konvecta

# ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2025

KRONOSNET TOPCO, SL

# ÍNDICE


**MENSAJE DEL CEO** 4

**INTRODUCCIÓN** 8

Alcance del informe 9

Principales hitos y datos de 2025 10
- Negocio 10
- Medioambiente 10
- Personas 11
- Gobernanza 11

**CONOCE KONECTA** 12

Somos Konecta: modelo de negocio 13
- Gobierno Corporativo 14
- Katalyst 2028, la respuesta de Konecta 20
- Expansión internacional con un modelo global y multilingüe 21
- Portfolio y Servicios 24

Impacto positivo a lo largo de la cadena de valor 27

Preparados para abordar los retos del futuro 30
- Una mirada al futuro 31

La estrategia ESG de Konecta 32
- Grupos de Interés y canales de comunicación 34
- Análisis de materialidad 36

**PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE** 42

La gestión ambiental en el enfoque estratégico 43

Estrategia de descarbonización 45
- Acciones implementadas 47
- Gestión de los recursos energéticos 50
- Huella de carbono 51

Gestión de residuos y economía circular 55
- Acciones implantadas 55

Sensibilización y concienciación interna 57

**GESTIÓN DEL TALENTO: EXPERIENCE MAKERS** 58

Perfil del empleado Konecta 59

People Strategy 61
- Gobernanza de la People Strategy 62
- El Marco "Better": Match, Growth y Place 63

Datos evolutivos en la configuración de la plantilla 88

**BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS** 92

Enfoque estratégico de gobernanza y gestión de riesgos 93
- Gestión de riesgos corporativa 94

Derechos humanos y Diligencia Debida 105

Privacidad, ciberseguridad e Inteligencia Artificial 106
- Gobernanza de privacidad y datos 106
- Seguridad de la información y ciberseguridad 108
- Marco corporativo de gestión y gobernanza de la Inteligencia Artificial 109

**CONTRIBUCIÓNAL ENTORNO SOCIAL Y CADENA DE VALOR** 112

Impacto social y relación con las comunidades 113
- Generación de oportunidades laborales e inclusión social 114
- Implicación de los empleados a través del voluntariado y campañas solidarias 118
- Alianzas y sensibilización social 118

Satisfacción del cliente y calidad del servicio 119
- Gestión de reclamaciones 121

Cadena de suministro responsable 122
- Gestión y homologación de proveedores 123
- Evolución del modelo de compras 125

**ANEXOS** 126

Tablas con datos cuantitativos 127
- Salud y seguridad de los empleados 128
- Datos de empleados 132
- Datos ambientales 194

Reconocimientos Konecta 2025 196

Certificaciones 200

Asociaciones del sector, otras afiliaciones a asociaciones y organizaciones nacionales e internacionales 202

Índice de contenidos del Estado de información no financiera 204

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 DISTRIBUIDO[1]
(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**
$tCO_2e$ 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

## PERSONAS[2]

**107 949**
PERSONAS TRABAJADORAS

**65,7 %**
MUJERES

**83 315**
NUEVAS INCORPORACIONES

**1 751**
PERSONAS[3] 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.

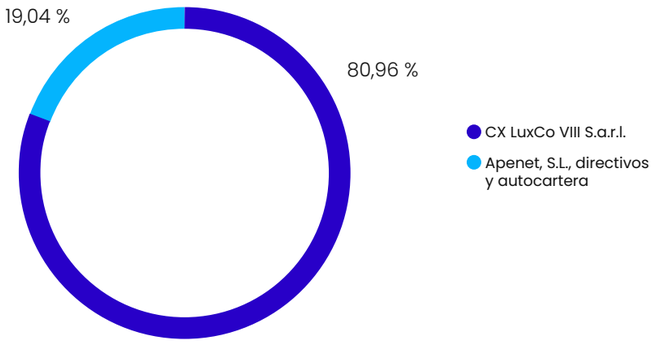
Como base de esta transformación se encuentra **un firme compromiso con el crecimiento responsable**. La inversión de Konecta en el desarrollo de su capital humano que abarca programas de capacitación (*upskilling*) a gran escala, la Konecta AI Academy y la adopción del marco de excelencia operativa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

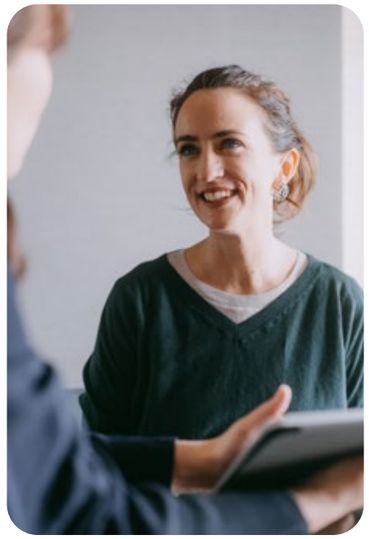
Composición del capital social de Kronosnet Topco, S.L.:




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:

**28,6 %**
de mujeres



**43 %**
de miembros entre 30 y 50 años

**57 %**
de mayores de 50 años

**14,3 %**
de miembros independientes

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 Mª 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)

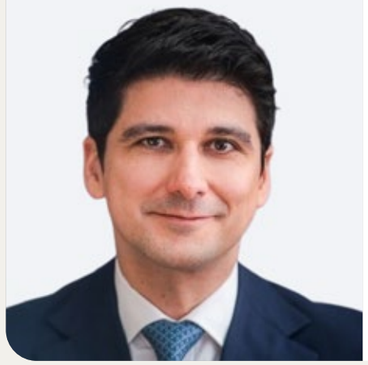
Más de 25 años de experiencia global en tecnología y servicios de TI. Experto en transformación y liderazgo digital. Presidente de "Les Entretiens de l'Excellence", asociación educativa internacional. Ingeniero por el CNAM y certificado en el Liderazgo Digital por INSEAD.

**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.



**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.

**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.

**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 *dashboards* comerciales | *Shareholders* |
| 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 (*utilities*) 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.

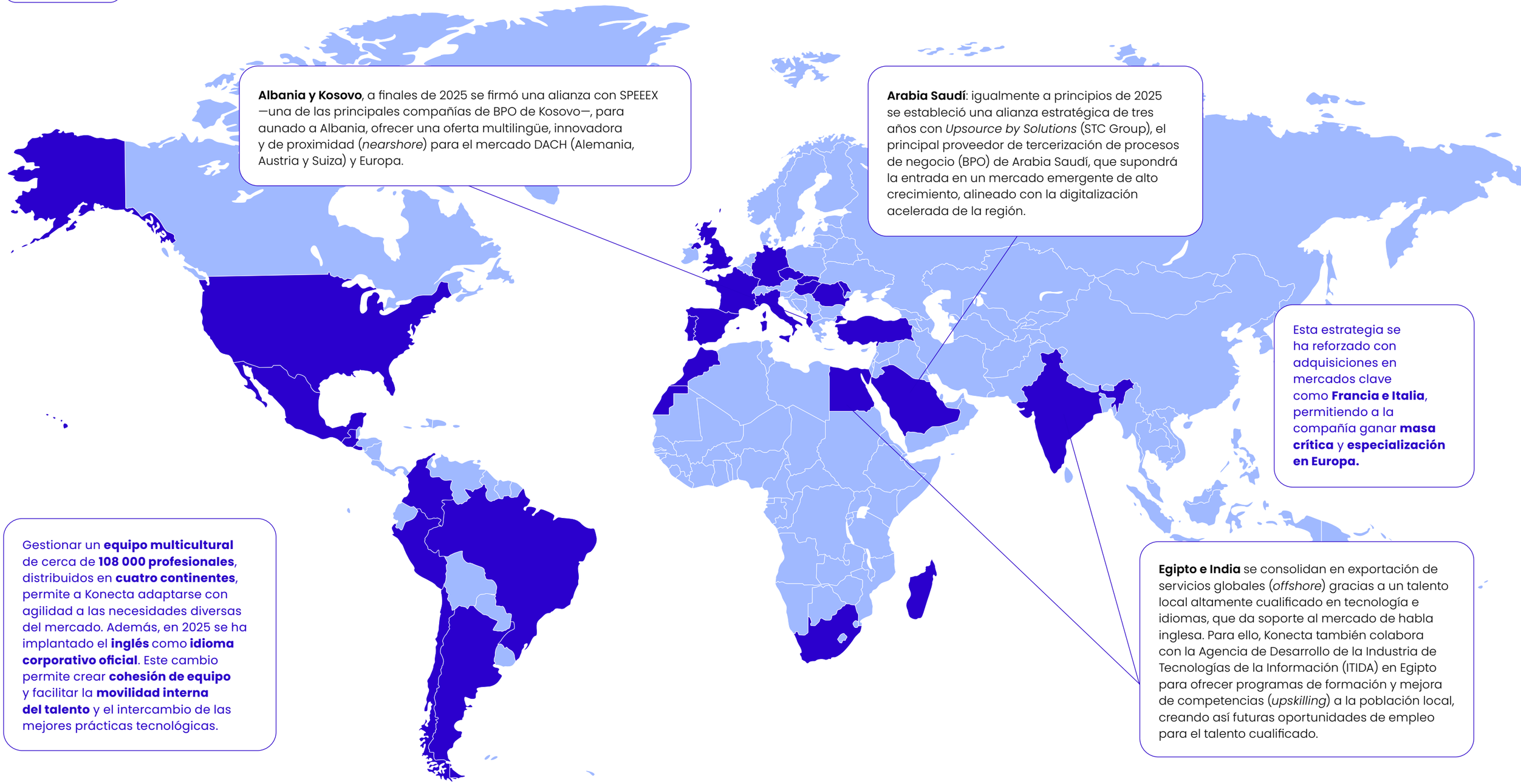


## EXPANSIÓN INTERNACIONAL CON UN MODELO GLOBAL Y MULTILINGÜE

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

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.



