marco global común que garantiza la equidad interna y la transparencia.



El impulso de estas distintas iniciativas ha permitido a Konecta reducir anualmente la tasa de rotación voluntaria:

Tasa rotación voluntaria evolución

Mujer			Hombre		
2023	2024	2025	2023	2024	2025
0,042	0,0396	0,037	0,051	0,048	0,044

Datos evolutivos en la configuración de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo y categoría profesional

	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	71 309	35 229	69 487	34 979	63 892	31 165
Quality	817	428	638	306	759	362
Force/Instructor	623	623	506	595	844	829
Coordinador	3 541	2 529	3 226	2 354	2 960	2 108
Supervisor	850	664	783	615	841	643
Responsable de Servicio	263	272	198	186	188	163
Jefe de Servicio	383	306	331	279	372	306
Otro personal de Operaciones	51	95	54	83	38	71
Estructura/SG&A	840	1355	845	1 239	886	1 288
Otros Directivos de Operaciones	39	78	94	174	84	150
Total	78 716	41 579	76 162	40 810	70 864	37 085
Total Global	120 295		116 972		107 949	

Distribución de la plantilla por edad y categoría profesional

	2023			2024			2025		
	<30 años	30 a 50 años	>50 años	<30 años	30 a 50 años	>50 años	<30 años	30 a 50 años	>50 años
Agente/Admtvo/Validador	50 337	47 072	9 129	47 558	47 050	9 858	44 832	10 713	39 512
Quality	512	670	63	344	539	61	618	75	428
Force/Instructor	563	640	43	404	655	42	927	58	688
Coordinador	1 573	4 056	441	1 343	3 738	499	3 389	557	1 122
Supervisor	272	1 057	185	230	985	183	1 063	207	214
Responsable de Servicio	25	418	92	28	289	67	257	71	23
Jefe de Servicio	71	556	62	43	496	71	531	89	58
Otro personal de Operaciones	20	107	19	21	95	21	67	20	22
Estructura/SG&A	442	1 384	369	367	1 293	424	1 307	454	413
Otros Directivos de Operaciones	8	103	6	11	225	32	187	36	11
Total	53 823	56 063	10 409	50 349	55 365	11 258	53 178	12 280	42 491
Total Global	120 295			116 972			107 949		

EL PORCENTAJE DE CONTRATOS INDEFINIDOS EN 2025 ALCANZA EL 75 % DEL TOTAL, LO QUE SUPONE UN INCREMENTO DE 2 PUNTOS CON RESPECTO A 2024. EN RELACIÓN CON EL TIPO DE JORNADA, EL 73 % DE LOS CONTRATOS SON A JORNADA COMPLETA (MISMO VALOR EN 2024), LO QUE REFUERZA LA CALIDAD DEL EMPLEO.

CONTRATOS INDEFINIDOS
75 %

JORNADA COMPLETA
73 %

El 100 % de los profesionales de Alemania, Brasil, España, Francia e Italia están cubiertos por convenios colectivos, Argentina (89 %), Chile (83,7 %) y México (85,1 %) cuentan con convenios de empresa, mientras que en Colombia solo un pequeño porcentaje de los trabajadores, un 0,82 % se encuentran adscrito a algún convenio de empresa.

100 %
de los profesionales de Alemania, Brasil, España, Francia e Italia están cubiertos por convenios colectivos

89 %
de los profesionales de Argentina están cubiertos por convenios colectivos

Los trabajadores que no están sujetos a un convenio colectivo en el resto de las geografías se encuentran cubiertos y respaldados por la legislación vigente aplicable en el país, así como por las condiciones recogidas en el contrato laboral.

83,7 %
de los profesionales de Chile están cubiertos por convenios colectivos

85,1 %
de los profesionales de México están cubiertos por convenios colectivos

Distribución de la plantilla por sexo y modalidad de contrato

2024				2025			
Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
56 212	28 665	19 950	12 145	54 263	26 628	16 601	10 457
116 972				107 949			

Distribución de la plantilla por sexo y jornada

2024				2025			
Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
53 129	31 956	23 033	8 854	49 929	29 234	20 935	7 851
116 972				107 949			



Buen gobierno y gestión de riesgos

Enfoque estratégico de gobernanza y gestión de riesgos

La gobernanza corporativa y la gestión de riesgos constituyen pilares fundamentales para la sostenibilidad y resiliencia del modelo de negocio de Konecra en el largo plazo, en un entorno empresarial cada vez más complejo, caracterizado por cambios regulatorios, tecnológicos y sociales.

Este enfoque combina la **supervisión estratégica del Consejo de Administración**, delegada en la Comisión Ejecutiva, la **gestión operativa** a través de los diferentes comités corporativos, así como **mecanismos de control y cumplimiento** que permiten identificar, evaluar y mitigar riesgos financieros y no financieros.

La **sostenibilidad** forma parte de este modelo de gobernanza, integrándose progresivamente en los procesos de toma de decisiones, en la gestión de riesgos y en el desarrollo de políticas corporativas.

GESTIÓN DE RIESGOS CORPORATIVA

Konecta dispone de un **sistema de gestión corporativo** que integra riesgos financieros, operativos, tecnológicos, regulatorios, penales, ambientales y sociales bajo un marco común alineado con los principios de buen gobierno, sostenibilidad y control interno. Dicho sistema está diseñado para **identificar, evaluar y mitigar** los eventos que puedan afectar a la consecución de su estrategia y objetivos de negocio.

Su identificación y evaluación se realiza mediante un proceso coordinado por las diferentes áreas de Riesgos y el área de Compliance, combinando evaluaciones en los distintos países con un análisis consolidado a nivel de Grupo, permitiendo anticipar eventos emergentes y revisar la eficacia de los controles implantados.

Durante 2025, **el Grupo sometió su sistema corporativo de gestión de riesgos a un proceso de revisión**, con el objetivo de reforzar su eficacia y asegurar la consistencia metodológica entre geografías.

Este sistema se complementa con el **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales**, cuya matriz fue ampliada durante el ejercicio a todas las filiales del Grupo, reforzando los mecanismos de control interno y la supervisión de contingencias derivadas de aspectos legales y regulatorios.

En continuidad con el ejercicio anterior, la Compañía ha revisado y actualizado su mapa de riesgos corporativos teniendo en cuenta la evolución del entorno económico, tecnológico y regulatorio, así como los resultados del análisis de doble materialidad realizado en 2025.



→ Principales riesgos identificados

Los principales riesgos identificados por el Grupo se agrupan en los siguientes ámbitos:

- A - RIESGOS SOCIALES RELACIONADOS CON EL EMPLEO Y EL TALENTO
- B - RIESGOS RELACIONADOS CON CLIENTES Y MERCADO
- C - RIESGOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
- D - RIESGOS DE CUMPLIMIENTO, ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO
- E - RIESGOS AMBIENTALES Y CLIMÁTICOS



A - RIESGOS SOCIALES RELACIONADOS CON EL EMPLEO Y EL TALENTO

El modelo de negocio de Konecta depende en gran medida de la gestión de su talento y la evolución del mercado laboral. Destacan:

Dificultades para atraer y retener talento en determinados mercados o perfiles profesionales.

Riesgos asociados al absentismo laboral, derivados de factores como condiciones de trabajo, clima laboral o situación de salud de la plantilla.

Incremento de las exigencias regulatorias o sociales en materia de condiciones laborales, conciliación, igualdad de oportunidades o bienestar laboral.

Necesidad de reforzar la formación y el desarrollo profesional de los empleados para adaptarse a cambios tecnológicos y nuevas competencias requeridas por el mercado.

Riesgos asociados a la salud y seguridad en el trabajo, incluyendo accidentes laborales y enfermedades profesionales.

Asimismo, la adopción de nuevas tecnologías puede generar riesgos asociados a la percepción social o regulatoria sobre el impacto de la automatización en el empleo.

B – RIESGOS RELACIONADOS CON CLIENTES Y MERCADO

La evolución del mercado de servicios de experiencia de cliente y digitales, así como las expectativas crecientes de los clientes, plantea riesgos asociados a la capacidad de adaptación del modelo de negocio del Grupo. Destacan:

La adaptación a nuevos modelos de prestación de servicios digitales y a la incorporación de tecnologías emergentes, incluyendo soluciones basadas en Inteligencia Artificial.

La posible entrada de nuevos competidores con modelos de negocio más digitalizados o eficientes.

La evolución de las expectativas de los clientes con relación a la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.

Cambios en las condiciones económicas o en la demanda de los clientes que puedan afectar al volumen de actividad o a la rentabilidad de los contratos.

C – RIESGOS TECNOLÓGICOS Y DE SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La creciente digitalización de las operaciones del Grupo implica riesgos asociados a la seguridad de la información, la disponibilidad de los sistemas y la resiliencia tecnológica. Destacan:

Ciberataques o incidentes de seguridad que puedan comprometer información de empleados, clientes o de la propia organización.

Dependencia de proveedores tecnológicos o de infraestructuras críticas para la prestación de servicios.

Violaciones de la privacidad de datos personales o incumplimientos de la normativa aplicable en materia de protección de datos.

Necesidad de mantener inversiones continuas en tecnología para evitar obsolescencia y asegurar la competitividad del modelo de negocio.



D – RIESGOS DE CUMPLIMIENTO, ÉTICA Y GOBIERNO CORPORATIVO

Konecta opera en distintos países con marcos regulatorios diversos, lo que implica riesgos asociados al cumplimiento normativo, la integridad empresarial y la gestión responsable de la cadena de valor. Destacan:

Cambios regulatorios o incremento de las exigencias normativas en los mercados en los que opera el Grupo.

Riesgos asociados a corrupción, soborno, fraude o blanqueo de capitales en determinadas jurisdicciones.

Incumplimientos regulatorios que puedan derivar en sanciones administrativas, litigios o impactos reputacionales.

Riesgos asociados a la gestión de terceros y proveedores en la cadena de valor.

E – RIESGOS AMBIENTALES Y CLIMÁTICOS

En 2025 Konecta actualizó su matriz de riesgos y oportunidades climáticas, alineándose con los marcos de reporte **CSRD** y **CDP**, y con las recomendaciones del **IPCC**, **COSO Enterprise Risk Management** y **TCFD**. El análisis combina metodologías cualitativas y cuantitativas, y contempla tanto **riesgos físicos derivados del cambio climático** como **riesgos de transición** asociados a cambios regulatorios, tecnológicos y de mercado vinculados a la evolución hacia una economía baja en carbono.

Como resultado de este ejercicio, se identificaron distintos riesgos climáticos:

Cambios regulatorios en materia ambiental o climática que puedan incrementar las obligaciones legales o los costes operativos asociados al consumo energético o a las emisiones.

Evolución de las expectativas de clientes y otros grupos de interés en materia de sostenibilidad, que puedan influir en los procesos de contratación o en los requisitos exigidos a los proveedores.

Incremento del coste o limitaciones en el acceso a recursos energéticos utilizados en las operaciones del Grupo.

Necesidad de adaptar infraestructuras, operaciones o condiciones de trabajo a nuevas condiciones climáticas o a la mayor frecuencia de fenómenos meteorológicos extremos.

Impactos del estrés térmico en el bienestar y la productividad de los empleados, especialmente en determinadas geografías.

Incremento del consumo y coste de la energía necesaria para la operación y refrigeración de equipos tecnológicos.

Incidentes operativos asociados a incendios u otros eventos climáticos extremos que puedan afectar a la continuidad del servicio.

Riesgos reputacionales y regulatorios asociados a las emisiones indirectas de la cadena de suministro (Alcance 3) y a la movilidad de los empleados.

El análisis también permitió identificar **oportunidades asociadas a la transición climática**, entre ellas la mejora de la reputación corporativa mediante compromisos climáticos, la reducción de la exposición a la volatilidad energética a través del uso de energía renovable y acuerdos de compra de energía (PPA), y el impulso de prácticas de compra sostenible en la cadena de suministro.

Los resultados de este ejercicio se integran en el **mapa de riesgos corporativo** del Grupo y sirven de base para el desarrollo de estrategias de adaptación y planificación operativa.

Como reconocimiento a la calidad de su gestión climática y a su transparencia en la divulgación ambiental, **Konecta obtuvo en 2025 una calificación B en la evaluación de CDP –Carbon Disclosure Project–**. Adicionalmente, la compañía alcanzó una **calificación A- en el Supplier Engagement Assessment (SEA) de CDP**, que evalúa la integración de criterios climáticos en la gestión de la cadena de suministro.

→ Continuidad del negocio y gestión de crisis



Como parte de este modelo **ha establecido un sistema** para la **detección** temprana y **gestión de riesgos reputacionales y/o crisis**, tanto potenciales como reales, con el objetivo de **minimizar los impactos negativos** y permitir una **respuesta ágil y eficaz**. Para ello, se ha designado un equipo global de gestión de la reputación y comités regionales y locales integrados por representantes de diversas áreas.

En 2025 se reforzó la coordinación entre estos equipos, lo que ha permitido mejorar el monitoreo en tiempo real de distintos canales de información y acelerar la identificación y gestión de riesgos reputacionales.

Asimismo, y en aras de garantizar una respuesta coordinada y eficiente, se ha desarrollado **un Manual de Crisis** que establece procedimientos, responsabilidades y mecanismos para la identificación y resolución de situaciones especiales que puedan afectar a la operación o a la reputación corporativa.

Durante 2025 se gestionaron **diversas situaciones** especiales relacionadas principalmente con **asuntos laborales y de gestión de plantilla**. En todos los casos se adoptaron planes de acción coordinados entre las áreas implicadas y se desarrolló una comunicación proactiva con los medios y otros grupos de interés, lo que permitió mitigar potenciales impactos negativos.

Como resultado, durante el ejercicio **no se registraron crisis significativas con impacto reputacional o económico** relevante para la organización.

La gestión de crisis se complementa con **un modelo corporativo de comunicación** orientado al posicionamiento de la empresa y garantizar la coherencia de los mensajes dirigidos a los diferentes públicos tanto internos como externos.

Para ello, durante 2025, se ha consolidado un marco estratégico de comunicación orientado a garantizar la **coherencia de marca** y un **diálogo bidireccional** con los diferentes grupos de interés. Esta infraestructura se apoya en pilares clave: la **formación continua** del talento interno alrededor de la marca como eje cultural fundamental, la **centralización de recursos** de identidad corporativa y la **potenciación de canales digitales** —tanto internos como externos— para comunicar de forma transparente la misión y compromisos del Grupo.

→ Ética empresarial y cumplimiento normativo

Durante 2025 Konecta reforzó su **Programa de Cumplimiento** mediante la consolidación de un marco normativo estructurado en dos políticas marco corporativas que integran las principales normas y procedimientos del Grupo.

Política marco de Cumplimiento,
que incluye:

Política de Prevención
de la Corrupción, el Soborno
y el Blanqueo de Capitales

Política de Gestión y Gobierno
de Inteligencia Artificial

Política sobre Privacidad
y Confidencialidad

Política sobre Seguridad
y Ciberseguridad

Política Fiscal

Política de Financiamiento

**Política marco de Recursos
Humanos,** que incluye:

Política de Derechos
Humanos

Política de Diversidad,
Equidad e Inclusión

Política de Seguridad y Salud
en el Trabajo

Estas políticas se complementan con instrumentos corporativos como el **Código Ético** y el **Código Ético para Proveedores**, así como con procedimientos que adaptan las directrices corporativas a las realidades locales. Asimismo, el Grupo cuenta con otras políticas corporativas relevantes que refuerzan la integración de criterios ESG en la gestión, como son la **Política Ambiental**, la **Política de Calidad**, la **Política de Compras Responsables** y la **Política de Sostenibilidad**.



A - ESTRUCTURA Y FUNCIÓN DEL ÁREA DE COMPLIANCE



Entre sus principales funciones se encuentran la **coordinación con el área Legal** para la actualización normativa, la supervisión de los sistemas de control interno y el apoyo a las unidades locales para asegurar la correcta aplicación de los estándares corporativos. Asimismo, el área lidera la realización de **revisiones en procesos críticos** y supervisa el funcionamiento del canal de denuncias corporativo -Canales de Información-, garantizando su eficacia, confidencialidad y alineación con los principios del programa de cumplimiento.

Durante el ejercicio se realizaron dichas revisiones en procesos clave, incluyendo **las llevadas a cabo en las áreas de Compras y Recursos Humanos** que abarcaron aspectos como los procesos de

contratación, la gestión de nóminas y el cumplimiento de obligaciones fiscales. Igualmente, se llevó a cabo una revisión del funcionamiento del **canal de denuncias corporativo** con el objetivo de reforzar los controles internos y mejorar la consistencia en la aplicación de los criterios de cumplimiento en el conjunto del Grupo.

Estas actuaciones permitieron **fortalecer el sistema de control interno y mejorar la gestión de riesgos** legales, regulatorios y éticos.

A.1 - Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales

Konecta gestiona los riesgos asociados a la corrupción como parte de su modelo de conducta empresarial responsable, al considerarlo un elemento clave para preservar la confianza de los grupos de interés.

La **Política de Prevención de la Corrupción, el Soborno y el Blanqueo de Capitales**, integrada en la Política marco de Cumplimiento, establece mecanismos destinados a prevenir, detectar y sancionar cualquier forma de corrupción pública o privada, fraude o blanqueo de capitales.

Durante 2025 la Compañía continuó con su proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos penales, revisando los controles existentes con el objetivo de reforzar su eficacia y mejorar los mecanismos de prevención.

El sistema de prevención se basa en un enfoque estructurado que combina **supervisión corporativa, controles operativos homogéneos y mecanismos**

de detección temprana. Este enfoque incluye la evaluación periódica de riesgos penales y la revisión de los controles existentes, así como programas continuos de sensibilización y formación en ética y anticorrupción dirigidos a los empleados del Grupo.

Asimismo, incorpora mecanismos de información y comunicación de irregularidades accesibles para empleados, proveedores y terceros.

En 2025 se impartieron **47 721 horas de formación en ética y anticorrupción**, frente a 48 198 horas en 2024.

El modelo presta especial atención a aquellas posiciones con mayor exposición a prácticas ilícitas, como los roles con capacidad de decisión o influencia sobre procesos de contratación, licitaciones o relaciones con proveedores y entidades públicas.

Asimismo, varias sociedades del Grupo mantienen certificaciones alineadas con la norma **ISO 37 001 de sistemas de gestión antisoborno**, incluyendo Italia, Albania y Rumanía. En Perú se encuentra en revisión la vigencia de la certificación “Empresarios por la Integridad (EXI)”, basada en los criterios de esta misma norma.



→ Canales de información y denuncia

Konecta pone a disposición de sus personas trabajadoras y diferentes grupos de interés, un canal de comunicación directo con la compañía, denominado Canales de Información, disponible en la web corporativa para que cualquier persona pueda comunicar de forma confidencial, cualquier incumplimiento o vulneración de los principios contenidos en los códigos éticos y políticas corporativas, con canales específicos para derechos humanos, recursos humanos, prevención de delitos, privacidad y seguridad e Inteligencia Artificial.

El sistema es multilingüe y permite el seguimiento seguro de las comunicaciones, garantizando la confidencialidad de las personas que realizan las notificaciones.

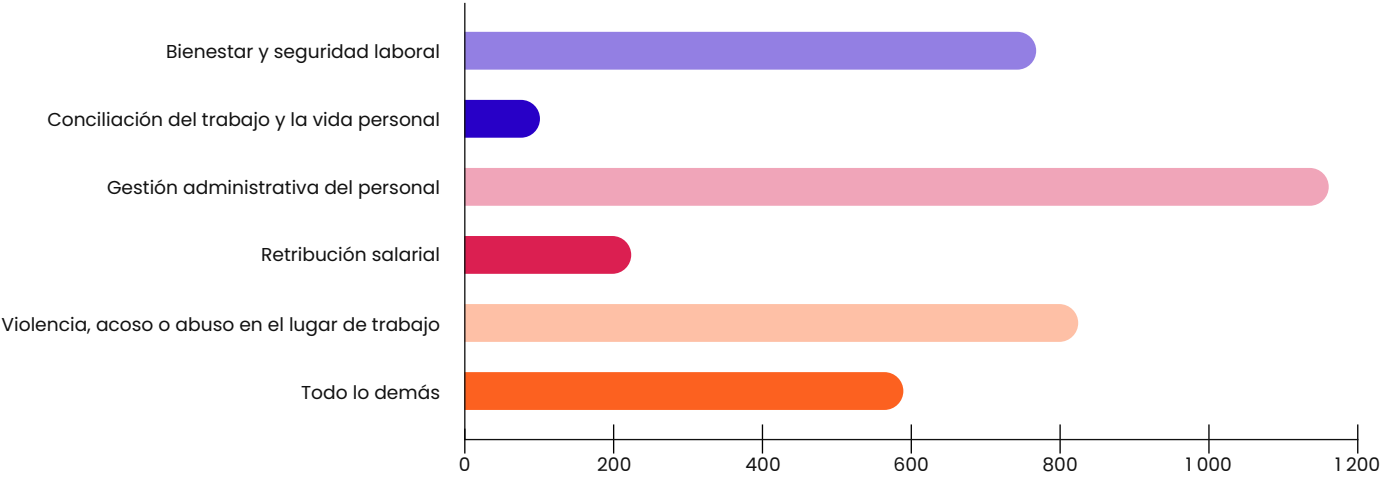
Durante 2025 se gestionaron **3 786 comunicaciones**, frente a **4 047 en 2024**, lo que supone una reducción del **6,5 %**.



