

Estado de Información No Financiera 2021



Konecta



Contenido

Mensaje de la Dirección

Modelo de negocio

Misión, Visión y Valores

Principios Rectores

Soluciones para potenciar al negocio

Explotación de nuevas capacidades

Principales cifras

- Plataformas

Tendencias y estrategias

Buen Gobierno

Estructura del Gobierno Corporativo

Programa de Cumplimiento

Ética e integridad

Política Fiscal

Cadena de suministro

Seguridad de la información

Protección de datos personales

Compromiso con los derechos humanos

Gestión de Riesgos

Servicio de calidad

Servicios de calidad

Satisfacción del cliente

Reclamaciones y quejas

Certificaciones y Reconocimientos 2021

- Certificaciones
- Sellos
- Premios y Reconocimientos
- Asociaciones

Responsabilidad empresarial

Modelo de negocio sostenible

- Comunicación con los grupos de interés

Aspectos materiales

Compromiso con nuestros empleados

Nuestro capital humano:

Somos personas que conectan con personas

- Gente Konecta, lo que nos diferencia
- Potenciando el talento, hacia una cultura integradora
- Compromiso de nuestros equipos
- Desarrollo profesional

Bienestar y conciliación, balance esencial

Igualdad y diversidad

Seguridad y salud: hacia una cultura responsable

Compromiso con la Sociedad

Compromisos con el desarrollo sostenible

- Apoyando a quienes más lo necesitan
- Formación y empleo
- Integración social
- Voluntariado y donaciones

Sensibilización al tejido empresarial

Compromiso con el medioambiente

Estrategia ambiental de Konecta

- Gestión medioambiental
- Eficiencia energética y uso de energías renovables
- Huella de Carbono
- Compras sostenibles y reducción de consumos
- Gestión de residuos

Acerca del Estado de Información No Financiera

Índice de contenidos Ley 11/2018 - GRI estándares

Anexos Konecta 2021

Distribución de la plantilla

Contrataciones y desvinculaciones

Accidentalidad y enfermedades profesionales

Retribuciones

Brecha salarial

Datos sobre los empleados

Sedes

Konecta

Sede Central Konecta: calle Serrano, 41. 28001

Madrid - España

Correo electrónico:

mcalvarez@grupokonecta.com

Teléfono: 911 77 93 00

Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido y proceso de definición del Estado de Información No Financiera de Konecta.

Mensaje de la Dirección

2021 ha sido un año especialmente interesante en más de un aspecto. Transversalmente, seguimos trabajando para desarrollar nuestras operaciones, generando beneficios para la empresa y sus accionistas, así como para nuestros empleados y la sociedad en general.

Esto se refleja en el crecimiento alcanzado por el Grupo en 2021 que, acompañado de una adecuada política de diversificación -tanto geográfica como sectorial-, ha permitido que el negocio internacional suponga más del 50 % de la cifra de negocio, pese a la desfavorable evolución de las monedas durante 2021 y su repercusión sobre la facturación, principalmente en Latinoamérica.

Estos resultados suponen un paso adelante en el Plan Estratégico del Grupo, evidenciado en los progresos comerciales, operativos y financieros del ejercicio.

Destaca principalmente el trabajo realizado para la incorporación, en todos los mercados, de la oferta de servicios end to end de Marketing Digital en el portfolio; la aplicación de soluciones de Big data e Inteligencia artificial en las operaciones, y la apertura de una oficina comercial en EE. UU. con el fin de atender la creciente demanda de clientes de este mercado.

Asimismo, a lo largo del año y tras la adquisición a finales de 2020 del grupo RocketHall, se ha estado avanzando en el proceso de integración, identificando las sinergias y dibujando procesos que contribuyen al aprovechamiento de todos los recursos, el know how y la tecnología disponible para seguir creciendo de forma consistente.

De cara al 2022, el Grupo está llevando a cabo una revisión de las opciones estratégicas y planteando los siguientes pasos en su desarrollo, que pasan por la escala, la presencia en mercados internacionales y seguir invirtiendo en capacidades tecnológicas y digitales.





Es una realidad que el mercado, a nivel del sector, se está viendo abocado a una concentración: proveedores globales, para atender a las necesidades de clientes globales, no solo en cuanto a la prestación del servicio, sino también en su capacidad para responder a situaciones adversas como, por ejemplo, la pandemia.

Así pues, tener presencia global forma parte de nuestras líneas de crecimiento y del nuevo plan de negocio. Estamos trabajando en diversas operaciones corporativas apuntando a este objetivo en Europa, Estados Unidos -aprovechando el nearshore desde nuestras plataformas en Latinoamérica-, y Brasil, donde ya tenemos presencia, pero aspiramos a alcanzar una escala que nos posicione en puestos protagónicos dentro del país.