**Albania y Kosovo**, a finales de 2025 se firmó una alianza con SPEEEX —una de las principales compañías de BPO de Kosovo—, para aunado a Albania, ofrecer una oferta multilingüe, innovadora y de proximidad (*nearshore*) para el mercado DACH (Alemania, Austria y Suiza) y Europa.

**Arabia Saudí**: igualmente a principios de 2025 se estableció una alianza estratégica de tres años con *Upsource by Solutions* (STC Group), el principal proveedor de tercerización de procesos de negocio (BPO) de Arabia Saudí, que supondrá la entrada en un mercado emergente de alto crecimiento, alineado con la digitalización acelerada de la región.

Esta estrategia se ha reforzado con adquisiciones en mercados clave como **Francia e Italia**, permitiendo a la compañía ganar **masa crítica** y **especialización en Europa.**

Gestionar un **equipo multicultural** de cerca de **108 000 profesionales**, distribuidos en **cuatro continentes**, permite a Konecta adaptarse con agilidad a las necesidades diversas del mercado. Además, en 2025 se ha implantado el **inglés** como **idioma corporativo oficial**. Este cambio permite crear **cohesión de equipo** y facilitar la **movilidad interna del talento** y el intercambio de las mejores prácticas tecnológicas.

**Egipto e India** se consolidan en exportación de servicios globales (*offshore*) gracias a un talento local altamente cualificado en tecnología e idiomas, que da soporte al mercado de habla inglesa. Para ello, Konecta también colabora con la Agencia de Desarrollo de la Industria de Tecnologías de la Información (ITIDA) en Egipto para ofrecer programas de formación y mejora de competencias (*upskilling*) a la población local, creando así futuras oportunidades de empleo para el talento cualificado.

| PAÍS | SITES | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| Albania | 3 | Colombia | 21 | EE. UU. | 1 |
| Alemania | 1 | Egipto | 1 | Francia | 18 |
| Argentina | 10 | El Salvador | 1 | Guatemala | 1 |
| Brasil | 8 | Eslovaquia | 1 | Hungría | 1 |
| Chile | 1 | España | 32 | 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**<br>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.<br>**→ Experiencia del Empleado**<br>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.<br>**→ Crecimiento, Marketing & Generación de Ingresos**<br>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**<br>• Inteligencia de procesos y descubrimiento<br>• FAQs inteligentes<br>• Clasificación de emails<br>• Recobro digital<br>• VoC/VoE | **Aceleradores específicos del sector**<br>• BFSI<br>• Telecoms<br>• Retail<br>• Energía | |
| **OPERACIONES EMPRESARIALES** | Recursos humanos | Finanzas | Compras |
| **EXPERIENCIAS CENTRALES** | **→ Experiencia del Cliente**<br>• Atención al cliente<br>• Soporte técnico<br>• Servicios de back-office<br>• Modernización de CX<br>• Plataforma de datos de clientes<br>• GenAI para CX (Insight, Copilot, Autopilot)<br>• CRM | **→ Experiencia del Empleado**<br>• Atención inteligente al empleado<br>• Experiencia digital del empleado<br>• Servicios para espacios de trabajo modernos | **→ Crecimiento, Marketing & Generación de Ingresos**<br>• Generación de leads<br>• Orquestación de IA omnicanal<br>• Ventas end-to-end<br>• Analítica de clientes & insights impulsados por GenAI<br>• 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 | Transforma-ción de CX | Transforma-ción 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 · IIElevenLabs · aws · salesforce

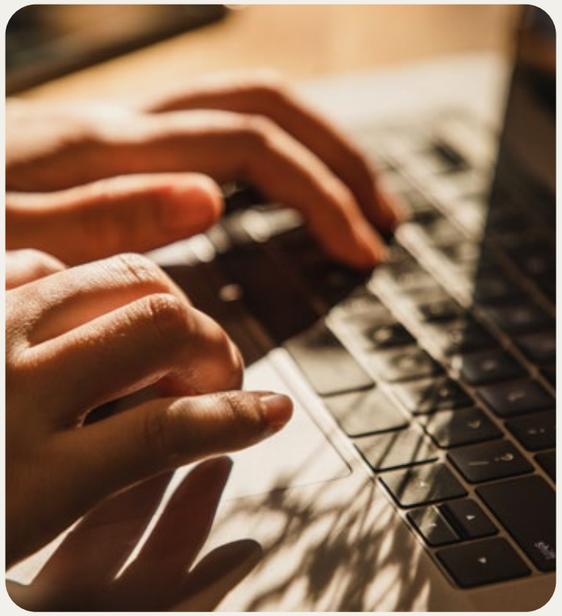
**Employee Experience**
Insights, Copilot and Autopilot

**Optimización Operacional**
Back-office y front-office optimización

UNIPHORE · IIElevenLabs · n8n

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

salesforce · crewai



## ORCHESTRATION

**Patrones & Composición**
Ambientes Low-code y visual builder

crewai · 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

crewai · open source

**LLMs + Capa Agéntica**
Entornos de desarrollo y modelos fundacionales

aws

**Confianza & Security**
Herramientas de IA responsable
RBAC & auditoría de modelos

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

**Gestión Ciclo de Vida de la Plataforma**
Despliegue, monitoreo y gestión de prompts, Ops & FinOps

aws · ANSIBLE · Terraform

# Preparados para abordar los retos del futuro

La disrupción de la IA, la convergencia de BPO y Servicios Digitales y la creciente demanda de soluciones tecnológicas plantean un nuevo contexto para las empresas del sector, marcado por riesgos y oportunidades para su crecimiento y los márgenes del negocio. Asimismo, la aceleración digital se ha visto impactada en 2025 por el aumento de la presión regulatoria, que ha conllevado ajustes operativos y tácticos.

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 *compliance* 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.

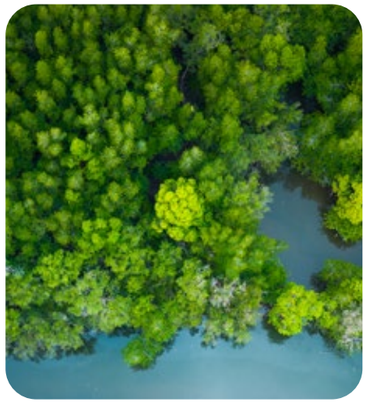
**MEDIOAMBIENTE**
ODS 7, 11, 12 Y 17

- Ser una empresa Net Zero en 2040.
- Reducción de las emisiones de $CO_2$.
- 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".

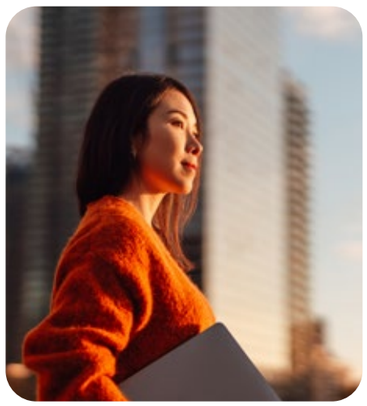


**SOCIAL**

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.**

**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.



**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.

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.

