



konecta

Estado de Información No Financiera 2024

Kronosnet Topco, S.L

Índice

04	MENSAJE DEL CEO
07	INTRODUCCIÓN
08	a) Alcance del informe
09	b) Principales hitos: un año de transformación
10	c) Konecta en cifras
11	CONOCE KONECTA
12	a) Somos Konecta: modelo de negocio
13	Misión y Valores
14	Presencia internacional
15	Portfolio y Servicios
16	b) Una compañía en transformación ante las tendencias y retos del sector
19	La respuesta de Konecta: un crecimiento apoyado en la innovación y alianzas estratégicas
23	c) La estrategia ESG de Konecta, un compromiso con los grupos de interés
24	Grupos de Interés y canales de comunicación
27	Análisis de materialidad
35	BUEN GOBIERNO Y GESTIÓN DE RIESGOS
36	a) Estructura de Gobierno
36	Consejo de Administración
38	Comisiones Delegadas del Consejo de Administración
39	Comités Corporativos
40	b) Gestión del riesgo
43	Continuidad del negocio
43	Gestión de crisis

44	c) Modelo de gestión ético y responsable en toda la cadena de valor
44	Fortaleciendo la cultura de Cumplimiento en Konecta
46	Lucha contra la corrupción y el soborno
47	Canales de Información -whistleblowing channel-: fortaleciendo la Transparencia y la Integridad
50	Compromiso con los derechos humanos
41	Ciberseguridad y protección de datos personales

54 GRANDES PROFESIONALES CREAN GRANDES EMPRESAS

56	a) People Strategy
57	Ambición: una estrategia global para gestionar el cambio y cuidar al equipo humano
59	Enfoque Global: estandarización en la gestión de personas
60	Atracción del talento
61	Reconocimiento
62	Aprendizaje y desarrollo profesional
67	Gestión del talento
73	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza
78	Servicios al empleado: Satisfacción
80	b) Datos evolutivos en la configuración de la plantilla

82 PROTECCIÓN DEL MEDIOAMBIENTE

84	a) Política Ambiental de Konecta
84	b) Estrategia de Descarbonización
84	Gestión de los recursos energéticos
85	Huella de carbono
87	c) Gestión de residuos y economía circular
88	d) Sensibilización y concienciación interna
89	e) Datos evolutivos del desempeño ambiental

91 CONTRIBUCIÓN E IMPACTO EN LA SOCIEDAD

92	a) Satisfacción del cliente
93	Gestión de reclamaciones
94	b) Colaboración con los proveedores
94	Procedimiento Corporativo de Compras
95	Gestión de riesgos en la cadena de suministro
96	c) Fomentamos el desarrollo de las comunidades
97	Formación y empleo
99	Apoyo a la comunidad
100	Respuesta a emergencias
101	Otras iniciativas sociales
105	Reconocimientos recibidos por la empresa y su Fundación por su aporte a la sociedad

106 ANEXOS

151 ÍNDICE DE CONTENIDOS ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

MENSAJE DEL CEO

A todos nuestros grupos de interés:

Me dirijo a ustedes por primera vez como CEO de Konecta en un momento verdaderamente determinante en el que no solo estamos siendo testigos, sino también protagonistas del profundo y acelerado cambio que está transformando nuestro mundo. No cabe duda de que los últimos años han sido extraordinarios. Desde una doble perspectiva, hemos sido observadores y actores activos del vertiginoso avance impulsado, principalmente, por la disrupción tecnológica.

En Konecta no ha sido diferente. El año 2024 marcó un punto de inflexión, al iniciar un profundo proceso de transformación —acelerado por la tecnología e impulsado por la innovación en inteligencia artificial— con el objetivo de consolidar al Grupo como líder global en soluciones digitales de experiencia de cliente, basado en un firme compromiso con la sostenibilidad y el impacto positivo.

Nuestro sector evoluciona a gran velocidad, impulsado por el avance de la Inteligencia Artificial, y en este contexto nuestra ambición es clara: combinar el poder de los servicios digitales y la IA con el talento humano para ofrecer experiencias verdaderamente transformadoras y diferenciales.

Este año hemos alcanzado hitos clave. Lanzamos **Katalyst 2028**, nuestro nuevo plan estratégico que marca la hoja de ruta para los próximos años, estructurado en tres ejes fundamentales: la reinversión de la experiencia de cliente mediante la innovación en IA, la expansión internacional y una fuerte apuesta por la capacitación y evolución de nuestro talento interno.

Como parte de esta estrategia, creamos **Konecta Digital**, una unidad especializada que lidera nuestra oferta de servicios avanzados en inteligencia artificial, soluciones digitales y consultoría.

Esta transformación estructural es esencial para acompañar a las empresas en el futuro de la experiencia de cliente. A través de alianzas estratégicas y excelencia operativa, brindamos apoyo integral a nuestros clientes globales en todas las geografías.

Hoy operamos en **26 países**, fortaleciendo nuestra presencia en regiones estratégicas como **Estados Unidos, Oriente Medio y Sudáfrica**, y consolidando nuestro liderazgo en mercados clave como **España, Italia, Colombia, Argentina y Perú**.

En 2024, mantuvimos una sólida tasa de renovación de contratos por encima del **95 %**, lo que refleja la confianza continua de nuestros clientes actuales. Además, incorporamos nuevos clientes que ya representan el **50 % de los contratos firmados** durante el año, una muestra del dinamismo de nuestra oferta y su creciente adopción en el mercado global.

Esta nueva realidad exige un equipo diverso, con capacidades complementarias, y el trabajo remoto nos permite acceder a estos perfiles clave.

Por eso estamos avanzando en nuestra estrategia de personas, impulsando el talento de nuestros más de **116 000 empleados**, unidos por una visión común: **mejorar la vida de las personas a través de experiencias más inteligentes, humanas y sostenibles.**

Seguimos invirtiendo en nuestra gente —en su formación y desarrollo— para fortalecer perfiles y capacidades digitales que nos permitan ofrecer un servicio de excelencia y una orientación experta a nuestros clientes.

Nuestro **compromiso con la sostenibilidad** continúa siendo un pilar estratégico. Este año avanzamos en nuestros objetivos ambientales, sociales y de gobernanza, desarrollando iniciativas de formación, bienestar, reducción de emisiones e impacto social en las comunidades donde operamos.

En materia ambiental, reforzamos nuestras acciones frente al cambio climático fortaleciendo nuestra estrategia de descarbonización. En 2024, mantuvimos nuestra huella de carbono en **61 964,94 toneladas de CO₂e**, al tiempo que aumentamos el uso de energía renovable, que ya representa el **25 % del consumo eléctrico**. Estos avances, junto con mejoras en eficiencia energética —como la cobertura LED del **95 %**— nos acercan a nuestras metas alineadas con la iniciativa **Science-Based Targets (SBTi)**.

En el ámbito social, nuestro impacto se tradujo en **99 856 nuevas contrataciones**, incluyendo a **8 913 personas pertenecientes a colectivos vulnerables.**

La diversidad, inclusión e igualdad de oportunidades son principios fundamentales de nuestra cultura y guían todas nuestras prácticas empresariales.

Konecta es hogar de profesionales de múltiples países, generaciones y capacidades. Con más del **65 % de mujeres** en nuestra plantilla, la diversidad, la igualdad y la no discriminación están profundamente arraigadas en nuestra cultura corporativa. **Somos una organización abierta e inclusiva**, que valora la experiencia, el compromiso y la multiculturalidad de nuestro capital humano.

También estamos profundamente comprometidos con la sociedad. De forma directa o a través de la **Fundación Konecta**, promovemos la inclusión social y laboral de colectivos en riesgo, a través de enfoques innovadores y alianzas con impacto territorial. Nuestro objetivo es contribuir al desarrollo de los países donde operamos, generando empleo, contratando proveedores locales y apoyando iniciativas sociales que mejoran la calidad de vida.

En 2024, reafirmamos una vez más nuestro compromiso con el **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**, del que somos miembros fundadores en la red española desde 2004. Mantenemos nuestro firme compromiso con los **Diez Principios** en materia de Derechos Humanos, Trabajo, Medioambiente y Anticorrupción, así como con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Nada de esto sería posible sin la energía, el compromiso y la profesionalidad de las personas que forman parte de Konecta. Cada uno de nuestros empleados, clientes, socios, accionistas y aliados es clave en esta transformación. Su confianza nos impulsa a seguir avanzando.

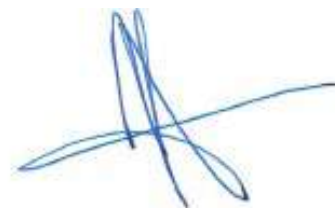
Mirando hacia el futuro, confiamos plenamente en que contamos con la visión, la capacidad y el equipo necesario para seguir liderando la transformación de nuestro sector.

Lo mejor de Konecta está por venir.



Nourdine Bihmane

Chief Executive Officer





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”).

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. es la entidad que a 31 de diciembre de 2024 tiene la obligación de presentar el Estado de Información no Financiera Consolidado, el cual se ha preparado y formulado, junto con las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado de Kronosnet Topco, S.L y Sociedades Dependientes, con fecha 26 de marzo de 2025.

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

La información presentada en este Informe incluye todas las actividades desarrolladas por el Grupo durante el ejercicio 2024 (entre el 1 de enero de 2024 y el 31 de diciembre de 2024). Dado que Kronosnet Topco, S.L. no tenía actividad hasta la adquisición el 25 de octubre de 2022 de los Grupos Konecta y Comdata, debe tomarse en consideración que 2023 fue el primer periodo para el que la información no financiera se ajustó al mismo alcance que el reportado actualmente. Es por ello por lo que, en el presente documento, se ofrecen datos comparativos con el ejercicio anterior. En el caso de los datos presentados del reporte 2022, la comparativa dará lugar a la identificación de notables disparidades, por los motivos antes mencionados.

Principales hitos: un año de transformación

La integración de Comdata, tras su adquisición en octubre de 2022, ha contribuido al crecimiento del EBITDA del Grupo y a una mejora de su margen operativo, permitiendo a Konecta mantener una sólida base financiera para escalar su transformación, impulsar el desarrollo de soluciones de Inteligencia Artificial (IA) y reforzar su posicionamiento como una de las empresas más relevantes en el ámbito global de la industria de CX (Client Experience).

El ejercicio 2024 ha estado marcado por un fuerte impulso comercial, que ha permitido expandir el portfolio con nuevos clientes, que representan el 50 % del pipeline de Konecta. Esto, unido a la fidelización de los clientes anteriores, con una tasa de renovación de contratos por encima del 95 %, muestra la satisfacción de los clientes con el servicio ofrecido.

En 2024 han finalizado la mayoría de las acciones diseñadas en el marco de la estrategia y el plan de acción para la integración de Konecta y Comdata. Dicha estrategia tiene en consideración las características individuales de los Grupos, con el objetivo de unificar y estandarizar los modelos y procesos, establecer una oferta de valor y un modelo operativo único para todos los clientes, con independencia de su geografía. Algunas de las acciones diseñadas siguen en marcha tras la publicación de este Informe, pues requieren períodos de implantación más largos.

En el marco de la integración se trabajó en:

- Optimización de funciones y distribución de departamentos.

- Optimización de oficinas y racionalización del espacio, con la ejecución de un total de 62 proyectos en todas las geografías.

- La racionalización de herramientas de IT ha integrado proyectos como la estandarización de la plataforma de adquisición para gastos e inversiones, la unificación del sistema de información de Recursos Humanos, de las herramientas de formación en Europa (Didactik), la unificación de herramientas de gestión legal y documental (despliegue en curso en Latinoamérica y Europa), de calidad de operaciones (en curso en Francia e Italia) o del sistema de información

comercial. Además, se ha trabajado en la implementación del repositorio para Gestión Corporativa (en curso).

- La unificación y optimización de centros de datos (en curso). Migración del modelo de infraestructura de los centros de datos físicos actuales a un nuevo modelo de consumo de infraestructura integrado (migración al centro de contacto en la nube).

- Colaboración y negociación con los proveedores con el objetivo de implementar una estrategia global. Igualmente, se ha estandarizado el proceso de homologación de proveedores para anticiparse a la nueva ley europea de cadena de suministro de sostenibilidad.

Konecta en cifras

Negocio					
1 991 311	1 998 483	16 732	10 257	26	200
Ingresos netos (miles de euros)	Valor económico distribuido ² (miles de euros)	Impuesto sobre beneficios pagados (miles de euros)	Subvenciones recibidas (miles de euros)	Países	Centros
Medioambiente					
61 964,94 tCO ₂ e de emisiones	25 % del consumo eléctrico proviene de fuentes renovables	95 % de la superficie iluminada con LED	77 % de residuos peligrosos reciclados		
Personas ¹					
116 972 trabajadores del Grupo	65 % mujeres	1 813 personas trabajadoras con discapacidad	96 horas de formación de media por persona trabajadora	450 Donaciones (miles de euros)	
Gobernanza					
Estandarización del proceso de homologación de proveedores	Chief Information Security Officer como refuerzo a la ciberseguridad		Identificación y evaluación de los riesgos penales y en materia ESG		

¹ Los datos de plantilla proporcionados en la tabla hacen referencia al número de empleados a 31 de diciembre de 2024.

² Se entiende el valor económico distribuido como 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 una compañía líder en la prestación de servicios y soluciones digitales de customer experience con presencia en una multitud de regiones como Latam, Europa y África, al tiempo que se expande a otros mercados como Estados Unidos y Oriente Medio.

- Más de 500 clientes, incluidas las principales empresas de sectores como telecomunicaciones, energía, banca, automoción y movilidad, *e-commerce* y retail.

- Una tasa de renovación de contratos superior al 95 %.

- Apuesta por la tecnología mediante varios *tech hubs* que desarrollan soluciones de automatización, robotización, servicios digitales, Big Data e Inteligencia Artificial (IA).

- Crecimiento empresarial sostenible sustentado en la rentabilidad, la calidad, la ética, la transparencia, la diversidad e igualdad de oportunidades, la minimización del impacto en el medioambiente y la colaboración con el desarrollo comunitario.

Ofrece soluciones *end-to-end* que abarcan todo el ciclo de vida de los clientes, con una oferta omnicanal integrada y digital cuyo objetivo es mejorar la eficiencia de sus procesos y acompañar la evolución de sus servicios. Entre otras, ofrece las siguientes soluciones:

- Experiencia del usuario final

- Consultoría en reingeniería de procesos

- Tecnologías digitales y de última generación

- Operaciones de clientes (front y back office).

MISIÓN

Crear nuevas realidades mediante experiencias híbridas más profundas

En la era de la GenAI, las conexiones humanas son ahora más cruciales que nunca. Damos valor a las historias detrás de los datos y algoritmos. Entendemos los sentimientos y las experiencias de las personas y creamos momentos significativos, siempre con el resultado esperado.

Dar vida a momentos especiales, sin tropiezos

Combinamos creatividad y destreza técnica para ayudarte a desplegar todo el potencial de nuestros clientes. Las experiencias híbridas fluyen y evolucionan de extremo a extremo. Cada clic, cada llamada y cada conversación es una oportunidad para inspirar y empoderar a las personas. Lo que suceda a continuación puede cambiar las reglas del juego.

VALORES

Estamos preparados para el futuro. Mantenemos nuestras competencias humanas y digitales siempre a punto para crear experiencias fluidas y escalables.

Un equipo integrado. Nuestra esencia es la de un único equipo. Somos un colectivo cimentado en la colaboración e impulsado por nuestro compromiso común con la excelencia.

Una fuerza para el bien. Somos disruptivos con causa. Creamos soluciones que inspiran el progreso, capacitan a las personas y dejan una huella positiva.

Cambiamos las reglas de juego con fiabilidad. Queremos revolucionar el futuro de la experiencia: resiliente, auténtica, extraordinaria.

Presencia internacional

Crecimiento económico

América

Argentina - 10 sites
Brasil - 8 sites
Chile - 1 site
Colombia - 23 sites
El Salvador - 1 site
EE. UU. - 1 site
Guatemala - 1 site
México - 4 sites
Perú - 9 sites

África

Egipto - 1 site
Madagascar - 2 sites
Marruecos - 9 sites
Sudáfrica - 1 site

Europa

Albania - 3 sites
Alemania- 1 site
Bélgica - 1 site
Eslovaquia - 1 site
España - 33 sites
Francia - 19 sites
Hungría- 1 site
Italia - 31 sites
Portugal -2 sites
República Checa - 9 sites
Reino Unido - 3 sites
Rumanía - 6 sites
Turquía - 5 sites



30+ idiomas ofrecidos

Inglés, francés, italiano, portugués, español, danés, neerlandés, finés, sueco, búlgaro, checo, húngaro, polaco, rumano, griego, ruso, noruego, lituano, estonio, letón, eslovaco, chino, catalán, gallego, vasco, valenciano, farsi, árabe, alemán, turco, moldavo, hebreo, flamenco.

Portfolio y Servicios

Konecta ofrece una gama completa de procesos integrales de gestión de clientes y externalización digital, todo ello basado en un modelo de negocio sostenible.

Se ha potenciado el portfolio con el lanzamiento de una nueva unidad de negocio digital y la introducción de soluciones enfocadas en la experiencia del empleado y servicios de implantación de Gen AI.

Asesoría y consultoría

Asesoramiento y estrategias ágiles desde el diseño del servicio a la implantación de tecnología y la optimización de procesos. Las soluciones basadas en tecnología tienen como objetivo mejorar las interacciones de forma eficaz.

Servicios de IA & GenAI		Disposición y Estrategia de IA/GenAI		Desarrollo e Implementación de Casos de Uso		Servicios y Plataformas gestionados por IA/GenAI		Soluciones sectoriales con SLM (Modelos de IA)	
									
Experiencia de Cliente		Marketing Digital		Experiencia del Empleado		Productos & Soluciones			
Soluciones híbridas de agentes de GenAI e innovaciones impulsadas por IA para front y back office, con el objetivo de revolucionar la experiencia del cliente y satisfacer sus necesidades.		Soluciones basadas en resultados para impulsar las ventas del cliente, mejorar la eficiencia y lograr un mejor ROI.		Soluciones de atención al empleado, desde Help Desk hasta gestión del conocimiento, para apoyar e involucrar a los empleados del cliente y contribuir a que su negocio prospere.		Las mejores soluciones y servicios del sector, desde la automatización de la CX hasta la analítica, para reinventar tus relaciones, aprovechando nuestra propia innovación y la de terceros.			
Atención al Cliente Ventas Soporte Técnico Servicios de Back-office		Generación de Leads Gestión de campañas digitales Conversión de Ventas Recobro digital		Service desk inteligente Device-as-a-service Servicios gestionados en el trabajo Servicios inteligentes presenciales		Servicios de implementación de CX Servicios en la nube Suite de engagement de CX Aplicaciones empresariales de CX			
Asesoría & Consultoría		Estrategia y diseño de CX		Evaluación e implementación de la GenAI		Gestión del Cambio y Formación		Datos y Analíticas	
								IA Responsable	

Servicios de IA & GenAI

Asistencia de principio a fin para acelerar el viaje del cliente hacia la IA / GenAI

GenAI Asesoría y Consultoría	GenAI para CX	GenAI para EX	Aceleradores de soluciones y aplicaciones del sector
------------------------------	---------------	---------------	--

Una compañía en transformación ante las tendencias y retos del sector

Las empresas deben transformarse y ser diferenciales para seguir siendo relevantes en un tablero cada vez más competitivo y global.

Una relevancia que exige tres elementos principales:

- Situar al cliente como eje central de la estrategia, utilizar técnicas de personalización para impulsar las ventas y mejorar la experiencia del cliente.
- Ahondar en la excelencia operativa, eficiencia y escalabilidad.
- Tener un propósito claro de creación de valor hacia la propia empresa y sus empleados, fomentando la captación y retención de talento, y hacia la sociedad.

En este contexto, **Konecta tiene una base sólida y fuentes de fortaleza diversas, principalmente:**

- Una mentalidad centrada en el cliente y un fuerte posicionamiento de mercado en todas las áreas de influencia.
- Una cultura enfocada en la entrega y la gestión del rendimiento.

Sin embargo, la Compañía se enfrenta a nuevos desafíos impulsados principalmente por la revolución de la IA Generativa. En este sentido, Konecta ha venido trabajando en su plan de transformación que le permita consolidar su liderazgo impulsado por la IA.

Las principales tendencias que impactan a Konecta se resumen en:

Disrupción de la IA Generativa:

- **Impacto:** la IA generativa está irrumpiendo en el mercado de BPO, incidiendo sobre las expectativas de crecimiento. Los clientes pueden automatizar tareas internamente o con competidores, lo que podría generar pérdidas de ingresos y márgenes para las empresas del sector. El plan de transformación de Konecta implica una posición proactiva en el acompañamiento a los clientes en esta transición.
- **Estrategia:** ofrecer proactivamente soluciones de IA generativa afecta positivamente la retención de clientes, mejora la eficiencia y contribuye a expandir los márgenes. La aceleración de GenAI implica la implantación de un plan integral para optimizar costes y mejorar la eficiencia. Esto supone la puesta en marcha de una estrategia detallada, cuenta por cuenta, enfocada en casos de uso de alto impacto y aprovechando la infraestructura tecnológica existente de Konecta y la creación de un centro de excelencia regional de GenAI.

Convergencia de BPO y Servicios Digitales:

- **Impacto:** la creciente convergencia entre BPO y servicios digitales presenta una oportunidad para que Konecta expanda su oferta y capture una mayor cuota de mercado.
- **Estrategia:** escalar el portafolio de servicios digitales expandiendo las ofertas existentes, convirtiendo las capacidades internas en productos y desarrollando nuevos servicios con foco en áreas de alto crecimiento y margen como la experiencia del empleado, la integración de sistemas y la ciberseguridad.

Cambio hacia Soluciones Digitales e impulsadas por la tecnología:

- **Impacto:** la creciente demanda de soluciones digitales e impulsadas por la tecnología aplicadas en la experiencia del cliente y las operaciones comerciales crea oportunidades para el crecimiento y mayores márgenes.
- **Estrategia:** expandir la marca hacia lo digital y la tecnología y desarrollar una sólida oferta de servicios digitales. Esto incluye:
 - Crear la infraestructura para buscar y asegurar grandes acuerdos, incluyendo un equipo comercial dedicado y un enfoque en acuerdos globales y locales.
 - Expansión de márgenes a través de iniciativas de excelencia operativa, mejoras de productividad y optimización de adquisiciones y gastos indirectos. Incluye la optimización de las estrategias de precios y los términos contractuales.
- Implantación de novedades dentro del modelo operativo, entre ellas la centralización de funciones de soporte global.
- Construir asociaciones estratégicas con proveedores de tecnología, analistas de la industria y startups para acelerar la innovación, mejorar el perfil digital de la empresa y fomentar el crecimiento.

Enfoque en Sostenibilidad e impacto social:

- **Impacto:** la creciente preferencia de los clientes por socios sostenibles y socialmente responsables puede incrementar las oportunidades de las empresas con mejor desempeño en estos aspectos.
- **Estrategia:** revisión de la estrategia de sostenibilidad para alinearla con su nueva visión y lo que resulta relevante para su negocio. Ello incluye centrarse en la reducción de la huella de carbono, la eficiencia energética, los programas DEI y la gobernanza sostenible de la cadena de suministro.

Escasez de Talento y Habilidades:

- **Impacto:** la escasez de talento cualificado, particularmente en los campos digital y tecnológico, puede obstaculizar los esfuerzos de crecimiento y transformación.
- **Estrategia:** la estrategia de recursos humanos de Konecta se centra en el crecimiento del talento, la mejora de la retención y el impulso de la mejora autónoma de habilidades. Esto incluye programas de identificación de alto potencial, academias de liderazgo e iniciativas de mejora/reciclaje de habilidades. Konecta busca involucrar y retener el talento adecuado y fomentar una cultura de mejora continua de habilidades y reciclaje profesional para apoyar la transformación y el crecimiento futuro.

La respuesta de Konecta: un crecimiento apoyado en la innovación y alianzas estratégicas

Tras más de dos décadas de crecimiento orgánico e inorgánico, Konecta avanza en su desarrollo global, centrándose en la integración y despliegue de soluciones de IA Generativa (GenAI) a gran escala.

Para dar un mayor impulso a esta nueva fase y como parte del plan de transición, Konecta trabaja en tres ejes principales:

• **Reorganización estratégica.** A mediados de 2024 se inició un proceso de reorganización con la incorporación de un nuevo CEO, con una destacada trayectoria en servicios digitales y transformaciones globales y una comprensión profunda de culturas y mercados diversos.

• **Refuerzo del talento.** Durante los últimos meses, se ha reforzado los equipos existentes en áreas clave con nuevo talento con el objetivo de impulsar la visión estratégica de la compañía, expandir la presencia y operaciones de Konecta en el mercado y consolidar su posicionamiento en innovación tecnológica en el sector, mientras se capitaliza la integración de Comdata.

• **Alianzas estratégicas.** Alianzas con líderes globales, innovadores y futuros líderes en todos los elementos de la experiencia híbrida, facilitando adquisición de capacidades mejoradas y expandiendo el alcance de la Compañía. Estas alianzas permitirán proporcionar experiencias de servicio al cliente de alto nivel y acelerar su transformación digital.

Nuestros ecosistema de partners tecnológicos y estratégicos



GenAI y Automatización

Habilitan nuestras estrategias de automatización, aumento y personalización.



Engagement Omnicanal y Automatización

Aportan una estrategia de gestión de CX perfectamente integrada en múltiples canales.



Aplicaciones empresariales

Mejoran las herramientas de nuestros agentes cuando el cliente está delante.



Compromiso de los trabajadores y Aplicación vertical

Con enfoque en el contacto humano para mejorar el compromiso de los empleados, el rendimiento y los resultados.



Ciberseguridad

Protegen nuestras operaciones y plataformas tecnológicas en la nube.



Partners de Nube y Datos

Habilitan la escalabilidad global y dinámica de nuestros productos tecnológicos.



Plan estratégico de Konecta: redefiniendo la Experiencia de Cliente

En 2024, Konecta inició el desarrollo de “**Katalyst 2028**”, su nuevo plan estratégico a tres años, que busca:

01

Redefinir la experiencia del cliente (CX) del futuro: mediante la innovación y la implantación de soluciones avanzadas de IA y ofreciendo un soporte *end-to-end* a través de alianzas estratégicas.

02

Impulsar la transformación con Konecta Digital: a través de la ampliación de ofertas innovadoras, como GenAI, integración de sistemas, soluciones de experiencia del empleado y ciberseguridad, y también actuando como un partner de confianza en consultoría y asesoramiento.

03

Expandir el alcance global: Konecta refuerza su presencia en mercados consolidados donde ya tiene una posición de liderazgo y se expande hacia regiones con gran potencial como los EE. UU., Oriente Medio y Sudáfrica.

04

Mejorar las competencias para la era digital: la Compañía está fomentando una cultura de preparación tecnológica mediante la mejora de las competencias de sus empleados; la formación de 4 000 empleados en herramientas y metodologías de IA y GenAI, en soluciones internas de IA, como asistentes virtuales y *coaches* de IA. En esta línea, se han fortalecido las asociaciones globales con Google y Uniphore.

Esta estrategia permitirá afrontar los riesgos y oportunidades vinculados con la satisfacción del cliente y los cambios tecnológicos del contexto de la Compañía.

Alineada con este plan de transformación, a principios de 2025 Konecta lanza su nueva identidad de marca, diseñada y desarrollada a lo largo de 2024. Este lanzamiento supone un hito significativo en su evolución hacia la digitalización y la integración de la Inteligencia Artificial Generativa (GenAI) en sus servicios.

Redefinir la experiencia del cliente

Con la finalidad de redefinir los servicios ofrecidos al cliente, esta estrategia permitirá el acceso a herramientas que combinan, por un lado, las soluciones de IA empresarial de Uniphore y, por otro lado, el liderazgo de Konecta en consultoría, experiencia de cliente (CX) y servicios digitales.

En noviembre se anunció una alianza global con Uniphore que potenciará la evolución de la IA empresarial, ofreciendo soluciones innovadoras de experiencia del cliente impulsadas por Inteligencia Artificial a nivel mundial.

Las empresas clientes podrán beneficiarse de un mayor retorno de la inversión (ROI) mejorando la satisfacción del cliente (NPS), reduciendo el tiempo de respuesta y los costes operativos, lo que aumenta la eficiencia y fortalece el compromiso con el cliente. Además, la alianza optimizará las herramientas de apoyo para los agentes, mejorando la calidad del servicio y generando ganancias operativas desde el primer día.

Igualmente, la alianza de tres años con Google Cloud refuerza la entrega de soluciones innovadoras de experiencia del cliente impulsadas por IA, automatización y tecnologías en la nube.

Konecta Digital: impulsando la transformación

Uno de los pilares sobre los que se asienta Katalyst 2028 es la creación de Konecta Digital, una unidad de negocio dedicada a liderar la transformación de la compañía mediante soluciones basadas en IA y estrategias digitales. Esta nueva unidad global se centrará en el desarrollo y expansión de servicios innovadores como GenAI, integración de sistemas, soluciones para la experiencia del empleado y ciberseguridad, además de ofrecer asesoramiento y consultoría especializada.

De este modo, Konecta Digital colaborará estrechamente con líderes tecnológicos como Google Cloud y AWS para integrar GenAI, tanto en operaciones internas como en servicios para clientes, con el objetivo de ofrecer soluciones híbridas con el mejor talento humano y la IA más sofisticada para mejorar la eficiencia, optimizar la experiencia del cliente y generar un importante ahorro. Los servicios de asesoramiento y consultoría también ayudarán a los clientes a optimizar sus operaciones y aprovechar el potencial de las tecnologías emergentes.

Expandir el alcance global

Konecta trabaja para reforzar su presencia en mercados consolidados como España, Italia, Colombia, Argentina o Perú al tiempo que avanza en regiones con potencial de crecimiento. Entre finales de 2024 y principios de 2025, el Grupo se ha expandido a nuevos mercados como Egipto, India y Sudáfrica, al mismo tiempo que refuerza su presencia en las regiones de habla inglesa. Estos movimientos estratégicos facilitarán un servicio a los clientes más global y la generación de nuevas oportunidades de negocio.

Mejorar las competencias para la era digital

El Grupo invierte en formación para su talento, reconociendo así la creciente importancia de las habilidades en Inteligencia Artificial en el sector. Como parte de la asociación con Google, hasta 500 ingenieros de Konecta estarán certificados en tecnologías de Google Cloud, ayudando a impulsar el desarrollo y la puesta en marcha de soluciones de IA de nueva generación más personalizadas y eficientes para los clientes.

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

Konecta se compromete con un modelo de negocio responsable, alineado con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) y la Agenda 2030 para contribuir al progreso de la sociedad.



Gobierno Corporativo
ODS 16 y 17



Social
ODS 3, 4, 5, 8 y 17



Medioambiente
ODS 7, 11, 12 y 17

Desarrollo del negocio con criterios de transparencia	Compromiso con la diversidad y la igualdad	Integración de colectivos en riesgo de exclusión	Reducción del consumo de recursos y energía
Sensibilizar a las partes interesadas clave sobre cuestiones éticas	Cultura de seguridad, salud y bienestar laboral	Alianzas estratégicas para potenciar iniciativas	Reducción de las emisiones de CO ₂ asociadas a la actividad del Grupo
	Mejorar las competencias de liderazgo en todo el Grupo	Promoción de la solidaridad entre el personal	

El modelo de gestión de la sostenibilidad de Konecta permite dar respuesta organizada y coherente a los compromisos del Grupo, así como a los riesgos y oportunidades que enfrenta. Mediante la implantación de políticas, estrategias y objetivos este sistema se puede escalar a toda la organización.