En esta apuesta por crecer y duplicar nuestro tamaño, también nos estamos dotando de diferentes capacidades tecnológicas para ofrecer soluciones de mayor valor a nuestros clientes, evitando complejidades innecesarias y facilitando a los consumidores la interacción con las marcas.

EN ESTA APUESTA POR CRECER Y DUPLICAR NUESTRO TAMAÑO, TAMBIÉN NOS ESTAMOS DOTANDO DE DIFERENTES CAPACIDADES TECNOLÓGICAS PARA OFRECER SOLUCIONES DE MAYOR VALOR A NUESTROS CLIENTES.

Tras el complicado paréntesis impuesto por el impacto de la pandemia Covid-19 durante el 2020, han surgido cambios significativos en nuestro entorno, marcados por nuevas formas de consumir e interactuar.

Esta nueva realidad requiere profesionales diversos, con diferentes capacidades, y el trabajo a distancia nos da acceso a esos perfiles. En un momento en el que confluyen modelos digitales y tradicionales, seguimos trabajando en un proceso de transformación ordenada que nos permita convivir con ambos mundos.

La relación con nuestros equipos también ha cambiado: estamos aprendiendo. Ahora sabemos que se requiere una gestión del desarrollo individual de cada profesional, mucho más personalizada.

La diversidad y la inclusión siguen siendo un pilar fundamental en nuestros principios de actuación empresarial. Lo hemos dicho con anterioridad y lo reafirmamos nuevamente en este mensaje: estamos convencidos de que la extraordinaria combinación de nacionalidades, culturas y generaciones es una de las bases de nuestro éxito.

Cerca del 68 % de nuestros equipos están conformados por mujeres; el 50,8 % de nuestra plantilla tiene menos de 30 años, y la media de edad se ubica en los 33 años. Contamos con profesionales de múltiples países y lenguas. Somos una compañía abierta e integradora, que reconoce el valor de la experiencia en nuestro capital humano y por ello, en 2021 la contratación de profesionales mayores de 50 años se incrementó en un 27 % respecto al dato de 2020.

900 220Ingresos netos
totales (miles de €)**74 456**Profesionales
a nivel global



También somos una compañía comprometida con la sociedad y como tal, ya sea directamente o con el apoyo de Fundación Konecta, promovemos la integración socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión, bajo una perspectiva inclusiva y normalizada. Contribuimos al progreso de los países en los que operamos, generando empleo y contratando proveedores locales, así como con acciones sociales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas a través del desarrollo de nuestra actividad.

Nuevamente, ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas -como miembros fundadores de la red española en 2004-, a sus diez Principios de Actuación, relacionados con los ámbitos de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, así como a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

EN 2021 NOS HEMOS COMPROMETIDO CON LA INICIATIVA SBT PARA LA REDUCCIÓN DE NUESTRAS EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEES), ALINEADAS CON LOS OBJETIVOS DEL ACUERDO DE PARÍS 2030.

Y en esa línea, también firmamos a finales de 2021 un compromiso con la iniciativa SBT, y ya comenzamos a trabajar en el proceso de dibujar las metas del Grupo orientadas a la reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEEs), alineadas con los objetivos del Acuerdo de París 2030, para limitar el aumento de la temperatura global por debajo de los 2°C y haciendo todo lo posible para mantenerlo en 1,5°C.

Un año más, aprovechamos para agradecer a quienes nos han acompañado a lo largo de estas dos décadas y, particularmente, durante los últimos dos años: accionistas, clientes, proveedores y muy especialmente a nuestro equipo humano que ha sido capaz de poner en valor todo

aquello que nos ha identificado siempre como compañía: trabajo, creatividad, coraje, y sobre todo, un gran esfuerzo para superar los retos y alcanzar nuestros objetivos.

Modelo de Negocio

Misión, Visión y Valores

Principios Rectores

Soluciones para potenciar al negocio

Explotación de nuevas capacidades

Principales cifras

Plataformas

Tendencias y estrategias



Misión, Visión y Valores

Visión

Ofrecer siempre la excelencia. Nos apoyamos en un modelo flexible, adaptable a la realidad de cada empresa y en evolución permanente. Este desarrollo continuo se basa en unos valores robustos, garantiza nuestro liderazgo en el sector y el cumplimiento de nuestro propósito.

Misión

Garantizar la mejor experiencia en cada interacción y en cada punto de contacto entre las marcas y sus clientes. Prestamos servicios integrales de CX, a través de un modelo sostenible que contribuye a crear valor para accionistas, clientes y empleados, con un fuerte compromiso con el medioambiente y la sociedad.