# 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 (*Whistleblowing channel*) |
| | 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 Sherlok |

# 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.

| 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 ✓<br>Positivo ✓ | Riesgo ✓<br>Oportunidad ✓ | Operaciones propias y cadena de valor | 7, 13 | Pág. 33<br>45-54 |
| **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 ✓<br>Positivo ✓ | Riesgo ✓<br>Oportunidad ○ | Operaciones propias y cadena de valor | 8 | Pág. 59-60<br>64 |
| **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 ✓<br>Positivo ○ | Riesgo ✓<br>Oportunidad ○ | Operaciones propias | 3, 8 | Pág. 71-78 |

| Descripción | Materialidad: Impacto | Materialidad: Financiera | Cadena de valor | ODS | Más información |
|---|---|---|---|---|---|
| **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 ✓<br>Positivo | Riesgo ✓<br>Oportunidad | Operaciones propias y cadena de valor | 5, 8 | Pág. 65-70<br>114-116 |
| **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 *upskilling*, incluida formación en sostenibilidad. Además, la incorporación de tecnologías disruptivas supone una oportunidad para el desarrollo y la captación del talento. | Negativo<br>Positivo ✓ | Riesgo ✓<br>Oportunidad ✓ | Operaciones propias y cadena de valor | 4 | Pág. 61-64<br>79-80<br>81-87 |
| **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 ✓<br>Positivo | Riesgo ✓<br>Oportunidad | Operaciones propias y cadena de valor | | Pág. 96<br>106-11 |

| Descripción | Materialidad: Impacto | Materialidad: Financiera | Cadena de valor | ODS | Más información |
|---|---|---|---|---|---|
| **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<br>Positivo ✓ | Riesgo ✓<br>Oportunidad ✓ | Operaciones propias y cadena de valor | 9, 12, 17 | Pág. 119-121 |
| **TRANSFORMACIÓN DIGITAL (1 riesgo, 2 oportunidades)** | | | | | |
| 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<br>Positivo | Riesgo ✓<br>Oportunidad ✓ | Operaciones propias | 9, 12, 17 | Pág. 20<br>81-83 |
| **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 ✓<br>Positivo ✓ | Riesgo ✓<br>Oportunidad | Operaciones propias y cadena de valor | 17 | Pág. 101-104 |
| **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 ✓<br>Positivo | Riesgo ✓<br>Oportunidad ✓ | Cadena de valor | 8, 12, 17 | Pág. 92-95 |

## → 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

## La gestión ambiental en el enfoque estratégico

El modelo de negocio de Konecta 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 Konecta. 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 $CO_2$.

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:

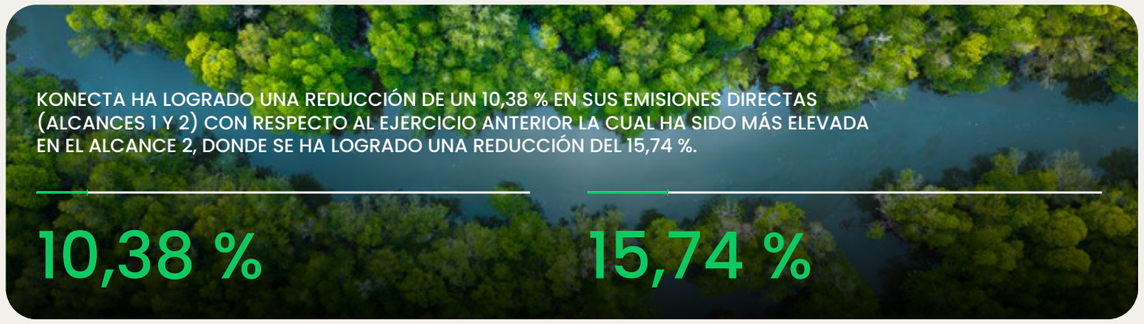
| Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables | 2023[6] | 2024[7] | 2025 |
|---|---|---|---|
| Biocombustible (litros) | - | 5 945,93 | 9 190,05 |
| Diésel (litros) | 335 993,45 | 296 702,80 | 271 116,05 |
| Gas Licuado (GLP) (litros) | 5 886,00 | 5 720,47 | - |
| Gas Natural (MWh) | 1 621,62 | 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 $tCO_2e$. Esta cifra representa una intensidad de 0,85 $tCO_2e$ por persona trabajadora.



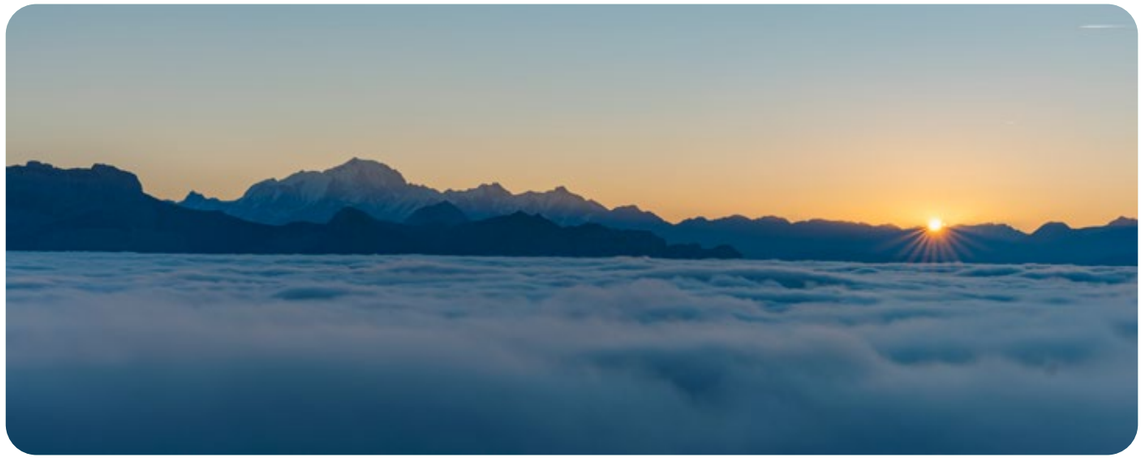

| HUELLA CARBONO ($tCO_2e$)[8] | | 2023[9] | 2024[10] | 2025 |
|---|---|---|---|---|
| **ALCANCE 1** | Emisiones directas provenientes del consumo de combustibles por la flota de vehículos, las instalaciones, los gases refrigerantes de los sistemas de climatización y los agentes extintores en los sistemas de incendios. | 3 737,65 | 2 899,23[11] | 3 283,90[12] |
| **ALCANCE 2** | Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida (*Market-based*). | 14 745,14 | 12 796,69 | 10 783,10 |
| | Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida (*Located-based*). | 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 - $tCO_2e$ 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 *(Market-based)* | 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 carbono[15]. 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 $tCO_2e$ para el alcance 1 y, para el alcance 2, 3 192,42 $tCO_2e$ (*Location-based*) y 0 $tCO_2e$ (*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) ($tCO_2e$) | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 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 $tCO_2e$ y en 2025, las 65,98 $tCO_2e$.

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.

