

Konecta

Introducción

pag. 3

Conoce Konecta

pag. 6

Buen gobierno y gestión de riesgos

pag. 19

Grandes profesionales crean grandes empresas

pag. 27

Contribución e impacto en la sociedad

pag. 38

Protección del medioambiente

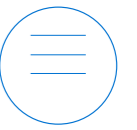
pag. 45

Anexos

pag. 49

Índice de contenidos Estado de Información no Financiera

pag. 83



MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Sin duda, el año 2023 ha estado caracterizado por cambios significativos tanto en el panorama sectorial como para el propio Grupo Konecta. Con satisfacción podemos afirmar que tanto nuestra organización como todas las personas que la forman han demostrado una notable capacidad de adaptación, que nos ha permitido responder de forma efectiva a las novedades y ejecutar nuestra estrategia con éxito.

La exitosa integración de Konecta y Comdata a finales de 2022 ha sido un factor clave en nuestra evolución, posicionándonos como un referente en el mercado y fortaleciendo nuestra presencia global. Esta operación no solo ha mejorado la calidad de nuestras operaciones, sino que también ha generado un valor significativo para nuestros accionistas y ha consolidado nuestra posición como referente mundial en el sector.

Durante el transcurso de este año, nos hemos enfrentado al desafío de identificar y aprovechar las sinergias resultantes de esta integración, unificando nuestro modelo operativo y diseñando un plan de acción adaptado a las particularidades de ambos Grupos. Este logro ha sido posible gracias al excelente trabajo y la dedicación de nuestros experimentados equipos de gestión.

La Inteligencia Artificial ha emergido como protagonista indiscutible, con su capacidad para mejorar la experiencia del cliente y automatizar funciones. Sin embargo, son las personas que conforman nuestra Compañía quienes han hecho posible los logros del 2023, así como las expectativas para el futuro de Konecta y del sector. La presencia humana es fundamental en la prestación de un servicio personalizado que nuestros clientes demandan y valoran.

Los principios de sostenibilidad han acompañado nuestro crecimiento desde nuestros inicios, y están arraigados profundamente en nuestra cultura empresarial. La transparencia en la gestión, la inclusión, la formación, la contribución a las comunidades y la protección del medioambiente son pilares fundamentales que guían nuestras acciones. Nos comprometemos firmemente con una gestión responsable de nuestro negocio en todas las etapas de la cadena de valor.

En 2023 ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas para mantener vigente el compromiso firmado en 2004, como miembros fundadores de la red española, de seguir trabajando para alinear nuestros objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad con las tendencias globales, enmarcadas en los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Como parte de este compromiso, durante el año 2023 hemos definido objetivos para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero, en consonancia con la iniciativa SBTi. Estos objetivos, una vez aprobados, marcarán nuestra estrategia futura y nuestra contribución a la lucha contra el cambio climático.

En el centro de nuestro modelo de negocio se encuentran las personas. Contamos con un equipo diverso, multigeneracional y multicultural de más de 120 000 empleados distribuidos en 26 países, lo que constituye un activo diferencial que genera valor y refleja la diversidad de nuestros clientes y geografías. Garantizamos la igualdad de oportunidades para todos, buscando crear un entorno laboral donde cada individuo se sienta valorado, comprendido y representado.

Nuestro compromiso con el desarrollo sustentable y la inclusión social se refleja también en las comunidades en las que desarrollamos nuestras operaciones, a través de proyectos e iniciativas que contribuyen a una mejor calidad de vida, promueven la equidad y la sostenibilidad en las mismas.

Reconocemos que este camino hacia el éxito habría sido imposible sin el compromiso de nuestro personal, la confianza de nuestros accionistas y clientes, la lealtad de nuestros proveedores y la colaboración de diversas entidades e instituciones. A todos ellos, les expresamos nuestro más sincero agradecimiento por su valiosa contribución y por acompañarnos en este viaje durante todos estos años.



INTRODUCCIÓN

Alcance del informe

El presente Estado de información no Financiera (en adelante EINF) 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 y gestión de riesgos”).

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, tras la constitución del nuevo Grupo en el ejercicio 2022.

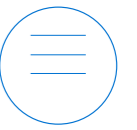
Kronosnet Topco, S.L. integra, desde el 25 de octubre de 2022, el negocio de los grupos encabezados por GMM Topco Conexión, S.L.U (en adelante “Konecta”) y Comdata S.p.A. (en adelante “Comdata”), y es la entidad que, a 31 de diciembre de 2023 y a 31 de diciembre de 2022, tiene la obligación de presentar el Estado de Información no Financiera Consolidado. El Estado de Información no Financiera del ejercicio 2023 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 de 20 de marzo de 2024.

Kronosnet Topco, S.L. publica su Estado de Información no Financiera de manera anual en el marco del compromiso y transparencia con los grupos de interés. Este documento expone el desempeño en cada uno de los ejes ESG (Environmental, Social, Governance o Ambiental, Social y de Gobernanza en español), considerando la información de todos los países en los que desarrolla su actividad y la determinación de los temas materiales identificados.

La información presentada en este EINF incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo durante el ejercicio 2023 (entre el 1 de enero de 2023 y el 31 de diciembre de 2023). Dado que hasta la adquisición el 25 de octubre de 2022 de los grupos Konecta y Comdata, Kronosnet Topco, S.L. no tenía actividad, debe tomarse en consideración que toda la información comparativa del ejercicio 2022 que se presenta acompañando a la información de 2023 en el presente EINF corresponde, en su práctica totalidad, a la de ambos Grupos adquiridos desde la fecha de su toma de control por parte de la Sociedad Dominante (25 de octubre de 2022) hasta el cierre del ejercicio 2022 (2 meses).

Es por ello que la comparativa dará lugar a la identificación de notables disparidades en los datos cuantitativos presentados en este informe en comparación con los reportados en 2022, por los motivos antes mencionados.





Principales hitos: un año clave en la integración de Konecta y Comdata

La operación de adquisición entre Konecta y Comdata se concretó a finales de 2022, por lo que el año 2023 ha sido un período crucial en el proceso de integración. El Grupo aumenta así su presencia global y fortalece su posición internacional en los mercados CX BPO, ofreciendo a los clientes nuevas geografías y una amplia gama de capacidades y servicios.

Esta operación marca un hito para el negocio de Konecta, ya que le permite asumir un liderazgo claro más allá de sus mercados tradicionales.



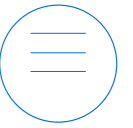
Con el objetivo de impulsar la integración, se diseña una estrategia y un plan de acción, considerando las características individuales de los Grupos, su ubicación geográfica, la superposición de operaciones en algunos países de América Latina y la importancia de unificar y automatizar los sistemas de reporte e informes.

El foco es estandarizar y unificar los modelos en todos los países y establecer una oferta de valor única y un modelo operativo homogéneo para todos los clientes, con independencia de su geografía:

- **Creación de la Oficina de Gestión de la Integración, una estructura de gobierno dedicada a la integración y transformación con un equipo corporativo y presencia local, centrada en la ejecución.**
- **Ejecución de las sinergias identificadas. Esto deriva en la optimización de costes en las diferentes geografías.**
- **Puesta en marcha de iniciativas transversales para trasladar capacidades diferenciales y activos digitales entre diferentes ubicaciones geográficas.**
- **Transición ordenada a lo largo del año, que abarca la integración financiera y operativa con las áreas comercial, legal y de recursos humanos en múltiples geografías.**

Previo a la integración, tanto Konecta como Comdata presentaban un enfoque común en la búsqueda de la excelencia operativa y la satisfacción del cliente. Gran parte del éxito en los procesos de integración se ha sustentado en contar con equipos de gestión experimentados, que se enriquecen mutuamente y desarrollan su trabajo conjunto desde la excelencia.

Esta operación ha asegurado la calidad de las operaciones de Konecta, ha generado valor para sus accionistas y le ha permitido posicionarse como referente mundial en el sector.



Konecta en cifras

Negocio	Medioambiente	Personas ¹	Gobernanza
1 885 982 Ingresos netos (miles de euros)	59 801,78 tCO₂e de emisiones	120 295 trabajadores del Grupo	Sistema de información de acuerdo con la Directiva (UE) 2019/1937
1 900 707 Valor económico distribuido ² (miles de euros)	29 % del consumo eléctrico proviene de fuentes renovables	65 % mujeres	Chief Information Security Officer como refuerzo a la ciberseguridad
24 489 Impuesto sobre beneficios pagados (miles de euros)	92 % de nuestra superficie iluminada con LED	1 753 personas trabajadoras con discapacidad	Identificación y evaluación de los riesgos penales y en materia ESG
7 975 Subvenciones recibidas (miles de euros)	72 % de residuos peligrosos reciclados	94 horas de formación de media por persona trabajadora	
26 Países		460,52 Donaciones (miles de euros)	
200 Centros			

¹Los datos de plantilla proporcionados en la tabla son empleados a cierre a 31 de diciembre de 2023.

²Se entiende como valor económico distribuido la suma de los aprovisionamientos, gastos de personal, otros gastos de explotación, ingresos financieros y gastos financieros.



CONOCE KONECTA

Somos Konecta: modelo de negocio

Konecta es un Grupo multinacional, líder en CX BPO (Customer Experience Bussiness Process Outsourcing) impulsado por la tecnología, que ofrece soluciones de gestión integral (adquisición, retención, servicio al cliente, soporte técnico y cobro de crédito).

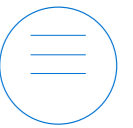
A lo largo de su historia, el Grupo ha integrado con éxito a diferentes empresas, reforzando su liderazgo en soluciones de Inteligencia Artificial, Marketing digital y Big Data.

Konecta combina talento, innovación y experiencia en la industria, con el objetivo de acompañar a sus clientes y ofrecerles experiencias únicas en el mundo digital. El Grupo trabaja para ayudarles en sus relaciones con sus propios clientes finales, generando fidelidad y maximizando el valor en un entorno en constante evolución.

La operativa se centra en los siguientes fundamentos:

- **Alcance internacional, presencia local. Una organización con vocación internacional, presente en 26 países. Cuenta con un excelente equipo diverso, multicultural y multilingüe de más de 120 mil personas, que le permite adaptarse a la cultura, costumbres y normativa de cada una de las geografías en las que opera.**
- **Soluciones integrales personalizadas. Oferta flexible que se adapta a las necesidades propias de cada uno de los clientes, con el propósito de superar sus expectativas a través de la excelencia operativa.**
- **El talento humano -las personas- es el centro del negocio. Entorno agradable, que fomente el desarrollo profesional de los equipos.**
- **Enfoque a largo plazo. Relaciones duraderas con los grupos de interés para lograr objetivos comunes.**

Todo esto se articula bajo una cultura corporativa con una visión y una misión firmes, centradas en la generación de valor para los grupos de interés, y en un marco de principios que sustentan las actuaciones de la Compañía.



VISIÓN

Nos asociamos con los clientes para entregarles una experiencia cliente excepcional. Somos adaptables y flexibles en un mundo digital que cambia constantemente a un ritmo acelerado.

MISIÓN

Combinamos talento, innovación y nuestra expertise en el sector en cada interacción y punto de contacto. Apoyamos a nuestros clientes en las interacciones con sus clientes, fidelizándoles y maximizando valor con un fuerte compromiso con el medioambiente y la sociedad.

VALORES

Compromiso: con nuestros clientes, empleados y socios. Nos tomamos en serio nuestras obligaciones y predicamos con el ejemplo.

Innovación: forma parte de nuestro espíritu. Buscamos constantemente enfoques innovadores y retos que afrontar.

Excelencia: nos esforzamos por alcanzar la excelencia a todos los niveles y en todo lo que hacemos para garantizar el éxito y la satisfacción.

Integridad e inclusión: creamos una cultura de confianza y respeto a cualquier nivel.

Konecta diseña y ofrece soluciones integrales que cubren todas las dimensiones de la gestión de clientes:

· **Gestión de la Experiencia de Cliente: Marketing y ventas, Atención al cliente, Asistencia técnica, Legal & Collections.**

· **Gestión de procesos: Servicios de procesos empresariales, procesamiento de Back Office, tecnología e innovación, optimización y automatización.**

· **Soluciones digitales: IA y Analítica, RPA (Robotic Process Automation), Consultoría, Servicios Cloud, Agencia de Marketing Digital.**

Soluciones y servicios



CX Management

Marketing y Ventas
Atención al Cliente
Soporte Técnico
Legal & Collections



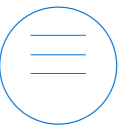
Process Management

Back Office
BPO
Innovación y Tecnología
Optimización y Automatización



Soluciones Digitales

Inteligencia Artificial y Analítica
CX Consulting
Digital Marketing Agency
Cloud Services



Dónde estamos. Alcance internacional con presencia local

Grupo Konecta cuenta con una ambiciosa estrategia de expansión y crecimiento internacional. A cierre de 2023 está presente en 26 países, tras el proceso de integración de Comdata desarrollado a finales del año 2022.

Norteamérica

Estados Unidos 1

Latam

Argentina 8
 Brasil 6
 Chile 1
 Colombia 33
 El Salvador 1
 Guatemala 1
 México 4
 Perú 10
 Paraguay 1

Mercado francés

Francia 19
 Marruecos 9
 Madagascar 2
 Bélgica 1

Iberia

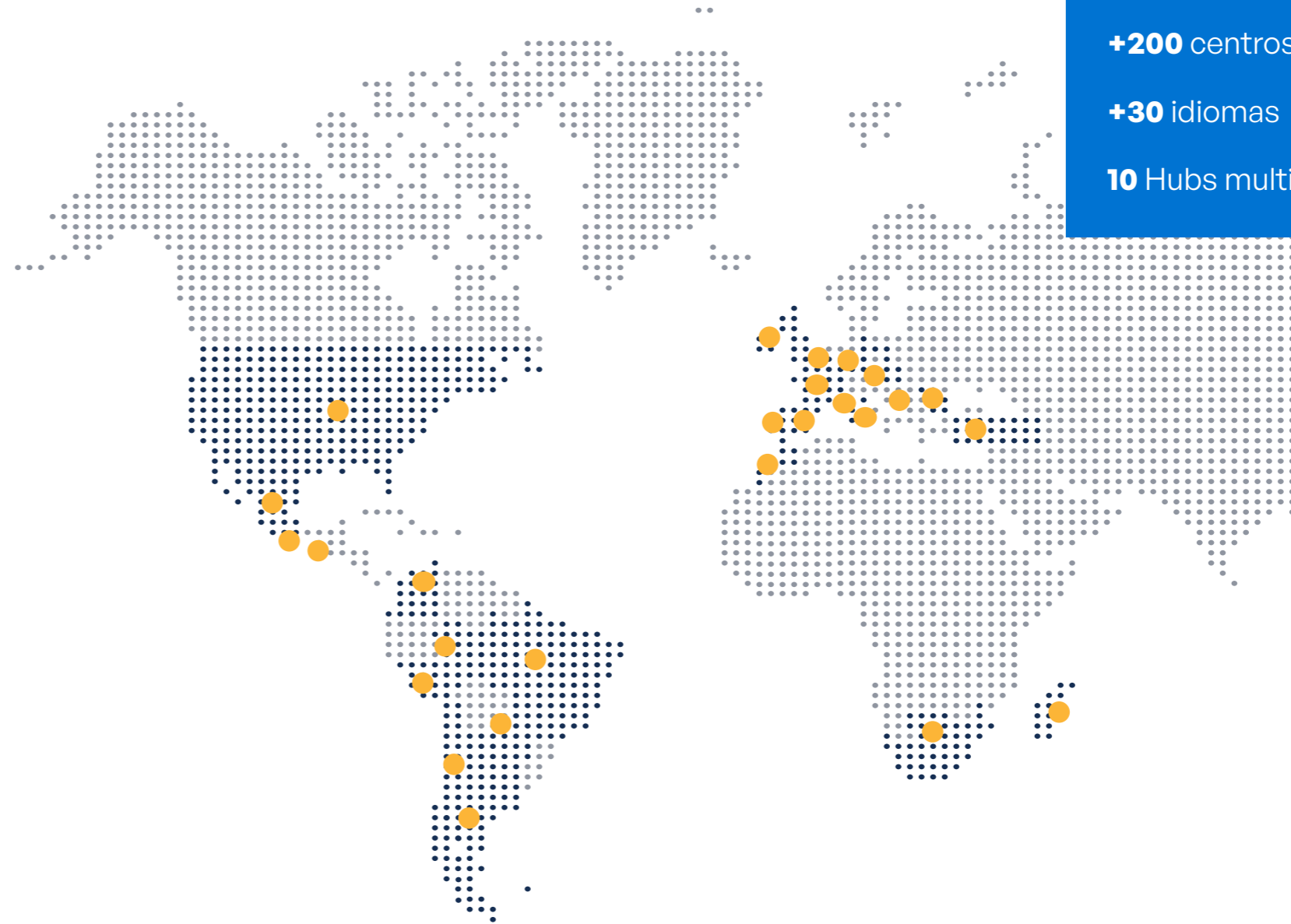
España 36
 Portugal 1

Mercado italiano

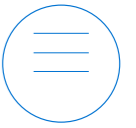
Italia 31
 Mónaco, Rumanía 7
 Albania 2

Resto de Europa

Alemania 1
 Hungría 2
 República Checa 9
 Reino Unido 3
 Turquía 8
 Eslovaquia 1



26 países
+200 centros
+30 idiomas
10 Hubs multilingües



Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “nuevos mercados”, que se agrupan en torno a:

- Soluciones vanguardistas e innovadoras para penetrar en nuevos mercados
- Integración de nuevas empresas

Konecta ha ampliado su actividad comercial a otros mercados mediante el modelo offshore, con el objetivo de mantener la calidad de los servicios, aprovechando la flexibilidad y eficiencia que aporta esta estrategia. Además, este proceso de expansión se ha apoyado en proyectos nearshore, que proporcionan la proximidad geográfica y cultural al país de destino.

Este posicionamiento en diferentes ubicaciones geográficas ha exigido poner en marcha múltiples iniciativas transversales con el objetivo de trasladar capacidades y líneas de actuación a diferentes países. El propósito es crear un modelo de excelencia comercial y operativa global que equipare la oferta y optimice su posicionamiento dentro de la industria.

Konecta ha impulsado el crecimiento de múltiples mercados fomentando en paralelo la creación de empleo, la construcción de infraestructuras, así como la formación y capacitación de los trabajadores.

Hacia dónde vamos: tendencias y desafíos futuros

Durante el año 2023, el Grupo ha priorizado tres aspectos clave, necesarios para afrontar el futuro, evolucionar y posicionarse en un mercado cada vez más global:

- **Aprovechamiento de la IA Generativa o GenAI.**
- **Homogeneización del modelo.**
- **Estrategia de internacionalización.**

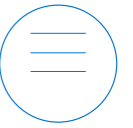
Innovación y nuevas tecnologías

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “innovación tecnológica y crecimiento económico”, que se agrupan en torno a:

- Adaptación a los cambios tecnológicos y necesidades del cliente
- Automatización y productividad
- Movilidad del empleado en entornos cloud
- Modelos digitales y autoservicio
- Cultura de actualización en competencias digitales
- Riesgos financieros y de pago

Se está produciendo una transformación de los servicios y un impulso de la digitalización. Los últimos años han supuesto un gran reto para Konecta, ya que el sector en el que desarrolla su actividad atraviesa un momento de renovación y adaptación a las nuevas necesidades del mercado. Ante unos progresos tecnológicos imparables, los servicios adquieren más peso para todas las compañías, independientemente de su dimensión o actividad. Konecta se suma a las nuevas tendencias sin perder de vista su foco: la excelencia en la experiencia del cliente, la gestión del talento humano y una estrategia de negocio que le permita mantenerse a la vanguardia del sector.



La innovación y la excelencia en el servicio al cliente están estrechamente vinculadas. En el contexto actual, para muchos clientes significa conseguir mejores resultados económicos y, al mismo tiempo, mejorar la satisfacción del cliente final.

En el transcurso del año 2023, el Grupo ha estudiado la implantación de la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) en los procesos fundamentales del negocio. El objetivo es cambiar la experiencia de los clientes y del equipo humano para ofrecer soluciones personalizadas y eficientes ante un mercado cambiante, agilizando las operaciones, mejorando la personalización de los servicios y reduciendo el tiempo de ejecución.

Además, ha trabajado en una estrategia a largo plazo para fortalecer su posición competitiva en el futuro a partir de esta tecnología. Como refuerzo a la misma, se ha incorporado la figura del Chief of Artificial Intelligence and Innovation dentro del Comité Ejecutivo.

Adicionalmente se decidió crear una Oficina de Inteligencia Artificial centrada en la adopción de una propuesta de valor asociada a GenAI, formada por un equipo multidisciplinar y con representación en todas las regiones de Konecta.

En su primera fase, las actividades se canalizaron a través de cinco líneas de trabajo o workstreams:

—→ **Stream 1:**

centrado en la estrategia de producto y la entrada a mercado, así como en la concepción de un modelo de BPO diversificado y un potencial conjunto de productos innovadores. Esta fase también busca reforzar el posicionamiento de la organización como player tecnológico.

—→ **Stream 2**

identificación de casos de usos internos relacionados con la Inteligencia Artificial y la Inteligencia Artificial Generativa, bajo la lupa de la mejora de las eficiencias y optimización de los procesos, así como su capacidad para añadir valor y potenciar la calidad de los servicios ofrecidos. A partir de este análisis, se ha desarrollado un catálogo interno de productos que incluye los casos de uso que tienen potencial para ser desarrollados e implantados.

—→ **Stream 3**

adaptación de la organización a un nuevo paradigma y a las necesidades estratégicas emergentes. Implica una estrategia enfocada en el despliegue efectivo, la definición de procesos claros y el reclutamiento, tanto interno como externo, de los perfiles necesarios para los equipos de trabajo durante las fases de desarrollo y despliegue.

—→ **Stream 4**

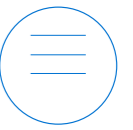
se enfoca en la parte tecnológica del proyecto. Incluye aspectos como la arquitectura del sistema, la seguridad de la información, las plataformas de desarrollo, las soluciones a implantar y el desarrollo del producto, junto con las metodologías asociadas. Además, este enfoque se encarga del análisis, seguimiento y observación del ecosistema tecnológico en el nuevo contexto, tanto a nivel interno como externo.

—→ **Stream 5**

posicionamiento de Konecta en el mercado, compartiendo sus avances en términos de innovación tecnológica en respuesta a las expectativas de sus grupos de interés y necesidades del propio negocio.

El resultado obtenido de los cinco streams establece los pasos a seguir. Además, proporciona una planificación de alto nivel para el desarrollo y despliegue de soluciones de Inteligencia Artificial (IA) e Inteligencia Artificial Generativa (IAG) en Konecta para el año 2024.

La Inteligencia Artificial es crucial para mejorar la experiencia del cliente en el futuro y su capacidad para automatizar funciones humanas. Sin embargo, Konecta mantiene firmemente la creencia de que el equipo humano es esencial ya que los clientes requieren un apoyo y orientación personalizados en su día a día.



La estrategia ESG de Konecta, un compromiso con los grupos de interés

Konecta se compromete con un modelo de negocio responsable, para asegurar la gestión sostenible y sustentable de su actividad. Su estrategia está alineada con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 para contribuir al progreso de la sociedad.

Gobernanza

Desarrollo del negocio con criterios de transparencia



Sensibilización de las partes interesadas clave sobre cuestiones éticas

Social

Capital Humano

Compromiso con la diversidad y la igualdad
Cultura de seguridad, salud y bienestar laboral
Mejorar el desarrollo de los líderes de la compañía



Acción social

Integración de grupos en riesgo de exclusión
Alianzas estratégicas para promover iniciativas
Promoción de la solidaridad en el personal



Medioambiente

Reducción del consumo de recursos y energía



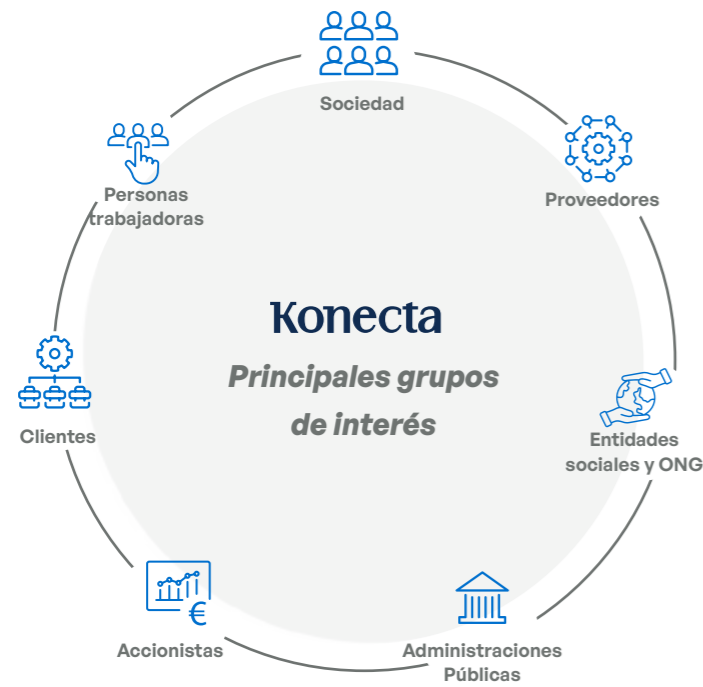
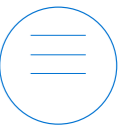
Reducción de las emisiones de CO₂ asociadas a la actividad del Grupo

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “comunicación y transparencia con los grupos de interés”, que se agrupan en torno a:

- Comunicación clara, transparente e inclusiva
- Acceso a la información
- Aumento de la información ESG
- Cobertura en prensa de Konecta o sus colaboradores
- Evaluación de los fondos de inversión

El compromiso con la sostenibilidad parte de dar respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Konecta se esfuerza en actuar con transparencia, objetividad y profesionalidad en su gestión y relaciones con estos. Sus necesidades y expectativas están presentes a la hora de la toma de decisiones y en la definición de estrategias y objetivos, que se adaptan a la realidad de los territorios en los que opera.



El diálogo con las partes interesadas es la principal herramienta para construir relaciones sólidas y respetuosas. El Grupo cuenta con canales corporativos, como su página web, los canales de información o el Portal de Compras, que se adaptan a la realidad de cada territorio con canales específicos por país. Los principales canales de comunicación para establecer el diálogo con todas las partes interesadas son:

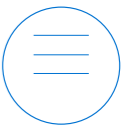
- **Personas trabajadoras:** Portal del Empleado, Intranet corporativa e Intranets locales y redes sociales acorde con las necesidades del país, correo electrónico, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, encuestas de clima, newsletter de Sostenibilidad, ONE Chat, reuniones.



- **Clientes:** Encuestas de satisfacción, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, Web corporativa, LinkedIn, Blog de Konecta, Blog Innovando, canales de comunicación externos centrados principalmente en notas de prensa o artículos de nuestros portavoces sobre temas de interés para este público, correo electrónico, correo postal o eventos.
- **Proveedores:** Portal de Compras, Web corporativa, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, correo electrónico, reuniones, llamadas telefónicas, correo postal.
- **Entidades sociales y ONG:** Web corporativa, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, reuniones, correo electrónico, teléfono, correo postal.
- **Administraciones públicas:** Web corporativa, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, notas de prensa.

- **Accionistas:** Web corporativa, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, notas de prensa, newsletter, reuniones, correo electrónico, canales de comunicación externos centrados principalmente en notas de prensa o artículos de nuestros portavoces sobre temas de interés para este público, notas de prensa, LinkedIn.
- **Sociedad:** Web corporativa, Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing-, Blog de Konecta, Blog Innovando, canales de comunicación externos centrados principalmente en notas de prensa o artículos de nuestros portavoces sobre temas de interés para este público, LinkedIn.

Konecta actualiza periódicamente su análisis de materialidad para responder al compromiso con estos grupos de interés y obtener un marco para la toma de decisiones prioritarias.



Análisis de materialidad

La gestión de las cuestiones ESG en el modelo de negocio se basa en un análisis exhaustivo, que incorpora tanto las expectativas de los grupos de interés como la identificación de los impactos reales y potenciales de la actividad de Konecta sobre las personas y el medioambiente.

Este análisis permite alinear los objetivos estratégicos en materia de sostenibilidad con las tendencias globales, enmarcadas en los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, facilita la identificación de aquellas cuestiones de sostenibilidad que pueden afectar al negocio, anticipar las necesidades del entorno, conocer y mitigar los impactos negativos y potenciar aquellos que generan valor para los grupos de interés.

Con este objetivo, desde 2016 se lleva a cabo periódicamente un análisis de materialidad. Además, desde 2022 Konecta aplica la metodología de doble materialidad, que permite profundizar en la identificación de sus impactos positivos y negativos (impacto de Konecta en el exterior), así como de los riesgos y oportunidades para el negocio (impacto del exterior en Konecta).

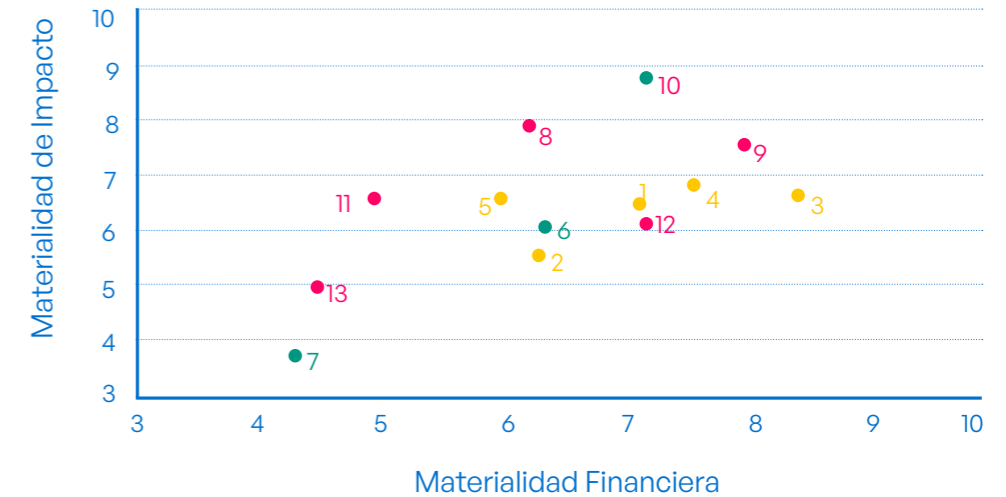
El concepto de doble materialidad permite evaluar los temas de sostenibilidad relevantes para Konecta, desde una doble perspectiva:

Materialidad de impacto: analiza la capacidad de Konecta de contribuir de forma significativa al desarrollo sostenible y su relación con los grupos de interés. Identifica y evalúa aquellos impactos reales y potenciales que se originan en las actividades de la empresa, sus productos o servicios y su cadena de valor y que tienen la capacidad de causar un impacto positivo o negativo en las personas o en el medioambiente.