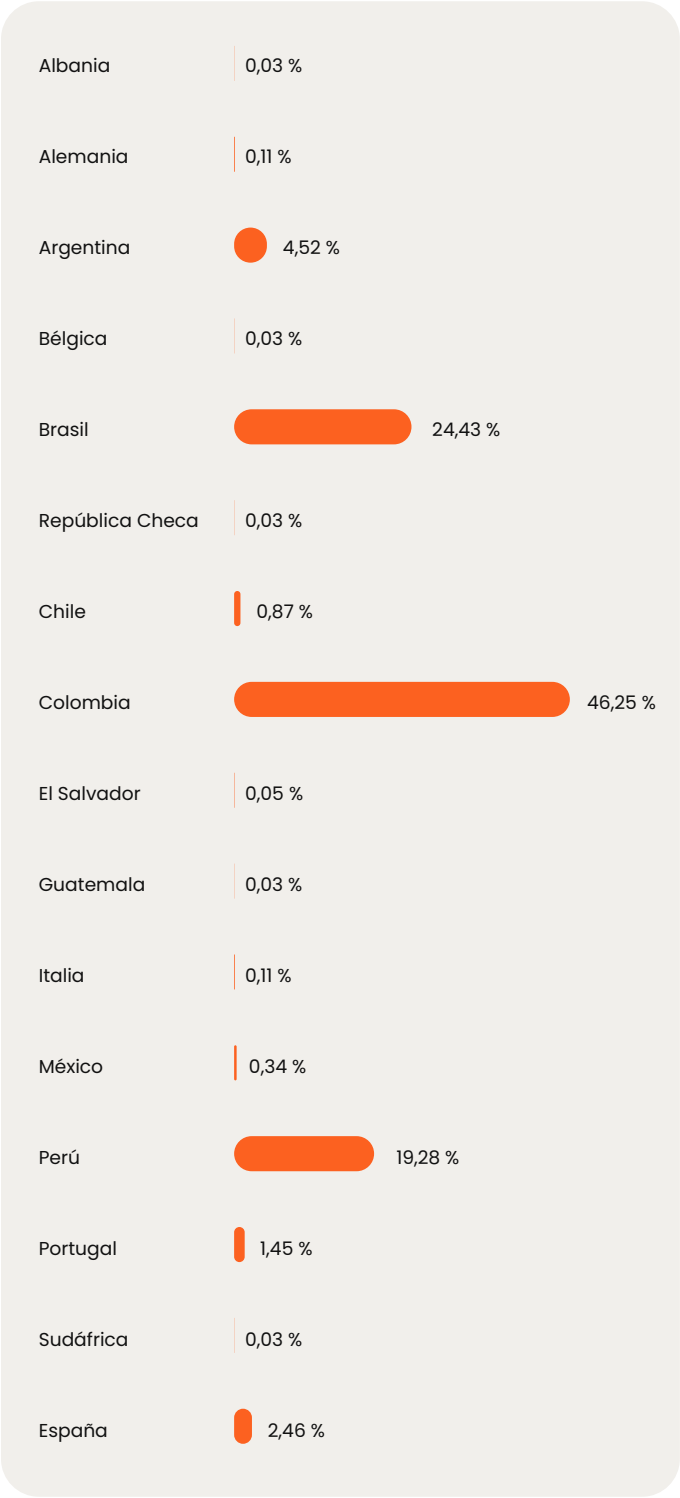
En línea con la actividad del Grupo, la mayoría de las comunicaciones están relacionadas con la **gestión de recursos humanos**, que representa aproximadamente el **95,5 % del total**, destacando las categorías de **gestión administrativa y bienestar laboral**.

3 786
comunicacione
(reducción del 6,5 %)

El sistema incorpora **mecanismos de protección** frente a represalias y procedimientos de investigación interna que garantizan un **tratamiento diligente e independiente** de las comunicaciones recibidas. Las denuncias son evaluadas por el **área de Compliance**, que coordina su análisis y, cuando procede, la adopción de medidas correctivas o disciplinarias.



Por el contrario, las comunicaciones vinculadas a **prevención de delitos**, así como a **privacidad y seguridad de la información**, representan el 0,045 %, una proporción significativamente menor del total de reportes. En cuanto al número de reportes, la mayoría de los reportes procedieron de **Colombia y Brasil**, manteniéndose la tendencia del ejercicio anterior.



Derechos humanos y Diligencia Debida

Konecta integra el respeto de los derechos humanos en su modelo de gestión y cumplimiento, considerando los posibles impactos sobre las personas y la cadena de valor como un asunto relevante para el Grupo.

Este compromiso se articula a través del Programa de Cumplimiento y de la Política de Derechos Humanos, alineados con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, iniciativa a la que Konecta pertenece desde hace más de veinte años.



La **Política de Derechos Humanos** forma parte de la **Política Marco de Recursos Humanos** y se complementa con el **Código Ético y el Código Ético para Proveedores**.

Konecta inició en 2024 un **proceso estructurado de diligencia** debida en materia de derechos humanos y medioambiente que abarca tanto las operaciones propias como la cadena de valor.

Este proceso se basa en **las Líneas Directrices de la OCDE** para Empresas Multinacionales e incluye la identificación de impactos potenciales, la evaluación de su severidad y probabilidad, la priorización de riesgos y la definición de medidas de mitigación.

Durante 2025 **se completó la segunda fase del proyecto** mediante la revisión de los controles existentes, consolidando el modelo de diligencia debida. **La primera fase de implantación se ha centrado en España y Colombia**, por su mayor peso operativo, previéndose su extensión progresiva al resto de geografías.

Privacidad, ciberseguridad e Inteligencia Artificial

Konecta considera la protección de datos, la ciberseguridad y la gobernanza de la Inteligencia Artificial elementos esenciales para garantizar la confianza de clientes, empleados y grupos de interés, así como la resiliencia operativa frente a riesgos tecnológicos y regulatorios.

GOBERNANZA DE PRIVACIDAD Y DATOS

La compañía dispone de una **Política sobre Privacidad y Confidencialidad**, incorporada en la Política Marco de Cumplimiento, alineada con el RGPD, estándares internacionales y normativas locales, que asegura un tratamiento lícito, leal y transparente de los datos personales.



EN 2025 SE REFORZÓ LA GOBERNANZA MEDIANTE LA CREACIÓN DE

la Oficina Global de Protección de Datos y Gobernanza de IA



En 2025 se reforzó la gobernanza mediante la creación de la Oficina Global de Protección de Datos y Gobernanza de IA, responsable de:

- Definición centralizada de políticas y estándares
- Implementación local adaptada a cada jurisdicción
- Supervisión integrada mediante un punto único de referencia
- Coordinación continua entre equipos globales y locales

El objetivo es **garantizar un enfoque coherente y escalable** en la gestión de la privacidad y la Inteligencia Artificial, asegurando el **cumplimiento regulatorio y la protección de los derechos de las personas**. Los interesados pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación o supresión mediante los canales establecidos por la compañía.

En 2025 no se ha reportado ningún incidente de esta naturaleza a la autoridad de control.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y CIBERSEGURIDAD

Konecta mantiene un **inventario corporativo de riesgos de seguridad de la información y un modelo de ciberseguridad** supervisado por el CIO Global, miembro de la dirección. Este modelo combina:

Monitorización continua y automatización de controles.

Evaluación permanente de vulnerabilidades internas y de terceros.

Simulaciones periódicas de ataques (Red Team) y campañas de phishing.

Gestión de accesos privilegiados (PAM) y prevención de pérdida de datos (DLP).

Protección reforzada de directorios activos y navegación corporativa segura.

El Grupo cuenta con **certificaciones internacionales ISO 27 001** -en todos los países del Grupo-, complementadas por **ISO 27 017, ISO 27 018 e ISO 27 701**, auditadas externamente para garantizar la eficacia de los controles.

Konecta integra la **continuidad del negocio** y la recuperación ante desastres dentro del modelo de ciberseguridad, parcialmente alineado con la certificación **ISO 22 301**, asegurando resiliencia frente a incidentes críticos.

A lo largo de 2025, se impartieron **143 822 horas de formación en protección de datos y ciberseguridad**. Esta cifra es inferior a la de 2024 debido a que, en dicho ejercicio, se llevó a cabo una actualización de conocimientos dirigida a toda la plantilla de Madagascar. No obstante, el dato es consistente con los niveles reportados en 2023.



143 822
A LO LARGO DE 2025, SE IMPARTIERON
143 822 HORAS DE FORMACIÓN
EN PROTECCIÓN DE DATOS
Y CIBERSEGURIDAD.

MARCO CORPORATIVO DE GESTIÓN Y GOBERNANZA DE LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

En 2025, **Konecta reforzó su enfoque integral de Inteligencia Artificial**, combinando la gestión de riesgos y la gobernanza en un marco coherente con su estrategia corporativa y normativa aplicable (incluido el Reglamento Europeo de Inteligencia Artificial – AI Act (UE) 2024/1 689).

A – GESTIÓN DE RIESGOS DE IA

La Compañía identifica y evalúa de manera sistemática **los posibles impactos legales, éticos, operativos y reputacionales** derivados del uso de sistemas de IA. Este proceso permite anticiparse a situaciones adversas y mitigar riesgos asociados a:

Uso inadecuado o no autorizado de sistemas de IA.

Impacto de decisiones automatizadas sobre personas o clientes.

Dependencia tecnológica o de proveedores externos.

Incumplimiento de regulaciones y estándares éticos aplicables.

La evaluación se realiza mediante **la herramienta corporativa HighBond**, que centraliza los casos de uso, aplica controles según el nivel de riesgo y asegura trazabilidad durante todo el ciclo de vida de los sistemas. **Cada caso se valida localmente**, manteniendo la separación clara entre la gestión de riesgos y los mecanismos operativos de gobernanza, evitando duplicaciones.



B – GOBERNANZA DE IA

Paralelamente, Konecta ha establecido **un marco corporativo de gobernanza de IA que define políticas, procedimientos y estructuras de supervisión** para garantizar un uso responsable y conforme a la normativa. Este marco incluye:

- Registro centralizado de casos de uso y seguimiento regulatorio.
- Controles proporcionados al nivel de riesgo, asegurando supervisión humana y trazabilidad.
- Roles y comités claros para la validación de iniciativas de alto riesgo.
- Política corporativa y procedimiento obligatorio para todo el Grupo.

La gobernanza asegura que **la IA se integre en la estrategia corporativa**, reforzando la ética, la transparencia y la confianza de clientes, empleados y reguladores. La gestión de riesgos, por su parte, mantiene un enfoque operativo en la identificación, evaluación y mitigación de impactos potenciales, conectando con los riesgos tecnológicos y de ciberseguridad descritos en secciones anteriores.

Para apoyar el proceso, se han comenzado a impartir **formaciones dirigidas al uso responsable de la IA en la compañía**, comenzando en 2025 por incluir información referida a la materia en cursos ya existentes: han supuesto la mitad de las horas dedicadas a los cursos de Gemini que suman alrededor de 2 184 horas y 5 996 personas formadas.

Para 2026, se ha creado un curso general sobre políticas de IA en Konecta, actualmente en proceso de ser desplegado.

2 184 horas,

5 996 personas formadas.

PARA APOYAR EL PROCESO, SE HAN COMENZADO A IMPARTIR FORMACIONES DIRIGIDAS AL USO RESPONSABLE DE LA IA EN LA COMPAÑÍA, COMENZANDO EN 2025 POR INCLUIR INFORMACIÓN REFERIDA A LA MATERIA EN CURSOS YA EXISTENTES: HAN SUPUESTO LA MITAD DE LAS HORAS DEDICADAS A LOS CURSOS DE GEMINI QUE SUMAN ALREDEDOR DE 2 184 HORAS Y 5 996 PERSONAS FORMADAS.



C – INTEGRACIÓN CON OTROS SISTEMAS DE GESTIÓN

El **marco de IA** se articula con los programas corporativos de **seguridad de la información, privacidad de datos, cumplimiento y sostenibilidad**, permitiendo:

- Aplicar controles homogéneos en todas las filiales.
- Coordinar acciones entre equipos globales y locales.
- Garantizar la protección de datos y la transparencia en la toma de decisiones automatizadas.

Esta integración refuerza **el enfoque proactivo de Konecta frente a riesgos emergentes** y asegura la coherencia con la estrategia de innovación tecnológica y la gestión ética del Grupo.



Contribución al entorno social y cadena de valor



Impacto social y relación con las comunidades

Konecta desarrolla su actividad en múltiples países y contextos socioeconómicos, por lo que la compañía entiende su actividad empresarial como una oportunidad para generar valor compartido, contribuyendo al desarrollo económico y social de las comunidades en las que opera.

Para alcanzar sus objetivos se apoya en sus principales fortalezas: su **capacidad para generar empleo** y su posicionamiento como un **actor relevante en el ámbito del *customer experience* y los servicios digitales**.

El Grupo articula su compromiso de la mano de su fundación, Konecta Foundation.

El Grupo articula su compromiso de la mano de su fundación, Konecta Foundation, vehículo para canalizar su contribución social a través de:

- Programas de formación e integración laboral.
- Iniciativas de voluntariado corporativo.
- Apoyo a proyectos sociales impulsados por las personas trabajadoras y organizaciones del tercer sector en las diferentes geografías en las que opera el Grupo.
- Alianzas con entidades públicas, privadas y del tercer sector para multiplicar el alcance de sus iniciativas.

GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES E INCLUSIÓN SOCIAL

A partir de su posición como referente en la industria, Konecta y su Fundación impulsan programas orientados a crear oportunidades reales para colectivos con mayores dificultades de acceso al mercado laboral como personas con discapacidad, jóvenes y mujeres en situación de vulnerabilidad.

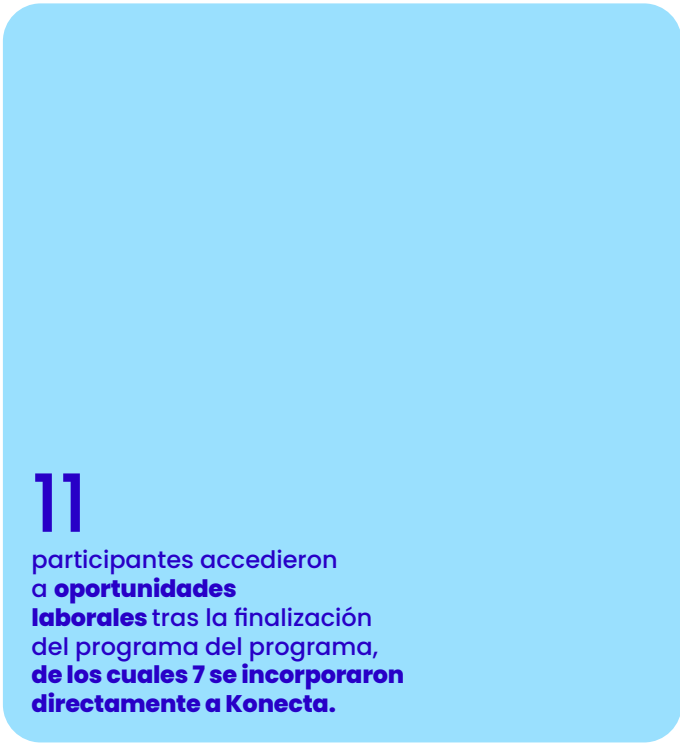
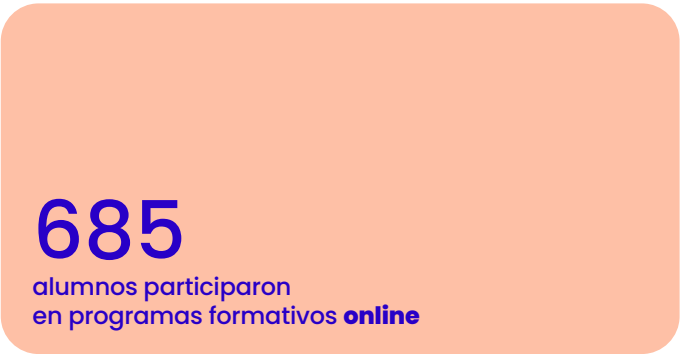
→ Programas de formación e integración laboral

Estos programas se orientan al desarrollo de competencias, habilidades profesionales y conocimientos técnicos vinculados a los nuevos perfiles laborales del sector del customer experience y los servicios digitales. La formación impartida en las últimas ediciones incluye soluciones de Inteligencia Artificial aplicadas a entornos de atención al cliente.

Entre las iniciativas más relevantes destaca la Escuela de Capacitación Profesional de Konecta Foundation, creada en España en 2017, ha mantenido su labor desde entonces en colaboración con diversas entidades tecnológicas y educativas, entre las que se encuentran IBM, Banco Santander, Vass y Didactik, lo que permite incorporar conocimientos especializados y ampliar las oportunidades profesionales de los participantes.



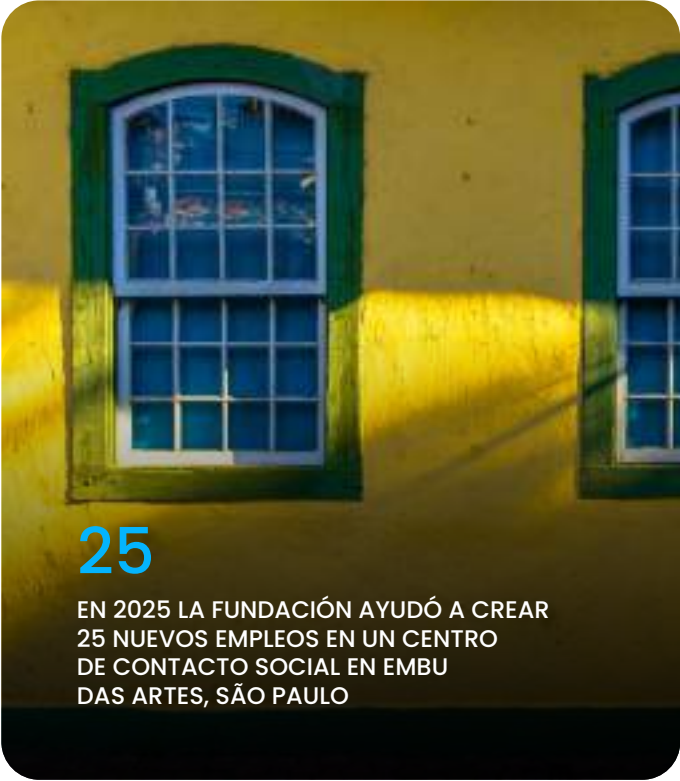
Durante 2025, este programa alcanzó los siguientes resultados:



Durante el ejercicio también se avanzó en el desarrollo de una escuela digital propia, impulsada en colaboración con Didactik para ampliar el alcance de las iniciativas formativas y facilitar su extensión progresiva a otros países en los que opera el Grupo.

En esta misma línea, desde 2024, en Brasil, Konecta colabora con la ONG Amor Philia para apoyar la formación de mujeres y jóvenes en situación de vulnerabilidad -muchas de ellas, a menudo madres solteras, luchan por equilibrar el trabajo con sus responsabilidades de cuidado-, dotándolos de habilidades esenciales para el mercado laboral.

En 2025 la Fundación ayudó a crear 25 nuevos empleos en un centro de contacto social en Embu das Artes, São Paulo, promoviendo la independencia financiera y la integración social. Al proporcionar puestos de trabajo cerca de donde viven las beneficiarias, no solo se cierra la brecha entre el hogar y el trabajo, sino que también se promueve el desarrollo local.