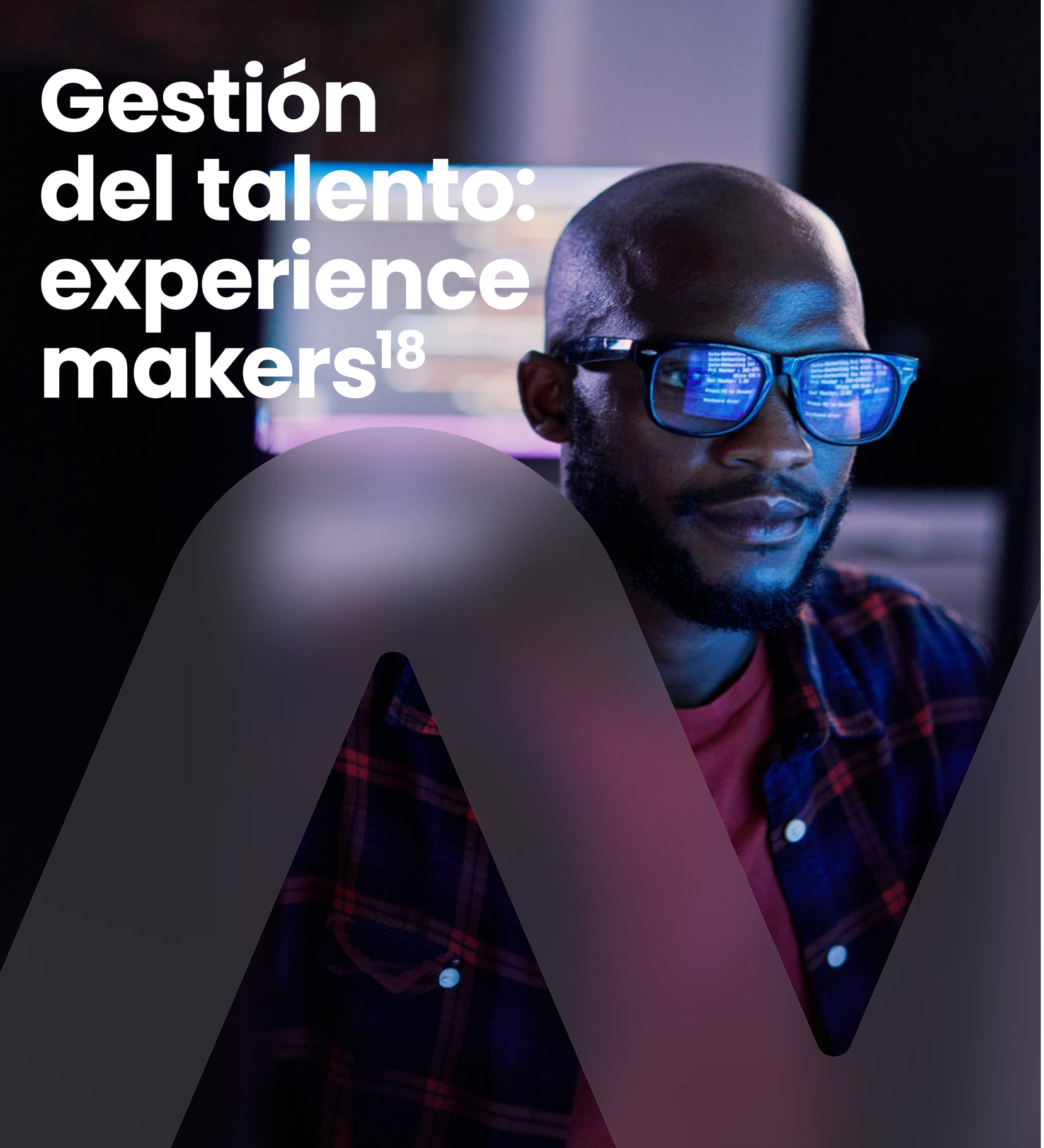
Buena muestra de ello es el lanzamiento en 2025 de un nuevo espacio interno, **el Sustainability Hub**, que ha sido creado por y para la **comunidad de sostenibilidad** del Grupo.
A través de este espacio, se destacarán las **principales medidas de cada equipo en su día a día**, que pueden servir como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

Datos evolutivos del desempeño ambiental:

| Consumo de agua[17] | 2023 | 2024 | 2025 |
|---|---|---|---|
| Consumo de agua ($m^3$) | 497 246,31 | 447 695,42 | 468 531,33 |
| % origen red de agua municipal | 100 % | 100 % | 100 % |
| Intensidad en el consumo de agua ($m^3$/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 makers[18]



## 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

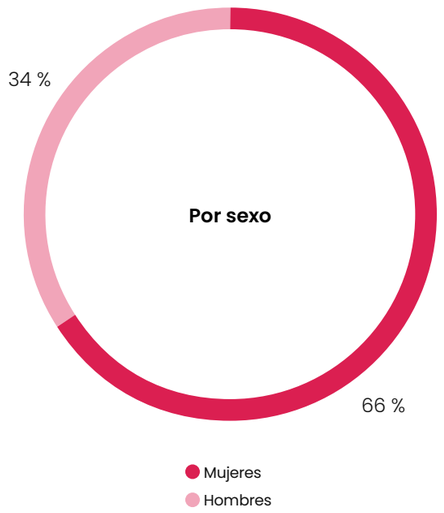
**34,8**
años de edad media

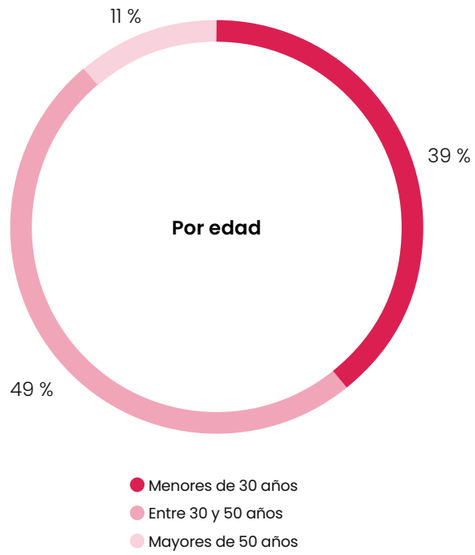
**65,7 %**
mujeres

**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 Konecta 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":

MATCH

GROWTH

PLACE

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

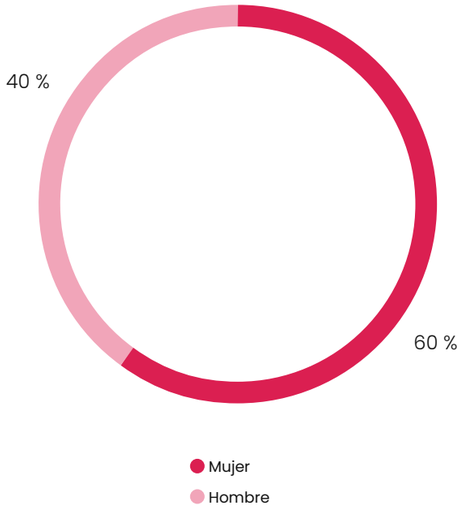
### A - ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DEL TALENTO CON UN EMPLEO DE CALIDAD Y RETRIBUCIÓN DIGNA

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, Konecta 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

Konecta 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.

**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).

**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).

**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).

**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.

**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.

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



## 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. |

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 personas[20] 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,** está 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.

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

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.

## 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 sexo[23]

**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.

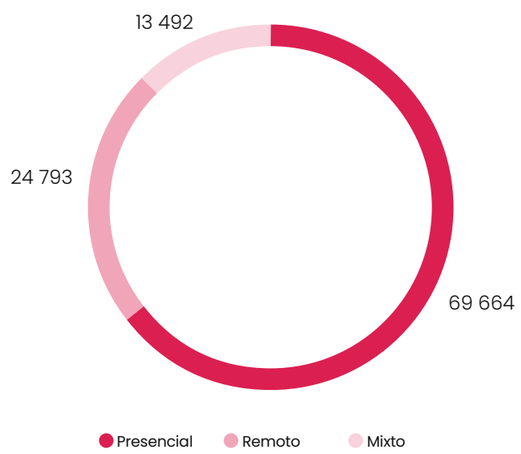
**35,5 %**
de la plantilla ha desarrollado su trabajo bajo las siguientes modalidad en 2025:

**23 %**
en remoto

**12,5 %**
de manera mixta -remoto/presencial-

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" (SaS)**, 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 CERTIFICACIÓN**

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.

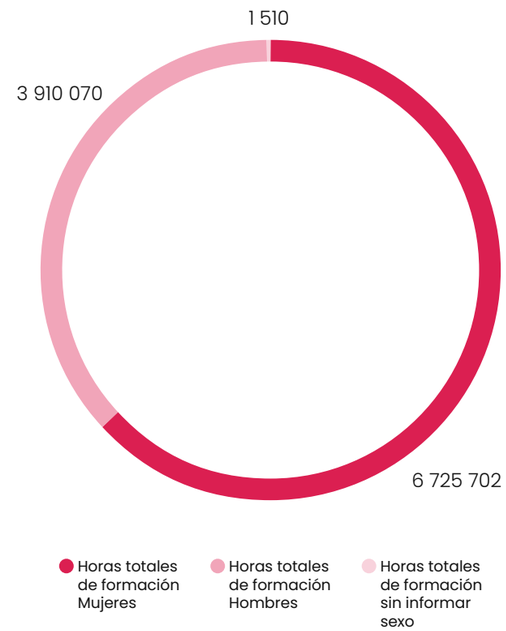


## A.1 - Otras iniciativas de formación

**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.

Horas de formación por sexo 2025:




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.

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 Konecta 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.

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

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

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

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

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 evolución de las expectativas de los clientes con relación a la calidad del servicio, la eficiencia operativa y la experiencia del usuario.
- La posible entrada de nuevos competidores con modelos de negocio más digitalizados o eficientes.
- 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.
- Violaciones de la privacidad de datos personales o incumplimientos de la normativa aplicable en materia de protección de datos.
- Dependencia de proveedores tecnológicos o de infraestructuras críticas para la prestación de servicios.
- 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

**En 2025 se consolidó el área corporativa de Compliance,**

RESPONSABLE DE VELAR POR LA IMPLANTACIÓN HOMOGÉNEA DEL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO Y SUPERVISAR SU EJECUCIÓN EN TODAS LAS FILIALES DEL GRUPO.

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.