Para garantizar la integración de los compromisos del Grupo en materia de sostenibilidad, se creó un área específica. El departamento de Sostenibilidad Corporativa es responsable de gestionar la estrategia ESG del Grupo para desplegar iniciativas dirigidas a alcanzar el objetivo fijado y normalizar las prácticas entre las filiales.

Además, para aplicar dichas estrategias a nivel local y hacer seguimiento a las acciones desarrolladas, se cuenta con el apoyo de equipos en cada país.

Grupos de Interés y canales de comunicación

Comunicación y transparencia con grupos de Interés

El enfoque hacia la sostenibilidad de Konecta se fundamenta en comprender las expectativas de los grupos de interés para integrarlas a la hora de tomar decisiones y al trazar estrategias y metas, las cuales se adaptan a las particularidades de las geografías en donde opera la empresa.

La Compañía gestiona su relación con los grupos de interés con base en los siguientes principios:



Transparencia



Claridad



Imparcialidad



Profesionalidad

La comunicación con las partes interesadas es fundamental para desarrollar relaciones fuertes, sustentadas en el respeto, y prevenir y gestionar los riesgos vinculados a las mismas:

- Riesgo por relaciones comerciales o de negocio que afecten a los compromisos de Konecta con sus grupos de interés.
- Riesgo por incumplimiento de los compromisos, de objetivos, del plan estratégico o de planes de acción de Konecta.
- Deficiencias en la comunicación y diálogo con los grupos de interés que pueda afectar a la operación del Grupo o a su reputación.
- Riesgo por daño reputacional o cobertura en prensa de Konecta o sus colaboradores.
- Riesgos por reacciones negativas de los grupos de interés y en concreto evaluaciones negativas de los fondos de inversión.

El Grupo dispone de canales corporativos como su sitio web, los Canales de Información -whistleblowing channel- y el Portal de Compras. Además, dispone de canales específicos por país, que se ajustan a las particularidades de cada región.

Principales grupos de interés

Canales de diálogo

Accionistas	Web corporativa y de la Fundación, Canales de Información -Whistleblowing channel-, Comunicación en la Web corporativa, notas de prensa, Newsletter, reuniones, reuniones del Consejo, Comités, reportes, correo electrónico, canales de comunicación externos centrados principalmente en notas de prensa, LinkedIn, eventos.
Administraciones públicas	Web corporativa, Canales de Información -Whistleblowing channel-, Comunicación en la Web corporativa -Whistleblowing-, notas de prensa, correo electrónico, teléfono, correo postal, RR. SS.
Clientes	Encuestas de satisfacción, Canales de Información, Comunicación en la Web corporativa -Whistleblowing channel-, Web corporativa y de la Fundación, LinkedIn, blog de Konecta, blog Innovando, canales de comunicación externos centrados principalmente en notas de prensa (tradicionales y digitales), Portal de Soporte "Help", Boletín, correo electrónico, correo postal o eventos/ congresos del sector organizados por la Compañía como Expocontact, RR. SS.
Entidades sociales y ONG	Web corporativa y de la Fundación Konecta, Canales de Información -whistleblowing channel- Comunicación en la Web corporativa, reuniones, correo electrónico, teléfono, correo postal, RR. SS.
Instituciones financieras	Web corporativa, Canales de Información, Comunicación en la Web corporativa -Whistleblowing channel-, correo electrónico, reuniones, reportes, llamadas telefónicas, correo postal.
Personas trabajadoras	Portal del Empleado, App Club Konecta, chat interno, Intranet local, Digital Magazine "KonectaLab", Web y blog corporativo, Google (Chat, Meet, site, My business), Canales de Información en la Web corporativa -Whistleblowing channel-, Newsletter de Sostenibilidad ESG, LinkedIn, RR. SS., Chat Konectados, Portal de Soporte "Help", correo electrónico, encuestas de clima, reuniones.
Proveedores y partners	Portal de Compras, plataforma Achilles, Web corporativa, Canales de Información, Comunicación en la Web corporativa -Whistleblowing channel-, correo electrónico, reuniones, llamadas telefónicas, correo postal.
Sociedad	Web corporativa, Canales de Información -Whistleblowing channel- en la web corporativa, blog de Konecta, blog Innovando, canales de comunicación externos centrados principalmente en notas de prensa, LinkedIn, RR. SS.

Análisis de materialidad

La gestión de las cuestiones de sostenibilidad se basa en un análisis de materialidad, 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.

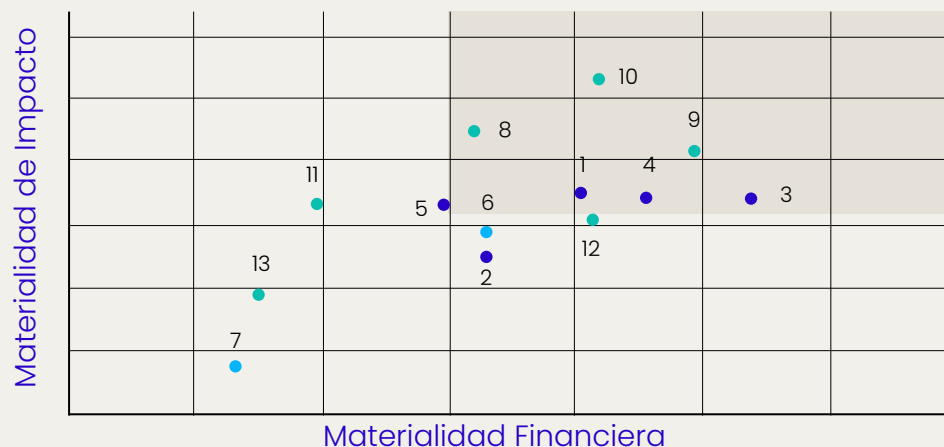
Konecta realiza este análisis desde 2016, con actualizaciones periódicas. A partir del ejercicio 2022 y, como anticipación de la entrada en vigor de la normativa CSRD, se comienza a trabajar en el estudio de doble materialidad, con un enfoque estratégico, identificando:

- Impactos positivos y negativos (el impacto de Konecta sobre el entorno externo).
- Riesgos y oportunidades para el negocio (el impacto del entorno externo sobre Konecta).

Este ejercicio permite adecuar la respuesta de Konecta a los cambios tanto internos como del contexto de la organización, alineándose con las tendencias globales, enmarcadas en los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Además, la visión de impactos, riesgos y oportunidades facilita la integración de los temas ESG en los sistemas de riesgos y la implantación de planes de actuación.

Durante 2024, Konecta ha actualizado su estudio de doble materialidad con el objetivo de garantizar su vigencia para el presente ejercicio. Tras esta revisión, los temas relevantes para Konecta son los mismos que los identificados en ejercicios anteriores.

Temas relevantes para Konecta



→ 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, innovación tecnológica 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

Hasta finales de 2019 el análisis consideró la opinión de los grupos de interés mediante cuestionarios, enviados a través de los distintos países, dirigidos a públicos clave como clientes, empleados, proveedores y entidades sociales. A partir de 2022, como se ha comentado anteriormente, Konecta utiliza el concepto de doble materialidad como anticipación a los nuevos requerimientos que introducirá la CSRD tomando como base los resultados de los estudios previos, el análisis de los requerimientos recibidos y el análisis del contexto interno de la organización o del marco normativo aplicable.

Este análisis permite evaluar las cuestiones de sostenibilidad 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).

La metodología desarrollada por Konecta para este análisis 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:

01

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.

02

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, que 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

Konecra para obtener una visión global y garantizar su vigencia para el ejercicio 2024. 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.

03

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.



Resultados del análisis y próximos pasos

El análisis ha permitido inicialmente identificar 23 impactos positivos, 14 impactos negativos, 34 riesgos y 8 oportunidades, como preparación de los análisis que está realizando el Grupo antes de la entrada en vigor de la CSRD en España.

Los temas materiales se han presentado a las áreas de gestión más relevantes de Konecta para obtener una perspectiva global y se ha realizado una evaluación interna. En esta fase se ha evaluado la importancia operativa, reputacional y de gestión interna de cada aspecto detectado.

La ponderación de los temas internos y externos identificados en el análisis de materialidad ha permitido comparar la importancia interna y externa de cada tema identificado, vinculándolos a los principales OIR. Por último, los resultados se integrarán en el sistema de gestión de riesgos de Konecta, donde se les asociarán los métodos de control adecuados.

A continuación se presentan los resultados de este análisis:

EJES	TEMA	DESCRIPCIÓN	Materialidad de impacto		Materialidad financiera		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			Negativo	Positivo	Riesgo	Oportunidad		
GOBIERNO	Buen Gobierno y gestión de riesgos	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. 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 mecanismos serán implantados para el control de toda la información corporativa.	X	X	X		16	Pág. 36 Pág. 40
	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 y 16	Pág. 44
	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. 96)
	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	Pág. 51
	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. 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	Pág. 11-23 Pág. 51
	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	Pág. 24-26

EJES	TEMA	DESCRIPCIÓN	Materialidad de impacto		Materialidad financiera		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			Negativo	Positivo	Riesgo	Oportunidad		
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	Pág. 86-89
	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	Pág. 85
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	Pág. 69-73
	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. 60-61)
		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.						

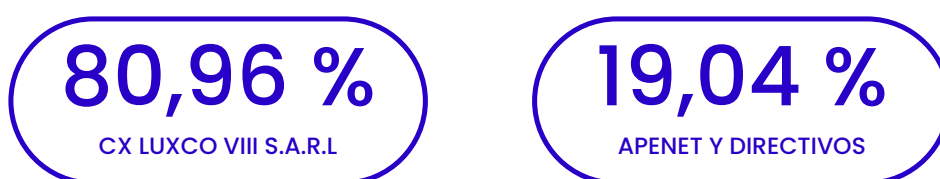
EJES	TEMA	DESCRIPCIÓN	Materialidad de impacto		Materialidad financiera		ODS	MÁS INFORMACIÓN
			Negativo	Positivo	Riesgo	Oportunidad		
SOCIAL	Igualdad, diversidad, no discriminación y Derechos Humanos	Promoción de un entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades y diversidad en todos los ámbitos de Konecta, desde los procesos de selección de personas hasta los programas de gestión y desarrollo profesional, aplicando criterios equitativos y no discriminatorios.						
		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		3, 4, 5, 8, 10, 16 y 17	Derechos humanos (pág. 50) Diversidad, igualdad e inclusión (pág. 73-78)
		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.						



Buen gobierno y gestión de riesgos

Estructura de Gobierno

La composición del capital social de Kronosnet Topco, S.L., cabecera del Grupo Konecta, está formada por:



El máximo responsable de la estrategia de Konecta es su **Consejo de Administración**, que vela por la orientación e implantación estratégica del Grupo, acorde con los intereses de los accionistas y considerando los aspectos sociales y ambientales vinculados al negocio.

Si bien las funciones de Alta Dirección son realizadas por el Consejo de Administración, este es asistido por un **Comité Ejecutivo -EXCO-**, que se reúne con periodicidad quincenal con el fin de estudiar, analizar y valorar el día a día de la Compañía, su plan de negocio, el desarrollo corporativo, así como cualquier otra cuestión de relevancia para la Sociedad. Mantiene una comunicación constante con el Consejo de Administración sobre aquellos asuntos de mayor trascendencia para el Grupo. Además, cuenta con varios comités corporativos que apoyan el trabajo y la toma de decisiones de los órganos de gobierno.

Consejo de Administración

El órgano de gobierno de Grupo Kronosnet Topco, S.L. es el Consejo de Administración. Sus miembros son designados individualmente por los socios, proporcionalmente a su participación, y se reúnen trimestralmente para discutir el progreso de la empresa y el desarrollo previsto del negocio. La asistencia media en 2024 ha sido del 100 %. Esta es la composición del Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2024:

José M^a Pacheco	Presidente (no ejecutivo y no independiente)	Fundador y Presidente. Economista con extensa experiencia en dirección financiera internacional. Inversor en sectores como inmobiliario, agroalimentario, movilidad y ocio y turismo. Reconocido por su labor social y empresarial con premios como la Medalla de Andalucía a los Valores Humanos y la Medalla de la Ciudad de Sevilla.
Nourdine Bihmane (*)	Consejero Delegado (ejecutivo y no independiente)	Más de 25 años de experiencia global en tecnología y servicios de TI. Experto en transformación y liderazgo digital. Presidente de "Les Entrepreneurs de l'Excellence", asociación educativa internacional. Ingeniero por el CNAM y certificado en el Liderazgo Digital por INSEAD.
Jesús Vidal Barrio (*)	Consejero Delegado (ejecutivo y no independiente)	Especialista en Experiencia de Cliente y BPO, con trayectoria previa en Santander Consumer Finance y auditoría en Peat Marwick. Economista por la Universidad Complutense y Executive MBA por el Instituto de Empresa.
Jaime Chocrón	Vicepresidente (no ejecutivo y no independiente)	Director General y Responsable de Iberia en ICG, liderando inversiones por más de 3 000 millones de euros en la región. Previamente en Banca de Inversión de JP Morgan en Londres. Licenciado en ADE por ICADE.
Rosa Queipo de Llano	Consejera (no ejecutiva y no independiente)	Directora General de Asuntos Legales, Cumplimiento y Sostenibilidad de Konecta. Con sólida experiencia en derecho corporativo y financiero. Licenciada en Derecho por la Universidad de Málaga.
Javier González	Consejero (no ejecutivo y no independiente)	Director Asociado en ICG con experiencia en capital privado en España y Portugal. Anteriormente en Magnum Capital y Rothschild. Licenciado en ADE por la Universidad de Deusto.
Raquel Serradilla	Consejera (independiente)	Más de 30 años de experiencia en TI y Contact Center, con fuerte perfil internacional. Ingeniera en Informática por la Universidad Politécnica de Madrid y formación en liderazgo en ESADE e IESE Business School. Experta en gobierno y diversidad.
Ignacio Hornedo	Secretario no consejero	

(*) Nourdine Bihmane ha ejercido las labores de CEO desde el 15 de abril de 2024, existiendo, desde su nombramiento, dos CEOs hasta 31 de diciembre de 2024, momento en el que Jesús Vidal Barrio ha dejado de ejercer como tal.

El cargo de los miembros del Consejo de Administración de Kronosnet Topco, S.L. es de duración indefinida y el número de mandatos no está restringido, salvo en casos de incompatibilidad. Todos los consejeros no ejecutivos, incluido el consejero independiente, desempeñan un único mandato en su capacidad.

La Política de remuneración de este órgano se establece en los estatutos sociales, de acuerdo con lo requerido por la legislación vigente. De manera anual, el Consejo aprueba la remuneración máxima a percibir por sus miembros.

Konecta integra sus compromisos ambientales en la remuneración del Consejo. El 10 % de la remuneración variable de la figura del CEO del Grupo está vinculada al cumplimiento de los objetivos de sostenibilidad aprobados, entre ellos el Plan de descarbonización del Grupo que establece objetivos alineados con la iniciativa SBT (Science Based Targets).

Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

Asiste al Consejo de Administración en la realización de sus funciones de alta dirección, para lo que mantiene una comunicación constante con el Consejo sobre temas clave, y se reúne en los meses en los que no se celebran convocatorias del Consejo.

A cierre del año 2024, está compuesto por los CEOs y Consejeros:

- **Nourdine Bihmane** (desde el 15 de abril de 2024)
- **Jesús Vidal Barrios** (hasta 31 de diciembre de 2024)
- **Jaime Chocrón**
- **Javier González**
- **Rosa Queipo de Llano**

Cuenta con dos invitados permanentes:

- Iñaki Aguirre (Director Financiero del Grupo)
- Ramón Ros (Director de Estrategia y Desarrollo de Negocio).

Según las necesidades de información, puede contar con invitados adicionales a las reuniones.

Comités Corporativos

Comités Corporativos	
Business/ Financial Review para Europa (Iberia, FSM, ISM, GC, ROE)	Comité IT para Iberia y América
Business/ Financial Review para América	Comité de Recursos Humanos
Comité IT para Europa	Comité de Compras
	Comité de Sostenibilidad

Responsable en el máximo órgano de gobierno por temas de sostenibilidad

A nivel corporativo, Konecta cuenta con un Comité de Sostenibilidad con el objetivo de desarrollar adecuadamente los objetivos planteados e informar al Consejo de Administración sobre los avances en esta materia. Este Comité se reúne semestralmente y está integrado por representantes de las principales áreas de Konecta, liderados por la Secretaria General del Comité Ejecutivo y miembro del Consejo de Administración, quien tiene bajo su responsabilidad las áreas de Asesoría Jurídica, Cumplimiento y Sostenibilidad.

Los órganos de administración, dirección y gestión de Konecta cuentan con la información y la estructura necesaria para abordar los riesgos en materia de cumplimiento y consecución de planes estratégicos.

Gestión del riesgo

Konecta refuerza su modelo de gestión de riesgos con el objetivo de identificar y evaluar los riesgos para el negocio y establecer los mecanismos de control adecuados.

Debido al modelo de negocio, los problemas de seguridad de los datos, ciberseguridad, expectativas de los clientes, IT y talento son riesgos dominantes en todo el Grupo. Los riesgos penales, aunque menos predominantes, son relevantes por sus potenciales consecuencias sobre la empresa. Por otra parte, se integran riesgos climáticos por el posible impacto directo que los efectos meteorológicos adversos (sequías, olas de calor, inundaciones etc.) pueden tener en las operaciones y en la cadena de suministro de la empresa.

El **Procedimiento de Evaluación de Riesgos Corporativos** de Konecta facilita la identificación, control y evaluación de los mismos. Además, durante 2023 y 2024 se ha trabajado en la integración de herramientas de gestión de los mismos. La herramienta de gobernanza empresarial, Diligent HighBond, cuenta actualmente con matrices específicas para riesgos penales, riesgos IT y de seguridad de la información y otros riesgos, incluidos los riesgos ESG.

Los responsables de los procesos son los encargados de identificar y evaluar los riesgos, de establecer métodos de control y de realizar seguimiento a los mismos. Cuando es necesario se integra además al equipo de Compliance. Aquellos riesgos que superan un umbral determinado de relevancia se comunican al Consejo de Administración, último responsable de la identificación, análisis, valoración, tratamiento, seguimiento y medición de aquellos eventos que pudieran afectar a la estrategia del Grupo.

Konecta revisa periódicamente su cartografía de riesgos, además de su análisis de materialidad, lo que le permite contar con una visión actualizada del contexto de la Compañía.

Esta evaluación considera la probabilidad de que se produzcan y el alcance previsto de su impacto, teniendo en cuenta las medidas de gestión de riesgos implantadas por los principales departamentos responsables. Una vez obtenidos los resultados, se toma una decisión sobre cómo gestionar el riesgo y se asocian los métodos de control adecuados.

A continuación, se detallan algunos de los principales riesgos identificados y a lo largo del documento se profundiza en su explicación y en los controles implantados:

TIPO	DESCRIPCIÓN	TEMA MATERIAL
Riesgos estratégicos	Asociados a la operación en los diferentes países (ej. cambios regulatorios, políticos o económicos).	Buen Gobierno y Gestión de riesgos.
	Alta competitividad del mercado.	Servicio de calidad y satisfacción del cliente.
	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.	Ética y cumplimiento normativo.
	Incumplimiento normativo en materia de protección de datos y privacidad; corrupción, soborno y blanqueo de capitales; y obligaciones laborales y fiscales.	
	Riesgos con potenciales consecuencias penales.	
Riesgos financieros	Tensiones de liquidez en la economía.	Buen Gobierno y Gestión de riesgos.
	Riesgo de cambio.	
	Expansión de la Compañía hacia mercados inestables.	Crecimiento económico, innovación tecnológica y nuevos mercados.
	Riesgos de operaciones debido a la situación cambiante o aparición de imprevistos.	
	Incremento de costes.	

TIPO	DESCRIPCIÓN	TEMA MATERIAL
Riesgos IT	<p>Obsolescencia tecnológica.</p> <p>Ciberataques y seguridad de la información.</p> <p>Dependencia de terceros para servicios de tecnología y telecomunicaciones.</p> <p>Capacidad para invertir e implantar nuevas tecnologías.</p>	<p>Crecimiento económico, innovación tecnológica y nuevos mercados.</p> <p>Seguridad de la información y confidencialidad.</p>
Riesgos operacionales	<p>Tendencia de los consumidores hacia nuevos modelos de canales digitales y autoservicio.</p> <p>Clientes cada vez más exigentes, que demandan mayor valor añadido.</p> <p>Insatisfacción del cliente.</p> <p>Incidencias en sistemas.</p> <p>Atracción y retención de perfiles capacitados para respaldar nuestras operaciones.</p>	<p>Servicio de calidad y satisfacción del cliente.</p> <p>Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna.</p> <p>Seguridad y salud laboral.</p> <p>Cadena de suministro.</p>
Riesgos reputacionales	<p>Pérdida de reputación, imagen y valor de marca.</p> <p>Pérdida de confianza como marca empleadora.</p> <p>Insuficiente eficacia y calidad en la gestión y resolución de quejas y reclamaciones.</p> <p>Deficiencias en la comunicación.</p>	<p>Comunicación y transparencia con grupos de Interés.</p>
Riesgos ESG	<p>Riesgos climáticos como efectos físicos o riesgos de transición como no alcanzar los compromisos planteados.</p> <p>Otros riesgos ambientales relacionados con incidencias, uso irracional de recursos o inadecuada gestión de residuos.</p> <p>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.</p> <p>Riesgos de gobierno vinculados a la consecución de compromisos y planes internos, la relación con los grupos de interés o el rol de los órganos de gobierno.</p>	<p>Estrategia de descarbonización.</p> <p>Gestión ambiental.</p> <p>Igualdad, diversidad y no discriminación.</p> <p>Compromiso social.</p>

Continuidad del negocio

Asegurar la continuidad del negocio y responder ante situaciones sobrevenidas o crisis es clave para mantener la satisfacción del cliente y minimizar riesgos sobre la operación y la reputación de Konecta. El Grupo cuenta con la certificación de Continuidad de Negocio según la norma ISO 22301 en Chile, España, Italia, Marruecos, México, Perú, Portugal, Rumanía, Turquía y Reino Unido.

Gestión de crisis

En materia de gestión de crisis, el Grupo ha establecido un sistema sólido para garantizar una respuesta efectiva y coordinada ante estas situaciones. El **Manual de Crisis** establece los procedimientos, responsabilidades y mecanismos para la identificación, gestión y resolución de situaciones críticas. Este documento se fundamenta en los siguientes pilares:

01

Identificación proactiva y control: proceso estructurado de monitoreo que permite la detección temprana de eventos críticos y la activación oportuna del protocolo de respuesta.

02

Comité de Crisis: la gestión de crisis es liderada por un grupo de personas en roles clave dentro de la Compañía. Este comité tiene la responsabilidad de evaluar la situación, tomar decisiones estratégicas y garantizar una comunicación efectiva con los grupos de interés.

03

Procedimientos claros: cualquier persona que detecte un problema crítico cuenta con un procedimiento claro para reportarlo a las personas adecuadas.

Konecta realiza entrenamientos periódicos y una actualización constante del Manual de Crisis para asegurar una respuesta eficaz ante cualquier situación que pueda comprometer la estabilidad del Grupo.

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

Ética y cumplimiento normativo

Fortaleciendo la cultura de Cumplimiento en Konecta

Konecta ha establecido un robusto **Programa de Cumplimiento** que abarca todas las áreas de la empresa. El Grupo refuerza así la confianza de sus grupos de interés y la respuesta ante riesgos de incumplimiento normativo o de compromisos internos, riesgos penales o ante el aumento de la presión regulatoria.

Este programa, de carácter global y adaptable a las particularidades de cada jurisdicción, se ha diseñado para prevenir y detectar cualquier irregularidad que pueda afectar a la reputación y el desempeño de la Compañía.

La consolidación del **Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales** ha fortalecido la gestión de riesgos y el cumplimiento normativo.

Políticas

El Programa de Cumplimiento se compone de políticas, procedimientos y controles existentes en el Grupo que pretende detectar y reaccionar diligentemente ante cualquier comportamiento potencialmente contrario a los intereses de la Compañía:

• Código Ético	• Política Fiscal
• Código Ético para Proveedores	• Política de Financiamiento
• Política marco de Recursos Humanos	• Política marco sobre Privacidad y Confidencialidad
· Política de Salud y Seguridad en el Trabajo	· Política sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información
· Política de Selección y Reclutamiento	
· Política de Igualdad	• Política de Calidad
· Política de Diversidad	• Política de Compra Responsable
• Política de Derechos Humanos	• Política Ambiental
• Política de Prevención de Riesgos Penales	• Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad
• Política de Cumplimiento	• Protocolo de Desconexión Digital
• Política contra la Corrupción y el Blanqueo de Capitales	

Además de la aplicación de las políticas que conforman el Programa de Cumplimiento corporativo, Konecta cuenta con procedimientos que aterrizan sus contenidos localmente y que buscan atender a las realidades y necesidades de cada región o país.

Planes de acción desarrollados

Para asegurar el cumplimiento de sus principios de actuación y su consolidación a largo plazo, Konecta pone en marcha planes de acción integrales que incluyen:

- **Programas de concienciación y formación** para reforzar las mejores prácticas éticas,
- **Cláusulas contractuales estándar integradas en los acuerdos**, garantizando la alineación con los compromisos éticos de la Compañía,
- **Canales de información confidenciales** para fomentar la transparencia y la rendición de cuentas,
- **Procesos de evaluación de riesgos y mejora continua** para fortalecer proactivamente la gobernanza ética.

Además, en los últimos años, se han logrado importantes avances en el programa de Cumplimiento. Entre los logros más destacados se encuentran:

- **Adaptación a la era digital:** la creciente adopción de la Inteligencia Artificial ha impulsado la creación de una guía detallada para su uso responsable en el entorno laboral, destinada a los profesionales del Grupo. Esta guía incluye un conjunto de directrices y recomendaciones, asegurando el uso seguro de la tecnología, así como la protección de datos y la privacidad.
- **Compromiso con el medioambiente:** la actualización de la Política Ambiental en 2024, que amplía los compromisos del Grupo en línea con los objetivos de reducción de emisiones globales verificadas por la iniciativa SBTi, refuerza el compromiso de la empresa en la lucha contra el cambio climático y fomenta la adopción de prácticas alineadas con este principio a lo largo de toda la cadena de valor.
- **Fortalecimiento de la cadena de suministro:** la implantación de un código ético para proveedores, disponible en el Portal de Compras, garantiza que los socios comerciales compartan los mismos valores y estándares éticos de la empresa. Además, en 2024 se establece un proceso de homologación, gestionado y auditado por un tercero -esto último, en el caso de proveedores críticos que lo necesiten tras la evaluación inicial-. En este proceso, los criterios de sostenibilidad suponen un componente clave.

- **Reducción de la exposición riesgos:** la identificación y gestión proactiva de riesgos ayuda a reducir la exposición de la empresa a sanciones legales y daños reputacionales.
- **Mejora continua:** la evaluación periódica del programa permite identificar áreas de mejora y adaptarlo a las nuevas realidades del negocio y su entorno.

Lucha contra la corrupción y el soborno

Konecta cuenta con procedimientos internos diseñados para prevenir, detectar y, cuando sea necesario, mitigar cualquier forma de corrupción, incluido el soborno y el blanqueo de capitales.

Políticas

La **Política contra la Corrupción y el Blanqueo de Capitales** establece los principios esenciales para evitar prácticas empresariales ilícitas.

Durante 2024, la empresa ha continuado con su proceso de identificación, análisis y evaluación de riesgos penales, con especial atención a la corrupción pública, el blanqueo de capitales y el fraude. Esta evaluación permite priorizar los controles de riesgo y definir claramente las áreas y responsables encargados de su gestión. Asimismo, ha realizado una revisión de los controles existentes para medir su eficiencia y poner en marcha medidas correctivas cuando ha sido necesario.

Con el objetivo de garantizar la correcta implantación de estos controles, el Grupo desarrolla planes de acción basados en:

- **Programa integral de Cumplimiento** para garantizar la adhesión a la normativa,
- **Canales de información seguros y confidenciales** para señalar cualquier infracción de las normas internas o legales,
- **Cumplimiento estricto de la normativa fiscal** para garantizar la integridad financiera,
- **Sensibilización y formación continua sobre ética y anticorrupción.** En 2024 se han impartido 43 401 horas de formación en la materia,
- **Evaluación de proveedores para garantizar estándares éticos.**

Además, se identifican aquellas posiciones con mayor exposición a prácticas ilícitas con el objetivo de adecuar los planes de acción disponibles. Debido a las características del modelo de negocio de Konecta, estos roles incluyen aquellos con mayor capacidad de decisión o influencia sobre la contratación, licitaciones o relaciones con proveedores o entidades públicas. En algunas regiones, como Argentina o Francia, se han desarrollado acciones formativas preventivas orientadas a dicho personal.

El desarrollo de prácticas contra la corrupción y el soborno ha permitido a Konecta en Perú la obtención de la certificación “Empresarios por la Integridad (EXI)”, basada en los criterios de la norma ISO 37001 (sistemas antisoborno).

Canales de Información -whistleblowing channel-: fortaleciendo la Transparencia y la Integridad

Desde 2023, Konecta cuenta con la plataforma “Canales de Información”, disponible en la web corporativa del Grupo, que permite a empleados, proveedores y otras partes interesadas comunicar de manera confidencial cualquier irregularidad o posible violación de sus políticas. Se trata de un mecanismo eficaz para fomentar la transparencia y la confianza de todas las partes interesadas.

Esta plataforma, creada con altos estándares de seguridad, facilita la comunicación de cualquier irregularidad, asegura la confidencialidad y la protección de los denunciantes y optimiza la gestión de las comunicaciones recibidas.

Las principales características de estos Canales son:

- **Anonimato:** el sistema está diseñado de forma segura y confidencial, de modo que la identidad del informante y de cualquier tercero mencionado en la comunicación, gestión y tramitación de la misma se encuentra protegida.
- **Multilingüe:** disponible en múltiples idiomas para facilitar su uso en los diferentes países en los que la empresa está presente.
- **Seguimiento:** el informante tiene la posibilidad de seguir la evolución del caso comunicado en cualquier momento de la investigación en curso a través del buzón de comunicación seguro.
- **Categorización:** las comunicaciones recibidas se clasifican en diferentes categorías 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 de la identidad de los usuarios.

**Estos buzones
se clasifican en:**

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.

Canal de Recursos Humanos

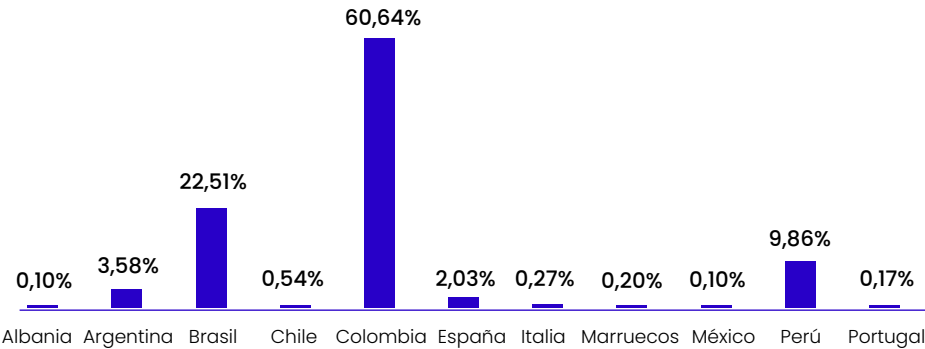
- Bienestar y seguridad laboral.
- Gestión administrativa del personal.
- Retribución salarial.