A - PROGRAMAS ESPECÍFICOS DE INCLUSIÓN SOCIAL

Konecta Foundation desarrolla también **programas dirigidos a colectivos específicos** que requieren apoyo adicional para su integración laboral.

Ejemplo de ello, **Aula TIC Konecta**, que en 2025 **formó a 20 jóvenes con discapacidad intelectual**, facilitando su acceso a competencias digitales básicas, y la **Cátedra Autismo Sevilla (LaboraTEA)**, centrada en la inclusión a través de la **formación de personas con trastorno del espectro autista**. Este compromiso se extiende también a entornos vulnerables mediante la colaboración con la **Fundación Alalá**, beneficiando anualmente a **400 alumnos** de escasos recursos.

En Italia, Konecta apoya a *OrtoStorto*, un **proyecto de la Cooperativa Social Alicenova** que promueve la **autonomía e inclusión laboral de personas con discapacidad** a través de la **agricultura ecológica**. Mediante itinerarios personalizados y la creación del espacio formativo "*Orto dei Profumi*", el proyecto **transforma la vulnerabilidad en una oportunidad de empleo** y participación activa, consolidando un modelo de comunidad sostenible y autosuficiente.

→ Convocatoria internacional de proyectos sociales

Desde 2009 Konecta Foundation impulsa una convocatoria anual de ayudas dirigida a apoyar proyectos sociales promovidos por organizaciones del tercer sector y, hasta 2024, que contasen con el soporte de colaboradores de Konecta.

Tras 14 ediciones, este programa ha permitido apoyar a más de 70 organizaciones sociales, con una financiación acumulada superior a 410 000 euros.

14

EDICIONES

70

ESTE PROGRAMA HA PERMITIDO APOYAR A MÁS DE 70 ORGANIZACIONES SOCIALES

>410 000

UNA FINANCIACIÓN ACUMULADA SUPERIOR A 410 000 EUROS

En la XIV Convocatoria Interna de Proyectos Sociales, cuyos resultados se anunciaron a comienzos de 2025, se financiaron 12 proyectos sociales con una inversión aproximada de 60 000 euros²⁹, centrados en la atención a personas con enfermedades crónicas o poco frecuentes, **empoderamiento de mujeres y formación de niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad**, empleo de jóvenes con discapacidad y el apoyo para el suministro de agua potable y corriente a una comunidad en Sudáfrica devastada por inundaciones.

A la espera de la memoria de resultados de estos proyectos, en su estimación inicial las organizaciones participantes han previsto que se beneficiará directamente a más de 5 000 personas.

A finales de este mismo año, en el mes de diciembre se lanzó la **decimoquinta edición de esta iniciativa**, que introduce varias novedades orientadas a ampliar su alcance y **reforzar su impacto social**, comenzando por el nombre del programa que pasa a llamarse *Community Impact Call*. Por primera vez, además, la convocatoria se abre a organizaciones sociales externas en todos los países donde opera Konecta, sin necesidad de contar con el aval previo de un empleado de la compañía, aunque el apoyo personal de los colaboradores continúa siendo valorado positivamente.

Asimismo, **se incrementa significativamente el presupuesto destinado al programa**, pasando de 60 000 euros a **130 000 euros**, lo que permitirá financiar **hasta 26 proyectos sociales**, con ayudas de **5 000 euros por iniciativa**.

Al cierre, la convocatoria recibió **492 propuestas** procedentes de **25 países**, lo que refleja el creciente alcance internacional de esta iniciativa. Los proyectos seleccionados en esta edición se anunciarán durante el primer semestre de 2026.

12

En la XIV Convocatoria Interna de Proyectos Sociales, cuyos resultados se anunciaron a comienzos de 2025, se financiaron 12 proyectos sociales

60 000

una inversión aproximada de 60 000 euros²⁹, centrados en la atención a personas con enfermedades crónicas o poco frecuentes



²⁹ Al final se concretaron 11 de los 12 proyectos seleccionados, dado que una de las entidades ganadoras no presentó la documentación requerida para la firma del convenio y asignación de los recursos.



IMPLICACIÓN DE LOS EMPLEADOS A TRAVÉS DEL VOLUNTARIADO Y CAMPAÑAS SOLIDARIAS

El compromiso social de Konecta se refleja en la participación activa de sus profesionales en iniciativas de voluntariado corporativo. Durante 2025, los empleados colaboraron en diversas acciones solidarias de recogidas de alimento, ropa, y juguetes, entre otros, educativas, ambientales y de apoyo a colectivos vulnerables, generando un impacto directo en las comunidades donde opera la compañía.

En conjunto, estas acciones de voluntariado y solidaridad movilizaron a **1 421 empleados voluntarios**, beneficiaron a **10 354 personas**, y recaudaron más de **24 000 euros** y **5 000 unidades de ayuda**.

ALIANZAS Y SENSIBILIZACIÓN SOCIAL

Konecta participa activamente en iniciativas orientadas a promover el diálogo y la colaboración entre empresas, organizaciones sociales y otros actores relevantes en materia de sostenibilidad y desarrollo social.

Entre las principales iniciativas desarrolladas durante 2025 destacan los **Encuentros de Sensibilización y Sostenibilidad (ESS)**, organizados en Sevilla en colaboración con ABC Sevilla, que constituyen un espacio de reflexión y debate sobre buenas prácticas empresariales en materia de sostenibilidad y agenda 2030.

En Brasil, Konecta se ha aliado con la ONG Pacto Contra a Fome para combatir la inseguridad alimentaria y el desperdicio. Para ello, la empresa desarrolló **TIA Contra a Fome**, una solución de Inteligencia Artificial gratuita que permite a los usuarios recibir recomendaciones personalizadas sobre almacenamiento, porciones y recetas creativas para aprovechar al máximo sus alimentos. La herramienta alcanzó más de 10 000 interacciones en los primeros días tras su lanzamiento, demostrando cómo la experiencia de Konecta en tecnología y *customer experience* puede generar un impacto real, creando soluciones que contribuyen a un futuro más sostenible e inclusivo.

El compromiso social de Konecta y de Konecta Foundation ha sido reconocido mediante diversos premios y distinciones otorgados por organizaciones sociales, instituciones públicas y entidades del sector, cuyo detalle se recoge en los Anexos 2. Reconocimientos del presente informe.



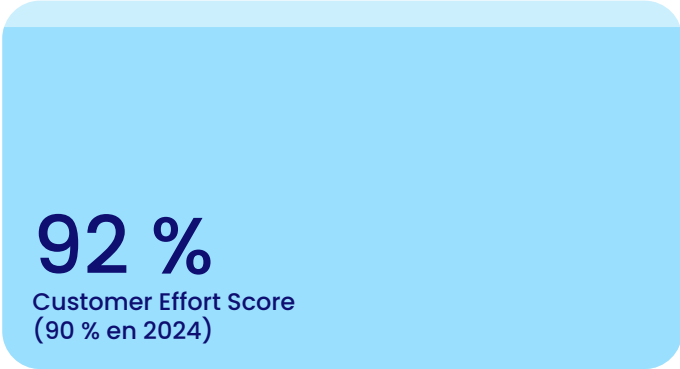
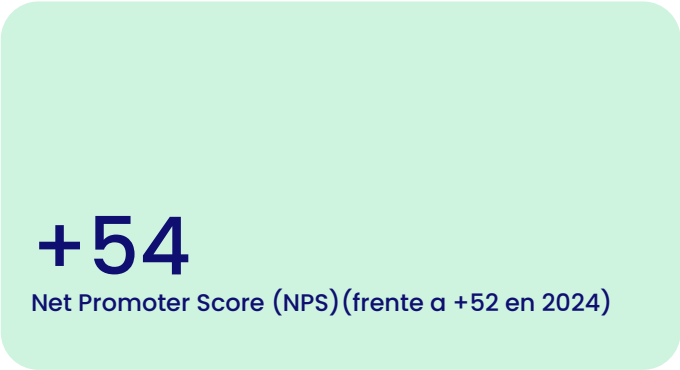
Satisfacción del cliente y calidad del servicio

Durante 2025 Konecta continuó avanzando en su transformación tecnológica mediante la integración de soluciones de Inteligencia Artificial generativa y analítica avanzada, optimizando la gestión operativa y la personalización de sus servicios.

Esta evolución estratégica no solo refuerza la resiliencia operativa de la compañía, sino que potencia su capacidad de adaptación ante un entorno digital en constante cambio y unas expectativas de consumo cada vez más exigentes.

La compañía garantiza la excelencia operativa mediante sistemas de escucha activa que permiten integrar sistemáticamente la voz del cliente en su gestión. A través de encuestas de satisfacción, análisis cualitativos y herramientas de detección de incidencias, la organización identifica proactivamente oportunidades de mejora para optimizar la experiencia de usuario y fortalecer la calidad del servicio.

Los principales indicadores globales de satisfacción del cliente en 2025 reflejan una valoración muy positiva de los servicios prestados:



Estos resultados muestran **una evolución positiva** respecto al ejercicio anterior, reflejando mejoras tanto en el **índice de recomendación** como en **los niveles de satisfacción global**. Los clientes valoran especialmente aspectos como la **calidad del servicio prestado**, la **flexibilidad operativa** o la **relación calidad-precio**, entre otros.

En diferentes regiones, especialmente en **Europa y Latinoamérica**, los clientes valoran la capacidad de Konecta para adaptarse a sus necesidades operativas y acompañarlos en sus procesos de transformación digital.

GESTIÓN DE RECLAMACIONES

Por la naturaleza de su actividad, la empresa cuenta con **dos tipos de reclamaciones**: las del **usuario final** (que en ocasiones pueden no tener relación con el servicio prestado), y las del **cliente**. Las primeras son controladas por este y las segundas tratadas por Konecta. En este último caso, los responsables del servicio estudian la incidencia y proceden a resolverla directamente en la operación.

Durante 2025 no se reportaron reclamaciones de carácter crítico para la relación con nuestros clientes. Más allá de la operativa diaria, se recibieron **108 reclamaciones**, de las cuales **105 fueron resueltas durante el ejercicio**, lo que representa un **índice de resolución del 98,5 % y supone** una mejora respecto al ejercicio anterior, en el que el porcentaje de resolución se situó en 94,5 %.



Las reclamaciones recibidas estuvieron principalmente relacionadas con **aspectos operativos vinculados a la prestación de servicios** y fueron gestionadas por las áreas responsables mediante los procedimientos establecidos por la compañía.

En los países de la región de habla francesa -Francia, Madagascar y Marruecos- se garantiza una gestión de reclamaciones rigurosa y centralizada a través de su Departamento de Legal y Cumplimiento, asegurando el alineamiento con las obligaciones contractuales y normativas. **Este modelo operativo integra de forma transversal** a áreas clave como Operaciones, IT, Calidad, entre otras para realizar diagnósticos precisos y ejecutar planes de acción correctivos o de mediación validados por la dirección. El proceso no solo asegura **una comunicación transparente y ágil con el cliente**, sino que, cuando la situación lo requiere, se complementa con **acciones de formación y sensibilización** para los equipos operativos.

En varios países, como España, Portugal, Chile y Perú existen **sistemas unificados de registro que facilitan el seguimiento de las incidencias y contribuyen a mejorar la trazabilidad y la capacidad de respuesta** de la organización. En México se ha implantado el buzón interno **“La Voz del Cliente”**, diseñado para identificar no conformidades y mejorar la capacidad de respuesta de la organización.

En aquellos países en los que no existe un aplicativo específico, la gestión de las reclamaciones se realiza a través de los equipos de operaciones y calidad, que supervisan la evolución de cada incidencia y coordinan las actuaciones necesarias para su resolución.

Cadena de suministro responsable

La gestión de la cadena de suministro constituye un elemento relevante para Konecta, tanto desde la perspectiva operativa como desde el punto de vista de la sostenibilidad y la continuidad del negocio.

La compañía trabaja con una red diversa de proveedores que prestan **servicios tecnológicos, operativos y de soporte necesarios** para el desarrollo de sus actividades en los distintos países en los que opera.

Para la **gestión del proceso de adquisiciones**, cuenta con un Portal de Compras, apoyado en un procedimiento corporativo y en el documento “condiciones generales”, que establece la obligatoriedad por parte del proveedor del cumplimiento con la legislación local y la normativa vigente aplicable en cada país.

Desde su puesta en marcha, se han incorporado al Portal, paulatinamente, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Guatemala, Marruecos (Tánger), México, Perú, Portugal. Sin embargo, como parte de la estrategia de transformación de Konecta, **desde 2025 se ha venido revisando el modelo de compras vigente** lo cual conllevará cambios en la operativa que comenzarán a implantarse a partir de 2026.

El proceso es supervisado por las áreas con autonomía de compra y escalados a los Comités de Compras en los casos en los que se requiere su intervención, de acuerdo a los criterios establecidos en la organización a nivel global.



GESTIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

Para mejorar su mapeo de riesgos, en 2024 Konecta externalizó el proceso de homologación de proveedores a través de una herramienta externa, cuyo despliegue se está llevando a cabo de forma paulatina, comenzando por España e Iberia y avanzando progresivamente hacia el resto de las geografías.

Para ello, la herramienta cuenta con cuestionarios específicos, que deben ser completados de manera obligatoria por los proveedores segmentados por criticidad, priorizando a los clasificados como "Silver" (aquellos con mayor impacto en la continuidad y reputación del negocio), integrando aspectos relacionados con la actividad empresarial, la solvencia operativa, los sistemas de gestión implantados y determinados elementos vinculados al desempeño en sostenibilidad.

Antes de iniciar una relación comercial con la compañía, los proveedores deben superar un **proceso de aprobación**, gestionado a través de dicha plataforma. El objetivo es detectar si las empresas cumplen con los requisitos legales y los establecidos por el Grupo para incorporarse en su cadena de suministro.

De esta forma se dispone de **una base homogénea de información** que facilita la **selección de proveedores** y contribuye a mejorar la gestión de riesgos asociados a la cadena de suministro, actuando como un mecanismo de control.

→ Marcos de Integridad

Konecta asegura una cadena de valor responsable mediante mecanismos de control y seguimiento estructurados:

Dispone de una Política de Compras Responsables -actualizada en diciembre de 2025 y avalada por su Consejo de Administración- de alcance global, que integra formalmente factores sociales y ambientales en la gestión de su cadena de suministro, con base en los estándares internacionales del Pacto Mundial de la ONU, los ODS y convenios de la OIT.

El marco normativo incluye un Código Ético para Proveedores, exigiendo compromisos estrictos con los Derechos Humanos, la protección del medioambiente y la seguridad.



Adicionalmente, exige el cumplimiento con todos los principios básicos y guías de actuación que les apliquen del Código Ético y del resto de las políticas del Programa de Cumplimiento de Konecta, como referencia para el adecuado desarrollo de su actividad, en línea con la cultura empresarial y los valores de la compañía.

La compañía aplica un proceso obligatorio de homologación (PG COR 08), externalizado en especialistas para garantizar la debida diligencia y el análisis de riesgos de sostenibilidad. Además, la política incentiva la demanda de servicios sostenibles y prohíbe la contratación de empresas con infracciones ambientales, laborales o éticas en los últimos tres años.

Finalmente, el modelo cuenta con los Canales de Información, canales de denuncia confidenciales disponibles en la web corporativa y disponibles para todos sus grupos de interés.

Estos principios se incorporan al marco contractual que **regula la relación con los proveedores**, contribuyendo a alinear progresivamente la cadena de suministro con los compromisos de sostenibilidad de Konecta.

EVOLUCIÓN DEL MODELO DE COMPRAS

Konecta se encuentra actualmente en un proceso de **transformación de su modelo de compras** con el objetivo de mejorar la eficiencia, la trazabilidad de la información y la supervisión de la cadena de suministro a nivel global.

En este contexto, la compañía está implantando de forma progresiva en las distintas geografías, un **modelo de gestión de compras basado en la plataforma SAP S4Hana**, que permitirá homogeneizar los procesos de contratación en las distintas geografías en las que opera el Grupo.

Esta plataforma estará integrada con **el sistema de homologación de proveedores** utilizado por la compañía, gestionada por un tercero especializado, lo que facilitará la coordinación entre los procesos de evaluación, contratación y seguimiento de proveedores.

Adicionalmente, desde noviembre de 2025 Konecta participa como empresa impulsora de la IV edición del Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles del Pacto Mundial de la ONU, cuyo objetivo es **transferir conocimientos y garantizar el cumplimiento de las nuevas regulaciones europeas** en materia de debida diligencia y sostenibilidad.

Tras su adhesión, el pasado mes de diciembre, se inició **la fase de planificación y selección de proveedores estratégicos invitados a formar parte de este itinerario formativo de seis meses**, en el cual también participan profesionales del área de compras del Grupo áreas de varios países, para reforzar sus conocimientos a cierre del proceso de registro, se han inscrito **cerca de 100 empresa proveedores del Grupo en 8 países**.



Desde noviembre de 2025 Konecta participa como empresa impulsora de la IV edición del Programa de Capacitación de Proveedores Sostenibles del Pacto Mundial de la ONU.

Anexos

Tablas con datos cuantitativos

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Índices de accidentalidad por país evolutivo

Índice de frecuencia	2023			2024			2025		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Albania	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alemania	16,42	-	14,37	-	-	-	-	-	-
Argentina	1,69	0,58	1,32	1,10	0,54	0,91	1,26	0,63	1,05
Bélgica ³⁰	9,11	23,28	15,33	21,92	-	11,98	-	-	-
Brasil	0,17	-	0,11	0,44	0,13	0,33	0,21	0,14	0,19
Chile	2,46	3,02	2,63	3,40	1,51	2,81	3,72	0,79	2,78
Colombia	2,48	0,81	1,87	2,21	1,06	1,78	3,63	2,82	3,34
El Salvador	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
España	1,59	1,24	1,5	1,56	2,24	1,74	1,71	1,03	1,52
Francia	5,64	1,58	4,34	9,26	3,71	7,47	12,15	3,78	9,43
Guatemala	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	-	11,34	2,89	-	-	-
Italia	0,67	0,25	0,53	-	0,51	0,18	0,63	0,23	0,49
Madagascar	-	0,47	0,20	0,36	-	0,20	-	-	-
Marruecos	1,45	1,52	1,49	1,79	1,69	1,74	1,19	0,71	0,93
México	7,48	6,54	7,05	3,37	1,17	2,39	1,66	0,24	1,05
Paraguay	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	0,07	-	0,05	-	-	-	0,04	0,07	0,05
Portugal	-	-	-	1,04	-	0,64	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	1,91	0,49	-	-	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turquía	0,16	1,13	0,38	-	-	-	3,45	0,69	2,88
TOTAL	1,7	1,12	1,5	1,49	0,92	1,29	2,01	1,14	1,70

Índice de gravedad	2023			2024			2025		
	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total	Mujer	Hombre	Total
Albania	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Alemania	0,02	-	0,01	-	-	-	-	-	-
Argentina	0,06	0,01	0,04	0,01	-	0,01	0,02	0,01	0,01
Bélgica	0,14	0,16	0,15	0,68	-	0,37	-	-	-
Brasil	-	-	-	-	-	-	0,00	0,00	0,00
Chile	0,03	0,07	0,04	0,07	0,01	0,05	0,18	0,08	0,15
Colombia	0,02	0,01	0,01	0,01	-	0,01	0,02	0,00	0,01
El Salvador	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-	-	-	-
España	0,29	0,05	0,23	0,06	0,11	0,07	0,05	0,05	0,05
Francia	0,21	0,02	0,15	0,26	0,22	0,25	0,57	0,31	0,48
Guatemala	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	-	0,08	0,02	-	-	-
Italia	0,01	-	0,01	-	0,03	0,01	0,03	0,02	0,03
Madagascar	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Marruecos	0,04	-	0,05	0,07	-	0,06	0,01	0,01	0,01
México	0,05	0,05	0,05	0,04	0,03	0,03	0,01	-	0,00
Paraguay	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Portugal	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-	-	0,01	0,00	0,00
TOTAL	0,06	0,02	0,04	0,03	0,03	0,03	0,04	0,02	0,03

³⁰ La sociedad dejó de formar parte de Konecta en marzo de 2025, por lo que no figura en las tablas.