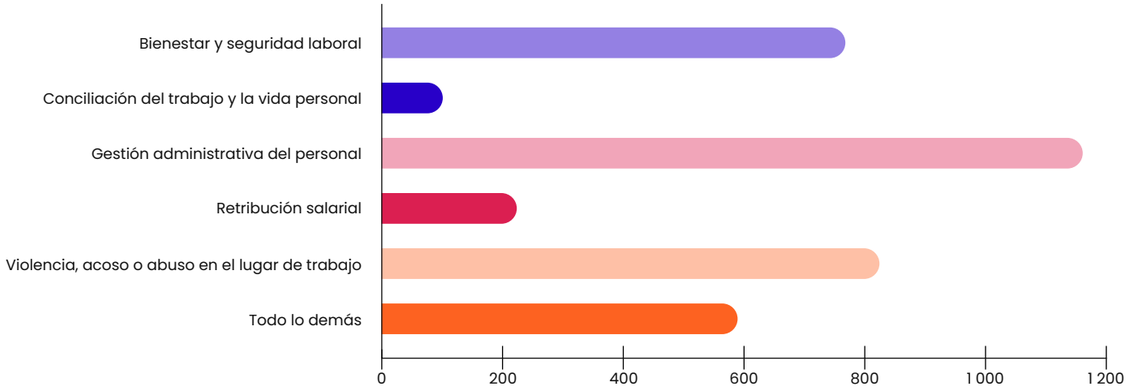
El sistema es multilingüe y permite el seguimiento seguro de las comunicaciones, garantizando la confidencialidad de las personas que realizan las notificaciones.

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

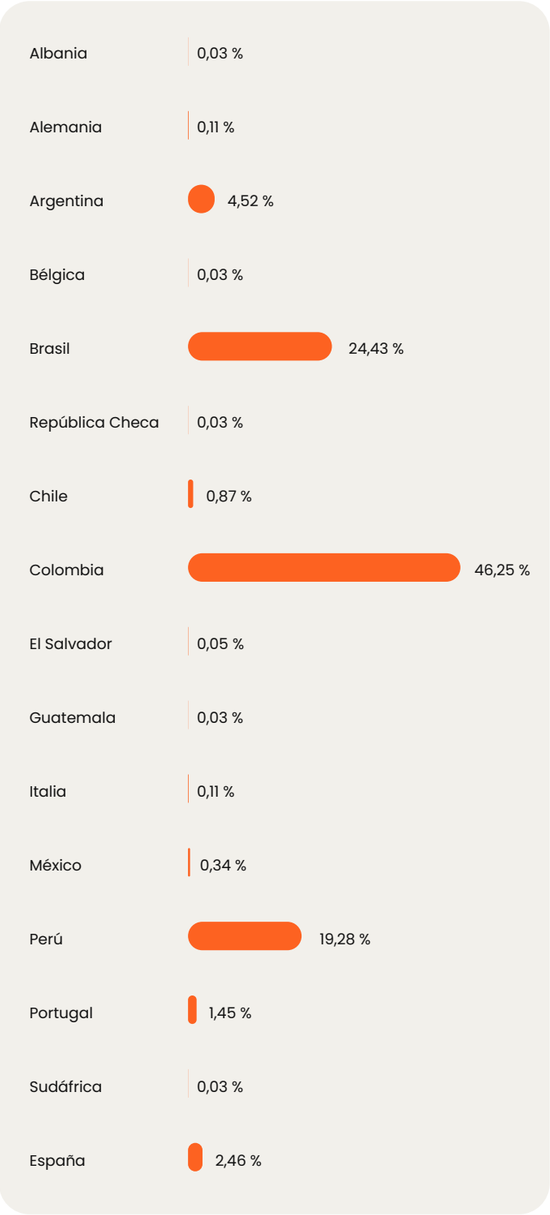
En línea con la actividad del Grupo, la mayoría de las comunicaciones están relacionadas con la **gestión de recursos humanos**, que representa aproximadamente el **95,5 % del total**, destacando las categorías de **gestión administrativa** y **bienestar laboral**.

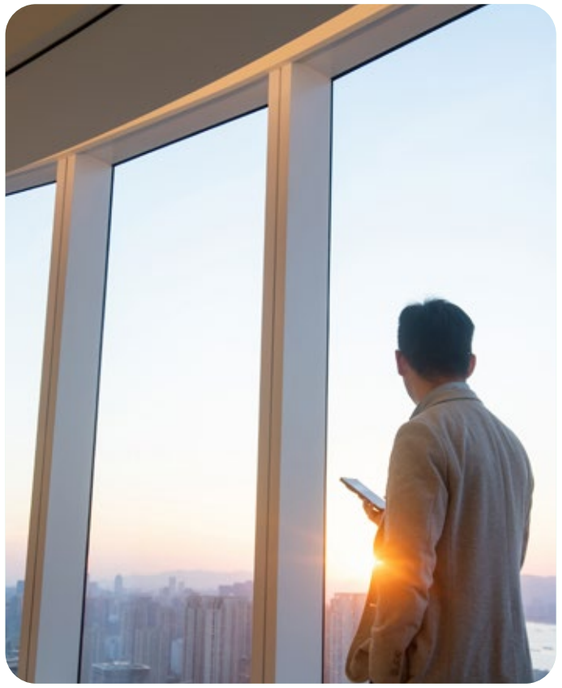
**3 786**
comunicacione
(reducción del 6,5 %)

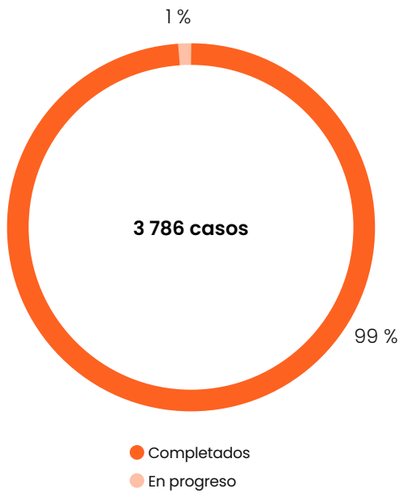
El sistema incorpora **mecanismos de protección** frente a represalias y procedimientos de investigación interna que garantizan un **tratamiento diligente e independiente** de las comunicaciones recibidas. Las denuncias son evaluadas por el **área de Compliance**, que coordina su análisis y, cuando procede,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

## 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

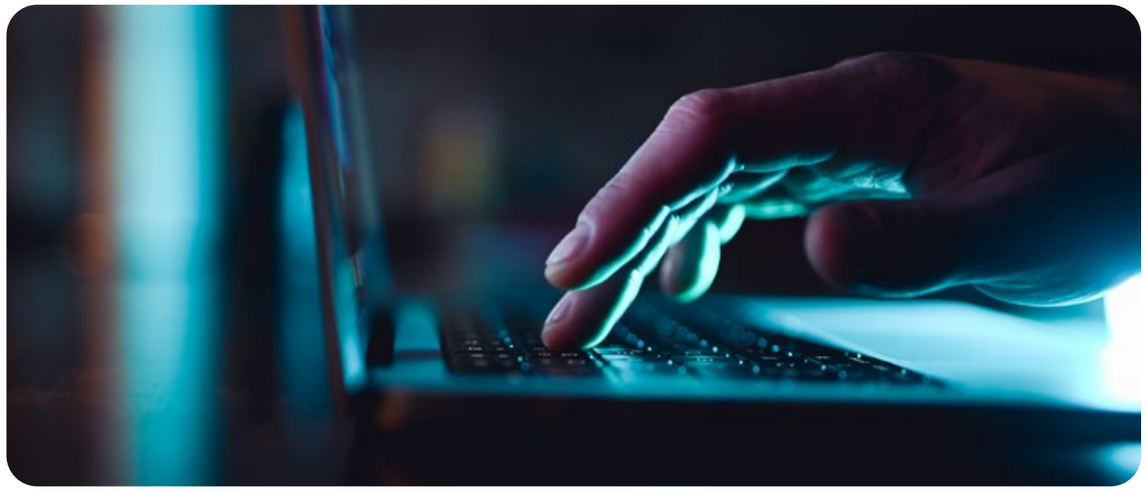
Paralelamente, Konecta ha establecido **un marco corporativo de gobernanza de IA que define políticas, procedimientos y estructuras de supervisión** para garantizar un uso responsable y conforme a la normativa. Este marco incluye:

- 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.