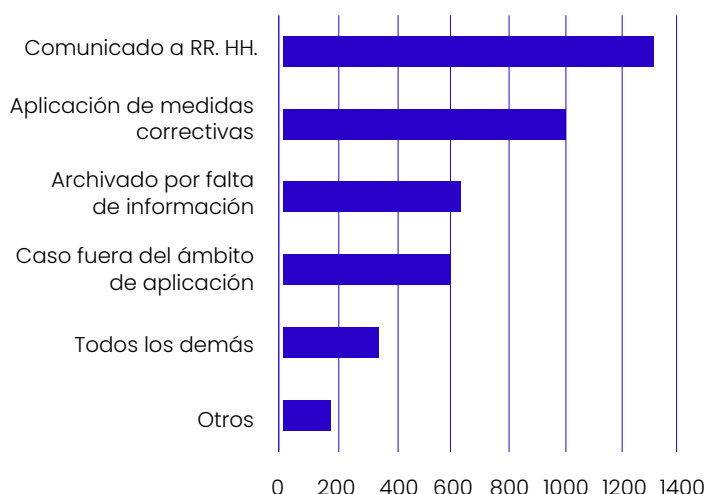
El **Comité de Cumplimiento** es el encargado de abordar cualquier problema relacionado con el Código Ético, las Políticas de Cumplimiento y cualquier asunto que, por su complejidad, requiera ser sometido a su interpretación.

Durante el año 2024 se han gestionado un total de 4 047 reportes recibidos mediante el procedimiento mencionado. Un 68 % de las consultas corresponden a temas laborales (retribución, bienestar o seguridad laboral), en línea con el volumen de empleados del Grupo.



En cuanto al número de reportes, más de la mitad de las incidencias recibidas han procedido de Colombia, seguido de Brasil.





Compromiso con los derechos humanos

Konecta respeta, salvaguarda y promueve los derechos humanos en todas las regiones en las que tiene presencia, con especial atención a los derechos de sus empleados y colaboradores en todas las geografías.

Políticas

A través de su Programa de Cumplimiento general y la **Política de Derechos Humanos**, la empresa fomenta el cumplimiento de los derechos reconocidos globalmente en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los principios establecidos en el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, con el que está comprometida desde hace más de 20 años. Esta política está a disposición de todos los grupos de interés a través de la página web de la compañía y se aplica a todo el Grupo.

Planes de acción desarrollados

En 2024, Konecta ha trabajado en la identificación y priorización de los impactos adversos en materia de derechos humanos y medioambiente tanto en sus operaciones propias como a lo largo de su cadena de valor. Este proyecto tiene como objetivo establecer mecanismos eficaces de control para prevenir posibles impactos, así como mitigarlos, eliminarlos o repararlos cuando se materialicen.

Siguiendo la metodología establecida en las Líneas Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, se ha llevado a cabo un análisis de severidad y probabilidad de los impactos identificados, priorizando aquellos más relevantes.

Como parte de este ejercicio, se realizó una evaluación del riesgo ESG en todos los países donde Konecta tiene presencia, teniendo en cuenta índices internacionales de referencia, determinando la exposición del Grupo a dichos riesgos. A partir de este análisis, se decidió focalizar la primera fase del proyecto en las operaciones de España y Colombia, por ser los países con mayor peso operativo y representatividad.

Ciberseguridad y protección de datos personales

La información es fundamental para Konecta, como activo estratégico y sensible y por ello la empresa ha impulsado una estrategia integral que pone especial énfasis en la confidencialidad, priorizando la ciberseguridad y la protección de datos personales.

Políticas

Desde finales del 2022, Konecta 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.

El Grupo ha definido un inventario de riesgos específicos en materia de seguridad de la información, con el objetivo de aumentar progresivamente el número de instalaciones que pueden optar a la certificación ISO 27001. Actualmente cuentan con dicha certificación Albania, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Guatemala, Italia, Marruecos (Tánger), México, Perú, Portugal, República Checa, Rumanía, El Salvador, Turquía y Reino Unido. Chile, Brasil, Argentina y la región francesa (Francia, Bélgica, Madagascar y Marruecos resto de plataformas). Esta última se añadió en 2024.

Además, Konecta dispone de una **Política Marco sobre Privacidad y Confidencialidad** que pretende asegurar un tratamiento adecuado, lícito, leal y transparente de los datos personales de los clientes, personas trabajadoras y proveedores. Esta política se basa en el Reglamento General de Protección de Datos (RGPD), los estándares internacionales más estrictos y en las leyes locales aplicables en cada jurisdicción.

En esta línea, el Grupo se compromete a ser transparente en el tratamiento de los datos personales. Los interesados pueden ejercer sus derechos de acceso, rectificación, supresión y otros derechos reconocidos en la normativa aplicable mediante los canales establecidos.

Planes de acción en materia de ciberseguridad

Dado el contexto de crecientes amenazas en el entorno digital, Konecta ha dedicado importantes inversiones en ciberseguridad para proteger los datos sensibles de su cartera de clientes y garantizar la continuidad del negocio. Tras la implantación del modelo de gobernanza de seguridad de la información en todas las regiones geográficas, se han implantado diversos controles y procesos para salvaguardar el entorno corporativo.

- **Auditorías y simulacros:** Konecta ha mantenido un enfoque proactivo, coordinando auditorías externas de ciberseguridad y realizando simulaciones de ataques para mejorar y validar sus sistemas de defensa.

- **Estandarización y automatización:** la definición de requisitos de seguridad globales, la unificación de servicios y la adopción de sistemas basados en Inteligencia Artificial (IA) permiten una respuesta más ágil y eficiente ante cualquier ataque o incidente. Además, Konecta está trabajando en integrar procesos automatizados en sus ciclos de vida de desarrollo de software para mitigar los riesgos inherentes al proceso de diseño.
- **Programa de capacitación:** todos los empleados participan en este programa anual de concienciación sobre la seguridad de la información, que incluye simulaciones de phishing. Además, los desarrolladores realizan una formación específica para fortalecer la seguridad del software.
- **Otras acciones clave desarrolladas** en el ámbito de la ciberseguridad y protección de datos:
 - **Implantación de Agente EDR:** despliegue completado para todo el Grupo de esta herramienta que permite monitorizar y analizar los endpoint (dispositivos conectados) y la red. Se analizaron aproximadamente 130 000 endpoints en mayo.
 - **Integración de fuentes XSOAR:** integración de firewalls perimetrales, proxies, servidores Active Directory y VPNs en XSOAR para un mejor monitoreo.
 - **Reglas de correlación XSOAR y playbooks automatizados:** estas herramientas permiten a Konecta resolver de manera automática el 67 % de los incidentes detectados en las herramientas Palo Alto XSIAM, lo que mejora la eficiencia operativa y reduce el tiempo de respuesta ante posibles amenazas.
 - **Nueva herramienta de Inteligencia de Amenazas:** permite la vigilancia y el monitoreo activo en la Deep y Dark Web a través de los Términos de Evaluación (TOE), diseñados específicamente según los requisitos de Konecta. La herramienta refuerza la protección proactiva, mejora la seguridad y reduce los riesgos.
 - **Fortalecimiento de seguridad de VPN:** mejora de la configuración de seguridad de la VPN mediante la implantación de validación de certificados, restricciones geopolíticas, límite de inicio de sesión de usuario a una sesión, etc.
 - **Implantación de seguridad del navegador web:** Konecta ha establecido y puesto en marcha un Navegador Corporativo. En 2024, como parte de la fase inicial de este proyecto, se registraron 87 000 navegadores dentro del grupo y se aplicaron las nuevas medidas de seguridad en cinco países diferentes, asegurando un mayor control y protección en las actividades en línea.

En 2025 Konecta continuará fortaleciendo la ciberseguridad mediante la puesta en marcha de los siguientes proyectos clave:

Despliegue de la herramienta de Gestión de Accesos Privilegiados: este proyecto completará la cobertura de seguridad dentro del Grupo.

Aumento del porcentaje global de automatización de alertas e incidentes del SOC (Centro de Operaciones de Seguridad) registradas.

Mejora continua de los Términos de Evaluación (TOEs) en la Deep y Dark Web.

Mejora y ampliación de las políticas de DLP para aumentar la protección del Grupo.

Finalización del proyecto de navegador corporativo y herramientas de seguridad para los países restantes.

Planes de acción en materia de protección de Datos Personales

Para asegurar la protección de los datos personales, Konecta ha puesto en marcha diversas medidas, entre las que destacan:

- **Análisis de riesgos y evaluaciones de impacto:** se realizan evaluaciones periódicas de los riesgos asociados al tratamiento de datos personales y se implantan las medidas de seguridad necesarias para mitigarlos.
- **Formación y concienciación:** durante el 2024 se formaron 59 185 empleados con el objetivo de fomentar una cultura de privacidad en toda la organización.
- **Auditorías:** en el año 2024 se desarrollan distintos proyectos de monitorización y auditoría de los sistemas de protección de datos e información personal

- Auditoría en Argentina realizada por un tercero independiente.

- En España se culminó una auditoría externa para verificar el cumplimiento de lo exigido en el RGPD y en la LOPDGDD.

- Monitorización constante del FSM (Bélgica, Francia, Madagascar y Marruecos) para garantizar la protección de datos personales. Además, se realizan auditorías periódicas a subcontratistas y filiales.

- Auditoría externa en Hungría sobre la RGPD que resultó en la actualización de la normativa interna.

- En Chile se lleva a cabo un seguimiento interno y control continuo para asegurar el cumplimiento de las disposiciones establecidas en las regulaciones locales.

En 2024 no se ha reportado a la autoridad de control, incidentes de privacidad o pérdida de datos personales.



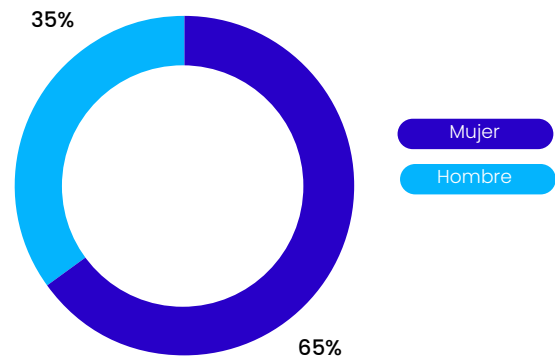
Grandes profesionales crean grandes empresas³

³Datos cuantitativos de la plantilla a cierre de año.

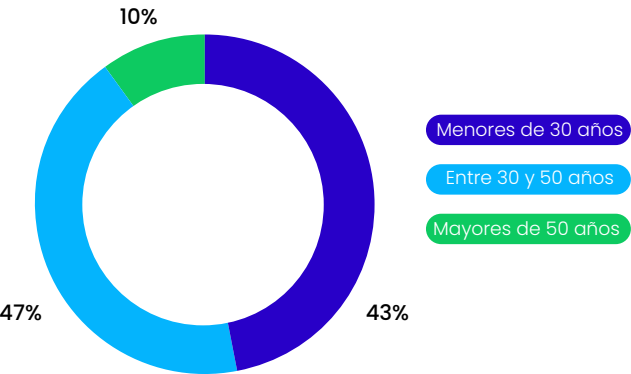
El modelo de negocio de Konecta está apalancado en el talento de su equipo, que se apoya en las tecnologías digitales. Contar con personas motivadas y comprometidas con el proyecto es esencial para el éxito de la compañía y permite abordar los retos de crecimiento y la transformación del sector.

La plantilla de Konecta se compone de **116 972 empleados** con capacidad de responder en más de 30 idiomas, lo que evidencia su presencia global y diversidad. En 2024, el 89 % de la plantilla ocupa el cargo de teleoperador, con un 67 % mujeres y más del 91 % es menor de 50 años.

Distribución de la plantilla por sexo 2024



Distribución de la plantilla por edad 2024



Adicionalmente, a cierre de 2024 Konecta cuenta con 2 275 trabajadores subcontratados que no tienen relación laboral directa, lo que supone una reducción del 20,6 % respecto al año anterior. El 97 % de los trabajadores de estas características pertenecen a plataformas de Italia.

People Strategy

Durante el ejercicio 2024, el Grupo ha trabajado en la consolidación de su People Strategy, estrategia global de recursos humanos, orientada a fortalecer el compromiso y el bienestar de su equipo, afrontar de manera integral y global las necesidades de sus empleados y los retos y oportunidades vinculados a la gestión del talento.

La People Strategy se articula en tres pilares fundamentales:

- **Better match.** Conectando con el talento de la mejor manera posible.

La Compañía ha reforzado su propuesta de valor para captar, inspirar y retener a los mejores profesionales, apostando por un modelo de adquisición de talento basado en:

- **Contratación externa** mediante procesos digitalizados y una nueva propuesta de valor.
- **Promoción interna:** que garantiza oportunidades de crecimiento profesional.
- **Campus management** fortaleciendo la relación con universidades y centros de formación.

Además, se continúa trabajando en el **fortalecimiento del Employer Branding**, con despliegue de campañas alineadas con la nueva identidad corporativa, y en el desarrollo de una EVP (Employee Value Proposition) coherente y atractiva en los mercados clave. La comunicación interna se posiciona como un elemento esencial para garantizar la alineación de los mensajes y recoger el feedback de los equipos.

- **Better place.** Creando el mejor entorno posible para nuestro talento.

Konecta se centra en mejorar la experiencia de sus empleados a través de:

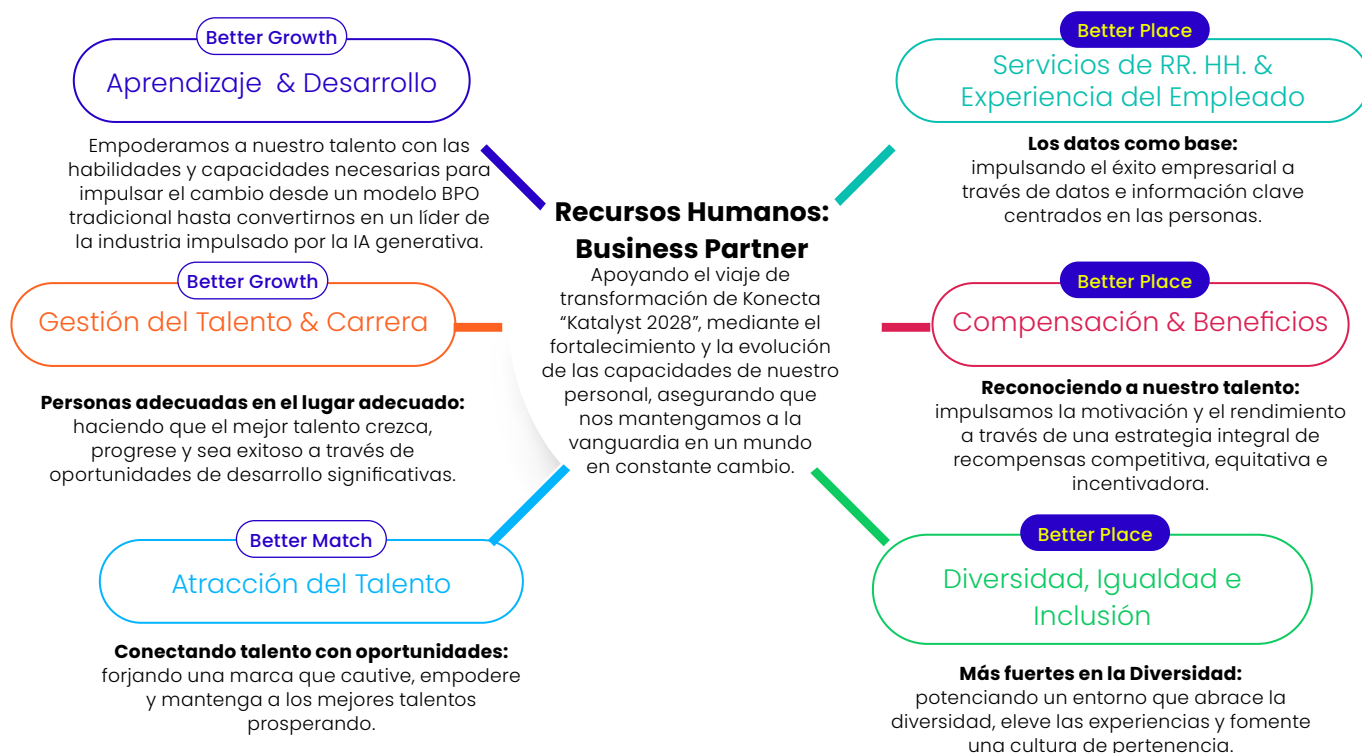
- Monitoreo y análisis continuo de la **satisfacción y el bienestar de los equipos**.
- **Impulso de una cultura organizacional común y positiva.**
- Desarrollo de políticas e iniciativas **Diversidad, Igualdad e Inclusión (DEI)**, garantizando que cada miembro del equipo se sienta valorado e incluido, sin importar su origen o identidad.

- **Better growth.** Potenciando la mejor versión posible de nuestro talento.

Konecta

- **Programas de aprendizaje y desarrollo** con enfoque en el liderazgo, competencias digitales y adaptaciones a la IA Generativa.
- Fortalecimiento de la gestión del talento y **procesos de reconocimiento y recompensa**, promoviendo una retribución justa y beneficios competitivos.

Esta estrategia se alinea con los principios rectores de la Compañía, impulsada por las siguientes palancas:



Ambición: una estrategia global para gestionar el cambio y cuidar al equipo humano

El sector de prestación de servicios y soluciones digitales de CX se enfrenta a un panorama cambiante, marcado por las demandas de los clientes y los avances en transformación digital. Es fundamental para las empresas adaptarse a estas nuevas realidades y contar con un equipo ágil y dinámico, capaz de afrontar situaciones de cambio.

Konecra ha creado un rol específico de Gestión del Cambio, integrado en la estructura de Recursos Humanos y en la oficina de gestión del cambio. Esta figura impulsa la coordinación de iniciativas clave y facilita la comunicación entre los equipos. Entre los primeros avances destacan la elaboración del **Plan de Gestión del Cambio**, la creación de la comunidad de líderes de transformación y el desarrollo de Google Katalyst, una plataforma que centralizará la información y el seguimiento del programa de transformación, cuyo lanzamiento se ha realizado en enero de 2025.

Konecta Leaders Convention

Como parte de esta apuesta por el liderazgo, en 2024 se celebró por primera vez la Konecta Leaders Convention, un encuentro exclusivo que reunió a los 150 líderes principales de la compañía. Esta convención sirvió como plataforma para presentar el nuevo Plan estratégico y reforzar la alineación de los equipos directivos con los objetivos de transformación y digitalización.

Este encuentro supuso una importante oportunidad para interactuar con los principales responsables de la compañía, incluidos los miembros del Comité Ejecutivo del Grupo, los CEOs regionales y nacionales y los líderes de las áreas de Ventas, Operaciones y Funciones Corporativas.



Enfoque Global: estandarización en la gestión de personas

Konecta ha continuado en 2024 fortaleciendo la homogeneización de sus prácticas de Recursos Humanos en todos los países donde opera. Este esfuerzo se ha materializado en la implantación de procesos normalizados en áreas clave como el reclutamiento y las condiciones salariales, garantizando una mayor transparencia y equidad en toda la organización.



Proyecto “Taxonomía en Konecta”

A finales de 2024, Konecta puso en marcha el proyecto “Taxonomía de Konecta” con el objetivo de diseñar un marco integral que estandarice los conceptos y terminologías clave a nivel global. Esta iniciativa permitirá:

- Estandarizar definiciones y asegurar la alineación de los informes en todos los mercados.
- Optimizar la calidad de los datos y mejorar la transparencia de la información a nivel grupal.
- Facilitar la claridad operacional, comprendiendo mejor la interrelación entre equipos, roles y funciones.

El proyecto continuará en 2025 con la extensión de la taxonomía a todas las funciones corporativas, como Finanzas, TI, Marketing y Comunicación u Operaciones, asegurando una base de datos sólida para la toma de decisiones estratégicas y operacionales.

Asimismo, Recursos Humanos ha establecido un marco de reporte mensual estandarizado para garantizar la consistencia de la información y su aprovechamiento en la gestión del talento a nivel global.

Convención de RR. HH.

En 2024 se celebró en Madrid la primera Convención Global de Recursos Humanos de Konecta, que representó un hito en el proceso de homogeneización y globalización de las prácticas de gestión de personas. Esta jornada supuso la consolidación de un equipo global preparado para liderar la transformación y el crecimiento de la compañía.



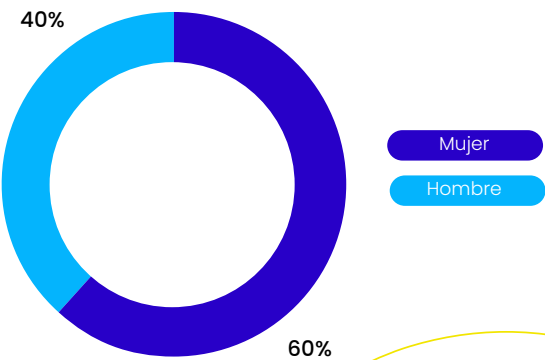
Atracción del talento

Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna

Konecta cuenta con una **Política de Selección y Reclutamiento** que diseña, define y difunde los principios en los que se apoyan las nuevas incorporaciones. Esta política busca dotar a la Compañía del talento necesario y promover la igualdad de trato entre todas las personas, generando oportunidades de empleo con igualdad y fomentando la promoción interna.

Durante el año 2024, se han producido 99 856 nuevas incorporaciones, de las cuales un 60 % han sido mujeres, cifra que se mantiene igual desde 2023, y un 64 % personas de menos de 30 años, un 2 % menos que el año anterior. El 98 % de las incorporaciones han sido al puesto de teleoperador, al igual que el año anterior.

Nuevas incorporaciones por sexo 2024 (%)



Reconocimiento

Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna

La estrategia de reconocimiento permite mejorar la satisfacción y retención del talento. Konecta cuenta con diversos mecanismos para reconocer el trabajo de sus colaboradores y su compromiso con el proyecto. Medidas como reconocimiento por parte de los managers o del equipo se suman a los sistemas formales de incentivos.

Entre otras acciones, en España se celebra el evento **“Inspiring Talent”**, un encuentro anual que destaca y celebra los logros de los empleados en relación con los retos de la compañía. Su propósito es motivar el esfuerzo continuo, fomentar el compromiso y brindar oportunidades de crecimiento dentro de la empresa.

Durante 2024 Konecta implementó con éxito su **Plan Global de Incentivos Variables** en todos los países donde tiene presencia. Este sistema se apoya en los principios financieros sostenibles y en la alineación de los objetivos individuales con los resultados de negocio.

Entre los avances más destacados del año se encuentran:

- La digitalización completa del proceso, lo que mejora la transparencia y eficiencia.
- La ampliación del plan con un esquema específico de incentivos para roles comerciales, orientado a la generación de nuevos ingresos.

El Plan Global de Incentivos Variables refuerza el compromiso de Konecta con una retribución justa y equitativa, alineando los intereses de la compañía y sus colaboradores y fomentando la motivación y el desempeño en todos los niveles organizativos.

El impulso de distintas iniciativas Konecta que buscan el reconocimiento, la satisfacción y la retención del talento, ha permitido a Konecta reducir anualmente la tasa de rotación voluntaria:

Tasa rotación voluntaria evolución

Mujer			Hombre		
2022	2023	2024	2022	2023	2024
0,043	0,042	0,0396	0,049	0,051	0,048

Aprendizaje y desarrollo profesional

Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna

En un contexto de mercado y tecnológico cambiante, es fundamental para Konecta que su personal disponga de competencias y habilidades actualizadas y adecuadas para los requerimientos de su puesto de trabajo. **Los planes de formación de Konecta se adaptan a la realidad de cada posición y país con el objetivo de:**

- Contar con las capacidades necesarias para cada puesto de trabajo.
- Desarrollar las competencias estratégicas, de negocio e individuales óptimas para la realidad del negocio.

Este modelo permite desarrollar a los profesionales de la organización de una manera más efectiva, aprovechando y potenciando sus habilidades y motivando una cultura de aprendizaje.

En 2024 se impartieron un total de 11 244 322 horas de formación, con un promedio de 96 horas de formación por persona (94 horas en 2023).

Horas de formación por sexo 2024



Las principales iniciativas de formación desarrolladas por Konecta incluyen:

01

Top Talent: esta iniciativa busca transformar el liderazgo y fomentar el crecimiento a través de experiencias de aprendizaje significativas, centradas en el autoconocimiento y el desarrollo de competencias

estratégicas. En 2024, el enfoque se centró en el desarrollo del liderazgo y agilidad estratégica, con la participación de 50 talentos clave de América. Este programa incluye la mejora de competencias

lingüísticas, preparación para iniciativas globales y mentoría para asegurar un impacto significativo y duradero. En 2025, se espera continuar expandiendo este programa.

02

Konecta AI and Gen AI Academy promueve la capacitación en Inteligencia Artificial en todos los niveles, garantizando una formación estructurada y alineada con la estrategia empresarial. Se pone especial énfasis

en la gestión del cambio, la comunicación efectiva y la adopción de la nueva cultura y valores organizacionales. En 2024, 649 personas se inscribieron con un 42,7 % de tasa de finalización. Se espera que la formación continúe

con un enfoque en la gestión del cambio y la comunicación interna.

03

Habilidades Lingüísticas Globales Speexx: el programa de formación en idiomas iniciado en 2022 tiene como objetivo mejorar la competencia lingüística de los empleados mediante sesiones flexibles,

personalización y tutores dedicados. Esto favorece la colaboración tanto interna como externa, reforzando una cultura empresarial enfocada en el dominio del inglés. Este programa ha involucrado a más de 500 participantes

en 10 países, con una asistencia del 75 % y un índice de satisfacción de 8/10. El próximo paso es expandir este modelo a países con mayor necesidad de desarrollo lingüístico.

04

Excelencia Comercial:

estandariza las prácticas de ventas y mejora tanto las habilidades técnicas como las interpersonales a través de un modelo de formación

integral. Además, promueve la creación de una Comunidad Global de Ventas que unifica la actividad comercial a nivel mundial. En 2024, se logró una tasa de asistencia del 88 % y

una satisfacción promedio de 8/10. El programa involucró a 130 vendedores de 16 países diferentes.

05

DidáctiK! – Digitalización del Aprendizaje:

es la herramienta corporativa que facilita la gestión y digitalización global de la formación, permitiendo realizar formación bajo demanda y ofreciendo opciones avanzadas de análisis. En 2024 la plataforma alcanzó un total de 177 510 usuarios, registrados en 19 países.

- El número promedio de accesos mensuales llegó a 4 900 inscripciones, un aumento del 26,53 % respecto a 2023.
- Se crearon de 3 923 nuevos cursos, lo que elevó el total a 14 721 cursos.
- La tasa de inscripciones en los cursos mantuvo su tendencia ascendente, alcanzando un total de 529 150 inscripciones completadas, un 22 % más.
- Se emitieron 199 776 certificados, un aumento del 24 % respecto al año

anterior, lo que evidencia un alto nivel de finalización de los programas y resalta el valor de la formación para los empleados.

- Por regiones, América Latina muestra un creciente interés en la plataforma. Colombia destacó como líder, con un promedio de 19 116 accesos mensuales, mientras que Perú aportó más usuarios nuevos, con un promedio mensual de 4 661 usuarios registrados.

Además, los países donde Konecta tiene presencia implantan sus planes de desarrollo y formación para adecuar las capacidades a las necesidades de su mercado. Las distintas geografías ofrecen coaching y acompañamiento a sus empleados o desarrollan formación en competencias digitales, habilidades blandas, idiomas, liderazgo o salud y seguridad. Entre otros, Perú desarrolla el programa Talent-K para líderes y empleados de alto potencial. En Turquía, el Programa Talento K! busca la promoción interna y el desarrollo de habilidades blandas.

Próximos pasos en materia de formación

Konecta dispone de un plan de acción para 2025 que marcará las pautas en cuanto la formación de su equipo:

- Expansión de Top Talent para incluir más líderes y talentos clave en la organización.
- Continuación del programa Gen AI con formaciones adaptadas a todos los niveles.
- Ampliación del Programa de Formación en Idiomas, con foco en el desarrollo lingüístico en países de alto crecimiento.
- Refuerzo de la Excelencia Comercial mediante la consolidación de la Comunidad Global de Ventas y la estandarización continua de procesos.
- Optimización de Didáctik! con nuevas herramientas de análisis y un mayor enfoque en la integración con sistemas globales.

Evolución de los indicadores de aprendizaje y desarrollo profesional

Nº Horas de formación por categoría profesional

Categoría profesional	2023	2024
Agente/Admtvo/Validador	10788353	11032311
Quality	15452	23292
Coordinador	137344	76530
Force/Instructor	21018	28753
Jefe de Servicios	7513	8496
Otro Personal de Operaciones	1502	12534
Estructura / SG&A	26392	32011
Otros Directivos Operación	558	3991
Responsable de Servicios	6065	4272
Supervisor	26015	22131
Total	11030212 ^a	11244322

Nº Horas de formación asociadas a temáticas principales de sostenibilidad

Temática	2023	2024
Liderazgo	30913	25603
Anticorrupción / Blanqueo de capitales	9435	4797 ⁴
Capacidades digitales/ transformación digital	39953	20755
Derechos humanos	12736	8343
Ética/ Código ético/ Compliance	12856	43401
Igualdad, equidad, no discriminación, acoso laboral, diversidad, sensibilización a la discapacidad	14158	20964
Prevención de violencia de género, conductas de acoso	24264	17248
Protección de datos - GDPR	45653	312166 ⁵
Protección del medioambiente/ cambio climático / reciclaje	101630	24685 ⁶
Seguridad de la información	35625	38072
Seguridad y salud de los trabajadores / Prevención emergencias/ Covid-19	146168 ⁹	160146 ⁷
Total de horas de formación en temas relacionados con sostenibilidad	442478⁸	676180

⁴ La reducción en las horas de formación sobre blanqueo de capitales está asociada a la disminución de formaciones de bienvenida en Colombia y México por la menor contratación registrada.

⁵ El incremento en las horas de formación en materia de protección de datos (GDPR) se debe a la formación realizada para el 100 % de la plantilla en Madagascar.

⁶ Este dato está influenciado por la reestructuración y actualización de la formación de Medioambiente en Perú.

⁷ El aumento de la formación sobre Salud y Seguridad Laboral se asocia a la actualización de la formación en Perú y al plan de formación implementado en Colombia, ambos se han orientado a fomentar una mayor participación.

⁸ Este dato se ha actualizado con respecto al publicado en el EINF 2023 debido a un ajuste en las horas de formación de SSL en Colombia.

Gestión del talento

Organización del trabajo

Konecta promueve una organización del trabajo que facilite el equilibrio entre la vida personal y profesional, reconociendo el impacto que una adecuada gestión de los tiempos y la desconexión digital tiene en la salud, el bienestar y la productividad de su equipo humano.

Para mitigar estos riesgos, Konecta cuenta con un Protocolo de Desconexión Digital a nivel global, que define pautas y límites sobre el uso de dispositivos digitales y comunicaciones electrónicas fuera del horario laboral. Esta política garantiza el respeto al tiempo de descanso de las personas trabajadoras y promueve su bienestar, en cumplimiento de las normativas locales.

Medidas de conciliación y flexibilidad laboral

El Grupo desarrolla acciones consideradas efectivas para mejorar la experiencia laboral de sus empleados, combinadas con medidas de conciliación laboral/personal y flexibilidad laboral, mientras identifica nuevas oportunidades para generar compromiso y enfoca sus esfuerzos hacia soluciones proactivas y centradas en el empleado.

En todas las operaciones se facilita el trabajo remoto o mixto, cuando es posible. En 2024, un 31,8 % de la plantilla ha desarrollado su trabajo en estas modalidades: un 24 % en remoto y un 8 % de manera mixta -remoto/presencial-. Se mantiene la tendencia de 2023, cuando el 31,4 % de la plantilla realizó sus funciones en remoto o modalidades mixtas.