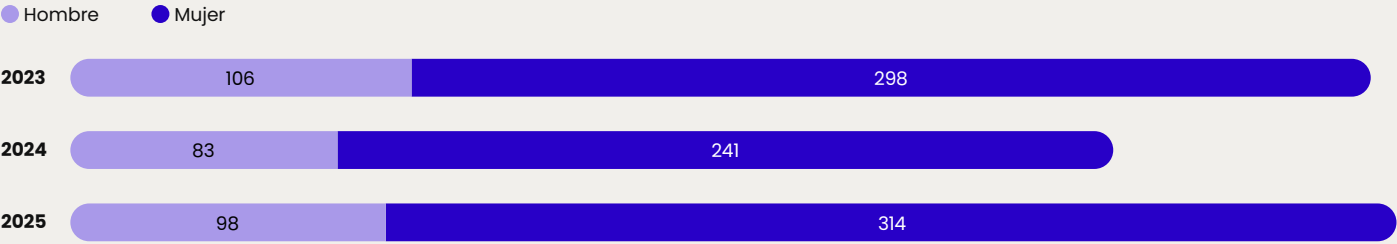
Enfermedades profesionales reconocidas por sexo y país evolutivo

	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	-	-	-	-	-	-
Alemania	-	-	-	-	-	-
Argentina	115	7	73	15	89	18
Bélgica	-	-	-	-	-	-
Brasil	-	-	-	-	-	-
Chile	4	-	3	-	-	-
Colombia	2	-	8	-	5	3
El Salvador	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-
España	8	-	3	2	9	-
Francia	2	-	4	1	4	1
Guatemala	-	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	-	-	-
Italia	-	-	-	-	-	-
Madagascar	-	-	-	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-	-	-
México	-	4	-	-	-	-
Paraguay	-	-	-	-	-	-
Perú	-	-	-	-	-	-
Portugal	-	-	-	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-	-
TOTAL	131	11	91	18	107	22

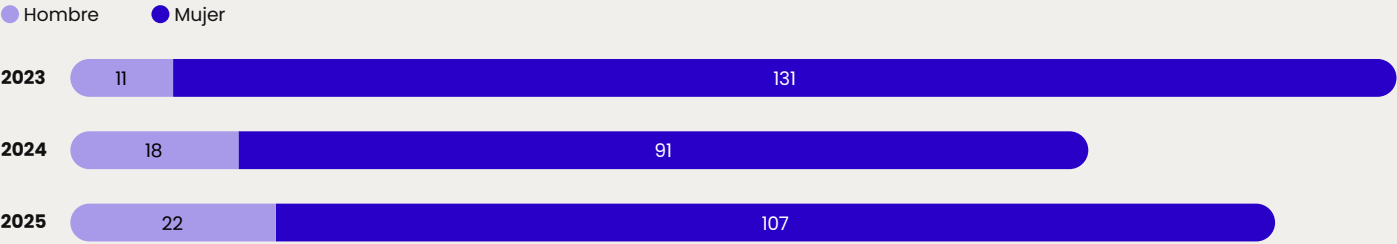
Nº Accidentes laborales con días perdidos por sexo y país evolutivo

	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	-	-	-	-	-	-
Alemania	1	-	-	-	-	-
Argentina	18	3	12	3	12	3
Bélgica	1	2	2	-	-	-
Brasil	2	-	6	1	3	1
Chile	9	5	10	2	10	1
Colombia	122	23	95	27	149	66
El Salvador	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-
España	42	11	37	20	39	9
Francia	30	7	47	9	60	9
Guatemala	-	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	1	-	-
Italia	5	1	-	2	5	1
Madagascar	-	1	1	-	-	-
Marruecos	11	33	12	13	7	5
México	54	40	18	5	9	1
Paraguay	-	-	-	-	-	-
Perú	2	-	-	-	1	1
Portugal	-	-	1	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	1	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-
Turquía	1	2	-	-	19	1
TOTAL	298	106	241	83	314	98

Nº Accidentes de trabajo con días perdidos por sexo evolutivo

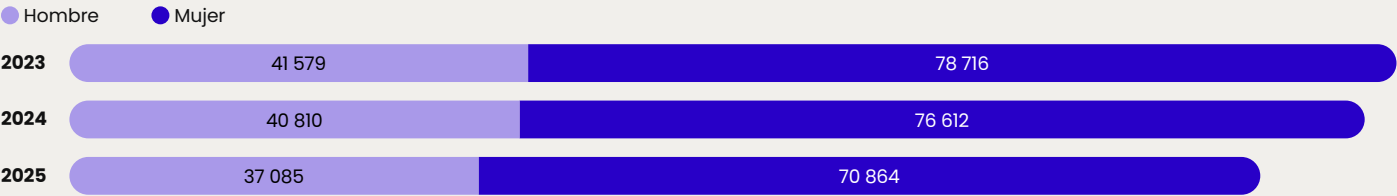


Nº Personas con enfermedades profesionales por sexo evolutivo



DATOS DE EMPLEADOS

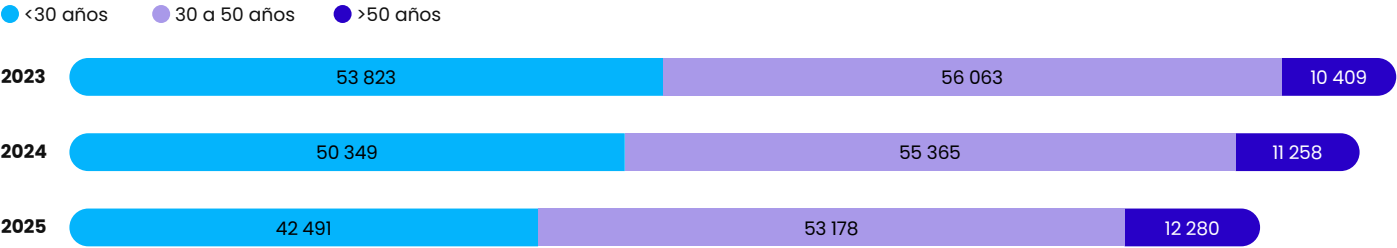
Plantilla por sexo evolutivo



Plantilla por sexo para cada país evolutivo

País	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	547	292	806	423	893	424
Alemania	38	7	40	21	46	33
Argentina	6 148	2 987	6 150	3 118	4 814	2 317
Bélgica	55	41	41	37	-	-
Brasil	6 639	3 415	6 692	3 563	6 577	3 191
Chile	1 456	636	1 317	608	1 119	534
Colombia	17 018	10 033	15 643	9 041	15 370	8 761
Egipto	-	-	6	26	97	160
El Salvador	335	325	329	303	220	165
Eslovaquia	85	16	84	17	75	14
España	15 058	5 239	13 574	4 951	13 060	4 743
EE. UU.	1	2	2	4	44	42
Francia	2 954	1 384	2 866	1 327	2 790	1 313
Guatemala	306	152	357	157	246	107
Hungría	157	56	135	49	106	32
Italia	5 151	2 458	5 628	2 725	5 269	2 589
Madagascar	1 366	1 093	1 540	1 187	1 324	1 071
Marruecos	3 091	3 550	2 793	3 294	2 448	2 944
México	2 505	2 012	2 128	1 640	2 221	1 654
Paraguay	27	12	-	-	-	-
Perú	10 430	6 017	10 938	6 644	8 687	5 349
Portugal	511	288	501	297	610	402
Reino Unido	216	185	207	197	193	159
República Checa	852	257	708	224	602	200
Rumanía	1 303	299	1 323	261	1 384	237
Turquía	2 467	823	2 354	696	2 654	638
Moldavia	-	-	-	-	15	6
TOTAL	120 295		116 972		107 949	

Plantilla por edad evolutivo



Plantilla por edad para cada país evolutivo

País	2023			2024			2025		
	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
Albania	338	484	17	476	722	31	472	794	51
Alemania	5	15	25	17	20	24	28	26	25
Argentina	4 186	4817	132	4 146	4 950	172	2 557	4 361	213
Bélgica	31	59	6	25	48	5	-	-	-
Brasil	5 737	3 714	603	5 555	4 033	667	4 902	4 190	676
Chile	577	1 216	299	533	1 126	266	404	991	258
Colombia	17 671	9 038	342	15 403	8 879	402	14 060	9 572	499
Egipto	-	-	-	11	19	2	161	90	6
El Salvador	363	289	8	317	307	8	160	222	3
Eslovaquia	34	53	14	32	55	14	26	46	17
España	3 603	11 951	4 743	3 228	10 601	4 696	2 800	9 864	5 139
EE. UU.	-	2	1	-	-	1	32	40	14
Francia	1 363	2 277	698	1 339	2 133	721	1 242	2 114	747
Guatemala	263	194	1	291	222	1	156	193	4
Hungría	104	83	26	82	78	24	42	64	32
Italia	317	5 438	1 854	307	5 578	2 468	274	4 910	2 674
Madagascar	1 850	602	7	2 077	644	6	1 744	646	5
Marruecos	2 495	3 865	281	2 025	3 766	296	1 590	3 474	328
México	2 281	1 874	362	1 731	1 704	333	1 656	1 828	391
Paraguay	18	19	2	-	-	-	-	-	-
Perú	9 994	6 018	435	10 395	6 638	549	7 568	5 900	568
Portugal	264	441	94	268	441	89	326	576	110
Reino Unido	163	182	56	149	195	65	122	167	63
República Checa	405	579	125	278	532	122	210	469	123
Rumanía	232	1 164	206	204	1 131	249	212	1 139	270
Turquía	1 529	1 689	72	1 460	1 543	47	1 733	1 495	64
Moldavia	-	-	-	-	-	-	14	7	-
TOTAL	120 295			116 972			107 949		

Plantilla por sexo y categoría profesional evolutivo

	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	71 309	35 229	69 487	34 979	63 892	31 165
Quality	817	428	638	306	759	362
Force/Instructor	623	623	506	595	844	829
Coordinador	3 541	2 529	3 226	2 354	2 960	2 108
Supervisor	850	664	783	615	841	643
Responsable de Servicio	263	272	198	186	188	163
Jefe de Servicio	383	306	331	279	372	306
Otro Personal de Operaciones	51	95	54	83	38	71
Estructura/SG&A	840	1 355	845	1 239	886	1 288
Otros Directivos de Operaciones	39	78	94	174	84	150
TOTAL	120 295		116 972		107 949	



Plantilla por edad y categoría profesional evolutivo

País	2023			2024			2025		
	<30 años	30 a 50 años	>50 años	<30 años	30 a 50 años	>50 años	<30 años	30 a 50 años	>50 años
Agente/Admtvo/Validador	50 337	47 072	9 129	47 558	47 050	9 858	44 832	10 713	39 512
Quality	512	670	63	344	539	61	618	75	428
Force/Instructor	563	640	43	404	655	42	927	58	688
Coordinador	1 573	4 056	441	1 343	3 738	499	3 389	557	1 122
Supervisor	272	1 057	185	230	985	183	1 063	207	214
Responsable de Servicio	25	418	92	28	289	67	257	71	23
Jefe de Servicio	71	556	62	43	496	71	531	89	58
Otro Personal de Operaciones	20	107	19	21	95	21	67	20	22
Estructura/SG&A	442	1 384	369	367	1 293	424	1 307	454	413
Otros Directivos de Operaciones	8	103	6	11	225	32	187	36	11
TOTAL	120 295			116 972			107 949		



Plantilla por sexo y modalidad de contrato evolutivo

2023				2024				2025			
Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
48 442	24 691	30 274	16 888	56 212	28 665	19 950	12 145	54 263	26 628	16 601	10 457
120 295				116 972				107 949			

Plantilla por sexo, país y modalidad de contrato evolutivo

País	2023				2024				2025			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	547	292	-	-	806	423	-	-	893	424	-	-
Alemania	30	2	8	5	29	8	11	13	26	10	20	23
Argentina	5 696	2 710	452	277	6 150	3 118	0	-	4 814	2 317	-	-
Bélgica	35	25	20	16	35	26	6	11	-	-	-	-
Brasil	4 382	2 221	2 257	1194	4 905	2 617	1 787	946	4 983	2 466	1 594	725
Chile	1 310	532	146	104	1102	463	215	145	981	441	138	93
Colombia	3 761	3 046	13 257	6 987	11 458	6 421	4 185	2 620	11 787	6 341	3 583	2 420
Egipto	-	-	-	-	1	5	5	21	5	7	92	153
El Salvador	335	325	-	-	329	303	-	-	219	165	1	0
Eslovaquia	55	7	30	9	43	3	41	14	30	1	45	13
España	13 784	4 617	1 274	622	12 496	4 434	1 078	517	12 163	4 326	897	417
EE. UU.	1	2	-	-	2	4	-	-	44	42	0	0
Francia	2 263	1 018	691	366	2 124	960	742	367	2 396	1 079	394	234
Guatemala	306	152	-	-	357	157	-	-	246	107	-	-
Hungría	157	56	-	-	135	49	-	-	106	32	-	-
Italia	4 949	2 341	202	117	5 432	2 620	196	105	5 084	2 488	185	101
Madagascar	1 364	1 092	2	1	1 496	1 164	44	23	1 317	1 068	7	3
Marruecos	3 051	3 464	40	86	2 741	3 167	52	127	2 368	2 755	80	189
México	728	598	1 777	1 414	418	359	1 710	1 281	440	452	1 781	1 202
Paraguay	27	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	1 421	802	9 009	5 215	1 853	1 024	9 085	5 620	1 711	897	6 976	4 452
Portugal	49	38	462	250	80	69	421	228	83	64	527	338
Reino Unido	134	128	82	57	207	197	-	-	193	159	-	-
República Checa	287	90	565	167	336	117	372	107	321	106	281	94
Rumanía	1 303	298	-	1	1 323	261	-	-	1 384	237	-	-
Turquía	2 467	823	-	-	2 354	696	-	-	2 654	638	-	-
Moldavia	-	-	-	-	-	-	-	-	15	6	-	-
TOTAL	120 295				116 972				107 949			

Plantilla por edad, país y modalidad de contrato evolutivo

País	2023						2024						2025					
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal		
	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
Albania	338	484	17	-	-	-	476	722	31	-	-	-	794	51	472	-	-	-
Alemania	-	-	24	5	7	1	1	12	24	16	8	-	12	23	1	14	2	27
Argentina	3 652	4 633	121	534	184	11	4 146	4 950	172	-	-	-	4 361	213	2 557	-	-	-
Bélgica	14	41	5	17	18	1	14	43	4	11	5	1	-	-	-	-	-	-
Brasil	3 633	2 597	373	2 104	1 117	230	3 955	3 043	524	1 600	990	143	3 251	564	3 634	939	112	1 268
Chile	475	1 095	272	102	121	27	386	945	234	147	181	32	863	240	319	128	18	85
Colombia	3 568	3 116	131	14 103	5 930	211	10 631	6 951	297	4 772	1 928	105	7 785	387	9 956	1 787	112	4 104
Egipto	-	-	-	-	-	-	-	4	2	11	15	-	8	4	-	82	2	161
El Salvador	363	289	8	-	-	-	317	307	8	-	-	-	222	3	159	-	-	1
Eslovaquia	19	34	9	15	19	5	12	25	9	20	30	5	16	9	6	30	8	20
España	2 728	11 147	4 526	875	804	217	2 410	9 986	4 534	818	615	162	9 285	4 993	2 211	579	146	589
EE. UU.	0	2	1	-	-	-	-	5	1	-	-	-	40	14	32	-	-	-
Francia	640	1 999	642	723	278	56	537	1 863	684	802	270	37	1 917	716	842	197	31	400
Guatemala	263	194	1	-	-	-	291	222	1	-	-	-	193	4	156	-	-	-
Hungría	104	83	26	-	-	-	82	78	24	-	-	-	64	32	42	-	-	-
Italia	202	5 263	1 825	115	175	29	203	5 406	2 443	104	172	25	4 772	2 638	162	138	36	112
Madagascar	1 847	602	7	3	-	-	2 019	635	6	58	9	-	645	5	1 735	1	-	9
Marruecos	2 435	3 810	270	60	55	11	1 938	3 702	268	87	64	28	3 381	284	1 458	93	44	132
México	658	563	105	1 623	1 311	257	283	415	79	1 448	1 289	254	460	84	348	1 368	307	1 308
Paraguay	18	19	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	604	1 501	118	9 390	4 517	317	962	1 764	151	9 433	4 874	398	1 774	161	673	4 126	407	6 895
Portugal	3	68	16	261	373	78	14	104	31	254	337	58	93	41	13	483	69	313
Reino Unido	115	113	34	48	69	22	149	190	65	-	-	-	167	63	122	-	-	-
República Checa	68	237	72	337	342	53	91	280	82	187	252	40	273	87	67	196	36	143
Rumanía	231	1 164	206	1	-	-	204	1 131	249	-	-	-	1 139	270	212	-	-	-
Turquía	1 529	1 689	72	-	-	-	1 460	1 543	47	-	-	-	1 495	64	1 733	-	-	-
Moldavia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	-	14	-	-	-
TOTAL	120 295						116 972						107 949					

Promedio de la plantilla por edad, modalidad de contrato y tipo de jornada evolutivo	2023						2024						2025					
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal		
	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
Parcial	4 270	12 024	3 515	13 440	6 299	492	6 224	13 016	3 854	8 685	4 914	504	9 161	13 832	4 265	2 737	1 708	333
Completa	22 265	30 162	5 311	23 628	11 081	997	21 084	30 252	5 872	20 723	10 209	1 110	20 539	31 275	6 484	17 678	10 168	1 152
TOTAL	133 484						126 447						119 332					

Promedio de la plantilla por sexo, modalidad de contrato y tipo de jornada evolutivo	2023				2024				2025			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Parcial	14 909	4 900	13 990	6 240	17 034	6 061	9 607	4 496	19 897	7 361	3 215	1 564
Completa	36 419	21 320	22 127	13 579	36 090	21 117	19 441	12 601	37 125	21 173	17 594	11 403
TOTAL	133 484				126 447				119 332			





Promedio de la plantilla por clasificación profesional, modalidad de contrato y tipo de jornada evolutivo

	2023				2024				2025			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa
Agente/Admtvo/Validador	19 370	45 882	20 050	33 710	22 690	45 807	13 989	30 619	26 925	46 790	4 765	27 416
Quality	38	957	34	269	29	844	26	145	28	998	1	151
Force/Instructor	22	911	10	396	19	869	9	255	30	1 331	1	319
Coordinador	275	5 058	89	678	257	5 028	33	649	204	4 676	6	513
Supervisor	34	1 416	22	332	39	1 207	30	181	24	1 234	2	320
Responsable de Servicio	3	520	1	40	3	443	1	25	2	365	-	19
Jefe de Servicio	6	713	-	45	1	645	-	21	1	658	-	20
Otro Personal de Operaciones	2	138	2	9	2	147	-	2	-	102	-	3
Estructura SG&A	59	2 028	23	222	54	2 010	16	143	40	1 911	4	235
Otros Directivos de Operaciones	2	114	-	4	-	206	-	3	3	233	-	2
TOTAL	133 484				126 447				119 332			

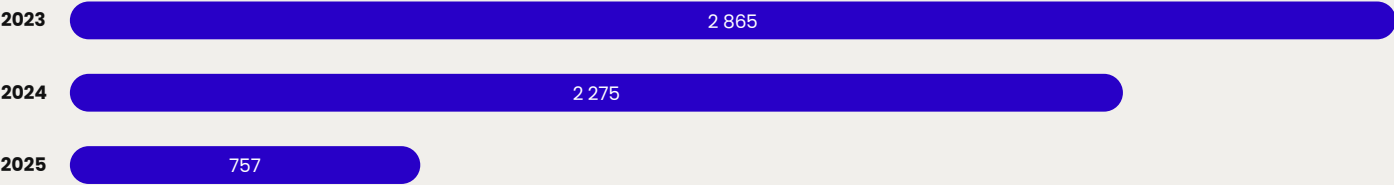
Plantilla por sexo, país y jornada evolutivo