Valores

- Innovación
- Profesionalidad
- Flexibilidad
- Desarrollo Sostenible
- Integridad
- Compromiso
- Excelencia

Principios Rectores

Compromiso con los clientes: ponemos a nuestros clientes en primer lugar en todo lo que hacemos. El cliente es nuestro referente.

Confianza y Respeto: trabajamos juntos para crear una cultura que construya confianza y respeto.

Orientación al Logro: nos esforzamos por la excelencia. La contribución de cada persona es fundamental para alcanzar el éxito.

Apertura e Innovación: somos creativos al implantar cambios en los procesos que mejoren la experiencia total del cliente, garantizando su satisfacción.

Integridad: somos abiertos, honestos y directos en todas nuestras relaciones.

Éxito y Cooperación: colaboramos de forma eficaz para prestar un servicio profesional, que dé como resultado una buena experiencia para nuestros clientes internos y externos.

Agilidad: contamos con los recursos para dar soluciones rápidas y a medida a los requerimientos de nuestros clientes.

Modelo de negocio

Soluciones para potenciar al negocio

Con una oferta de servicios innovadores y especializados, Konecta trabaja en todos los puntos del ciclo de vida de los clientes y en todos los canales de relación de una manera integrada y digital.



Clave en este proceso ha sido la capacidad de la compañía para dar respuesta a la evolución de los mercados, apostando fuertemente por la tecnología para avanzar en un modelo de negocio que combina la automatización con la empatía, capacidad de negociación y flexibilidad del equipo humano, añadiendo mayor valor para los clientes.

El reto es la migración del contact center tradicional a centros en la nube, en un entorno que garantiza la seguridad de las transacciones. Ejemplo de ello, la solución Konecta Cloud que combina innovación tecnológica y el valor de las personas para mejorar la relación de las marcas con los usuarios, proporcionando al cliente mayor fle-

xibilidad y escalabilidad. Al mismo tiempo, promueve una mayor motivación del personal con modalidades mixtas de trabajo, ampliando la posibilidad de incorporar estra-

tegias de empleo que apuesten por la inclusión laboral de colectivos diversos.

Customer engagement

Soluciones personalizadas que contribuyen a crear relaciones sólidas entre usuarios y marcas, con base en la tecnología.

- Perfila a los clientes
- Conoce sus necesidades y aspiraciones
- Fideliza

Servicios

- Marketing y ventas
- Atención al cliente
- Legal & Collections
- Field Marketing

Soluciones digitales

Con la inteligencia artificial y big data se abre la puerta del entorno online, para optimizar el negocio.

- Entornos cloud para llevar la oficina a donde se quiera
- Canales digitales para entablar conversaciones con los clientes
- Medición de todas las interacciones
- Nuevos modelos de marketing con base en datos

Servicios

- Consultoría CX
- Agencia de marketing digital
- Cloud Contact Center
- Inteligencia Artificial y Big Data

Optimización de procesos

Automatización de tareas rutinarias dentro de la compañía. Permite a los profesionales centrarse en aquello que las máquinas no pueden suplir; potencia la creatividad y minimiza los errores.

Servicios

- Back Office
- BPO
- TIC
- Automatización

Explotación de nuevas capacidades

Desde los centros de desarrollo del Grupo, profesionales en tecnologías digitales y de la información conforman equipos para construir y mantener los activos digitales, con el fin de ofrecer las mejores soluciones a los clientes, generar eficiencias y contribuir a la estandarización en toda la organización.

Más de 340 expertos, distribuidos en “tech hubs” ubicados en Argentina, Brasil, Colombia, España, México y Perú, desarrollan soluciones avanzadas de inteligencia artificial, robotización, big data y automatización

Adicionalmente, el Grupo cuenta con una red de agencias de marketing digital, automatizado, así como una oferta omnicanal que garantiza la experiencia extremo a extremo, con servicios que van desde la captación de leads, su conversión, fuerza de ventas, soporte y fidelización, hasta la retención, venta cruzada y gestión de cobros.

A fecha de elaboración de este Informe, el Grupo se encuentra inmerso en un proceso de negociación para la adquisición del grupo Comdata, cuya matriz se encuentra en Italia y se dedica a servicios de customer experience en varios países europeos, así como de Centro y Latinoamérica.