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

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

Algunas de las medidas implantadas por las distintas regiones en esta materia son las siguientes:

Argentina. Con el objetivo de fomentar la corresponsabilidad y la conciliación, Konecta ofrece permisos de paternidad extendida, más allá de lo requerido por ley; beneficios para las nuevas madres como kits mamá y bebé o apoyo económico de guardería. Igualmente, el programa Tribu Mamá Konecta ofrece la modalidad de teletrabajo para acompañar el regreso al trabajo a las nuevas madres.

Brasil. El programa Mamãe K ha sido diseñado con el objetivo de ayudar, apoyar y orientar a las empleadas embarazadas durante el período gestacional.

Colombia. Entre otras medidas, se ofrece media jornada de descanso por cumpleaños de los hijos, retorno escalonado por licencia de maternidad y paternidad, ampliación del tiempo de licencia de maternidad y paternidad para casos de embarazos múltiples o adopciones o horario especial en semanas de receso escolar.

España. Se ofrecen medidas de conciliación laboral-familiar que incluyen flexibilidad horaria para asistir a tutorías escolares y periodos de adaptación infantil, así como para clases de preparación al parto del progenitor no gestante. Además, las vacaciones pueden adaptarse al calendario escolar navideño y ambos progenitores pueden solicitar reducciones de jornada simultáneamente, independientemente de sus empresas.

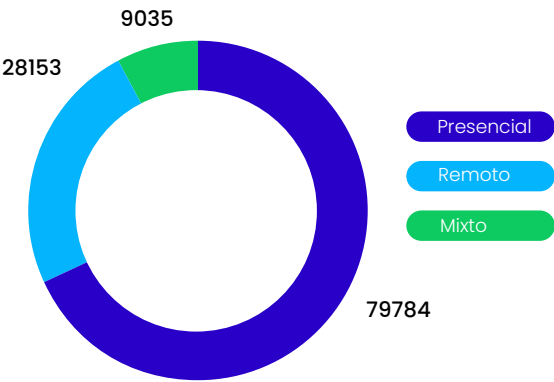
Hungría. Se ofrece flexibilidad en la planificación de turnos: los empleados pueden informar a la empresa sobre sus necesidades y estas se tienen en cuenta. Además, se facilitan contratos de 4 a 6 horas (a tiempo parcial) si es necesario.

Marruecos. Se ofrece un permiso parental suplementario para madres y padres, flexibilidad en horarios y jornadas de trabajo adaptadas a necesidades individuales y comunicadas con anticipación, opciones de trabajo remoto para situaciones de salud o personales, así como programas de concienciación y bienestar para los empleados.

Rumanía. Se permite a los empleados ajustar sus horarios de trabajo para atender necesidades personales y familiares, con la opción de trabajar desde casa cuando sea posible. Además, ofrece permisos remunerados para eventos familiares específicos y permisos adicionales para cuidadores de familiares dependientes.

Perú. El plan de beneficios “Conectamos contigo” ofrece dos días adicionales de licencia remunerada por maternidad y paternidad, aplicable también en casos de adopción; licencias especiales para acompañar a colaboradores en situaciones de enfermedades terminales o comunidades en riesgo de exclusión; charlas informativas sobre el cuidado de recién nacidos; talleres de vacaciones para hijos de colaboradores o la ampliación en un mes del período de lactancia.

Distribución de trabajadores según modalidad de trabajo



Konecta garantiza el acceso a permisos por maternidad y paternidad y facilita la reincorporación al puesto de trabajo tras el disfrute de estos permisos.

3 992 personas han disfrutado de permisos de maternidad o paternidad en 2024, de los cuales un 77 % han sido mujeres.

Año	Nº personas acogidas	% Mujer	Nº personas reincorporadas	% Mujer reincorporada
2023	4810	77 %	3574	74 %
2024	3992	77 %	3634	78 %

Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral

Seguridad y salud laboral

Velar por la salud, la seguridad y el bienestar en el entorno laboral no solo es esencial para proteger a las personas que integran la Compañía, sino también para asegurar la continuidad de sus operaciones.

Konecta dispone de una **Política Global de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST)**, basada en principios como:

- Eliminación y evaluación de riesgos.
 - Adaptación del trabajo a la persona.
 - Planificación preventiva.
- Participación de las personas trabajadoras.
 - Formación e información continua.

La Compañía promueve la mejora continua de sus estándares de seguridad y salud, y cuenta con la certificación ISO 45001:2018, el más alto estándar internacional en esta área, en Argentina, República Checa, Perú, Turquía, Italia y Chile, este último desde 2024. Esta certificación cubre más del 27 % de las sedes de Konecta. Por su parte, Colombia ha implantado un sistema de gestión conforme al Decreto 1072 de 2015, certificado por la Aseguradora de Riesgos Laborales. En el caso de España, el sistema de gestión está respaldado por una Auditoría Reglamentaria de Prevención de Riesgos Laborales, realizada y certificada por AENOR.

Prevención de la salud

La gestión preventiva de Konecta se basa en evaluaciones periódicas de los riesgos asociados a los puestos de trabajo, considerando criterios como probabilidad y consecuencias. Se complementa con:

- **Planes de prevención.**
- **Mediciones ambientales (niveles de CO₂, iluminación, ruido).**
- **Formación en SST, presencial u online (a través de la plataforma Didactik).**
- **Participación de las personas trabajadoras a través de Comités de Seguridad y Salud en el 66 % de los países.**

Algunas iniciativas destacadas realizadas a nivel regional incluyen:

Brasil. El proyecto “Massoterapeutas en las Operaciones” ofrece sesiones breves en el lugar de trabajo, que ayudan a reducir el estrés, prevenir lesiones musculares y mejorar el bienestar de los colaboradores. Además, promueve la inclusión laboral de personas con discapacidad visual.

España. Ofrece formaciones específicas como el cuidado de la voz, ergonomía, túnel carpiano y primeros auxilios.

Madagascar. Ha realizado un taller de sensibilización sobre el cáncer de mama y de cuello uterino. 66 exámenes de detección realizados.

Bienestar y estrés laboral

El Grupo pone en marcha medidas específicas para prevenir el estrés laboral y promover el bienestar:

- **Programas de bienestar y talleres de manejo del estrés.**
- **Pausas activas y asesoría psicológica.**
- **Campañas de sensibilización y promoción de la salud.**

Algunas iniciativas destacadas realizadas a nivel regional incluyen:

Argentina, los empleados acceden al Programa “Enjoy” con soluciones de nutrición, asesoría psicológica y bienestar. Además, el programa “Estamos con Vos” ofrece un espacio psicológico-laboral dedicado a cuidar la salud emocional de los empleados. Por su parte, “Bienestar Simple y Real” está dirigido a promover hábitos saludables entre mandos medios y directivos.

Brasil ha celebrado talleres de salud mental y prevención del suicidio, así como una Master Class sobre gestión de emociones.

Colombia cuenta con el Programa Armoniosamente para la gestión del estrés y la herramienta Zentir, que permite a los colaboradores expresar sus emociones y comentarlas directamente desde un asistente virtual.

Marruecos organiza regularmente talleres sobre técnicas de relajación, dolores de cabeza, hidratación, desintoxicación y vida saludable. Además, ha creado el “Centro de Salud y Bienestar”, liderado por el médico laboral y asesor de salud.

Perú desarrolla el Programa “Mi Salud, Mi Vida” con 100 % de personal capacitado, consultas psicológicas y campañas preventivas.

Respuesta ante emergencias

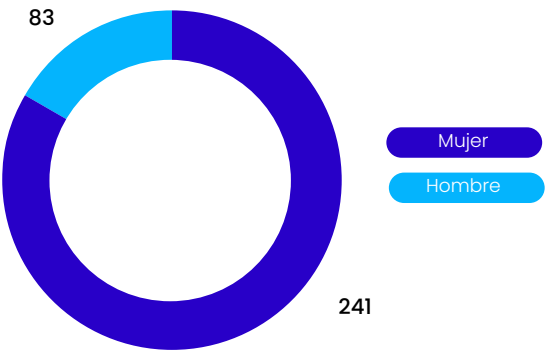
Cabe destacar la preparación existente para la respuesta ante emergencias, enmarcada dentro de los Planes de Emergencia locales, diseñadas para afrontar posibles situaciones específicas de cada operación y garantizar el cumplimiento de la legislación vigente.

Accidentalidad

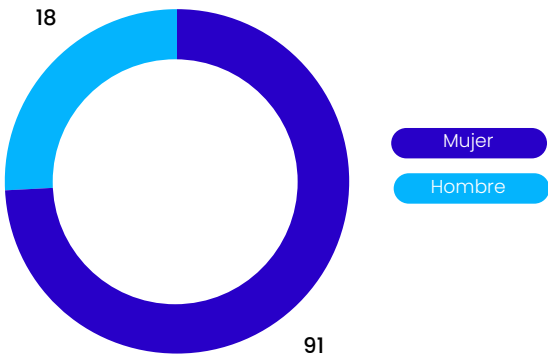
Konecta garantiza la investigación exhaustiva de cualquier accidente, incidente o enfermedad laboral, cumpliendo con las normativas legales locales en cada región donde tiene presencia. Además, se asegura de informar de manera oportuna a las autoridades correspondientes.

Esta investigación es clave para poder identificar su origen e implantar las acciones correctivas que se consideren necesarias.

Accidentes de trabajo con días perdidos por sexo 2024



Personas con enfermedades profesionales por sexo 2024



Índices de accidentalidad

	2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Índice de frecuencia ⁹	1,70	1,12	1,49	0,92
Índice de gravedad ¹⁰	0,06	0,02	0,026	0,025

Total N° horas de absentismo IT por sexo¹¹

Mujer			Hombre			Total		
2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
8458799,02	9036054,63	8393761	2365752,53	2594124,51	2615343	10824551,55	11630179,14	11009104

Total N° horas de absentismo por sexo

Mujer			Hombre			Total		
2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
16961472,10	19287465,01	18043604,06	5488845,74	6993460,26	6514800,67	22450317,84	26280925,27	24558404,86

⁹ Total de accidentes con bajas/ Total de días trabajados*10^6.

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

¹¹ Absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal.

Las horas de absentismo totales han disminuido en un 6,6 % mientras que el absentismo IT se reduce un 5,34 % respecto al año anterior, tanto en hombres como en mujeres.

Salud y seguridad laboral para los trabajadores de la cadena de valor

Konecta comunica a sus proveedores la importancia de comprometerse activamente en el desarrollo de protocolos y condiciones que aseguren la seguridad y salud de los trabajadores. Esto garantiza que la ejecución de proyectos, así como la adquisición e instalación de equipos, y las actividades realizadas por personal externo, se lleven a cabo bajo estrictas normas de seguridad y salud.

Este compromiso se facilita a través de los procedimientos específicos establecidos por la Compañía para el registro y homologación de proveedores, gestionados mediante el Portal de Compras.

Asimismo, las condiciones generales de compra estipulan que el proveedor debe cumplir con las leyes aplicables en cuanto a trato a los trabajadores, protección ambiental y seguridad laboral. Además, en el propio Portal declararan su compromiso con los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, basados en declaraciones de la ONU y que cuentan con un consenso global. Aquellos proveedores que no puedan demostrar el cumplimiento de los requisitos exigidos no podrán operar en las instalaciones de Konecta.

Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza

Igualdad, diversidad y no discriminación

La diversidad es un elemento diferenciador que aporta valor a la compañía y refleja la pluralidad de sus clientes y de las geografías en las que opera. Por ello, Konecta promueve una cultura basada en la igualdad de oportunidades, con el objetivo de crear un entorno laboral en el que cada persona se sienta valorada, comprendida y representada.

La **Política de Diversidad** de Konecta, de aplicación transversal en todos sus procesos y procedimientos de Recursos Humanos, se estructura en torno a cinco ejes:

Diversidad generacional.	Diversidad funcional.
Diversidad de género.	Diversidad de orientación e identidad sexual.
Diversidad cultural.	

Este compromiso se complementa con la **Política de Derechos Humanos, el Código Ético y la Política de Selección y Reclutamiento**, asegurando la ausencia de sesgos en procesos de captación, promoción y desarrollo profesional.

En 2024, las mujeres representaron el 65,11 % de la plantilla global, manteniéndose el dato en niveles similares a 2023, con un 65,44 %. Igualmente, el porcentaje de mujeres en puestos directivos en el ámbito global alcanzó el 30 %, y su representación en el Consejo de Administración representó un 25 %, con una retribución media de las consejeras del 26,4 % respecto a la media de los consejeros varones, cuya remuneración media equivale al 22% del total de las remuneraciones del Consejo de Administración.

Las acciones desarrolladas para fomentar la diversidad, la igualdad y la inclusión incluyen:

- **Mejora de la accesibilidad** en los centros de trabajo para facilitar el acceso a personas con discapacidad. En países como Perú se realizan inspecciones anuales para evaluar y garantizar las condiciones de accesibilidad en sus sedes.
- **Planes de igualdad** que fomentan la participación plena y efectiva en igualdad de condiciones. En España se han negociado con la Comisión Negociadora de Igualdad los planes de igualdad de 10 sociedades.

Cada plan incluyó un diagnóstico de la situación de las mujeres y los hombres en áreas como el acceso al empleo, la promoción, la formación o la retribución, que han permitido definir medidas concretas para asegurar la igualdad de oportunidades de las mujeres y los hombres de la empresa.

- **Protocolos para prevenir la violencia, el acoso sexual y por razón de sexo.**
- **Alianzas estratégicas** suscritas en diferentes geografías para el desarrollo de proyectos o el apoyo a iniciativas desarrolladas de la mano de administraciones públicas, entidades sociales, empresas privadas, con el fin de potenciar las capacidades tecnológicas de las profesionales de la compañía, promover la integración de colectivos vulnerables en la plantilla o proyectos de formación y empleo para la integración laboral.
- **Iniciativas de formación y sensibilización** orientadas a la plantilla. En 2024 se han impartido 46 555 horas de formación en igualdad, equidad, diversidad o prevención de la violencia de género y conductas de acoso.
- **Principio de igualdad retributiva.** El resultado de comparar las retribuciones medias percibidas por hombres y mujeres durante el año 2024 arroja una diferencia global del 10 %, ¹² 3 puntos menor que en el año anterior, lo que refleja el compromiso de mejora continua.

¹² Calculado como (Remuneración media de las mujeres - Remuneración media de los hombres) / Remuneración media de los hombres.

Integración socio-laboral en la plantilla

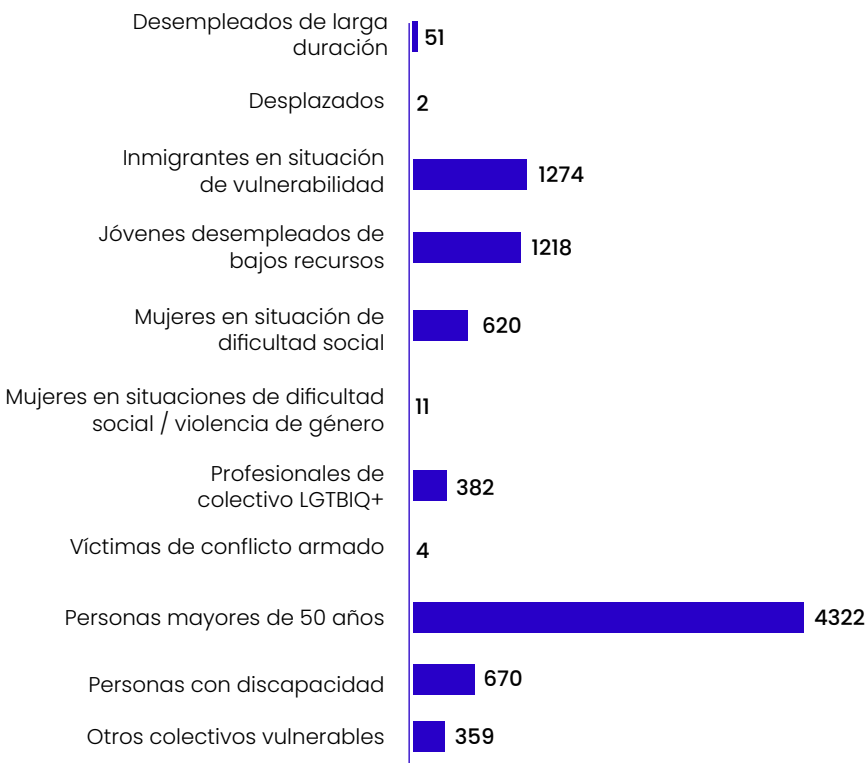
En las distintas geografías donde opera la Compañía, se desarrollan programas e iniciativas orientadas a la integración socio-laboral de personas pertenecientes a colectivos considerados vulnerables, incluyendo desempleados de larga duración, desplazados, inmigrantes en situación de vulnerabilidad, jóvenes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

En 2024 se ha integrado en la plantilla de Konecta a:

3 921 personas a través de programas para la contratación de personal vulnerable,
670 profesionales con discapacidad,
4 322 personas mayores de 50 años.

A cierre del ejercicio, Konecta cuenta con 1 813 personas¹³ trabajadoras con discapacidad, 60 personas más que a cierre de 2023. Además, 11 258 personas son empleados con más de 50 años, perfil generacional con mayores obstáculos en el mercado laboral.

Personas contratadas a lo largo del 2024 pertenecientes a colectivos vulnerables



¹³ Datos aportados a 31 de diciembre de 2024.

Los programas de inserción laboral de Konecta aúnan diversas iniciativas, desde la participación en ferias de empleo y contratación directa hasta procesos de selección específicos.

En este sentido, en Brasil, Konecta colabora con PagBank y la ONG G10 Favelas para abrir una plataforma de trabajo en Paraisópolis, la segunda favela más grande de São Paulo. Su objetivo es revitalizar la economía local en la periferia, favorecer el acceso al empleo y mejorar la calidad de vida de los empleados, permitiéndoles trabajar más cerca de sus hogares. La colaboración entre PagBank y Konecta ha permitido financiar las instalaciones y ha promovido la contratación local y el desarrollo profesional. En la primera fase, se han contratado 17 personas, 16 de ellas mujeres, de las que muchas viven en extrema pobreza o con bajos ingresos.

Asimismo, se desarrollan programas de formación con el objetivo de proporcionar a los candidatos las herramientas necesarias para facilitar su incorporación a la organización o apoyar la formación y empleo para la integración laboral de colectivos desfavorecidos. Entre los proyectos de formación destacan:

- **Escuela de Capacitación Profesional** de la mano de **Fundación Konecta** en España, que busca la **formación en el ámbito del contact center de colectivos en riesgos de exclusión.**
- **Proyecto “InKluye”**, puesto en marcha en Perú desde 2012, orientado a proporcionar **formación en habilidades blandas para promover la empleabilidad e integración laboral en la empresa de colectivos en riesgo de exclusión.**
- **Alianza con la Asociación Humanitaria Akamasoa** (Madagascar), que desarrolla un **programa de formación en francés y gestión de relaciones con clientes (GRC)**, dirigido a jóvenes que han crecido en condiciones de extrema pobreza, garantizando así que los beneficiarios puedan acceder a oportunidades laborales en la propia empresa.
- **El programa de inclusión en Colombia** busca la **vinculación laboral a la empresa de profesionales como mujeres vulnerables, con discapacidad, víctimas de la violencia-desplazamiento, mayores de 45 años -programa Pioneros-, afrodescendientes, migrantes y jóvenes.** Gracias a estos esfuerzos la empresa ha sido reconocida con la certificación Sello Diverso otorgado por la Alcaldía de Medellín, y el Sello Bronce Inclusión concedido por la Secretaría de Desarrollo Económico de la Alcaldía de Bogotá.
- **Convenio de cooperación y entendimiento con la Fundación JESUITA JRS/COL** con el fin de facilitar la **ejecución de la Ruta de Empleabilidad**, promoviendo la generación de oportunidades para el acceso a empleo formal, digno e inclusivo, y cubrir nuevas vacantes de personal vulnerable.
- **“Peruanas a la Nube”.** Colaboración con **Amazon Web Services (AWS)** en Perú para la **capacitación de mujeres en habilidades STEM.** Esta iniciativa ofrece cursos de tecnología especializados para empleados de Konecta y sus familiares de 13 años en adelante.

- **Proyecto de capacitación en Brasil junto a la ONG Amor Philia**, dirigido a mujeres en situación de vulnerabilidad en las comunidades de São Paulo. Esta iniciativa ha capacitado a más de 100 mujeres, de las cuales el 20 % ha conseguido empleo.



La inclusión de personas con discapacidad es uno de los ejes de los programas de inserción socio-laboral de Konecta. El Grupo trabaja para crear espacios laborales caracterizados por la inclusión y la accesibilidad en los países en los que está presente.

Argentina ha desarrollado una **Política de Inclusión de Personas con Discapacidad** que permite abordar cada caso de manera particular, con un correcto diseño de la entrevista individual inicial.

Brasil ha desarrollado el **proyecto Massoterapeutas en las Operaciones, que promueve la inclusión de profesionales con discapacidad visual**, certificados en masoterapia, quienes brindan sus servicios en diversas plataformas de la empresa.

Chile desarrolla **acuerdos estratégicos con entidades especializadas** y cuenta con acciones de formación y sensibilización en discapacidad e inclusión junto a **Sofán y Teletón con la que ha formado a más de 4 000 empleados**.

Eslovaquia mantiene **contacto activo con la Unión Eslovaca de Ciegos y Deficientes Visuales y el Centro de Servicios Sociales de Krupina**. A través de estas alianzas, se **facilita el acceso a oportunidades laborales para personas con discapacidad visual y mujeres en situación de vulnerabilidad**.

Francia se adhiere al **acuerdo nacional TH con el gobierno del país, con el fin de regular el empleo de personas con discapacidad** y todo lo relacionado con la contratación, el mantenimiento y la promoción de la salud en el trabajo.

Republica Checa cuenta desde hace 5 años con su propia empresa social, **Konecta PRO, cuya plantilla está formada en más de un 80 % por personas con discapacidad**.

Otras medidas orientadas a conseguir un espacio de trabajo diverso e inclusivo:

España cuenta con un **procedimiento interno para apoyo a los trabajadores trans**, que facilita la gestión interna. Desde Capital Humano se envían ofertas de trabajo a asociaciones para captar candidatos de este perfil. Además, realiza sensibilización al personal sobre los derechos LGTBI

Italia ha desarrollado una **campaña de concienciación y canal de escucha**

“loCiSono” con el objetivo de sensibilizar y dar a conocer cómo detectar situaciones de violencia.

Perú desarrolla **programas como ¡BASTA YA! contra la violencia de género o el programa LIFE para fortalecer el liderazgo femenino** dentro y fuera de Konecta, que ofrece capacitación, conexión y oportunidades de impacto, así como charlas en la comunidad a través del voluntariado.

Respuesta ante casos de discriminación

Durante el año 2024 se han registraron 36 comunicaciones, de las que 10 constituyeron incidencias procedentes vinculadas con casos de racismo, transfobia y discriminación. La gestión y análisis de las comunicaciones recibidas concluyó con amonestaciones a las personas denunciadas cuando fue necesario.

Servicios al empleado: Satisfacción

Konecta ha mantenido en 2024 su firme compromiso con la escucha activa y la medición de la satisfacción de sus equipos. Esto se ha materializado en dos iniciativas clave:

La certificación **Great Place to Work (GPTW)** en varios países de LATAM, donde tres países (Argentina, Colombia y Perú) han logrado la certificación tras el análisis de 26 960 respuestas, que suponen una participación global de 74 % y un índice de confianza del 77 %. Las encuestas de Brasil, México, Chile, El Salvador y Guatemala se realizaron bajo el modelo GPTW para contar con datos comparables con el resto de la región.

La realización de una encuesta interna de satisfacción en la región EMEA, con una tasa de respuesta del 56 % y en la que fueron consultadas un total de 33 150 personas, obtuvo un resultado de satisfacción global de un 6,8 sobre 10.

Ambas herramientas contribuyen a fortalecer la confianza y el compromiso de las personas, facilitando la atracción y retención del talento en un entorno cada vez más competitivo.

País	Participación GPTW
Argentina	73 %
Colombia	61 %
Perú	88 %

Promedio de todas las afirmaciones

País	Nivel de satisfacción GPTW	
	2023	2024
Argentina	75 %	79 %
Colombia	75 %	75 %
Perú	87 %	84 %
Global	75 %	76 %

El índice de confianza de GPTW se calcula a partir de cinco dimensiones clave: Confianza, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Compromiso:

79 %

Credibilidad

Evalúa la confianza en los superiores, la comunicación efectiva y la percepción de transparencia.

72 %

Respeto

Mide cómo los superiores valoran a los empleados, incluyendo apoyo al desarrollo, reconocimiento y bienestar.

74 %

Imparcialidad

Se enfoca en la percepción de equidad en compensaciones, trato justo y ausencia de favoritismos.

76 %

Orgullo

Evalúa el sentimiento de pertenencia, el orgullo por el trabajo y la percepción de impacto en la empresa.

78 %

Compromiso

Mide la calidad de las relaciones entre colaboradores, el ambiente de trabajo y la sensación de equipo.

Adicionalmente, el Grupo ha obtenido el reconocimiento **Best Place to Work 2024** en Albania, Marruecos, Rumanía, África y Europa, reforzando su reputación como empleador de referencia en distintos mercados

Datos evolutivos en la configuración de la plantilla

Distribución de la plantilla por sexo y categoría profesional

	2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	71309	35229	69487	34979
Quality	817	428	638	306
Force/Instructor	623	623	506	595
Coordinador	3541	2529	3226	2354
Supervisor	850	664	783	615
Responsable de Servicio	263	272	198	186
Jefe de Servicio	383	306	331	279
Otro personal de Operaciones	51	95	54	83
Estructura / SG&A	840	1355	845	1239
Otros Directivos de Operaciones	39	78	94	174
Total	78716	41579	76162	40810
Total Global	120295		116972	

Distribución de la plantilla por edad y categoría profesional

	2023			2024		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Agente/Admtvo/Validador	50337	47072	9129	47558	47050	9858
Quality	512	670	63	344	539	61
Force/Instructor	563	640	43	404	655	42
Coordinador	1573	4056	441	1343	3738	499
Supervisor	272	1057	185	230	985	183
Responsable de Servicio	25	418	92	28	289	67
Jefe de Servicio	71	556	62	43	496	71
Otro personal de Operaciones	20	107	19	21	95	21
Estructura / SG&A	442	1 384	369	367	1293	424
Otros Directivos de Operaciones	8	103	6	11	225	32
Total	53823	56063	10409	50349	55365	11258
Total Global	120295			116972		

El porcentaje de contratos indefinidos en 2024 alcanza el 73 % del total, lo que representa un aumento de 12 puntos respecto al año anterior. En relación con el tipo de jornada, el 73 % de los contratos son a jornada completa (71 % en 2023), lo que refuerza la calidad del empleo.

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.

Distribución de la plantilla por sexo y modalidad de contrato

2023			
Indefinido		Temporal	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
48442	24691	30274	16888
120295			

2024			
Indefinido		Temporal	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
56212	28665	19950	12145
116972			

Distribución de la plantilla por sexo y jornada

2023			
Jornada completa		Jornada parcial	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
53195	31902	25521	9677
120295			

2024			
Jornada completa		Jornada parcial	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
53129	31956	23033	8854
116972			



Protección del medioambiente

Protección del medioambiente

Política Ambiental de Konecta

Konecta reconoce la relevancia de integrar en su gestión los impactos y riesgos ambientales de su actividad. Si bien, el modelo de negocio tiene un impacto limitado en el medioambiente, el Grupo debe adaptarse a las consecuencias cada vez más visibles del cambio climático y a las crecientes exigencias normativas y de sus grupos de interés en cuestiones clave como la gestión de residuos o el consumo eficiente de recursos.

En este marco, el Grupo mantiene su firme compromiso con la sostenibilidad a través de la **Política Ambiental**, que busca asegurar una mejora continua de su desempeño centrada en la identificación y control de los impactos ambientales.

Esta política, disponible desde 2017, se ha ido revisando periódicamente para integrar los compromisos del Grupo. En 2024, se actualiza con el fin de incorporar varios aspectos, entre los que destaca el objetivo de reducir sus emisiones de gases de efecto invernadero verificadas por la iniciativa SBTi (objetivos basados en la ciencia). De este modo, la política ambiental de Konecta refleja la integración en la estrategia de la Compañía de la lucha contra el cambio climático y de la promoción de prácticas sostenibles en toda la cadena de valor.

Desde la adopción de esta política, Konecta ha implementado medidas concretas para medir y reducir su impacto ambiental.

Principios de la Política Ambiental

Respeto y cuidado del medioambiente: mediante la minimización de su impacto, el cumplimiento de la legislación ambiental y de los compromisos voluntarios.

Consumo responsable y sostenible: aplicar tecnologías y procesos para minimizar la generación de residuos y fomentar el ahorro de energía.

Concienciación: fortalecer la comunicación interna para sensibilizar y formar al equipo y fomentar su participación y la de los grupos de interés.

Mantener a todos los grupos de interés informados de manera proactiva sobre las decisiones tomadas para promover la sostenibilidad.

Compromisos: fomentar el desarrollo sostenible de sus actividades, aplicando el enfoque del ciclo de vida y considerando criterios ambientales en compras y nuevos proyectos. Además, se busca mitigar el impacto sobre el cambio climático.

Estrategia de Descarbonización

Konecta ha impulsado la acción climática al centro de su estrategia de gestión ambiental, reforzando la gestión de los riesgos y oportunidades vinculados a la transición hacia economías descarbonizadas. En este sentido, la Compañía ha establecido objetivos de descarbonización como parte de su adhesión voluntaria a la iniciativa SBTi. De este modo, se alinea con los principios del Acuerdo de París y los ODS, estableciendo objetivos que limitan el aumento de la temperatura global por debajo de los 2°C, con el esfuerzo de mantenerlo en 1,5°C.

Gestión de los recursos energéticos

La estrategia de descarbonización de Konecta pone especial foco en la gestión de su consumo eléctrico, dada la naturaleza de sus operaciones, que dependen del suministro de este tipo de energía.

En el ejercicio 2024, el **consumo eléctrico** registrado ha sido de 83 578,892 MWh, de los cuales el 25,34 % proviene de fuentes renovables, lo que supone un descenso del 3,97 % respecto al año anterior. La intensidad energética se sitúa en 0,71 MWh por persona trabajadora.

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

Durante 2024 se ha registrado el siguiente consumo de combustibles:

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2023	2024
Biocombustible (litros)	-	5945,93
Diésel (litros)	325756,3	278863,83
Gas Licuado (GLP) (litros)	5886	5720,47
Gas Natural (MWh)	9054,03	750,37
Gases refrigerantes (kg)	2668,79 ¹⁴	5984,74
Gasolina (litros)	85013,83	154210,38

Con el objetivo de reducir la dependencia de fuentes de energía no renovable, Konecta busca aumentar el consumo de energías renovables. El 100 % de la electricidad consumida en todos los centros de trabajo de Alemania, España, Italia y Reino Unido, en los cuales el Grupo tiene control operativo, proviene de fuentes renovables, además de otras plataformas de Hungría, Turquía y Brasil.

Además, la Compañía cuenta con instalaciones de placas fotovoltaicas en algunas de sus operaciones. En 2024, la autogeneración de electricidad alcanzó los 233,4MWh.

¹⁴ El dato de gases refrigerantes publicado en el EINF 2023 se ha corregido tras la revisión interna de la información.

Konecta trabaja en la mejora de los sistemas de medición y eficiencia energética con medidas como:

- **Auditorías internas periódicas para evaluar consumos y optimizar sistemas de climatización y aislamiento.** Las últimas se realizaron en 2023 y siguen vigentes.
- **Sustitución de luminarias por tecnología LED,** alcanzando una cobertura del **95 % de la superficie total iluminada** en todas las geografías.
- **El 93 % de la superficie dispone de sistemas de climatización eficientes HVAC,** lo que permite reducir el consumo energético sin afectar al confort.