Materialidad financiera: analiza las cuestiones ESG que inciden de manera significativa sobre la situación financiera de la empresa. Para ello, identifica y evalúa aquellos riesgos y oportunidades vinculados a la sostenibilidad (aquellos eventos que se originan en el entorno de Konecta y que pueden afectar a los flujos de caja, el rendimiento, la posición, el coste de capital o el acceso a la financiación en un horizonte a corto, medio y largo plazo).

De esta manera se identifican los asuntos relevantes tanto para la Compañía como para sus grupos de interés. Esta metodología permite, además, integrar la visión de riesgos y oportunidades en la gestión del modelo de negocio.

A raíz del análisis descrito, Konecta ha identificado sus temas prioritarios, que definen su plan de actuación ESG.



DIMENSIÓN DE GOBIERNO

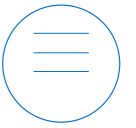
1. Buen Gobierno y Gestión de Riesgos
2. Ética y cumplimiento normativo
3. Seguridad de la información y confidencialidad
4. Crecimiento económico y nuevos mercados
5. Comunicación y transparencia con grupos de Interés

DIMENSIÓN AMBIENTAL

6. Estrategia de descarbonización
7. Gestión ambiental

DIMENSIÓN SOCIAL

8. Seguridad y salud laboral
9. Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna
10. Igualdad, diversidad y no discriminación
11. Compromiso social
12. Servicio de calidad y satisfacción del cliente
13. Cadena de suministro



Metodología del análisis

La metodología desarrollada por Konecta para este análisis le permite anticiparse a los requerimientos de la nueva Directiva Europea de Reporte sobre Sostenibilidad (CSRD). Además, mantiene las pautas establecidas por el Global Reporting Initiative (GRI) para la evaluación de la materialidad de impacto y la elaboración de este tipo de estudios y su comunicación en el presente informe.

Para llevar a cabo su análisis de doble materialidad, Konecta ha seguido el siguiente proceso:

1. Identificación de temas materiales:

La identificación de los temas relevantes incluye la revisión de información interna y externa, que permite establecer las prioridades del negocio y las expectativas y necesidades de los grupos de interés. El análisis de fuentes externas ha incluido:

- **Estándares de reporte, como GRI o TCFD.**
- **Análisis de las mejores prácticas del mercado.**
- **Posicionamiento y temas relevantes en el sector.**
- **Principales iniciativas en sostenibilidad.**
- **Análisis de medios.**
- **Análisis del contexto regulatorio de los países donde operamos.**
- **Temas clave en los principales analistas e inversores.**
- **Requisitos contractuales de clientes, inversores y accionistas.**

Por su parte, el análisis de fuentes internas ha incluido la siguiente documentación:



- **Políticas internas de Konecta.**
- **Plan Rector Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad.**
- **Análisis de materialidad anteriores.**
- **Matriz de riesgos.**
- **Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.**

2. Evaluación de la materialidad:

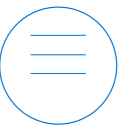
Este ejercicio permitió identificar los principales Impactos, Riesgos y Oportunidades de Konecta vinculados a temáticas ESG. A continuación, se evaluó su materialidad a partir de una metodología propia alineada con los requisitos de los Estándares Europeos de Sostenibilidad (ESRS) vinculados a la Directiva de Reporte sobre Sostenibilidad (CSRD).

Esta metodología considera el alcance, severidad y probabilidad de ocurrencia de los impactos de Konecta sobre las personas y el medioambiente. Para los riesgos y oportunidades, se evalúa la importancia operacional, reputacional y la gestión interna de cada aspecto detectado.

Los temas identificados fueron presentados a las áreas directivas más relevantes de Konecta para obtener una visión global. 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. Matriz de doble materialidad:

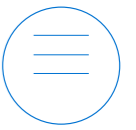
Por último, se crea una matriz de materialidad a partir del análisis anterior. Esta representación permite priorizar los temas identificados en función de su relevancia financiera y de impacto sobre las personas y el medioambiente.



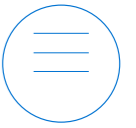
Temas materiales

A continuación, se detalla una descripción con los resultados del análisis por cada tema material, que permite identificar cuándo la actividad de Konecta tiene un impacto positivo o negativo; así como las temáticas ESG que suponen riesgos u oportunidades para el negocio del Grupo.

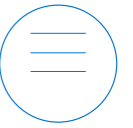
EJE	TEMA	DESCRIPCIÓN	MATERIALIDAD DE IMPACTO		MATERIALIDAD FINANCIERA		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			NEGATIVO	POSITIVO	RIESGO	OPORTUNIDAD		
GOBIERNO	Buen Gobierno y gestión de riesgos	<p>Buen Gobierno: conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de Konecta, así como el proceso de toma de decisiones.</p> <p>Gestión de riesgos: identificación, evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades potenciales a los que el Grupo está expuesto, estableciendo los controles y modelos de seguimiento para su monitoreo. Asimismo, dichos controles serán implantados para el control de toda la información corporativa.</p>	X	X	X		16	<p>Estructura de Gobierno (pág. 20)</p> <p>Gestión de riesgos (pág. 21)</p>
	Ética y cumplimiento	Cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente en los países en los que opera el Grupo, así como de los compromisos suscritos de forma voluntaria por la organización y de aquellas conductas éticas en ámbitos no regulados del negocio.	X	X	X	X	8, 16	<p>Programa de cumplimiento (pág. 22)</p> <p>Corrupción y soborno (pág. 24)</p>
	Cadena de suministro	Konecta garantiza que los proveedores cumplen con sus compromisos y expectativas, mediante la concienciación a través de los principios éticos y medioambientales establecidos.		X	X		8, 12 y 17	Proveedores (pág. 40)
	Seguridad de la información y confidencialidad	La digitalización conlleva una transformación del negocio por el que se incorporan medios digitales a la operativa diaria de Konecta. En este sentido, y para el control y seguridad de la información almacenada, se precisa del empleo de un conjunto de medidas de control.			X	X	8, 16 y 17	Ciberseguridad y protección de datos (pág. 25)



EJE	TEMA	DESCRIPCIÓN	MATERIALIDAD DE IMPACTO		MATERIALIDAD FINANCIERA		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			NEGATIVO	POSITIVO	RIESGO	OPORTUNIDAD		
GOBIERNO	Crecimiento económico, innovación tecnológica y nuevos mercados	Crecimiento económico y nuevos mercados: creación de valor y garantizar la máxima rentabilidad a los accionistas e inversores. Asimismo, Konecta busca posicionarse como uno de los principales actores en los sectores en los que opera.						Tendencias y desafíos futuros (pág. 9)
		Innovación tecnológica: mejora de los procesos operativos mediante la investigación, adaptación e integración de la tecnología que permite una mejora continua dentro de Konecta, incrementando la calidad de los productos ofrecidos y la satisfacción del cliente.		X		X	9, 12 y 17	Principales cifras (pág. 5)
	Comunicación y transparencia con los grupos de interés	Como parte del compromiso con la transparencia en la gestión, se da a conocer información de Konecta a los grupos de interés, siendo información accesible, clara y veraz.	X	X	X		17	Grupos de interés (pág. 12)
AMBIENTAL	Estrategia de descarbonización	La lucha contra el cambio climático exige a las empresas transformar su modelo de negocio hacia una economía baja en carbono. El establecimiento de objetivos de descarbonización para este fin, así como el uso de energías renovables, son algunos ejemplos de estas buenas prácticas dentro del proceso de transformación.	X	X	X	X	6, 7, 9, 11, 12, 13, 15 y 17	Estrategia de descarbonización (pág. 46)
	Gestión ambiental	Conjunto de procedimientos y mecanismos que permiten determinar y alcanzar los objetivos medioambientales establecidos, además de cumplir con los requisitos legales. Los sistemas de gestión ambiental están conformados por una estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos.	X	X	X		6, 7, 12, 13, 14 y 15	Gestión ambiental (pág. 45)



EJE	TEMA	DESCRIPCIÓN	MATERIALIDAD DE IMPACTO		MATERIALIDAD FINANCIERA		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			NEGATIVO	POSITIVO	RIESGO	OPORTUNIDAD		
SOCIAL	Seguridad y salud laboral	Aplicación de las medidas necesarias para garantizar las máximas condiciones de salud y la seguridad en el trabajo. Mantener un enfoque preventivo, estableciendo compromisos, destinando recursos e implantando medidas y programas orientados a la prevención y minimización de riesgos laborales, estableciendo medidas de protección que permitan la reducción de los accidentes laborales.	X	X	X		3 y 8	Seguridad y salud laboral (pág. 36)
	Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna	La complejidad de la retención de talento en el sector hace necesario identificar perfiles clave y poner en marcha planes de atracción y desarrollo de talento que den respuesta a las nuevas necesidades de Konecta. La capacitación de los empleados y la posibilidad de desarrollo interno, no solo ofrecen una ventaja competitiva respecto al resto de competidores, sino que mejora la calidad del servicio ofrecido e incrementa la posibilidad de adaptación de la plantilla ante nuevos retos que se puedan presentar (tecnológicos, por ejemplo).	X	X	X	X	3, 4 y 8	Atracción y retención del talento (pág. 30)
		Establecimiento de medidas dentro de Konecta que permitan mejorar la relación con sus empleados con el objetivo de aumentar su satisfacción en el ambiente laboral.						



EJE	TEMA	DESCRIPCIÓN	MATERIALIDAD DE IMPACTO		MATERIALIDAD FINANCIERA		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			NEGATIVO	POSITIVO	RIESGO	OPORTUNIDAD		
SOCIAL	Igualdad, diversidad, no discriminación y derechos humanos	Promoción de un entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades y diversidad en todos los ámbitos de Konecta, desde los procesos de selección de personas hasta los programas de gestión y desarrollo profesional, aplicando criterios equitativos y no discriminatorios.					3, 4, 5, 8, 10, 16 y 17	Derechos humanos (pág. 24)
		Medidas dentro de la empresa que permitan la conciliación de la vida laboral y personal, posibilitando una flexibilidad horaria y favoreciendo un trabajo bajo cumplimiento de objetivos.	x	x	x			Diversidad, igualdad e inclusión (pág. 34)
		Protección, promoción y respeto de los derechos humanos en las operaciones directas e indirectas de Konecta, mediante el desarrollo de procesos de debida diligencia que permitan prevenir y mitigar los riesgos asociados y su seguimiento.						
	Compromiso social	Desarrollo de acciones que generen un impacto positivo en las comunidades locales en las que opera Konecta, ya sean asociadas a la operativa o a proyectos de acción social. Para ello es imprescindible involucrar a la comunidad e impulsar el tejido empresarial local, la generación de empleo y el diálogo social.	x	x	x		2, 4, 8, 10 y 17	Impacto social (pág 41)
	Servicio de calidad y satisfacción del cliente	Estudiar, gestionar y dar respuesta a las expectativas y las necesidades de los clientes para proporcionar un servicio cuyo principio fundamental sea ofrecer los más altos estándares de calidad.	x		x	x	3, 9 y 12	Clientes (pág. 38)



BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “buen gobierno y gestión de riesgos”, que se agrupan en torno a:

- Calidad de la información no financiera y transparencia
- Integración de la sostenibilidad en la estrategia
- Situación socioeconómica y política
- Presión regulatoria
- Confianza de los grupos de interés

Estructura de Gobierno

Como se recoge anteriormente, KronosNet Topco, S.L. integra desde el 25 de octubre de 2022 el negocio de los Grupos Konecta y Comdata. Desde ese momento, la estructura de capital es la siguiente:

80,96 %
CX LuxCo VIII S.a.r.l

19,04 %
APENET Y DIRECTIVOS

Konecta sienta las bases de su gobierno corporativo en los siguientes principios recogidos en la Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad:

- **Negocio sostenible**
- **Comportamiento ético**
- **Transparencia**

El modelo de buen gobierno corporativo está formado por el Consejo de Administración y el Comité Ejecutivo (EXCO), además cuenta con comisiones y comités asociados.



Consejo de Administración

Representa el máximo órgano de gobierno del Grupo. Sus miembros son designados por los socios, proporcionalmente a su participación, y se reúnen de manera trimestral. Su principal responsabilidad es la gestión y diseño de la estrategia del Grupo y asegurar su implantación garantizando el cumplimiento de los criterios ESG.

José M ^a Pacheco Guardiola Presidente	Massimo Canturi Consejero
Jesús Vidal Barrio Rivas Consejero Delegado	Rosa Queipo de Llano Argote Consejera
Jaime Chocrón Israel Vicepresidente	Raquel Serradilla Consejera
Ignacio Hornedo Villalba Secretario no Consejero	Javier González San Pedro Consejero

Comisiones delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva	Comité de Auditoría
---------------------------	----------------------------

EXCO (Comité Ejecutivo)

Si bien las labores de Alta Dirección son realizadas por el Consejo de Administración, el Consejo es asistido en su función por el Comité Ejecutivo. Este Comité se reúne dos veces al mes con el objetivo de realizar el seguimiento y análisis del día a día de la Compañía, del plan de negocio y desarrollo corporativo, así como del estado de operaciones de adquisición para el crecimiento orgánico del Grupo, entre otras cuestiones de relevancia significativa. Mantiene una comunicación constante con el Consejo de Administración sobre aquellos asuntos de mayor trascendencia para el Grupo, como soporte a su labor de alta dirección del Grupo.

Jesús Vidal Barrio Rivas Consejero Delegado	Antonio Santocildes Castañón Director Global de Recursos y Personas
Rosa Queipo de Llano Argote Secretaria General, Directora General Asesoría Jurídica, Cumplimiento y Sostenibilidad	Jorge del Río Regidor Director Global de Tecnología
Mónica Serrano Ceballos Directora General Financiero	Manuel Tarrasa Sánchez Director Global de Digitalización, Inteligencia Artificial e Innovación
Enrique García Gullón Director General región EMEA y Marketing Digital	Massimo Canturi Director General región Italia
Mariano Castaños Zemborain Director General región Américas	Marcos Gallego Mejía Director General región Francia y África
Ramón Ros Bigeriego Director General Desarrollo Corporativo y Planificación Estratégica	Yasin Uslu Director General Turquía y resto de Europa
	Ronen Melnik Director General Clientes Globales

Comités corporativos

Para garantizar la correcta gestión de control y supervisión, Konecta cuenta con diferentes comités corporativos.

Business/financiamiento review para Europa (Iberia, FSM, ISM, GC, ROE)

Business/financiamiento review para América

Comité IT para Iberia y América

Comité de Recursos Humanos

Comité de Sostenibilidad



Gestión del riesgo

La gestión del riesgo en todas las actividades de Konecta permite establecer los mecanismos de control adecuados para prevenir los impactos negativos y los efectos sobre la actividad.

El Consejo de Administración es el responsable de la identificación, análisis, valoración, tratamiento, seguimiento y medición de aquellos eventos que pudieran afectar a la estrategia del Grupo. Con este objetivo, la gestión de riesgos se apoya en el Procedimiento de Evaluación de Riesgos Corporativos, que ha sido actualizado en 2023 para ampliar su alcance y ajustarlo tras la incorporación de Comdata. El Procedimiento establece que la identificación y evaluación de los riesgos se lleva a cabo a través de matrices específicas o de la herramienta de gobernanza empresarial, Diligent HighBond. Además, la metodología definida por Konecta sigue los principios establecidos en la norma ISO 31 000.

En este ámbito, Konecta cuenta con la certificación de Continuidad de Negocio según la norma ISO 22 301 en Chile, España, Italia, Marruecos, México, Perú, Portugal, Rumanía, Turquía y Reino Unido. Además, en el marco de la certificación 27 001, se ha definido un inventario de riesgos específicos en materia de seguridad de la información.

En 2023, Konecta ha seguido poniendo el foco en el control y evaluación de los potenciales riesgos penales. Igualmente, se ha iniciado el proceso para la identificación y evaluación de los riesgos en materia ESG. El análisis ha permitido establecer los mecanismos de control disponibles, así como definir planes de acción cuando fuera necesario reforzar dichos controles.

A continuación, se detallan algunos de los principales riesgos identificados:



Riesgos estratégicos:

Asociados a la operación en los diferentes países (ej. Cambios regulatorios, políticos o económicos).

Alta competitividad del mercado.

Cambios de tendencias en la industria hacia la prestación de servicios de CRM y BPO.

Cambios en la regulación de las relaciones laborales. Efecto de conflictos laborales sobre el negocio.



Riesgos de cumplimiento y regulatorios:

Cambios regulatorios en los mercados y sectores de actividad.

Incumplimiento normativo en materia de protección de datos y privacidad; corrupción, el soborno y blanqueo de capitales; y obligaciones laborales y fiscales.

Riesgos con potenciales consecuencias penales.



Riesgos financieros:

Tensiones de liquidez en la economía.

Riesgo de cambio.

Expansión de la Compañía hacia mercados inestables.

Riesgos de operaciones debido a la situación cambiante o aparición de imprevistos.

Incremento de costes.



Riesgos IT:

Obsolescencia tecnológica.

Ciberataques y seguridad de la información.

Dependencia de terceros para servicios de tecnología y telecomunicaciones.

Capacidad para invertir e implantar nuevas tecnologías.



Riesgos operacionales:

Tendencia de los consumidores hacia nuevos modelos de canales digitales y autoservicio.

Clientes cada vez más exigentes, que demandan mayor valor añadido.

Insatisfacción del cliente.

Incidencias en sistemas.

Atracción y retención de perfiles capacitados para respaldar nuestras operaciones.



Riesgos reputacionales:

Pérdida de reputación, imagen y valor de marca.

Pérdida de confianza como marca empleadora.

Insuficiente eficacia y calidad en la gestión y resolución de quejas y reclamaciones.

Deficiencias en la comunicación.



Riesgos ESG:

Riesgos ambientales como no alcanzar los compromisos planteados, incidencias, uso irracional de recursos o inadecuada gestión de residuos.

Riesgos sociales como casos de discriminación o vulneración de los derechos humanos, otros vinculados a la gestión laboral (descontento, absentismo y abandono, diligencia en salud y seguridad, etc.) o al compromiso social.

Riesgos de gobierno.

Modelo de gestión ético y responsable en toda la cadena de valor

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “ética y cumplimiento”, que se agrupan en torno a:

- Legislación laboral, ambiental y social
- Cumplimiento de Políticas y compromisos internos
- Canales de información
- Corrupción y soborno
- Adaptación a los requisitos legales de distintos países
- Integración de nuevas empresas

i. Programa de Cumplimiento

El Programa de Cumplimiento es un proyecto global de aplicación en todas las geografías, que se adapta a la realidad de cada uno de los países. El principal objetivo es promover una verdadera cultura ético empresarial, así como facilitar la prevención y detección de cualquier irregularidad.

Este programa se compone de políticas y procedimientos y controles existentes en el Grupo que pretende detectar y reaccionar diligentemente ante cualquier comportamiento potencialmente lesivo para los intereses de la Compañía.



Programa de Cumplimiento

Código Ético

Código Ético para Proveedores

Política marco de Recursos Humanos

Política de Salud y Seguridad en el Trabajo

Política de Selección y Reclutamiento

Política de Igualdad

Política de Diversidad

Política de Derechos Humanos

Política de Prevención de Riesgos Penales

Política de Cumplimiento

Política contra la Corrupción y Blanqueo Capitales

Política Fiscal

Política de Financiamiento

Política marco sobre Privacidad y Confidencialidad

Política sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información

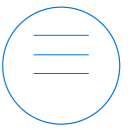
Política de Calidad

Política de Compras Responsables

Política Ambiental

Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Protocolo de Desconexión Digital



El cumplimiento normativo del Grupo se refuerza con los principios y las directrices básicas de la Política de Cumplimiento. En esta, se manifiesta la voluntad de Konecta de asentar una cultura que permita el desarrollo de una conducta profesional honesta, íntegra y transparente, así como mostrar un absoluto rechazo ante cualquier acto ilícito.

Consecuencia del auge de la IA generativa, como medida de control y prudencia, en aras de proteger la confidencialidad de la información tanto propia como de los clientes durante un hipotético uso de herramientas de IA, en septiembre de 2023 se aprueba y difunde una Guía para el uso de la Inteligencia Artificial (IA) en el ámbito laboral, con el objetivo de que las personas trabajadoras de Konecta sigan las directrices y recomendaciones indicadas y la empleen para contribuir al éxito de la Compañía de una manera segura.

ii. Canales de información

Consecuencia directa de la entrada en vigor de la Ley 2/2023, de 20 de febrero, reguladora de la protección de las personas que informen sobre infracciones normativas y de lucha contra la corrupción en vinculación con la Directiva (UE) 2019/1937 del Parlamento Europeo y del Consejo de 23 de octubre de 2019, relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones del Derecho de la Unión, a principios de 2023 se aceleran los trabajos para unificar en una sola herramienta cualquier canal de comunicación existente en Konecta con el objeto de tratar temas relacionados con derechos humanos, recursos humanos, privacidad o cumplimiento normativo de manera global y unificada, permitiendo aplicar los mismos criterios de valoración de las diferentes casuísticas que se puedan presentar.

A través de este sistema se realiza el registro de todas las comunicaciones recibidas y de las investigaciones internas que hayan tenido lugar. Se trata de un canal de información pública y de acceso universal desde la página web corporativa tanto para trabajadores, clientes, proveedores o cualquier otro grupo de interés.

El sistema de información vigente está diseñado de forma segura y confidencial, de modo que la información contenida en las comunicaciones se encuentra protegida. El sistema permite las comunicaciones anónimas, así como verbales.

Su implantación fue comunicada al conjunto de la plantilla de Konecta y se integra en formaciones impartidas a las nuevas incorporaciones. Los canales de información cuentan con 4 buzones diferenciados en función del contenido de los hechos a trasladar:

Canal de Derechos Humanos:

Conciliación del trabajo y la vida personal.

Diversidad, equidad e inclusión.

Violencia, acoso o abuso en el lugar de trabajo.

Canal de Privacidad y Seguridad:

Protección de la privacidad y de los datos personales.

Seguridad de las comunicaciones y los sistemas de información.

Disponibilidad de sistemas informáticos y tecnologías.

Garantía en la identidad de gestión de usuarios.

Canal de Recursos Humanos:

Bienestar y seguridad laboral.

Gestión administrativa del personal.

Retribución salarial.

Canal de Prevención de Delitos:

Conflictos de interés.

Delitos fiscales/Lavado de activos/Blanqueo de capitales.

Derechos de propiedad intelectual y de propiedad industrial.

Infracciones relativas a la distribución de seguros.

Legislación o normativa y políticas internas.

Medios materiales o servicios de infraestructura.

Prestación del servicio contratado.

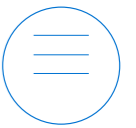
Protección del medioambiente.

Relaciones con clientes, proveedores o terceras entidades.

Robo, malversación o fraude.

Soborno, cohecho o corrupción.

Protocolo de Desconexión Digital.



El sistema permite al informante acceder en cualquier momento a la investigación en curso.

Se ha gestionado el 100 % de las 1 421 comunicaciones recibidas a lo largo de 2023; de estas, tan solo el 11 % ha requerido una investigación en detalle dada la naturaleza de los hechos informados. Tras las averiguaciones realizadas se adoptaron las medidas correctivas pertinentes, entre las cuales se cuentan despido y amonestaciones a los infractores; señalar que solo el 0,35 % han tenido que ser reportadas a las autoridades competentes por la casuística de los hechos (p. ej., por robo de equipos, etc.). El Canal de Recursos Humanos es el que más comunicaciones ha recibido, con un 69 %, seguido del Canal de Derechos Humanos con un 25,8 %³. En el año 2022, se reciben 280 denuncias a través de los canales de denuncias disponibles por país.

iii. Compromiso con los derechos humanos

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “derechos humanos”, que se agrupan en torno a:

- Cultura de respeto a los derechos humanos
- Debida diligencia sobre derechos humanos

Respetar, velar y proteger los derechos humanos es una prioridad para Konecta en cada uno de los territorios en los que opera. El Grupo promueve el respeto por aquellos reconocidos internacionalmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y por los Principios Rectores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que está adherido desde hace dos décadas.

Además de tener presente los principales estándares internacionales, así como la legislación vigente en cada geografía, Konecta cuenta con una Política de Derechos Humanos propia del Grupo para garantizar su cumplimiento. Esta Política integra a todas las entidades y localizaciones de Konecta, los principios que regula son conocidos y compartidos por los terceros con lo que se establece cualquier tipo de relación profesional.

Adicionalmente, el comportamiento de Konecta se rige por las pautas y directrices recogidas en su Programa de Cumplimiento y en todos los documentos que lo integran, compromisos que se trasladan en su integridad a todos los proveedores y colaboradores, lo que deriva en un compromiso férreo de todos para evitar que se vulnere cualquier derecho humano durante el desarrollo de la actividad.

Dentro de la identificación de riesgos ESG se incluye la identificación y evaluación de riesgos relacionados con la vulneración de los derechos humanos y posible discriminación. Se identifican modelos de control cuya eficacia ha sido evaluada durante el año 2023.

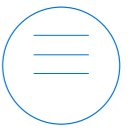
iv. Lucha contra la corrupción y el soborno

Konecta sigue trabajando para perfeccionar los mecanismos necesarios para prevenir y gestionar aquellas actuaciones que pudieran resultar contrarias a sus principios éticos y normativos. La transparencia y la integridad en la gestión son algunos de los pilares en los que se asienta su manera de proceder. Entre otros, cuentan con mecanismos internos para prevenir, detectar y, en su caso, mitigar cualquier tipo de corrupción en todas sus formas, incluido el soborno, así como el blanqueo de capitales.

Como marco de actuación, dentro del Programa de Cumplimiento cuenta con la Política Contra la Corrupción y el Blanqueo de Capitales, en la que se establecen los principios básicos para evitar prácticas empresariales corruptas y de blanqueo de capitales.

Konecta ha trabajado en la identificación, análisis y evaluación de riesgos penales, incluyendo aquellos ligados a la corrupción pública, blanqueo de capitales y fraude. Esto permite identificar y priorizar los mecanismos de control de riesgo, así como la persona y área responsable del mismo. Durante el año 2023 Konecta ha realizado una evaluación de los controles identificados para valorar su efectividad e implantar las medidas correctivas en caso de ser necesario.

³ La integración de los canales de denuncias en un único sistema de información se produce a mediados del año 2023, procediéndose a cargar de manera manual cualquier comunicación recibida en el primer semestre de 2023 para incorporar en el sistema todas las comunicaciones recibidas.



v. Ciberseguridad y protección de datos personales

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

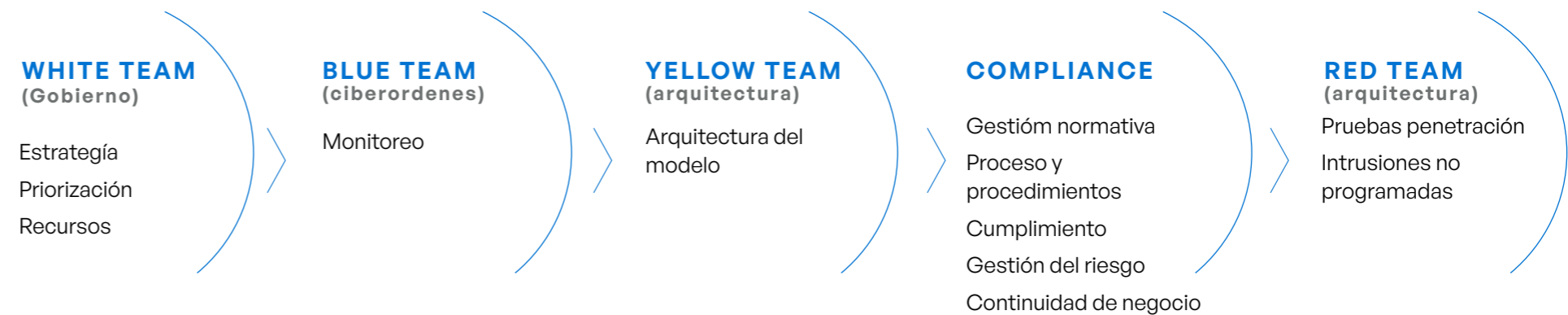
El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “seguridad de la información y confidencialidad”, que se agrupan en torno a:

- Unificación de los sistemas de seguridad de la información
- Seguridad de la Información de los clientes
- Riesgos operativos
- Fallo de seguridad



La información es un recurso sensible y un activo estratégico para Konecta. La Compañía trabaja para proteger y custodiar toda la información que maneja en el desarrollo de su actividad y por aplicar las medidas adecuadas para garantizar su confidencialidad, con especial atención a la ciberseguridad y protección de datos personales a través de su propia estrategia:

Estrategia de ciberseguridad de Konecta

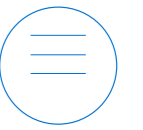


En 2023 se ha integrado el modelo de gobierno de seguridad de la información en todas las geografías.

En esta línea, se ha reforzado la estructura global de ciberseguridad. Con el objetivo de seguir garantizando y fortaleciendo la implantación de la estrategia de homogeneización, se han integrado los equipos de ciberseguridad de cada país en el equipo global. Además, la unificación de servicios y la implantación de sistemas con soporte de Inteligencia Artificial (IA) permite responder de manera más rápida y eficiente ante cualquier ataque o incidente.

Durante este año, el Grupo ha continuado poniendo el foco en la prevención a través de la articulación de auditorías externas de ciberseguridad, así como con simulaciones de ataques (fortaleciendo y poniendo a prueba nuestros sistemas de defensa).