Software Factory
Colombia

Big Data Factory
España >>>

Brasil

Argentina



Principales cifras



Dimensión Social

Número de empleados

74 456

Porcentaje de mujeres en plantilla

68 %

Horas de formación

7 241 036

Dimensión Ambiental

Consumo papel (t)

35,3

Consumo de agua (m³)

212 471

Consumo eléctrico (kWh)

43 210 366

Residuos peligrosos (t)

48,39

Dimensión Económica

Ingresos netos totales (miles de €)

900 220

Valor económico distribuido (miles de €)

857 321

Impuesto sobre beneficios pagados (miles de €)

12 017

Subvenciones públicas recibidas
y donaciones (miles de €)

1088

Aportaciones a fundaciones y entidades sin
finés de lucro (miles de €)

318

Plataformas

10

Países

74 456

Profesionales

90

Centros de trabajo

65 079

Posiciones

ARGENTINA

7 centros
8341 empleados
4078 posiciones

CHILE

3 centros
2320 empleados
2675 posiciones

ESPAÑA

35 centros
18 684 empleados
17 551 posiciones

MARRUECOS

2 centros
397 empleados
670 posiciones

PERÚ

11 centros
14 337 empleados
11 827 posiciones

BRASIL

4 centros
6377 empleados
5435 posiciones

COLOMBIA

18 centros
19 362 empleados
16 825 posiciones

EE.UU.

1 oficina
comercial

MÉXICO

6 centros
3786 empleados
5320 posiciones

PORTUGAL

3 centros
852 empleados
698 posiciones

Tendencias y estrategias



KONECTA BASA SU PROPIA TRANSFORMACIÓN EN UN MODELO DE NEGOCIO DISEÑADO PARA COMPARTIR OBJETIVOS CON SUS CLIENTES Y UN CONJUNTO DE SOLUCIONES TECNOLÓGICAS BASADAS EN LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

Globalización, concentración y valor añadido

- En sectores donde el tamaño es importante, la transformación llega a través de la integración de compañías con las capacidades o modelos de negocio deseados.
- En estudio líneas de crecimiento en los mercados de Europa, Estados Unidos y Brasil.

Generación de valor en las transacciones con los clientes

- Aportando tecnología y conocimiento, con soluciones que den cobertura global.
- Estableciendo relaciones cada vez más eficientes con el consumidor.
- Ofreciendo excelencia en la experiencia del consumidor final.

Transformación digital

- Incorporación de capacidades digitales en las distintas áreas de marketing, operaciones, reporting y gestión para la optimización de costes, contribuir a la generación de negocio y a la optimización de la eficiencia.
- Aprovechamiento del dato generado en la operativa para personalizar la oferta al cliente y mejorar su experiencia.
- Avanzar hacia un contact center flexible, escalable y plenamente operacional, que permita agilizar proyectos de analítica para el manejo del Big Data.



LA TECNOLOGÍA, EL MARKETING DIGITAL, LA ADAPTACIÓN AL NUEVO MERCADO Y UNA CUIDADA EXPERIENCIA DEL EMPLEADO, SERÁN FACTORES CLAVES DE LA INDUSTRIA EN LOS PRÓXIMOS AÑOS

Marketing digital

- Se posiciona entre los factores fundamentales para la mejora del negocio, así como para la captación y fidelización de clientes.
- El impulso de los canales digitales da respuesta a las nuevas tendencias del mercado.

Trabajo a distancia

- Potenciado por la pandemia, sumará en la evolución de los modelos de relación con clientes.
- Aprovechar las facilidades que ofrece en cuanto a conciliación familiar y laboral, que se refleja en una mayor motivación y sentido de pertenencia.

Buen Gobierno

Estructura del Gobierno Corporativo

Programa de Cumplimiento

Ética e integridad

Política Fiscal

Cadena de suministro

Seguridad de la información

Protección de datos personales

Compromiso con los derechos humanos

Gestión de Riesgos

Estructura del Gobierno Corporativo

GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. es la sociedad cabecera de Grupo Konecta, el cual desarrolla su actividad en el sector de la externalización de servicios de Relación Cliente y BPO (Business Process Outsourcing).

50,41 %

Apenet
y directivos

49,59 %

ICG Europe Fund VII
Investment S.A.R.L

Su Consejo de Administración está formado por siete consejeros -designados por los socios de la compañía, proporcionalmente a su participación en el accionariado-, quienes se reúnen trimestralmente para discutir el progreso de los asuntos de la compañía y los desarrollos previsibles. Entre sus principales tareas se encuentra la definición de la orientación estratégica del Grupo y velar por su implantación, acorde con los intereses de los accionistas, tomando en cuenta los aspectos sociales y ambientales vinculados al negocio.