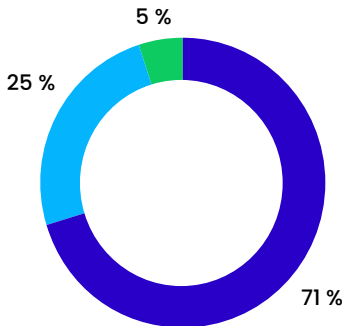
Durante este ejercicio, se ha seguido trabajando en el proceso de **sustitución de la flota de vehículos de renting en España por vehículos de etiqueta cero**, con el fin de extender esta práctica al resto de geografías en las que se opera.

Huella de carbono

Konecta calcula y monitoriza de manera anual su huella de carbono en todos sus alcances. En 2024, las emisiones totales alcanzaron 61 964,94 tCO₂e. Esta cifra representa una intensidad de 0,53 tCO₂e por persona trabajadora.

Konecta ha logrado una reducción de un 11,18 % en los alcances 1 y 2 con respecto al ejercicio anterior. Sin embargo, la huella de alcance 3 aumenta debido principalmente al incremento de los viajes. La Compañía está trabajando en un plan de acción para gestionar este impacto.

Huella de carbono 2024



HUELLA CARBONO		tCO ₂ e 2023 ¹⁵	tCO ₂ e 2024
ALCANCE 1	Emisiones directas provenientes del consumo de combustibles por la flota de vehículos, las instalaciones, los gases refrigerantes de los sistemas de climatización y los agentes extintores en los sistemas de incendios.	5346,046	2701,79 ¹⁶
ALCANCE 2	Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida. (Market – Based)	15283,80	15451,73
	Emisiones indirectas derivadas de la electricidad consumida. (Located – Based)	22870,62	21126,18
ALCANCE 3	Emisiones derivadas de los viajes de negocios realizados por la plantilla del Grupo.	39543,81	43811,42

¹⁵ La información sobre la huella de carbono de 2023 se ha actualizado con la aplicación de los factores de emisión del ejercicio.

¹⁶ La disminución de las emisiones directas se debe, entre otras acciones, a la reducción del consumo de gas natural o la sustitución de la caldera de León (España), así como a la reducción del consumo de combustible de los coches de empresa y el uso de biodiesel.

Iniciativas frente al cambio climático

Konecta ha definido una hoja de ruta integral para avanzar hacia la reducción de emisiones, estructurada en cuatro ejes:

01

Instalaciones: Konecta está trabajando en un nuevo **modelo global de gestión de instalaciones que permita establecer una gestión más eficiente** y directrices precisas para el acondicionamiento de las plataformas. Además, continúa optimizando el uso de los espacios de trabajo mediante la racionalización de las instalaciones y el fomento del teletrabajo. El Grupo impulsa la certificación ISO 14001 en sus centros más relevantes y promueve acciones de economía circular.

02

Soluciones IT: **renovación de equipos por versiones más eficientes**, uso de software ecoeficiente y migración a la nube.



03

Movilidad: se avanza en la **sustitución de flota por vehículos sostenibles y se promueven prácticas de movilidad responsable**, como la elección de medios de transporte menos contaminantes para los desplazamientos laborales. Además, cuando las características y necesidades del servicio lo permiten y se cuenta con la aprobación de los clientes, se facilitan modalidades de trabajo mixto o remoto.

04

Cadena de suministro: **se ha implantado la herramienta Achilles como criterio de selección de proveedores conforme estándares ESG**. Konecta está trabajando en la identificación de proveedores estratégicos para definir objetivos conjuntos de reducción de emisiones.

Programas de compensación

Konecta desarrolla programas de reforestación para compensar las emisiones y mitigar los efectos del cambio climático. En 2024, la Compañía ha ejecutado reforestaciones en Colombia, Argentina, Madagascar, España y Perú con más de 2 000 árboles plantados.

Además, en Italia, **Konecta ha colaborado con el Parco Nazionale delle Foreste Casentinesi mediante una donación destinada a la protección de insectos polinizadores, la instalación de nidos artificiales para abejas y la conservación de 20 hectáreas de masa forestal**, en línea con los objetivos del programa Natura 2000.

Todas estas acciones muestran como la protección del medioambiente y la lucha contra el cambio climático se integran en la estrategia de sostenibilidad y en el modelo de negocio de Konecta.

Gestión de residuos y economía circular

Konecta mantiene su compromiso con una gestión responsable de residuos, priorizando el consumo responsable y fomentando la reutilización de materiales a través de alianzas con organizaciones especializadas. Estas acciones permiten trabajar con la cadena de valor para reducir la dependencia de materiales en un mercado donde aumenta la competencia por los recursos. Además, previene los costes y riesgos vinculados a la gestión de residuos y permite reducir las emisiones asociadas a la cadena de valor.

La Compañía ha implantado tecnologías y procesos para reducir residuos y promover el ahorro energético, garantizando que el tratamiento de los mismos se enfoque en su prevención, reducción, reciclaje y reutilización.



Entre las iniciativas más relevantes desarrolladas en 2024 destacan:

Argentina: se ha reforzado la infraestructura destinada a la gestión de residuos mediante la adquisición de nuevos contenedores específicos y bandejas antiderrames. Además, se ha formalizado la contratación de empresas especializadas en la recolección y tratamiento de los mismos.

Colombia: el Grupo se ha sumado a un **programa de recolección de envases, logrando recoger más de 50 000 unidades en sus instalaciones durante el ejercicio. Asimismo, la alianza con la Fundación Botellas de Amor ha permitido la recolección de más de 50 toneladas de plástico,** material que fue transformado en dos domos geodésicos, en beneficio de más de 1 500 niños y niñas. En el marco de la prevención de la contaminación de los recursos hídricos, Konecta ha implantado la recolección de aceite de cocina usado, alcanzando más de 70 kg recolectados a lo largo del año. También se recogieron 102 kg de pilas y baterías provenientes de oficinas y hogares, asegurando su correcta disposición.

España: el **rediseño del Data Center ha permitido avanzar en la eficiencia energética** al reducir un 40 % en el número de servidores y el 70 % en los armarios de servidores.

A nivel global, el Grupo sigue impulsando la reducción de consumo de papel, favoreciendo el uso de medios digitales como el correo electrónico, las pantallas y las firmas electrónicas. Estas acciones se complementan con campañas de sensibilización dirigidas a la plantilla.

Residuos Peligrosos

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

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

Residuos No Peligrosos	2023	2024
Residuos No Peligrosos generados (t)	3459,13	2032,18
Residuos No Peligrosos reciclados (t)	180,47	284,79
% RNP reciclados	5 %	14,01 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,03	0,02

Sensibilización y concienciación interna

Para fortalecer su compromiso ambiental, Konecta ha intensificado la comunicación interna con el objetivo de sensibilizar y formar a su equipo sobre la importancia del respeto al medioambiente. Esta sensibilización facilita la participación de los grupos de interés en el desarrollo y gestión del Sistema de Gestión Ambiental.

Datos evolutivos del desempeño ambiental

El conjunto de la información de las siguientes tablas referida a los datos del año 2022 corresponde a los dos últimos meses de operación 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 S p A.

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2022	2023	2024
Biocombustible (litros)	-	-	5945,93
Diésel (litros)	13873,8	325756,30	278863,83
Gas Licuado (GLP) (litros)	191,00 ¹⁷	5886,00	5720,47
Gas Natural (MWh)	287,44	9054,03	750,37
Gases refrigerantes (kg)	- ¹⁸	2668,80	5984,74
Gasolina (litros)	568,8	85013,83	154210,38

Consumo eléctrico	2022	2023	2024
Consumo eléctrico (MWh)	13538,65	87377,48 ¹⁹	83578,89
Intensidad eléctrica MWh/empleado	0,11	0,77	0,71

Consumo eléctrico-fuentes renovables (MWh)	2022 ²⁰	2023	2024
	2738,80	25609,33	21176,75

Consumos agua	2022	2023	2024
Consumo de agua (m3)	65372	497246,31	447695,42
% origen red de agua municipal	100 %	100 %	100 %
Intensidad en el consumo de agua (m3/empleado)	0,52	4,13	3,78

¹⁷ El dato de consumo de Gas Licuado, GLP, relativo al año 2022 solo incluye la información de los últimos meses de Comdata.

¹⁸ Información no disponible para el ejercicio de 2022.

¹⁹ Los datos del 2023 no coinciden con la versión publicada dicho año debido a unos ajustes posteriores a 31 de diciembre de 2023. Esto ocurre para todos los consumos del año 2023.

²⁰ 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 insignia en Barcelona.

km recorridos	2022 ²¹	2023	2024
Avión	753583,9	8638678,91	7765083,88
Bus ²²	-	-	17868,00
Coche	59473,8	409264,68	44311,52
Taxi	36769,67	471422,16	724238,83
Tren	142929,32	1838125,25	490263,92

Huella de carbono evolutivo

Ton CO ₂ e	2022	2023	2024
Alcance 1 Instalaciones fijas	100,4	1930,72	397,27
Alcance 1 Vehículos empresa	104,33	735,20	799,67
Alcance 1 Emisiones fugitivas	892,57	2679,93	1504,85
Alcance 2 Electricidad comprada	2051	15283,80	15451,73
Alcance 3 Viajes en Itinere ²³	- ²⁴	38163,56	41732,14
Alcance 3 Viajes de negocio	137,00	1380,25	2079,28

Residuos peligrosos y no peligrosos evolutivo

Residuos Peligrosos	2023	2024
Residuos Peligrosos generados (t)	111,08	134,37
Residuos Peligrosos reciclados (t)	79,76	103,47
% RP reciclados	72 %	77 %
Intensidad en la generación de RP (t/empleado)	0,001	0,001

Residuos No Peligrosos	2023	2024
Residuos No Peligrosos generados (t)	3459,13	2032,18
Residuos No Peligrosos reciclados (t)	180,47	284,79
% RNP reciclados	5 %	14 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,03	0,02

²¹ Dato estimado de los kilómetros recorridos durante los dos últimos meses del año 2022 basado en los kilómetros recorridos en el resto del año.

²² No se reportan km recorridos en bus durante el año 2022 y 2023 ante la imposibilidad de dar seguimiento.

²³ Se comunica el dato del Alcance 3 relativo a Konecta puesto que en el año 2022 no se disponía de la información para Comdata.

²⁴ Dato no disponible para el año 2022.



Contribución e
impacto en la
sociedad

Satisfacción del cliente

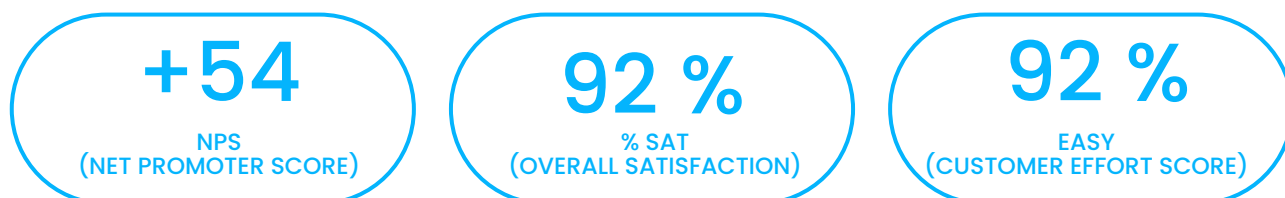
Servicio de calidad y satisfacción del cliente

La capacidad de Konecta para cumplir con los requerimientos de sus clientes, aumentar su fidelización y diversificar su pipeline es clave para la continuidad, rentabilidad y reputación de su negocio. Una adecuada gestión del cliente que fomente su satisfacción y fidelización repercute en la productividad del servicio y en la consecución de los indicadores clave de rendimiento.

La Compañía se enfoca en generar valor, creando experiencias excepcionales al usuario final y gestionando sus servicios de forma eficiente y personalizada. La innovación juega un papel crucial, no solo permitiendo una respuesta ágil, sino también facilitando la anticipación de las necesidades de manera proactiva.

Con el objetivo de poder conocer de manera más precisa las necesidades y expectativas de los clientes, se realiza una escucha activa a través de encuestas de satisfacción.

Resultados de la encuesta:



Los datos muestran **estabilidad en los resultados del NPS, que aumenta ligeramente de + 50 a + 54. Además, se incrementa la satisfacción del 88 % al 92 %.**

Konecta es vista como una empresa innovadora, al igual que en 2023. Además, el Grupo supera el índice de referencia local en Cono Sur, República Checa, Perú, Francia, Reino Unido y Francia.

Calidad y Competencia: la empresa fue calificada positivamente en términos de calidad de servicio y en comparación con la competencia. En general, los clientes declararon que la calidad de los servicios prestados se ha mantenido estable, y casi la misma cantidad considera que ha mejorado. En términos de mercados, la proporción de clientes que afirman que la calidad del servicio prestado está mejorando es mayor para Cono Sur, Perú, el Reino Unido y Brasil.

Sostenibilidad: a nivel global, la marca obtiene percepciones más positivas en las áreas de ESG (Ambiental, Social y Gobernanza). **Konecta es percibida como un contribuyente para alcanzar los objetivos de sostenibilidad de sus clientes.**

Gestión de reclamaciones

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

La gestión de reclamaciones se realiza de manera local:

En Chile, España, Perú, Portugal y Marruecos se centraliza desde 2020 a través de una herramienta que permite un registro unificado y un seguimiento eficiente de cada caso.

En España, las reclamaciones de clientes son atendidas por el servicio correspondiente y posteriormente comunicadas al departamento de Calidad para su evaluación y resolución.

En Italia, además, se ha puesto en marcha un procedimiento interno donde el equipo de Asuntos Jurídicos asume la responsabilidad de la gestión de dichas reclamaciones.

En la región de Latinoamérica Central, se cuenta con un proceso estructurado para recopilar y dar seguimiento a las reclamaciones. Actualmente se está implantando un buzón denominado "La Voz del Cliente", cuyo objetivo es fortalecer la gestión de No Conformidades y garantizar una respuesta eficaz.

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

En aquellas geografías donde no se dispone de una herramienta específica para la gestión de reclamaciones, el seguimiento se lleva a cabo desde el área de Operaciones. En caso de incidencias que puedan impactar la relación con los clientes o generar consecuencias significativas, se activa una gestión coordinada con el área correspondiente en función de la naturaleza del caso.

Las reclamaciones recibidas en el año 2024 han estado relacionadas con el ámbito operaciones de la propia actividad. El 94,5 % han sido resueltas, mientras que el resto se encuentra en proceso de gestión, con previsión de resolución a lo largo de 2025.

Colaboración con los proveedores

Cadena de suministro

Dentro de la cadena de suministro del Grupo, las categorías más relevantes para su actividad incluyen las adquisiciones e inversiones en equipos tecnológicos y sistemas de información, adquisiciones de aplicaciones informáticas, compras de servicios de internet, así como otras relacionadas con la gestión y uso de datos, servicios de mantenimiento de infraestructuras, arrendamiento y suministros.

El número de proveedores totales activos y homologados en el Portal de Compras suman un total de 2 089, de los cuales el 51,6 % han sido evaluados en 2024.

Konecta prioriza la contratación de proveedores locales que constituyen el 53,08 % del gasto total en su estructura global de costes.

Procedimiento Corporativo de Compras

En 2024 Konecta ha continuado la estandarización de su proceso de compras, que promueve la homogeneización de los procedimientos de contratación en todos los países donde está presente, manteniendo la flexibilidad necesaria para respaldar la operativa del Grupo. Además, se enfoca en incorporar mejores prácticas en la cadena de suministro, especialmente aquellas relacionadas con la sostenibilidad, para adaptarse a los cambios y demandas de los tiempos actuales.

Las compras se gestionan a través del Portal de Compras corporativo. En el procedimiento corporativo de compras, así como en el documento de "Condiciones Generales", se establece la obligación para el proveedor de cumplir con la legislación local y la normativa vigente aplicable en cada país.

A lo largo de 2024, el proceso se ha llevado a cabo siguiendo el procedimiento corporativo. Este proceso ha sido supervisado por las áreas con autonomía de compra y, cuando ha sido necesario, se ha escalado a los Comités de Compras, conforme a los criterios establecidos a nivel global en la organización.

Desde su puesta en marcha, se han incorporado al Portal, paulatinamente, Argentina, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Guatemala, México, Perú, Portugal, y en 2024, Turquía, Italia, Egipto.

Gestión de riesgos en la cadena de suministro

Con el objetivo de optimizar el mapeo de riesgos vinculados a su cadena de suministro, en 2024 Konecta externaliza el proceso de homologación de proveedores mediante la herramienta Achilles. Esta medida tiene como objetivo fomentar la **integración de la cadena de suministro en las prácticas de gestión sostenible del Grupo y abordar la próxima Directiva de Diligencia Debida en materia de Sostenibilidad Corporativa**. La implementación de esta herramienta comenzó en 2024 y se continuará expandiendo de manera progresiva a todas las geografías durante el próximo año.

Con este sistema, se asegura que todos los proveedores que inician una relación comercial con Konecta cumplen tanto con los requisitos legales como con los establecidos por la empresa para formar parte de su cadena de suministro. El despliegue se realiza de manera gradual, comenzando por España e Iberia en 2024, seguido por Latam durante el primer trimestre de 2025. Se estima que, a partir de junio de 2025, el resto de los países de Europa se integren en la herramienta.

Achilles dispone de cuestionarios específicos que deben ser completados obligatoriamente por los proveedores que deseen colaborar con Konecta. Estos cuestionarios abordan temas clave relacionados con la sostenibilidad, que son considerados en los procesos de compras y contrataciones. Entre los aspectos que se incluyen se encuentran: medio ambiente y huella de carbono, derechos humanos, equidad, diversidad e inclusión, prevención de riesgos laborales, gestión de la cadena de suministro, prácticas comerciales éticas, gobernanza de datos y ciberseguridad, así como buenas prácticas de sostenibilidad.

Para prevenir casos de corrupción y soborno (a través de formación, asesoría, información a proveedores, entre otros), Konecta dispone de un Código Ético para Proveedores al que deben adherirse. Asimismo, en el mismo Portal se encuentra alojada la Política de Compras Responsables. Además, Konecta ofrece sus Canales de Información en su sitio web, facilitando la comunicación de cualquier irregularidad.

A fecha de hoy no se han detectado en la cadena de suministro de Konecta proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva esté en riesgo ni proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso. En 2024, no se han detectado incidencias relevantes con los proveedores de Konecta.

Fomentamos el desarrollo de las comunidades

Compromiso social

Konecta reafirma su compromiso con el desarrollo sostenible y la promoción de la inclusión social. A través de iniciativas de voluntariado y acciones solidarias, fomenta 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, prósperos y sustentables.

Por su parte, **este año Fundación Konecta celebra 20 años de compromiso como motor de cambio dentro del sector empresarial**. Desde su inicio ha ido canalizando recursos de Konecta para impulsar iniciativas de alto impacto social, fortaleciendo alianzas estratégicas con sus grupos de interés, con el fin de maximizar el alcance de sus proyectos.

A lo largo de su trayectoria, **la Fundación ha invertido cerca de 17 millones de euros y beneficiando a más de 216 000 personas, lo que ha significado un cambio en la integración laboral de más de 15 000 personas en situación de vulnerabilidad**, incluyendo mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, víctimas del terrorismo y desempleados mayores de 55 años.

Los ejes principales de la acción social de Konecta y del trabajo de la Fundación Konecta son:

Formación y empleo



Apoyo a las comunidades



Acciones de sensibilización



Formación y empleo

Con el objetivo de seguir siendo un referente en la integración social y laboral de personas en riesgo de exclusión y fomentar el compromiso social en el sector empresarial, en 2024 Konecta ha continuado impulsando proyectos de formación y empleo para colectivos vulnerables, con un enfoque especial en personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia de género.

Desde sus inicios, la mayoría de los programas de Konecta y Fundación Konecta han sido diseñados con un enfoque a largo plazo, gracias a las alianzas estratégicas que han permitido ampliar su impacto y beneficiar a más personas.

Programas de Konecta

- **“InKluye”** nacida en **Perú** en 2012, se centra en la **formación, inserción y acompañamiento de grupos en riesgo de exclusión social**, como personas con discapacidad, de bajos recursos, mujeres víctimas de violencia y trata, comunidad LGTBQ+, adultos mayores.

- **“La Cravate Solidaire”**, red de asociaciones en **Francia** cuyo objetivo es **luchar contra las discriminaciones en la contratación, en particular las relacionadas con el aspecto físico**. Se continúan impartiendo formaciones dirigidas a que los participantes superen sus entrevistas en las mejores condiciones.

- **Centro de formación francés con la Fundación Akamasoa** (Madagascar), desde 2021 se ha estado trabajando para promover la empleabilidad de jóvenes vulnerables (previamente seleccionados por Konecta) de la comunidad y pueblos circundantes.

- **En otros países**, como se mencionó previamente en el capítulo sobre diversidad, **se establecen alianzas estratégicas con el fin de ampliar el impacto de las iniciativas y acuerdos implementados**, promoviendo así la empleabilidad de profesionales pertenecientes a grupos vulnerables. Ejemplo de ello, en Argentina se realizan diversas acciones como los Talleres de Orientación laboral con Iprodich, CEDEL, Fundación Córdoba Mejora, Ministerio de Desarrollo Social y Promoción del empleo; la participación en eventos como: la Feria de Empleo e Inserción Profesional, organizada por la Universidad Nacional de Córdoba; las Jornadas de Formación Barrio Mugica; el Convenio del Programa Enlazados; el Talent Summit, evento de la Cámara de la Industria Argentina del Software; las Ferias de Emprendedores, y el Maratón de entrevistas Fundación Córdoba Mejora.

Iniciativas de Fundación Konecta

Escuela de Capacitación Profesional de Fundación Konecta en España, activa desde hace ocho años, **para la formación de colectivos vulnerables**, pretende expandir su actividad a nivel nacional

en colaboración de otras entidades, además de su modalidad digital –“Escuela Capacitación Digital Fundación Konecta”–, en colaboración con IBM; una vez termina la formación con éxito, los alumnos pasan a formar parte de la bolsa de empleo de Konecta, tras ser entrevistados por el equipo de selección de la empresa.

Durante el curso 2023/24, el proyecto ha logrado los siguientes resultados:

- Hasta el momento, 550 personas vulnerables y desempleadas se han formado a través de este proyecto, en las nuevas competencias comerciales y digitales necesarias para los empleos del futuro vinculados al sector del Contact Center.
- 1 599 alumnos matriculados en los distintos cursos
- 550 alumnos que finalizan al menos un curso
- 170 alumnos inscritos en la bolsa de empleo de Konecta

• **Apoyo a la educación en Madagascar, entregando 400 kits escolares y organizando un curso de apoyo** para preparar a los estudiantes para el examen oficial del Certificado de Estudios Primarios Elementales (CEPE).

• En alianza con Fundación Botellas de Amor, ha **construido una domo-biblioteca en Colombia** con 45 toneladas de plástico reciclado, **proporcionando un aula digital para la Institución Educativa Loma Linda**, demostrando el impacto transformador del reciclaje en la sociedad.

• **Apoyo a “LaboraTEA”**, un innovador proyecto impulsado por la Cátedra de Autismo de la Universidad de Sevilla, en colaboración con Autismo Sevilla, destinado a **favorecer la inclusión de personas autistas en el ámbito laboral** y mejorar la accesibilidad de los entornos de trabajo

• **Aula TIC**, proyecto desarrollado a tres bandas con Konecta y la UCM –Universidad Complutense de Madrid–, **para acercar las tecnologías de la información y la comunicación a jóvenes con discapacidad intelectual de Down Madrid**. Se mantiene el apoyo para el curso 2024/2025 con dos grupos de un total de 20 alumnos.

Por otra parte, la Fundación mantiene su contribución a iniciativas de terceros con las que ha participado activamente a lo largo de los años como:

• **Prácticas formativas CAPACIS:** dos personas con discapacidad intelectual han realizado prácticas formativas en el puesto de trabajo durante 144 horas.

• **Apoyo desde 2018 a Fundación Dáboris**, con el fin de financiar dos becas por curso lectivo para el acceso a la enseñanza universitaria de jóvenes con escasos recursos económicos, con talento extraordinario en los estudios. De esta forma se promueve su desarrollo profesional.

• **Línea de atención a jóvenes vulnerables, brindando apoyo desde 2020 al programa SIOF joven de la Fundación de Ayuda contra la Drogadicción (FAD)**, una línea de apoyo específico -información y orientación- a jóvenes entre 15 y 29 años en situaciones de vulnerabilidad.

• **Participación en la jornada Empresas Inclusivas**, donde se abordaron los desafíos y soluciones para su integración en el mercado laboral, destacando la importancia de la formación homologada para superar barreras como el reconocimiento de títulos. A través de la Escuela Konecta, que ha formado a más de 850 personas, y con el apoyo de entidades públicas y privadas, se están generando oportunidades reales de empleo e impulsando una integración sostenible.

• **Renovación de la colaboración con la Fundación AON** para seguir promoviendo la integración social y laboral de personas en riesgo de exclusión y fomentar el compromiso social de otras empresas.

• **Apoyo a los proyectos DIGITALÍZATE, de Fundación Mornese en Sevilla**, dirigido a la Integración sociolaboral y participación digital de 15 personas vulnerables, y Empleabilidad para reclusas, de RUBIKON Centrum, z.ú., en Praga, República Checa.

Apoyo a la comunidad

Konecta impulsa el desarrollo de las comunidades en las que opera, identificando sus necesidades locales a través de la participación de empleados y otros agentes y ofreciendo recursos empresariales clave. Además, fomenta la participación de voluntarios que donan su tiempo y/o contribuyen económicamente a diversas causas sociales.

Durante 2024 los profesionales de Konecta han demostrado su compromiso social con acciones concretas, llevando a cabo múltiples iniciativas de voluntariado, compartiendo recursos, conocimientos y experiencias para mejorar el bienestar comunitario. Estas iniciativas han sido potenciadas gracias a continuar creando y manteniendo alianzas estratégicas que

han ayudado a ampliar su impacto y efectividad.

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, de la mano de Fundación Konecta, se han volcado para brindar su apoyo a las comunidades en distintas iniciativas:

- **Ayuda a los damnificados por la DANA en Valencia**, España, a través de la recogida de alimentos y ropa, así como con el lanzamiento de una campaña de donación en colaboración con Asociación Mensajeros de la Paz.

- **Apoyo a las víctimas de los terremotos en Marruecos**, en este último en colaboración con la asociación Reach Out, se han mantenido los esfuerzos para acelerar la reconstrucción de las zonas afectadas con iniciativas dirigidas a facilitar el acceso a agua potable, energía con paneles solares, instalación de bloques de baños, etc.

- **“Madrina SOS”**, Fundación Konecta y Konecta han unido esfuerzos con Fundación Madrina para lanzar esta **línea telefónica operativa 24/7 que brinda atención integral a las familias afectadas por la DANA**, en España.

- En Madagascar, la solidaridad de los empleados se materializó en la **donación de sangre** gracias a su campaña anual.

- En Brasil se realiza una **campaña de recolección y donación de víveres para las familias afectadas por la tragedia en Rio Grande do Sul** en el primer semestre.

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:

Iniciativas de Konecta

• **Argentina.** El **Programa de Voluntariado** para el bienestar de la comunidad **colabora con organizaciones como Casa Ronald, Asociación Civil Acción Ambiental, Ministerio de Ambiente y Economía Circular (Córdoba), Municipio de Juárez Celman, Forestando, Subsecretaría de Ambiente de la Prov de Chaco o Río sustentable.** En el marco del Mes de las Infancias se ofreció asistencia a familias, donaciones de alimentos y juguetes. Además, **participan en el teletón “Un Sol para los Chicos” organizado por UNICEF**, en donde se dona tiempo del equipo de voluntariado (atención de llamadas) para promover las donaciones.



• **Brasil.** **Konectados do Bem** es una acción de voluntariado que revitalizó el espacio de la ONG **CEDECA en el municipio de Osasco**. También se ha colaborado en cenas solidarias para distintas causas, así como con **donación de recursos a distintos proyectos de deporte, cultura, personas mayores y jóvenes**. Por último, el equipo comercial adopta como práctica la **preferencia por obsequios corporativos 100 % solidarios, cuyas ganancias se destinan a proyectos sociales** cuando se adquieren.

• **Colombia.** La celebración de la **Operación Kilo** permitió entregar **500 kilos de útiles escolares, más de 100 kilos de alimentos no perecederos y 940 kilos de ropa a distintas entidades de impacto social**. **Se donaron los puntos verdes del reciclaje a la Fundación FUNDAMOR** en Cali y se apoyaron acciones de **embellecimiento de las infraestructuras de varias fundaciones e instituciones aliadas**. Gracias

al proyecto Botellas de Amor se entregó un **domo-geodésico a la Institución Educativa Loma Linda** en Colombia. En el ámbito ambiental, se desarrollan cuatro **talleres Conectando** con Intención para fomentar buenas prácticas ambientales.

• **España.** A través de la **Convocatoria Interna de Proyectos Sociales de Fundación Konecta** se apoya a entidades como Fundación Asistencial Nuestro Padre Jesús de la Pasión, que **benefició a 35 personas con discapacidad**, y Cáritas Huelva, con el **proyecto “Acompañamiento a Personas Mayores solas de la Sierra”, con 561 personas mayores beneficiadas**. Además, **se donaron más de 350 kilos a la “Gran Recogida de Alimentos 2024”**. En el ámbito de apoyo al deporte adaptado, se celebraron torneos benéficos de Pádel.

• **Hungría. Soporte financiero a la Fundación para Niños con Diferencias en las Extremidades.** Adicionalmente, **voluntarios de la empresa participan en actividades de esta fundación como su campamento de verano; en la recogida de juguetes y chocolates dirigidos a la Fundación Esperanza para Niños con Leucemia o en la preparación de cajas con regalos para niños de Transilvania que viven en dificultades** y son apoyados por la Fundación Gyökerek Tábor -Fundación Campamento Raíces-.

• **Marruecos.** Organización de **campañas de donación de sangre regulares** en colaboración con el Centro de Transfusión de Sangre y otras iniciativas de voluntariado.

• **México. Programa de recolección y donación de tapitas de plástico** en beneficio de Banco de Tapitas A.C. Los fondos obtenidos del reciclaje de estos materiales se destinan a **brindar apoyo a niñas, niños y jóvenes diagnosticados con cáncer**, en situación de vulnerabilidad.

• **Perú.** En el marco de su Modelo de Diversidad, Equidad e Inclusión, colaboradores de diversas sedes se unieron para **recolectar víveres y llevar una mañana de alegría a la Casa Hogar San José en Chiclayo, apoyando a 75 adultos mayores**.

• **Portugal. Campaña de recogida de alimentos y productos de primera necesidad entre los empleados de la empresa para su donación** a la Residência de Velhinhos das Irmãzinhas dos Pobres de Campolide, residencia de ancianos situada cerca de nuestras oficinas.

• **República Checa.** Empleados voluntarios de la empresa participan cada año en **eventos semanales para jóvenes con discapacidad, organizados por el fondo de la Fundación Emil**.

• **Turquía.** Respalda el programa de donaciones de la Institución Darüşşafaka, contribuyendo a la **educación de niños en situación de vulnerabilidad**. Además, los voluntarios participan en **“Conciencia en Konecta”** con actividades como **donaciones para educación infantil o la construcción de un parque infantil para las víctimas del terremoto en Adıyaman**, bajo la coordinación de la Asociación de Centros de Llamadas.

Iniciativas de Fundación Konecta

01

Colaboración con Fundación FAD

La Fundación FAD desempeña un papel muy importante en la mejora del bienestar y la calidad de vida de los jóvenes y sus familias. A través de sus iniciativas, aborda diversos problemas como la violencia, la salud mental y la adicción a las tecnologías, entre otros. **En 2024, junto con el equipo de Fundación FAD, Fundación Konecta ha seguido colaborando en el 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.