## 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.

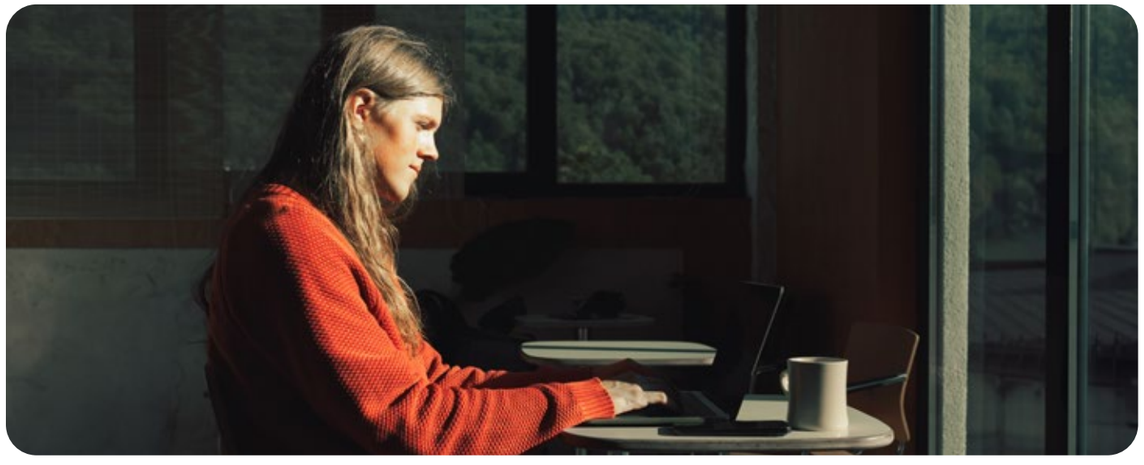
## GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES LABORALES E INCLUSIÓN SOCIAL

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:

**685**
alumnos participaron en programas formativos **online**

**20**
alumnos participaron en programas **presenciales**

**11**
participantes accedieron a **oportunidades laborales** tras la finalización del programa del programa, **de los cuales 7 se incorporaron directamente a Konecta.**

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.**

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 euros[29], 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.

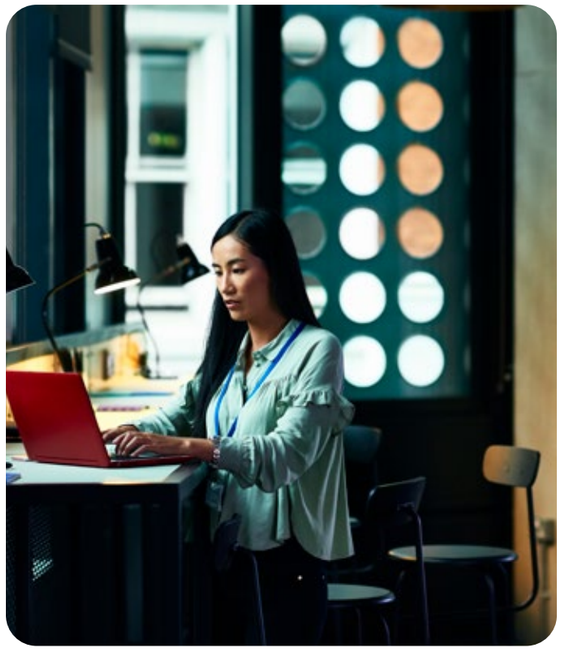
Asimismo, **se incrementa significativamente el presupuesto destinado al programa**, pasando de 60 000 euros a **130 000 euros,** lo que permitirá financiar **hasta 26 proyectos sociales,** con ayudas de **5 000 euros por iniciativa.**

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 euros[29], 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.**

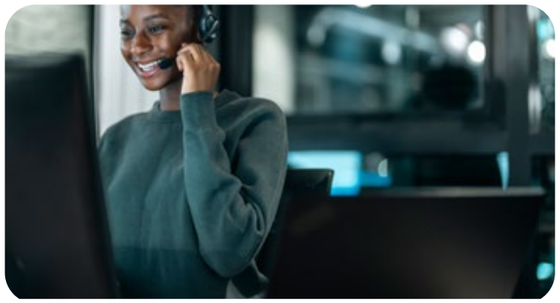
**La compañía garantiza la excelencia operativa mediante sistemas de escucha activa que permiten integrar sistemáticamente la voz del cliente en su gestión. A través de encuestas de satisfacción, análisis cualitativos y herramientas de detección de incidencias, la organización identifica proactivamente 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:

**+54**
Net Promoter Score (NPS) (frente a +52 en 2024)

**92 %**
Índice de satisfacción global
(91 % en 2024)

**92 %**
Customer Effort Score
(90 % en 2024)



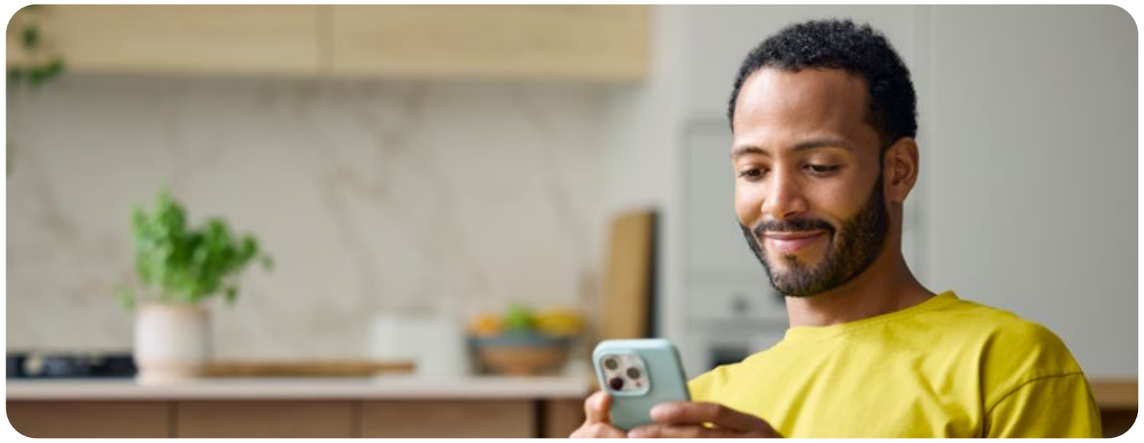
Estos resultados muestran **una evolución positiva** respecto al ejercicio anterior, reflejando mejoras tanto en el **índice de recomendación** como en **los niveles de satisfacción global.** Los clientes valoran especialmente aspectos como la **calidad del servicio prestado**, la **flexibilidad operativa**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

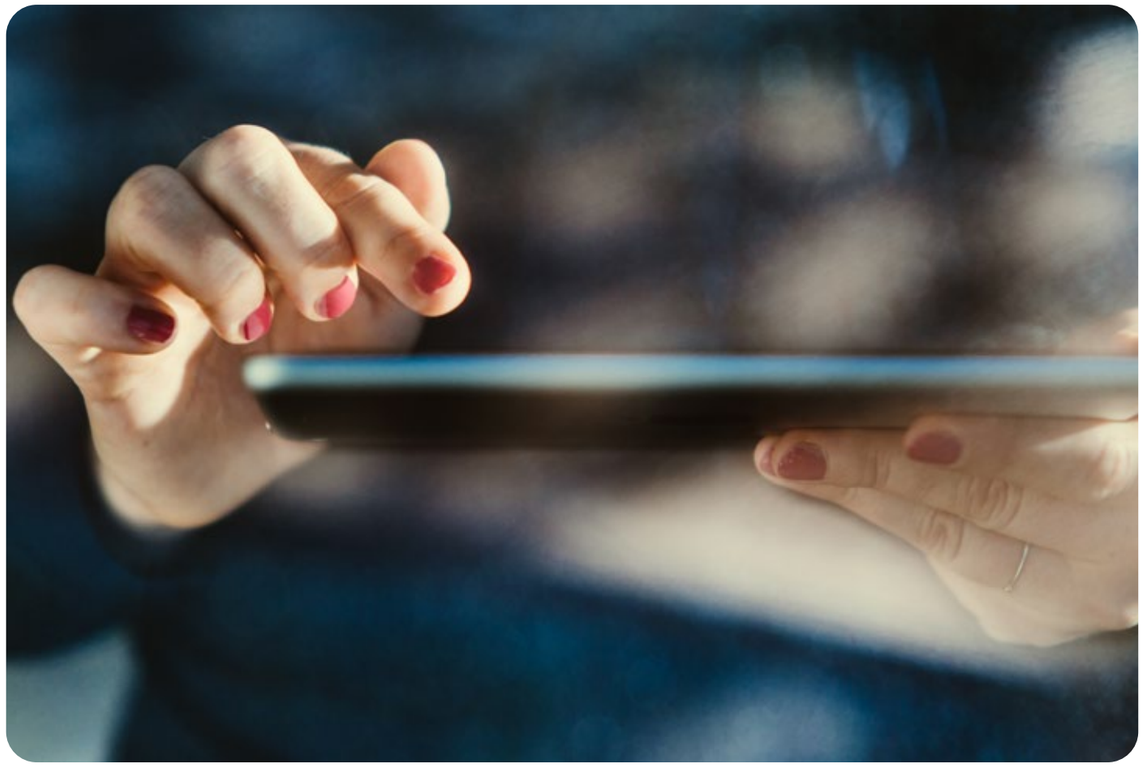
**La gestión de la cadena de suministro constituye un elemento relevante para Konecta,** tanto desde la perspectiva operativa como desde el punto de vista de la sostenibilidad y la continuidad del negocio.