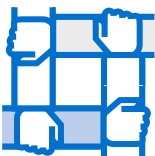
Adicionalmente, el Comité de Dirección, se reúne cada semana, con el fin de analizar y valorar el día a día de la compañía, su Plan de Negocio, desarrollo corporativo, así como cualquier otra cuestión de relevancia. Periódicamente, transmite al Consejo de Administración los asuntos más destacados que ocupan a la organización.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José Mª Pacheco Guardiola	Presidente
Jesús Vidal Barrio Rivas	Consejero Delegado
Íñigo del Val Torre	Secretario del Consejo
CONSEJEROS	
Antonio Escámez Torres	Jaime Chocrón Israel
Antonio Fernández Esteves	Pablo Arechabaleta Roca
Antonio Anguita Ruiz	

Comisiones Delegadas del Consejo de Administración



Comisión Ejecutiva
Comité de Auditoría

COMITÉ DE DIRECCIÓN

José Mª Pacheco Guardiola PRESIDENTE	Rosa Queipo de Llano Argote SECRETARIA GENERAL, ASESORÍA JURÍDICA, CUMPLIMIENTO Y SOSTENIBILIDAD	Ramón Ros Bigeriego DIRECTOR GENERAL DESARROLLO CORPORATIVO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA	Mónica Serrano Ceballos DIRECTORA GENERAL DE FINANZAS	Jorge del Río Regidor DIRECTOR DE TECNOLOGÍA Y SISTEMAS DE INFORMACIÓN
Jesús Vidal Barrio Rivas CONSEJERO DELEGADO	Enrique García Gullón DIRECTOR GENERAL NEGOCIO EMEA Y MARKETING DIGITAL	Mariano Castaños Zemborain DIRECTOR GENERAL NEGOCIO AMÉRICAS	Antonio Santocildes Castañón ADJUNTO AL CONSEJERO DELEGADO, RESPONSABLE GLOBAL DE RR. HH., MEDIOS Y ORGANIZACIÓN	

COMITÉS CORPORATIVOS

Comité de RR. HH. | Comité de Operaciones | Comité de Gastos e Inversiones | Comité de Cobros | Comité de Tecnología y Medios | Comité de Eficiencias | Comité de Marketing Digital |
Comité de Negocio EMEA | Comité de Negocio Américas | Comité de Calidad y Medioambiente | Comité de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Programa de Cumplimiento

El Programa de Cumplimiento de la compañía se ha ido afianzando y se ha seguido trabajando para su mejora, incorporando la Política de Diversidad y el Protocolo de Desconexión Digital, que se suman al cuerpo de políticas y documentos corporativos cuya actualización fue ratificada en junio de 2021 por el Consejo de Administración.



EL COMITÉ DE CUMPLIMIENTO, DEPENDIENTE DEL CEO DEL GRUPO, ES EL ENCARGADO DE RESOLVER LAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO ÉTICO, ASÍ COMO CUALQUIER OTRA QUE, POR SU COMPLEJIDAD, DEBA SER SOMETIDA AL MISMO

Programa de Cumplimiento

Código Ético

Código Ético para Proveedores

Política marco de Recursos Humanos

Política de Igualdad

Política de Selección y Reclutamiento

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Política de Diversidad

Política contra la Corrupción y Blanqueo Capitales

Política Fiscal

Política marco sobre Privacidad y Confidencialidad

Política sobre la Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información

Política de Calidad

Política de Compras Responsables

Política Ambiental

Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Protocolo de Desconexión Digital



MÁS DE 28 000 HORAS DE FORMACIÓN Y 32 000 EMPLEADOS FORMADOS EN TALLERES SOBRE ÉTICA Y COMPLIANCE

Dichos documentos conforman el marco normativo que guía y delimita la actuación del Grupo y la de sus profesionales, así como situaciones derivadas de las nuevas formas de relacionarse, mayormente a través de canales digitales.

Afianzar el Plan de sensibilización dentro de la compañía, ha seguido siendo una premisa básica durante el año 2021, con especial hincapié en mejorar las herramientas de comunicación y formación, reforzando el conocimiento global del Código Ético, así como las buenas prácticas para garantizar la seguridad de la información y la protección de los datos personales y confidenciales, comportamientos alineados con la cultura y los valores de la compañía, con el fin de minimizar los riesgos de que se produzcan prácticas ilícitas o no éticas dentro de la misma.

Ética e integridad

A través de la Política contra la Corrupción y el Blanqueo de Capitales, el Código Ético y el Código Ético para Proveedores, se establece un marco normativo con los valores que deben integrarse en la toma de decisiones del equipo de profesionales que conforma Konecta.