02

Actividades deportivas

Colaboración en torneos y actividades deportivas benéficas e inclusivas, como la **organización anual del Torneo de Pádel Benéfico de Fundación Konecta, apoyado por empresas y voluntarios de la organización; el 100 % de los fondos recaudados se destina a una causa social relevante en cada edición.** Además, se apoyan otras iniciativas deportivas, como la 13ª Carrera Popular Madrid También Solidario, un evento dedicado a recaudar fondos para facilitar el acceso a actividades deportivas a personas con discapacidad.

03

Acciones de sensibilización

Konecta, en colaboración con su Fundación, entidades sociales y otras instituciones, desempeña un papel clave 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 refleja tanto dentro como fuera de la organización, impulsando prácticas ejemplares de apoyo a colectivos vulnerables a través de actividades como desayunos empresariales, premios, paneles de empresas y visitas a aulas.

• **V Edición del 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.

• **En República Checa** la comunicación regular con la administración estatal y el sector sin ánimo de lucro es clave. **Konecta participa en la planificación estratégica de la inclusión social y el empleo en distintas regiones. En 2024, se han celebrado varias reuniones a nivel ministerial, empresarial y regional, abordando diversos temas relacionados con el mercado laboral,** la integración de grupos objetivo en el mercado laboral (personas con discapacidad, madres solteras, personas mayores de 55 años). También se ha participado en varias conferencias exponiendo sobre la experiencia de la empresa y el apoyo a las personas con discapacidad.

• **Realización en el marco del programa “Unite por el Planeta” del primer networking ambiental organizado desde el área de sostenibilidad, en Argentina, con la participación de clientes, proveedores, comunidad y actores del sector público a favor de la lucha contra el cambio climático.** En esta instancia se promueve el compartir buenas prácticas, ideas, recursos y experiencias, para fomentar un ambiente de colaboración donde cada voz suma en el camino hacia la carbono neutralidad.

• **Encuentros con aliados como desayunos empresariales** junto a Amcham, Contrata Trans, Semana D o participación en el cierre anual de programas de la Fundación Córdoba

Mejora, desayuno junto a Casa Ronald Argentina, encuentros con UNICEF, entre otros.

• Difusión de **piezas de sensibilización, tanto del Consultorio jurídico gratuito** disponible para los empleados de la compañía, **como a temas relacionados con conductas antiéticas, hostilidad laboral y hostigamiento sexual** y el respectivo Canal Corporativo de denuncias.

• **Participación en Francia en Activ’ Challenge de l’Agefiph, un reto interempresarial con retos 100 % digitales para informar y sensibilizar a los empleados sobre la discapacidad.**

• **Participación en el evento “Liderando el cambio: Desafíos de la equidad de género”, celebrado en Trujillo, Perú, se destacó la labor de la mujer en el desarrollo del país.** Ante más de 130 personas, se compartieron experiencias y buenas prácticas empresariales en equidad de género, haciendo hincapié en la importancia de cerrar brechas salariales y mejorar el acceso a la educación, especialmente en La Libertad.

• **ExpoContact 2024, celebrada en Madrid, fue un evento global organizado por Konecta bajo el tema “Inteligencia al cuadrado: potenciando al máximo la Experiencia del Cliente”.** Durante el evento, se exploraron las sinergias entre talento humano y tecnologías avanzadas, destacando la integración de la Inteligencia Artificial en la transformación digital. También se debatieron tendencias del sector BPO y Contact Centers, como la omnicanalidad, el análisis de datos y el uso de chatbots.

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:

• **Fundación Konecta** ha sido reconocida con el **Premio a la inclusión, en la I Edición de Premios RadiUS**.

• **Konecta en Colombia** ha sido reconocida como una de las 5 empresas seleccionadas en los **Premios Inclusión de Comfenalco, en la categoría de Inclusión Laboral de Otras Poblaciones Diversas**.

• **En Perú, Konecta ha sido reconocida como Empresa Integradora 2024**, creando espacios laborales con un compromiso firme con la Diversidad, Equidad e Inclusión.



Anexos

SALUD Y SEGURIDAD DE LOS EMPLEADOS

Índices de accidentalidad por país evolutivo

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

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

Índices de accidentalidad 2022²⁵ por país

Índice de frecuencia	Konecta		Comdata	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
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

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

²⁵ Los datos del 2022 están referidos a los dos últimos meses del año 2022 tras la integración (25 de octubre de 2022).

Nº Enfermedades profesionales reconocidas por sexo y país evolutivo

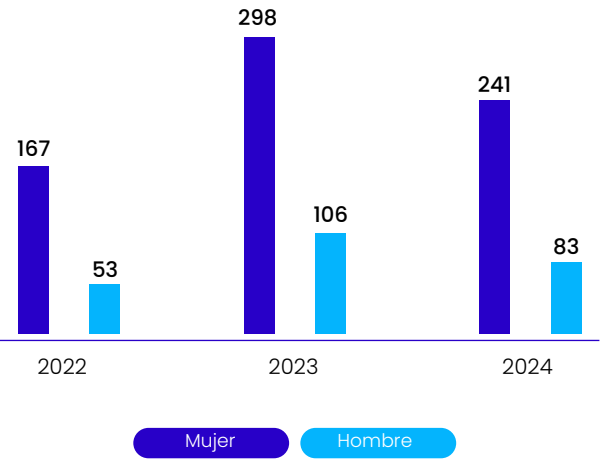
País	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	-	-	-	-	-	-
Alemania	-	-	-	-	-	-
Argentina	98	9	115	7	73	15
Bélgica	-	-	-	-	-	-
Brasil	4	-	-	-	-	-
Chile	1	-	4	-	3	-
Colombia	1	-	2	-	8	-
El Salvador	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-
España	7	-	8	-	3	2
Francia	-	-	2	-	4	1
Guatemala	-	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	-	-	-
Italia	-	-	-	-	-	-
Madagascar	-	-	-	-	-	-
Marruecos	-	-	-	-	-	-
México	-	-	-	4	-	-
Paraguay	-	-	-	-	-	-
Perú	-	-	-	-	-	-
Portugal	-	-	-	-	-	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	-	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	-	-	-	-
Total	111	9	131	11	91	18

Nº Accidentes laborales con días perdidos por sexo y país evolutivo

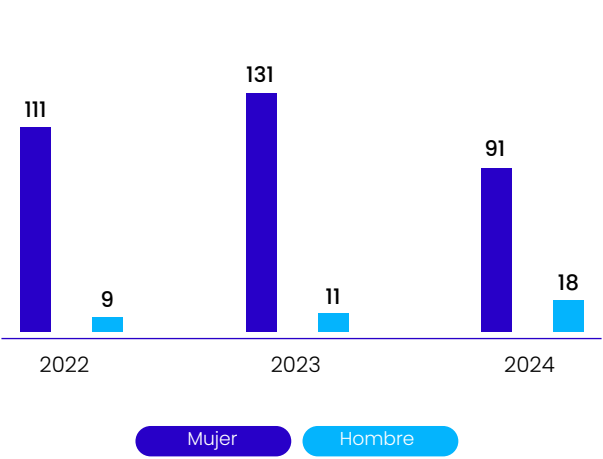
País	2022 ²⁶		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	-	-	-	-	-	-
Alemania	-	-	1	-	-	-
Argentina	9	4	18	3	12	3
Bélgica	-	-	1	2	2	-
Brasil	5	-	2	-	6	1
Chile	8	7	9	5	10	2
Colombia	110	31	122	23	95	27
El Salvador	-	-	-	-	-	-
Eslovaquia	-	-	-	-	-	-
España	25	8	42	11	37	20
Francia	-	-	30	4	47	9
Guatemala	--	-	-	-	-	-
Hungría	-	-	-	-	-	1
Italia	-	-	5	1	-	2
Madagascar	-	-	-	1	1	-
Marruecos	-	-	11	13	12	13
México	9	3	54	40	18	5
Paraguay	-	-	-	-	-	-
Perú	1	-	2	-	-	-
Portugal	-	-	-	-	1	-
Reino Unido	-	-	-	-	-	-
República Checa	-	-	-	1	-	-
Rumanía	-	-	-	-	-	-
Turquía	-	-	1	2	-	-
Total	167	53	298	106	241	83

²⁶ En el momento de la integración, Comdata no contaba con herramientas que le permitiesen consolidar información a nivel corporativo para el reporte de datos integrados referidos al área de Seguridad y Salud, que garantizaran datos mensuales precisos, por ello los datos reportados para ese año corresponden a los países en los que estaba presente Konecta para el momento.

Nº Accidentes de trabajo con días perdidos por sexo evolutivo

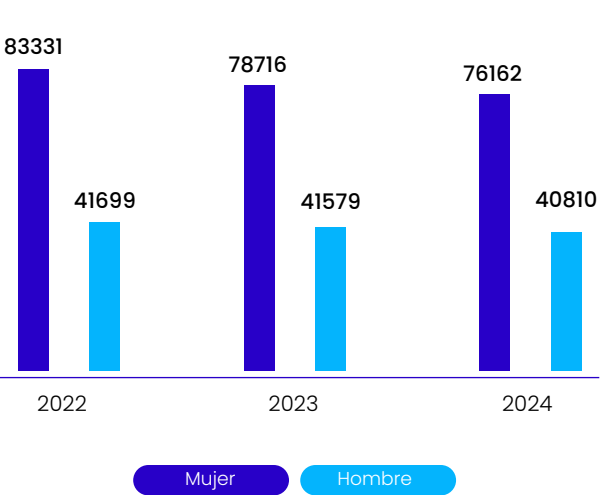


Nº Personas con enfermedades profesionales por sexo evolutivo



DATOS DE EMPLEADOS

Plantilla por sexo evolutivo



Plantilla por sexo para cada país evolutivo

País	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	440	290	547	292	806	423
Alemania	32	3	38	7	40	21
Argentina	6003	2843	6148	2987	6150	3118
Bélgica	62	51	55	41	41	37
Brasil	4940	2236	6639	3415	6692	3563
Chile	1940	841	1456	636	1317	608
Colombia	18639	9974	17018	10033	15643	9041
Egipto	0	0	0	0	6	26
El Salvador	436	395	335	325	329	303
Eslovaquia	0	0	85	16	84	17
España	16202	4544	15058	5239	13574	4951
EE. UU.	0	0	1	2	2	4
Francia	3147	1488	2954	1384	2866	1327
Guatemala	416	247	306	152	357	157
Hungría	105	32	157	56	135	49
Italia	4689	2335	5151	2458	5628	2725
Madagascar	1356	955	1366	1093	1540	1187
Marruecos	3470	3686	3091	3550	2793	3294
México	3526	2953	2505	2012	2128	1640
Mónaco	37	54	0	0	0	0
Paraguay	0	0	27	12	0	0
Perú	12283	6780	10430	6017	10938	6644
Portugal	518	265	511	288	501	297
Reino Unido	202	175	216	185	207	197
República Checa	979	294	852	257	708	224
Rumanía	1248	269	1303	299	1323	261
Turquía	2661	989	2467	823	2354	696
Total	125030		120295		116972	

Plantilla por edad evolutivo



Plantilla por edad para cada país evolutivo

País	2022			2023			2024		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Albania	337	379	14	338	484	17	476	722	31
Alemania	0	9	26	5	15	25	17	20	24
Argentina	4237	4511	98	4186	4817	132	4146	4950	172
Bélgica	48	59	6	31	59	6	25	48	5
Brasil	4084	2718	374	5737	3714	603	5555	4033	667
Chile	899	1547	335	577	1216	299	533	1126	266
Colombia	19636	8676	301	17671	9038	342	15403	8879	402
Egipto	0	0	0	0	0	0	11	19	2
El Salvador	526	301	4	363	289	8	317	307	8
Eslovaquia	0	0	0	34	53	14	32	55	14
España	3554	12693	4499	3603	11951	4743	3228	10601	4696
EE. UU.	0	0	0	0	2	1	0	5	1
Francia	1446	2542	647	1363	2277	698	1339	2133	721
Guatemala	452	209	2	263	194	1	291	222	1
Hungría	58	62	17	104	83	26	82	78	24
Italia	285	5255	1484	317	5438	1854	307	5578	2468
Madagascar	1821	484	6	1850	602	7	2077	644	6
Marruecos	3011	3927	218	2495	3865	281	2025	3766	296
México	3640	2384	455	2281	1874	362	1731	1704	333
Mónaco	6	66	19	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	18	19	2	0	0	0
Perú	12258	6429	376	9994	6018	435	10395	6638	549
Portugal	236	449	98	264	441	94	268	441	89
Reino Unido	157	170	50	163	182	56	149	190	65
República Checa	485	644	144	405	579	125	278	532	122
Rumanía	235	1087	195	232	1164	206	204	1131	249
Turquía	1605	1940	105	1529	1689	72	1460	1543	47
Total	125030			120295			116972		

Plantilla por sexo y categoría profesional evolutivo

	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	75470	34862	71309	35229	69487	34979
Quality	926	476	817	428	638	306
Force/Instructor	774	800	623	623	506	595
Coordinador	3552	2629	3541	2529	3226	2354
Supervisor	891	631	850	664	783	615
Responsable de Servicio	293	315	263	272	198	186
Jefe de Servicio	355	294	383	306	331	279
Otro Personal de Operaciones	59	128	51	95	54	83
Estructura / SG&A	967	1485	840	1355	845	1239
Otros Directivos de Operaciones	44	79	39	78	94	174
Total	125030		120295		116972	

Plantilla por edad y categoría profesional evolutivo

	2022			2023			2024		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Agente/Admtvo/Validador	55100	46907	8325	50337	47072	9129	47558	47050	9858
Quality	603	743	56	512	670	63	344	539	61
Force/Instructor	765	779	30	563	640	43	404	655	42
Coordinador	1631	4154	396	1573	4056	441	1343	3738	499
Supervisor	248	1115	159	272	1057	185	230	985	183
Responsable de Servicio	41	488	79	25	418	92	28	289	67
Jefe de Servicio	71	539	39	71	556	62	43	496	71
Otro Personal de Operaciones	35	129	23	20	107	19	21	95	21
Estructura / SG&A	512	1580	360	442	1384	369	367	1293	424
Otros Directivos de Operaciones	10	107	6	8	103	6	11	225	32
Total	125030			120295			116972		

Plantilla por sexo y modalidad de contrato evolutivo

2022				2023				2024			
Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
49161	24478	34170	17221	48442	24691	30274	16888	56212	28665	19950	12145
125030				120295				116972			

Plantilla por sexo, país y modalidad de contrato evolutivo

	2022				2023				2024			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	440	290	0	0	547	292	0	0	806	423	0	0
Alemania	31	3	1	0	30	2	8	5	29	8	11	13
Argentina	5631	2627	372	216	5696	2710	452	277	6150	3118	0	0
Bélgica	46	41	16	10	35	25	20	16	35	26	6	11
Brasil	3504	1596	1436	640	4382	2221	2257	1194	4905	2617	1787	946
Chile	1539	643	401	198	1310	532	146	104	1102	463	215	145
Colombia	3524	2752	15115	7222	3761	3046	13257	6987	11458	6421	4185	2620
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	1	5	5	21
El Salvador	436	395	0	0	335	325	0	0	329	303	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	55	7	30	9	43	3	41	14
España	14082	4084	2120	460	13784	4617	1274	622	12496	4434	1078	517
EE. UU.	0	0	0	0	1	2	0	0	2	4	0	0
Francia	2455	1138	692	350	2263	1018	691	366	2124	960	742	367
Guatemala	416	247	0	0	306	152	0	0	357	157	0	0
Hungría	105	32	0	0	157	56	0	0	135	49	0	0
Italia	4525	2250	164	85	4949	2341	202	117	5432	2620	196	105
Madagascar	1356	954	0	1	1364	1092	2	1	1496	1164	44	23
Marruecos	3342	3509	128	177	3051	3464	40	86	2741	3167	52	127
México	1531	1410	1995	1543	728	598	1777	1414	418	359	1710	1281
Mónaco	33	50	4	4	0	0	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	27	12	0	0	0	0	0	0
Perú	1783	946	10500	5834	1421	802	9009	5215	1853	1024	9085	5620
Portugal	54	29	464	236	49	38	462	250	80	69	421	228
Reino Unido	119	116	83	59	134	128	82	57	207	197	0	0
República Checa	300	108	679	186	287	90	565	167	336	117	372	107
Rumanía	1248	269	0	0	1303	298	0	1	1323	261	0	0
Turquía	2661	989	0	0	2467	823	0	0	2354	696	0	0
Total	125030				120295				116972			

Plantilla por edad, país y modalidad de contrato evolutivo

País	2022						2022						2022					
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Albania	337	379	14	0	0	0	338	484	17	0	0	0	476	722	31	0	0	0
Alemania	0	8	26	0	1	0	0	8	24	5	7	1	1	12	24	16	8	0
Argentina	3835	4329	94	402	182	4	3652	4633	121	534	184	11	4146	4950	172	0	0	0
Bélgica	31	51	5	17	8	1	14	41	5	17	18	1	14	43	4	11	5	1
Brasil	2798	2008	294	1286	710	80	3633	2597	373	2104	1117	230	3955	3043	524	1600	990	143
Chile	663	1239	280	236	308	55	475	1095	272	102	121	27	386	945	234	147	181	32
Colombia	3150	3003	123	16486	5673	178	3568	3108	131	14103	5930	211	10631	6951	297	4772	1928	105
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	4	2	11	15	0
El Salvador	526	301	4	0	0	0	363	289	8	0	0	0	317	307	8	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	0	0	19	34	9	15	19	5	12	25	9	20	30	5
España	2498	11470	4198	1056	1223	301	2728	11147	4526	875	804	217	2410	9986	4534	818	615	162
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5	1	0	0	0
Francia	747	2255	591	699	287	56	640	1999	642	723	278	56	537	1863	684	802	270	37
Guatemala	452	209	2	0	0	0	263	194	1	0	0	0	291	222	1	0	0	0
Hungría	58	62	17	0	0	0	104	83	26	0	0	0	82	78	24	0	0	0
Italia	192	5124	1459	93	131	25	202	5263	1825	115	175	29	203	5406	2443	104	172	25
Madagascar	1820	484	6	1	0	0	1847	602	7	3	0	0	2019	635	6	58	9	0
Marruecos	2978	3659	214	33	268	4	2435	3810	270	60	55	11	1938	3702	268	87	64	28
México	1627	1095	219	2013	1289	236	658	563	105	1623	1311	257	283	415	79	1448	1289	254
Mónaco	3	61	19	3	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	0	0	18	19	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perú	1165	1458	106	11093	4971	270	604	1501	118	9390	4517	317	962	1764	151	9433	4874	398
Portugal	1	69	13	235	380	85	3	68	16	261	373	78	14	104	31	254	337	58
Reino Unido	110	97	28	47	73	22	115	113	34	48	69	22	149	190	65	0	0	0
República Checa	87	250	71	398	394	73	68	237	72	337	342	53	91	280	82	187	252	40
Rumanía	235	1087	195	0	0	0	231	1164	206	1	0	0	204	1131	249	0	0	0
Turquía	1605	1940	105	0	0	0	1529	1689	72	0	0	0	1460	1543	47	0	0	0
Total	125030						120295						116972					

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

País	2022						2022						2022					
	Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal			Indefinido			Temporal		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Parcial	3958	11659	3016	14968	7447	758	4270	12024	3515	13440	6299	492	6224	13016	3854	8685	4914	504
Completa	18739	26217	4636	23676	10911	965	22265	30162	5311	23628	11081	997	21084	30251	5872	20723	10209	1110
Total	126950						133484						126447					

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

	2022				2023				2024			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Parcial	13937	4696	16500	6674	14909	4900	13990	6240	17033	6061	9607	4496
Completa	32606	16986	22735	12816	36419	21320	22127	13579	36090	21117	19441	12601
Total	126950				133484				126447			

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

	2022				2023				2024			
	Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal		Indefinido		Temporal	
	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa	Jornada Parcial	Jornada Completa
Agente/ Admtvo/ Validador	18122	38549	22859	33403	19370	45882	20050	33710	22690	45807	13989	30619
Quality	141	886	53	256	38	957	34	269	29	844	26	145
Force/Instructor	28	1001	50	390	22	911	10	396	19	869	9	255
Coordinador	236	4653	174	770	275	5058	89	678	257	5031	33	649
Supervisor	24	1151	3	291	34	1416	22	332	39	1207	30	181
Responsable de Servicio	4	522	3	95	3	520	1	40	3	443	1	25
Jefe de Servicio	4	631	8	38	6	713	0	45	1	645	0	21
Otro Personal de Operaciones	7	139	4	14	2	138	2	9	2	147	0	2
Estructura SG&A	66	1961	20	289	59	2028	23	222	54	2010	16	143
Otros Directivos de Operaciones	0	100	0	5	2	114	0	4	0	206	0	3
Total	126950				133484				126447			

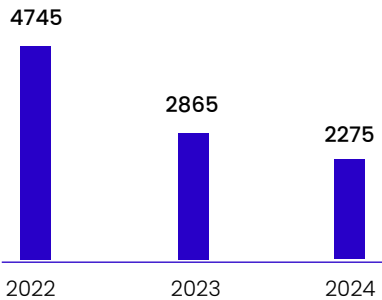
Plantilla por sexo, país y jornada evolutivo

	2022				2023				2024			
	Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial		Jornada completa		Jornada parcial	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Albania	79	44	361	246	79	39	468	253	159	111	647	312
Alemania	24	3	8	0	28	7	10	0	30	20	10	1
Argentina	5977	2836	26	7	6034	2954	114	33	6066	3092	84	26
Bélgica	59	51	3	0	53	41	2	0	34	37	7	0
Brasil	4891	2220	49	16	6604	3394	35	21	6649	3531	43	32
Chile	1377	700	563	141	1150	555	306	81	1103	532	214	76
Colombia	7594	5236	11045	4738	7619	5743	9399	4290	7976	5544	7667	3497
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	6	26	0	0
El Salvador	436	395	0	0	335	325	0	0	329	303	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	62	14	23	2	67	16	17	1
España	7714	2485	8488	2059	6508	2599	8550	2640	6061	2615	7513	2336
EE. UU.	0	0	0	0	1	2	0	0	2	4	0	0
Francia	2750	1444	397	44	2605	1344	349	40	2533	1292	333	35
Guatemala	313	186	103	61	249	129	57	23	285	132	72	25
Hungría	89	31	16	1	134	52	23	4	110	44	25	5
Italia	1087	1000	3602	1335	1114	1026	4037	1432	1162	1095	4466	1630
Madagascar	1299	939	57	16	1334	1078	32	15	1488	1161	52	26
Marruecos	3389	3644	81	42	3001	3511	90	39	2604	3161	189	133
México	1730	1809	1796	1144	1585	1509	920	503	1408	1231	720	409
Mónaco	36	51	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	27	12	0	0	0	0	0	0
Perú	11755	6569	528	211	9927	5807	503	210	10505	6426	433	218
Portugal	468	237	50	28	483	277	28	11	451	273	50	24
Reino Unido	178	162	24	13	194	172	22	13	180	188	27	9
República Checa	564	251	415	43	547	227	305	30	438	195	270	29
Rumanía	1117	247	131	22	1170	280	133	19	1182	240	141	21
Turquía	2619	987	42	2	2352	805	115	18	2301	687	53	9
Total	125030				120295				116972			

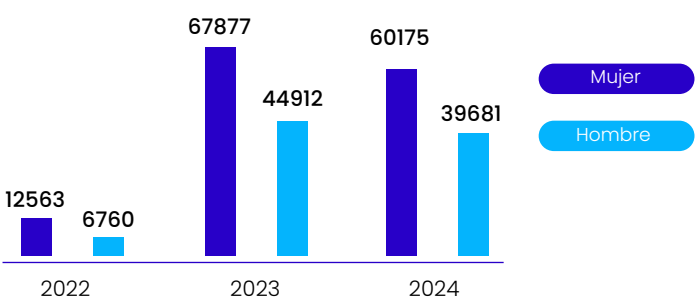
Plantilla por edad, país y jornada evolutivo

País	2022						2022						2022					
	Jornada completa			Jornada parcial			Jornada completa			Jornada parcial			Jornada completa			Jornada parcial		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30 años	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Albania	45	69	9	292	310	5	38	71	9	300	413	8	107	152	11	369	570	20
Alemania	0	8	19	0	1	7	5	13	17	0	2	8	17	18	15	0	2	9
Argentina	4221	4495	97	16	16	1	4147	4711	130	39	106	2	4133	4855	170	13	95	2
Bélgica	48	56	6	0	3	0	31	57	6	0	2	0	23	43	5	2	5	0
Brasil	4029	2708	374	55	10	0	5681	3714	603	56	0	0	5480	4033	667	75	0	0
Chile	648	1154	275	251	393	60	460	986	259	117	230	40	452	951	232	81	175	34
Colombia	7986	4652	192	11650	4024	109	8397	4754	211	9274	4284	131	8131	5125	264	7272	3754	138
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	11	19	2	0	0	0
El Salvador	526	301	4	0	0	0	363	289	8	0	0	0	317	307	8	0	0	0
Eslovaquia	0	0	0	0	0	0	29	35	12	5	18	2	29	42	12	3	13	2
España	1118	6434	2647	2436	6259	1852	1071	5447	2589	2532	6504	2154	957	5072	2647	2271	5529	2049
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	2	1	0	0	0	0	5	1	0	0	0
Francia	1398	2246	550	48	296	97	1331	2019	599	32	258	99	1303	1906	616	36	227	105
Guatemala	325	173	1	127	36	1	205	172	1	58	22	0	223	193	1	68	29	0
Hungría	52	53	15	6	9	2	96	67	23	8	16	3	75	61	18	7	17	6
Italia	83	1502	502	202	3753	982	69	1458	613	248	3980	1241	85	1406	766	222	4172	1702
Madagascar	1751	481	6	70	3	0	1806	599	7	44	3	0	2005	638	6	72	6	0
Marruecos	2970	3858	205	41	69	13	2464	3785	263	31	80	18	1961	3540	264	64	226	32
México	1926	1376	237	1714	1008	218	1581	1298	215	700	576	147	1213	1210	216	518	494	117
Mónaco	6	65	16	0	1	3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	0	0	0	18	19	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Perú	11722	6238	364	536	191	12	9526	5785	423	468	233	12	9950	6447	534	445	191	15
Portugal	203	413	89	33	36	9	250	420	90	14	21	4	235	405	84	33	36	5
Reino Unido	143	152	45	14	18	5	151	163	52	12	19	4	141	169	58	8	21	7
República Checa	368	368	79	117	276	65	334	373	67	71	206	58	232	336	65	46	196	57
Rumanía	203	982	179	32	105	16	207	1055	188	25	109	18	178	1019	225	26	112	24
Turquía	1595	1909	102	10	31	3	1469	1620	68	60	69	4	1428	1515	45	32	28	2
Total	125030						120295						116972					

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



Nuevas contrataciones²⁸ por sexo evolutivo



Nuevas contrataciones por sexo y país evolutivo

País	Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	59	598	757	36	305	463
Alemania	1	9	8	0	5	19
Argentina	306	1664	1307	173	1040	887
Bélgica	9	40	1	9	14	3
Brasil	1087	10165	10121	464	5069	5226
Chile	523	1282	1077	201	771	695
Colombia	3678	19398	15282	2113	13629	10707
Egipto	0	0	6	0	0	26
El Salvador	64	152	153	69	167	182
Eslovaquia	0	154	64	0	45	45
España	1758	7651	6944	373	4005	3792
EE. UU.	0	1	1	0	2	2
Francia	327	1396	1411	165	746	729
Guatemala	43	76	181	30	29	68
Hungría	15	174	80	5	74	28
Italia	113	497	982	81	226	518
Madagascar	173	905	1287	106	785	934
Marruecos	113	1334	1033	143	2039	1719
México	709	3168	2404	820	3872	2408
Mónaco	1	0	0	2	0	0
Paraguay	0	76	59	0	39	45
Perú	3104	15684	13484	1779	10676	9887
Portugal	66	396	391	38	232	258
Reino Unido	12	122	90	11	126	108
República Checa	167	707	539	43	276	220
Rumanía	92	778	818	21	179	213
Turquía	143	1450	1695	78	561	499
Total	12563	67877	60175	6760	44912	39681

²⁸Dato estimado las nuevas contrataciones durante los dos últimos meses del año 2022 basado en el totalizado de las nuevas contrataciones en 2022.

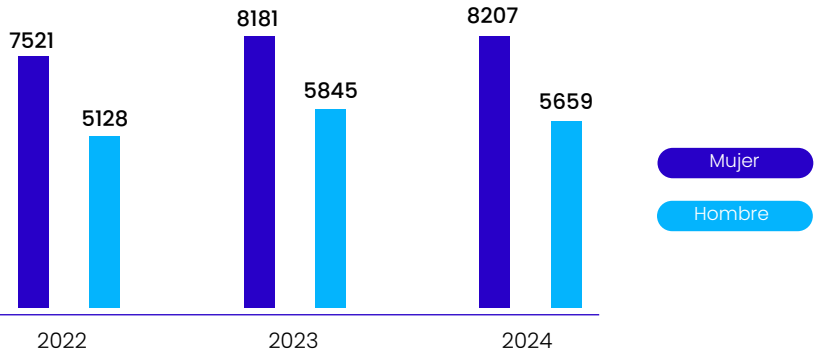
Nuevas contrataciones por categoría profesional evolutivo

	2022	2023	2024
Agente/Admtvo/Validador	18949	110992	98285
Quality	42	205	101
Force/Instructor	45	189	165
Coordinador	131	616	582
Supervisor	28	203	180
Responsable de Servicio	12	46	27
Jefe de Servicios	18	106	59
Otro Personal de Operaciones	5	12	27
Estructura / SG&A	90	402	412
Otros Directivos de Operaciones	4	18	18
Total	19323	112789	99856

Nuevas contrataciones por edad y país evolutivo

	< 30			30 a 50			> 50		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	54	422	529	40	471	671	1	10	20
Alemania	0	5	16	1	7	10	0	2	1
Argentina	336	1935	1581	139	740	593	4	29	20
Bélgica	10	28	2	6	25	1	2	1	1
Brasil	975	9404	9260	530	5202	5331	46	628	756
Chile	303	895	739	371	975	861	50	183	172
Colombia	4689	25241	19258	1088	7654	6554	14	132	177
Egipto	0	0	11	0	0	18	0	0	3
El Salvador	97	214	226	35	102	108	1	3	1
Eslovaquia	0	88	55	0	91	48	0	20	6
España	996	5550	4884	914	4906	4566	221	1200	1286
EE. UU.	0	0	0	0	2	3	0	1	0
Francia	329	1524	1536	134	512	518	29	106	86
Guatemala	65	85	180	8	20	69	0	0	0
Hungría	9	140	47	8	79	49	3	29	12
Italia	12	126	85	159	493	896	23	104	519
Madagascar	242	1445	1917	36	243	303	1	2	1
Marruecos	125	1880	1552	127	1402	1105	4	91	95
México	973	4088	2614	464	2464	1775	92	488	423
Mónaco	1	0	0	1	0	0	1	0	0
Paraguay	0	62	65	0	50	37	0	3	2
Perú	3643	19209	16655	1180	6733	6208	60	418	508
Portugal	52	285	294	44	289	316	8	54	39
Reino Unido	12	130	96	8	72	74	3	46	28
República Checa	97	515	366	91	403	347	22	65	46
Rumanía	36	298	287	65	563	668	12	96	76
Turquía	118	1304	1625	89	640	523	14	67	46
Total	13174	74873	63880	5538	34138	31652	611	3778	4324

Despidos²⁹ por sexo evolutivo



Despidos por sexo y país evolutivo

País	Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	22	0	14	21	3	8
Alemania	0	0	1	0	0	2
Argentina	106	128	251	80	97	187
Bélgica	10	3	6	2	7	5
Brasil	1638	2049	2663	753	971	1405
Chile	1031	1022	570	431	546	328
Colombia	1404	1890	1676	1223	1657	1710
Egipto	0	0	0	0	0	0
El Salvador	83	47	26	116	38	37
Eslovaquia	0	25	30	0	13	16
España	804	843	776	343	382	379
EE. UU.	0	0	0	0	0	0
Francia	305	235	178	210	154	117
Guatemala	99	20	18	85	18	10
Hungría	0	2	7	5	3	2
Italia	52	45	327	28	22	121
Madagascar	42	40	71	22	38	82
Marruecos	50	105	67	117	345	205
México	650	424	246	1025	681	331
Mónaco	3	33	0	1	49	0
Paraguay	0	1	29	0	0	14
Perú	586	534	522	381	450	388
Portugal	1	0	3	0	0	2
Reino Unido	1	5	22	2	14	15
República Checa	416	399	348	149	149	127
Rumanía	74	108	131	27	49	65
Turquía	144	223	225	107	159	103
Total	7521	8181	8207	5128	5845	5659

²⁹La información sobre despidos correspondiente al ejercicio 2022 se ha anualizado a doce meses.