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.

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.

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.

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.**

# 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.

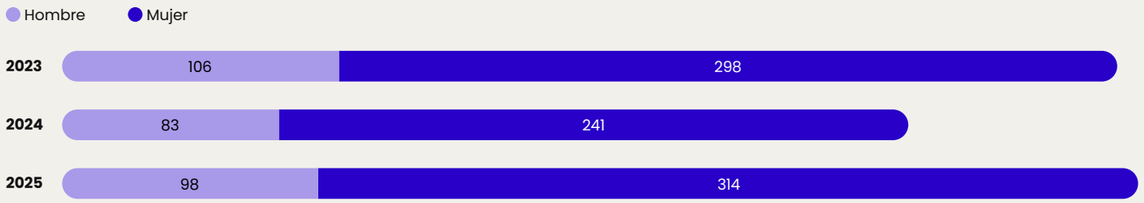
**Enfermedades profesionales reconocidas por sexo y país evolutivo**

| | 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** |

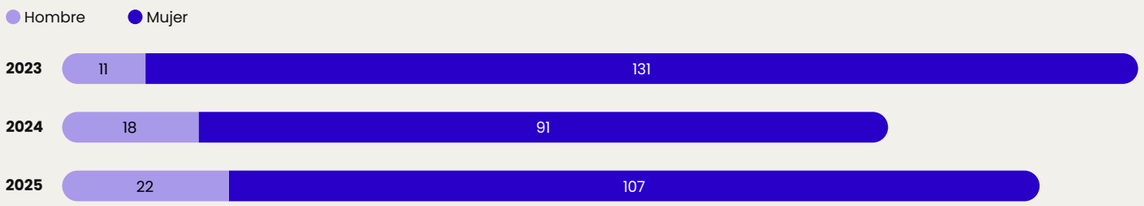
**Nº Accidentes laborales con días perdidos por sexo y país evolutivo**

| | 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**

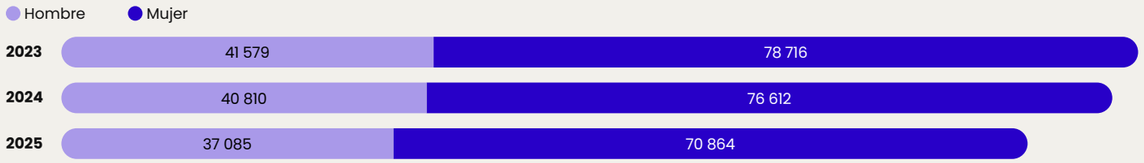


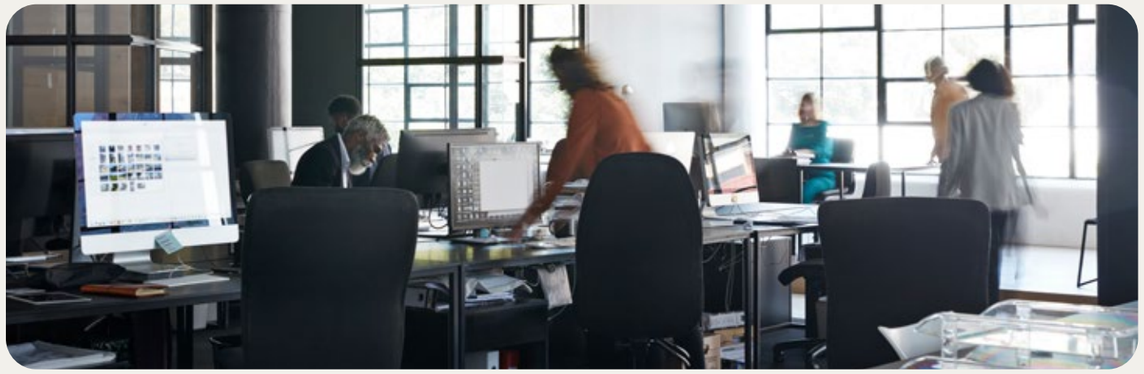

**Nº Personas con enfermedades profesionales por sexo evolutivo**




# DATOS DE EMPLEADOS

**Plantilla por sexo evolutivo**

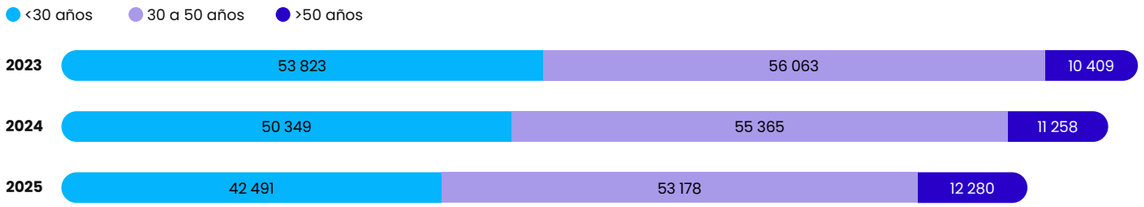


**Plantilla por sexo para cada país evolutivo**

| 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

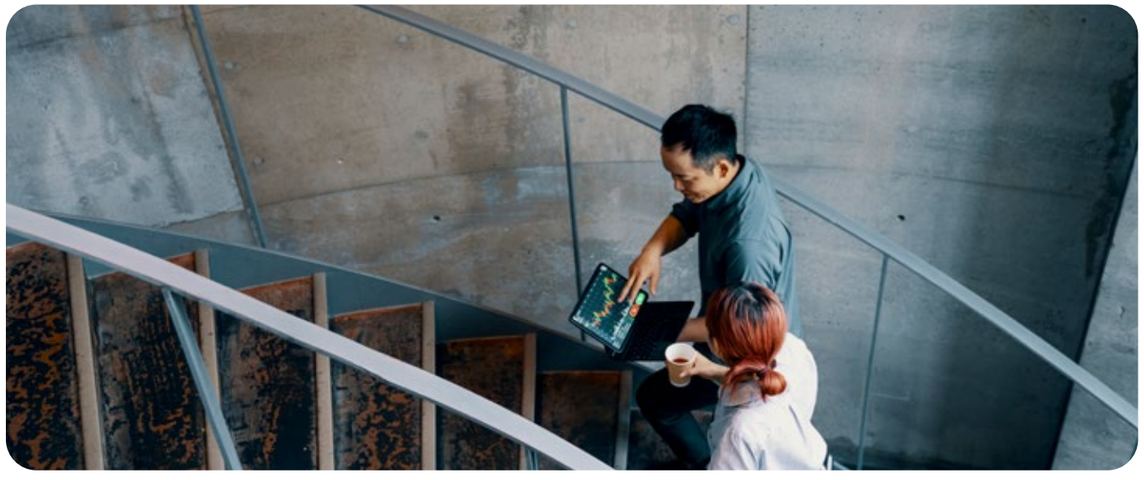


### Plantilla por edad para cada país evolutivo

| 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**

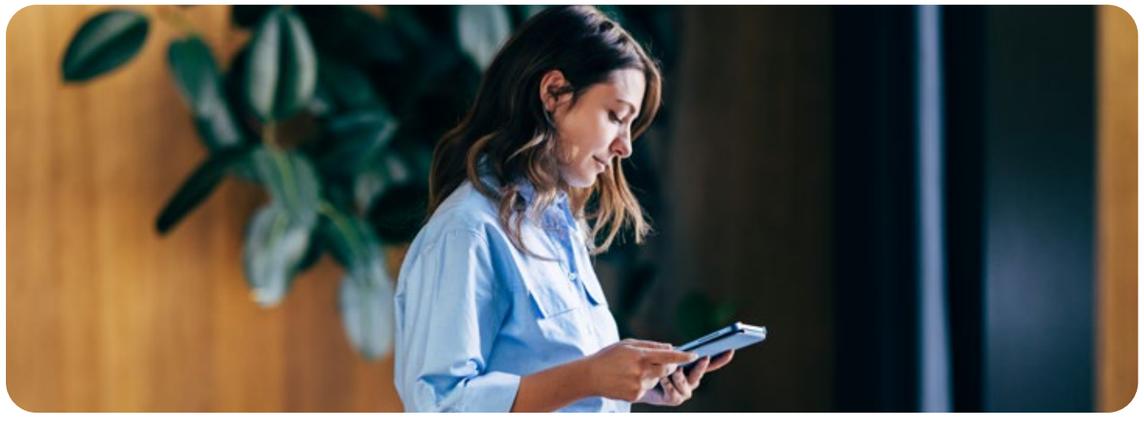
| | 2023 | | | | 2024 | | | | 2025 | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | Indefinido | | Temporal | | Indefinido | | Temporal | | Indefinido | | Temporal | |
| **País** | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| 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** | | | |