Konecta establece el objetivo de integrar procesos automáticos en sus ciclos de desarrollo de software en 2024, que permitan evitar problemas de seguridad derivados del propio diseño.



Dentro de la estrategia definida se emplean los siguientes mecanismos para la detección de alertas y respuesta ante amenazas cibernéticas:

- **Rastreo de la información cibernética disponible en la web** (dark webs, deep webs) sobre la empresa y las posibles campañas.
- **Equipo de evaluación de vulnerabilidades:** servicio de rutina que verifica el estado de riesgos de los activos de IT.
- **Auditoría de activos de IT:** simulando ataques de piratas informáticos para identificar debilidades.
- **Centros operativos de seguridad cibernética:** sistemas de control y monitoreo 24/7 para prevenir y mitigar amenazas e incidentes.
- **Equipo de Compliance IT:** para aseguramiento de normativas de seguridad.

Desde finales del 2022, se cuenta con una Política propia sobre Seguridad y Ciberseguridad que tiene como objetivo servir de marco de referencia para garantizar la integridad, privacidad y confidencialidad de la información de conformidad con la legislación vigente a través de unos principios generales de actuación.

Konecta dispone de una Política específica para la protección de Datos Personales actualizada a mediados del año 2023, que pretende asegurar un tratamiento adecuado, lícito, leal y transparente de los datos personales de los clientes, personas trabajadoras, así como los de sus proveedores. Esta Política define unas normas generales de actuación, garantizando el cumplimiento de la legislación vigente y considerando la confidencialidad de los datos personales como un elemento clave para Konecta.



La recolección y tratamiento de datos personales es esencial en el desarrollo de la actividad de Konecta y se realiza siempre con previa autorización de la persona titular.

Se establecen principios de actuación para Konecta, considerando todos los potenciales escenarios posibles:

- **Cuando la Base de Datos es suministrada por el Cliente Corporativo.**
- **Cuando la Base de Datos es suministrada por Konecta.**
- **Cuando la Base de Datos es conformada por Empleados de Konecta.**

Entre los incidentes registrados en 2023, dos se clasificaron y gestionaron como incidentes de seguridad, ambos con un impacto limitado en los sistemas de Konecta, y se resolvieron sin afectar a los datos o sistemas de nuestros clientes. Estos eventos, junto con la integración de los negocios de Konecta y Comdata, han llevado a unificar los sistemas de ciberdefensa e incorporar nuevas herramientas basadas en Inteligencia Artificial.



GRANDES PROFESIONALES CREAN GRANDES EMPRESAS⁴

El valor humano en la Compañía, el recurso más valioso

Las personas se sitúan en el centro del modelo de negocio de Konecta, ajustándose a sus necesidades y promoviendo relaciones basadas en la inclusión y la igualdad de oportunidades. Se busca ofrecer el mejor enfoque en la gestión del talento humano, asegurando la competitividad, excelencia operativa y sostenibilidad de Konecta, al mismo tiempo que se impulsa el desarrollo profesional del equipo.

La gestión del equipo humano se basa en un conjunto de políticas y procedimientos que permiten lograr una alineación corporativa a nivel mundial, con una gestión local adaptada a cada una de las ubicaciones donde operan.

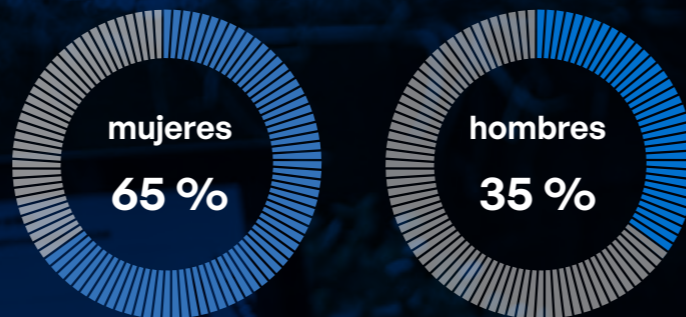
Actualmente, cuenta con más de 120 mil personas trabajadoras distribuidas en 26 países y con más de 9 idiomas.

120 mil
**personas
trabajadoras**

26
países

9
idiomas

Distribución de la plantilla por sexo



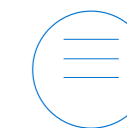
Distribución de la plantilla por edad



En la plantilla de Konecta las mujeres representan el 65 % del total de empleados, lo que refleja un predominio femenino. Además, se cuenta con una plantilla joven en la que casi la mitad de los trabajadores se sitúan en el rango de edad menor de 30 años.

⁴Datos cuantitativos de la plantilla a cierre de año.





Distribución de la plantilla por sexo y categoría profesional

	2023	
	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	71 309	35 229
Quality	817	428
Force/Instructor	623	623
Coordinador	3 541	2 529
Supervisor	850	664
Responsable de Servicio	263	272
Jefe de Servicio	383	306
Otro personal de Operaciones	51	95
Estructura / SG&A	840	1 355
Otros Directivos de Operaciones	39	78
Total	78 716	41 579
Total Global	120 295	

Distribución de la plantilla por edad y categoría profesional

	2023		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Agente/Admtvo/Validador	50 337	47 072	9 129
Quality	512	670	63
Force/Instructor	563	640	43
Coordinador	1 573	4 056	441
Supervisor	272	1 057	185
Responsable de Servicio	25	418	92
Jefe de Servicio	71	556	62
Otro personal de Operaciones	20	107	19
Estructura / SG&A	442	1 384	369
Otros Directivos de Operaciones	8	103	6
Total	53 823	56 063	10 409
Total Global	120 295		

Distribución de la plantilla por sexo y modalidad de contrato

	2023			
	Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	48 442	24 691	30 274	16 888
Total	120 295			

Distribución de la plantilla por sexo y jornada

	2023			
	Jornada completa		Jornada parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	53 195	31 902	25 521	9 677
Total	120 295			

En 2023, el 89 % de la plantilla ocupa el puesto de teleoperadores de los cuales un 67 % son mujeres y más del 90 % tienen menos de 50 años, en línea con la distribución global por sexo y edad del equipo de Konecta.

Se fomenta la creación de trabajos de calidad, contruidos sobre relaciones sólidas y perdurables. En esta línea, se sitúa la contratación indefinida como un pilar fundamental en la gestión del empleo. A cierre de 2023 el 61 % de los contratos mantenidos fueron de tipo indefinido y más de un 70 % del total a jornada completa. No obstante, en ciertas áreas de negocio y en situaciones específicas, se implantan estrategias de contratación distintas para abordar eficazmente las necesidades particulares.

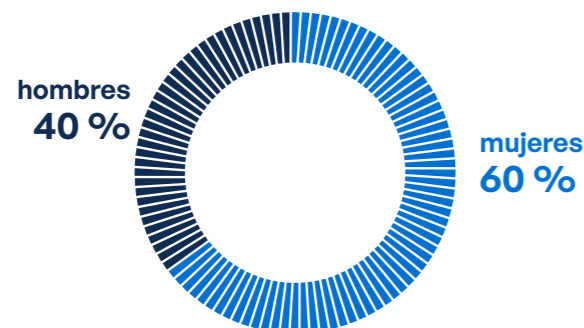
El 100 % de los profesionales de España, Bélgica, Brasil, España, Francia e Italia están cubiertos por convenio colectivo. Los trabajadores que no están sujetos a un convenio colectivo en el resto de las geografías se encuentran cubiertos y respaldados por la legislación vigente aplicable en el país, así como por las condiciones recogidas en el contrato laboral.

Por otro lado, en el equipo se cuenta con 2 865 trabajadores que no tienen una relación laboral directa con Konecta, pero sus tareas y trabajo desarrollado sí están controlados por la organización. La parte del equipo con estas características ha disminuido cerca de un 40 % desde el año 2022.

Konecta dispone de una Política de Selección y Reclutamiento que diseña, define y difunde los principios en los que se sustentan las nuevas incorporaciones. En este sentido, es importante señalar el fuerte compromiso de Konecta con la igualdad de oportunidades. Durante el año 2023, se han producido 112 789 nuevas incorporaciones, de las cuales un 60 % han sido mujeres y un 66 % personas de menos de 30 años. El 98 % de las incorporaciones han sido al puesto de teleoperador.



Nuevas incorporaciones por sexo 2023 (%)



El reto de la integración de equipos

Uno de los mayores retos a los que se ha tenido que hacer frente en el año 2023 ha sido la integración de los equipos de Konecta y Comdata, con culturas, idiomas y mecanismos de gestión diferentes, así como la unificación de la estructura organizativa de la Compañía.

Para garantizar una integración exitosa, el departamento de Recursos Humanos ha participado en una evaluación exhaustiva de las mejores prácticas y sinergias entre ambas empresas, con el fin de identificar aquellas más relevantes para avanzar hacia la estandarización de los procesos.

Además, surge la necesidad de establecer una comunidad de recursos humanos integral y organizar una Convención Global para reunir a los directores de recursos humanos de cara al año 2024. Con el propósito de fortalecer el intercambio de conocimientos y fomentar el aprendizaje continuo, se ha decidido establecer el Comité Global de Recursos Humanos, que comenzará a funcionar el próximo año. El objetivo principal de este Comité es avanzar hacia una estrategia con

un enfoque global, manteniendo al mismo tiempo una perspectiva local.

Para promover el éxito de la organización, durante el año 2023 se llevó a cabo exitosamente la implantación del Plan Global de Incentivos Variables en las funciones principales de la Compañía. Inicialmente concebido en Comdata, durante ese año se aplicó en todos los países de la región de EMEA y el resto de Europa, además de ser lanzado como proyecto piloto en México, Guatemala y El Salvador.

El Plan de Incentivo Variable se fundamenta en principios de sostenibilidad financiera y económica, así como en el pago basado en el rendimiento. Como parte de su compromiso de promover la satisfacción de los empleados y garantizar la equidad, se busca alinear los objetivos comerciales de Konecta con las metas individuales de las personas que forman el equipo. A través de este Plan, se busca motivar e incentivar a los colaboradores para que mejoren su desempeño y contribuyan al éxito global de la empresa. En 2024 el objetivo es implementar este Plan en todas las ubicaciones geográficas y digitalizarlo mediante una herramienta interna desarrollada para lograr un proceso más transparente, claro y eficiente.

La importancia del bienestar en el equipo

Konecta apuesta por un ambiente de trabajo positivo que no solo facilita la consecución de los objetivos, sino que contribuye al bienestar del equipo. Se compromete con monitorizar la satisfacción global de manera anual, empleando metodologías estándar⁵ (lo que permite conocer el orgullo de pertenencia de los profesionales, así como,

⁵ En el 2023 se han realizado encuestas de satisfacción en 15 países de EMEA y área LATAM, estas últimas en el marco de la certificación Great Place to Work.

identificar necesidades e iniciativas de mejora locales y globales). Los resultados de las encuestas de satisfacción realizadas durante el 2023 muestran la satisfacción y orgullo de la plantilla de trabajar en Konecta.

GPTW 2023

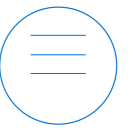
Konecta ha sido galardonada un año más con la certificación Great Place to Work (GPTW) en seis países de Latinoamérica, tras la participación de siete países en el proceso. GPTW reconoce a las Compañías que mantienen prácticas laborales destacadas y un entorno laboral positivo. Para obtener esta certificación, Konecta se esfuerza en cumplir con exigentes estándares en aspectos como el ambiente de trabajo, la confianza en el liderazgo y la promoción de la igualdad de oportunidades. A continuación, el resultado de las encuestas en los países que participaron en GPTW en 2023:

	Satisfacción	Orgullo
Colombia	75 %	75 %
Guatemala	75 %	80 %
El Salvador	81 %	85 %
Perú	87 %	88 %
Argentina	75 %	73 %
Brasil	71 %	68 %
México	62 %	63 %

El 75 % de los encuestados consideran a Konecta como un gran lugar donde trabajar.

El 76 % está orgulloso de trabajar en Konecta.

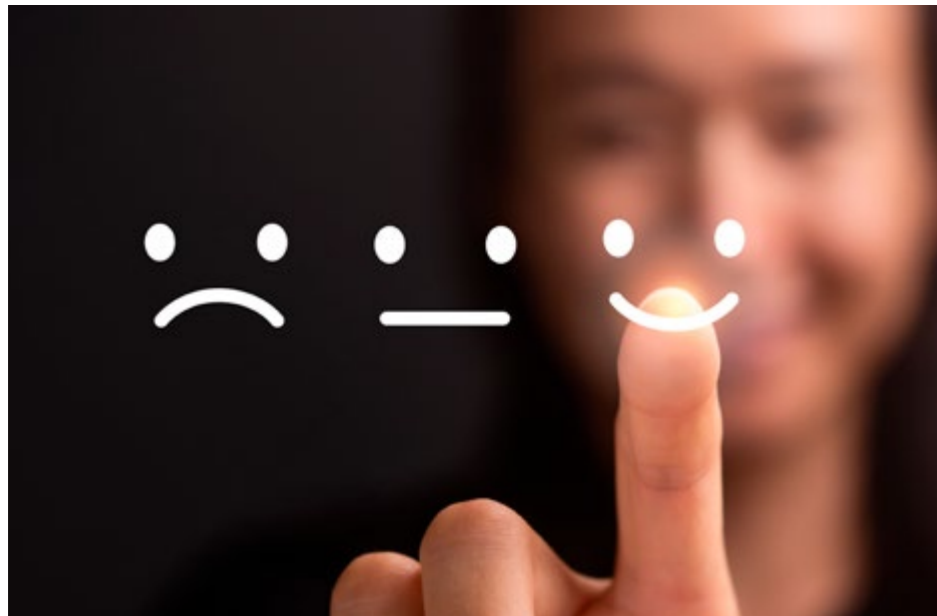
En el año 2023 el Grupo también ha obtenido el reconocimiento Best Place to Work en África, Europa, Albania, Rumania y Marruecos.



Encuesta de satisfacción EMEA

Esta encuesta alcanzó a 29 114 personas de 15 países diferentes, obteniendo una ratio de respuesta del 52 % con 15 117 participantes.

Además, la encuesta fue traducida a 11 idiomas diferentes para facilitar su accesibilidad y comprensión. La encuesta consta de cinco preguntas demográficas y 28 preguntas cerradas calificadas con escalas del 1 (totalmente en desacuerdo) a 10 (totalmente de acuerdo) con el objetivo de categorizar a los participantes y evaluar los niveles de satisfacción en diferentes ámbitos de manera exhaustiva. Se obtiene de esta manera un resultado de global de 6,7 de satisfacción.



	Satisfacción
ESG	6,2
Salud y seguridad	7
Desarrollo y formación	6,3
Bienestar	6,4
Relación con el equipo	7,5
Comunicación interna y transparencia	6,7
Relación con el manager	7,8
Compensación	5,3
Compromiso	6,9

Entrevistas de salida

Como parte del proceso de mejora continua de la gestión del talento y de la marca empleadora, países como España, una vez se reciben comunicaciones de bajas voluntarias de personal, mantienen entrevistas de salida que permiten conocer los motivos, obteniendo así información muy valiosa de primera mano para alimentar las estrategias de atracción y retención de los profesionales que la empresa necesita.

Atracción, retención y desarrollo profesional

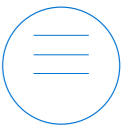
Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “atracción y retención del talento”, que se agrupan en torno a:

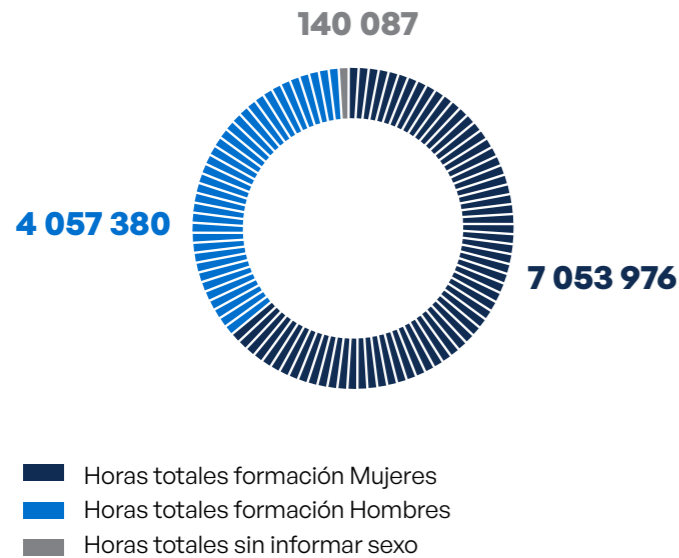
- Competencia por el talento en el sector
- Conciliación y bienestar del empleado
- Desarrollo profesional
- Compromiso de los empleados
- Rotación y absentismo laboral

Konecta se compromete a respaldar a cada uno de los trabajadores en su desarrollo profesional, ofreciéndoles igualdad de oportunidades para crecer y avanzar en su carrera, en función de su dedicación y desempeño.

Para asegurar que los empleados del Grupo cuenten con las habilidades y competencias requeridas para desempeñar sus roles de manera efectiva, Konecta implementa planes de formación adaptados a las necesidades específicas de los equipos en cada país. Estos planes se centran en proporcionar capacitación para el puesto de trabajo, así como en el desarrollo de competencias estratégicas, empresariales e individuales, necesarias para cumplir con los requisitos de las funciones desempeñadas.



Horas de formación por sexo 2023



94 horas de formación de media por persona trabajadora

Si se atiende a las horas de formación por tipología podemos afirmar que más del 90 % de las horas se dedican a formaciones de tipo operacional, y las horas restantes se dedican a desarrollar las habilidades del equipo.

Horas de formación por categoría profesional año 2023

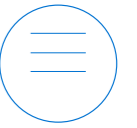
Categoría profesional	Horas de formación
Agente/Admtvo/Validador	11 009 414
Quality	15 451
Force/Instructor	21 027
Coordinador	137 482
Supervisor	26 020
Responsable de Servicios	6 065
Jefe de Servicios	7 532
Otros Directivos Operación	558
Otros Personal Estructura	26 392
Otro Personal de Operaciones	1 502
Total	11 251 443

Horas de formación por temática

Temática	Hora de formación del Programa de Liderazgo
Liderazgo	30 913

Temática	Horas ⁶ de formación en sostenibilidad
Capacidades digitales/ transformación digital	39 953
Ética/ Código ético/ Compliance	12 856
Protección de datos - GDPR	45 653
Seguridad de la información	35 625
Derechos humanos	12 736
Blanqueo de capitales	9 435
Igualdad, equidad, no discriminación, acoso laboral, diversidad, sensibilización a la discapacidad	14 158
Prevención de violencia de género, conductas de acoso	24 264
Seguridad y salud de los trabajadores / Prevención emergencias/ Covid-19	394 766
Protección del medioambiente/ cambio climático / reciclaje	101 630
Total de horas de formación en temas relacionados con sostenibilidad	691 076

⁶ El total de horas de formación de esta tabla se refiere únicamente a aquellas temáticas relacionadas con la sostenibilidad.



Didactik! es la plataforma digital de formación utilizada de manera integral en toda la organización. A finales del año cuenta con más de 132 mil usuarios activos que suponen un incremento del 19 % respecto a los datos de comienzo de año. En 2023, se comienza a expandir esta plataforma hacia diferentes ubicaciones geográficas de la antigua Comdata, con el objetivo de avanzar progresivamente y establecerla como la plataforma e-learning global y exclusiva del Grupo.

A medida que la Compañía crece, las necesidades de la plataforma también crecen en diferentes áreas:

- > **Negocio: responder a necesidades operativas, como la rotación de mano de obra, actualizaciones de contenido, etc.**
- > **Legislación: aplicar el marco legal vigente de cada país.**
- > **Recursos: optimizar el tiempo y los recursos a lo largo de toda la organización.**

Además de una herramienta global de formación, representa un excelente canal para difundir la cultura de Konecta y de este modo reforzar el sentido de pertenencia.

+132 000 usuarios activos

+19 % durante el año 2023

Es importante destacar que se cumple estrictamente con los requisitos legales y de privacidad en cada territorio donde se opera. Esto permite compartir contenido de manera segura mediante una administración global, que tiene la capacidad de duplicar contenido de un espacio a otro o consolidarlo en espacios comunes.

El Proyecto de Formación en Idiomas es uno de los programas clave de formación en los que Konecta invierte recursos y horas con el fin de acompañar a las personas trabajadoras en el desarrollo de capacidades.

Tras dos años desde su lanzamiento inicial, esta formación ha permitido mejorar el nivel de competencia lingüística del personal que así lo requiere, para optimizar las interacciones -tanto con grupos de interés internos como externos- y la productividad, especialmente en el contexto de un Grupo multinacional de rápido crecimiento.

A finales de 2023 se lanzaron más de 450 cursos (un incremento del 35 % respecto a 2022), con un predominio del 92,6 % en el estudio del inglés. A nivel local, se pusieron en marcha 13 proyectos en Albania, Francia, Italia, Rumanía, Turquía, España, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, México, Perú y Estados Unidos. Entre el autoaprendizaje, las aulas virtuales y las sesiones individuales se alcanzaron un total de 8 000 horas de formación.

Adicionalmente, se sigue adelante con programas diseñados para fortalecer el liderazgo en todas las geografías, dirigidos a aquellos puestos que asumen responsabilidades de mando o tienen potencial para hacerlo en su carrera profesional: Universidad Konecta, Rutas K, Talento K, Maletín del Líder y Academia de Líderes.

En este contexto, se encuentra el proyecto Top Talent, programa para profesionales de alto potencial y desempeño: líderes influyentes que construyen relaciones sanas, con capacidad para orientar su talento y el de sus equipos a la consecución de objetivos, alineados con la estrategia de la Compañía, con actitud de aprendizaje y generadores de ideas. Los pilares fundamentales de este programa son:

- Definir planes de desarrollo individual.
- Incentivar la permanencia y el crecimiento profesional de Konecta.
- Contribuir a la sostenibilidad de la empresa.

Estos pilares se articulan entre sí para lograr los siguientes objetivos: motivación, conexión del talento con el propósito de la organización, enfoque hacia el liderazgo futuro de la empresa y preparación para afrontar nuevos retos.

Dentro del marco del desarrollo profesional de los empleados de Konecta, se comenzó a implantar el Proyecto de Sucesión. Estratégicamente, en el año 2023 se identificaron y abordaron los casos de alto nivel considerados críticos debido a que dejarían de formar parte de la Compañía en un futuro próximo, con el fin de asegurar la continuidad del liderazgo en algunas de las principales regiones. Desde ese momento, se analizó el talento presente en la Compañía para poder identificar a aquellos profesionales con potencial para asumir responsabilidades clave en el futuro.

Dentro de la estrategia de integración empresarial, se inició en el año 2023 un proyecto de Excelencia comercial a gran escala y a nivel global, para estandarizar y mejorar las habilidades de generación de negocio.



Se llevó a cabo un análisis de las necesidades y se desarrolló un plan de capacitación para el equipo comercial, enfocado en aspectos técnicos, de liderazgo y habilidades interpersonales.

Dado el sector en el que se sitúa la Compañía, se hace frente a diversos desafíos en la retención de talento, especialmente en roles tecnológicos. La demanda de profesionales cualificados es muy alta y el entorno está en constante evolución, lo que puede dificultar la atracción y retención de empleados.

Konecta ha logrado atraer a profesionales altamente cualificados y retener a su equipo a través de la ejecución de estrategias de reclutamiento efectivas y ofreciendo condiciones competitivas de compensación y beneficios. Se proporcionan oportunidades para el desarrollo profesional, al mismo tiempo que se fomenta un ambiente de trabajo positivo que promueve la inclusión y la colaboración. Asimismo, se prioriza el equilibrio entre trabajo y vida personal a través de acuerdos flexibles e iniciativas de bienestar. Se reconoce y recompensa las contribuciones del equipo para impulsar la motivación y la lealtad.

Tasa rotación voluntaria

	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
Tasa de rotación Voluntaria	0,043	0,042	0,049	0,051

Organización del trabajo

En un entorno donde la tecnología y los dispositivos como teléfonos y ordenadores desempeñan un papel cada vez más relevante en el ámbito personal y laboral, una gestión inadecuada de la relación entre las organizaciones y su equipo humano puede conducir a problemas de salud para los trabajadores: fatiga informática, estrés y síndrome de burnout.

Konecta se esfuerza por establecer pautas y límites sobre el uso de dispositivos digitales y comunicaciones electrónicas fuera del horario laboral, los cuales están definidos en el Protocolo de Desconexión Digital. Esto se hace con el objetivo de proteger la salud y el bienestar de todos los empleados y fomentar un equilibrio adecuado entre el trabajo y la vida personal. La importancia de implementar un protocolo de desconexión digital radica en varios aspectos:

- Protección y cuidado de la salud de los trabajadores.
- Garantizar el tiempo de descanso una vez finalizada la jornada laboral.
- Demostrar el compromiso de la Compañía con el bienestar de sus trabajadores.
- Aumentar la productividad y rendimiento de los trabajadores durante el horario laboral.
- Cumplimiento normativo en los países en los que existen regulaciones que exigen a las organizaciones contar con herramientas para garantizar el equilibrio entre vida laboral y personal.

En este contexto, a lo largo de los años, se ha avanzado en la implantación de iniciativas y procedimientos, acorde con la realidad y las necesidades locales, que permiten al equipo adoptar medidas de conciliación y flexibilidad laboral. Esto les brinda la posibilidad de equilibrar su desarrollo profesional con sus responsabilidades personales o de cuidado:

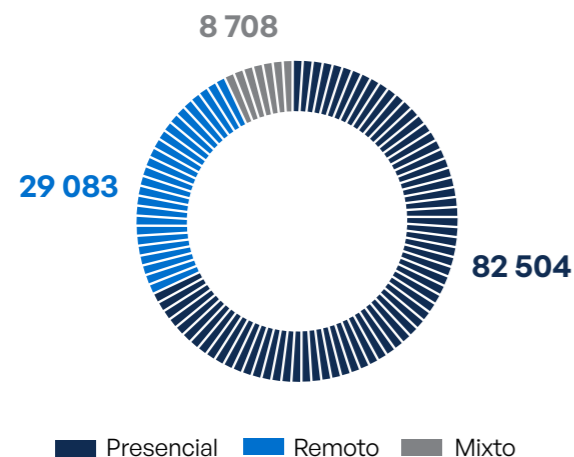
- Reducción de jornadas o permisos para el cuidado de menor a cargo.
- Permisos por maternidad y paternidad.
- Permiso de lactancia.
- Flexibilidad horaria.
- Variedad de turnos.
- Prioridad en la elección de vacaciones para personas con hijos a su cargo.
- Derechos de conciliación reconocidas a las parejas de hecho.
- Permiso para cuidar de cónyuge, pareja de hecho o familiar.
- Teletrabajo⁷.

En este último año un 31 % de los trabajadores ha desempeñado su trabajo en remoto o en modalidad híbrida, lo que permite reducir los tiempos de desplazamiento y una mejor conciliación entre la vida personal y laboral.

⁷ Cuando la naturaleza del puesto desempeñado y las exigencias de servicio prestado lo permitan.



Distribución de trabajadores según modalidad de trabajo



La organización del tiempo de trabajo, los horarios y la flexibilidad varían según la naturaleza y las demandas de los servicios en los que participan los empleados. La mayoría del equipo de Konecta trabaja en puestos de teleoperador, que se caracterizan por jornadas continuas y organizadas en turnos intensivos, lo que facilita una mejor conciliación entre la vida personal y familiar.

Un total de 4 810 personas se han acogido al permiso de maternidad/paternidad durante el año 2023, de los cuales un 77 % han sido mujeres. A su vez, 3 574 personas han regresado al trabajo tras el permiso parental, 2 654 mujeres. Durante el año 2022, 2 097 mujeres y 525 hombres disfrutaron el permiso de maternidad y paternidad⁸.

⁸ No se incluyen en estos los permisos de maternidad y paternidad de Comdata 2022 al no contar con registro de permisos parentales por lo que no se consideran comprobables los datos 2022 y 2023.

Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “igualdad, diversidad y derechos humanos”, que se agrupan en torno a:

- Igualdad de género y brecha salarial
- Prácticas antidiscriminación y acoso
- Diálogo social

Se considera la diversidad como un elemento diferenciador que genera valor en la compañía y que responde a la pluralidad de sus clientes y de las geografías en las que opera. Por ello, se fomenta una cultura que garantiza las mismas oportunidades para todos los profesionales, con el propósito de forjar un ambiente laboral donde cada individuo se sienta valorado, comprendido y representado.

Este compromiso se recoge en la Política de Diversidad, de aplicación global y a cualquier persona que integra el equipo humano de Konecta, y está presente de manera transversal en las políticas y procedimientos existentes en la Compañía en el ámbito de los recursos humanos. Atendiendo a la realidad de la Compañía, esta Política comprende:

Diversidad generacional

Diversidad cultural

Diversidad de género

Diversidad funcional

Diversidad de orientación e identidad sexual

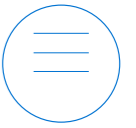
Con esta Política se garantiza la igualdad y la diversidad en todos los procesos de gestión del talento (selección, desarrollo, promoción), asegurando que se basen en méritos y competencias, sin sesgos por sexo, edad, religión, orientación sexual u otra característica personal.

Del mismo modo, el compromiso con un entorno laboral libre de discriminación se recoge en las políticas de Derechos Humanos y de Selección, así como en su Código Ético.

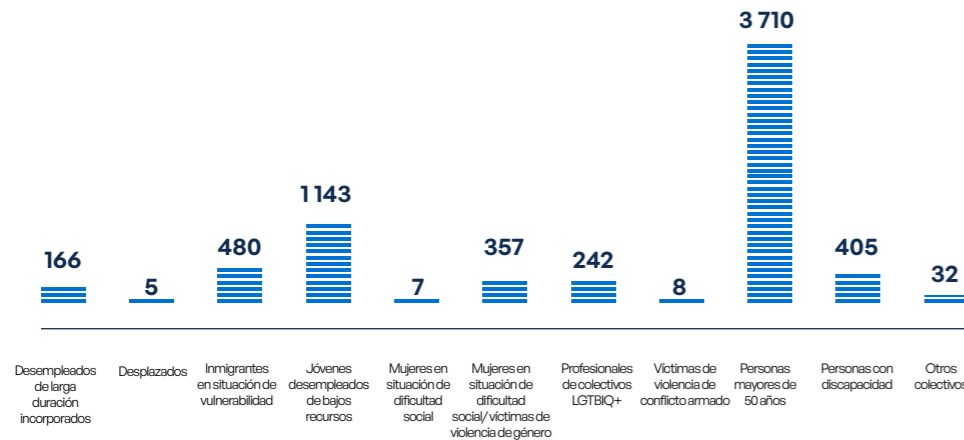
Muestra de ello es la distribución del equipo de profesionales del Grupo que, a 31 de diciembre de 2023, estaba conformado en un 65 % por mujeres. En la misma fecha, el porcentaje de mujeres en puestos directivos en el ámbito global alcanzó el 38 %, y la representación en el Consejo de Administración se incrementó hasta un 29 %, con una retribución media del 22 % respecto a los consejeros varones, cuya retribución media equivale al 18,34 % del total de la remuneración del Consejo.