Despidos por edad y país evolutivo

País	< 30 años			30 a 50 años			> 50 años		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	24	2	8	19	1	14	0	0	0
Alemania	0	0	1	0	0	2	0	0	0
Argentina	108	121	202	74	99	229	4	5	7
Bélgica	3	4	4	5	6	5	4	0	2
Brasil	1374	1789	2367	938	1144	1561	79	87	140
Chile	638	609	308	730	820	485	94	139	105
Colombia	1990	2610	2429	624	916	927	13	21	30
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
El Salvador	145	52	41	52	31	21	2	2	1
Eslovaquia	0	21	20	0	15	23	0	2	3
España	277	269	271	678	703	663	192	253	221
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	316	223	138	173	133	114	26	33	43
Guatemala	158	35	20	26	3	8	0	0	0
Hungría	3	1	4	2	3	2	0	1	3
Italia	1	1	9	58	46	274	21	20	165
Madagascar	41	57	103	23	21	49	0	0	1
Marruecos	12	202	113	149	227	132	6	21	27
México	1035	612	286	519	406	234	121	87	57
Mónaco	1	3	0	2	61	0	1	18	0
Paraguay	0	1	22	0	0	19	0	0	2
Perú	697	688	606	254	276	285	16	20	19
Portugal	1	0	2	0	0	3	0	0	0
Reino Unido	1	8	10	2	8	23	0	3	4
República Checa	255	240	224	243	256	219	67	52	32
Rumanía	40	54	60	53	74	122	8	29	14
Turquía	103	166	125	139	198	196	9	18	7
Total	7223	7768	7373	4763	5447	5610	663	811	883

Despidos por categoría profesional evolutivo

	2022	2023	2024
Agente/Admtvo/Validador	11801	12965	12838
Quality	127	115	116
Force/Instructor	80	94	131
Coordinador	364	478	440
Supervisor	80	119	135
Responsable de Servicio	33	42	35
Jefe de Servicios	35	53	54
Otro Personal de Operaciones	12	2	7
Estructura / SG&A	111	148	93
Otros Directivos de Operaciones	6	10	17
Total	12649	14026	13866

Plantilla por modalidad de trabajo y país evolutivo

	2022			2023			2024		
	Presencial	Remoto	Mixto	Presencial	Remoto	Mixto	Presencial	Remoto	Mixto
Albania	484	246	0	455	384	0	905	324	0
Alemania	7	20	8	19	19	7	30	24	7
Argentina	4532	3925	389	5045	3729	361	5439	2832	997
Bélgica	93	0	20	85	0	11	69	1	8
Brasil	6641	530	5	9252	802	0	8829	1426	0
Chile	935	242	1604	1375	180	537	1196	28	701
Colombia	21797	6816	0	22780	4271	0	20014	4670	0
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	32
El Salvador	52	779	0	45	615	0	63	566	3
Eslovaquia	0	0	0	101	0	0	44	35	22
España	14143	6527	76	15159	5138	0	12371	6154	0
EE. UU.	0	0	0	0	3	0	0	6	0
Francia	3348	632	655	2359	633	1346	2318	560	1315
Guatemala	0	663	0	7	451	0	7	502	5
Hungría	0	15	122	0	35	178	0	51	133
Italia	2010	80	4934	3123	76	4410	4090	137	4126
Madagascar	2311	0	0	2459	0	0	2727	0	0
Marruecos	6318	838	0	6376	265	0	5834	253	0
México	5269	728	482	3669	848	0	3310	454	4
Mónaco	31	17	43	0	0	0	0	0	0
Paraguay	0	0	0	39	0	0	0	0	0
Perú	8162	10265	636	9286	6070	1091	11437	5227	918
Portugal	481	137	165	506	279	14	530	89	179
Reino Unido	145	100	132	127	103	171	96	85	223
República Checa	79	665	529	67	534	508	64	567	301
Rumanía	214	1303	0	150	1452	0	103	1481	0
Turquía	31	3532	87	20	3196	74	308	2681	61
Total	125030			120295			116972		

Remuneraciones percibidas por el Consejo y la Alta Dirección

De acuerdo a los estatutos de la Sociedad, el cargo de administrador no es retribuido. Las labores de Alta Dirección son llevadas a cabo por miembros del Consejo de Administración. Las retribuciones percibidas por cualquier concepto por los miembros del Consejo de Administración, clasificadas por conceptos, han sido las siguientes:

Ejercicio 2022	Miles de Euros			
	Sueldos	Retribución en especie	Honorarios profesionales	Primas de seguros de vida
Consejo de Administración	306	10	117	34
Total	306	10	117	34

Ejercicio 2023	Miles de Euros			
	Sueldos	Retribución en especie	Honorarios profesionales	Primas de seguros de vida
Consejo de Administración	2495	74	713	36
Total	2495	74	713	36

Ejercicio 2024	Miles de Euros				
	Sueldos	Retribución en especie	Honorarios profesionales	Planes de pensiones	Primas de seguros de vida
Consejo de Administración	2320	67	174	29	26
Total	2320	67	174	29	26

En cumplimiento con 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 2024 ha estado conformado por 5 hombres y 2 mujeres (5 hombres y 2 mujeres a 31 de diciembre de 2023), quedando por tanto así compuesto a fecha de formulación del presente Estado de Información No Financiera. Para más información ver nota 16.3 de las Cuentas Anuales consolidadas de Kronosnet Topco, S L y Sociedades Dependientes.

Remuneraciones medias²⁹ por sexo y categoría profesional evolutivo

Remuneración media	Albania (Lek)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	931063	1042624	1002734	1045868	1135555	1161287
Quality	1111663	1108867	1058376	1133655	1277160	1229838
Force/Instructor	976107	1184938	1001479	890498	1164930	1453843
Coordinador	1274611	1329673	1404266	1391876	1470164	1513797
Supervisor	2057258	1827104	2533441	1916113	2461373	3497882
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	930375	1452159	1034296	1389717	1133627	1363433
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	Alemania (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	42527	-	41766	31455	41433	36963
Quality	-	-	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	-	-	-	-
Coordinador	-	-	-	-	53780	55195
Supervisor	-	-	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	42583	42645	44944	44040	13428	9661
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	Argentina (Peso argentino)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	1314576	1293343	3114991	3042301	8736578	8499488
Quality	2347424	-	5045749	-	14894662	-
Force/Instructor	1578023	1579526	3501013	3482292	10263153	10105815
Coordinador	1840819	1860798	3985334	4070093	11402297	11662275
Supervisor	2320131	-	5541699	5530810	15455964	15339759
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	2591574	2610890	5607115	5650829	17296243	17750742
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	3912306	3636237	8812387	7329516	34170211	31314069
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

²⁹La información sobre remuneraciones correspondiente al ejercicio 2022 se ha anualizado a doce meses.

Remuneración media	Bélgica (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	31665	30193	31756	38357	39764	36199
Quality	-	32080	-	40026	-	48524
Force/Instructor	-	34481	-	43311	55043	51153
Coordinador	37970	38894	46047	50217	54767	58992
Supervisor	37117	0	49027	-	59559	46656
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	156008	161057	168943	180249	-	-
Otro Personal de Operaciones	56563	70494	-	-	-	-
Estructura / SG&A	54035	75638	63561	92928	89996	35124
Otros Directivos de Operaciones	298031	252270	326218	310290	-	-

Remuneración media	Brasil (Real)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	23123	23562	24284	25084	27076	28014
Quality	32071	29140	31710	34488	35384	37066
Force/Instructor	34391	46800	36908	49925	41968	55385
Coordinador	40709	42697	44470	44628	47904	48912
Supervisor	72835	114710	79726	111055	91850	120263
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	154126	177685
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	-	-	73281	122855
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	348943	412440

Remuneración media	Chile (Peso chileno)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	7584665	7986738	8572831	8835640	9316248	9320995
Quality	8786012	8295431	9857147	9071775	10554724	9887273
Force/Instructor	8824085	8494586	9617204	10259945	11796175	11952660
Coordinador	10870748	10961985	12164250	12433078	13110438	13203549
Supervisor	14542452	15273187	15287833	16142886	17821603	18023178
Responsable de Servicio	21080663	25151555	23124923	31124575	25140915	32360324
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	12238536	33037374	15908697	29768467	19977366	17896551
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	53707913	-	-

Remuneración media	Colombia (Peso colombiano)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	18065576	19521245	20820515	22317982	23219418	24384672
Quality	19633082	20658729	21516471	21880748	22879774	24001197
Force/Instructor	22746626	23845953	26727680	27347704	31684169	32838950
Coordinador	26800960	29385067	31678825	35177627	32493747	36166377
Supervisor	38231880	40826325	37022702	38693016	50102990	52700767
Responsable de Servicio	40170648	44200443	57693131	75750093	58797261	71845256
Jefe de Servicio	81357668	85305476	86853290	89827503	103704539	108557876
Otro Personal de Operaciones	34493262	60753902	36070626	64931693	39108834	72951916
Estructura / SG&A	63129192	55610135	58540143	51536312	63561138	54074420
Otros Directivos de Operaciones	205916384	105543288	175000842	108499596	204044723	198467409

Remuneración media	Egipto (Libra egipcia)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	-	-	1105732	534431
Quality	-	-	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	-	-	-	-
Coordinador	-	-	-	-	-	-
Supervisor	-	-	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	-	-	1779699	5365590
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	2425160

Remuneración media	El Salvador (Dólar US)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	5966	6255	6818	7638	7625	8458
Quality	6420	6397	7989	7944	8216	7893
Force/Instructor	6892	8087	7739	8678	6279	8890
Coordinador	9409	9746	10311	10458	10111	10905
Supervisor	15351	14416	17220	14861	17160	16494
Responsable de Servicio	11536	21075	18171	9508		14237
Jefe de Servicio	18206	15105	15676	14535	17925	15367
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-		
Estructura / SG&A	17038	18498	34909	28820	6446	23823
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	23717	12817	22882

Remuneración media	Eslovaquia (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	13134	13050	14027	13925
Quality	-	-	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	17707	15160	18399	-
Coordinador	-	-	-	-	-	-
Supervisor	-	-	19903	20445	18850	19914
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	4745	15760	12302	16948
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	España (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	16788	17272	17669	17823	18110	18518
Quality	18293	17898	19321	18752	19727	20031
Force/Instructor	19359	19495	20164	19803	20165	21642
Coordinador	19382	19351	20305	20235	20836	20943
Supervisor	23537	24894	24606	25378	25415	26012
Responsable de Servicio	33745	36478	34003	36531	34752	36450
Jefe de Servicio	25696	27032	37815	50175	37817	46190
Otro Personal de Operaciones	28951	25305	27278	26372	25503	27700
Estructura / SG&A	33520	34962	35146	37974	35560	40560
Otros Directivos de Operaciones	54031	50411	51152	-	-	-

Remuneración media	EE. UU. (US Dólares)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	-	-	146706	160115
Quality	-	-	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	-	-	-	-
Coordinador	-	-	-	-	-	-
Supervisor	-	-	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	152160	187469	164230	174586
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	Francia (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	23710	24303	24254	25217	24627	24944
Quality	28475	36274	31067	39114	30793	36475
Force/Instructor	30432	30187	29015	29366	29060	29433
Coordinador	29071	30315	28364	30203	29103	30972
Supervisor	34773	36331	32380	35031	36123	35827
Responsable de Servicio	53255	54974	50295	53499	38802	52038
Jefe de Servicio	39967	40583	39180	46305	46396	53466
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	32082	44607
Estructura / SG&A	53692	59614	60183	65105	46062	53998
Otros Directivos de Operaciones	48076	42160	53543	50542	56613	66364

Remuneración media	Guatemala (Quetzal)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	57794	59870	56399	60321	65355	69204
Quality	59038	57026	60734	58702	69034	64403
Force/Instructor	68259	75872	63795	65008	67858	72110
Coordinador	77549	87063	76592	81354	78597	93230
Supervisor	-	133200	-	84132	-	99596
Responsable de Servicio	181813	180760	144654	162413	176881	194603
Jefe de Servicio	203358	186316	152000	139296	200400	171288
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	75495	51764	100980	103631	184902
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	Hungria (Forinto)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	5086080	5036987	5294620	5348419	5699431	5854762
Quality	8481209	8065684	9054458	9565139	10103727	9784661
Force/Instructor	8365961	8640546	9017641	7818970	9798723	7394466
Coordinador	-	9142207	10051722	9006996	9808514	10384673
Supervisor	7779593	8236180	9089266	9711179	10647399	12505730
Responsable de Servicio	-	-	52245000	10617662	-	11073484
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	10080012
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	10007431	11921396	9558999	12293020	10416686	6113483
Otros Directivos de Operaciones	1580226	-	7423414	12777313	-	13789983

Remuneración media	Italia (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	26542	27084	27796	28282	27819	28350
Quality	36383	31428	36521	32962	38668	32793
Force/Instructor	33003	45030	33466	47203	36736	29816
Coordinador	29314	29474	30617	30623	30870	30817
Supervisor	41262	39351	40261	37566	38806	39137
Responsable de Servicio	47150	62426	40570	53113	42530	54570
Jefe de Servicio	57256	66854	54020	60306	56518	58293
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	42945	52385	42593	50785	44007	49762
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	116856

Remuneración media	Madagascar (Ariari)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	11343142	11885331	12332699	12819997	12178438	12684507
Quality	16211205	87079178	18960260	19684706	19491586	19355633
Force/Instructor	18928683	16732470	17634077	18016254	18834483	19979459
Coordinador	20160055	18401671	21077807	20108315	18986481	21662143
Supervisor	31354960	23782518	31499151	27044477	30716699	29419068
Responsable de Servicio	62145692	56355227	55382506	64405669	40637950	46993855
Jefe de Servicio	69551128	72381816	63792276	107525430	58851641	126469338
Otro Personal de Operaciones	18034382	13333595	-	-	21122156	20436495
Estructura / SG&A	38484247	30450342	31780876	34279856	26445480	36033833
Otros Directivos de Operaciones	66403572	110176039	82381070	27897810	72621570	71576203

Remuneración media	Marruecos (Dirham)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	78465	80111	77803	78570	79972	81160
Quality	133493	134333	128623	129075	130893	129167
Force/Instructor	154884	134669	147385	138120	144973	140486
Coordinador	139392	141575	146081	144411	145450	146891
Supervisor	203765	220551	240793	241984	239867	250382
Responsable de Servicio	312003	274843	387159	349424	317508	269181
Jefe de Servicio	-	580547	-	643940	-	644938
Otro Personal de Operaciones	117173	135160	137156	142372	141137	150537
Estructura / SG&A	166408	184613	177741	221894	181911	188637
Otros Directivos de Operaciones	253610	421794	621208	384796	445182	414973

Remuneración media	México (Peso mexicano)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	110691	111711	115523	118285	128993	132127
Quality	127411	127693	134464	140882	142312	149261
Force/Instructor	164678	161616	165966	179842	170565	178084
Coordinador	171414	172798	182641	186938	174957	185310
Supervisor	292195	375585	237752	238124	233407	227597
Responsable de Servicio	316794	308741	331348	343994	364735	362635
Jefe de Servicio	501809	552876	286903	572808	-	525660
Otro Personal de Operaciones	257449	589913	789615	651337	-	634918
Estructura / SG&A	540337	556985	612411	625452	485763	634788
Otros Directivos de Operaciones	1075762	893434	921031	610319	225752	514018

Remuneración media	Paraguay (Guaraní)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	-	-	26584260	30054024	28373777	25955842
Quality	-	-	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	45839565	-	47119985	60000000
Coordinador	-	-	31167873	69552750	56403911	73201470
Supervisor	-	-	-	-	52783784	64800000
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	74484545	-	78000000	103329959
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	-	-	44298685	-	7234279	59568034
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	Perú (Sol)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	18892	19648	19263	19529	20327	20652
Quality	23684	24536	23012	24013	26974	27965
Force/Instructor	23164	26075	23662	24072	26369	26222
Coordinador	32549	34111	32048	32766	35641	36162
Supervisor	41906	42946	51505	46908	60938	52330
Responsable de Servicio	66685	72169	63546	66455	71050	69266
Jefe de Servicio	110326	113364	97421	92276	121453	109105
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	65333	73763	81137	80099	81291	92488
Otros Directivos de Operaciones	170660	171142	139457	134791	177770	143192

Remuneración media	Portugal (Euro)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	14230	14135	15698	15714	16733	16765
Quality	14633	13327	16988	14229	17445	15023
Force/Instructor	-	-	-	-	-	-
Coordinador	22910	23716	24539	27521	26223	32161
Supervisor	17118	17688	17599	18600	19109	21117
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	-	-	-	-	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	57498	38057	65714	35754	50663	38441
Otros Directivos de Operaciones	-	65608	-	54372	-	85412

Remuneración media	Reino Unido (Libra esterlina)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	20473	21142	22780	26804	23625	24620
Quality	-	40989	28825	31672	30895	33176
Force/Instructor	-	-	22120	32013	-	-
Coordinador	23858	27257	23485	45765	28525	25882
Supervisor	30187	36895	26910	124115	36404	42955
Responsable de Servicio	-	-	-	-	118382	71007
Jefe de Servicio	29365	33762	37651	35030	-	-
Otro Personal de Operaciones	-	35735	-	-	-	-
Estructura / SG&A	38713	47946	48506	221890	47224	110405
Otros Directivos de Operaciones	39256	68271	43264	84846	-	-

Remuneración media	República Checa (Corona)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	285166	322662	300671	336747	316209	341480
Quality	221822	423069	489355	458227	543120	508762
Force/Instructor	364637	412321	417940	476907	446564	527018
Coordinador	370178	438252	425934	450165	445916	482155
Supervisor	553790	509393	589550	525509	597015	554886
Responsable de Servicio	464902	572749	-	-	-	-
Jefe de Servicio	587236	-	629404	634739	686117	730025
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	487313	588800	531859	652651	581836	607017
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media	Turquía (Lira turca)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	87067	92981	191883	200734	278377	-
Quality	123690	107612	258071	230610	370766	378193
Force/Instructor	87158	135488	209016	284598	-	-
Coordinador	117508	120431	253274	251843	366004	377513
Supervisor	-	-	-	-	-	-
Responsable de Servicio	-	-	-	-	-	-
Jefe de Servicio	937500	815000	1597853	1489822	1392000	1272000
Otro Personal de Operaciones	81006	91623	165784	204546	294820	324789
Estructura / SG&A	162884	208673	305723	450215	610366	781637
Otros Directivos de Operaciones	425834	336695	890833	667573	1128400	829125

Remuneración media	Rumanía (Leu)					
	2022		2023		2024	
	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre
Agente/Admtvo/Validador	51338	63394	58300	70568	65429	76146
Quality	74727	75527	91434	93827	97998	99720
Force/Instructor	112865	124044	132248	136474	137135	-
Coordinador	71507	67446	74438	77552	86756	94347
Supervisor	108307	104316	121851	111259	160426	140792
Responsable de Servicio	144410	-	-	182596	191960	183184
Jefe de Servicio	82475	91220	91824	110434	100190	121236
Otro Personal de Operaciones	-	-	-	-	-	-
Estructura / SG&A	90511	130141	98188	136477	145304	153998
Otros Directivos de Operaciones	-	-	-	-	-	-

Remuneración media³⁰ por rango de edad y país evolutivo

País	2022			2023			2024		
	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50	< 30	30 a 50	> 50
Albania (Lek)	998762	1081802	675477	1058784	1107688	786569	1163524	1224190	985761
Alemania (Euro)	31425	47761	41219	36708	46021	40604	34204	39514	42381
Argentina (Peso argentino)	1276574	1439222	1538404	2953448	3397752	3807073	8295285	9622300	10526858
Bélgica (Euro)	29295	33198	35529	31828	38230	45108	34018	43842	56335
Brasil (Real)	24919	34123	28670	25848	35146	29254	27593	36583	30635
Chile (Peso chileno)	7801119	8606961	8383212	8822090	9564703	9296337	9245661	10256769	9722780
Colombia (Peso colombiano)	18821482	24521658	29585123	21690123	26862170	26217592	23820613	29078086	29217219
Egipto (Libra egipcia)	-	-	-	-	-	-	545211	3178781	3914774
El Salvador (Dólar US)	6115	7173	18277	7260	8312	12411	8135	8751	12097
Eslovaquia (Euro)	-	-	-	13774	12875	13379	14795	13882	14360
España (Euro)	17103	18126	18397	17849	19071	19240	18631	19540	19778
EE. UU. (US Dólares)	-	-	-	-	187469	152160	-	173125	164230
Francia (Euro)	23061	28144	28632	23754	28386	30467	23600	28891	30769
Guatemala (Quetzal)	58488	75447	60417	58287	67127	52597	65759	78894	65997
Hungría (Forinto)	5763884	6127936	5336562	5857008	6491789	5568381	6681491	6741917	6174365
Italia (Euro)	29215	28295	30301	29469	29473	31727	27385	29442	31930
Madagascar (Ariari)	12785619	28320972	28163905	13725930	24234486	49108821	13690941	24466889	30125293
Marruecos (Dirham)	78785	100351	95569	78042	103689	98309	80489	104680	103815
México (Peso mexicano)	114981	156783	137757	121017	159907	146168	132689	163083	150366
Mónaco (Euro)	33493	31621	34073	28629	40125	43573	-	-	-
Paraguay (Guaraní)	-	-	-	30376546	35523927	22954311	25448921	39743534	26076471
Perú (Sol)	19220	25437	21526	19297	24772	22958	20315	26459	23214
Portugal (Euro)	13932	15495	14519	15413	16871	16274	16306	18030	18049
Reino Unido (Libra esterlina)	22192	28077	26285	24866	44397	80857	24008	35186	38806
República Checa (Corona)	316692	326636	300232	328364	357959	336855	331847	380681	357111
Rumanía (Leu)	63664	59240	49227	70963	66610	57808	75541	76391	64823
Turquía (Lira turca)	86054	109818	149177	191176	227587	303885	272395	336807	436402

³⁰ La información sobre remuneraciones correspondiente al ejercicio 2022 se ha anualizado a doce meses.

Brecha salarial por país evolutivo

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

Brecha salarial por país 2022³¹

% Brecha salarial	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 %

w

³¹ La información corresponde solo a dos meses desde la integración de Konecta y Comdata.

Ratio salario Konecta frente a SMI 2024

País	Ratio
Albania	1,90:1
Alemania	1,16:1
Argentina	2,7:1
Bélgica	1,04:1
Brasil	1:1
Chile	1,12:1
Colombia	1,35:1
Egipto	2,5:1
El Salvador	1:1
Eslovaquia	1,13:1
España	1,01:1
EE. UU.	2,48:1
Francia	1:1
Guatemala	1:1
Hungría	1,1:1
Italia	1,64:1
Madagascar	1,52:1
Marruecos	1,2:1
México	1:1
Paraguay	-
Perú	1:1
Portugal	1,04:1
Reino Unido	1,4:1
República Checa	1,06:1
Rumanía	1:1
Turquía	1:1

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	1:01
Chile	1,048:1
Colombia	1,15:1
El Salvador	1:01
Eslovaquia	1,04:1
España	1:01
EE. UU.	2,48:1
Francia	1:01
Guatemala	1:01
Hungría	1,08:1
Italia	2,35:1
Madagascar	1,51:1
Marruecos	1,29:1
México	1:01
Paraguay	1:01
Perú	1,01:1
Portugal	1,06:1
Reino Unido	1,2:1
República Checa	1,15:1
Rumanía	1:01
Turquía	1:01

Ratio salario Konecta frente a SMI 2022³²

País	Ratio
Argentina	Vínculo de 36 h (convenio ATACC): 1,54
	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
España	0,04
Marruecos	1,34
México	0,04
Perú	0,04
Portugal	0,04

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

País	2023	2024
Alemania	48 %	34 %
Argentina	89 %	89 %
Bélgica	100 %	100 %
Brasil	100 %	100 %
Chile	85 %	80 %
España	100 %	100 %
Francia	100 %	100 %
Italia	100 %	100 %
México	73,78 %	84 %
Total	45,24 %	46,61 %

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

³² 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 2022³³

Konecta	
País	%
Argentina	91 %
Brasil	100 %
Chile	63 %
Colombia	0 %
España	100 %
Marruecos	0 %
México	73 %
Perú	0 %
Portugal	0 %

Comdata	
País	%
Albania	0 %
Alemania	17 %
Bélgica	0 %
Brasil	100 %
Colombia	2 %
El Salvador	0 %
España	100 %
Francia	100 %
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 %

³³ 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 evolutivo³⁴

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	0,08	0,09	0,08	0,1	0,12	0,1	0,05	0,06	0,05
Alemania	0,14	0,17	0,16	0,16	0,19	0,18	0,03	0,05	0,07
Argentina	0,07	0,07	0,06	0,08	0,08	0,07	0,04	0,04	0,04
Bélgica	0,18	0,15	0,2	0,19	0,16	0,22	0,17	0,14	0,17
Brasil	0,1	0,1	0,12	0,12	0,12	0,13	0,08	0,08	0,09
Chile	0,12	0,13	0,12	0,14	0,15	0,14	0,08	0,08	0,06
Colombia	0,05	0,07	0,08	0,05	0,08	0,09	0,04	0,06	0,06
Egipto	-	-	0	-	-	0	-	-	0
El Salvador	0,04	0,04	0,05	0,05	0,05	0,06	0,03	0,02	0,04
Eslovaquia	0	0,11	0,09	0	0,12	0,08	0	0,08	0,13
España	0,15	0,16	0,16	0,16	0,17	0,18	0,11	0,11	0,12
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0,21	0,21	0,18	0,24	0,23	0,2	0,16	0,16	0,13
Guatemala	0,04	0,03	0,03	0,04	0,04	0,04	0,02	0,02	0,03
Hungría	0,09	0,13	0,15	0,11	0,14	0,18	0,06	0,09	0,07
Italia	0,15	0,12	0,13	0,17	0,14	0,14	0,11	0,09	0,09
Madagascar	0,02	0,01	0,04	0,02	0,02	0,04	0,01	0	0,03
Marruecos	0,12	0,13	0,14	0,13	0,15	0,17	0,1	0,11	0,12
México	0,05	0,05	0,04	0,06	0,05	0,05	0,05	0,04	0,04
Mónaco	0,14	0,12	-	0,15	0,12	-	0,12	0,12	-
Paraguay	0	0,02	0,02	0	0,02	0,02	0	0,02	0,04
Perú	0,08	0,07	0,06	0,09	0,08	0,06	0,08	0,06	0,05
Portugal	0,09	0,07	0,07	0,11	0,08	0,08	0,07	0,06	0,06
Reino Unido	0,03	0,02	0,03	0,05	0,04	0,05	0,01	0,01	0,01
República Checa	0,16	0,19	0,18	0,19	0,22	0,2	0,09	0,1	0,09
Rumanía	0,15	0,11	0,1	0,16	0,12	0,11	0,06	0,05	0,05
Turquía	0,13	0,16	0,12	0,13	0,17	0,12	0,13	0,12	0,1
Global consolidado	0,092	0,097	0,1	0,104	0,11	0,11	0,068	0,074	0,07

³⁴ Absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal.