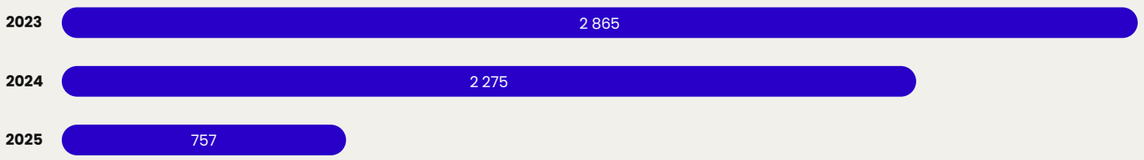
**Plantilla por sexo, país y jornada evolutivo**

| 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** | | | |

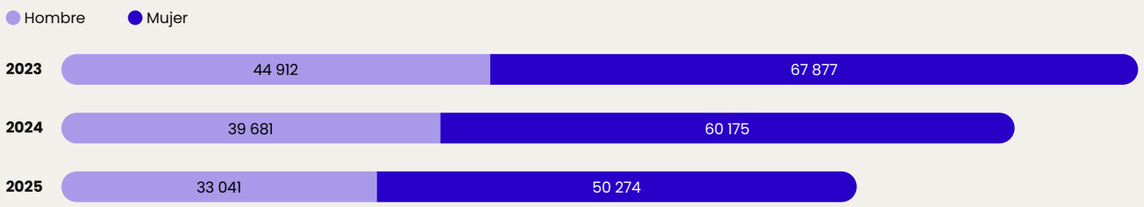
**Plantilla por edad, país y jornada evolutivo**

| 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** |

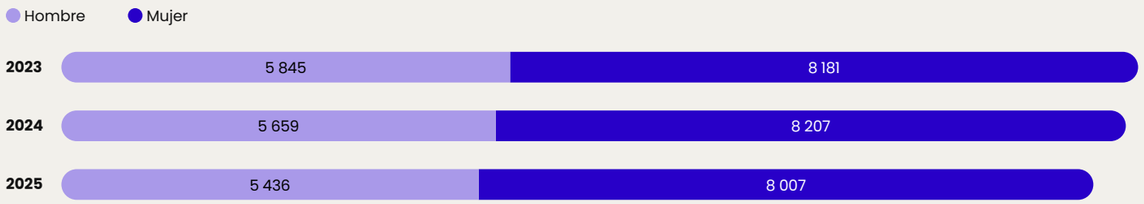
**Nuevas contrataciones por categoría profesional evolutivo**

| | 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

| | Mujer | | | Hombre | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| **País** | **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 evolutivo[32]**

| 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 | 9 071 775 | 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 | - | - | - | - | - |

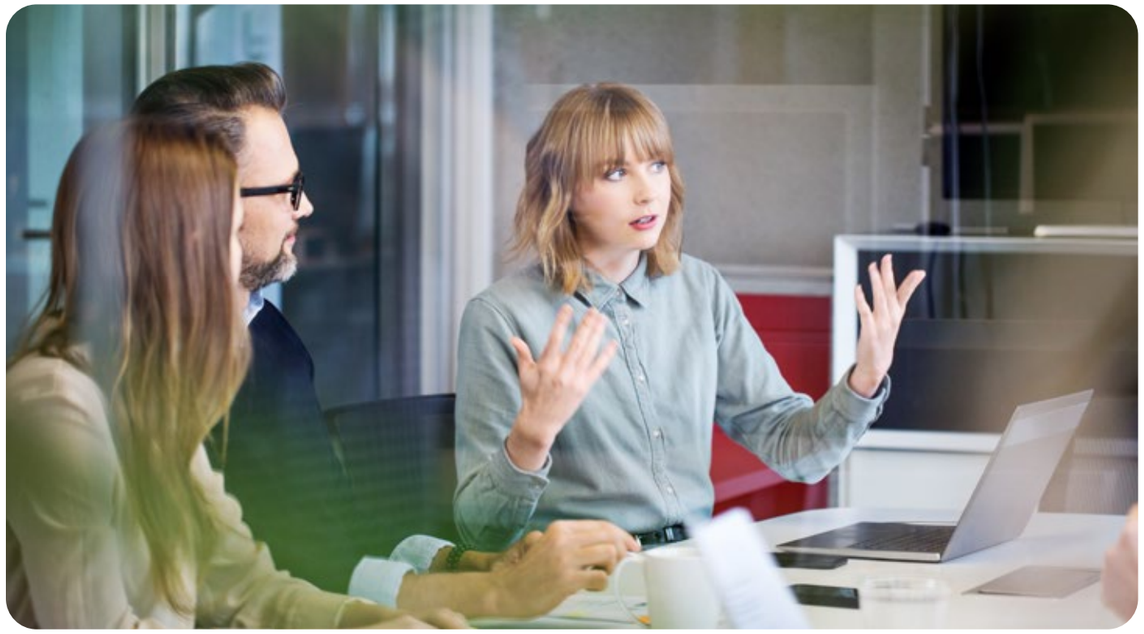
| EE. UU. (US Dólares) | 2023 | | 2024 | | 2025 | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre | Mujer | Hombre |
| Agente/Admtvo/Validador | - | - | 146 706 | 160 115 | 44 116 | 86 385 |
| Force/Instructor | - | - | - | - | 44 085 | 73 695 |
| Coordinador | - | - | - | - | 110 588 | 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 |

| 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 |

| 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 | 36 404 | 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 (US Dólares) | 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 evolutivo**[33]

| % 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 evolutivo**[34]

| 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 ($m^3$) | 497 246,31 | 447 695,42 | 468 531,33 |
| % origen red de agua municipal | 100 % | 100 % | 100 % |
| Intensidad en el consumo de agua ($m^3$/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 Maturidade 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 Federeration 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<br>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<br>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<br>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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>Anexos Datos empleados | 61-63, 65, 71, 75, 78, 100 |
| | Principales riesgos | GRI 2-12 | Buen Gobierno y Gestión de Riesgos<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>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<br>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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>Anexos Datos empleados | 142-145 |
| | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional | GRI 401-1 b | Buen Gobierno y Gestión de Riesgos<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>Anexos Datos empleados | 180 |

| Bloque | Contenidos de la Ley 11/2018 | Estándar GRI relacionado | Observaciones | Páginas |
|---|---|---|---|---|
| **I I - 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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>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<br>Gestión del Talento: Experience Makers<br>Anexos Datos empleados | 65<br>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<br>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<br>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<br>Anexos Salud y seguridad empleados | 128-132 |
| | Enfermedades profesionales desagregado por sexo | GRI 403-10 | Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral<br>Anexos Salud y seguridad empleados | 130, 132 |

| Bloque | Contenidos de la Ley 11/2018 | Estándar GRI relacionado | Observaciones | Páginas |
|---|---|---|---|---|
| **I I - INFORMACIÓN SOCIAL (siguiente)** | **Relaciones sociales** | | | |
| | Organización del diálogo social *(incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)* | GRI 2-29, 402-1, 403-1 | Grupos de Interés y canales de comunicación<br>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<br>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<br>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<br>Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales | 105<br>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<br>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<br>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<br>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<br>Prevención de la corrupción y gestión de riesgos penales | 100 |
| | Principales riesgos | GRI 2-12, 205-1 | Derechos humanos y Diligencia Debida<br>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<br>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<br>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<br>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 | | |
| | Impuestos sobre beneficios pagados | GRI 207-4 | | 10 |
| | Subvenciones públicas recibidas | GRI 207-4 | | 10 |

| **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 |
| Hungría | -146 598,57 | -284 927,95 |
| India | - | - |
| 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** |

Deloitte.

Deloitte Auditores, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España

Tel: +34 915 14 50 00
www.deloitte.es

# 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 EINFC) 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 EINFC 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 EINFC 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 EINFC.

Esta responsabilidad incluye, asimismo, el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINFC 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 EINFC.

## 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.

Deloitte Auditores, S.L. Inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, sección 8ª, folio 188, hoja M-54414, inscripción 96ª. C.I.F.: B-79104469.
Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad (NIGC) 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 (IAASB) 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. 01/26/21009

SELLO CORPORATIVO: 30.00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones

YNWAC09264