País	2023				2024				2025			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	79	39	468	253	159	111	647	312	187	137	706	287
Alemania	28	7	10	-	30	20	10	1	38	32	8	1
Argentina	6 034	2 954	114	33	6 066	3 092	84	26	4 721	2 286	93	31
Bélgica	53	41	2	-	34	37	7	-	-	-	-	-
Brasil	6 604	3 394	35	21	6 649	3531	43	32	6 524	3 149	53	42
Chile	1 150	555	306	81	1 103	532	214	76	925	483	194	51
Colombia	7 619	5 743	9 399	4 290	7 976	5 544	7 667	3 497	8 177	5 368	7 193	3 393
Egipto	-	-	-	-	6	26	-	-	97	160	-	-
El Salvador	335	325	-	-	329	303	-	-	220	165	-	-
Eslovaquia	62	14	23	2	67	16	17	1	64	14	11	-
España	6 508	2 599	8 550	2 640	6 061	2 615	7 513	2 336	6 332	2 752	6 728	1 991
EE. UU.	1	2	-	-	2	4	-	-	44	42	-	-
Francia	2 605	1 344	349	40	2 533	1 292	333	35	2 468	1 280	322	33
Guatemala	249	129	57	23	285	132	72	25	207	97	39	10
Hungría	134	52	23	4	110	44	25	5	75	31	31	1
Italia	1 114	1 026	4 037	1 432	1 162	1 095	4 466	1 630	1 114	1 094	4 155	1 495
Madagascar	1 334	1 078	32	15	1 488	1 161	52	26	1 292	1 059	32	12
Marruecos	3 001	3 511	90	39	2 604	3 161	189	133	2 253	2 860	195	84
México	1 585	1 509	920	503	1 408	1 231	720	409	1 921	1 481	300	173
Paraguay	27	12	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	9 927	5 807	503	210	10 505	6 426	433	218	8 416	5 205	271	144
Portugal	483	277	28	11	451	273	50	24	560	373	50	29
Reino Unido	194	172	22	13	180	188	27	9	152	139	41	20
República Checa	547	227	305	30	438	195	270	29	360	172	242	28
Rumanía	1 170	280	133	19	1 182	240	141	21	1 167	212	217	25
Turquía	2 352	805	115	18	2 301	687	53	9	2 600	637	54	1
Moldavia	-	-	-	-	-	-	-	-	15	6	-	-
TOTAL	120 295				116 972				107 949			

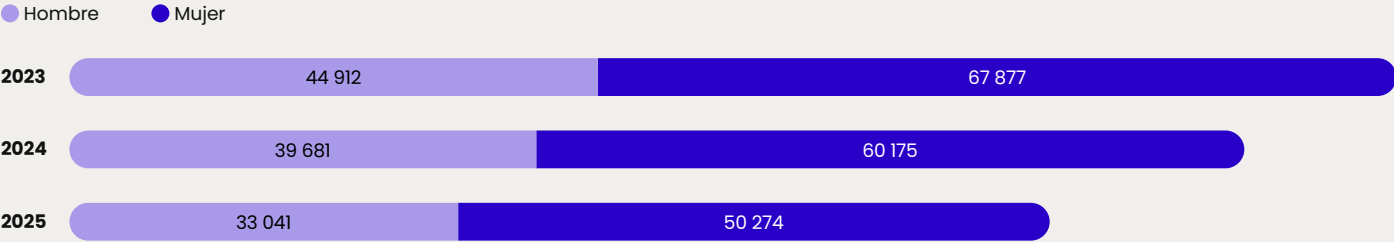
Plantilla por edad, país y jornada evolutivo

País	2023						2024						2025					
	Jornada completa			Jornada parcial			Jornada completa			Jornada parcial			Jornada completa			Jornada parcial		
	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años	< 30 años	30 a 50 años	> 50 años
Albania	40	71	9	300	413	8	107	152	11	369	570	20	114	193	17	358	601	34
Alemania	5	13	17	-	-	8	17	18	15	-	2	9	28	24	18	-	2	7
Argentina	4 147	4 711	130	39	106	2	4 133	4 855	170	13	95	2	2 538	4 258	211	19	103	2
Bélgica	31	57	6	-	2	-	23	43	5	2	5	-	-	-	-	-	-	-
Brasil	5 681	3 714	603	56	-	-	5 480	4 033	667	75	-	-	4 807	4 190	676	95	-	-
Chile	460	986	259	117	230	40	452	951	232	81	175	34	332	854	222	72	137	36
Colombia	8 397	4 754	211	9 274	4 284	131	8 131	5 125	264	7 272	3 754	138	7 334	5 873	338	6 726	3 699	161
Egipto	-	-	-	-	-	-	11	19	2	-	-	-	161	90	6	-	-	-
El Salvador	363	289	8	-	-	-	317	307	8	-	-	-	160	222	3	-	-	-
Eslovaquia	29	35	12	5	18	2	29	42	12	3	13	2	24	38	16	2	8	1
España	1 071	5 447	2 589	2 532	6 504	2 154	957	5 072	2 647	2 271	5 529	2 049	1 109	4 978	2 997	1 691	4 886	2 142
EE. UU.	-	2	1	-	-	-	-	5	1	-	-	-	32	40	14	-	-	-
Francia	1 331	2 019	599	32	258	99	1 303	1 906	616	36	227	105	1 211	1 898	639	31	216	108
Guatemala	205	172	1	58	22	-	223	193	1	68	29	-	133	167	4	23	26	0
Hungría	96	67	23	8	16	3	75	61	18	7	17	6	34	49	23	8	15	9
Italia	69	1 458	613	248	3 980	1 241	85	1 406	766	222	4 172	1 702	87	1 256	865	187	3 654	1 809
Madagascar	1 806	599	7	44	3	-	2 005	638	6	72	6	-	1 706	640	5	38	6	-
Marruecos	2 464	3 785	263	31	80	18	1 961	3 540	264	64	226	32	1 535	3 276	302	55	198	26
México	1 581	1 298	215	700	576	147	1 213	1 210	216	518	494	117	1 354	1 695	353	302	133	38
Moldavia	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	15	6	-	-	-	-
Paraguay	18	19	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	9 526	5 785	423	468	233	12	9 950	6 447	534	445	191	15	7 321	5 742	558	247	158	10
Portugal	250	420	90	14	21	4	235	405	84	33	36	5	298	533	102	28	43	8
Reino Unido	151	163	52	12	19	4	141	169	58	8	21	7	106	136	49	16	31	14
República Checa	334	373	67	71	206	58	232	336	65	46	196	57	181	292	59	29	177	64
Rumanía	207	1 055	188	25	109	18	178	1 019	225	26	112	24	155	987	237	57	152	33
Turquía	1 469	1 620	68	60	69	4	1 428	1 515	45	32	28	2	1 712	1 463	62	21	32	2
TOTAL	120 295						116 972						107 949					

Nº Trabajadores que no son empleados (ETT) y cuyo trabajo es controlado por Konecta evolutivo



Nuevas contrataciones por sexo evolutivo



Nuevas contrataciones por sexo y país evolutivo

	Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	598	757	514	305	463	293
Alemania	9	8	55	5	19	67
Argentina	1 664	1 307	297	1 040	887	292
Bélgica	40	1	-	14	3	-
Brasil	10 165	10 121	7 974	5 069	5 226	3 602
Chile	1 282	1077	830	771	695	550
Colombia	19 398	15 282	13 308	13 629	10 707	9 167
Egipto	-	6	105	-	26	161
El Salvador	152	153	46	167	182	29
Eslovaquia	154	64	67	45	45	24
España	7 651	6 944	6 064	4 005	3 792	3 101
EE. UU.	1	1	32	2	2	39
Francia	1 396	1 411	1 434	746	729	691
Guatemala	76	181	16	29	68	8
Hungría	174	80	64	74	28	32
Italia	497	982	345	226	518	194
Madagascar	905	1 287	825	785	934	692
Marruecos	1 334	1 033	861	2 039	1 719	1 473
México	3 168	2 404	2 585	3 872	2 408	2 681
Paraguay	76	59	-	39	45	-
Perú	15 684	13 484	10 857	10 676	9 887	8 357
Portugal	396	391	628	232	258	424
Reino Unido	122	90	75	126	108	76
República Checa	707	539	480	276	220	190
Rumanía	778	818	703	179	213	154
Turquía	1 450	1 695	2 098	561	499	735
Moldavia	-	-	11	-	-	9
TOTAL	67 877	60 175	50 274	44 912	39 681	33 041

Nuevas contrataciones por categoría profesional evolutivo

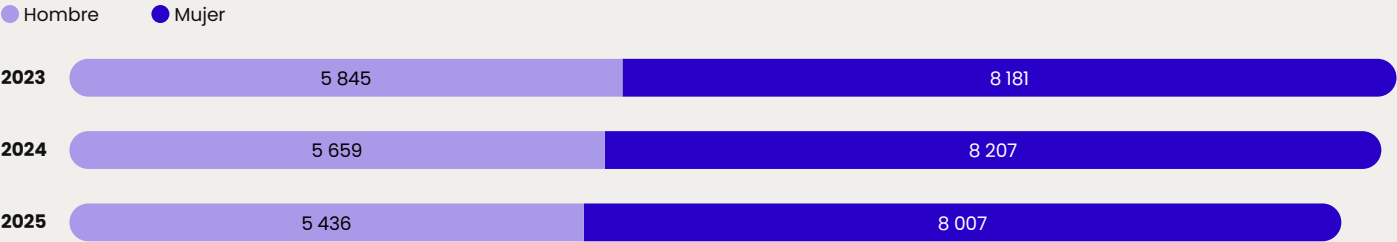
	2023	2024	2025
Agente/Admtvo/Validador	110 992	98 285	81 415
Quality	205	101	157
Force/Instructor	189	165	276
Coordinador	616	582	562
Supervisor	203	180	234
Responsable de Servicio	46	27	24
Jefe de Servicios	106	59	106
Otro Personal de Operaciones	12	27	11
Estructura/SG&A	402	412	508
Otros Directivos de Operaciones	18	18	22
TOTAL	112 789	99 856	83 315



Nuevas contrataciones por edad y país evolutivo

País	<30 años			30 a 50 años			>50 años		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	422	529	345	471	671	430	10	20	32
Alemania	5	16	97	7	10	20	2	1	5
Argentina	1 935	1 581	350	740	593	219	29	20	20
Bélgica	28	2	-	25	1	-	1	1	-
Brasil	9 404	9 260	6 673	5 202	5 331	4 426	628	756	477
Chile	895	739	519	975	861	750	183	172	111
Colombia	25 241	19 258	15 520	7 654	6 554	6 708	132	177	247
Egipto	0	11	187	-	18	79	-	3	3
El Salvador	214	226	49	102	108	26	3	1	-
Eslovaquia	88	55	35	91	48	50	20	6	6
España	5 550	4 884	3 981	4 906	4 566	3 780	1 200	1 286	1 404
EE. UU.	-	-	25	2	3	32	1	-	14
Francia	1 524	1 536	1 428	512	518	594	106	86	103
Guatemala	85	180	14	20	69	7	-	-	-
Hungría	140	47	31	79	49	43	29	12	22
Italia	126	85	94	493	896	334	104	519	111
Madagascar	1 445	1 917	1 280	243	303	234	2	1	3
Marruecos	1 880	1 552	1 201	1 402	1 105	1 007	91	95	126
México	4 088	2 614	2 797	2 464	1 775	2 137	488	423	332
Paraguay	62	65	-	50	37	-	3	2	-
Perú	19 209	16 655	13 466	6 733	6 208	5 219	418	508	529
Portugal	285	294	452	289	316	512	54	39	88
Reino Unido	130	96	80	72	74	52	46	28	18
República Checa	515	366	306	403	347	318	65	46	46
Rumanía	298	287	290	563	668	502	96	76	65
Turquía	1 304	1 625	1 884	640	523	882	67	46	67
Moldavia	-	-	12	-	-	8	-	-	1
TOTAL	74 873	63 880	51 116	34 138	31 652	28 369	3 778	4 324	3 830

Despidos por sexo evolutivo



Despidos por sexo y país evolutivo

País	Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	-	14	43	3	8	27
Alemania	-	1	30	-	2	41
Argentina	161	251	524	97	187	321
Bélgica	3	6	39	7	5	33
Brasil	2 049	2 663	2 573	971	1 405	1 331
Chile	1 022	570	437	546	328	251
Colombia	1 890	1 676	1 224	1 706	1 710	1 309
Egipto	-	-	1	-	-	1
El Salvador	47	26	7	38	37	18
Eslovaquia	25	30	35	13	16	17
España	843	776	733	382	379	328
EE. UU.	-	-	2	-	-	3
Francia	235	178	182	154	117	99
Guatemala	20	18	21	18	10	6
Hungría	2	7	27	3	2	21
Italia	45	327	460	22	121	175
Madagascar	40	71	91	38	82	71
Marruecos	105	67	46	345	205	254
México	424	246	232	681	331	360
Paraguay	1	29	-	-	14	-
Perú	534	522	601	450	388	498
Portugal	-	3	1	0	2	-
Reino Unido	5	22	38	14	15	34
República Checa	399	348	300	149	127	108
Rumanía	108	131	177	49	65	75
Turquía	223	225	183	159	103	52
Moldavia	-	-	-	-	-	3
TOTAL	8 181	8 207	8 007	5 845	5 659	5 436

Despidos por edad y país evolutivo

País	<30 años			30 a 50 años			>50 años		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	2	8	21	1	14	44	-	-	5
Alemania	3	1	61	-	2	8	-	-	2
Argentina	121	202	412	99	229	417	5	7	16
Bélgica	4	4	21	6	5	50	-	2	4
Brasil	1 789	2 367	2 151	1 205	1 561	1 593	105	140	160
Chile	609	308	207	820	485	404	139	105	77
Colombia	2 610	2 429	1 644	916	927	855	21	30	34
Egipto	-	-	2	-	-	-	-	-	-
El Salvador	52	41	14	31	21	8	2	1	3
Eslovaquia	21	20	16	15	23	35	2	3	1
España	269	271	255	703	663	589	253	221	217
EE. UU.	-	-	1	-	-	3	-	-	1
Francia	223	138	158	133	114	89	33	43	34
Guatemala	35	20	18	3	8	9	-	-	-
Hungría	1	4	20	3	2	25	1	3	3
Italia	1	9	15	46	274	391	20	165	229
Madagascar	57	103	107	21	49	54	-	1	1
Marruecos	202	113	112	227	132	148	21	27	40
México	612	286	299	406	234	246	87	57	47
Paraguay	1	22	-	-	19	-	-	2	-
Perú	688	606	710	276	285	366	20	19	23
Portugal	0	2	1	-	3	-	-	-	-
Reino Unido	8	10	36	8	23	24	3	4	12
República Checa	240	224	168	256	219	210	52	32	30
Rumanía	54	60	92	74	122	135	29	14	25
Turquía	166	125	80	198	196	151	18	7	4
TOTAL	7 768	7 373	6 621	5 447	5 610	5 854	811	883	968



Despidos por categoría profesional evolutivo

	2023	2024	2025
Agente/Admtvo/Validador	12 965	12 838	12 262
Quality	115	116	131
Force/Instructor	94	131	181
Coordinador	478	440	530
Supervisor	119	135	160
Responsable de Servicio	42	35	15
Jefe de Servicios	53	54	36
Otro Personal de Operaciones	2	7	3
Estructura / SG&A	148	93	118
Otros Directivos de Operaciones	10	17	7
TOTAL	14 026	13 866	13 443



Plantilla por modalidad de trabajo y país evolutivo

País	2023			2024			2025		
	Presencial	Remoto	Mixto	Presencial	Remoto	Mixto	Presencial	Remoto	Mixto
Albania	455	384	-	905	324	-	814	503	-
Alemania	19	19	7	30	24	7	22	2	55
Argentina	5 045	3 729	361	5 439	2 832	997	4 062	1 648	1 421
Bélgica	85	-	11	69	1	8	-	-	-
Brasil	9 252	802	-	8 829	1 426	-	7 625	2 143	0
Chile	1 375	180	537	1 196	28	701	1 206	160	287
Colombia	22 780	4 271	-	20 014	4 670	-	18 706	4 718	707
Egipto	-	-	-	-	-	32	-	-	257
El Salvador	45	615	-	63	566	3	10	365	10
Eslovaquia	101	0	-	44	35	22	21	25	43
España	15 159	5 138	-	12 371	6 154	-	11 852	5 951	0
EE. UU.	0	3	-	-	6	-	57	9	20
Francia	2 359	633	1 346	2 318	560	1 315	2 396	509	1 198
Guatemala	7	451	-	7	502	5	11	335	7
Hungría	0	35	178	-	51	133	12	41	85
Italia	3 123	76	4 410	4 090	137	4 126	-	113	7 745
Madagascar	2 459	-	-	2 727	-	-	2 395	-	-
Marruecos	6 376	265	-	5 834	253	-	5 138	254	-
México	3 669	848	-	3 310	454	4	3 646	226	3
Paraguay	39	-	-	-	-	-	-	-	-
Perú	9 286	6 070	1091	11 437	5 227	918	10 467	2 862	707
Portugal	506	279	14	530	89	179	773	12	227
Reino Unido	127	103	171	96	85	223	-	4	348
República Checa	67	534	508	64	567	301	95	408	299
Rumanía	150	1 452	-	103	1 481	-	109	1 512	-
Turquía	20	3 196	74	308	2 681	61	226	2 993	73
Moldavia	-	-	-	-	-	-	21	-	-
TOTAL	120 295			116 972			107 949		



Remuneraciones percibidas por el Consejo y la Alta Dirección

De acuerdo a los estatutos de la Sociedad, el cargo de administrador no es retribuido. Las labores de Alta Dirección son llevadas a cabo por miembros del Consejo de Administración.

Las retribuciones percibidas por cualquier concepto por los miembros del Consejo de Administración, clasificadas por conceptos, han sido las siguientes:

		2023	2024	2025
CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN (MILES DE EUROS)	Sueldos	2 495	2 320	1 420
	Retribución en especie	74	67	25
	Planes de pensiones	-	29	-
	Honorarios profesionales	713	188	2 281
	Primas de seguros de vida	36	26	10

En cumplimiento de lo establecido del artículo 260 del Texto Refundido de la Ley de Sociedades de Capital, se informa que **el Órgano de Administración de la Sociedad Dominante** durante el ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2025 ha estado conformado por 5 hombres y 2 mujeres (6 hombres y 2 mujeres

durante el 31 de diciembre de 2024), quedando por tanto así compuesto a fecha de formulación del presente Estado de Información No Financiera. Para más información ver nota 16.3 de las Cuentas Anuales consolidadas de Kronosnet Topco, S L y Sociedades Dependientes.

Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional evolutivo³²

Albania (Lek)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	1 002 734	1 045 868	1 135 555	1 161 287	1 172 349	1 227 950
Quality	1 058 376	1 133 655	1 277 160	1 229 838	1 378 133	1 247 971
Force/Instructor	1 001 479	890 498	1 164 930	1 453 843	1 498 820	1 782 290
Coordinador	1 404 266	1 391 876	1 470 164	1 513 797	1 560 651	1 617 407
Supervisor	2 533 441	1 916 113	2 461 373	3 497 882	2 870 568	3 278 301
Estructura / SG&A	1 034 296	1 389 717	1 133 627	1 363 433	1 736 506	1 306 159
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	1 874 918	1 485 675

Alemania (Euro)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	41 766	31 455	41 433	36 963	38 992	35 954
Coordinador	-	-	53 780	55 195	51 072	61 075
Estructura / SG&A	44 944	44 040	13 428	9 661	68 028	93 073

³² Las tablas muestran las remuneraciones correspondientes a las categorías profesionales efectivamente existentes en cada país. La ausencia de determinadas categorías responde a que no existen empleados adscritos a las mismas en la correspondiente jurisdicción.