Desde cada una de las geografías se desarrollan programas e iniciativas dirigidos a incorporar a personas pertenecientes a colectivos considerados vulnerables a la Compañía. Como resultado de ello, durante el 2023 han sido contratadas a través de estos programas, 2 440 personas pertenecientes a colectivos vulnerables como desempleados de larga duración, desplazados, inmigrantes en situación de vulnerabilidad, jóvenes desempleados de bajos recursos, mujeres en situación de dificultad social, víctimas de violencia de género y de conflicto armado, profesionales del colectivo LGTBIQ+, así como otros colectivos, por ejemplo personas que necesitan reincorporarse a la sociedad tras pasar un periodo en prisión. Todo ello sumado a la integración a su equipo de profesionales de 405 personas con discapacidad en este ejercicio y de 3 710 personas mayores de 50 años.

Los programas de inserción laboral llevados a cabo en Konecta abarcan desde la participación en ferias de empleo y contratación directa, pasando por procesos de selección dirigidos a colectivos vulnerables hasta programas de formación específicamente diseñados para dotar a los potenciales candidatos de las herramientas necesarias para incorporarse a la organización.



Distribución de trabajadores según modalidad de trabajo



A cierre de 2023 se cuenta con 1 753 personas⁹ trabajadoras con discapacidad lo que supone un 11 % más que en el año anterior y con 10 409 personas mayores de 50 años, lo que representa un rango generacional con mayores dificultades para encontrar empleo.

Konecta trabaja para mejorar la accesibilidad de las personas con discapacidad a los centros de trabajo bajo su control. Un ejemplo son las inspecciones anuales efectuadas en los centros de Perú sobre las condiciones de accesibilidad de las sedes o los trabajos que se están desarrollando en México para adecuar los espacios para personas que empleen sillas de ruedas.

Se cuenta, además, con Planes de igualdad, protocolos para prevenir la violencia, el acoso sexual y por razón de sexo, alianzas estratégicas, así como iniciativas de formación para la sensibilización de la plantilla, que refuerzan la lucha contra la discriminación de las mujeres y permiten

al Grupo adecuarse a la realidad local y normativa. En 2023 se han impartido formaciones en igualdad, equidad y diversidad y formaciones para la prevención de la violencia de género y conductas de acoso en diferentes geografías.

En Konecta se procura que el sistema retributivo garantice la aplicación efectiva del principio de igualdad de trato y no discriminación. En el análisis de las diferencias resultantes de comparar las retribuciones medias percibidas entre ambos sexos durante el año 2023 se deriva una brecha salarial del 13 %¹⁰.

Buenas prácticas en diversidad

- Desarrollo de la estrategia DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) en Argentina, a partir de 2022, con el fin de fomentar un ambiente de trabajo más colaborativo, donde se valora y se aprovecha la diversidad de opiniones y talentos. Como parte de dicha estrategia entre muchas otras iniciativas, en 2023 se finaliza de forma exitosa la formación en Cultura DEI (Diversidad, Equidad e Inclusión) y la Certificación de la Ley Micaela (con el objetivo de promover la desnaturalización de las violencias hacia las mujeres y población LGBTI+), para el 100 % de los directores, incluyendo a 110 colaboradores en roles de liderazgo, convirtiendo a Konecta en la primera empresa privada en obtener esta certificación en la provincia de Córdoba.
- Se continúa en Perú con el Programa de liderazgo femenino, LIFE, y el lanzamiento de LIFE Senior, dirigido a las madres de las personas trabajadoras graduadas en el programa LIFE, con el objetivo de empoderar a las mujeres, potenciando sus fortalezas y cualidades de liderazgo. Asimismo, se da continuidad a los programas de prevención de violencia y acoso sexual ¡BASTA YA! iniciados en 2018 e InKluye, desde el año 2012, que facilita la inserción laboral de grupos vulnerables dentro y fuera de la organización.

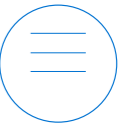
- En Colombia se obtiene el sello “Bogotá Incluyente” y se mantiene el sello Oro de Equipares. Por otro lado, se desarrollan acciones de inserción laboral de mujeres en situación de vulnerabilidad, como mayores de 45 años, víctimas de conflicto, personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia. En este país, Konecta ha desempeñado un papel transformador en regiones como Montería y San Vicente, al ofrecer empleo de calidad y oportunidades de desarrollo en zonas vulnerables, extendiendo la apuesta de llevar empleo en la modalidad de teletrabajo, con el fin de facilitar la vida a las personas que viven en pueblos alejados de los grandes centros empresariales.

- En alianza con Colsubsidio Educación Tecnológica CET, se promueve que jóvenes que se forman en los semilleros de esa institución en técnicas de negociación, gestión de clientes potenciales, generación de informes de gestión comercial y habilidades digitales, tengan la oportunidad de vincularse a la empresa, aportando al cierre de brechas sociales por medio de la educación y el empleo.

- Creando alianzas con entidades sociales, Reino Unido apoyado en “Sec Tec” ayuda a desempleados de larga duración a reincorporarse de nuevo al mundo laboral; Eslovaquia, en colaboración con “Slovak Blind and Partially Sighted Union”, promueve la inserción laboral de mujeres maltratadas y personas con discapacidad visual; Madagascar, de la mano de la Asociación Akamasoa, trabaja para promover la empleabilidad de jóvenes vulnerables de comunidades y pueblos del entorno; Brasil en alianza con Amor Philia, capacita en temáticas vinculadas al contact center a mujeres en situación de vulnerabilidad. En todos estos casos, el fin último es ofrecer a los participantes, oportunidades de empleo en la propia empresa, acorde con el perfil y las vacantes existentes.

⁹ Los datos de personas con discapacidad proporcionados son empleados a cierre de 31 de diciembre de 2023.

¹⁰ Calculado como (Remuneración media de las mujeres -Remuneración media de los hombres) / Remuneración media de los hombres.



- En Italia se ha desarrollado el programa “Women Don’t Cry” dirigido por psicólogos expertos con el objetivo de sensibilizar al equipo y brindar apoyo y asistencia a aquellas personas víctimas directas o en riesgo de sufrir violencias de género.
- En España, con el apoyo de la Escuela de Formación Contact Center de Fundación Konecta, se capacita a personas pertenecientes a colectivos vulnerables, proporcionándoles al finalizar la formación un certificado oficial de profesionalidad, junto con la oportunidad de incorporarse a la plantilla de la organización. También, desde 2011 Konecta participa en el Programa Inserta, fruto de la colaboración con Fundación Once para la integración de personas con discapacidad en el mercado laboral.
- En República Checa se creó hace cuatro años una filial social que apoya la contratación de personas con discapacidad. La sociedad cuenta con más de un 90 % de empleados de este colectivo, dando la oportunidad de ingresar al mercado laboral a profesionales que de otra forma tendrían muy pocas posibilidades de conseguir un empleo.

Respuesta ante casos de discriminación

Durante el año 2023 se registraron cuatro denuncias a través de los canales establecidos para este fin, vinculados con casos de racismo. La gestión y análisis de las comunicaciones recibidas concluyó con el cese de las personas denunciadas en estos actos contrarios a los principios de igualdad y no discriminación propugnados transversalmente en el Grupo, en tareas de sensibilización dirigidas a los profesionales implicados, refuerzo de la capacitación en jefaturas y gerencias, así como acciones de prevención de futuros episodios discriminatorios y apoyo psicológico en función del alcance de cada una de las situaciones.

Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble 0 ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “seguridad laboral”, que se agrupan en torno a:

- Prevención de riesgos relacionados con el trabajo (trastornos musculoesqueléticos y voz)
- Regulación en materia de seguridad laboral

Konecta trabaja para establecer un entorno que asegure el respeto, la seguridad y la salud de todas las personas que forman parte de la Compañía. Por esta razón, se cuenta con los recursos necesarios adecuados al país y su normativa, como servicios de prevención especializados adaptados a las normativas locales y Comités de Seguridad y Salud.

Adicionalmente, dispone de una Política de Seguridad y Salud en el trabajo con alcance global, que promueve los principios y compromisos fundamentales bajo los cuales se desarrollan las actividades en la Compañía, centrándose en la salud y el bienestar del equipo de trabajo.

Se posee la certificación ISO 45 001 en Argentina, República Checa, Perú, Turquía e Italia. Esto refleja un firme compromiso con la protección y seguridad del equipo humano, validando la implantación de un sistema de gestión que cumple con exigentes estándares internacio-

nales. Otras regiones como Chile, Brasil, España y Colombia cuentan además con certificaciones locales que rigen la gestión de la seguridad en el trabajo.

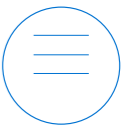
Proceso para identificar peligros y riesgos de Seguridad y Salud en el Trabajo

Con el fin de garantizar un espacio de trabajo seguro, se lleva a cabo localmente la identificación y evaluación de los riesgos relacionados con el área, lo que permite controlar y establecer prioridades ante cualquier peligro que pueda afectar la salud de los trabajadores, siempre en línea con la legislación vigente en cada país. Además, son muchas las geografías en las que se garantiza el acceso de los trabajadores a servicios médicos y de cuidado de la salud no relacionados con el trabajo.

Konecta sigue los principios establecidos en las regulaciones locales para identificar peligros laborales y evaluar riesgos de manera periódica en cada uno de los centros de trabajo. Se ponen en marcha procesos que implican desde inspecciones de seguridad hasta evaluaciones de salud y seguridad para, de este modo, garantizar un entorno laboral seguro y saludable para todo el equipo que forma Konecta. Estos procesos se adaptan a las necesidades específicas de cada geografía y se realizan evaluaciones continuas de los mismos.

A continuación, se enumeran algunos de los procesos aplicados para identificar y evaluar riesgos de manera periódica:

- Evaluación e identificación de riesgos basada en el sector y en la ubicación del puesto de trabajo específico.
- Implantación de tareas de control requeridas por la correspondiente inspección laboral.



- En alguna de las ubicaciones la gestión de los riesgos laborales se realiza conforme a lo establecido en la certificación ISO 45 001.
- Contratación de servicios externos especializados en protección y asesoramiento en salud y seguridad laboral.
- Konecta cuenta con Comités de Seguridad y Salud en 16 de los países en los que opera. Estos comités se reúnen de manera periódica con el objetivo de proporcionar un espacio para la participación y consulta sobre asuntos relacionados con la seguridad en el entorno de trabajo, así como para desarrollar planes de acción que garanticen una mejora continua de los procesos de gestión. Además, es el órgano encargado de revisar los resultados de las evaluaciones y acciones implementadas ajustándose a las regulaciones aplicables en cada país.

Derivado de la actividad principal de Konecta, los riesgos para la salud están principalmente vinculados a problemas ergonómicos, fatiga visual, esfuerzo auditivo y de la voz. Para reforzar su preocupación por el bienestar de su equipo, se desarrollan un conjunto de iniciativas y acciones como:

- Actualización del contenido de prevención de riesgos laborales y desarrollo de contenido específico, dirigido a los trabajadores que se acogen a la modalidad de teletrabajo de acuerdo con la legislación vigente en España y Colombia.
- Iniciativas de sensibilización para reforzar los objetivos de seguridad y salud en el trabajo en países como Perú, Colombia, Brasil, México, Guatemala, El Salvador, Chile, Hungría, Rumanía o Eslovaquia, incluyendo la salud emocional dentro de sus contenidos.

- Acciones de salud laboral con perspectiva de género orientadas al apoyo y orientación a las mujeres gestantes en Brasil, charlas sobre la lactancia materna en Argentina o jornadas de detección del cáncer de mama.

Accidentes de trabajo con días perdidos por sexo 2023	298 mujeres 106 hombres
Personas con enfermedades profesionales por sexo 2023	131 mujeres 11 hombres
Índice frecuencia¹¹	1,70 mujeres 1,12 hombres
Índice gravedad¹²	0,06 mujeres 0,02 hombres

Los índices de accidentalidad de Konecta para este año se ven afectados como consecuencia del fallecimiento ocurrido durante la jornada laboral de una persona trabajadora en el puesto de trabajo. Atendiendo a las resoluciones judiciales existentes sobre situaciones análogas y que sin entrar a valorar la causa del fallecimiento han entendido que se debía de reconocer como un accidente de trabajo, por parte de la Compañía se procede a comunicar inicialmente como Accidente de Trabajo en aras de llevar a cabo una actuación estrictamente responsable. Si bien queda debidamente acreditado ante las autoridades laborales que la causa de este suceso no guarda

relación con las tareas y trabajo desarrollado por la persona trabajadora; por lo tanto, no tiene un origen profesional. Ante esta situación, queda patente que Konecta ha actuado en todo momento conforme a la normativa y legislación existente.

Total horas de absentismo IT¹³

	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Total horas absentismo IT por sexo	8 458 799,02	9 036 054,63	2 365 752,53	2 594 124,51	10 824 551,55	11 630 179,14

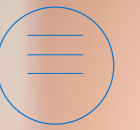
Total horas de absentismo por sexo

	Mujeres		Hombres		Total	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Total horas absentismo por sexo	16 961 472,10	19 287 465,01	5 488 845,74	6 993 460,26	22 450 317,84	26 280 925,27

¹¹ Total de accidentes con bajas/ Total de días trabajados*10^6

¹² Total de días perdidos/Total de horas trabajadas*10^3

¹³ Absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal



CONTRIBUCIÓN E IMPACTO EN LA SOCIEDAD

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “satisfacción del cliente”, que se agrupan en torno a:

- Servicios eficientes y de calidad
- Cartera de clientes diversificada
- Continuidad en el equipo humano
- Entrada de nuevos actores en el mercado
- Cortes en la prestación del servicio

Satisfacción del cliente

Konecta sitúa la relación con los clientes como un elemento diferenciador dentro del modelo de negocio, alineándose con sus objetivos para ayudarle a ofrecer experiencias excepcionales al usuario final, a través de la gestión eficiente y personalizada de sus servicios. En este sentido, la innovación permite, no solo responder de manera ágil, sino que favorece la anticipación a las necesidades identificadas de manera proactiva. Konecta combina talento, innovación y experiencia para apoyar a sus clientes a la hora de:

FOMENTAR SOLUCIONES DE TRANSFORMACIÓN DIGITAL

mediante la digitalización de operaciones para mejorar la calidad y la eficiencia.

DISEÑAR EXPERIENCIAS DE CLIENTE DIGITALES

para ofrecer un Customer Journey inigualable.

APROVECHAR LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL Y LA ANALÍTICA

para aumentar el rendimiento y maximizar los resultados.

GESTIONAR SERVICIOS DE PROCESOS DE NEGOCIO

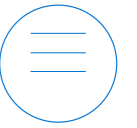
con una perspectiva end-to-end para incrementar el valor.

INTERACTUAR CON SUS CLIENTES

a través de estrategias digitales basadas en datos para aumentar la satisfacción.

De esta manera se hace posible prestar un servicio integral que cubre todas las dimensiones de la gestión de clientes. Gracias a la experiencia en la creación e implantación de soluciones tecnológicas multicanal, ayuda a los clientes a potenciar sus ventas y optimizar sus operaciones comerciales.





Actualmente, y bajo el modelo operativo global, Konecta atiende a más de 500 clientes, en más de 26 países, poniendo el foco en las necesidades y oportunidades propias de cada sector. Para poder atender a una cartera de clientes global, cuenta con un equipo diverso y multilingüe con el que es posible prestar servicios en más de 30 idiomas.

La motivación de Konecta es ofrecer soluciones integrales totalmente personalizadas. Con este objetivo, se han realizado encuestas de satisfacción que permiten escuchar y analizar las expectativas de los clientes estratégicos. Estos cuestionarios han aportado el feedback positivo por parte de los clientes, así como nuevos retos que abordar en línea con la cultura de mejora continua.

Konecta, derivado de la naturaleza de su servicio, cuenta con dos tipos de reclamaciones: las recibidas por el cliente final y las del cliente. Las primeras son controladas por el cliente, mientras que las segundas son gestionadas por Konecta.

Desde el año 2020 en algunos países en los que opera el Grupo (Chile, España, Perú, Portugal y Marruecos) se gestionan las No Conformidades a través de una herramienta con el objetivo de mantener un repositorio único para el registro y seguimiento de cada uno de los casos.

En concreto, en España, las reclamaciones de los clientes son gestionadas por el servicio y comunicadas al departamento de Calidad. En Italia además se dispone de un procedimiento interno para la gestión de las reclamaciones con el equipo de Asuntos Jurídicos como responsable.

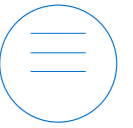
Del mismo modo, en el área de Latinoamérica central se dispone de un proceso para recabar y dar seguimiento a estas reclamaciones y se encuentran en proceso de implantar un buzón de reclamaciones llamado “La Voz del Cliente” con el objetivo de asegurar una óptima gestión de las No Conformidades recibidas.

Por su lado, en Reino Unido todas las reclamaciones son tramitadas conforme a lo establecido en su sistema de gestión de calidad certificado ISO 9 001.

En las geografías en las que los países no disponen de una herramienta específica para la gestión de las reclamaciones, el seguimiento se realiza desde el área de operaciones y, en caso de detectar reclamaciones que pudiesen afectar a la relación con el cliente o producir consecuencias significativas, las reclamaciones son gestionadas con el área correspondiente en función de su naturaleza.

Las reclamaciones recibidas en el año 2023 han estado relacionadas con el ámbito operacional y derivados de la propia actividad. Todas ellas han sido resueltas directamente por los departamentos encargados sin que, en ningún caso, hayan afectado a otras áreas o traspasado el ámbito de la organización.





Colaboración con los proveedores

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “cadena de suministro”, que se agrupan en torno a:

- Homologación ESG de los proveedores
- Mantenimiento y actualización de equipos

Grupo Konecta se esfuerza para que las relaciones con proveedores permitan ofrecer un servicio eficiente y de calidad a los clientes. Además, realiza una gestión responsable de la cadena de suministro alineada con los objetivos de crecimiento, calidad, excelencia y satisfacción al cliente.

La relación con los proveedores se sustenta en:

- Política de Compras Responsables
- Código Ético para Proveedores
- Portal corporativo de Compras
- Procedimiento corporativo de homologación de proveedores
- Procedimiento corporativo de evaluación de proveedores
- Procedimiento corporativo de compras
- Política de seguridad y salud en el trabajo

La Política de Compras Responsables asegura que la selección de proveedores respete la normativa interna existente, en especial, los principios generales recogidos en el Código Ético referidos a la integridad, ética, transparencia, confianza, excelencia, profesionalidad, innovación y desarrollo sostenible. Además, sirve de marco para el cumplimiento de las leyes y regulaciones de los países en los que opera, así como el alineamiento con criterios ambientales y sociales.

Con el objetivo de optimizar la toma de decisiones y mejorar la eficiencia de la gestión de compras, se emplea un Portal corporativo de Compras. Esta herramienta ofrece transparencia y control, así como una mayor trazabilidad en los procesos y una estandarización de los procedimientos de homologación y evaluación de proveedores.

Para poder operar como proveedor de Konecta, es indispensable comprometerse con nuestro Código Ético para proveedores, con las leyes y normativas de aplicación en cada geografía y garantizar el apoyo y el respeto a los derechos humanos internacionalmente reconocidos. Además, en el Proceso de Homologación incluido en el Portal de Compras se evalúan criterios de prevención de riesgos, tratamiento de datos personales, responsabilidad empresarial y medioambiente.

Durante el 2023 Konecta ha analizado la implantación de una nueva plataforma para impulsar la integración de los proveedores en la gestión sostenible del Grupo y dar respuesta a la futura Directiva sobre Debida Diligencia de las empresas en materia de sostenibilidad. Se espera completar la implantación de esta herramienta en 2024.

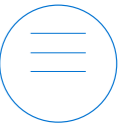
La responsabilidad de supervisar el proceso de compras recae sobre el Comité Compras correspondiente en función de las características del servicio o bien contratado:

Comité de Compras Local

Comité de Compras Regional

Comité de Compras Global

Además, Konecta prioriza la contratación de proveedores locales, que suponen un 51,43 % del gasto total del Grupo. Este porcentaje se ve afectado en gran medida por los servicios (offshore, nearshore) que se prestan entre sociedades de los diferentes países considerados gastos intercompany -incrementado por la incorporación de Comdata, que genera un mayor número de operaciones de esta naturaleza- y por tanto se registran como proveedores no locales.



Fomentamos el desarrollo de las comunidades

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “compromiso social”, que se agrupan en torno a:

- Generación de empleo
- Integración laboral de colectivos desfavorecidos
- Participación de la comunidad
- Voluntariado

Konecta destaca por el compromiso con el desarrollo sostenible y la promoción de la inclusión social en las comunidades en las que opera. A través de las iniciativas de voluntariado y acciones solidarias, promueve la participación de su equipo para impulsar el progreso de las comunidades locales cercanas a los centros de trabajo y contribuir activamente a la construcción de entornos más equitativos y sostenibles.

Los ejes principales de su acción social son:

- Formación y empleo
- Apoyo a las comunidades
- Acciones de sensibilización

En 2005, se crea Fundación Konecta con el fin de potenciar las alianzas con empresas, administraciones y otras entidades sociales para generar un mayor impacto con las iniciativas que acomete.

Para ello, la Fundación cuenta con un equipo de profesionales y una red de Embajadores, empleados voluntarios de Konecta, en el ámbito nacional e internacional, que colaboran en el desarrollo de iniciativas sociales vinculadas a la Compañía.

i. Formación y empleo

Con el firme propósito de ser referentes en integración social y laboral de personas en riesgo de exclusión e impulsar el compromiso social de otras empresas, generando un efecto multiplicador, en 2023 se ha continuado trabajando en proyectos de formación y empleo dirigidos a personas pertenecientes a colectivos vulnerables, con especial atención en las personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia de género.

Desde sus orígenes, la mayoría de los programas desarrollados han nacido con vocación de continuidad, extendiéndose a lo largo de los años, con el apoyo de alianzas estratégicas que han permitido que más personas resulten beneficiadas.

Ejemplo de ello son proyectos como “InKluye” nacido en Perú en 2012, y la Escuela de Capacitación Profesional de Fundación Konecta en España, activa desde hace siete años, los cuales giran en torno a los pilares de formación, inserción y acompañamiento y tienen como objetivo luchar por la integración laboral, dentro y fuera de la empresa, de grupos en riesgo de exclusión social en sus países: personas con

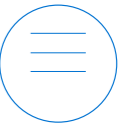
discapacidad, de escasos recursos, mujeres víctimas de violencia y trata, comunidad LGTBIQ+, adultos mayores, cada uno adecuado a las necesidades locales.

De la mano de La Cravate Solidaire, red de asociaciones cuyo objetivo es luchar contra las discriminaciones en la contratación, en particular las relacionadas con el aspecto físico, en Francia se han impartido formaciones dirigidas a que los participantes superen sus entrevistas en las mejores condiciones. En esta línea, profesionales del área de Recursos Humanos de la empresa participan en el coaching de forma voluntaria para ayudar a los candidatos a tener los argumentos adecuados en las entrevistas profesionales.

Igualmente, en el marco de esta iniciativa se ayuda a personas con dificultades para emplearse a recuperar la confianza en sí mismas para tener éxito en sus futuras entrevistas profesionales, empezando por la propia imagen. Esta entidad social recoge donaciones de ropa “profesional” y voluntarios de Konecta ayudan a clasificarla.

En Argentina, se realizaron formaciones en atención al cliente, ventas y cobranzas para vecinos del Barrio Popular Mugica, en Buenos Aires, en pos de ofrecer formaciones para la comunidad que brinden oportunidades futuras de empleabilidad.

En otros países -ya mencionados en el capítulo de diversidad-, se trabaja con alianzas para multiplicar el alcance de las iniciativas desarrolladas y los acuerdos impulsados, y así promover la empleabilidad de profesionales de grupos vulnerables.



Iniciativas de Fundación Konecta

Iniciativas de inclusión para jóvenes, personas con discapacidad y personas mayores:

- Fomento de la inclusión y formación de jóvenes en Turquía a través de una beca a lo largo de todos los estudios de secundaria
- En España, alianza entre las fundaciones Konecta y Dadoris para apoyar, a través de becas, el acceso a la enseñanza universitaria de jóvenes con talento extraordinario en los estudios, pero con escasos recursos económicos, con el fin de promover su desarrollo profesional.
- También en España, en el marco del proyecto “Vida Independiente”, Fundación Konecta y la Universidad Autónoma de Madrid se han unido para favorecer y fomentar la inclusión y la participación educativa de las personas con discapacidad, de una forma completamente normalizada.
- Apoyo a los artistas con discapacidad a través de la colaboración en la Bienal del Arte Contemporáneo de Fundación ONCE.
- Asesoramiento telefónico y gratuito en materia de accesibilidad para personas mayores y con discapacidad para promover su vida independiente a través del proyecto Fundación Konecta Responde.

ii. Apoyo a la comunidad

Konecta apoya el desarrollo de las comunidades donde opera, identificando las necesidades locales a través de los propios empleados y otros agentes, poniendo a disposición diversos recursos empresariales y promoviendo la participación de voluntarios que ceden su tiempo y/o aportan para la financiación de diversas causas sociales.

A lo largo de 2023, los profesionales de Konecta han mostrado su compromiso social con hechos concretos, que se han traducido en diversas iniciativas de voluntariado, compartiendo recursos, conocimientos y experiencias para contribuir al bienestar de las comunidades. Además, estas acciones se han potenciado gracias a alianzas estratégicas que han multiplicado su alcance y efectividad.

Convocatoria Interna de Proyectos Sociales

En esta línea de actuación se enmarca la Convocatoria Interna de Proyectos Sociales, puesta en marcha por Fundación Konecta en 2009 con la finalidad promover y apoyar la acción social de fundaciones y ONGs con las que colaboran activamente empleados de Konecta, financiando algunos de sus proyectos. Durante la reunión del jurado de la última edición realizada en 2023, se escogieron 12 proyectos¹⁴ ganadores entre los 116 presentados, con una dotación económica global de 60 000 euros (5 000 € por proyecto), tomando en cuenta el número de proyectos recibidos por cada región en la que Konecta tiene presencia: tres para Iberia, tres para LATAM y dos para el resto de las zonas (mercado francés, mercado italiano y resto de Europa).

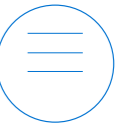
¹⁴ Al final se concretaron 10 de los 12 proyectos seleccionados, dado que una de las entidades ganadoras decidió no continuar con el proyecto presentado para 2024 y otra no presentó la documentación requerida para la firma del convenio y asignación de los recursos.

Respuesta a emergencias

Por otra parte, se han realizado campañas de recolección de fondos, donaciones de alimentos, ropa, equipos informáticos, libros, mobiliario de oficina, juguetes y otros insumos esenciales. Particularmente, este año la empresa y sus voluntarios se han volcado para brindar su apoyo a las comunidades y a los damnificados por los terremotos ocurridos en Turquía, Siria y, más recientemente, en Marruecos.

Fundación Konecta se unió a “Mensajeros por la Paz” para organizar una campaña mundial de recaudación de fondos dirigida a los empleados del Grupo. La Fundación duplicó la cantidad recaudada por los mismos, acompañada de otras acciones como campañas de recogida de ropa, alimentos, juguetes y otros insumos esenciales, así como la donación de sangre en los propios países destinada a las víctimas del desastre.

Al mismo tiempo que en Francia y Marruecos, la solidaridad de los empleados se materializó en la donación de suministros para cubrir las necesidades básicas de alimentos y artículos esenciales transportados a zonas remotas, particularmente en Al Haouz y el área de Taroudant.



Otras iniciativas sociales

Como reflejo de la contribución al desarrollo de las comunidades en las que el Grupo opera, los empleados de Konecta participan en distintas causas sociales a través de voluntariado y recaudación de fondos:

Francia

Marcha solidaria para la lucha contra el cáncer de mama organizada por EMERA, asociación que apoya a las personas mayores. Cada año, esta asociación organiza este evento y los empleados de la empresa tienen la oportunidad de inscribirse y aportar a los fines de dicha entidad, a través de la adquisición de brazaletes.

Italia

Donación a la Associazione Acromati Italiani ONLUS, que trabaja en el desarrollo de medicamentos a precios asequibles, ensayos clínicos y sistemas de cribado para identificar a la edad adecuada, a las personas afectadas por la acromatopsia o monocromatismo de conos azules, y contrarrestar los efectos de esta enfermedad de disfunción congénita, que afecta a 1 de cada 100 000 varones.

Proyecto W4W (Water for Water), iniciado en 2021, de la mano de Cáritas Diocesana de Livorno, y en colaboración con la empresa Galletti Ecoservice, que consiste en la recogida de tapones de plástico para apoyar los proyectos de abastecimiento de agua desarrollados en la región de Dodoma, en Tanzania.

Hungría

Desde hace más de dos años se apoya el trabajo de la **Fundación para Niños con Deficiencia de Extremidades (Foundation for Children with Limb Deficiency)** con el fin de crear conciencia sobre esta enfermedad rara. Los voluntarios de Konecta participan en acciones recreativas en el campamento de verano de esta entidad y en el viaje de apertura del año escolar. Igualmente, cada primavera y otoño, participan en las campañas de carrera para recaudar fondos destinados a esta Fundación.

República Checa

Aporte económico a la **Fundación Emil**, para apoyar a los nadadores que se preparan para los Juegos Paralímpicos. Adicionalmente, 16 voluntarios ayudaron en el evento de tres días de esta Fundación con el fin de apoyar el deporte para jóvenes discapacitados.