KONECTA CUENTA EN TODAS SUS GEOGRAFÍAS CON LÍNEAS ÉTICAS Y CANALES SIMILARES, COMO EL CANAL DE OUVIDORIA EN BRASIL, CON EL OBJETIVO DE FOMENTAR EL CUMPLIMIENTO DE LA LEGALIDAD Y LAS NORMAS ESTABLECIDAS EN SU CÓDIGO ÉTICO

Blanqueo de capitales

A pesar de no ser un sujeto obligado, según la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Konecta ha adoptado medidas internas en la gestión financiera en aras de garantizar al máximo la corrección de todas las transacciones económicas realizadas por la compañía.

Política Fiscal

Konecta cuenta con una Política Fiscal revisada y validada por el Consejo de Administración en junio de 2021, aplicable a todas las sociedades y empleados del Grupo, en la cual se establece la responsabilidad de la Dirección Financiera de asegurar que se cumpla con las obligaciones tributarias, siguiendo para ello buenas prácticas fiscales y satisfaciendo los impuestos que resulten exigibles de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico vigente.

Las relaciones con las autoridades fiscales de los países en los que Konecta tiene presencia, están basadas en los principios de transparencia, lealtad, colaboración, buena fe y confianza mutua.



Para ello, Konecta viene haciendo el mayor uso posible de los mecanismos de cumplimiento tributario cooperativo con las autoridades fiscales, todo ello, sin perjuicio de las legítimas controversias que puedan generarse con dichas autoridades consecuencia de la interpretación de las normas aplicables en defensa del interés social.

Cadena de suministro



KONECTA CONTRATA PRINCIPALMENTE PROVEEDORES LOCALES, CONSTITUYENDO ESTOS MÁS DEL 83 % DEL TOTAL DEL GASTO EN SU ESTRUCTURA GLOBAL DE COSTES

Como parte de la relación con sus proveedores, Konecta trabaja para conseguir altos estándares de gestión, que promuevan la estandarización de los procedimientos de contratación desde cualquiera de los países en los que está presente, con la suficiente flexibilidad para garantizar el apoyo a la operativa del Grupo, así como la incorporación de mejores prácticas para adaptarse a los requerimientos cambiantes de los nuevos tiempos.

Gestionadas a través de su Portal de Compras corporativo, el procedimiento específico de homologación y contratación establece las condiciones generales de compra e incluye la obligatoriedad por parte del proveedor del cumplimiento con la legislación local y la normativa vigente aplicable en cada país. Además, las empresas que aspiren a trabajar con Konecta deben manifestar su aceptación del Código Ético para Proveedores y la Políticas Ambiental, así como el respeto a la igualdad de oportunidades y a los Derechos Humanos incluidos en los 10 principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

La supervisión del proceso está en manos de un Comité de Compras centralizado, responsable de la aprobación de las adquisiciones del Grupo en el ámbito mundial.

A lo largo de 2021 se ha continuado con el proyecto para la incorporación de nuevos criterios en el proceso de homologación y evaluación de los proveedores que presten servicio a la compañía, catalogados acorde con su criticidad para el negocio y obedeciendo a parámetros vinculados a la continuidad de la producción, protección del medioambiente, prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad de la información y responsabilidad em-



ANUALMENTE SE EVALÚA A LOS PROVEEDORES ACTIVOS FIJANDO UNA NOTA MÍNIMA PARA TRABAJAR CON KONECTA. EN 2021 SE HAN REALIZADO 600 EVALUACIONES SOBRE 1500 PROVEEDORES HOMOLOGADOS Y ACTIVOS A LO LARGO DEL AÑO

presarial. Se estima la puesta en marcha de este nuevo desarrollo en España en el primer semestre de 2022.



Dentro de la cadena de suministro del Grupo, se pueden identificar como las categorías de mayor relevancia para su actividad, 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 las gestión y uso de datos, servicios de mantenimiento de infraestructuras, arrendamiento y suministros.

Seguridad de la información

La seguridad de la información es un elemento vital para Konecta, afirmación avalada por la certificación en la norma ISO 27001 en varias geografías (Colombia, España, Marruecos, México, Perú y Portugal), para su Sistema de Gestión de Seguridad de la información y que se apoya en su Política corporativa sobre Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información.

De igual forma con la incorporación de herramientas de control, gestión y monitorización, la ciberseguridad alcanza en Konecta un alto grado de aseguramiento, complementando la ISO 27001 con certificaciones paralelas en PCI en Brasil, España, y México, además de haber completado con éxito la auditoría para la certificación ENS, en España.



EN 2021 NO SE HAN TENIDO QUE REPORTAR AL
ÓRGANO DE CONTROL INCIDENTES DE SEGURIDAD

Esta gestión, acompañada de una evaluación de riesgos acorde a metodologías de análisis de impactos, aporta alto valor de cara a ofrecer a los clientes un sistema integrado de seguridad. Contempla, adicionalmente, un sistema de continuidad de negocio conforme a las necesidades operativas y de la compañía.