Total horas absentismo por sexo evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	125834	139292	167998	93551	108639	135376	32283	30653	32622
Alemania	9288	11698	13824	9076	11298	12405	212	400	1419
Argentina	1011065	1103121	1005306	819651	896485	806831	191414	206636	198475
Bélgica	36028	29562	33467	21076	17784	20299	14952	11778	13168
Brasil	1479566	1882469	2451092	1128230	1379803	1748875	351336	502666	702217
Chile	724637	664999	496820	576806	533704	416018	147831	131295	80802
Colombia	3269772	5588220	5541526	2415009	3854213	3966645	854763	1734007	1574881
Egipto	-	-	0	-	-	0	-	-	0
El Salvador	75668	65784	77466	49917	43384	47927	25750	22400	29540
Eslovaquia	0	23857	18306	0	20964	13438	0	2893	4867
España	5483808	5590299	5297421	4491752	4577718	4254797	992056	1012581	1042624
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	1863653	1628931	1350534	1399410	1235596	1029690	464243	393335	320844
Guatemala	56192	42642	37828	43089	33793	28625	13103	8849	9203
Hungría	17926	46485	53083	14850	37081	47025	3076	9405	6058
Italia	2000846	1396431	1420039	1502319	1050654	1067033	498527	345777	353006
Madagascar	72592	60739	184009	60038	53019	124839	12553	7719	59169
Marruecos	557850	2064056	2069218	287813	1109254	1127547	270036	954803	941671
México	628008	654216	403490	366170	384058	240713	261837	270159	162776
Mónaco	6600	4920	0	3178	2034	0	3423	2885	
Paraguay	0	732	1244	0	448	524	0	284	720
Perú	3842102	3208174	2312915	2676803	2197512	1571783	1165299	1010662	741132
Portugal	147600	101210	115296	110060	72548	77005	37539	28663	38291
Reino Unido	11903	17404	27977	9778	14141	23621	2125	3263	4355
República Checa	366285	381722	326947	316239	327323	281826	50046	54399	45121
Rumanía	383942	328956	305705	356087	298682	277739	27855	30274	27966
Turquía	279156	1245007	846896	210569	1027332	723024	68587	217675	123872
Total	22450321	26280926	24558407	16961471	19287467	18043605	5488846	6993461	6514799

Tasa absentismo IT por sexo evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	0,02	0,02	0,02	0,03	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01
Alemania	0,09	0,07	0,1	0,09	0,07	0,12	0,03	0,05	0,06
Argentina	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,04	0,02	0,02	0,02
Bélgica	0,1	0,12	0,17	0,1	0,13	0,18	0,1	0,12	0,15
Brasil	0,04	0,03	0,04	0,04	0,03	0,04	0,02	0,02	0,03
Chile	0,07	0,08	0,09	0,08	0,1	0,1	0,04	0,05	0,04
Colombia	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Egipto	-	-	0	-	-	0	-	-	0
El Salvador	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02
Eslovaquia	0	0,09	0,08	0	0,09	0,07	0	0,07	0,11
España	0,12	0,13	0,13	0,13	0,15	0,15	0,08	0,09	0,09
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0,12	0,12	0,11	0,13	0,13	0,13	0,08	0,08	0,08
Guatemala	0,01	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,01	0,02
Hungría	0,08	0,08	0,09	0,09	0,08	0,1	0,05	0,09	0,07
Italia	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04	0,04	0,04	0,03	0,03
Madagascar	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0	0
Marruecos	0,05	0,05	0,07	0,06	0,06	0,08	0,05	0	0,05
México	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Mónaco	0,08	0,07	0	0,05	0,04	0	0,09	0,09	0
Paraguay	0	0,01	0	0	0,01	0	0	0,01	0
Perú	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Portugal	0,05	0,03	0,03	0,06	0,04	0,04	0,03	0,03	0,02
Reino Unido	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
República Checa	0,1	0,12	0,11	0,11	0,13	0,11	0,07	0,09	0,08
Rumanía	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,03	0,02	0,02	0,02
Turquía	0,04	0,04	0,03	0,04	0,05	0,03	0,04	0,03	0,03
Total	0,044	0,043	0,04	0,052	0,052	0,05	0,029	0,027	0,03

Total horas absentismo IT por sexo evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	34561	28296	38972	26168	21435	30240	8393	6861	8732
Alemania	5602	4728	9211	5389	4328	8072	212	400	1139
Argentina	598480	650476	591848	498772	539708	482440	99708	110768	109408
Bélgica	19485	24162	27801	11061	14054	16079	8424	10108	11722
Brasil	498325	496188	761644	392451	389609	574111	105873	106580	187533
Chile	419919	440711	367152	337695	357699	308289	82224	83013	58862
Colombia	1402117	1693362	1390474	1033972	1225194	982692	368146	468167	407783
Egipto	-	-	-	-	-	-	-	-	-
El Salvador	29451	30144	39472	18869	16600	21440	10582	13544	18032
Eslovaquia	-	19562	17033	-	16942	12652	-	2620	4381
España	4422274	4622019	4348301	3673829	3837436	3535171	748445	784583	813131
EE. UU.	-	-	-	-	-	-	-	-	-
Francia	1017148	920865	861078	783702	713340	663192	233446	207525	197885
Guatemala	22058	20459	19401	15659	14970	12623	6399	5489	6778
Hungría	15146	30667	31212	12372	21900	25210	2774	8768	6002
Italia	611138	441799	431618	446930	321772	311191	164208	120027	120427
Madagascar	48866	30780	39402	36313	23061	29492	12553	7719	9910
Marruecos	259516	795780	939632	130032	448127	556774	129485	347653	382858
México	166578	141582	101060	99177	91161	59087	67401	50421	41973
Mónaco	3707	2852	0	1121	648	0	2586	2204	0
Paraguay	0	422	0	0	240	0	0	182	0
Perú	782522	493596	444406	557320	354049	319422	225202	139546	124983
Portugal	78892	48398	49098	61181	35452	34451	17711	12946	14647
Reino Unido	4332	7298	9130	2679	4316	5389	1653	2981	3741
República Checa	230594	245414	195794	189686	200378	158373	40908	45036	37421
Rumanía	66156	81476	76951	56306	70890	66653	9850	10586	10298
Turquía	87685	359145	218414	68117	312747	180718	19568	46398	37696
Total	10824552	11630181	11009104	8458801	9036056	8393761	2365751	2594125	2615342

Tasa rotación voluntaria por país evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	0,04	0,04	0,04	0,05	0,04	0,03	0,04	0,05	0,04
Alemania	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0	0,02	0,03
Argentina	0,02	0,02	0,01	0,02	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01
Bélgica	0	0,01	0,01	0	0,02	0,01	0	0	0,01
Brasil	0,05	0,06	0,06	0,06	0,06	0,06	0,05	0,05	0,06
Chile	0,04	0,01	0,02	0,04	0,01	0,02	0,04	0,02	0,02
Colombia	0,07	0,08	0,07	0,07	0,07	0,06	0,07	0,08	0,07
Egipto	0	0	0	0	0	0	0	0	0
El Salvador	0,06	0,04	0,03	0,06	0,04	0,03	0,06	0,04	0,03
Eslovaquia	0	0,03	0,04	0	0,03	0,03	0	0,06	0,09
España	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03
EE. UU.	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Francia	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01
Guatemala	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Hungría	0,04	0,06	0,04	0,04	0,06	0,04	0,05	0,06	0,05
Italia	0,02	0	0	0,02	0	0	0,02	0,01	0
Madagascar	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04
Marruecos	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
México	0,09	0,1	0,09	0,08	0,09	0,08	0,1	0,11	0,1
Mónaco	0,01	0	-	0,02	0	-	0,01	0	-
Paraguay	0	0,21	0,18	0	0,22	0,18	0	0,21	0,19
Perú	0,06	0,06	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06	0,06	0,06
Portugal	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04
Reino Unido	0,05	0,04	0,03	0,04	0,04	0,03	0,05	0,04	0,04
República Checa	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03
Rumanía	0,02	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,02	0,03	0,04
Turquía	0,03	0,05	0,05	0,02	0,03	0,03	0,07	0,09	0,13
Global consolidado	0,05	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,051	0,05

Tasa rotación Involuntaria por país evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,02	0,03	0,03	0,03
Alemania	0	0	0,01	0	0	0	0	0	0,02
Argentina	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
Bélgica	0,04	0,05	0,04	0,05	0,06	0,04	0,04	0,05	0,04
Brasil	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06	0,05	0,05	0,05	0,05
Chile	0,07	0,07	0,05	0,07	0,07	0,05	0,07	0,08	0,07
Colombia	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,02
Egipto	-	-	0	-	-	0	-	-	0
El Salvador	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,01	0,02
Eslovaquia	0	0,04	0,04	0	0,04	0,03	0	0,06	0,08
España	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,04	0,04
EE. UU.	-	0	0	-	0	0	-	0	0
Francia	0,04	0,03	0,03	0,04	0,03	0,03	0,04	0,04	0,04
Guatemala	0,02	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,03	0,02	0,01
Hungría	0,01	0,01	0,02	0	0,01	0,02	0,02	0,01	0,01
Italia	0,01	0	0,01	0,01	0	0,01	0,01	0	0,01
Madagascar	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02
Marruecos	0,02	0,02	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02	0,02	0,01
México	0,03	0,02	0,02	0,02	0,02	0,01	0,04	0,03	0,02
Mónaco	0,02	0,31	-	0,05	0,31	-	0,01	0,31	-
Paraguay	0	0,02	0,13	0	0,02	0,13	0	0,03	0,12
Perú	0,05	0,06	0,05	0,05	0,06	0,04	0,06	0,07	0,05
Portugal	0,02	0,03	0,03	0,02	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03
Reino Unido	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01
República Checa	0,06	0,06	0,05	0,06	0,05	0,05	0,05	0,06	0,05
Rumanía	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,02	0,01	0,02	0,03
Turquía	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,01	0,02
Global consolidado	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03	0,03

Tasa rotación total por país evolutivo

País	Total			Mujer			Hombre		
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
Albania	0,07	0,08	0,06	0,07	0,08	0,06	0,07	0,08	0,07
Alemania	0,01	0,01	0,02	0,01	0,01	0,01	0	0,02	0,04
Argentina	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,02	0,03	0,03	0,02
Bélgica	0,05	0,06	0,05	0,05	0,07	0,05	0,05	0,05	0,06
Brasil	0,1	0,11	0,12	0,1	0,11	0,12	0,1	0,11	0,11
Chile	0,11	0,09	0,08	0,11	0,08	0,07	0,1	0,1	0,09
Colombia	0,09	0,09	0,08	0,09	0,09	0,08	0,09	0,1	0,09
Egipto	-	-	0	-	-	0	-	-	0
El Salvador	0,08	0,05	0,04	0,08	0,05	0,04	0,08	0,05	0,05
Eslovaquia	0	0,07	0,08	0	0,06	0,06	0	0,12	0,17
España	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,05	0,06	0,07
EE. UU.	-	0	0	-	0	0	-	0	0
Francia	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,04	0,06	0,05	0,05
Guatemala	0,05	0,05	0,03	0,05	0,04	0,03	0,05	0,05	0,04
Hungría	0,05	0,07	0,06	0,04	0,07	0,06	0,06	0,07	0,06
Italia	0,03	0,01	0,01	0,03	0,01	0,01	0,03	0,01	0,01
Madagascar	0,05	0,05	0,06	0,05	0,05	0,06	0,05	0,05	0,06
Marruecos	0,05	0,04	0,04	0,04	0,04	0,04	0,05	0,05	0,05
México	0,12	0,12	0,1	0,1	0,1	0,09	0,14	0,14	0,12
Mónaco	0,03	0,31	-	0,06	0,31	-	0,01	0,31	-
Paraguay	-	0,24	0,31	0	0,24	0,31	0	0,24	0,32
Perú	0,11	0,12	0,1	0,1	0,11	0,09	0,12	0,13	0,11
Portugal	0,07	0,07	0,06	0,06	0,07	0,06	0,07	0,07	0,07
Reino Unido	0,05	0,05	0,04	0,05	0,04	0,03	0,05	0,06	0,04
República Checa	0,08	0,08	0,08	0,08	0,08	0,07	0,08	0,09	0,08
Rumanía	0,03	0,05	0,05	0,03	0,05	0,05	0,03	0,05	0,06
Turquía	0,04	0,05	0,06	0,03	0,04	0,03	0,09	0,1	0,15
Global consolidado	0,08	0,08	0,07	0,07	0,07	0,06	0,08	0,09	0,08

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 S.p.A.

Consumos energéticos evolutivo

Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables	2022	2023	2024
Gas Natural (MWh)	287,44	9054,03	750,37
Diésel (litros)	13873,8	325756,30	278863,83
Biocombustible (litros)	–	–	5945,93
Gasolina (litros)	568,8	85013,83	154210,38
Gases refrigerantes (kg)	– ³⁵	2668,80	5984,74
Gas Licuado (GLP) (litros)	191,00 ³⁶	5886,00	5720,47

Consumo eléctrico	2022	2023	2024
Consumo eléctrico (MWh)	13538,65	87366,74	83578,892
Intensidad eléctrica MWh/empleado	0,11	0,77	0,71

Consumo eléctrico-fuentes renovables (MWh)	2022 ³⁷	2023	2024
	2738,80	25598,58	21176,75

Consumos agua	2022	2023	2024
Consumo de agua (m3)	65372	497232,40	447695,425
% origen red de agua municipal	100 %	100 %	100 %
Intensidad en el consumo de agua (m3/empleado)	0,52	4,13	3,78

³⁵ Información no disponible para el ejercicio de 2022.

³⁶ El dato de consumo de Gas Licuado GLP relativo al año 2022 solo incluye la información de los últimos meses de Comdata.

³⁷ 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.

Km recorridos	2022 ³⁸	2023	2024
Avión	753583,9	8638678,91	7765,084
Tren	142929,32	1838125,25	490263,92
Coche	59473,8	409264,68	44311,52
Taxi	36769,67	471422,16	724239
Bus ³⁹	-	-	17868,00

Huella de carbono evolutivo

Ton CO ₂ e	2022	2023	2024
Alcance 1 Instalaciones fijas	100,4	1930,72	397,27
Alcance 1 Vehículos empresa	104,33	735,20	799,67
Alcance 1 Emisiones fugitivas	892,57	2679,93	1504,85
Alcance 2 Electricidad comprada	2051	15283,80	15451,73
Alcance 3 Viajes en Itinere ⁴⁰	- ⁴¹	38163,56	41732,14
Alcance 3 Viajes de negocio	137,00	1380,25	2.079,28

Residuos peligrosos y no peligrosos evolutivo

Residuos Peligrosos	2023	2024
Residuos Peligrosos generados (t)	111,08	134,37
Residuos Peligrosos reciclados (t)	79,76	103,47
% RP reciclados	72 %	77 %
Intensidad en la generación de RP (t/empleado)	0,001	0,001148

Residuos No Peligrosos	2023	2024
Residuos No Peligrosos generados (t)	3459,13	2032,18
Residuos No Peligrosos reciclados (t)	180,47	284,79
% RNP reciclados	5 %	14,01 %
Intensidad en la generación de RNP (t/empleado)	0,03	0,01737

³⁸ Dato estimado de los kilómetros recorridos durante los dos últimos meses del año 2022 basado en los kilómetros recorridos el resto del año.

³⁹ No se reporta km recorridos en bus durante el año 2022 y 2023 ante la imposibilidad de dar seguimiento.

⁴⁰ Se comunica el dato del Alcance 3 relativo a Konecta puesto que en el año 2022 no se disponía de la información para Comdata.

⁴¹ Dato no disponible para el año 2022.

1. Certificaciones

Calidad

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

Seguridad y Salud en el trabajo:

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

Mejores Lugares para Trabajar:

- **Best Place to Work:** África y Europa, Albania, Rumanía, Marruecos
- **Great Place to Work:** Argentina, Colombia, y Perú
- **Lovable Workplaces:** Hungría

Ética y transparencia:

- **Certificación Antisoborno +++:** Perú
- **ISO 37001 Continuidad de la certificación del Sistema de Gestión Antisoborno:** Italia
- **ISO 37301 Sistema de Gestión de Compliance:** Italia
- **Probare – Sello de Ética:** Brasil
- **ISAE 3402 Norma Internacional sobre los Compromisos de Garantía:** Italia
- **SA 8000:** Italia
- **FSQS – ES Sistema de calificación de proveedores:** España

Seguridad de la Información y Protección de datos personales:

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

Medio Ambiente:

- **Certificación ESG por establecer un Sistema de gestión de la sostenibilidad conforme al “Economic – Social – Biosphere Score Certification Scheme” con una valoración AA+:** Italia
- **ISO 14001 Sistemas de gestión ambiental:** Argentina, Chile, España, Perú, Italia, Turquía
- **ISO 14064 Gases de efecto invernadero:** Perú e Italia
- **ISO 50001 Certificación del sistema de gestión energética:** Italia
- **LEED Certification de Inovalis:** España
- **Breem International New Construction:** Francia
- **GHG 0097:** España

CSR certificaciones:

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

Igualdad y diversidad:

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

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

Global

- SBTi
- Pacto Mundial (UN Global Compact)

Argentina

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

Brasil

- Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)

Chile

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

Colombia

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

España

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

Francia

- **UN Global Compact**

Hungría

- **ABSL**

Italia

- **ValoreD**

Madagascar

- **Groupement des Entreprises Franches et Partenaires (GEFP)**

Marruecos

- **ANAPEC**
- **Moroccan Federation of Outsourcing Services**

Francia

- **UN Global Compact**

Perú

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

Portugal

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

República Checa

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

Reino Unido

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

Turquía

- Call Centers Association in Türkiye

3. Reconocimientos

Global

- **Proveedor líder de CXM en EMEA y Latam en el informe Frost Radar 2024, de Frost & Sullivan.** Dicho informe posiciona a la Compañía como una de las mejores empresas a nivel mundial para la gestión de CX, tanto en términos de innovación como de capacidad de crecimiento.

EMEA

- **Matrix Peak de Everest para América y EMEA ha reconocido a Konecta como líder para EMEA y contendiente principal para América.** El equipo de analistas de Everest ha reconocido y destacado la fuerte presencia y soporte multilingüe de la compañía, así como sus soluciones impulsadas por la innovación, especialmente la iniciativa de la oficina GenAI.

LATAM

- **KONECTA ha sido reconocida por la prestigiosa y reconocida consultora Frost & Sullivan como la Empresa del año 2024 en América Latina.**

ALBANIA

- Best Place to Work 2024

ARGENTINA

• Premios ALOIC –Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes– 2024

Oro:

- Mejor Talento del Año

Bronce

- Mejor Profesional del Año
- Mejor Estrategia de Desarrollo Humano “Transformaciones que trascienden, emociones que conectan”
- Mejor Estrategia de Cobranza, Riesgo y Crédito “Cobranza cognitiva en un mundo analógico”
- Mejor Operación Empresa Tercerizadora “Conectando corazones: cómo transformar las ganas de ayudar, en un negocio exitoso”
- Mejor Estrategia en Gestión de BI/Análisis de Datos “InteliX: modelo de experiencia inteligente”

• Great Place to Work 2024

• Premios Eikon a la excelencia en CI, categoría “EVENTOS” por la campaña “Conexión K, unidos para lo mejor”

• Premios PAMOIC –Premio Argentino a las Mejores Organizaciones de Interacción con Clientes

Oro:

- Mejor Estrategia en la Organización Customer Service. Caso: “Para crecer cambiamos la forma de hacer”
- Mejor Estrategia de Cobranzas. Caso: “De Agentes a Estrategas: La Revolución Innovadora de Konecta en la Gestión de Cobranza”
- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora. Caso: “Experiencia en tiempos de crisis: ¿Cómo adaptarnos a los cambios políticos-económicos del sector salud?”
- Mejor Talento del Año

Plata:

- Mejor Estrategia de Desarrollo Humano. Caso: “¡La Revolución continúa! La era del Aprendizaje en el ADN de Konecta (Realidad virtual)”
- Mejor Iniciativa de Data Analytics. Caso: “Predecir y no perseguir a los clientes”
- Mejor profesional del Año

Bronce:

- Mejor Estrategia de Venta. Caso: “Modelo End 2 End: Ventas Incrementales 100% variables”
- Mejor Contribución en Responsabilidad Social. Caso: “TRIBU KONECTA – Una red de crianza segura” (Cultura y Experiencia de las personas)

• EFY Mejores Empresas para Profesionales Jóvenes –menores de 35 años–. Ranking de Empleadores para la Juventud 2024 – Posición 10

• EFY Mejores Empresas para Mujeres Profesionales –menores de 35 años–. Posición en el Ranking: 9

BRASIL

- Premios CONAREC 2024, categoría "Liderazgo Innovador"
- Cliente SA Award. Broce en la categoría Líder en crédito, recobro y estrategia de riesgos. Caso "Comdata Group"
- Smart Customer Award:
 - Bronce:**
 - Categoría: Innovación en las relaciones. Caso "Excelencia e Innovación: un nuevo modelo de un servicio humanizado" -Cliente Chubb
 - Categoría: Tecnología para Relaciones. Caso "Usando la Tecnología de Relaciones Combinada con la Gestión de Personas para Alcanzar Resultados con Excelencia" - Banco BMG
 - Plata:**
 - Categoría: Marketing de Relaciones. Caso "Kellanova y Konecta, una Relación Anunciante (RA) con una Puntuación de 1.000"
- ABT Award. Categoría: Innovación en Procesos. Caso "Estrategia Big Data de Konecta" -Itaú

CHILE

- Best Workplaces 2024, entre las TOP5 del Sector de Telemarketing, otorgado por Computrabajo

COLOMBIA

- Premios ALOIC –Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes– 2024
 - Oro:**
 - Mejor Estrategia Offshore
- Premios BPro –Asociación Colombiana de BPO– CX Interaction Awards:
 - Oro:**
 - Mejor Estrategia Social
 - Mejor Gestión de Exportaciones
 - Plata:**
 - Mejor Estrategia Multicanal
 - Bronce:**
 - Mejor Estrategia de Experiencia del Cliente
 - Mejor Contribución Tecnológica
- Premios Apexo 2024:
 - Mejor Balance Diversidad
 - Mejor Estrategia de Customer Experience
- Premios Latam Digital, organizados por Inter. Categoría "Mejor Estrategia de Datos y Analítica". Finalista en la categoría "Mejor Campaña Integral en Social Media"
- Premios Inclusión de Comfenalco. Categoría "Inclusión Laboral de Otras Poblaciones Diversas"
- Empresas Inspiradoras otorgado por Andi, junto a su Fundación. Categoría "Empleo Inclusivo" con el caso "Konecta Montería"
- Premios Apexo 2024. Konecta Colombia
 - Mejor Balance de Diversidad.
 - Mejor Estrategia de Customer Experience
- Great Place to Work 2024

REPÚBLICA CHECA

- **Premio Czech Contact Center de ADMEZ. Categoría “Personas”. 2º lugar con el proyecto “Academia para supervisores potenciales”**

HUNGRÍA

- **Lovable Place to Work 2024 de Dreamjobs, en la categoría Empresa Mediana**
 - Premio Especial Lovable Workplace en el top 10 en la categoría Igualdad y Diversidad
- **BeneFit Prize 2024, 3er lugar en la selección de la audiencia**
- **PMI Client First Awards. Primer lugar en la categoría “E-Customer Service y Call Center”**

MÉXICO

- **Reconocida por Everest Group como “Proveedor Premier” para la prestación de servicios CXM**

MARRUECOS

- **Best Place To Work 2024**
- **Platinum Customer Experience Awards 2024. Categoría “Mejor Experiencia de Cliente en Servicios profesionales” – Prometric**
- **Platinum Customer Experience Awards 2024. Categoría “Mejor Experiencia de Cliente en Logística, Distribución y Transporte” – Paack**

PERÚ

- **Ranking de Directiv@s Digitales 2024 a la CEO de Konecta en Perú**
- **Premios Huella de Carbono a la Sostenibilidad Ambiental del Ministerio del Ambiente (MINAM). Otorgada cuarta estrella de la Huella de Carbono**
- **Programa Guardianes Customer Care & Sales –LATAM Airlines–, “Reconocimiento en Productividad Customer Care & Sales”**
- **Great Place to Work Perú 2024**
 - Best Place to Work
 - Best Place to Work for Women
 - Best Place to Work. Diversidad, Equidad e Inclusión
 - Best Place to Work. Gestión Sostenible

RUMANÍA

- **Best Place to Work 2024**

ESPAÑA

• Premios Fortius 2024. Categorías:

- Mejor Agente de Ventas
- Segundo premio Espíritu Fortius
- Mejor Responsable de Plataforma
- Entre los 23 finalistas anunciados, se encontraban 6 profesionales de Konecta.

• IV Gala Premios Iberdrola de Telemarketing

Oro

- Mayor volumen de ventas
- Mayor número de horas
- Mayor aprovechamiento BB. DD.

Plata

- Mejor proveedor de telemarketing

Bronce:

- Mejor cumplimiento del objetivo de ventas
- Mejor ratio de ventas por hora

• Premios Excelencia Relación con Clientes. Excellence Index en dos categorías:

- Mejor Proveedor en Televenta, cliente Iberdrola
- Mejor Proveedor Recobro, cliente BNP Paribas Personal Finance España (Cetelem)

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.

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
	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			
	<i>(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)</i>	GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7	Somos Konecta: modelo de negocio	12-16
INFORMACIÓN GENERAL	Descripción de las políticas que aplica el Grupo			41-42
	<i>(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)</i>	GRI 3-3	Las políticas se encuentran descritas a lo largo del documento en los capítulos referentes a los distintos temas relevantes para Konecta	44 47-50 56-80 90
	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	40-42
	Información detallada sobre efectos actuales y previsibles de actividades de la empresa en el medio ambiente	GRI 2-12	Protección del Medioambiente	85

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
INFORMACIÓN GENERAL	Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 2-23, 3-3, 2-12	Anexo Certificaciones	151
	Aplicación del principio de precaución	GRI 2-23, 3-3	Protección del medioambiente	85
	Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	GRI 2-27	No existen	Debido a las actividades del Grupo no se considera necesario disponer de recursos específicos para la prevención de riesgos ambientales
	Recursos dedicados a riesgos ambientales	GRI 2-12	Protección del Medioambiente	
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	86-89
Economía circular y prevención y gestión de residuos				
I. INFORMACIÓN MEDIOAMBIENTAL	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	89-90
	Acciones para combatir el desperdicio de alimentos		Debido a la tipología de actividades realizadas por Konecta, no se toman medidas dirigidas a combatirlo	
Uso sostenible de los recursos				
	Consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	GRI 303-1, 303-3, 303-5	Anexo Datos ambientales	91, 149

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	GRI 3-3, 301-1, 301-2		91 149
	Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	GRI 301-2; 301-3; 303-3; 306-1; 306-2	Anexo Datos ambientales	87-89 149
	Uso de energías renovables			86
	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		87-89 149
	Medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático	GRI 3-3, 305-5	Estrategia de Descarbonización: transformando el Futuro Anexo Datos Ambientales	86-89
	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		86-89
	Protección de la biodiversidad			
	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	GRI 3-3		89-90
	Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	GRI 304-1	Gestión de residuos y economía circular	-
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Empleo			
	Políticas	GRI 3-3, 2-25, 2-19	Gestión del riesgo	56-79
	Principales riesgos	GRI 2-12	Grandes profesionales crean grandes empresas Anexos Datos empleados	41-42

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional	GRI 2-6, 2-7, 405-1 b		114-118
	Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo	GRI 2-7		80, 119-123, 128
	Promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 2-7		119-121
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 401-1 b	Gestión del riesgo	126-128
	Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	GRI 405-2	Grandes profesionales crean grandes empresas Anexos Datos empleados	130-139
	Brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 405-2		140
	Remuneración de puesto de trabajo iguales o de media de la sociedad	GRI 202-1		126-128
	Remuneración media de los consejeros y directivos (<i>incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción</i>) desagregada por sexo	GRI 405-2		73-74, 129
	Implantación de políticas de desconexión laboral	GRI 3-3	Organización del trabajo	67
	Empleados con discapacidad	GRI 405-1 b	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	75-77
Organización del trabajo				
Organización del tiempo de trabajo	GRI 102-8 c, 3-3	Organización del trabajo	67	
Número de horas de absentismo	GRI 403-2 a	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral Anexos Datos de empleados	72-73 144-147	

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II. INFORMACIÓN SOCIAL	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	Medidas de conciliación y flexibilidad laboral	67-69
	Salud y seguridad			
	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	GRI 3-3	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral	69-72
	Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad desagregado por sexo		Anexos Salud y seguridad empleados	109-114
	Enfermedades profesionales desagregado por sexo	GRI 403-10	Seguridad, salud y bienestar en el entorno laboral	69-71
			Anexos Salud y seguridad empleados	112
	Relaciones sociales			
	Organización del diálogo social (incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos)	GRI 2-29, 402-1, 403-1	Grupos de Interés y canales de comunicación	24-26, 81, 140-142
	Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	GRI 2-30		81, 140-142
	Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	GRI 403-1, 403-4	Anexos Datos empleados	
Formación				
Políticas implementadas en el campo de la formación	GRI 3-3	Aprendizaje y desarrollo profesional	62-66	
Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales	404-1		65-66	
Accesibilidad				
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	73-74	

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
II. INFORMACIÓN SOCIAL	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	GRI 3-3		73-74
	Plan de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3	Diversidad, Igualdad e Inclusión: nuestra fortaleza	74
	La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	GRI 3-3		75-77
	Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	GRI 3-3, 406-1		73-78
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	50-51
	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		50-51
	Denuncias por casos de vulneración de derechos humanos	GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27		49-50
	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		50

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
IV. INFORMACIÓN LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN	Políticas	GRI 3-3, 205-2		44, 50
	Principales riesgos	GRI 2-12, 205-1	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	41-42
	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	GRI 3-3		46-47
	Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	GRI 3-3		46
	Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1	Konecta en cifras Fomentamos el desarrollo de las comunidades	10, 98-106
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible				
V. INFORMACIÓN SOCIEDAD	Políticas	GRI 3-3		44
	Principales riesgos	GRI 2-12		41-42
	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	75-77 99-101
	Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	GRI 203-1, 203-2, 413-1		98-106
	Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	GRI 2-29, 413-1		24-26 98-106
	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	153-155

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas
V. INFORMACIÓN SOCIEDAD	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		96-97
	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	96-97
	Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	GRI 308-1		96-97
	Consumidores			
	Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	GRI 3-3, 416-1		95
	Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	GRI 2-26, 3-3	Satisfacción del cliente	51-53, 95
	Información fiscal			
	Beneficios obtenidos país por país Pendiente sustituir por reales 2024	GRI 207-4	País	Resultado después de impuestos
			ARGENTINA	8527608,15
			ALBANIA	975962,41
			ALEMANIA	-109021,78
			BRASIL	3937654,76
			CHILE	-711663,68
			COLOMBIA	8808441,59
			EE. UU.	84294,7
			EGIPTO	-138901,38
			ESLOVAQUIA	11768,9
			ESPAÑA	-123098913,3
			FRANCIA	4176914,26

Bloque	Contenidos de la Ley 11/2018	Estándar GRI relacionado	Observaciones	Páginas																																						
/. INFORMACIÓN SOCIEDAD	Beneficios obtenidos país por país Pendiente sustituir por reales 2024	GRI 207-4	<table><tr><th>País</th><th>Resultado después de impuestos</th></tr><tr><td>GUATEMALA</td><td>139179,68</td></tr><tr><td>HUNGRÍA</td><td>-146598,57</td></tr><tr><td>INDIA</td><td>0</td></tr><tr><td>ITALIA</td><td>8553532,66</td></tr><tr><td>MADAGASCAR</td><td>1445613,95</td></tr><tr><td>MÉXICO</td><td>-19428827,77</td></tr><tr><td>MOROCCO - MARRUECOS IBERIA</td><td>3612335,58</td></tr><tr><td>PARAGUAY</td><td>-150956,03</td></tr><tr><td>PERÚ</td><td>-2500789,73</td></tr><tr><td>PORTUGAL</td><td>839966,68</td></tr><tr><td>REINO UNIDO</td><td>5335402,24</td></tr><tr><td>REPÚBLICA CHECA</td><td>710928,35</td></tr><tr><td>RUMANÍA</td><td>1050788,76</td></tr><tr><td>SALVADOR</td><td>1166934,95</td></tr><tr><td>SUDÁFRICA</td><td>4365364,99</td></tr><tr><td>TURQUÍA</td><td>2877612,49</td></tr><tr><td>AJUSTES CONSOLIDACIÓN</td><td>-55881194,14</td></tr><tr><td></td><td>-145546561,3</td></tr></table>	País	Resultado después de impuestos	GUATEMALA	139179,68	HUNGRÍA	-146598,57	INDIA	0	ITALIA	8553532,66	MADAGASCAR	1445613,95	MÉXICO	-19428827,77	MOROCCO - MARRUECOS IBERIA	3612335,58	PARAGUAY	-150956,03	PERÚ	-2500789,73	PORTUGAL	839966,68	REINO UNIDO	5335402,24	REPÚBLICA CHECA	710928,35	RUMANÍA	1050788,76	SALVADOR	1166934,95	SUDÁFRICA	4365364,99	TURQUÍA	2877612,49	AJUSTES CONSOLIDACIÓN	-55881194,14		-145546561,3	
			País	Resultado después de impuestos																																						
			GUATEMALA	139179,68																																						
			HUNGRÍA	-146598,57																																						
			INDIA	0																																						
			ITALIA	8553532,66																																						
			MADAGASCAR	1445613,95																																						
			MÉXICO	-19428827,77																																						
			MOROCCO - MARRUECOS IBERIA	3612335,58																																						
			PARAGUAY	-150956,03																																						
			PERÚ	-2500789,73																																						
			PORTUGAL	839966,68																																						
			REINO UNIDO	5335402,24																																						
			REPÚBLICA CHECA	710928,35																																						
			RUMANÍA	1050788,76																																						
			SALVADOR	1166934,95																																						
			SUDÁFRICA	4365364,99																																						
TURQUÍA	2877612,49																																									
AJUSTES CONSOLIDACIÓN	-55881194,14																																									
	-145546561,3																																									

KronosNet Topco. S.L. y sociedades dependientes

Informe de verificación
independiente del Estado de
Información No Financiera
Consolidado correspondiente al
ejercicio finalizado el 31 de
diciembre de 2024

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE KRONOSNET TOPCO, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2024

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 EINFC) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024, de KronosNet Topco, S.L. (en adelante “la Sociedad Dominante”) y sus sociedades dependientes (en adelante “el Grupo”), que forma parte del informe de gestión consolidado del Grupo.

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

Responsabilidad de los administradores

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

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido 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 EINFC, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2024 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “Análisis de materialidad” del EINFC, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFC del ejercicio 2024.
- 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 EINFC del ejercicio 2024.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFC del ejercicio 2024 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 adicional alguno que nos haga creer que el EINFEC de KronosNet Topco, S.L. y sus sociedades dependientes correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2024 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.



Laura Armiño Yeta

16 de junio de 2025

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE
AUDITORES, S.L.

2025 Núm. 01/25/16846

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



VDRPA13536

kovecta

feel the pulse