Otras iniciativas de Fundación Konecta:



Colaboración con Fundación FAD

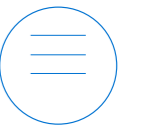
Fundación FAD realiza una importante labor por el bienestar y la calidad de vida de la juventud y de sus familias. Con sus acciones ayuda a enfrentar problemas relacionados con la violencia, la salud mental o la adicción a las tecnologías, entre otros. Durante el 2023 y junto con el equipo de Fundación FAD desde Fundación Konecta se ha trabajado en:

- Continuación del proyecto SIOF Joven a través del cual se ofrece un servicio online, gratuito, confidencial y anónimo de atención a jóvenes y adolescentes con problemas de salud mental. Las temáticas que han recibido mayor consulta han sido la ansiedad y el consumo de drogas.
- Talleres formativos en colegios, con el compromiso de educar a los menores en seguridad online y bienestar digital. A través del juego de aventuras “Interland” los menores aprenden los conceptos básicos para navegar de forma segura y ser buenos ciudadanos digitales.



Actividades deportivas

Colaboración con torneos y actividades deportivas benéficas, inclusivas, como la puesta en marcha del Torneo de Pádel Benéfico propio, que se celebra anualmente, con el apoyo de empresas y voluntarios de Konecta y que en cada edición destina íntegramente lo recaudado a una causa social relevante en ese momento. Igualmente, se apoyan otras iniciativas deportivas como un torneo de golf en colaboración con Fundación Deporte y Desafío, o la Carrera Entreculturas “Corre por una buena causa”.



iii. Acciones de sensibilización

Konecta, en colaboración con su Fundación, entidades sociales y otras instituciones, desempeña un papel significativo en la sensibilización del tejido empresarial y de la sociedad en general. Participa de manera activa en eventos organizados por instituciones de carácter público y privado para compartir proyectos relacionados con la diversidad, inclusión, igualdad y prevención de la violencia de género.

Este compromiso se materializa dentro y fuera de la organización, donde se ponen en marcha prácticas ejemplares en apoyo a colectivos en situación de vulnerabilidad. En este sentido, participa en eventos como desayunos empresariales, premios, paneles de empresas o visitas a aulas.

- Encuentro de Sensibilización y Sostenibilidad, cita referente en España, que anualmente desarrolla Fundación Konecta junto al grupo Vocento. El encuentro es un espacio dedicado al debate y a la reflexión para difundir todas aquellas iniciativas empresariales que se están desarrollando para alcanzar los objetivos de Desarrollo Sostenible de la Agenda 2030.
- Por otra parte, Fundación Konecta, junto a Caixabank y ABC de Sevilla promueven el portal “Sevilla Solidaria” que incluye noticias que recoge la actividad que se realiza en toda la provincia por parte de entidades sociales, para visibilizar la actividad de las mismas en la lucha por mejorar la vida de las personas en situación vulnerable, así como dar difusión a los eventos que organizan.

- Impartición de talleres a niños y niñas en Colombia con el objetivo de dotarlos de conocimientos medioambientales.
- Fundación Konecta apoya a Fundación Alalá con el objetivo de formar en valores a niños en riesgo de exclusión social, del barrio más pobre de España, las Tres mil viviendas de Sevilla, empleando como herramienta la motivación, la cultura, el arte y el deporte.

iv. Reconocimientos recibidos por la empresa y su Fundación por su aporte a la sociedad

Este esfuerzo y compromiso con las comunidades de Konecta y Fundación Konecta le ha permitido obtener los siguientes reconocimientos:

- En 2023, Fundación Konecta es galardonada por Fundación AON en los Premios Solidarios del Seguro 2023 por el proyecto “Salir Adelante” basado en ofrecer cobertura de alimentos a personas afectadas por desempleo.
- En Perú, Konecta recibió el Premio YANAPAY de ANIQUEM, en la categoría “Doble Impacto”, en reconocimiento a las empresas que donan sus RAEE y chatarra, con la finalidad de financiar los tratamientos y rehabilitación de los niños y niñas que han sufrido quemaduras.
- Igualmente, en Perú se obtuvo un reconocimiento del Gobierno Regional del Callao, por participar y ofrecer puestos laborales en sus ofertas de empleo de este 2023.

- Colombia fue galardonada con el Premio Bogotá Incluyente, por el aporte excepcional a la generación de empleo para personas en riesgo de exclusión con la fuerza transformadora del empleo inclusivo y diverso, y el compromiso constante para construir un futuro más equitativo. También fue reconocida con el Premio a la Responsabilidad Social de Fenalco, por la contribución a la generación de empleo en Montería, donde se cuenta con cerca de 2 000 personas vinculadas.
- En 2023, Hungría se hizo acreedora de un reconocimiento por la campaña “Manos y pies solidarios” y del reconocimiento “Embajador del Amor”, del movimiento One Table Love para niños hospitalizados.





PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “gestión ambiental”, que se agrupan en torno a:

- Regulación ambiental
- Eficiencia energética
- Gestión de residuos
- Estrés hídrico

Gestión ambiental

Konecta sitúa la Sostenibilidad Ambiental como uno de los ejes centrales de su cultura empresarial. Este compromiso se integra de forma transversal en toda la Compañía a través de la Política Ambiental dirigida a minimizar el impacto sobre el cambio climático y promover el uso sostenible de los recursos naturales.

Principios Política Medioambiente

RESPECTO Y CUIDADO DEL MEDIOAMBIENTE

Proteger el medioambiente previniendo la contaminación y minimizando el impacto real o potencial sobre el entorno, llevando a cabo una estrategia para evitar cualquier tipo de contaminación que pudiera originarse por operaciones debidas a su actividad. Cumplir con la legislación y reglamentación aplicable en materia medioambiental que afecte a la actividad y mantener un seguimiento continuado de su evolución. Cumplir también con aquellos compromisos que Konecta adquiere voluntariamente.

CONSUMO RESPONSABLE Y SOSTENIBLE

Aplicar tecnologías, actividades y procesos para la minimización de generación de residuos y el fomento del ahorro de energía.

Asegurar el tratamiento adecuado de los residuos propios de su actividad, priorizando la prevención, reducción, reciclado y reutilización de los mismos.

CONCIENCIACIÓN

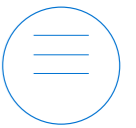
Potenciar la comunicación a todo el equipo humano que integra Konecta para fomentar la sensibilización y formación en el cuidado y respeto al medioambiente.

Implicar y motivar a los distintos grupos de Interés con objeto de buscar su participación en la gestión, desarrollo y aplicación del Sistema de Gestión de Medio Ambiente.

Informar de manera proactiva de todas las decisiones que se adopten para respetar y promover el cuidado del medioambiente.

COMPROMISOS

Con el desarrollo sostenible de su actividad, siguiendo el enfoque del ciclo de vida y considerando criterios ambientales tanto en compras como en nuevos desarrollos, así como mitigando su posible impacto sobre el cambio climático, desde el control y seguimiento de las emisiones de efecto invernadero, minimizándolas siempre que sea posible.



Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro

Impactos, riesgos y oportunidades (IROs)

El análisis de doble materialidad ha permitido identificar los impactos, riesgos y oportunidades de Konecta vinculados a “estrategia de descarbonización”, que se agrupan en torno a:

- Descarbonización y neutralidad (3 alcances)
- Planes de contingencia en caso de catástrofe
- Eficiencia y costes de la energía
- Hábitos de consumo
- Concienciación climática

De manera voluntaria y, como reflejo de la preocupación con el medioambiente, Konecta se ha comprometido a establecer objetivos de lucha contra el cambio climático basados en el conocimiento científico. Konecta reducirá las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI) generadas por parte del Grupo, en línea con la iniciativa de ámbito mundial SBTi, que proporciona una metodología clara para la implantación y seguimiento de los objetivos.

Este compromiso garantiza la alineación con los objetivos del Acuerdo de París y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) para evitar los efectos más desfavorables del cambio climático, mediante metas que limiten la subida media de temperaturas muy por debajo de los 2 °C, en comparación con los niveles preindustriales, y continuar con los esfuerzos para limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

Durante el año 2023 se han definido y enviado a validación por parte de SBTi los objetivos de reducción que, una vez aprobados, marcarán la estrategia a seguir.

i. Gestión energética

Konecta hace un uso responsable de la energía consumida con el objetivo de reducir su impacto en el medio. Derivado de la naturaleza de su actividad, la estrategia de descarbonización del Grupo presta una atención especial al consumo de electricidad.

El consumo eléctrico en 2023 ha sido de 87 366,73 MWh con una intensidad energética del Grupo que supone un 0,77 MWh/empleado¹⁵. El 29,30 % de este consumo eléctrico proviene de fuentes renovables, un 5,25 % más que en el año 2022.

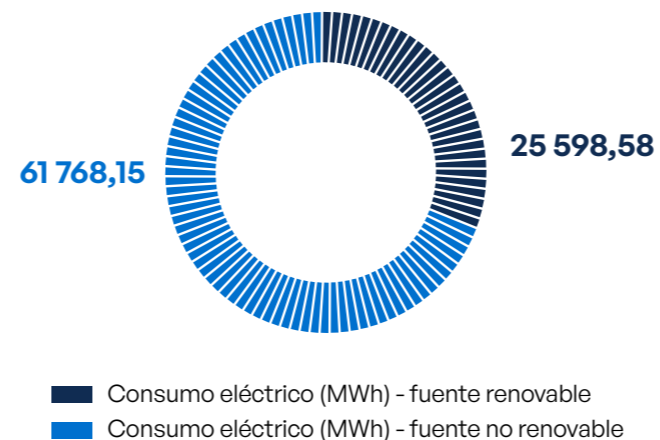
No obstante, uno de los objetivos estratégicos de Konecta es apostar por el uso de tecnologías renovables, contando con el 100 % del consumo eléctrico de sus plataformas de España, Alemania y Reino Unido procedente de fuentes renovables. Por otro lado, también cuenta con energías renovables en instalaciones en las que dispone del control completo como es el caso de Hungría, Turquía, Brasil e Italia.

A lo largo del año, se han instalado placas fotovoltaicas en alguno de sus centros, generando 386,68 MWh de energía, iniciativa que se quiere seguir expandiendo en los próximos años. El propósito es aumentar el porcentaje de energía renovable en el conjunto de geografías en las que opera.

En 2023 se ha continuado apostando por iniciativas de reducción de consumo eléctrico, reemplazando los sistemas de iluminación existentes por tecnología LED, instalando sensores de movimiento en zonas comunes, así como centralizando el sistema de temperaturas en las salas de servidores de alguno de los centros. A cierre de 2023 se cuenta con 359 543 m² de superficie iluminada por LED, lo que representa más del 92 % del total de superficie.

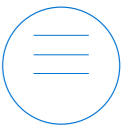
Adicionalmente, se ha trabajado en la implantación de sistemas de climatización y ventilación HVAC eficientes, que brindan un rendimiento óptimo empleando una menor cantidad de energía en el 95 % de la superficie total.

Consumo eléctrico 2023 (MWh)



100 % energía eléctrica renovable en España, Alemania y UK

¹⁵ Para el cálculo de las intensidades energéticas se considera el dato de empleados 2023 en FTE.



Con respecto al consumo energético directo, el consumo de combustible durante el año 2023 se ha distribuido de la siguiente manera:

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2023
Gas Natural (MWh)	9 054,03
Diésel (litros)	325 756,30
Gasolina (litros)	85 013,83
Gases refrigerantes (kg)	2 655,798
Gas Licuado (GLP) (litros)	5 886,00

El objetivo es reducir de manera progresiva el consumo energético y realizar un uso más responsable de los recursos empleados en la compañía. Un gran hito del 2023 en este sentido ha sido el proceso de sustitución de la flota de vehículos de renting en España por vehículos de etiqueta cero, con el fin de extender esta práctica al resto de geografías en las que se opera.

ii. Huella de carbono

En Grupo Konecta, de acuerdo con su compromiso medioambiental de descarbonización, se realiza un seguimiento de las emisiones y se calcula anualmente la huella de carbono de sus operaciones (Alcance 1 y 2) y las de su cadena de valor (Alcance 3).

En concreto, en el año 2023, el Grupo emitió 59 801,78 tCO₂e.

0,49 tCO₂e por empleado¹⁶

- Alcance 1: Emisiones directas derivadas de consumos de combustibles por parte de la flota de vehículos de la compañía e instalaciones, así como de los consumos de gases refrigerantes de los sistemas de climatización y de agentes extintores en los sistemas de extinción de incendios.

5 139,36 tCO₂e

- Alcance 2: Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida.

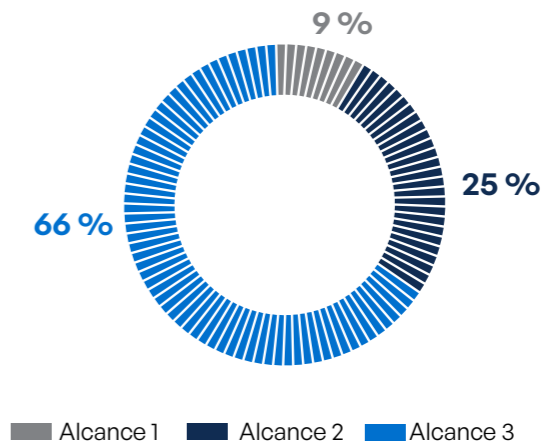
15 118,61 tCO₂e

- Alcance 3: Emisiones derivadas de los viajes de negocios realizados por la plantilla del Grupo.

39 543,81 tCO₂e

¹⁶ Empleados FTE.

Huella de Carbono 2023



iii. Iniciativas para luchar contra el cambio climático

Con el objetivo de mitigar los efectos del cambio climático a través de la absorción de CO₂, en Konecta se desarrollan acciones enfocadas a promover la importancia de plantar árboles y cuidar y gestionar las masas forestales de forma eficiente.

A lo largo del año 2023 se han desarrollado iniciativas de reforestación en Argentina, España, México, Turquía, Colombia, Guatemala y El Salvador; todos ellas en lugares en los que sus instalaciones han producido emisiones.

Turquía	50 árboles	Colombia	1 095 árboles
México	80 árboles	Argentina	500 árboles
Guatemala	300 árboles	España	905 árboles
El Salvador	600 árboles		



La deforestación provoca cambios significativos en el entorno, muchas veces irreversibles, y tiene un fuerte impacto en el cambio climático, es por ello por lo que colaborar en proyectos de reforestación es una herramienta fundamental para la compensación de emisiones derivadas de la actividad de la compañía. Esto implica, además, una restauración de los ecosistemas y hábitats naturales.

Por otro lado, en Italia se ha colaborado en proyectos de protección de polinizadores silvestres y sus hábitats. Se ha prestado apoyo en la instalación de nidos artificiales para abejas, que les facilitan un espacio seguro para protegerse, reproducirse y, de este modo, poder garantizar el aumento de población de estos polinizadores tan necesarios para la supervivencia de los ecosistemas. También se ha cooperado con Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi en sus objetivos de conservación de las especies animales y vegetales a través de actividades de patrocinio, con el fin de aumentar su eficiencia y alcance. En concreto, esta actividad se centra en la preparación de 30 hectáreas de área forestal, propiedad del Parque, para determinar acciones de conservación y almacenamiento de carbono como contribución a la lucha contra el cambio climático.

Se han desarrollado, además, acciones encaminadas a promover la movilidad sostenible. En España¹⁷, se han instalado puntos de recarga de vehículos eléctricos (PRVE) en los aparcamientos de las instalaciones responsabilidad de Konecta y se ha solicitado su implantación a los propietarios de aquellas instalaciones en las que no posee la titularidad y es el único usuario del aparcamiento. Por otro lado, se han acondicionado áreas de estacionamiento para bicicletas y patinetes eléctricos en algunos de los centros para fomentar este tipo de transporte entre su equipo. Además, han realizado campañas de sensibilización, dirigidas a personal, para comunicar las diferentes opciones de transporte público para llegar a los centros de trabajo.

¹⁷ Conforme a lo requerido en el Real Decreto Ley 29/2021 de 21 de diciembre, por el que se adoptan medidas urgentes en el ámbito energético para el fomento de la movilidad eléctrica, el autoconsumo y el despliegue de energías renovables.

Para realizar las compras de material y medios para las oficinas, se fomenta la de aquellos productos que cuenten con distintivos que certifiquen que cumplen con determinados estándares ambientales y éticos.

En 2023 se ha obtenido la certificación internacionalmente reconocida LEED EBOM (Existing buildings: Operations & Maintenance) para el edificio de Alcobendas que distingue a aquellos edificios que cumplen con los más altos estándares de desempeño en eficiencia energética y bajo impacto en su operación y mantenimiento.

Gestión de residuos y economía circular

Para garantizar la reducción de residuos es fundamental realizar un consumo responsable de materiales. Cuando los consumos son inevitables, se tiene como prioridad su reutilización a través de acuerdos con entidades públicas y privadas, así como con organizaciones interesadas. Entre las medidas y buenas prácticas llevadas a cabo en 2023 se encuentran:

- En Colombia se ha llevado a cabo una campaña de recolección de RAEEs¹⁸ en la que, además, se ha formado y capacitado al equipo para incentivar y garantizar la correcta gestión de este tipo de residuos. Además, se lleva a cabo un programa para minimizar el uso de papel en las principales sedes.
- En Perú, se han entregado 34 t de residuos (papel, cartón, plástico, metales y RAEE) donados a organizaciones encargadas de su gestión, reciclaje y valoración.

¹⁸ Residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

- En Argentina se ha realizado una campaña de concienciación a la plantilla sobre el mes sin plásticos con el objetivo de minimizar su consumo e incentivar su separación en origen.
- En Francia destaca la alianza con uno de sus clientes y la asociación Emaús Internacional para organizar la recogida de teléfonos móviles usados, que dio como resultado la recolección de más de 200 terminales.
- Se cuenta además con medidas continuas que promueven el reciclaje de papel como la instalación de dos pantallas, fomento de la impresión a doble cara o la digitalización de los procesos.

Residuos Peligrosos

Residuos Peligrosos	2023
Residuos Peligrosos generados (t)	111,08
Residuos Peligrosos reciclados (t)	79,76
% RP reciclados	72 %
Intensidad en la generación de RP (t/empleada)	0,0010

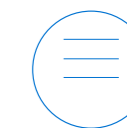
Residuos No Peligrosos

Residuos No Peligrosos	2023
Residuos No Peligrosos generados (t)	3 459,13
Residuos No Peligrosos reciclados (t)	180,47
% RNP reciclados	5 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleada)	0,03



ANEXOS





SALUD Y SEGURIDAD EMPLEADOS¹⁹

Índices accidentalidad 2023 por país

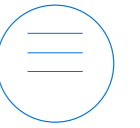
Índice frecuencia			
País	IF Mujeres	IF Hombres	IF Total
Argentina	1,69	0,58	1,32
Brasil	0,17	0	0,11
Chile	2,46	3,02	2,63
Colombia	2,48	0,81	1,87
El Salvador	0	0	0
España	1,59	1,24	1,5
Guatemala	0	0	0
Marruecos	1,45	1,52	1,49
México	7,48	6,54	7,05
Paraguay	0	0	0
Perú	0,07	0	0,05
Portugal	0	0	0
Albania	0	0	0
Bélgica	9,11	23,28	15,33
República Checa	0	1,91	0,49
Francia	5,64	1,58	4,34
Alemania	16,42	0	14,37
Hungría	0	0	0
Italia	0,67	0,25	0,53
Madagascar	0	0,47	0,2
Rumanía	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0
Turquía	0,16	1,13	0,38
Reino Unido	0	0	0
Total	1,70	1,12	1,50

Índice de gravedad			
País	IG Mujeres	IG Hombres	IG Total
Argentina	0,06	0,01	0,04
Brasil	0	0	0
Chile	0,03	0,07	0,04
Colombia	0,02	0,01	0,01
El Salvador	0	0	0
España	0,29	0,05	0,23
Guatemala	0	0	0
Marruecos	0,04	0	0,05
México	0,05	0,05	0,05
Paraguay	0	0	0
Perú	0	0	0
Portugal	0	0	0
Albania	0	0	0
Bélgica	0,14	0,16	0,15
República Checa	0	0	0
Francia	0,21	0,02	0,15
Alemania	0,02	0	0,01
Hungría	0	0	0
Italia	0,01	0	0,01
Madagascar	0	0	0
Rumanía	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0
Turquía	0	0	0
Reino Unido	0	0	0
Total	0,06	0,02	0,04

Índices de accidentalidad 2022 por país

Índice de frecuencia				
País	Konecta		Comdata	
	IF Mujeres	IF Hombres	IF Mujeres	IF Hombres
Albania	0	0	0	0
Alemania	0	0	0	0
Argentina	0,9	0,79	0	0
Bélgica	0	0	0	0
Brasil	0,45	0	0	0
Chile	27,98	51,27	0	0
Colombia	37,36	19,97	2,02	1,34
El Salvador	0	0	0	0
España	1	0,92	1,58	0
Francia	0	0	5,51	2,38
Guatemala	0	0	0	0
Hungría	0	0	0	0
Italia	0	0	0,72	0
Madagascar	0	0	0	0
Marruecos	0	0	2,12	2,3
México	1,85	0,7	0	0
Mónaco	0	0	7,62	0
Perú	0,04	0	0,22	0
Portugal	0	0	0	0
Reino Unido	0	0	0	0
República Checa	0	0	0	0
Rumanía	0	0	0	0
Turquía	0	0	0,28	0,36

¹⁹ Los datos del 2022 están referidos a los dos últimos meses del año tras la integración.

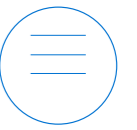


Índices de accidentalidad 2022 por país

País	Índice de gravedad			
	Konecta		Comdata	
	IG Mujeres	IG Hombres	IG Mujeres	IG Hombres
Albania	0	0	0	0
Alemania	0	0	0	0
Argentina	0,03	0,03	0	0
Bélgica	0	0	0	0
Brasil	0	0	0	0
Chile	0,95	2,14	0	0
Colombia	0,2	0,1	0,02	0,02
El Salvador	0	0	0	0
España	0,04	0,02	0,01	0
Francia	0	0	0,23	0,08
Guatemala	0	0	0	0
Hungría	0	0	0	0
Italia	0	0	0,01	0
Madagascar	0	0	0	0
Marruecos	0	0	0,14	0,09
México	0,04	0	0	0
Mónaco	0	0	0,02	0
Perú	0	0	0	0
Portugal	0	0	0	0
Reino Unido	0	0	0	0
República Checa	0	0	0	0
Rumanía	0	0	0	0
Turquía	0	0	0	0

Enfermedades profesionales por sexo y país evolutivo

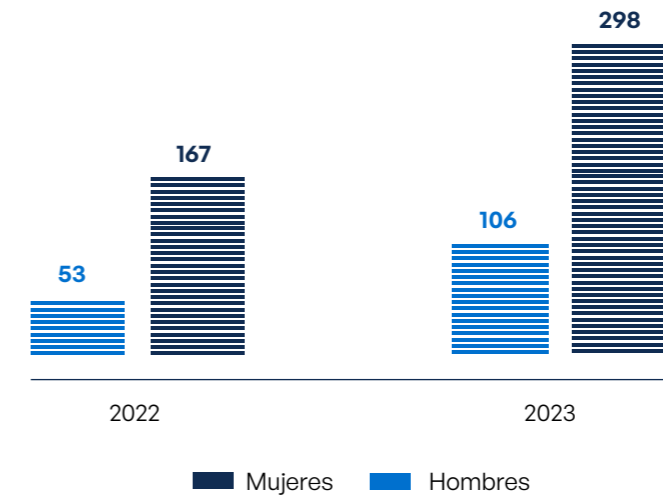
País	2022		2023	
	Nº personas con enfermedades profesionales reconocidas Mujeres	Nº personas con enfermedades profesionales reconocidas Hombres	Nº personas con enfermedades profesionales reconocidas Mujeres	Nº personas con enfermedades profesionales reconocidas Hombres
Argentina	98	9	115	7
Brasil	4	0	0	0
Chile	1	0	4	0
Colombia	1	0	2	0
El Salvador	-	-	0	0
España	7	0	8	0
Guatemala	-	-	0	0
Marruecos	0	0	0	0
México	0	0	0	4
Paraguay	-	-	0	0
Perú	0	0	0	0
Portugal	0	0	0	0
Albania	-	-	0	0
Bélgica	-	-	0	0
República Checa	-	-	0	0
Francia	-	-	2	0
Alemania	-	-	0	0
Hungría	-	-	0	0
Italia	-	-	0	0
Madagascar	-	-	0	0
Rumanía	-	-	0	0
Eslovaquia	-	-	0	0
Turquía	-	-	0	0
Reino Unido	-	-	0	0
Total	111	9	131	11



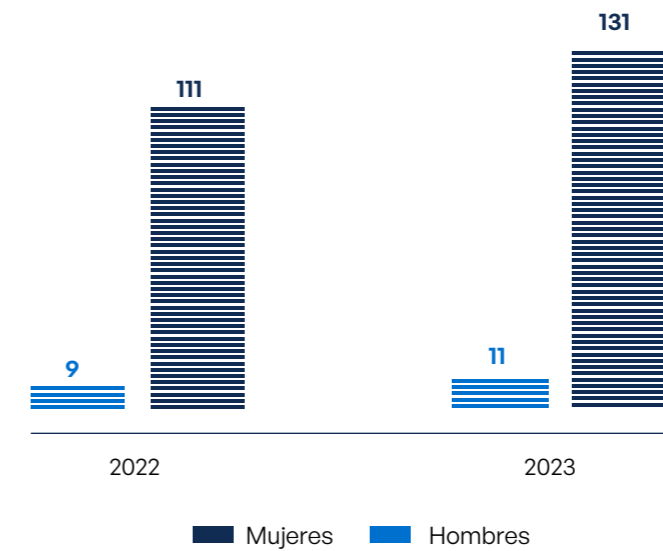
Accidentes laborales con días perdidos por sexo y país evolutivo

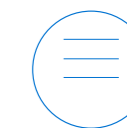
País	2022		2023	
	Nº accidentes laborales con días perdidos Mujeres	Nº accidentes laborales con días perdidos Hombres	Nº accidentes laborales con días perdidos Mujeres	Nº accidentes laborales con días perdidos Hombres
Argentina	9	4	18	3
Brasil	5	0	2	0
Chile	8	7	9	5
Colombia	110	31	122	23
El Salvador	-	-	0	0
España	25	8	42	11
Guatemala	-	-	0	0
Marruecos	0	0	11	13
México	9	3	54	40
Paraguay	-	-	0	0
Perú	1	0	2	0
Portugal	0	0	0	0
Albania	-	-	0	0
Bélgica	-	-	1	2
República Checa	-	-	0	1
Francia	-	-	30	4
Alemania	-	-	1	0
Hungría	-	-	0	0
Italia	-	-	5	1
Madagascar	-	-	0	1
Rumanía	-	-	0	0
Eslovaquia	-	-	0	0
Turquía	-	-	1	2
Reino Unido	-	-	0	0
Total	167	53	298	106

Accidentes de trabajo con días perdidos por sexo evolutivo



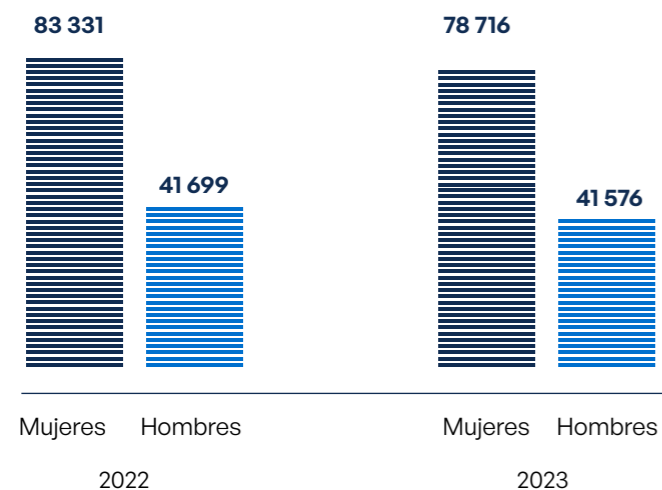
Personas con enfermedades profesionales por sexo evolutivo



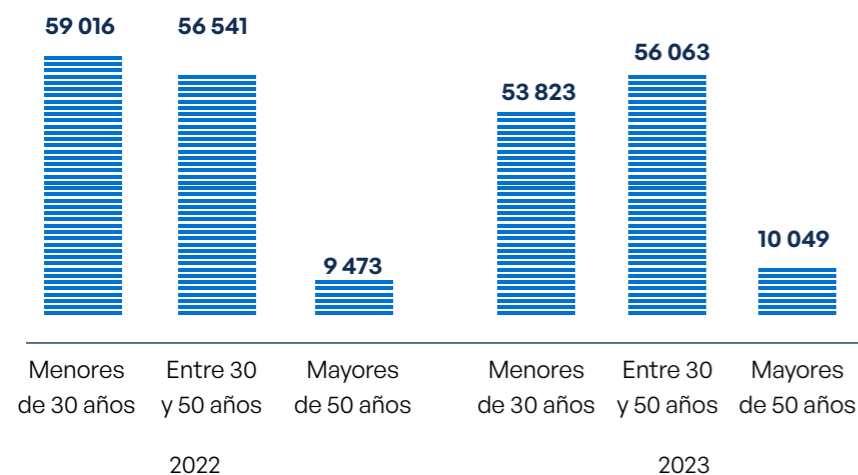


DATOS DE EMPLEADOS

Plantilla por sexo evolutivo



Plantilla por edad evolutivo

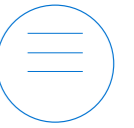


Plantilla por sexo para cada país evolutivo

País	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Albania	440	290	547	292
Alemania	32	3	38	7
Argentina	6 003	2 843	6 148	2 987
Bélgica	62	51	55	41
Brasil	4 940	2 236	6 639	3 415
Chile	1 940	841	1 456	636
Colombia	18 639	9 974	17 018	10 033
El Salvador	436	395	335	325
Eslovaquia	0	0	85	16
España	16 202	4 544	15 058	5 239
Francia	3 147	1 488	2 954	1 384
Guatemala	416	247	306	152
Hungría	105	32	157	56
Italia	4 689	2 335	5 151	2 458
Madagascar	1 356	955	1 366	1 093
Marruecos	3 470	3 686	3 091	3 550
México	3 526	2 953	2 505	2 012
Mónaco	37	54	0	0
Paraguay	0	0	27	12
Perú	12 283	6 780	10 430	6 017
Portugal	518	265	511	288
Reino Unido	202	175	216	185
República Checa	979	294	852	257
Rumanía	1 248	269	1 303	299
Turquía	2 661	989	2 467	823
USA	0	0	1	2
Total	125 030		120 295	