CERCA DE 25 000 HORAS DE FORMACIÓN Y MÁS DE
56 000 EMPLEADOS FORMADOS EN SEGURIDAD DE
LA INFORMACIÓN

Mecanismos para la detección de alertas y respuesta ante amenazas cibernéticas

Rastreo de la información cibernética disponible en la web (dark webs, deep webs) sobre la empresa y las posibles campañas.

Equipo de evaluación de vulnerabilidades, servicio de rutina que verifica el estado de riesgos de los activos de IT.

Auditoría de activos de IT simulando ataques de piratas informáticos para identificar debilidades.

Centros operativos de seguridad cibernética: sistemas de control y monitoreo 24/7 para prevenir y mitigar amenazas e incidentes.

Equipo de Compliance IT, para aseguramiento de normativas de seguridad.



Protección de datos personales

Konecta está comprometida con la protección de datos personales de sus clientes, personas trabajadoras y proveedores, siendo la confidencialidad una herramienta de gestión de su competitividad empresarial.

Cuenta para ello con una Política marco sobre Privacidad y Confidencialidad con el objetivo de fijar y difundir las normas básicas y generales de la compañía en dicha materia, garantizando, en cualquier caso, el escrupuloso cumplimiento de la legislación aplicable. En este sentido la mencionada política establece que cada país se ajustará a una normativa europea de máximos, a pesar de que la regulación local pudiera ser menos rigurosa.

Todos los proveedores y aliados comerciales que, por cualquier motivo, tengan acceso o realicen tratamiento de datos por encargo de la compañía, deben adherirse a esta política y poner en marcha las medidas necesarias para la protección de los datos personales a los que puedan acceder.

Konecta cuenta con cláusulas en sus condiciones generales de compras, y acuerdos dirigidos a garantizar la confidencialidad de la información y protección de datos. Diferentes áreas de la organización son responsables de velar por el cumplimiento contractual de clientes y proveedores.



EN 2021 NO SE HA TENIDO QUE REPORTAR A LA AUTORIDAD DE CONTROL, INCIDENTES DE PRIVACIDAD NI DE PÉRDIDA DE DATOS

Igualmente, cuenta con el correo electrónico dpd@grupokonecta.com, atendido por el Delegado de Protección de Datos (DPD) de la compañía, cuyas funciones generales son las establecidas por la propia normativa de aplicación.

Compromiso con los derechos humanos



A LO LARGO DE 2021, SE IMPARTIERON MÁS DE 137 000 HORAS DE FORMACIÓN EN TEMAS VINCULADOS A ESTOS PRINCIPIOS FUNDAMENTALES

Grupo Konecta está comprometido con el respeto a los derechos humanos, individuales y colectivos, de sus profesionales recogidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los Principios Rectores del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, al que está adherida desde 2004, así como en la legislación local de cada uno de los países en los que opera.



En sus políticas corporativas, la compañía contempla los siguientes principios fundamentales:



Evitar prácticas discriminatorias



Rechazar el uso del trabajo forzoso e infantil



Facilitar la negociación colectiva y la libertad de asociación



Proteger la salud de las personas



Ofrecer un empleo digno



Promover una cultura de respeto a los DD. HH. y la sensibilización de sus profesionales en esta materia

Igualmente, la compañía promueve el derecho a la integración al mercado laboral de colectivos vulnerables, en condiciones que promuevan una mejora en su calidad de vida y la posibilidad de aportar desde sus capacidades, al progreso de la sociedad.

Gestión de Riesgos

La metodología para la gestión de riesgos de Konecta se apoya en el área de Cumplimiento y en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a través de los cuales se han identificado aquellas situaciones con posibles impactos críticos a las que están expuestos los procesos de la compañía, como base fundamental para la toma de decisiones y acción.

A través de su sistema de gestión se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, mediante un análisis DAFO, el cual se constituye como fuente de información para la identificación de riesgos y oportunidades de la empresa a corto, medio y largo plazo.

En 2021, a raíz del análisis realizado para la actualización del estudio de materialidad, también se identificaron los riesgos, oportunidades y tendencias vinculados a las temáticas ESG, clave para el Grupo, tomando en cuenta el marco normativo, tanto europeo como de los países en los que tiene presencia, su actividad y las expectativas de sus grupos de interés.

Igualmente, a lo largo del último año, se ha implantado una herramienta con este fin, en la cual se han definido los marcos de Cumplimiento para las áreas de Protección de datos e ISO 27001, facilitando los procesos de identificación, análisis, respuesta y seguimiento de los riesgos, con el fin de abordar estratégicamente los controles internos, mejorar los flujos de trabajo y aumentar la eficiencia en la velocidad de procesamiento.