Argentina (Peso argentino)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/ Validador	3 114 991	3 042 301	8 736 578	8 499 488	11 209 328	10 984 205
Quality	5 045 749	-	14 894 662	-	18 874 855	-
Force/Instructor	3 501 013	3 48 2292	10 263 153	10 105 815	13 026 100	12 491 532
Coordinador	3 98 5334	4 070 093	11 402 297	11 662 275	14 900 399	15 134 833
Supervisor	5 541 699	5 530 810	15 455 964	15 339 759	18 539 810	17 461 497
Jefe de Servicio	5 607 115	5 650 829	17 296 243	17 750 742	23 555 006	24 536 712
Estructura / SG&A	8 812 387	7 329 516	34 170 211	31 314 069	52 947 705	99 911 719

Brasil (Real)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/ Validador	24 284	25 084	27 076	28 014	25 980	27 013
Quality	31 710	34 488	35 384	37 066	31 726	35 565
Force/Instructor	36 908	49 925	41 968	55 385	43 475	52 243
Coordinador	44 470	44 628	47 904	48 912	45 552	47 088
Supervisor	79 726	111 055	91 850	120 263	86 573	114 268
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	206 236
Jefe de Servicio	-	-	154 126	177 685	129 568	165 250
Estructura / SG&A	-	-	73 281	122 855	89 384	162 175
Otros Directivos de Operaciones	-	-	348 943	412 440	319 432	491 879



Chile (Peso chileno)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	8 572 831	8 835 640	9 316 248	9 320 995	10 082 473	9 908 781
Quality	9 857 147	9071 775	10 554 724	9 887 273	11 435 348	9 422 087
Force/Instructor	9 617 204	10 259 945	11 796 175	11 952 660	11 589 311	10 887 509
Coordinador	12 164 250	12 433 078	13 110 438	13 203 549	14 341 792	14 148 333
Supervisor	15 287 833	16 142 886	17 821 603	18 023 178	19 201 844	20 942 457
Responsable de Servicio	23 124 923	31 124 575	25 140 915	32 360 324	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	29 776 402	34 599 978
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	15 908 697	29 768 467	19 977 366	17 896 551	23 831 849	40 401 750
Otros Directivos de Operaciones	-	53 707 913	-	-	-	-

Colombia (Peso colombiano)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	20 820 515	22 317 982	23 219 418	24 384 672	24 525 207	25 810 713
Quality	21 516 471	21 880 748	22 879 774	24 001 197	28 712 890	32 063 509
Force/Instructor	26 727 680	27 347 704	31 684 169	32 838 950	31 142 702	32 807 825
Coordinador	31 678 825	35 177 627	32 493 747	36 166 377	37 222 126	41 321 769
Supervisor	37 022 702	38 693 016	50 102 990	52 700 767	52 803 634	55 474 799
Responsable de Servicio	57 693 131	75 750 093	58 797 261	71 845 256	59 919 181	51 611 211
Jefe de Servicio	86 853 290	89 827 503	103 704 539	108 557 876	113 808 261	122 673 625
Otro Personal de Operaciones	36 070 626	64 931 693	39 108 834	72 951 916	54 811 588	84 610 522
Estructura / SG&A	58 540 143	51 536 312	63 561 138	54 074 420	78 737 732	108 966 034
Otros Directivos de Operaciones	175 000 842	108 499 596	204 0447 23	198 467 409	206 693 404	261 637 001

Egipto (Libra egipcia)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	1 105 732	534 431	539 453	505 879
Quality	-	-	-	-	-	718 311
Force/Instructor	-	-	-	-	536 466	1 321 263
Coordinador	-	-	-	-	384 252	740 526
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	1 838 763
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	1 555 771
Estructura / SG&A	-	-	1 779 699	5 365 590	900 796	1 293 475
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	2 425 160	-	-

El Salvador (Dólar US)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	6 818	7 638	7 625	8 458	8 362	9 230
Quality	7 989	7 944	8 216	7 893	9 459	8 155
Force/Instructor	7 739	8 678	6 279	8 890	7 646	9 632
Coordinador	10 311	10 458	10 111	10 905	10 984	12 194
Supervisor	17 220	14 861	17 160	16 494	-	17 272
Responsable de Servicio	18 171	9 508	-	14 237	-	-
Jefe de Servicio	15 676	14 535	17 925	15 367	20 578	17 658
Estructura / SG&A	34 909	28 820	6 446	23 823	14 400	40 740
Otros Directivos de Operaciones	-	23 717	12 817	22 882	47 069	33 668

Eslovaquia (Euro)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	13 134	13 050	14 027	13 925	13 821	14 257
Force/Instructor	17 707	15 160	18 399		-	19 287
Supervisor	19 903	20 445	18 850	19 914	18 438	13 278
Estructura / SG&A	4 745	15 760	12 302	16 948	27 550	16 603

España (Euro)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	17 669	17 823	18 110	18 518	18 648	19 208
Quality	19 321	18 752	19 727	20 031	20 136	20 007
Force/Instructor	20 164	19 803	20 165	21 642	20 374	21 722
Coordinador	20 305	20 235	20 836	20 943	21 663	22 075
Supervisor	24 606	25 378	25 415	26 012	26 315	26 230
Responsable de Servicio	34 003	36 531	34 752	36 450	35 794	36 911
Jefe de Servicio	37 815	50 175	37 817	46 190	41 604	52 191
Otro Personal de Operaciones	27 278	26 372	25 503	27 700	27 422	29 426
Estructura / SG&A	35 146	37 974	35 560	40 560	56 706	72 507
Otros Directivos de Operaciones	51 152	-	-	-	-	-

Francia (Euro)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	24 254	25 217	24 627	24 944	25 064	25 216
Quality	31 067	39 114	30 793	36 475	29 579	29 236
Force/Instructor	29 015	29 366	29 060	29 433	31 653	29 016
Coordinador	28 364	30 203	29 103	30 972	30 295	31 467
Supervisor	32 380	35 031	36 123	35 827	36 086	32 340
Responsable de Servicio	50 295	53 499	38 802	52 038	36 647	35 424
Jefe de Servicio	39 180	46 305	46 396	53 466	42 143	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	32 082	44 607	32 550	43 623
Estructura / SG&A	60 183	65 105	46 062	53 998	53 404	76 104
Otros Directivos de Operaciones	53 543	50 542	56 613	66 364	59 819	84 093

EE. UU. (US Dólares)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	146 706	160 115	44 116	86 385
Force/Instructor	-	-	-	-	44 085	73 695
Coordinador	-	-	-	-	110 588	81 797
Jefe de Servicio	-	-	-	-	157 616	169 284
Estructura / SG&A	152 160	187 469	164 230	174 586	178 270	239 961
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	142 929	136 193



Guatemala (Quetzal)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/ Validador	56 399	60 321	65 355	69 204	70 592	74 483
Quality	60 734	58 702	69 034	64 403	63 451	60 065
Force/Instructor	63 795	65 008	67 858	72 110	65 308	72 684
Coordinador	76 592	81 354	78 597	93 230	80 392	89 253
Supervisor	-	84 132	-	99 596	-	96 186
Responsable de Servicio	144 654	162 413	176 881	194 603	160 700	262 895
Jefe de Servicio	152 000	139 296	200 400	171 288	191 100	195 668
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	51 764	100 980	103 631	184 902	202 800	201 532
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	517 320	-

Hungría (Forinto)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/ Validador	5 294 620	5 348 419	5 699 431	5 854 762	6 105 275	6 944 853
Quality	9 054 458	9 565 139	10 103 727	9 784 661	10 014 875	9 868 867
Force/Instructor	9 017 641	7 818 970	9 798 723	7 394 466	6 302 879	7 202 626
Coordinador	10 051 722	9 006 996	9 808 514	10 384 673	9 692 164	11 082 920
Supervisor	9 089 266	9 711 179	10 647 399	12 505 730	13 407 868	13 399 938
Responsable de Servicio	52 245 000	10 617 662	-	11 073 484	-	11 662 038
Jefe de Servicio	-	-	-	10 080 012	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	9 558 999	12 293 020	10 416 686	6 113 483	10 802 754	14 407 428
Otros Directivos de Operaciones	7 423 414	12 777 313	-	13 789 983	14 637 390	15 497 690



Italia (Euro)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/ Validador	27 796	28 282	27 819	28 350	27 346	27 754
Quality	36 521	32 962	38 668	32 793	39 342	30 942
Force/Instructor	33 466	47 203	36 736	29 816	36 071	56 687
Coordinador	30 617	30 623	30 870	30 817	30 666	30 672
Supervisor	40 261	37 566	38 806	39 137	40 423	41 166
Responsable de Servicio	40 570	53 113	42 530	54 570	45 979	58 965
Jefe de Servicio	54 020	60 306	56 518	58 293	58 091	64 315
Estructura / SG&A	42 593	50 785	44 007	49 762	45 486	61 599
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	116 856	-	118 548



Madagascar (Ariari)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/ Validador	12 332 699	12 819 997	12 178 438	12 684 507	12 977 749	13 277 080
Quality	18 960 260	19 684 706	19 491 586	19 355 633	19 317 787	18 809 818
Force/Instructor	17 634 077	18 016 254	18 834 483	19 979 459	18 626 348	19 662 877
Coordinador	21 077 807	20 108 315	18 986 481	21 662 143	18 962 153	21 146 258
Supervisor	31 499 151	27 044 477	30 716 699	29 419 068	32 278 889	30 682 208
Responsable de Servicio	55 382 506	64 405 669	406 37 950	46 993 855	35 771 604	37 364 655
Jefe de Servicio	63 792 276	107 5254 30	58 851 641	126 469 338	355 914 211	173 802 188
Otro Personal de Operaciones	-	-	21 122 156	20 436 495	23 193 032	24 670 067
Estructura / SG&A	31 780 876	34 279 856	26 445 480	36 033 833	35 922 063	39 072 244
Otros Directivos de Operaciones	82 381 070	27 897 810	72 621 570	71 576 203	67 875 904	100 064 493

Marruecos (Dirham)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	77 803	78 570	79 972	81 160	80 403	81 250
Quality	128 623	129 075	130 893	129 167	133 918	126 286
Force/Instructor	147 385	138 120	144 973	140 486	156 883	144 824
Coordinador	146 081	144 411	145 450	146 891	149 104	145 532
Supervisor	240 793	241 984	239 867	250 382	187 632	208 603
Responsable de Servicio	387 159	349 424	317 508	269 181	274 687	255 761
Jefe de Servicio	-	643 940	-	644 938	-	262 137
Otro Personal de Operaciones	137 156	142 372	141 137	150 537	191 789	247 451
Estructura / SG&A	177 741	221 894	181 911	188 637	198 511	294 562
Otros Directivos de Operaciones	621 208	384 796	445 182	414 973	571 870	581 422

México (Peso mexicano)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	115 523	118 285	128 993	132 127	128 969	131 528
Quality	134 464	140 882	142 312	149 261	135 394	138 021
Force/Instructor	165 966	179 842	170 565	178 084	155 609	161 392
Coordinador	182 641	186 938	174 957	185 310	-	-
Supervisor	237 752	238 124	233 407	227 597	204 600	216 474
Responsable de Servicio	331 348	343 994	364 735	362 635	437 047	525 600
Jefe de Servicio	286 903	572 808	-	525 660	-	415 690
Otro Personal de Operaciones	789 615	651 337	-	634 918	-	-
Estructura / SG&A	612 411	625 452	485 763	634 788	561 322	701 568
Otros Directivos de Operaciones	921 031	610 319	225 752	514 018	1 826 695	891 610



Moldavia (MDL)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	-	-	228 299	196 103
Quality	-	-	-	-	356 995	-
Supervisor	-	-	-	-	-	301 404

Perú (Sol)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	19 263	19 529	20 327	20 652	22 088	22 278
Quality	23 012	24 013	26 974	27 965	26 855	28 679
Force/Instructor	23 662	24 072	26 369	26 222	26 305	26 661
Coordinador	32 048	32 766	35 641	36 162	36 587	37 440
Supervisor	51 505	46 908	60 938	52 330	42 330	45 398
Responsable de Servicio	63 546	66 455	71 050	69 266	65 943	68 022
Jefe de Servicio	97 421	92 276	121 453	109 105	122 609	109 564
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	17 068	17 068
Estructura / SG&A	81 137	80 099	81 291	92 488	190 941	185 436
Otros Directivos de Operaciones	139 457	134 791	177 770	143 192	218 983	276 678

Portugal (Euro)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	15 698	15 714	16 733	16 765	16 961	17 068
Quality	16 988	14 229	17 445	15 023	18 104	17 977
Coordinador	24 539	27 521	26 223	32 161	28 063	36 855
Supervisor	17 599	18 600	19 109	21 117	18 963	21 405
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	16 474	17 405
Estructura / SG&A	65 714	35 754	50 663	38 441	-	58 747
Otros Directivos de Operaciones	-	54 372	-	85 412	-	51 565



Reino Unido (Libra esterlina)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	22 780	26 804	23 625	24 620	28 904	29 649
Quality	28 825	31 672	30 895	33 176	32 892	36 576
Force/Instructor	22 120	32 013	-	-	29 840	35 898
Coordinador	23 485	45 765	28 525	25 882	36 189	29 290
Supervisor	26 910	124 115	36404	42 955	39 963	40 560
Responsable de Servicio	-	-	118 382	71 007	45 069	49 519
Jefe de Servicio	37 651	35 030	-	-	45 557	109 444
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	48 506	221 890	47 224	110 405	48 931	94 586
Otros Directivos de Operaciones	43 264	84 846	-	-	-	32 869

República Checa (Corona)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	300 671	336 747	316 209	341 480	330 750	363 529
Quality	489 355	458 227	543 120	508 762	563 458	511 311
Force/Instructor	417 940	476 907	446 564	527 018	474 619	562 622
Coordinador	425 934	450 165	445 916	482 155	450 629	509 137
Supervisor	589 550	525 509	597 015	554 886	614 721	461 105
Jefe de Servicio	629 404	634 739	686 117	730 025	638 341	826 631
Estructura / SG&A	531 859	652 651	581 836	607 017	708 502	833 396
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	1 479 264

Turquía (Lira turca)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	191 883	200 734	278 377	-	398 322	437 994
Quality	258 071	230 610	370 766	378 193	548 926	515 740
Force/Instructor	209 016	284 598	-	-	604 104	615 304
Coordinador	253 274	251 843	366 004	377 513	548 491	559 624
Supervisor	-	-	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-	872 952	812 950
Jefe de Servicio	1 597 853	1 489 822	1 392 000	1 272 000	-	-
Otro Personal de Operaciones	165 784	204 546	294 820	324 789	-	-
Estructura / SG&A	305 723	450 215	610 366	781 637	1 228 051	1 617 503
Otros Directivos de Operaciones	890 833	667 573	1 128 400	829 125	1 251 141	1 636 025

Rumanía (Leu)	2023		2024		2025	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	58 300	70 568	65 429	76 146	67 254	75 359
Quality	91 434	93 827	97 998	99 720	104 022	139 491
Force/Instructor	132 248	136 474	137 135	-	179 831	232 080
Coordinador	74 438	77 552	86 756	94 347	99 887	109 562
Supervisor	121 851	111 259	160 426	140 792	192 017	174 534
Responsable de Servicio	-	182 596	191 960	183 184	20 387	-
Jefe de Servicio	91 824	110 434	100 190	121 236	109 604	127 544
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	98 188	136 477	145 304	153 998	191 663	174 786
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-



Remuneración media por rango de edad y país evolutivo

País	2023			2024			2025		
	<30 años	30 a 50 años	>50 años	<30 años	30 a 50 años	>50 años	<30 años	30 a 50 años	>50 años
Albania (Lek)	1 058 784	1 107 688	786 569	1 163 524	1 224 190	985 761	1 216 794	1 313 069	1 058 909
Alemania (Euro)	36708	46 021	40 604	34 204	39 514	42 381	35 727	44 076	63 770
Argentina (Peso argentino)	2 953 448	3 397 752	3 807 073	8 295 285	9 622 300	10 526 858	10 667 313	12 707 805	15 475 319
Bélgica (Euro)	31 828	38 230	45 108	34 018	43 842	56 335	-	-	-
Brasil (Real)	25 848	35 146	29 254	27 593	36 583	30 635	27 675	37 775	32 771
Chile (Peso chileno)	8 822 090	9 564 703	9 296 337	9 245 661	10 256 769	9 722 780	9 869 383	11 138 127	11 107 996
Colombia (Peso colombiano)	21 690 123	26 862 170	26 217 592	23 820 613	29 078 086	29 217 219	24 755 037	31 504 264	39 576 577
Egipto (Libra egipcia)	-	-	-	545 211	3 178 781	3 9147 74	521 759	1 458 334	3 553 577
El Salvador (Dólar US)	7 260	8 312	12 411	8 135	8 751	12 097	9 079	9 869	12 916
Eslovaquia (Euro)	13 774	12 875	13 379	14 795	13 882	14 360	14 071	14 952	14 628
España (Euro)	17 849	19 071	19 240	18 631	19 540	19 778	19 276	20 463	21 671
EE. UU. (US Dólares)	-	187 469	152 160	-	173125	164230	49 495	118 982	139 121
Francia (Euro)	23 754	28 386	30 467	23 600	28 891	30 769	23 921	31 112	33 752
Guatemala (Quetzal)	58 287	67 127	52 597	65 759	78 894	65 997	69 741	85 077	184 924
Hungría (Forinto)	5857008	6 491 789	5 568 381	6 681 491	6 741 917	6 174 365	6 919 029	7 842 265	7 114 048
Italia (Euro)	29 469	29 473	31 727	27 385	29 442	31 930	27 917	29 389	32 078
Madagascar (Ariari)	13 725 930	24 234 486	49 108 821	13 690 941	24 466 889	30 125 293	14 126 229	24 493 616	129 408 516
Marruecos (Dirham)	78 042	103 689	98 309	80 489	104 680	103 815	80 447	110 202	112 987
México (Peso mexicano)	121 017	159 907	146 168	132 689	163 083	150 366	131 627	158 561	158 159
Moldavia (MDL)	-	-	-	-	-	-	234 904	230 345	175 593
Perú (Sol)	19 297	24 772	22 958	20 315	26 459	23 214	21 763	28 803	31 177
Portugal (Euro)	15 413	16 871	16 274	16 306	18 030	18 049	16 632	18 197	20 354
Reino Unido (Libra esterlina)	24 866	44 397	80 857	24 008	35 186	38 806	29 818	38 450	40 590
República Checa (Corona)	328 364	357 959	336 855	331 847	380 681	357 111	358 080	423 893	384 753
Rumanía (Leu)	70 963	66 610	57 808	75 541	76 391	64 823	75 390	79 010	69 167
Turquía (Lira turca)	191 176	227 587	303 885	272 395	336 807	436 402	391 310	496 266	706 799

Brecha salarial por país evolutivo³³

% Brecha salarial	2023	2024	2025
Albania	4 %	5 %	6 %
Alemania	0 %	-26 %	15 %
Argentina	-	0 %	5 %
Brasil	21 %	19 %	22 %
Chile	8 %	2 %	4 %
Colombia	11 %	9 %	11 %
Egipto	-	48 %	28 %
El Salvador	14 %	14 %	13 %
Eslovaquia	6 %	5 %	-2 %
España	7 %	8 %	13 %
EE. UU.	19 %	6 %	47 %
Francia	12 %	10 %	16 %
Guatemala	14 %	16 %	14 %
Hungría	15 %	13 %	21 %
Italia	11 %	11 %	15 %
Madagascar	18 %	20 %	19 %
Marruecos	6 %	6 %	10 %
México	13 %	12 %	11 %
Moldavia	-	-	-6 %
Perú	7 %	7 %	7 %
Portugal	3 %	5 %	8 %
Reino Unido	17 %	23 %	20 %
República Checa	17 %	14 %	22 %
Rumanía	23 %	20 %	20 %
Turquía	16 %	20 %	22 %
Total	13 %	10 %	8 %

³³ Nuestra política garantiza la equidad salarial en funciones comparables, sin embargo la transición digital ha incrementado la brecha en 2025 frente a 2024 por factores estructurales: la escasez de perfiles técnicos (STEM), con menor representación femenina, eleva los salarios de atracción y distorsiona la media frente a una base operativa mayoritariamente femenina (especialmente en España), a lo que se suma la mayor presencia masculina en puestos directivos, con impacto en la media retributiva global, acentuado en mercados con menor tamaño de plantilla como EE. UU. y Alemania.

Ratio salario Konecta frente a SMI

País	2023	2024	2025
Albania	1,99:1	1,90:1	1,99:1
Alemania	1,26:1	1,16:1	1,126:1
Argentina	2,08:1	2,7:1	2,8:1
Brasil	1:01	1:1	1,22:1
Chile	1,048:1	1,12:1	1,12:1
Colombia	1,15:1	1,35:1	1:1
Egipto	1:01	2,5:1	1,71:1
El Salvador	1,04:1	1:1	1:1
Eslovaquia	1:01	1,13:1	1,14:1
España	2,48:1	1,01:1	1:1
EE. UU.	1:01	2,48:1	1:1
Francia	1:01	1:1	1:1
Guatemala	1,08:1	1:1	1:1
Hungría	2,35:1	1,1:1	1,08:1
Italia	1,51:1	1,64:1	1,44:1
Madagascar	1,29:1	1,52:1	1,14: 1
Marruecos	1:01	1,2:1	1,27: 1
México	1:01	1:1	1:1
Moldavia	-	-	1,8: 1
Perú	1,06:1	1:1	1:1
Portugal	1,2:1	1,04:1	1:1
Reino Unido	1,15:1	1,4:1	1,02:1
República Checa	1:01	1,06:1	1,01:1
Rumanía	1:01	1:1	1,01:1
Turquía	-	1:1	1:1

Porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva evolutivo

País	2023	2024	2025
Alemania	48 %	34 %	100 %
Argentina	89 %	89 %	89 %
Brasil	100 %	100 %	100 %
Chile	85 %	80 %	84 %
España	100 %	100 %	100 %
Francia	100 %	100 %	100 %
Italia	100 %	100 %	100 %
México	74 %	84 %	84 %
TOTAL	45 %	47 %	47 %

Los empleados no cubiertos por convenio colectivo desarrollan su trabajo conforme a la legislación vigente en el país, así como, a lo establecido en el contrato laboral con la Compañía.