Plantilla por edad para cada país evolutivo

País	2022			2023		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Albania	337	379	14	338	484	17
Alemania	0	9	26	5	15	25
Argentina	4 237	4 511	98	4 186	4 817	132
Bélgica	48	59	6	31	59	6
Brasil	4 084	2 718	374	5 737	3 714	603
Chile	899	1 547	335	577	1 216	299
Colombia	19 636	8 676	301	17 671	9 038	342
El Salvador	526	301	4	363	289	8
Eslovaquia	0	0	0	34	53	14
España	3 554	12 693	4 499	3 603	11 951	4 743
Francia	1 446	2 542	647	1 363	2 277	698
Guatemala	452	209	2	263	194	1
Hungría	58	62	17	104	83	26
Italia	285	5 255	1 484	317	5 438	1 854
Madagascar	1 821	484	6	1 850	602	7
Marruecos	3 011	3 927	218	2 495	3 865	281
México	3 640	2 384	455	2 281	1 874	362
Mónaco	6	66	19	0	0	0
Paraguay	0	0	0	18	19	2
Perú	12 258	6 429	376	9 994	6 018	435
Portugal	236	449	98	264	441	94
Reino Unido	157	170	50	163	182	56
República Checa	485	644	144	405	579	125
Rumanía	235	1 087	195	232	1 164	206
Turquía	1 605	1 940	105	1 529	1 689	72
USA	0	0	0	0	2	1
Total	125 030			120 295		



Plantilla por sexo y categoría profesional evolutivo

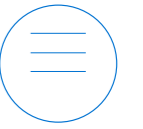
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	75 470	34 862	71 309	35 229
Quality	926	476	817	428
Force/Instructor	774	800	623	623
Coordinador	3 552	2 629	3 541	2 529
Supervisor	891	631	850	664
Responsable de Servicio	293	315	263	272
Jefe de Servicio	355	294	383	306
Otro personal de Operaciones	59	128	51	95
Estructura / SG&A	967	1 485	840	1 355
Otros Directivos de Operaciones	44	79	39	78
Total	125 030		120 295	

Plantilla por edad y categoría profesional evolutivo

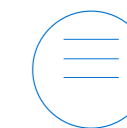
	2022			2023		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Agente/Admtvo/Validador	55 100	46 907	8 325	50 337	47 072	9 129
Quality	603	743	56	512	670	63
Force/Instructor	765	779	30	563	640	43
Coordinador	1 631	4 154	396	1 573	4 056	441
Supervisor	248	1 115	159	272	1 057	185
Responsable de Servicio	41	488	79	25	418	92
Jefe de Servicio	71	539	39	71	556	62
Otro personal de Operaciones	35	129	23	20	107	19
Estructura / SG&A	512	1 580	360	442	1 384	369
Otros Directivos de Operaciones	10	107	6	8	103	6
Total	125 030			120 295		

Plantilla por sexo y modalidad de contrato evolutivo

	2022				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	49 161	24 478	34 170	17 221	48 442	24 691	30 274	16 888
Total			125 030				120 295	


Plantilla por sexo país y modalidad de contrato evolutivo

País	2022				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Albania	440	290	0	0	547	292	0	0
Alemania	31	3	1	0	30	2	8	5
Argentina	5 631	2 627	372	216	5 696	2 710	452	277
Bélgica	46	41	16	10	35	25	20	16
Brasil	3 504	1 596	1 436	640	4 382	2 221	2 257	1 194
Chile	1 539	643	401	198	1 310	532	146	104
Colombia	3 524	2 752	15 115	7 222	3 761	3 046	13 257	6 987
El Salvador	436	395	0	0	335	325	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	55	7	30	9
España	14 082	4 084	2 120	460	13 784	4 617	1 274	622
Francia	2 455	1 138	692	350	2 263	1 018	691	366
Guatemala	416	247	0	0	306	152	0	0
Hungría	105	32	0	0	157	56	0	0
Italia	4 525	2 250	164	85	4 949	2 341	202	117
Madagascar	1 356	954	0	1	1 364	1 092	2	1
Marruecos	3 342	3 509	128	177	3 051	3 464	40	86
México	1 531	1 410	1 995	1 543	728	598	1 777	1 414
Mónaco	33	50	4	4	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	27	12	0	0
Perú	1 783	946	10 500	5 834	1 421	802	9 009	5 215
Portugal	54	29	464	236	49	38	462	250
Reino Unido	119	116	83	59	134	128	82	57
República Checa	300	108	679	186	287	90	565	167
Rumanía	1 248	269	0	0	1 303	298	0	1
Turquía	2 661	989	0	0	2 467	823	0	0
USA	0	0	0	0	1	2	0	0
Total	125 030				120 295			


Plantilla por edad país y modalidad de contrato evolutivo

País	2022						2023					
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Albania	337	379	14	0	0	0	338	484	17	0	0	0
Alemania	0	8	26	0	1	0	0	8	24	5	7	1
Argentina	3 835	4 329	94	402	182	4	3 652	4 633	121	534	184	11
Bélgica	31	51	5	17	8	1	14	41	5	17	18	1
Brasil	2 798	2 008	294	1 286	710	80	3 633	2 597	373	2 104	1 117	230
Chile	663	1 239	280	236	308	55	475	1 095	272	102	121	27
Colombia	3 150	3 003	123	16 486	5 673	178	3 568	3 108	131	14 103	5 930	211
El Salvador	526	301	4	0	0	0	363	289	8	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	0	0	19	34	9	15	19	5
España	2 498	11 470	4 198	1 056	1 223	301	2 728	11 147	4 526	875	804	217
Francia	747	2 255	591	699	287	56	640	1 999	642	723	278	56
Guatemala	452	209	2	0	0	0	263	194	1	0	0	0
Hungría	58	62	17	0	0	0	104	83	26	0	0	0
Italia	192	5 124	1 459	93	131	25	202	5 263	1 825	115	175	29
Madagascar	1 820	484	6	1	0	0	1 847	602	7	3	0	0
Marruecos	2 978	3 659	214	33	268	4	2 435	3 810	270	60	55	11
México	1 627	1 095	219	2 013	1 289	236	658	563	105	1 623	1 311	257
Mónaco	3	61	19	3	5	0	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	0	0	18	19	2	0	0	0
Perú	1 165	1 458	106	11 093	4 971	270	604	1 501	118	9 390	4 517	317
Portugal	1	69	13	235	380	85	3	68	16	261	373	78
Reino Unido	110	97	28	47	73	22	115	113	34	48	69	22
República Checa	87	250	71	398	394	73	68	237	72	337	342	53
Rumanía	235	1 087	195	0	0	0	231	1 164	206	1	0	0
Turquía	1 605	1 940	105	0	0	0	1 529	1 689	72	0	0	0
USA	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0
Total	125 030						120 295					



Promedio plantilla por edad, modalidad de contrato y tipo de jornada evolutivo

	2022						2023					
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Parcial	3 958	11 659	3 016	14 968	7 447	758	4 270	12 024	3 515	13 440	6 299	492
Completa	18 739	26 217	4 636	23 676	10 911	965	22 265	30 162	5 311	23 628	11 081	997
Total	126 950						133 484					

Promedio plantilla por sexo, modalidad de contrato y tipo de jornada evolutivo

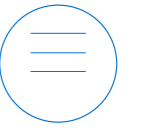
	2022				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Parcial	13 937	4 696	16 500	6 674	14 909	4 900	13 990	6 240
Completa	32 606	16 986	22 735	12 816	36 419	21 320	22 127	13 579
Total	126 950				133 484			

Plantilla por sexo y jornada evolutivo

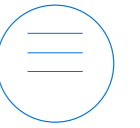
	2022				2023			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
	55 545	31 527	27 786	10 172	53 195	31 902	25 521	9 677
Total	125 030				120 295			

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

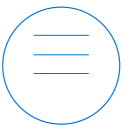
	2022				2023			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa
Agente/Admtvo/Validador	18 122	38 549	22 859	33 403	19 370	45 882	20 050	33 710
Coordinador	236	4 653	174	770	275	5 058	89	678
Force/Instructor	28	1 001	50	390	22	911	10	396
Jefe de Servicios	4	631	8	38	6	713	0	45
Otro personal de Operaciones	7	139	4	14	2	138	2	9
Otros Directivos de Operaciones	0	100	0	5	2	114	0	4
Quality	141	886	53	256	38	957	34	269
Responsable de Servicio	4	522	3	95	3	520	1	40
Estructura / SG&A	66	1 961	20	289	59	2 028	23	222
Supervisor	24	1 151	3	291	34	1 416	22	332
Total	126 950				133 484			


Plantilla por sexo país y jornada evolutivo

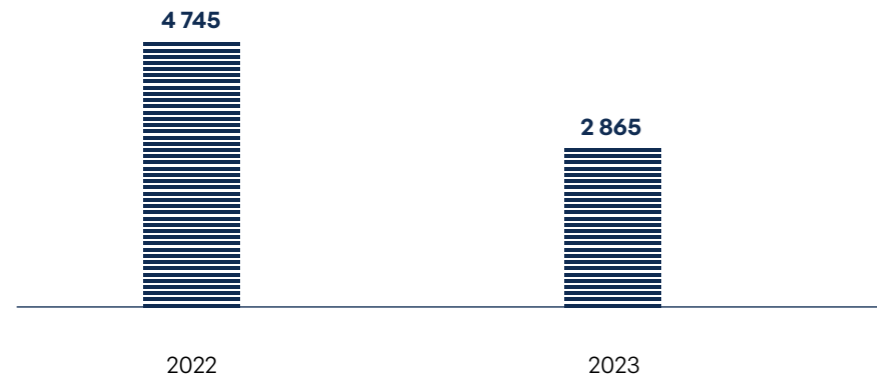
País	2022				2023			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Albania	79	44	361	246	79	39	468	253
Alemania	24	3	8	0	28	7	10	0
Argentina	5 977	2 836	26	7	6 034	2 954	114	33
Bélgica	59	51	3	0	53	41	2	0
Brasil	4 891	2 220	49	16	6 604	3 394	35	21
Chile	1 377	700	563	141	1 150	555	306	81
Colombia	7 594	5 236	11 045	4 738	7 619	5 743	9 399	4 290
El Salvador	436	395	0	0	335	325	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	62	14	23	2
España	7 714	2 485	8 488	2 059	6 508	2 599	8 550	2 640
Francia	2 750	1 444	397	44	2 605	1 344	349	40
Guatemala	313	186	103	61	249	129	57	23
Hungría	89	31	16	1	134	52	23	4
Italia	1 087	1 000	3 602	1 335	1 114	1 026	4 037	1 432
Madagascar	1 299	939	57	16	1 334	1 078	32	15
Marruecos	3 389	3 644	81	42	3 001	3 511	90	39
México	1 730	1 809	1 796	1 144	1 585	1 509	920	503
Mónaco	36	51	1	3	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	27	12	0	0
Perú	11 755	6 569	528	211	9 927	5 807	503	210
Portugal	468	237	50	28	483	277	28	11
Reino Unido	178	162	24	13	194	172	22	13
República Checa	564	251	415	43	547	227	305	30
Rumanía	1 117	247	131	22	1 170	280	133	19
Turquía	2 619	987	42	2	2 352	805	115	18
USA	0	0	0	0	1	2	0	0
Total	125 030				120 295			


Plantilla por edad país y jornada evolutivo

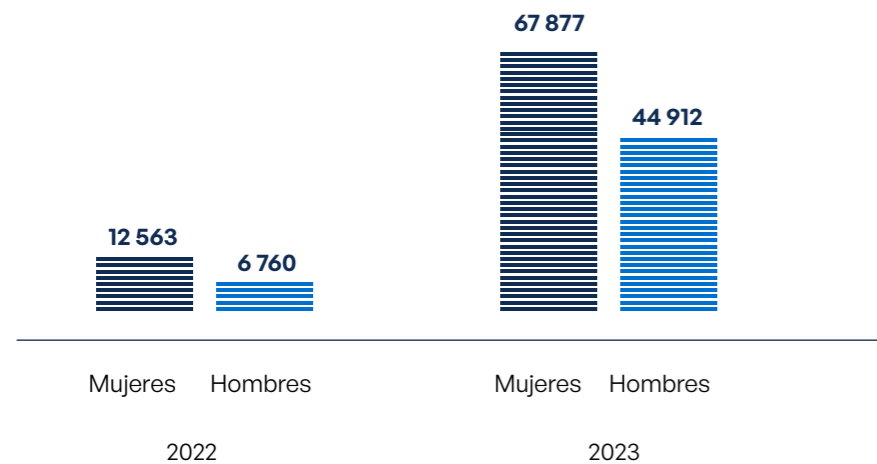
País	2022						2023					
	Jornada completa			Jornada parcial			Jornada completa			Jornada parcial		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Albania	45	69	9	292	310	5	38	71	9	300	413	8
Alemania	0	8	19	0	1	7	5	13	17	0	2	8
Argentina	4 221	4 495	97	16	16	1	4 147	4 711	130	39	106	2
Bélgica	48	56	6	0	3	0	31	57	6	0	2	0
Brasil	4 029	2 708	374	55	10	0	5 681	3 714	603	56	0	0
Chile	648	1 154	275	251	393	60	460	986	259	117	230	40
Colombia	7 986	4 652	192	11 650	4 024	109	8 397	4 754	211	9 274	4 284	131
El Salvador	526	301	4	0	0	0	363	289	8	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	0	0	29	35	12	5	18	2
España	1 118	6 434	2 647	2 436	6 259	1 852	1 071	5 447	2 589	2 532	6 504	2 154
Francia	1 398	2 246	550	48	296	97	1 331	2 019	599	32	258	99
Guatemala	325	173	1	127	36	1	205	172	1	58	22	0
Hungría	52	53	15	6	9	2	96	67	23	8	16	3
Italia	83	1 502	502	202	3 753	982	69	1 458	613	248	3 980	1 241
Madagascar	1 751	481	6	70	3	0	1 806	599	7	44	3	0
Marruecos	2 970	3 858	205	41	69	13	2 464	3 785	263	31	80	18
México	1 926	1 376	237	1 714	1 008	218	1 581	1 298	215	700	576	147
Mónaco	6	65	16	0	1	3	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	0	0	18	19	2	0	0	0
Perú	11 722	6 238	364	536	191	12	9 526	5 785	423	468	233	12
Portugal	203	413	89	33	36	9	250	420	90	14	21	4
Reino Unido	143	152	45	14	18	5	151	163	52	12	19	4
República Checa	368	368	79	117	276	65	334	373	67	71	206	58
Rumanía	203	982	179	32	105	16	207	1 055	188	25	109	18
Turquía	1 595	1 909	102	10	31	3	1 469	1 620	68	60	69	4
USA	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0
Total	125 030						120 295					



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



Nuevas contrataciones²⁰ por sexo evolutivo



²⁰ Dato estimado las nuevas contrataciones durante los dos últimos meses del año 2022 basado en el totalizado de las nuevas contrataciones en 2022.

Nuevas contrataciones por sexo y país evolutivo

País	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
Albania	59	598	36	305
Alemania	1	9	0	5
Argentina	306	1 664	173	1 040
Bélgica	9	40	9	14
Brasil	1 087	10 165	464	5 069
Chile	523	1 282	201	771
Colombia	3 678	19 398	2 113	13 629
El Salvador	64	152	69	167
Eslovaquia	0	154	0	45
España	1 758	7 651	373	4 005
Francia	327	1 396	165	746
Guatemala	43	76	30	29
Hungría	15	174	5	74
Italia	113	497	81	226
Madagascar	173	905	106	785
Marruecos	113	1 334	143	2 039
México	709	3 168	820	3 872
Mónaco	1	0	2	0
Paraguay	0	76	0	39
Perú	3 104	15 684	1 779	10 676
Portugal	66	396	38	232
Reino Unido	12	122	11	126
República Checa	167	707	43	276
Rumanía	92	778	21	179
Turquía	143	1 450	78	561
USA	0	1	0	2
Total	12 563	67 877	6 760	44 912

Nuevas contrataciones por categoría profesional evolutivo

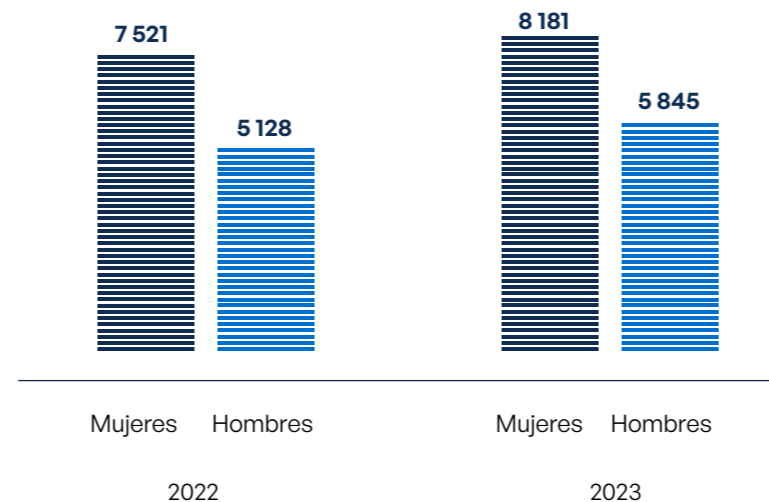
	2022	2023
Agente/Admtvo/Validador	18 949	110 992
Quality	42	205
Force/Instructor	45	189
Coordinador	131	616
Supervisor	28	203
Responsable de Servicio	12	46
Jefe de Servicios	18	106
Otro personal de Operaciones	5	12
Estructura / SG&A	90	402
Otros Directivos de Operaciones	4	18
Total	19 323	112 789



Nuevas contrataciones por edad y país evolutivo

País	Menores de 30 años		Entre 30-50 años		Mayores de 50 años	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	54	422	40	471	1	10
Alemania	0	5	1	7	0	2
Argentina	336	1 935	139	740	4	29
Bélgica	10	28	6	25	2	1
Brasil	975	9 404	530	5 202	46	628
Chile	303	895	371	975	50	183
Colombia	4 689	25 241	1 088	7 654	14	132
El Salvador	97	214	35	102	1	3
Eslovaquia	0	88	0	91	0	20
España	996	5 550	914	4 906	221	1 200
Francia	329	1 524	134	512	29	106
Guatemala	65	85	8	20	0	0
Hungría	9	140	8	79	3	29
Italia	12	126	159	493	23	104
Madagascar	242	1 445	36	243	1	2
Marruecos	125	1 880	127	1 402	4	91
México	973	4 088	464	2 464	92	488
Mónaco	1	0	1	0	1	0
Paraguay	0	62	0	50	0	3
Perú	3 643	19 209	1 180	6 733	60	418
Portugal	52	285	44	289	8	54
Reino Unido	12	130	8	72	3	46
República Checa	97	515	91	403	22	65
Rumanía	36	298	65	563	12	96
Turquía	118	1 304	89	640	14	67
USA	0	0	0	2	0	1
Total	13 174	74 873	5 538	34 138	611	3 778

Despidos²¹ por sexo evolutivo



²¹ La información sobre despidos correspondiente al ejercicio 2022 se ha anualizado a doce meses.

Despidos por sexo y país evolutivo

País	Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023
Albania	22	0	21	3
Alemania	0	0	0	0
Argentina	106	128	80	97
Bélgica	10	3	2	7
Brasil	1 638	2 049	753	971
Chile	1 031	1 022	431	546
Colombia	1 404	1 890	1 223	1 657
El Salvador	83	47	116	38
Eslovaquia	0	25	0	13
España	804	843	343	382
Francia	305	235	210	154
Guatemala	99	20	85	18
Hungría	0	2	5	3
Italia	52	45	28	22
Madagascar	42	40	22	38
Marruecos	50	105	117	345
México	650	424	1 025	681
Mónaco	3	33	1	49
Paraguay	0	1	0	0
Perú	586	534	381	450
Portugal	1	0	0	0
Reino Unido	1	5	2	14
República Checa	416	399	149	149
Rumanía	74	108	27	49
Turquía	144	223	107	159
USA	0	0	0	0
Total	7 521	8 181	5 128	5 845



Despidos por edad y país evolutivo

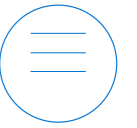
País	Menores de 30 años		Entre 30-50 años		Mayores de 50 años	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	24	2	19	1	0	0
Alemania	0	0	0	0	0	0
Argentina	108	121	74	99	4	5
Bélgica	3	4	5	6	4	0
Brasil	1 374	1 789	938	1 144	79	87
Chile	638	609	730	820	94	139
Colombia	1 990	2 610	624	916	13	21
El Salvador	145	52	52	31	2	2
Eslovaquia	0	21	0	15	0	2
España	277	269	678	703	192	253
Francia	316	223	173	133	26	33
Guatemala	158	35	26	3	0	0
Hungría	3	1	2	3	0	1
Italia	1	1	58	46	21	20
Madagascar	41	57	23	21	0	0
Marruecos	12	202	149	227	6	21
México	1 035	612	519	406	121	87
Mónaco	1	3	2	61	1	18
Paraguay	0	1	0	0	0	0
Perú	697	688	254	276	16	20
Portugal	1	0	0	0	0	0
Reino Unido	1	8	2	8	0	3
República Checa	255	240	243	256	67	52
Rumanía	40	54	53	74	8	29
Turquía	103	166	139	198	9	18
USA	0	0	0	0	0	0
Total	7 223	7 768	4 763	5 447	663	811

Despidos por categoría profesional evolutivo

	2022	2023
Agente/Admtvo/Validador	11 801	12 965
Quality	127	115
Force/Instructor	80	94
Coordinador	364	478
Supervisor	80	119
Responsable de Servicio	33	42
Jefe de Servicios	35	53
Otro personal de Operaciones	12	2
Estructura / SG&A	111	148
Otros Directivos de Operaciones	6	10
Total	12 649	14 026

Plantilla por modalidad de trabajo y país evolutivo

País	2022			2023		
	Presencial	Remoto	Mixto	Presencial	Remoto	Mixto
Albania	484	246	0	455	384	0
Alemania	7	20	8	19	19	7
Argentina	4 532	3 925	389	5 045	3 729	361
Bélgica	93	0	20	85	0	11
Brasil	6 641	530	5	9 252	802	0
Chile	935	242	1 604	1 375	180	537
Colombia	21 797	6 816	0	22 780	4 271	0
El Salvador	52	779	0	45	615	0
Eslovaquia	0	0	0	101	0	0
España	14 143	6 527	76	15 159	5 138	0
Francia	3 348	632	655	2 359	633	1 346
Guatemala	0	663	0	7	451	0
Hungría	0	15	122	0	35	178
Italia	2 010	80	4 934	3 123	76	4 410
Madagascar	2 311	0	0	2 459	0	0
Marruecos	6 318	838	0	6 376	265	0
México	5 269	728	482	3 669	848	0
Mónaco	31	17	43	0	0	0
Paraguay	0	0	0	39	0	0
Perú	8 162	10 265	636	9 286	6 070	1 091
Portugal	481	137	165	506	279	14
Reino Unido	145	100	132	127	103	171
República Checa	79	665	529	67	534	508
Rumanía	214	1 303	0	150	1 452	0
Turquía	31	3 532	87	20	3 196	74
USA	0	0	0	0	3	0
Total		125 030			120 295	



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 (2 hombres).

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

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 2023 ha estado conformado por 5 hombres y 1 mujer, hasta el nombramiento en septiembre de 2023 de 1 consejera mujer y la salida en octubre de 2023 de 1 consejero hombres y simultáneo nombramiento de 1 nuevo consejero hombres, quedando por tanto compuesto a fecha de formulación del presente Estado de Información No Financiera Consolidado por 5 hombres y 2 mujeres.

Para más información ver apartado 16.3 de las cuentas anuales consolidadas de Kronosnet Topco, S L y Sociedades Dependientes.

Ejercicio 2023

Consejo de Administración	Miles de Euros			
	Sueldos	Retribución en especie	Honorarios profesionales	Primas de seguros de vida
	2.495	74	713	36
Total	2.495	74	713	36

Ejercicio 2022

Consejo de Administración	Miles de Euros			
	Sueldos	Retribución en especie	Honorarios profesionales	Primas de seguros de vida
	306	10	117	34
Total	306	10	117	34



Remuneraciones medias por sexo y categoría profesional evolutivo²²

Remuneración media	Alemania (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	42527	-	41766	31455
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	-	-
Coordinador	-	-	-	-
Supervisor	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	42583	42645	44944	44040
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Albania (Lek)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	931063	1042624	1002734	1045868
Quality	1111663	1108867	1058376	1133655
Force/Instructor	976107	1184938	1001479	890498
Coordinador	1274611	1329673	1404266	1391876
Supervisor	2057258	1827104	2533441	1916113
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	930375	1452159	1034296	1389717
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

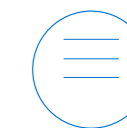
Remuneración media	Argentina (Peso argentino)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	1314576	1293343	3114991	3042301
Quality	2347424	-	5045749	-
Force/Instructor	1578023	1579526	3501013	3482292
Coordinador	1840819	1860798	3985334	4070093
Supervisor	2320131	-	5541699	5530810
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	2591574	2610890	5607115	5650829
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	3912306	3636237	8812387	7329516
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Brasil (Real)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	23123	23562	24284	25084
Quality	32071	29140	31710	34488
Force/Instructor	34391	46800	36908	49925
Coordinador	40709	42697	44470	44628
Supervisor	72835	114710	79726	111055
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	-	-
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Bélgica (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	31665	30193	31756	38357
Quality	-	32080	-	40026
Force/Instructor	-	34481	-	43311
Coordinador	37970	38894	46047	50217
Supervisor	37117	-	49027	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	156008	161057	168943	180249
Otro personal de Operaciones	56563	70494	-	-
Estructura / SG&A	54035	75638	63561	92928
Otros Directivos de Operaciones	298031	252270	326218	310290

Remuneración media	Chile (Peso chileno)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	7584665	7986738	8572831	8835640
Quality	8786012	8295431	9857147	9071775
Force/Instructor	8824085	8494586	9617204	10259945
Coordinador	10870748	10961985	12164250	12433078
Supervisor	14542452	15273187	15287833	16142886
Responsable de Servicio	21080663	25151555	23124923	31124575
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	12238536	33037374	15908697	29768467
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	53707913

²² La información sobre remuneraciones correspondiente al ejercicio 2022 se ha anualizado a doce meses.



Remuneración media	Colombia (Peso colombiano)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	18065576	19521245	20820515	22317982
Quality	19633082	20658729	21516471	21880748
Force/Instructor	22746626	23845953	26727680	27347704
Coordinador	26800960	29385067	31678825	35177627
Supervisor	38231880	40826325	37022702	38693016
Responsable de Servicio	40170648	44200443	57693131	75750093
Jefe de Servicio	81357668	85305476	86853290	89827503
Otro personal de Operaciones	34493262	60753902	36070626	64931693
Estructura / SG&A	63129192	55610135	58540143	51536312
Otros Directivos de Operaciones	205916384	105543288	175000842	108499596

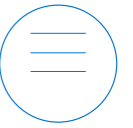
Remuneración media	España (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	16788	17272	17669	17823
Quality	18293	17898	19321	18752
Force/Instructor	19359	19495	20164	19803
Coordinador	19382	19351	20305	20235
Supervisor	23537	24894	24606	25378
Responsable de Servicio	33745	36478	34003	36531
Jefe de Servicio	25696	27032	37815	50175
Otro personal de Operaciones	28951	25305	27278	26372
Estructura / SG&A	33520	34962	35146	37974
Otros Directivos de Operaciones	54031	50411	51152	-

Remuneración media	El Salvador (Dólar US)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	5966	6255	6818	7638
Quality	6420	6397	7989	7944
Force/Instructor	6892	8087	7739	8678
Coordinador	9409	9746	10311	10458
Supervisor	15351	14416	17220	14861
Responsable de Servicio	11536	21075	18171	9508
Jefe de Servicio	18206	15105	15676	14535
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	17038	18498	34909	28820
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	23717

Remuneración media	Francia (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	23710	24303	24254	25217
Quality	28475	36274	31067	39114
Force/Instructor	30432	30187	29015	29366
Coordinador	29071	30315	28364	30203
Supervisor	34773	36331	32380	35031
Responsable de Servicio	53255	54974	50295	53499
Jefe de Servicio	39967	40583	39180	46305
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	53692	59614	60183	65105
Otros Directivos de Operaciones	48076	42160	53543	50542

Remuneración media	Eslovaquia (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	-	-	13134	13050
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	17707	15160
Coordinador	-	-	-	-
Supervisor	-	-	19903	20445
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	4745	15760
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Guatemala (Quetzal)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	57794	59870	56399	60321
Quality	59038	57026	60734	58702
Force/Instructor	68259	75872	63795	65008
Coordinador	77549	87063	76592	81354
Supervisor	-	133200	-	84132
Responsable de Servicio	181813	180760	144654	162413
Jefe de Servicio	203358	186316	152000	139296
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	75495	51764	100980
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-



Remuneración media	Hungría (Forinto)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	5086080	5036987	5294620	5348419
Quality	8481209	8065684	9054458	9565139
Force/Instructor	8365961	8640546	9017641	7818970
Coordinador	-	9142207	10051722	9006996
Supervisor	7779593	8236180	9089266	9711179
Responsable de Servicio	-	-	52245000	10617662
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	10007431	11921396	9558999	12293020
Otros Directivos de Operaciones	1580226	-	7423414	12777313

Remuneración media	Italia (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	26542	27084	27796	28282
Quality	36383	31428	36521	32962
Force/Instructor	33003	45030	33466	47203
Coordinador	29314	29474	30617	30623
Supervisor	41262	39351	40261	37566
Responsable de Servicio	47150	62426	40570	53113
Jefe de Servicio	57256	66854	54020	60306
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	42945	52385	42593	50785
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Paraguay (Guarani)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	-	-	26584260	30054024
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	45839565	-
Coordinador	-	-	31167873	69552750
Supervisor	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	74484545	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	44298685	-
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Reino Unido (Libra esterlina)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	20473	21142	22780	26804
Quality	-	40989	28825	31672
Force/Instructor	-	-	22120	32013
Coordinador	23858	27257	23485	45765
Supervisor	30187	36895	26910	124115
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	29365	33762	37651	35030
Otro personal de Operaciones	-	35735	-	-
Estructura / SG&A	38713	47946	48506	221890
Otros Directivos de Operaciones	39256	68271	43264	84846

Remuneración media	Turquía (Lira turca)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	87067	92981	191883	200734
Quality	123690	107612	258071	230610
Force/Instructor	87158	135488	209016	284598
Coordinador	117508	120431	253274	251843
Supervisor	0	0	0	0
Responsable de Servicio	0	0	0	0
Jefe de Servicio	937500	815000	1597853	1489 822
Otro personal de Operaciones	81006	91623	165784	204546
Estructura / SG&A	162884	208673	305723	450215
Otros Directivos de Operaciones	425834	336695	890833	667573

Remuneración media	Madagascar (Ariari)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	11343142	11885331	12332699	12819997
Quality	16211205	87079178	18960260	19684706
Force/Instructor	18928683	16732470	17634077	18016254
Coordinador	20160055	18401671	21077807	20108315
Supervisor	31354960	23782518	31499151	27044477
Responsable de Servicio	62145692	56355227	55382506	64405669
Jefe de Servicio	69551128	72381816	63792276	107525430
Otro personal de Operaciones	18034382	13333595	-	-
Estructura / SG&A	38484247	30450342	31780876	34279856
Otros Directivos de Operaciones	66403572	110176039	82381070	27897810



Remuneración media	Marruecos (Dirham)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	78465	80111	77803	78570
Quality	133493	134333	128623	129075
Force/Instructor	154884	134669	147385	138120
Coordinador	139392	141575	146081	144411
Supervisor	203765	220551	240793	241984
Responsable de Servicio	312003	274843	387159	349424
Jefe de Servicio	-	580547	-	643940
Otro personal de Operaciones	117173	135160	137156	142372
Estructura / SG&A	166408	184613	177741	221894
Otros Directivos de Operaciones	253610	421794	621208	384796

Remuneración media	Perú (Sol)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	18892	19648	19263	19529
Quality	23684	24536	23012	24013
Force/Instructor	23164	26075	23662	24072
Coordinador	32549	34111	32048	32766
Supervisor	41906	42946	51505	46908
Responsable de Servicio	66685	72169	63546	66455
Jefe de Servicio	110326	113364	97421	92276
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	65333	73763	81137	80099
Otros Directivos de Operaciones	170660	171142	139457	134791

Remuneración media	República Checa (Corona)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	285166	322662	300671	336747
Quality	221822	423069	489355	458227
Force/Instructor	364637	412321	417940	476907
Coordinador	370178	438252	425934	450165
Supervisor	553790	509393	589550	525509
Responsable de Servicio	464902	572749	-	-
Jefe de Servicio	587236	-	629404	634739
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	487313	588800	531859	652651
Otros Directivos de Operaciones				

Remuneración media	USA (US Dólares)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	-	-	-	-
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	-	-
Coordinador	-	-	-	-
Supervisor	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	152160	187469
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	México (Peso mexicano)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	110691	111711	115523	118285
Quality	127411	127693	134464	140882
Force/Instructor	164678	161616	165966	179842
Coordinador	171414	172798	182641	186938
Supervisor	292195	375585	237752	238124
Responsable de Servicio	316794	308741	331348	343994
Jefe de Servicio	501809	552876	286903	572808
Otro personal de Operaciones	257449	589913	789615	651337
Estructura / SG&A	540337	556985	612411	625452
Otros Directivos de Operaciones	1075762	893434	921031	610319

Remuneración media	Mónaco (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	29846	30217	33884	36916
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	34560	29006	40960	34482
Coordinador	-	-	-	-
Supervisor	39529	32984	36547	38545
Responsable de Servicio	36934	47521	61787	68482
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	37562	36260	56018	62561
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-



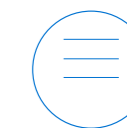
Remuneración media	Portugal (Euro)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	14230	14135	15698	15714
Quality	14633	13327	16988	14229
Force/Instructor	-	-	-	-
Coordinador	22910	23716	24539	27521
Supervisor	17118	17688	17599	18600
Responsable de Servicio	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	57498	38057	65714	35754
Otros Directivos de Operaciones	-	65608	-	54372

Remuneración media	Rumanía (Leu)			
	2022		2023	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Agente/Admtvo/Validador	51338	63394	58300	70568
Quality	74727	75527	91434	93827
Force/Instructor	112865	124044	132248	136474
Coordinador	71507	67446	74438	77552
Supervisor	108307	104316	121851	111259
Responsable de Servicio	144410	-	-	182596
Jefe de Servicio	82475	91220	91824	110434
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-
Estructura / SG&A	90511	130141	98188	136477
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media²³ por rango de edad y país evolutivo

País	2022			2023		
	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años	Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50 años
Albania (Lek)	998762	1081802	675477	1058784	1107688	786569
Alemania (Euro)	31425	47761	41219	36708	46021	40604
Argentina (Peso argentino)	1276574	1439222	1538404	2953448	3397752	3807073
Bélgica (Euro)	29295	33198	35529	31828	38230	45108
Brasil (Real)	24919	34123	28670	25848	35146	29254
Chile (Peso chileno)	7801119	8606961	8383212	8822090	9564703	9296337
Colombia (Peso colombiano)	18821482	24521658	29585123	21690123	26862170	26217592
El Salvador (Dólar US)	6115	7173	18277	7260	8312	12411
Eslovaquia (Euro)	-	-	-	13774	12875	13379
España (Euro)	17103	18126	18397	17849	19071	19240
Francia (Euro)	23061	28144	28632	23754	28386	30467
Guatemala (Quetzal)	58488	75447	60417	58287	67127	52597
Hungría (Forinto)	5763884	6127936	5336562	5857008	6491789	5568381
Italia (Euro)	29215	28295	30301	29469	29473	31727
Madagascar (Ariari)	12785619	28320972	28163905	13725930	24234486	49108821
Marruecos (Dirham)	78785	100351	95569	78042	103689	98309
México (Peso mexicano)	114981	156783	137757	121017	159907	146168
Mónaco (Euro)	33493	31621	34073	28629	40125	43573
Paraguay (Guaraní)	-	-	-	30376546	35523927	22954311
Perú (Sol)	19220	25437	21526	19297	24772	22958
Portugal (Euro)	13932	15495	14519	15413	16871	16274
Reino Unido (Libra esterlina)	22192	28077	26285	24866	44397	80857
República Checa (Corona)	316692	326636	300232	328364	357959	336855
Rumanía (Leu)	63664	59240	49227	70963	66610	57808
Turquía (Lira turca)	86 054	109 818	149 177	191 176	227 587	303 885
USA (US Dólares)	-	-	-	-	187469	152160

²³ La información sobre remuneraciones correspondiente al ejercicio 2022 se ha anualizado a doce meses.

**Brecha salarial por país 2022**

	Konecta	Comdata
Albania	-	7 %
Alemania	-	34 %
Argentina	1 %	-
Bélgica	-	-1 %
Brasil	23 %	6 %
Chile	10 %	-
Colombia	13 %	9 %
El Salvador	-	13 %
España	7 %	15 %
Francia	-	13 %
Guatemala	-	13 %
Hungría	-	14 %
Italia	-	10 %
Madagascar	-	17 %
Marruecos	2 %	7 %
México	14 %	15 %
Mónaco	-	-4 %
Perú	11 %	11 %
Portugal	4 %	-
Reino Unido	-	8 %
República Checa	-	18 %
Rumanía	-	22 %

Brecha salarial por país 2023

País	% Brecha salarial
Albania	4 %
Argentina	0 %
Bélgica	16 %
Brasil	21 %
Chile	8 %
Colombia	11 %
República Checa	17 %
El Salvador	14 %
Francia	12 %
Alemania	0 %
Guatemala	14 %
Hungría	15 %
Italia	11 %
Madagascar	18 %
México	13 %
Mónaco	10 %
Marruecos	6 %
Paraguay	9 %
Perú	7 %
Portugal	3 %
Rumanía	23 %
Eslovaquia	6%
España	7 %
Turquía	16 %
Reino Unido	17 %
USA	19 %

Ratio salario Konecta frente a SMI 2023

País	Ratio
Albania	1,99:1
Alemania	1,26:1
Argentina	2,08:1
Bélgica	1,11:1
Brasil	1:1
Chile	1,048:1
Colombia	1,15:1
El Salvador	1:1
Eslovaquia	1,04:1
España	1:1
Francia	1:1
Guatemala	1:1
Hungría	1,08:1
Italia	2,35:1
Madagascar	1,51:1
Marruecos	1,29:1
México	1:1
Paraguay	1:1
Perú	1,01:1
Portugal	1,06:1
Reino Unido	1,2:1
República Checa	1,15:1
Rumanía	1:1
Turquía	1:1
USA	2,48:1

Ratio salario Konecta frente a SMI 2022²⁴

País	2022
España	0,04
	Vínculo de 36 h (convenio ATACC): 1,54
Argentina	Vínculo de 36 h (convenio 781/20): 1,48
	Vínculo de 48 h (convenio 781/20): 1,97
Brasil	1,003
Chile	1,48
Colombia	0,04
Marruecos	1,34
México	0,04
Perú	0,04
Portugal	0,04

²⁴ Datos referentes a Konecta 2022. Comdata cumple con los SMI en todos aquellos países donde desarrolla sus operaciones.



Porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva 2023

País	%
Alemania	48 %
Argentina	89 %
Bélgica	100 %
Brasil	100 %
Chile	85 %
España	100 %
Francia	100 %
Italia	100 %
México	73,78 %

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.

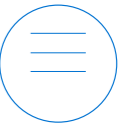
Porcentaje total de empleados cubiertos por los convenios de negociación colectiva 2022²⁵

Konecta		Comdata	
País	%	País	%
Argentina	91 %	Albania	0 %
Brasil	100 %	Alemania	17 %
Chile	63 %	Bélgica	0 %
Colombia	0 %	Brasil	100 %
España	100 %	Colombia	2 %
Marruecos	0 %	El Salvador	0 %
México	73 %	España	100 %
Perú	0 %	Francia	100 %
Portugal	0 %	Guatemala	0 %
		Hungría	0 %
		Italia	100 %
		Madagascar	0 %
		Marruecos	0 %
		México	82 %
		Mónaco	100 %
		Perú	0 %
		Reino Unido	0 %
		República Checa	0 %
		Rumanía	0 %
		Turquía	0 %

²⁵ Los datos de 2023 y 2022 no son comparables debido al cambio en el alcance entre los dos periodos de reporte. Adicionalmente, los datos de 2022 hacen referencia a los dos últimos meses del año desde la integración.

Tasa absentismo total por sexo evolutivo

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	0,08	0,09	0,10	0,12	0,05	0,06
Alemania	0,14	0,17	0,16	0,19	0,03	0,05
Argentina	0,07	0,07	0,08	0,08	0,04	0,04
Bélgica	0,18	0,15	0,19	0,16	0,17	0,14
Brasil	0,10	0,10	0,12	0,12	0,08	0,08
Chile	0,12	0,13	0,14	0,15	0,08	0,08
Colombia	0,05	0,07	0,05	0,08	0,04	0,06
El Salvador	0,04	0,04	0,05	0,05	0,03	0,02
Eslovaquia	0,00	0,11	0,00	0,12	0,00	0,08
España	0,15	0,16	0,16	0,17	0,11	0,11
Francia	0,21	0,21	0,24	0,23	0,16	0,16
Guatemala	0,04	0,03	0,04	0,04	0,02	0,02
Hungría	0,09	0,13	0,11	0,14	0,06	0,09
Italia	0,15	0,12	0,17	0,14	0,11	0,09
Madagascar	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,00
Marruecos	0,12	0,13	0,13	0,15	0,10	0,11
México	0,05	0,05	0,06	0,05	0,05	0,04
Mónaco	0,14	0,12	0,15	0,12	0,12	0,12
Paraguay	0,00	0,02	0,00	0,02	0,00	0,02
Perú	0,08	0,07	0,09	0,08	0,08	0,06
Portugal	0,09	0,07	0,11	0,08	0,07	0,06
Reino Unido	0,03	0,02	0,05	0,04	0,01	0,01
República Checa	0,16	0,19	0,19	0,22	0,09	0,10
Rumanía	0,15	0,11	0,16	0,12	0,06	0,05
Turquía	0,13	0,16	0,13	0,17	0,13	0,12
USA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Global-consolidado	0,092	0,097	0,104	0,110	0,068	0,074



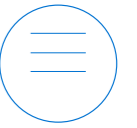
Total horas absentismo por sexo evolutivo

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	125 834	139 292	93 551	108 639	32 283	30 653
Alemania	9 288	11 698	9 076	11 298	212	400
Argentina	1 011 065	1 103 121	819 651	896 485	191 414	206 636
Bélgica	36 028	29 562	21 076	17 784	14 952	11 778
Brasil	1 479 566	1 882 469	1 128 230	1 379 803	351 336	502 666
Chile	724 637	664 999	576 806	533 704	147 831	131 295
Colombia	3 269 772	5 588 220	2 415 009	3 854 213	854 763	1 734 007
El Salvador	75 668	65 784	49 917	43 384	25 750	22 400
Eslovaquia	0	23 857	0	20 964	0	2 893
España	5 483 808	5 590 299	4 491 752	4 577 718	992 056	1 012 581
Francia	1 863 653	1 628 931	1 399 410	1 235 596	464 243	393 335
Guatemala	56 192	42 642	43 089	33 793	13 103	8 849
Hungría	17 926	46 485	14 850	37 081	3 076	9 405
Italia	2 000 846	1 396 431	1 502 319	1 050 654	498 527	345 777
Madagascar	72 592	60 739	60 038	53 019	12 553	7 719
Marruecos	557 850	2 064 056	287 813	1 109 254	270 036	954 803
México	628 008	654 216	366 170	384 058	261 837	270 159
Mónaco	6 600	4 920	3 178	2 034	3 423	2 885
Paraguay	0	732	0	448	0	284
Perú	3 842 102	3 208 174	2 676 803	2 197 512	1 165 299	1 010 662
Portugal	147 600	101 210	110 060	72 548	37 539	28 663
Reino Unido	11 903	17 404	9 778	14 141	2 125	3 263
República Checa	366 285	381 722	316 239	327 323	50 046	54 399
Rumanía	383 942	328 956	356 087	298 682	27 855	30 274
Turquía	279 156	1 245 007	210 569	1 027 332	68 587	217 675
USA	0	0	0	0	0	0
Total	22 450 318	26 280 925	16 961 472	19 287 465	5 488 846	6 993 460

Tasa absentismo IT por sexo evolutivo²⁶

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	0,02	0,02	0,03	0,02	0,01	0,01
Alemania	0,09	0,07	0,09	0,07	0,03	0,05
Argentina	0,04	0,04	0,05	0,05	0,02	0,02
Bélgica	0,10	0,12	0,10	0,13	0,10	0,12
Brasil	0,04	0,03	0,04	0,03	0,02	0,02
Chile	0,07	0,08	0,08	0,10	0,04	0,05
Colombia	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
El Salvador	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
Eslovaquia	0,00	0,09	0,00	0,09	0,00	0,07
España	0,12	0,13	0,13	0,15	0,08	0,09
Francia	0,12	0,12	0,13	0,13	0,08	0,08
Guatemala	0,01	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01
Hungría	0,08	0,08	0,09	0,08	0,05	0,09
Italia	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,03
Madagascar	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00
Marruecos	0,05	0,05	0,06	0,06	0,05	0,00
México	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01
Mónaco	0,08	0,07	0,05	0,04	0,09	0,09
Paraguay	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01
Perú	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01
Portugal	0,05	0,03	0,06	0,04	0,03	0,03
Reino Unido	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
República Checa	0,10	0,12	0,11	0,13	0,07	0,09
Rumanía	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02
Turquía	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04	0,03
USA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	0,044	0,043	0,052	0,052	0,029	0,027

²⁶ Absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal.

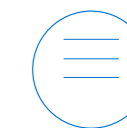


Total horas absentismo IT por sexo evolutivo

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	34 561	28 296	26 168	21 435	8 393	6 861
Alemania	5 602	4 728	5 389	4 328	212	400
Argentina	598 480	650 476	498 772	539 708	99 708	110 768
Bélgica	19 485	24 162	11 061	14 054	8 424	10 108
Brasil	498 325	496 188	392 451	389 609	105 873	106 580
Chile	419 919	440 711	337 695	357 699	82 224	83 013
Colombia	1 402 117	1 693 362	1 033 972	1 225 194	368 146	468 167
El Salvador	29 451	30 144	18 869	16 600	10 582	13 544
Eslovaquia	0	19 562	0	16 942	0	2 620
España	4 422 274	4 622 019	3 673 829	3 837 436	748 445	784 583
Francia	1 017 148	920 865	783 702	713 340	233 446	207 525
Guatemala	22 058	20 459	15 659	14 970	6 399	5 489
Hungría	15 146	30 667	12 372	21 900	2 774	8 768
Italia	611 138	441 799	446 930	321 772	164 208	120 027
Madagascar	48 866	30 780	36 313	23 061	12 553	7 719
Marruecos	259 516	795 780	130 032	448 127	129 485	347 653
México	166 578	141 582	99 177	91 161	67 401	50 421
Mónaco	3 707	2 852	1 121	648	2 586	2 204
Paraguay	0	422	0	240	0	182
Perú	782 522	493 596	557 320	354 049	225 202	139 546
Portugal	78 892	48 398	61 181	35 452	17 711	12 946
Reino Unido	4 332	7 298	2 679	4 316	1 653	2 981
República Checa	230 594	245 414	189 686	200 378	40 908	45 036
Rumanía	66 156	81 476	56 306	70 890	9 850	10 586
Turquía	87 685	359 145	68 117	312 747	19 568	46 398
USA	0	0	0	0	0	0
Global-consolidado	10 824 552	11 630 179	8 458 799	9 036 055	2 365 753	2 594 125

Tasa rotación voluntaria por país evolutivo

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,05
Alemania	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,02
Argentina	0,02	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02
Bélgica	0,00	0,01	0,00	0,02	0,00	0,00
Brasil	0,05	0,06	0,06	0,06	0,05	0,05
Chile	0,04	0,01	0,04	0,01	0,04	0,02
Colombia	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,08
El Salvador	0,06	0,04	0,06	0,04	0,06	0,04
Eslovaquia	0,00	0,03	0,00	0,03	0,00	0,06
España	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03
Francia	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01
Guatemala	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Hungría	0,04	0,06	0,04	0,06	0,05	0,06
Italia	0,02	0,00	0,02	0,00	0,02	0,01
Madagascar	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Marruecos	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
México	0,09	0,10	0,08	0,09	0,10	0,11
Mónaco	0,01	0,00	0,02	0,00	0,01	0,00
Paraguay	0,00	0,21	0,00	0,22	0,00	0,21
Perú	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06	0,06
Portugal	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
Reino Unido	0,05	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04
República Checa	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	0,03
Rumanía	0,02	0,03	0,02	0,03	0,02	0,03
Turquía	0,03	0,05	0,02	0,03	0,07	0,09
USA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Global-consolidado	0,045	0,046	0,043	0,042	0,049	0,051



Tasa rotación Involuntaria por país evolutivo

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	0,03	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03
Alemania	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Argentina	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Bélgica	0,04	0,05	0,05	0,06	0,04	0,05
Brasil	0,05	0,05	0,05	0,06	0,05	0,05
Chile	0,07	0,07	0,07	0,07	0,07	0,08
Colombia	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
El Salvador	0,02	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01
Eslovaquia	0,00	0,04	0,00	0,04	0,00	0,06
España	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04
Francia	0,04	0,03	0,04	0,03	0,04	0,04
Guatemala	0,02	0,01	0,02	0,01	0,03	0,02
Hungría	0,01	0,01	0,00	0,01	0,02	0,01
Italia	0,01	0,00	0,01	0,00	0,01	0,00
Madagascar	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Marruecos	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02
México	0,03	0,02	0,02	0,02	0,04	0,03
Mónaco	0,02	0,31	0,05	0,31	0,01	0,31
Paraguay	0,00	0,02	0,00	0,02	0,00	0,03
Perú	0,05	0,06	0,05	0,06	0,06	0,07
Portugal	0,02	0,03	0,02	0,03	0,03	0,03
Reino Unido	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
República Checa	0,06	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06
Rumanía	0,01	0,02	0,01	0,02	0,01	0,02
Turquía	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
USA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Global-consolidado	0,030	0,029	0,028	0,027	0,033	0,034

Tasa rotación total por país evolutivo

País	Total		Mujeres		Hombres	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Albania	0,07	0,08	0,07	0,08	0,07	0,08
Alemania	0,01	0,01	0,01	0,01	0,00	0,02
Argentina	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03
Bélgica	0,05	0,06	0,05	0,07	0,05	0,05
Brasil	0,10	0,11	0,10	0,11	0,10	0,11
Chile	0,11	0,09	0,11	0,08	0,10	0,10
Colombia	0,09	0,09	0,09	0,09	0,09	0,10
El Salvador	0,08	0,05	0,08	0,05	0,08	0,05
Eslovaquia	0,00	0,07	0,00	0,06	0,00	0,12
España	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06
Francia	0,05	0,05	0,05	0,04	0,06	0,05
Guatemala	0,05	0,05	0,05	0,04	0,05	0,05
Hungría	0,05	0,07	0,04	0,07	0,06	0,07
Italia	0,03	0,01	0,03	0,01	0,03	0,01
Madagascar	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05
Marruecos	0,05	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05
México	0,12	0,12	0,10	0,10	0,14	0,14
Mónaco	0,03	0,31	0,06	0,31	0,01	0,31
Paraguay	0,00	0,24	0,00	0,24	0,00	0,24
Perú	0,11	0,12	0,10	0,11	0,12	0,13
Portugal	0,07	0,07	0,06	0,07	0,07	0,07
Reino Unido	0,05	0,05	0,05	0,04	0,05	0,06
República Checa	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,09
Rumanía	0,03	0,05	0,03	0,05	0,03	0,05
Turquía	0,04	0,05	0,03	0,04	0,09	0,10
USA	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Global-consolidado	0,075	0,075	0,071	0,070	0,082	0,085



DATOS AMBIENTALES

El conjunto de la información de las siguientes tablas referida a los datos del año 2022 corresponde a los dos últimos meses del grupo KronosNet Topco, S L tras la integración el 25 de octubre de 2022 de los grupos encabezados por GMM Topco Conexión, S L U y Comdata SpA.

Consumos energéticos evolutivo

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2022	2023
Gas Natural (MWh)	287,44	9 054,03
Diésel (litros)	13 873,8	325 756,30
Gasolina (litros)	568,8	85 013,83
Gases refrigerantes (kg)	- ²⁷	2 668,80
Gas Liquado (GLP) (litros)	191,00 ²⁸	5 886,00

Consumo eléctrico	2022	2023
Consumo eléctrico (MWh)	13 538,65	87 366,74
Intensidad eléctrica MWh/empleado	0,11	0,77

Consumo eléctrico-fuentes renovables (MWh)	2022 ²⁹	2023
	2 738,80	25 598,58

²¹ Información no disponible para el ejercicio de 2022.

El dato de consumo de Gas Licuado GLP relativo al año 2022 solo incluye la información de los últimos meses de Comdata.

Dato estimado correspondiente al consumo eléctrico de fuentes renovables en España y Brasil en 2022. Para Comdata existía un consumo de energía de 100 % de origen renovable en 11 centros de trabajo de 37 en Italia y Manchester, en Reino Unido y el nuevo centro de trabajo de insignia en Barcelona.

Consumos agua	2022	2023
Consumo de agua (m3)	65 372	497 232 ,40
% origen red de agua municipal	100 %	100 %
Intensidad en el consumo de agua (m3/empleado)	0,52	4,13

Km recorridos	2022 ³⁰	2023
Avión	753 583,90	8 638 678,91
Tren	142 929,32	1 838 125,25
Coche	59 473,80	409 264,68
Taxi	36 769,67	471 422,16

Huella de carbono evolutivo

Ton CO2 e	2022	2023
Alcance 1. Instalaciones fijas	100,4	1 930,72
Alcance 1. Vehículos empresa	104,33	735,20
Alcance 1. Emisiones fugitivas	892,57	2 473,44
Alcance 2. Electricidad comprada	2 051	15 118,61
Alcance 3. Viajes en Itinere ³¹	- ³²	38 163,56
Alcance 3. Viajes de negocio	137,00	1 380,25

³⁰ Dato estimado de los kilómetros recorridos durante los dos últimos meses del año 2022 basado en los kilómetros recorridos el resto del año

³¹ Se comunica el dato del Alcance 3 relativo a Konecta puesto que en el año 2022 no se disponía de la información para Comdata

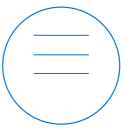
³² Dato no disponible para el año 2022

Residuos peligrosos y no peligrosos evolutivo

Residuos No Peligrosos	2022	2023
Residuos No Peligrosos generados (t)	283,1	3 459,13
Residuos No Peligrosos reciclados (t)	26,1	180,47
% RP reciclados	9 %	5 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,002	0,03

Residuos Peligrosos	2022	2023
Residuos Peligrosos generados (t)	11,8	111,08
Residuos Peligrosos reciclados (t)	9,4	79,76
% RP reciclados	80 %	72 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,0001	0,0010

Consumo papel y cartón (t)	2022	2023
	6	64,7



1. Certificaciones

Calidad

- **COPC 7.0** Re-certificación en la Guía de Mejora del Desempeño: México
- **ISO 9 001** Sistemas de Gestión de Calidad: Brasil, Turquía, Perú, Chile, México, República Checa, Italia, España, Colombia, UK y Portugal
- **ISO 10 002** Satisfacción del cliente y Gestión de Reclamaciones: Turquía
- **ISO 18 295** Centros de Contacto con el Cliente: Turquía, España, Italia, Marruecos, Francia
- **Probare** - Sello Perfil de Maturidade de Gestão. Brasil

Seguridad y Salud en el trabajo

- **ISO 45 001** Sistemas de gestión de la seguridad y salud en el trabajo: Argentina, Perú, Italia, República Checa y Turquía

Mejores Lugares para Trabajar

- **Best Place to Work:** África y Europa, Albania, Rumania, Marruecos (incluye Best Place to Work Mujeres)
- **Great Place to Work:** Argentina, Brasil, Colombia, Guatemala, Perú (incluye Great Place to Work Mujeres) y Salvador
- **Lovable Workplaces:** Hungría

Ética y transparencia

- **Certificación Antisoborno +++:** Perú
- **ISO 37 001** Continuidad de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno: México e Italia
- **Probare** - Sello de Ética: Brasil

Seguridad de la Información y Protección de datos personales

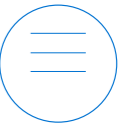
- **Certificación del Esquema de Autorregulación Vinculante para la Protección de Datos Personales NYCE:** México
- **ENS Certificado de Conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad:** España
- **ISDP 10 003** Certificación para la evaluación del cumplimiento del GDPR: Italia
- **ISO 16 363 - ISO 14 721** Sistemas de transferencia de información y datos espaciales: Italia
- **ISO_27 001** Certificación Seguridad de la Información: Albania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Guatemala, Italia, Marruecos (Tánger), México, Perú, Portugal, República Checa, Rumania, El Salvador, Turquía y UK
- **ISO 27 017** Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad en la Nube: Albania, España, Italia, Rumania
- **ISO 22 301** Sistemas de gestión de Continuidad de Negocio: Turquía, España, UK, Italia
- **PCI-DSS Payment Card Industry (PCI) Data Security Standard:** Brasil, Turquía, Albania, Rumanía, México, España, Francia, 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 14 001** Sistemas de gestión ambiental: España, Perú, Italia, Turquía
- **ISO 14 064** Gases de efecto invernadero: Perú e Italia
- **ISO 50 001** Certificación del sistema de gestión energética: Italia
- **LEED Certification de Inovalis:** 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 Grupo Konectanet. Sello Bronce**
- **Ecovadis Konecta Holding Francia. Sello Oro** (toda la región francesa)
- **Label Engagé RSE con base en la ISO 26 000:** Francia, Bélgica, Marruecos, Madagascar
- **SA 8 000** Sistema de Gestión de Responsabilidad Social: Italia



Igualdad y diversidad

- **Certificación Equipares Nivel II. Sello de Oro Equidad Laboral:**
Colombia
- **Certificación nivel Plata en la norma NMX-R-025-SCFI-2015 en Igualdad Laboral y No Discriminación:** México
- **ISO 30 415 Gestión de la Diversidad e Inclusión en la Empresa:**
Italia
- **UNI/PDR 125 Prácticas de referencia para la igualdad de género:**
Italia

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

Albania

Confindustria Albania

Argentina

CACC (Cámara Argentina de Centro de Contactos)

Chile

Asociación Gremial de Empresas de BPO CHILE A.G. (BPOCH A.G.)