Tasa absentismo total por sexo evolutivo³⁴

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	0,09	0,08	0,06	0,12	0,10	0,09	0,06	0,05	0,04
Alemania	0,17	0,16	0,12	0,19	0,18	0,16	0,05	0,07	0,08
Argentina	0,07	0,06	0,06	0,08	0,07	0,08	0,04	0,04	0,04
Bélgica	0,15	0,20	-	0,16	0,22	-	0,14	0,17	-
Brasil	0,10	0,12	0,10	0,12	0,13	0,12	0,08	0,09	0,09
Chile	0,13	0,12	0,08	0,15	0,14	0,11	0,08	0,06	0,05
Colombia	0,07	0,08	0,06	0,08	0,09	0,07	0,06	0,06	0,05
Egipto	-	-	0,00	-	-	0,01	-	-	0,00
El Salvador	0,04	0,05	0,04	0,05	0,06	0,05	0,02	0,04	0,03
Eslovaquia	0,11	0,09	0,09	0,12	0,08	0,12	0,08	0,13	0,06
España	0,16	0,16	0,14	0,17	0,18	0,17	0,11	0,12	0,11
EE. UU.	-	-	0,01	-	-	0,01	-	-	0,01
Francia	0,21	0,18	0,17	0,23	0,2	0,21	0,16	0,13	0,13
Guatemala	0,03	0,03	0,04	0,04	0,04	0,04	0,02	0,03	0,04
Hungría	0,13	0,15	0,16	0,14	0,18	0,21	0,09	0,07	0,10
Italia	0,12	0,13	0,12	0,14	0,14	0,14	0,09	0,09	0,09
Madagascar	0,01	0,04	0,04	0,02	0,04	0,04	-	0,03	0,03
Marruecos	0,13	0,14	0,15	0,15	0,17	0,17	0,11	0,12	0,13
México	0,05	0,04	0,06	0,05	0,05	0,06	0,04	0,04	0,05
Moldavia	-	-	0,06	-	-	0,10	-	-	0,02
Paraguay	0,02	0,02	-	0,02	0,02	-	0,02	0,04	-
Perú	0,07	0,06	0,07	0,08	0,06	0,07	0,06	0,05	0,06
Portugal	0,07	0,07	0,07	0,08	0,08	0,08	0,06	0,06	0,05
Reino Unido	0,02	0,03	0,04	0,04	0,05	0,06	0,01	0,01	0,02
República Checa	0,19	0,18	0,14	0,22	0,20	0,21	0,10	0,09	0,08
Rumanía	0,11	0,10	0,05	0,12	0,11	0,07	0,05	0,05	0,03
Turquía	0,16	0,12	0,10	0,17	0,12	0,12	0,12	0,1	0,07
Global-consolidado	0,10	0,10	0,09	0,11	0,11	0,11	0,07	0,07	0,08

³⁴ Absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal.

Total horas absentismo por sexo evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	139 292	167 998	170 106	108 639	135 376	137 764	30 653	32 622	32 342
Alemania	11 698	13 824	25 211	11 298	12 405	17 880	400	1 419	7 331
Argentina	1 103 121	1 005 306	964 150	896 485	806 831	777 540	206 636	198 475	186 610
Bélgica	29 562	33 467	5 175	17 784	20 299	2 963	11 778	13 168	2 212
Brasil	1 882 469	2 451 092	2 302 072	1 379 803	1 748 875	1 656 780	502 666	702 217	645 292
Chile	664 999	496 820	367 054	533 704	416 018	305 020	131 295	80 802	62 034
Colombia	5 588 220	5 541 526	4 023 585	3 854 213	3 966 645	2 853 353	1 734 007	1 574 881	1 170 233
Egipto	-	-	1 394	-	-	658	-	-	736
El Salvador	65 784	77 466	44 872	43 384	47 927	28 528	22 400	29 540	16 344
Eslovaquia	23 857	18 305	20 896	20 964	13 438	19 228	2 893	4 867	1 668
España	5 590 299	5 297 421	4 875 333	4 577 718	4 254 797	3 881 903	1 012 581	1 042 624	993 430
EE. UU.	-	-	680	-	-	344	-	-	336
Francia	1 628 931	1 350 534	1 338 778	1 235 596	1 029 690	1 023 354	393 335	320 844	315 424
Guatemala	42 642	37 828	44 958	33 793	28 625	32 723	8 849	9 203	12 235
Hungría	46 486	53 083	57 893	37 081	47 025	49 569	9 405	6 058	8 324
Italia	1 396 431	1 420 039	1 493 321	1 050 654	1 067 033	1 089 901	345 777	353006	403 420
Madagascar	60 738	184 008	193 784	53 019	124 839	124 612	7 719	59169	69 172
Marruecos	2 064 057	2 069 218	1 893 680	1 109 254	1 127 547	1 019 369	954 803	941671	874 311
México	654 217	403 489	545 892	384 058	240 713	334 167	270159	162776	211 725
Paraguay	732	1 244	-	448	524	-	284	720	-
Perú	3 208 174	2 312 915	2 675 291	2 197 512	1 571 783	1 798 324	1 010 662	741 132	876 967
Portugal	101 211	115 296	121 407	72 548	77 005	86 764	28 663	38291	34 643
Reino Unido	17 404	27 976	30 169	14 141	23 621	23 312	3 263	4355	6 857
República Checa	381 722	326 947	289 394	327 323	281 826	255 112	54 399	45121	34 282
Rumanía	328 956	305 705	196 535	298 682	277 739	180 769	30 274	27 966	15 766
Turquía	1 245 007	846 896	772 962	1 027 332	723 024	668 220	217 675	123 872	104 742
Moldavia	-	-	432	-	-	360	-	-	72
TOTAL	26 276 009	24 558 404	22 455 024	19 285 433	18 043 605	16 368 516	6 990 576	6 514 799	6 086 508

Tasa absentismo IT por sexo evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,01	0,01	0,01
Alemania	0,07	0,1	0,08	0,07	0,12	0,10	0,05	0,06	0,07
Argentina	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04	0,05	0,02	0,02	0,02
Bélgica	0,12	0,17	-	0,13	0,18	-	0,12	0,15	-
Brasil	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,04	0,02	0,03	0,02
Chile	0,08	0,09	0,06	0,10	0,10	0,08	0,05	0,04	0,04
Colombia	0,02	0,02	0,03	0,02	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02
Egipto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Salvador	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02
Eslovaquia	0,09	0,08	0,08	0,09	0,07	0,10	0,07	0,11	0,05
España	0,13	0,13	0,12	0,15	0,15	0,14	0,09	0,09	0,09
EE. UU.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Francia	0,12	0,11	0,11	0,13	0,13	0,14	0,08	0,08	0,08
Guatemala	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02
Hungría	0,08	0,09	0,08	0,08	0,1	0,08	0,09	0,07	0,08
Italia	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,03	0,03	0,03
Madagascar	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	-	-	0,00
Marruecos	0,05	0,07	0,08	0,06	0,08	0,09	-	0,05	0,06
México	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01
Paraguay	0,01	-	-	0,01	-	-	0,01	-	-
Perú	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Portugal	0,03	0,03	0,02	0,04	0,04	0,03	0,03	0,02	0,01
Reino Unido	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02
República Checa	0,12	0,11	0,09	0,13	0,11	0,12	0,09	0,08	0,06
Rumanía	0,03	0,02	0,02	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02	0,01
Turquía	0,04	0,03	0,03	0,05	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02
Moldavia	-	-	-	-	-	0,01	-	-	-
TOTAL	0,04	0,04	0,04	0,052	0,05	0,05	0,03	0,03	0,03

Total horas absentismo IT por sexo evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	28 296	38 972	46 485	21 435	30 240	35 364	6 861	8 732	11 121
Alemania	4 728	9 211	17 704	4 328	8 072	11 571	400	1 139	6 134
Argentina	650 476	591 848	576 101	539 708	482 440	476 700	110 768	109 408	99 401
Bélgica	24 162	27 801	-	14 054	16 079	-	10 108	11 722	-
Brasil	496 188	761 644	764 158	389 609	574 111	579 947	106 580	187 533	184 211
Chile	440 711	367 152	271 833	357 699	308 289	224 429	83 013	58 862	47 405
Colombia	1 693 362	1 390 474	1 940 117	1 225 194	982 692	1 402 278	468 167	407 783	537 839
Egipto	-	-	199	-	-	77	-	-	122
El Salvador	30 144	39 472	22 936	16 600	21 440	12 680	13 544	18 032	10 256
Eslovaquia	19 562	17 033	18 .612	16 942	12 652	17 205	2 620	4 381	1 407
España	4 622 019	4 348 301	4 000 171	3 837 436	3 535 171	3 215 285	784 583	813 131	784 886
EE. UU.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Francia	920 865	861 078	875 133	713 340	663 192	672 744	207 525	197 885	202 389
Guatemala	20 459	19 401	18 725	149 70	12 623	11 055	5 489	6 778	7 670
Hungría	30 667	31 212	26 085	21 900	25 210	19 571	8 768	6 002	6 514
Italia	441 799	431 618	468 233	321 772	311 191	331 304	120 027	120 427	136 929
Madagascar	30 780	39 402	31 631	23 061	29 492	23 490	7 719	9 910	8 141
Marruecos	795 780	939 632	949 446	448 127	556 774	547 041	347 653	382 858	402 406
México	141 582	101 060	151 712	91 161	59 087	99 760	50 421	41 973	51 952
Mónaco	2 852	-	-	648	-	-	2 204	-	-
Paraguay	422	-	-	240	-	-	182	-	-
Perú	493 596	444 406	500 979	354 049	319 422	360 006	139 546	124 983	140 973
Portugal	48 398	49 098	47 947	35 452	34 451	37 714	12 946	14 647	10 233
Reino Unido	7 298	9 130	11 822	4 316	5 389	6 100	2 981	3 741	5 722
República Checa	245 414	195 794	181 304	200 378	158 373	153 369	45 036	37 421	27 935
Rumanía	81 476	76 951	74 432	70 890	66 653	67 304	10 586	10 298	7 128
Turquía	359 145	218 414	206 182	312 747	180 718	179 011	46 398	37 696	27 171
Moldavia	-	-	104	-	-	104	-	-	-
TOTAL	11 630 181	11 009 104	11 206 240	9 036 056	8 393 761	8 486 284	2 594 125	2 615 342	2 719 959



Tasa rotación voluntaria por país evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	0,04	0,04	0,03	0,04	0,03	0,03	0,05	0,04	0,02
Alemania	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02	0,03	0,02
Argentina	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02
Bélgica	0,01	0,01	-	0,02	0,01	-	-	0,01	-
Brasil	0,06	0,06	0,05	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06	0,05
Chile	0,01	0,02	0,03	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03
Colombia	0,08	0,07	0,06	0,07	0,06	0,05	0,08	0,07	0,06
Egipto	-	-	0,02	-	-	0,02	-	-	0,02
El Salvador	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03
Eslovaquia	0,03	0,04	0,03	0,03	0,03	0,03	0,06	0,09	0,04
España	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03	0,02
EE. UU.	-	-	0,02	-	-	0,01	-	-	0,02
Francia	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Guatemala	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,03
Hungría	0,06	0,04	0,03	0,06	0,04	0,03	0,06	0,05	0,04
Italia	-	-	-	-	-	-	0,01	-	-
Madagascar	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03
Marruecos	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
México	0,10	0,09	0,08	0,09	0,08	0,08	0,11	0,10	0,10
Mónaco	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Paraguay	0,21	0,18	-	0,22	0,18	-	0,21	0,19	-
Perú	0,06	0,05	0,06	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06	0,07
Portugal	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,04
Reino Unido	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,02	0,04	0,04	0,03
República Checa	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Rumanía	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,02	0,03	0,04	0,02
Turquía	0,05	0,05	0,06	0,03	0,03	0,05	0,09	0,13	0,06
Moldavia	-	-	0,01	-	-	-	-	-	0,03
Global-consolidado	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,04

Tasa rotación Involuntaria por país evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	0,03	0,03	0,02	0,04	0,02	0,02	0,03	0,03	0,02
Alemania	-	0,01	0,06	-	-	0,05	-	0,02	0,08
Argentina	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02
Bélgica	0,05	0,04	-	0,06	0,04	-	0,05	0,04	-
Brasil	0,05	0,05	0,04	0,06	0,05	0,04	0,05	0,05	0,04
Chile	0,07	0,05	0,05	0,07	0,05	0,04	0,08	0,07	0,06
Colombia	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02	0,02
Egipto	-	-	-	-	-	0,00	-	-	0,00
El Salvador	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02	0,03
Eslovaquia	0,04	0,04	0,07	0,04	0,03	0,04	0,06	0,08	0,11
España	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,04	0,03
EE. UU.	-	-	0,01	-	-	0,00	-	-	0,01
Francia	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,04	0,03
Guatemala	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01
Hungría	0,01	0,02	0,04	0,01	0,02	0,03	0,01	0,01	0,05
Italia	-	0,01	0,01	-	0,01	0,01	-	0,01	0,01
Madagascar	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Marruecos	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02
México	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,03	0,02	0,02
Paraguay	0,02	0,13	-	0,02	0,13	-	0,03	0,12	-
Perú	0,06	0,05	0,05	0,06	0,04	0,04	0,07	0,05	0,05
Portugal	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Reino Unido	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02
República Checa	0,06	0,05	0,05	0,05	0,05	0,04	0,06	0,05	0,05
Rumanía	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03
Turquía	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02
Moldavia	-	-	0,05	-	-	0,01	-	-	0,09
Global-consolidado	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,03

Tasa rotación total por país evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
Albania	0,08	0,06	0,05	0,08	0,06	0,04	0,08	0,07	0,05
Alemania	0,01	0,02	0,08	0,01	0,01	0,07	0,02	0,04	0,1
Argentina	0,02	0,02	0,03	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02	0,03
Bélgica	0,06	0,05	-	0,07	0,05	-	0,05	0,06	-
Brasil	0,11	0,12	0,09	0,11	0,12	0,09	0,11	0,11	0,09
Chile	0,09	0,08	0,08	0,08	0,07	0,07	0,1	0,09	0,08
Colombia	0,09	0,08	0,07	0,09	0,08	0,07	0,1	0,09	0,08
Egipto	-	-	0,02	-	-	0,02	-	-	0,02
El Salvador	0,05	0,04	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05	0,05	0,06
Eslovaquia	0,07	0,08	0,11	0,06	0,06	0,07	0,12	0,17	0,14
España	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,04	0,06	0,07	0,06
EE. UU.	-	-	0,02	-	-	0,02	-	-	0,03
Francia	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,04
Guatemala	0,05	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,05	0,04	0,04
Hungría	0,07	0,06	0,08	0,07	0,06	0,06	0,07	0,06	0,09
Italia	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Madagascar	0,05	0,06	0,06	0,05	0,06	0,06	0,05	0,06	0,06
Marruecos	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,05
México	0,12	0,10	0,10	0,10	0,09	0,08	0,14	0,12	0,12
Paraguay	0,24	0,31	-	0,24	0,31	-	0,24	0,32	-
Perú	0,12	0,10	0,11	0,11	0,09	0,10	0,13	0,11	0,12
Portugal	0,07	0,06	0,07	0,07	0,06	0,07	0,07	0,07	0,07
Reino Unido	0,05	0,04	0,05	0,04	0,03	0,04	0,06	0,04	0,05
República Checa	0,08	0,08	0,07	0,08	0,07	0,07	0,09	0,08	0,08
Rumanía	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,04	0,05	0,06	0,06
Turquía	0,05	0,06	0,07	0,04	0,03	0,07	0,10	0,15	0,07
Moldavia	-	-	0,06	-	-	0,01	--		0,12
Global-consolidado	0,08	0,07	0,07	0,07	0,06	0,06	0,09	0,08	0,07

DATOS AMBIENTALES

Consumos energéticos evolutivo

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2023 ³⁵	2024 ³⁶	2025
Gas Natural (MWh)	1 621,62	1 201,3	1 122,82
Diésel (litros)	335 993,45	296 702,80	271 116,05
Biocombustible (litros)	-	5 945,93	9 190,05
Gasolina (litros)	87 891,78	134 686,92	137 012,16
Gases refrigerantes (kg)	2 668,80	5 506,42	1 123
Gas Licuado (GLP) (litros)	5 886	5 720,47	-

Consumo eléctrico	2023	2024	2025
Consumo eléctrico (MWh)	87 614,34 ³⁷	83 336,78	68 653,98
Intensidad eléctrica MWh/empleado	0,72	0,71	0,64

Consumo eléctrico-fuentes renovables (MWh)	2023	2024	2025
	25 642,43	24 971,81	29 907,37

Consumos agua	2023	2024	2025
Consumo de agua (m³)	497 246,31	447 695,42	468 531,33
% origen red de agua municipal	100 %	100 %	100 %
Intensidad en el consumo de agua (m³/empleado)	4,13	3,78	4,34

³⁵ Nos referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
³⁶ Nos referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
³⁷ Nos referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.

Huella de carbono evolutivo

Ton CO ₂ e	2023 ³⁸	2024 ³⁹	2025
Alcance 1 Instalaciones fijas	583,80	479,73	464,77
Alcance 1 Vehículos empresa	767,34	787,20	748,81
Alcance 1 Emisiones fugitivas	2 386,51	1 632,30	2 070,32
Alcance 2 Electricidad comprada	14 745,14	12 796,69	10 783,10
Alcance 3 Viajes en Itinere	72 208,33	45 005,40	56 223,55
Alcance 3 Viajes de negocio	1 404,78	2 028,25	3 015,13

Residuos peligrosos y no peligrosos evolutivo

Residuos Peligrosos	2023	2024	2025
Residuos Peligrosos generados (t)	111,08	134,37	88,32
Residuos Peligrosos reciclados (t)	79,76	103,47	86,89
% RP reciclados	72 %	77 %	98 %
Intensidad en la generación de RP (t/empleado)	0,0010	0,0011	0,0008

Residuos No Peligrosos	2023	2024	2025
Residuos No Peligrosos generados (t)	3 459,13	2 032,18	3 154,07
Residuos No Peligrosos reciclados (t)	180,47	284,79	382,14
% RNP reciclados	5 %	14,01 %	12,12 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,03	0,02	0,03

³⁸ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.
³⁹ Referimos a la explicación incluida en el punto 3.2 sobre las revisiones de las huellas de 2023 y 2024, en línea con las directrices del GHG protocol.

Reconocimientos Konecta 2025

GLOBAL

- Konecta ha sido reconocida como **Líder** en el informe **Frost Radar™ 2025 de Frost & Sullivan** en Europa y América Latina, destacando por su innovación, crecimiento y estrategia basada en IA.
- Konecta ha obtenido una **calificación B en el Carbon Disclosure Project (CDP) 2025**, reconociendo sus avances en gestión climática y descarbonización.



EMEA

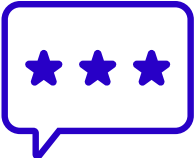
- Konecta ha sido reconocida como **Líder** en **servicios CXM** en la región **EMEA** por Everest Group (PEAK Matrix® 2025), consolidando su posicionamiento en innovación y excelencia operativa.

FSM

- Resultado de 961 en **CyberVadis** para la región FSM (Francia, Madagascar, Marruecos); lo que refleja un rendimiento y madurez destacados en materia de gestión de riesgos de ciberseguridad y protección de datos en dicho perímetro.
- **Sello Engagé RSE** en 2024 por un periodo de tres años. La evaluación intermedia está programada para 2026.

LATAM

- Konecta ha sido reconocida con diversos **premios ALOIC 2025** por excelencia en la interacción con clientes en Argentina y Colombia (estrategia de cobranzas, offshore, social media y operaciones).
- Konecta ha sido reconocida con el **ISG Star of Excellence™ 2025**, una distinción otorgada por ISG basada en la opinión directa de los clientes, incluyendo los testimonios de su socio DIRECTV. Este reconocimiento destaca a los proveedores de servicios que aportan valor, innovación y excelencia operativa de manera constante en entornos reales y complejos.