Colombia

ANDI -Asociación Nacional de Industriales y Cámara Digital de la Andi

Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, Bpro

Colcob, Gremio Colombiano de la Cobranza

España

Alcobendas Huella Cero

Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente

Asociación Española de Expertos en la Relación

Asociación Española de Renting

Asociación Española de Retail

Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (Asociación DEC)

Círculo Empresarios La Cartuja

Club Cámara de Comercio

Confederación de Empresarios de Andalucía

Foro Inserta Responsable

Red Española del Pacto Mundial

Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas

Francia

UN Global Compact

Hungría

ABSL

México

A.C. AMEC México- Asociación Mexicana de Experiencia del Cliente

American Chamber México

Cámara Española de Comercio

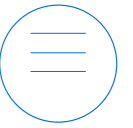
UN Global Compact, emitido por la Red México del Pacto Mundial

Paraguay

Asociación Paraguaya de Centros de Contacto & BPO

Fundación Saraki - Trabajo por la inclusión social y laboral de PCD

Red Iberoamericana de Empresas inclusivas (RIEI)



Perú

AMCHAM

APEXO

Comité Iguales

Empresas para Personas con Discapacidad

ONG Presente

Webps

República Checa

ADMEZ, local association for Telco

Turquía

Call Centers Association in Türkiye

3. Reconocimientos

Global

Reconocimiento de Konecta como LIDER en el informe CX Management PEAK Assessment 2023

Argentina

Edición 2023 del el Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes:

Oro:

- Mejor Profesional del Año. Romina Marceletti, Directora de Cultura y Experiencia de las Personas
- Mejor Talento del Año. Amaro Silva, Gerente de Desarrollo
- Mejor Estrategia en la Organización Customer Service
Caso “Hackeando nuestro ADN cultural. Un viaje hacia la transformación” – Transformación Estratégica & PMO
- Mejor Estrategia de Cobranza. Caso “Cobranza Cognitiva en un mundo analógico” –Legal & Collections
- Mejor Estrategia de Desarrollo Humano. Caso “Transformaciones que trascienden, emociones que Konectan” – Atracción y Desarrollo de Talentos
- Mejor Iniciativa de Data Analytics. Caso “InteliX: Modelo de Experiencia Inteligente” – Experiencia & Entrenamiento

Plata:

- Mejor Estrategia de Inclusión y Diversidad. Caso “El mejor lugar para trabajar, para TODAS las personas” – Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad
- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora. Caso “Conectando Corazones: Cómo Transformar las Ganas de Ayudar en un Negocio Exitoso” - Operaciones
- Mejor Estrategia Multicanal / Omnicanal. Caso “Epiron - Analítica digital & GPT” – Epiron

Premios Eikon 2023 en las categorías:

- Lanzamiento de productos: “”Hi Work y la gestión del Happiness Index”
- Sustentabilidad de Diversidad, Inclusión y Género caso: “Konecta el mejor lugar para trabajar, para TODAS las personas”

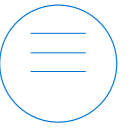
Premios Latam 2024 de Aloic – Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes-:

Oro:

- Mejor Talento del Año

Bronce:

- Mejor Profesional del Año
- Mejor Estrategia de Desarrollo Humano
- Mejor Estrategia de Cobranza, Riesgo y Crédito
- Mejor Operación Empresa Tercerizadora
- Mejor Estrategia en Gestión de BI/Análisis de Datos



Colombia

Edición 2023 Premios CX INTERACTION AWARDS que entrega la Asociación Colombiana de Contact Center y BPO, Bpro:

- Mejor estrategia de diversidad e inclusión
- Mejor estrategia multicanal
- Mejor estrategia social networking
- Mejor operación de empresa tercerizadora
- Mejor gestión de centros de servicios compartidos
- Mejor gestión exportadora

Premios Latam 2024 de Aloic – Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes:

Oro:

- Mejor Estrategia Offshore

Sello Hechos de Talento, otorgado por la Gobernación de Antioquia y el Grupo El Colombiano, quienes la lanzaron en octubre la campaña “Hechos de Talento” la cual tiene como objetivo ofertar y emplear a jóvenes y mujeres a la cual se sumaron 258 empresas, se ofertaron más de 300 puestos de trabajo, siendo Konecta una de las 40 reconocidas

Premio Bogotá Incluyente, por el aporte excepcional a la generación de empleo para personas en riesgo de exclusión con la fuerza transformadora del empleo inclusivo y diverso, y el compromiso constante para construir un futuro más equitativo

Premio a la Responsabilidad Social de Fenalco, por la contribución a la generación de empleo en Montería, donde se cuenta con cerca de 2 000 personas vinculadas

España

II Encuentro de ventas Naturgy 2023:

- 1º Premio al mejor proveedor del año
- 1º Premio al mejor proveedor de ventas
- 1º Premio al mejor proveedor de fidelización
- 1º Premio al proveedor de más confianza y profesionalidad

Premios Call talent Iberdrola:

- Plata: Mejor aprovechamiento de la base de datos
- Bronce: Mejor plataforma Onshore (Almendralejo)

Premios Fortius 2023:

- Mejor Supervisor

Premios Ferrovial AI Datathon 2023

Reconocimiento al equipo de Relación Cliente MAG en el 6º encuentro de los Premios CX AWARDS

Hungría

Client first - Excellent service award 2023.

Reconocimiento campaña “Manos y pies solidarios”.

Reconocimiento “Embajador del Amor” del movimiento One Table Love para niños hospitalizados

México

Reconocimiento de Everest Group como PROVEEDOR PREMIER para la prestación de servicios CXM. Esta evaluación se centra en la escala de los proveedores, la presencia en el mercado y la percepción interna de la marca

Perú

Reconocimiento como Empresas Integradoras, destacando el compromiso con la integración de personas en situación de vulnerabilidad, abarcando a personas con discapacidad, migrantes, adultos mayores, mujeres vulnerables, población LGTBIQA+, afrodescendientes y/o comunidades nativas

Reconocimientos del Ministerio del Ambiente. Cuarta estrella de su programa Huella de Carbono Perú

Premio YANAPAY de ANIQUEM, en la categoría “Doble Impacto” que premia a las empresas que donan sus RAEE y chatarra, con la finalidad de financiar los tratamientos y rehabilitación de los niños/as que han sufrido quemaduras

Premios APEXO 2023 -Asociación de Call Centers- como empresa con Mejor Balance de Diversidad por nuestro programa Incluye que impulsa la inclusión laboral para poblaciones vulnerables

Reconocimiento otorgado por el Gobierno Regional del Callao, por participar y ofrecer puestos laborales en nuestras ofertas de empleo de este 2023”

Turquía

Best Service Award- Bank Client- Supplier Award

Customer Service Award- Golden Headphone -Call Centers Associations- Golden Category



4. Sedes de Konecta

Albania

Janos Hunyadi Tirana AL, 1001

Alemania

Zettachring 10 A, 70567 Stuttgart

Argentina

Corrientes 2265, Rosario

Gutiérrez 50, Mendoza

Rosario 746, Buenos Aires

Rosario de Santa Fe 89, Córdoba

Rosario de Santa Fe 71, Córdoba

25 de Mayo 1440, Córdoba

Independencia 212, Córdoba

Monteagudo 55, Chaco

9 de Julio 1445, Chaco

Bélgica

Rue de la Terre à Briques, Tournai, 29/F - 7522 Marquain

Brasil

Rua Líbero Badaró, 377, 4º andar, Centro, São Paulo, SP, CEP 01009-906;

Rua Ipanema, 415/425, Brás, São Paulo, SP, CEP 03164-200

Rua Sete de Abril, 230, conjuntos 93, 94 e 95, República, São Paulo, SP, CEP 01044-000

Avenida dos Autonomistas, 1400, Vila Yara, Osasco, SP, CEP 06020-012

Avenida Pastor Martin Luther King Jr, 126, bloco 10, salas B403 e B404, Del Castilho, Rio de Janeiro, RJ, CEP 20765-959

Rua Cerqueira César, 976, casa 02, Jardim Santa Tereza, Embu das Artes, SP, CEP 06813-275

Rua Conselheiro Saraiva, 835, Centro, Limeira, SP, CEP 13480-191

Chile

Rodrigo de Araya N°1045, Macul, Santiago

Colombia

Puerto Seco 1 y 2 Calle 8 B # 65 - 191 Medellín

Lleras: Cr 37A N° 8-43 Medellín

CEOH: Cr 52 N° 14-30, Locales 261 - 471 - 473 - 261-273 -360-373 - 425 - 428 - 220 - 232 - Andirent) Medellín

Buró Itagüí: Cll 50 N° 40-17, Interior 103 Medellín

Centro de Negocios del Sur: Calle 10 Sur No 51 A - 55 Local 307 Medellín

Contento CRA 42 # 54A 71 Piso 8 Medellín

Buró 24: Av Cll 24 N° 86-49, Lote 2 Bogotá

E4: Transversal 93 N° 51-98 Bogotá

Centro: Cr 8 N° 12B-61 Bogotá

Niza: Cll 116 N° 71 D-46 Bogotá

Toberín: Cra 22 #166-78 Bogotá

Central Point Cll 25 G # 73 B 90 Bogotá

Morato Cra 69 C # 98A 86 Bogotá

Zona Franca Towers Cra 106 # 15 A 25 Bogotá

Antiguo Seminario Juan XXIII: Trav 9 N° 1, A-97 Montería

TIMark Pereira Cra 14 #18-15 Pereira

Telemark: Av 30 de Agosto #38-33 Pereira

TIMark Cali Cll 8 A # 42 - 61 Cali

Mokawa Cra 14 N° 9 Norte-16 4 piso Centro Comercial Mocawa, Armenia, Quindío

San Antonio Cl 20 # 23 - 42 Manizales Caldas

Villa María Carrera 3ra # 9-30 Manizales Caldas

La Patria Cra 3A # 9 - 30

El Salvador

Av Magnolias, edificio Insigne nivel 17, oficinas 17-05 17-06, Colonia San Benito, Zona Rosa, San Salvador

España

Sede Central Konecta: C/Serrano, 4 28001 Madrid

Pol Industrial Las Quemadas, locales 81 y 82 14014 Córdoba, Andalucía

Ctra Prado de la Torre s/n Parc 77-79 41110 Bollullos de la Mitación Sevilla, Andalucía

C/ Leonardo Da Vinci, 5 41092 Isla de la Cartuja Sevilla, Andalucía

Av de Espartinas, 11 41110 Bollullos de la Mitación Sevilla, Andalucía

Parque empresarial Vega del Rey C/ Boabdil 6, Edificio Vega 6 y 7 41900 Camas Sevilla, Andalucía

Camino de los Heros, 4 33401 Avilés, Asturias

Edificio Fundación Puertos Las Palmas, Muelle Santa Catalina s/n Explanada de los Vapores Interinsulares 35 008 Las Palmas de Gran Canaria, Canarias

Dársena Pesquera del Puerto de Santa Cruz de Tenerife, edificio SOFITESA 38180 Santa Cruz de Tenerife, Canarias

Complejo de Oficinas Illacuna Edif A planta baja, Edif B plantas 2,3 y 4 Calle Llacuna, 56-68 08005 Barcelona, Cataluña

C/ Marqués de Sentmenat, 35 08010 Barcelona, Cataluña

Polígono Industrial Riu Clar, Carrer del Granit, Parcela 129B 43006 Tarragona, Cataluña



Crta Avenida de Valencia 224 43007 Tarragona, Cataluña
Polígono Industrial de Onzonilla Calle Tres, Parcela G-17 Nave 1 24231 Onzonilla – León, Castilla y León
Plaza San Miguel 3, bajo 34005 Palencia, Castilla y León
Complejo San Cristóbal, Edif 3 2 C/ Plata 41 47012 Valladolid, Castilla y León
C/Pío del Río Hortega 8, 1ª y 2ª Planta 47014 Valladolid, Castilla y León
Av de la Industria, 49 28108 Alcobendas - Madrid
C/ del Comercio, 6-8 28760 Tres Cantos - Madrid
C/ Comercio, 14 28760 Tres Cantos - Madrid
C/ Viento, 6-8 28760 Tres Cantos - Madrid
C/ San Romualdo, 26 28037 Madrid
Parque Empresarial Avalon C/ Santa Leonor, 65 , Edif C, D y H 28037 Madrid
Parque Empresarial Torrellano Calle Santiago Ramón y Cajal Nº 13-15, 03230 Elche – Alicante
C/ Luis Montero Béjar, esq C/ Alfonso Iglesias Infante Pol Ind Las Picadas II 06200 Almendralejo – Badajoz, Extremadura
Polígono de Bergondo, parcela B-18 15165 Bergondo - La Coruña, Galicia
Polígono de Pocomaco Parcela A3, Nave F+G 15190 La Coruña, Galicia
Polígono La Grela, C/Copérnico nº 6, local 5 15008 La Coruña, Galicia
La Grela, (Work Center - locales A1+B1+B2+B3), Calle Galileo Galilei 2, 15008 La Coruña, Galicia
C/ José Miguel Arrieta Mascarua, 1 48840 Güeñes – Bilbao, País Vasco
C/Benjamín Franklin s/n 18100 Armilla, Granada, Andalucía
C/Suiza s/n 23200 La Carolina, Jaén, Andalucía
C/Severo Ochoa 59, locales 1 2, 3 1, 3 2, 1 9 29590 Málaga, Andalucía

C/Juan Lopez Peñalver no 1 29590 Málaga, Andalucía
Plaza del Gas n 1, Edif B, 9ª Planta 08003 Barcelona
Edificio Brasil, Carrer de Catalunya, 83, Viladecans, Cataluña Plaza Corazón de María N 9, 11 y 13 09400 Aranda de Duero, Burgos, Castilla y León
Av Juan Carlos I, S/N 1ra planta 39600 Camargo, Santander Cantabria
Av de Manoterías 46-46 bis 28050 Madrid
Eslovaquia
Partizánska cesta 6626/3, CP 97401, Banská Bystrica
Francia
115 rue Louis-Armand ZI Bâtiment L'Eonis, 13853 Aix en Provence
42 à 46 rue Riolan 80000 Amiens
53T avenue Bouloc Torcatis 81400 Carmaux
8 rue George Eastman 71100, Chalons-sur-Saône
2 rue de Metz 57800 Freyming-Merlebach
1 avenue du Général de Gaulle 92230 Gennevilliers
16 rue Xavier Bichat, 72000 Le Mans
3-5 rue Vatimesnil 92300 Levallois
31 Boulevard Soult 81200 Mazamet
Avenue Galilée à 7 Bis ZAC du Futuropose 86360 Chasseneuil-du-Poitou
9-11 rue Gaston Boyer 51100 Reims
2871 Avenue de l'Europe 69140 Rillieux-La-Pape
64 boulevard Stanislas Girardin, 76140 Le Petit Quevilly
Parc d'activité de la Pavioitaie Le Petit Minio 56140 Saint-Marcel
1 allée des Internauts Parc Gouraud Immeuble Ambassadeur 02200

Soissons
1, rue Laennec 67300 Schiltigheim
35-37 rue de Roubaix 59200 Tourcoing
Chemin du Noir Mouton, 59300 Valenciennes
Guatemala
Avenida 1-89 Vista Hermosa II Edificio Insigne, oficina 1701, Zona 15, Ciudad de Guatemala, Guatemala
Hungría
1138 Budapest Dunavirág Utca 2-6 1 Torony 1 Emelet
1139 Budapest Váci út 91/A 3 Emelet
Italia
Via Learco Guerra, 5 Asti
Contrada la Marchesa SS271 Km 868 Bitritto
Viale Dei Giornalisti nr 46 - (Piazza Unione Sarda) Cagliari
Via delle Industrie, 41 Casarano (LE)
Via Sebastiano Caboto 1 Corsico
Via Jervis 77 Ivrea
Via Fontevivo 25 La Spezia - Fontevivo
Viale Aldo Moro n 36 (LE) Lecce
Via de Mura snc - Uscita 9A della tangenziale Est Complesso Agave Lecce 1
Via Gino De Sanctis n,54 Lecce 2
Via Firenze, 144/3 interno H e interno I Livorno
S P 336 Km 20,600 Marcianise (CE)
Via delle Nazioni Unite 30/32 Monteriggioni - Siena
Via dei Liutai (SS) ex S S 125 Località Poltu Quadu Olbia



Via Dell'Industria 23B Padova

Via Ugo La Malfa, 86 Palermo

P.le Girolamo Li Causi 2 (ex Via Giuseppe Lanza di Scalea n 1350) Palermo

“Square Business Center” borgo Marco Dell'Arpa n 8 B Parma

Contrada Coda di Volpe 5 Rende

Via Vincenzo Giulio Bona, 120 Roma

Viale Umberto I 42, 07100 Sassari

Via Lucchese 84/C scala A 2° piano, città Sesto Fiorentino (FI) 50019 Sesto Fiorentino (FI)

Contrada Campo, via delle Betulle 9/13 Settingiano (CZ)

Via della transumanza, 5/E - Cap 74123 Taranto

Via Strada del Drosso, 25 (TO) Torino

Via Milano, 3/C 34132 Trieste

Via Enrico Fermi 13/A (VR) Verona

Via Aldo Bartocci, 1 Terni

Via Strada del Drosso, 25 (TO) Torino

Via dei Pini SNC Biancavilla

Via Vittorio Emanuele 424 Paternò

Via Marteri delle Foibe 6 Cortemaggiore

Via Enrico Fermi 13/A Verona

Via Taviani 170 La Spezia - Via Taviani

Madagascar

Bâtiments A & B - Golden Business Center - Morarano Alarobia Antananarivo 101

Bâtiment A, Lot IV 708 Amboromarina Andranovao, propriété Faharetatsoa, Ambohimangakely

Marruecos

Ibn Batouta Mall, 25 Avenue Youssef Ibn Tachfine, Plantas, 10 y 12, C P 90000 Tánger

Tour Atlas – Place Zellaqa – 20 000 Casablanca

Residence KAMAL Park, Bat 2, Boulevard Mohamed Zerktouni, Mohammédia

20, rue du marché, 1er étage, Maarif, Casablanca

Boulevard des Almouhades, Immeuble Crystal 2-2ème étage, Casablanca

47 angle rue Allal Ben Abdellah, Casablanca

156, Angle boulevard Yacoub El Mansour et rue Abou Soufiane Attouri – Casablanca

93 BD Massira al Khadra

México

AÑIL Av Añil 611, Colonia Granjas México Alcaldía Iztacalco, C P 08400, CDMX

DIAMANTE Av Rodolfo Gaona 3, Piso 8, Col Periodista Alcaldía Miguel Hidalgo, C P 11220, CDMX

CONDESA Ave Benjamin Franklin 161, Col Hipódromo Alcaldía Cuauhtémoc, C P 06170, CDMX

TORRE AQUA San Luis Potosí No 209 Col Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc C P 06700, CDMX

DURANGO Calzada Lázaro Cárdenas No 544 Parque Industrial Lagunero C P 35078, Gómez Palacio, Durango, México

2 rue du Gabian Les Industries 6è étage 98000

Paraguay

Avenida España, 744, Asunción

Perú

Centro de Negocios Lima Cargo City: Av Elmer Faucett N° 2889, pisos 2, 3 y 5, Callao

Mall Aventura Plaza: Av Oscar Benavides Nro 3866, Nivel 5, edif N° 2, Bellavista, Callao

Crillón: Av Nicolás de Piérola N° 589, Cercado de Lima

Edificio Fénix: Av Nicolás de Piérola N° 1014, Cercado de Lima

Edificio Sudamericana: Jr Carabaya N° 933, Cercado de Lima

Av República de Panamá 4575, Surquillo, Lima; pisos 4, 5, 11 y oficina 1204

Jr Sáenz Peña N° 355, Chiclayo

JR Francisco Pizarro n° 215- Trujillo

Av Grau N° 1460, Centro Comercial Plaza del Sol Piura Grau, Piura, Piura; sótano 1, piso 2, mezanine piso 2 y piso 3

Portugal

Avenida José Malhoa, N °21 1070-157 Lisboa

República Checa

Veveří 2581/102 616 00 Brno

OC Aupark, Gočárova třída 1754/48b 500 02 Hradec Králové

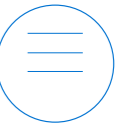
Revoluční 904/30 794 01 Krnov

nám Soukenné 115/6 460 01 Liberec

Hornopolská 3322/34 702 00 Ostrava

V Olšínách 2300/75 100 00 Praha

Králova 1742, 666 01, Tišnov



Hradební 12, 541 01 Trutnov

Business center Mariánský dvůr, Mariánské nám 965/6, 669 02, Znojmo

Reino Unido

8 Harbour Exchange Square London E14 9HF

Jackson House Sibson Rd Sale M33 7RR

Unit 3-5 Pullman Way Business Park Pullman Way Ringwood Hampshire BH24 1HD

Rumanía

Bulevard Iuliu Maniu, 6Q, 6th floor, district 6, Bucharest

Transilvaniei Street 1, 1st floor, Buzau

Bulevardul Mamaia Street 243-245, 2nd floor, Constanta

Sf Dumitru Street 8, 4th floor, Dolj district, Craiova

Bld George Cosbuc Street 116-118, ground floor, Galati

Bld Iuliu Maniu, nr 6Q, 6 floor, district 6, Bucharest

Turquía

Yeşiltepe Mah Kırca Sok No:1/C, Tepebaşı-Eskişehir

Cessas Plaza Saray Mah Dr Adnan Büyükdeniz Cad 4/2 Kat:1 34768 Ümraniye-İstanbul

Karacığın Mahallesi Kahraman Caddesi No:1 A blok Kat:11 Daire No: 1102, 42050, Enntepe Plaza Karatay-Konya

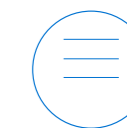
Yalım Mahallesi Midyat Caddesi No:69 Meridien Towers Merkez, 47060, Artuklu -Mardin

Kirazlık Mahallesi Atatürk Bulvarı No:35 Kutlukent, 55330, Tekkeköy

Halkapınar, Megapol Çarşı Kule, 1203/11 Sokak No:5-7 Kat:11 35170 Konak-İzmir

Estados Unidos

84 interstate loop 410 3 piso San Antonio Texas 78216

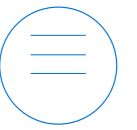


ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

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.

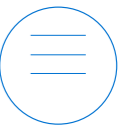
Índice GRI-Estándares

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 (Incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución)	GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7	Somos Konecta: modelo de negocio	6-10
	Descripción de las políticas que aplica el Grupo (Incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado)	GRI 3-3	La estrategia ESG de Konecta, un compromiso con los grupos de interés	11-12 13-14
	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	Gestión del riesgo	21-22



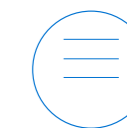
Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
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	45-48
	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-23, 3-3, 2-12	Anexo. Certificaciones	75-76
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23, 3-3	Análisis de Materialidad	13-18
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-27	No existen	-
	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.
	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: transformando el Futuro	46-48
	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	48	
Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		Debido a la tipología de actividades realizadas por Konecta, no se toman medidas dirigidas a combatirlo	-	



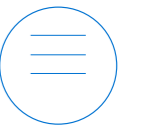
Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
I. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	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		74
	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	46-48 74
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 301-2; 301-3; 303-3; 306-1;306-2	Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro	46-48
	Uso de energías renovables			74
	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	Anexo. Datos ambientales	84-87 74
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3, 305-5	Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro	46-48
	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		46-48
	Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3	Iniciativas para luchar contra el cambio climático	47-48	
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1		-	



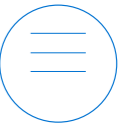
Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
	Empleo			
	Políticas	GRI 3-3, 2-25, 2-19		27-37
	Principales riesgos	GRI 2-12		13-18
	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-6, 2-7, 405-1 b		27-37
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo			27-28
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7	El valor humano en la Compañía, el recurso más valioso	57
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 b	Anexos. Datos empleados	62
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-2		63-68
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2		69
	Remuneración de puesto de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1		63-68
	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		63 27-37
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	Organización del trabajo	33-34
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	34-36



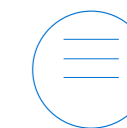
Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas	
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Organización del trabajo				
		Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8c, 3-3	Organización del trabajo	33-34
		Número de horas de absentismo	GRI 403-2a	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos. Datos de empleados	36-37 70-72
		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	33-34
	Salud y seguridad				
		Condiciones de salud y seguridad en el trabajo			36-37
		Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad. Desagregado por sexo	GRI 3-3	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral	50-52
		Enfermedades profesionales desagregado por sexo	GRI 403-10	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos. Datos de empleados	36-37 51-52
	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		27-37
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30	El valor humano en la compañía, el recurso más valioso Anexos. Datos empleados	70	
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1, 403-4			



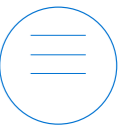
Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Formación			
	Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3	Atracción, retención y desarrollo profesional	30-33
	Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1		31
	Accesibilidad			
	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	34-36
	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	34-36
	Planes 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		35
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3		34-36
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3, 406-1		36
III. INFORMACIÓN DERECHOS HUMANOS	Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos	GRI 3-3	Modelo de gestión ético y responsable en toda la cadena de valor	22-26
	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		22-26
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27		36



Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
III. INFORMACIÓN DERECHOS HUMANOS	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	Modelo de gestión ético y responsable en toda la cadena de valor	22-26
	Políticas	GRI 3-3, 205-2		22-24
	Principales riesgos	GRI 2-12, 205-1		13-18
IV. INFORMACIÓN LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3		22-24
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3		24
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1	Fomentamos el desarrollo de las comunidades Konecta en cifras	41-44 5
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
V. INFORMACIÓN SOCIEDAD	Políticas	GRI 3-3		41-44
	Principales riesgos	GRI 2-12		13-18
	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1	Fomentamos el desarrollo de las comunidades	34-35 41-44
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 203-1, 203-2, 413-1		41-44



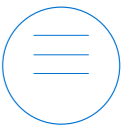
Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
V. INFORMACIÓN SOCIEDAD	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29, 413-1	Fomentamos el desarrollo de las comunidades	12 41-44
	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	76-77
	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		41
	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	41
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1		41
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3, 416-1		38-39
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26, 3-3	Satisfacción del cliente	38-39



Índice GRI-Estándares

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas																																																				
	Información fiscal																																																							
V. INFORMACIÓN SOCIEDAD	Beneficios obtenidos país por país	GRI 207-4	<table border="1"> <thead> <tr> <th>PAÍS</th> <th>RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>AJUSTES CONSOLIDACIÓN</td><td>-39 280 266</td></tr> <tr><td>ARGENTINA</td><td>-565 479</td></tr> <tr><td>BRASIL</td><td>3 562 707</td></tr> <tr><td>COLOMBIA</td><td>5 778 440</td></tr> <tr><td>PERÚ</td><td>-299 159</td></tr> <tr><td>ESPAÑA</td><td>-93 239 493</td></tr> <tr><td>MÉXICO</td><td>-13 073 652</td></tr> <tr><td>ITALIA</td><td>-8 151 838</td></tr> <tr><td>ALBANIA</td><td>772 261</td></tr> <tr><td>RUMANÍA</td><td>1 572 660</td></tr> <tr><td>FRANCIA</td><td>-2 325 210</td></tr> <tr><td>MADAGASCAR</td><td>1 571 850</td></tr> <tr><td>MARRUECOS</td><td>3 693 002</td></tr> <tr><td>TURQUÍA</td><td>-9 269 390</td></tr> <tr><td>REINO UNIDO</td><td>-316 856</td></tr> <tr><td>ALEMANIA</td><td>41 220</td></tr> <tr><td>REP. CHECA</td><td>190 066</td></tr> <tr><td>HUNGRÍA</td><td>184 888</td></tr> <tr><td>ESLOVAQUIA</td><td>7 707</td></tr> <tr><td>CHILE</td><td>440 367</td></tr> <tr><td>GUATEMALA</td><td>-215 970</td></tr> <tr><td>EL SALVADOR</td><td>109 706</td></tr> <tr><td>PORTUGAL</td><td>510 417</td></tr> <tr><td>USA</td><td>414 570</td></tr> <tr><td>PARAGUAY</td><td>-99 104</td></tr> </tbody> </table>	PAÍS	RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS	AJUSTES CONSOLIDACIÓN	-39 280 266	ARGENTINA	-565 479	BRASIL	3 562 707	COLOMBIA	5 778 440	PERÚ	-299 159	ESPAÑA	-93 239 493	MÉXICO	-13 073 652	ITALIA	-8 151 838	ALBANIA	772 261	RUMANÍA	1 572 660	FRANCIA	-2 325 210	MADAGASCAR	1 571 850	MARRUECOS	3 693 002	TURQUÍA	-9 269 390	REINO UNIDO	-316 856	ALEMANIA	41 220	REP. CHECA	190 066	HUNGRÍA	184 888	ESLOVAQUIA	7 707	CHILE	440 367	GUATEMALA	-215 970	EL SALVADOR	109 706	PORTUGAL	510 417	USA	414 570	PARAGUAY	-99 104	
	PAÍS	RESULTADO DESPUÉS DE IMPUESTOS																																																						
AJUSTES CONSOLIDACIÓN	-39 280 266																																																							
ARGENTINA	-565 479																																																							
BRASIL	3 562 707																																																							
COLOMBIA	5 778 440																																																							
PERÚ	-299 159																																																							
ESPAÑA	-93 239 493																																																							
MÉXICO	-13 073 652																																																							
ITALIA	-8 151 838																																																							
ALBANIA	772 261																																																							
RUMANÍA	1 572 660																																																							
FRANCIA	-2 325 210																																																							
MADAGASCAR	1 571 850																																																							
MARRUECOS	3 693 002																																																							
TURQUÍA	-9 269 390																																																							
REINO UNIDO	-316 856																																																							
ALEMANIA	41 220																																																							
REP. CHECA	190 066																																																							
HUNGRÍA	184 888																																																							
ESLOVAQUIA	7 707																																																							
CHILE	440 367																																																							
GUATEMALA	-215 970																																																							
EL SALVADOR	109 706																																																							
PORTUGAL	510 417																																																							
USA	414 570																																																							
PARAGUAY	-99 104																																																							
	Impuestos sobre beneficios pagados	GRI 207-4		5																																																				
	Subvenciones públicas recibidas	GRI 207-4		5																																																				



DELOITTE AUDITORES, S.L.
 Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
 Torre Picasso
 28002 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 2023

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

De acuerdo con el 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 EINFNC) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023, 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 EINFNC 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 EINFNC adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINFNC 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 EINFNC 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 EINFNC.

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (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 EINFNC, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFNC 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 EINFNC del ejercicio 2023 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Análisis de materialidad" del EINFNC, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.

- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFNC del ejercicio 2023.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales descritos en el EINFNC del ejercicio 2023.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFNC del ejercicio 2023 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 EINFNC de KronosNet Topco, S.L. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2023 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 con 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.
 (anteriormente DELOITTE, S.L.)

Laura Armiño Yela

19 de julio de 2024



The background is a complex 3D geometric composition of various shapes including cylinders, rectangular prisms, and triangular prisms. The colors range from a deep, dark blue to a lighter, vibrant teal. The lighting creates strong shadows and highlights, giving the shapes a three-dimensional appearance. A white rectangular border is superimposed over the center of the image, framing the text.

Konecta