ALBANIA

- **Best Place to Work 2025.**

ARGENTINA

- Konecta ha sido reconocida en los **Premios ALOIC 2025** (Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes), uno de los principales referentes del sector en la región, que distingue las mejores prácticas en experiencia de cliente, innovación y gestión del talento:
 - Mejor Estrategia de Cobranzas
 - Mejor Operación de Outsourcing
 - Mejor Talento del Año
- **Great Place to Work 2025:**
 - Top 10 Empresas que Cuidan 2025 (posición 8)
 - Top 3 Mejores empresas para talento joven
 - Ranking Employers for Youth 2025 (posición 7)
 - Mejor lugar para trabajar para mujeres (Top 10)
- **Premios PAMOIC** -Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes: 5 premios Oro, 3 Plata y 2 Bronce.
- **Sello Verde** (Gobierno de Buenos Aires) por gestión ambiental.
- Reconocimiento por promoción de los derechos de las mujeres (Gobierno de Córdoba).
- **Mejores Empleadores 2025** (Revista Apertura – El Cronista).
- Finalista **Premios FLOR a la Diversidad**.
- **Certificación HRC Equidad AR 2025.**

BRASIL

- **Smart Customer Award 2025:** Reconocimientos en categorías Voice Print y asistentes virtuales.
- **ABT Award.** Reconocimiento por innovación en experiencia de cliente.

CHILE

- **Best Workplaces 2025**, otorgado por Computrabajo.





COLOMBIA

- **Premios ALOIC 2025:**
 - Mejor Estrategia Offshore
 - Mejor Estrategia Social Media
- **CX Interaction Awards** (Asociación Colombiana de BPO).
 - 10 galardones, incluyendo premios en categorías como mejor estrategia de inclusión, empresa tercerizadora, exportación de servicios o mejor estrategia de cobranzas, entre otros.
- **Great Place to Work 2025.**
- **Best Workplaces 2025** (Computrabajo), entre las mejores empresas para trabajar.
- **Empresa Inspiradora (ANDI)** a Konecta en Colombia por, desde su estrategia de negocio, generar impacto social y construyendo un país más competitivo y equitativo a través de la inclusión laboral.
- **Premios Xposible Colsubsidio** a Konecta en Colombia en la categoría disminución de la desigualdad social.
- **Sello en Igualdad 2025.**
- Reconocimiento institucional por inclusión laboral (Ministerio de Trabajo – Bello).

ESPAÑA

- **Premios Iberdrola (Call Talent):**
 - Mejor Proveedor de Telemarketing
 - Reconocimientos en múltiples categorías (ventas, eficiencia, plataforma)
- **16ª edición Platinum Customer Experience Awards.**
 - Mejor experiencia de cliente en banca

HUNGRÍA

- **Lovable Place to Work 2025.**
- Galardón **'Client First'** de 2024 (entregado en 2025). Primer lugar en la categoría de call center y atención al cliente digital.

ITALIA

- **Rating de Legalidad (AGCM).**
 - Máxima calificación (tres estrellas) por cuarto año consecutivo.

MÉXICO

- Reconocida por Everest Group como **"Proveedor Premier"** para la prestación de servicios CXM con el proyecto "Academia para supervisores potenciales".
- **Great Place to Work 2025** (región Centroamérica).
- **Top 10 Ranking Aequales 2025.**

PERÚ

- **Great Place to Work Perú 2025.**
- **Best Workplaces 2025 (Computrabajo).**
- Ranking MERCO Responsabilidad ESG:
 - 2º puesto en Servicios.
- **Premio ABE de Responsabilidad Social 2025** a Konecta en Perú, en la Categoría de Diversidad, Equidad e Inclusión (DEI) en reconocimiento a su Modelo de Diversidad, Equidad e Inclusión.
- **ONG Presente:** Konecta recibe dos reconocimientos:
 - Los espacios más transinclusivos.
 - Los mejores lugares para el talento LGBTIQ+.
- **Premios R-Evoluciona 2025 (sostenibilidad).**
- **Ranking PAR Aequales 2025** (empresas líderes en DEI).



REINO UNIDO

- **Premio "Reliable Partner of the Year 2025"** (Danone).

REPÚBLICA CHECA

- **Czech Contact Center Award**, dos terceros puestos: en las categorías de Tecnología y Clientes.

TURQUÍA

- Galardón a Konecta en Turquía, en el programa de clausura **"Empleo Positivo para Mujeres del Siglo"** por sus contribuciones al empleo femenino.

KONECTA FOUNDATION

- **I Edición de Premios RadiUS** a Konecta Foundation en reconocimiento a sus programas de integración laboral y formación orientados a colectivos vulnerables.
- **Premio SERES 2025** por la iniciativa **Hub Empleo Verde**, proyecto impulsado por Konecta Foundation que promueve la formación y empleabilidad de jóvenes en situación de vulnerabilidad en sectores vinculados a la economía verde y la sostenibilidad.
- **Impact AEERC 2025** a Konecta Foundation, en el marco de su 20º aniversario, destacando su trayectoria en la promoción de la inclusión sociolaboral e iniciativas sociales.

Certificaciones



Calidad:

- **ISO 9001 Sistemas de Gestión de Calidad:** Brasil, Turquía, Perú, Chile, México, República Checa, Italia, España, Colombia, UK, Rumanía, Marruecos, Portugal, Albania, El Salvador y Guatemala.
- **ISO 10002 Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones:** Turquía
- **ISO 18295 Centros de Contacto con el Cliente:** Italia
- **ISO 20000 Calidad de los Servicios TI:** Italia
- **Probare – Sello Perfil de Maduridade de Gestão:** Brasil

Seguridad y Salud en el trabajo:

- **ISO 45001 Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo:** Argentina, Perú, Italia, República Checa, Chile y Turquía.

Mejores Lugares para Trabajar:

- **Best Place to Work:** Albania.
- **Great Place to Work:** Argentina, Colombia, El Salvador, Guatemala, México y Perú.
- **Lovable Workplaces:** Hungría
- **Employers For Youth:** Argentina
- **Equidad LGBTQ+:** Argentina

Ética y transparencia:

- **Certificación Antisoborno +++:** Perú
- **ISO 37001 Continuidad de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno:** Italia
- **ISO 37301 Sistema de Gestión de Compliance:** Italia y Rumanía.
- **Probare – Sello de Ética:** Brasil
- **ISAE 3402 Norma Internacional sobre los Compromisos de Garantía:** Italia
- **SA 8000:** Italia
- **FSQS – ES Sistema de calificación de proveedores:** España
- **ISO 20400 Certificación de Compras Sostenibles:** Albania, Italia y Rumanía.
- **Rating di Legalita:** Italia
- **Certificación de Aseguramiento:** UK

Seguridad de la Información y Protección de datos personales:

- **ENS Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:** España
- **ISDP 10003 Certificación para la evaluación del cumplimiento del GDPR:** Italia
- **ISO 16363:2012; ISO 14721:2012 ETSI EN 119 511; ETSI EN 319 401 Normas que se utilizan en la gestión de documentos y la seguridad de la información:** Italia
- **ISO 27001 Certificación Seguridad de la Información:** Albania, Alemania, Argentina, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, España, El Salvador, Francia, Guatemala, Hungría, Italia, Madagascar, Marruecos (Tánger y Casablanca), México, Portugal, Perú República Checa, Rumania, Turquía, UK, Egipto, Moldavia, USA, India, Eslovaquia, Turquía y Sudáfrica.
- **ISO 27017 Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad en la Nube:** Global Grupo Konecta.
- **ISO 27701 Sistema de Gestión de Privacidad de la Información:** Italia, Albania, Rumanía y Global Grupo Konecta.
- **ISO 27018 Protección de la Información de Identificación Personal (PII) en la nube:** Global Grupo Konecta.
- **ISO 22301 Sistemas de gestión de Continuidad de Negocio:** España, Marruecos (Tánger), México, Albania, Rumanía, Perú, Portugal, Argentina y Chile.
- **ISO 22313 Seguridad y resiliencia Sistemas de Gestión de la Continuidad de Negocio:** Italia
- **PCI-DSS Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard:** Argentina, Brasil, Turquía, Rumanía, México, España, Francia, Madagascar Marruecos, UK e Italia

Medio Ambiente:

- **Certificación ESG por establecer un Sistema de gestión de la sostenibilidad conforme al “Economic – Social – Biosphere Score Certification Scheme” con una valoración AA+:** Italia
- **ISO/IEC 17065 Evaluación de la conformidad – Requisitos para organismos que certifican productos, procesos y servicios:** Italia
- **ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental:** Argentina, Chile, España, Perú, Italia, Turquía
- **ISO 14064 Gases de efecto invernadero:** Italia
- **ISO 50001 Certificación del sistema de gestión energética:** Italia
- **LEED Certification de Inovalis:** España
- **Breem International New Construction:** Francia
- **Compromiso Sello Verde:** Argentina
- **Green Building:** España

CSR certificaciones:

- **Certificado de Synesgy A – Elevato (empresas con un excelente nivel de adecuación con respecto a los principios ESG plenamente en consonancia con las mejores prácticas nacionales e internacionales):** Italia
- **Ecovadis Sello Oro:** Francia, Madagascar, Marruecos y España
- **Label Engagé RSE con base en la 26000:** Francia, Marruecos (Casablanca) y Madagascar
- **UN Global Compact:** El Salvador, España, Francia, Guatemala, México

Igualdad y diversidad:

- **Certificación Equipares Nivel II Sello de Oro Equidad Laboral:** Colombia
- **ISO 30415 Gestión de la Diversidad e Inclusión en la Empresa:** Italia
- **UNI/PDR 125 Prácticas de referencia para la igualdad de género:** Italia, Albania, Rumanía y Colombia

Asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales

Global

- SBTi
- Pacto Mundial (UN Global Compact)

Argentina

- Cámara Argentina de Centro de Contactos (CACC)
- BPO & KPO Córdoba Clúster
- Amcham
- Pride Connection Argentina
- ONU Mujeres
- Programa Enlazar (Córdoba Mejora)

Brasil

- Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)



Chile

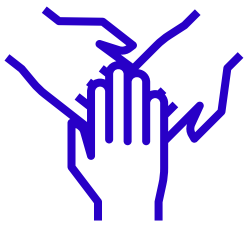
- Asociación Gremial de Empresas de BPO Chile A. G. (BPOCH A G)
- Cámara Oficial Española de Comercio de Chile A.G. (CAMACOES)

Colombia

- Asociación Nacional de Industriales y Cámara Digital de la Andi (ANDI)
- Asociación Colombiana de Contact Center y BPO (Bpro)
- Gremio Colombiano de la Cobranza (Colcob)

España

- Asociación de Empresarios de Alcobendas
- Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente
- Asociación Española de Expertos en la Relación
- Asociación Española de Renting
- Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (Asociación DEC)
- Círculo Empresarios La Cartuja
- Confederación de Empresarios de Andalucía
- Foro Inserta Responsable
- Red Española del Pacto Mundial



Francia

- UN Global Compact

Hungría

- ABSL

Italia

- Confindustria Canavese
- Asstel
- Unindustria Padova
- Unindustria Roma
- UNI – Unificazione Normativa Italiana

Madagascar

- Groupement des Entreprises Franches et Partenaires (GEFP)

Marruecos:

- ANAPEC
- Moroccan Federation of Outsourcing Services

Perú

- AMCHAM
- APEXO
- Comité Iguales
- ONU Mujeres, adhesión a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs).
- Empresas para Personas con Discapacidad
- ONG Presente

Portugal

- Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC)
- Câmara do Comércio Luso-Espanhola

República Checa

- Asociación de Marketing Directo, Comercio Electrónico y Venta por Correo (ADMEZ)
- Association of Business Service Leaders in the Czech Republic (ABSL)

Reino Unido

- UKAS
- FCA
- Information Commissioner's Office
- PCI-DSS

Turquía

- Call Centers Association in Türkiye

Índice de contenidos del Estado de información no financiera

Índice de contenidos relativo a los requerimientos expuestos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
INFORMACIÓN GENERAL	Sociedades incluidas	GRI 2-1	El detalle completo de las sociedades incluidas en el perímetro de consolidación puede consultarse en las Cuentas Anuales	
	Breve descripción del modelo de negocio del grupo	GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7	Somos Konecta: modelo de negocio	13-31
	Descripción de las políticas que aplica el grupo	GRI 3-3	Las políticas se encuentran descritas a lo largo del documento en los capítulos referentes a los distintos temas relevantes para Konecta	43-44, 65, 71, 75, 78, 100, 103, 105-106, 110, 124
	Principales riesgos relacionados. Cómo el grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos	GRI 2-23, 3-3, 2-12, 201-2	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos	92-111
I – INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de actividades de la empresa en el medio ambiente	GRI 2-12	Protección del Medioambiente	42-57
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-23, 3-3, 2-12	Anexo 2. Certificaciones	200
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23, 3-3	Protección del medioambiente	43-44
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-27		Debido a las actividades del Grupo no se considera necesario disponer de recursos específicos para la prevención de riesgos ambientales.
	Recursos dedicados a riesgos ambientales	GRI 2-12	Protección del Medioambiente	Debido a las actividades del Grupo no se considera necesario disponer de recursos específicos para la prevención de riesgos ambientales.

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
I – INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL (siguiente)	Contaminación			
	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	GRI 3-3, 302-4, 305-5, 305-7	Estrategia de Descarbonización	45-49
	Economía circular y prevención y gestión de residuos			
	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos	GRI 301-2; 301-3; 303-3; 306-1;306-2	Gestión de residuos y economía circular	55-56, 195
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos			Debido a la tipología de actividades realizadas por Konecta, no se toman medidas dirigidas a combatirlo
	Uso sostenible de los recursos			
	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1, 303-3, 303-5	Anexo Datos ambientales	194
	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3, 301-1, 301-2	Anexo Datos ambientales	194-195
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI301-2; 301-3; 303-3; 306-1;306-2	Anexo Datos ambientales	194-195
	Uso de energías renovables	GRI301-2; 301-3; 303-3; 306-1;306-2	Anexo Datos ambientales	194-195
	Cambio climático			
	Elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4	Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro Anexo Datos ambientales	45, 50-54, 194-195
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3, 305-5	Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro Anexo Datos ambientales	45, 50-54
	Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	GRI 3-3	Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro Anexo Datos ambientales	45, 50-54

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
I – INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL (siguiente)	Protección de la biodiversidad			
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3	Gestión de residuos y economía circular	55-56
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	Gestión de residuos y economía circular	55-56
II – INFORMACIÓN SOCIAL	Empleo			
	Políticas	GRI 3-3, 2-25, 2-19	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	61-63, 65, 71, 75, 78, 100
	Principales riesgos	GRI 2-12	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	93-95
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-6, 2-7, 405-1 b	Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	59-60, 88-89, 132-137
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	138-141
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	142-145
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 b	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	154-157
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-2	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	161-179
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	180

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II - INFORMACIÓN SOCIAL (siguiente)	Empleo (siguiente)			
	Remuneración de puesto de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	181
	Remuneración media de los consejeros y directivos (incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción) desagregada por sexo	GRI 405-2	Buen Gobierno y Gestión de Riesgos Gestión del Talento: Experience Makers Anexos Datos empleados	65 160
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	Organización del trabajo	76-80
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	65-69
	Organización del trabajo			
	Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c, 3-3	Organización del trabajo	76-78
	Número de horas de absentismo	GRI 403-2 a	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos Datos de empleados	184-189
	Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores	GRI 3-3, 401-3	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral	71-78
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos Salud y seguridad empleados	71-78
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad Desagregado por sexo	GRI 3-3	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos Salud y seguridad empleados	128-132
	Enfermedades profesionales desagregado por sexo	GRI 403-10	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos Salud y seguridad empleados	130, 132

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II - INFORMACIÓN SOCIAL (siguiente)	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social (<i>incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos</i>)	GRI 2-29, 402-1, 403-1	Grupos de Interés y canales de comunicación Anexos Datos empleados	78-80, 103-105
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	Grupos de Interés y canales de comunicación Anexos Datos empleados	182
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1, 403-4	Grupos de Interés y canales de comunicación Anexos Datos empleados	182
	Formación			
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3	Formación y desarrollo profesional para todos	81-87
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1	Formación y desarrollo profesional para todos	84
	Accesibilidad			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Integración sociolaboral en la plantilla	66
	Igualdad			
	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	65-71
	Plan de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	65-66
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	66
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3, 406-1	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	70

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
III - INFORMACIÓN DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 3-3	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	105 102-104
	Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos	GRI 3-3, 412-1	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	103-105
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	103-105
	Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil	GRI 3-3	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	105
IV - INFORMACIÓN LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Políticas	GRI 3-3, 205-2	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	100
	Principales riesgos	GRI 2-12, 205-1	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	97
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	97, 99-104
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3	Derechos humanos y Diligencia Debida Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales	97, 99-104
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1	Contribución al entorno social y cadena de valor	113-118

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
V - INFORMACIÓN SOCIEDAD	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
	Políticas	GRI 3-3	Contribución al entorno social y cadena de valor	113-118
	Principales riesgos	GRI 2-12	Contribución al entorno social y cadena de valor	113-118
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1	Contribución al entorno social y cadena de valor	113-118
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 203-1, 203-2, 413-1	Contribución al entorno social y cadena de valor	113-118
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29, 413-1	Contribución al entorno social y cadena de valor	34, 113-118
	Acciones de asociación o patrocinio	GRI 2-28, 201-1, 203-1	Anexos Asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales	202-203
	Subcontratación y proveedores			
	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	Colaboración con los proveedores	100 122-125
	Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2	Colaboración con los proveedores	122-125
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1	Colaboración con los proveedores	122-125
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3, 416-1	Canales de información y denuncia	103-104
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26, 3-3	Canales de información y denuncia	103-104

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas	
V - INFORMACIÓN SOCIEDAD (siguiente)	Información fiscal				
	Beneficios obtenidos país	GRI 207-4	Resultado después de impuestos	2024	2025
			Argentina	8 527 608,15	9 936 508,35
			Albania	975 962,41	1 307 264,95
			Alemania	-109 021,78	-1 195 203,68
			Brasil	3 937 654,76	228 074,84
			Chile	-711 663,68	-729 739,38
			Colombia	8 808 441,59	6 319 122,67
			Ee. Uu.	84 294,7	1 060 426,13
			Egipto	-138 901,38	-1 086 536,00
			Eslovaquia	11 768,9	80 906,11
			España	-123 098 913,3	-126 003 233,27
			Francia	4 176 914,26	6 604 806,55
			Guatemala	139 179,68	-209 088,76
			Moldavia	-	39 759,74
			Morocco - Marruecos Iberia	3 612 335,58	6 855 703,60
			Italia	8 553 532,66	2 255 785,41
			Madagascar	1 445 613,95	700 029,74
			México	-19 428 827,77	-10 049 250,56
			Paraguay	-150 956,03	-
			Perú	-2 500 789,73	-944 734,79
			Portugal	839 966,68	887 261,34
			Reino Unido	5 335 402,24	2 619 622,78
			República Checa	710 928,35	999 996,30
			Rumanía	1 050 788,76	2 285 249,45
			Salvador	1 166 934,95	385 162,11
			Sudáfrica	4 365 364,99	-
			Turquía	2 877 612,49	3 655 832,76
			Ajustes Consolidación	-55 881 194,14	-82 392 395,49
				-145 546 561,3	-176 694 879,75
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4		10	
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4		10	

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE KRONOSNET TOPCO, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2025

A los socios de KronosNet Topco, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINF) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025, de KronosNet Topco, S.L. (en adelante "la Sociedad Dominante") y sus sociedades dependientes (en adelante "el Grupo"), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINFC incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en la tabla “Índice de contenidos del Estado de Información No Financiera” incluida en los anexos del EINFC adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINFEC incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad Dominante. El EINFEC ha sido preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos del Estado de Información No Financiera" incluida en los anexos del citado EINFEC.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el CINFC esté libre de incorrección material, debida a fraude o error.

Los administradores de la Sociedad Dominante son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código Internacional de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (Código del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NISO) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de los requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de Información no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (AASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINFC, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2025 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Análisis de materialidad" del EINFC, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFC del ejercicio 2025.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINFC del ejercicio 2025.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFC de KronosNet Topco, S.L. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2025 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en la tabla "Índice de contenidos del Estado de Información No Financiera" incluida en los anexos del citado Estado de Información No Financiera Consolidado.

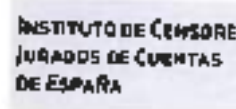
Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE AUDITORES, S.L.


Laura Armiño Yela

30 de junio de 2026


INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA
DELOITTE AUDITORES, S.L.

2026 NÚM. 04/26-21300
SELLO CORPORATIVO: 2026 EUM
.....
Cero objetivo de netas emisiones
.....



YNWAC09264