Dentro del Programa de Cumplimiento corporativo, en 2022 se procederá a incorporar en dicha solución la identificación, gestión y medición de los criterios ESG, así como el Modelo de Cumplimiento Penal, los cuales ayudarán a la Dirección a evaluar riesgos específicos y a automatizar su aseguramiento en tiempo real.



Con la mejora en la gestión de los riesgos corporativos, Konecta contribuye a proteger los derechos laborales y la promoción de un entorno de trabajo seguro y sin riesgos, además de asegurar un crecimiento sostenible.

Riesgos estratégicos

Riesgos asociados a la operación en otros países (ej. cambios regulatorios, políticos, económicos).

Alta competitividad del mercado.

Concentración de la facturación en pocos clientes.

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

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

Riesgos de cumplimiento y regulatorios

Cambios regulatorios en los mercados y sectores de actividad del Grupo.

Incumplimiento regulatorio en materia de protección de datos y privacidad.

Incumplimiento de políticas contra la corrupción y el soborno, y el blanqueo de capitales.

Incumplimiento de legislación y obligaciones laborales y fiscales.

Riesgos operacionales

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

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

Insatisfacción del cliente.

Incidencias en sistemas.

Atracción y retención de perfiles capacitados para respaldar nuestras operaciones.

Respuesta en la adquisición de bienes y servicios ante requerimientos urgentes de los clientes.

Riesgos IT

Obsolescencia tecnológica.

Ciberataques y seguridad de la información.

Dependencia de terceros para servicios de tecnología y telecomunicaciones.

Capacidad para invertir e implantar nuevas tecnologías.

Riesgos financieros

Tensiones de liquidez en la economía.

Riesgo de cambio.

Expansión de la compañía hacia mercados inestables.

Riesgos de operaciones debido a la situación cambiante o aparición de imprevistos (Covid-19).

Incremento de costes.

Riesgos reputacionales

Pérdida de reputación, imagen y valor de marca.

Pérdida de confianza como marca empleadora.

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

Deficiencias en la comunicación.

Riesgos sostenibilidad

Uso irracional de recursos naturales y energéticos.

Inadecuada gestión de residuos.

Falta de formación y sensibilización al personal en el área de sostenibilidad.

Servicios de calidad

Servicios de calidad

Satisfacción del cliente

Reclamaciones y quejas

Certificaciones y Reconocimientos 2021

Certificaciones

Sellos

Premios y Reconocimientos

Asociaciones

Servicios de calidad

El Sistema de Gestión Integrado de Konecta se basa en los requisitos de las normas UNE-EN ISO 9001 – en todas sus geografías excepto Argentina y Brasil-, y la ISO 18295 (esta última en España). Está diseñado para controlar todos los procesos, incluido los contratados externamente, que influyen en la calidad de la prestación de su servicio.

En Brasil la compañía cuenta con la certificación Probare Perfil de Madurez de Gestão, acorde con la norma brasileña de Auto-regulación del sector de Contact Center y Relación con Clientes, la cual garantiza que dicho sistema está estructurado sobre la gestión estratégica, de los procesos, las personas y la tecnología reconocidos nacionalmente en ese sector.

Satisfacción del cliente

En 2021 se ha trabajado en obtener el valor de la satisfacción del cliente a nivel corporativo. Esto se ha realizado incluyendo en todas las encuestas tres preguntas similares, que miden el nivel de recomendación, esfuerzo y sa-

tisfacción general. El fin es conocer la percepción de los clientes directos frente al servicio prestado para generar estrategias que permitan afianzar la sostenibilidad y sustentabilidad de la relación comercial.

NPS*	Satisfacción general TTB**	CES
57,8 %	89,5 %	70,5 %
frente al 54 % de 2020	Top Two Box	Nivel de esfuerzo

*NPS (Net Promoter Score): indicador que mide la satisfacción con respecto a un producto o servicio.

**TTB (Top Two Box): sumatoria de los porcentajes de las dos calificaciones más altas dentro de la escala de calificación.

EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN (NPS) SE HA ELEVADO UN 3,8 % RESPECTO A 2020

Nota: durante 2021 en Brasil no se ha realizado la encuesta de satisfacción de cliente, pendiente de lanzarla en 2022 con criterios comunes al resto de los países para incorporar el dato resultante al índice global de satisfacción del Grupo.

Reclamaciones y quejas

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

Las reclamaciones relevantes se remiten al departamento de Calidad y Medio Ambiente para su registro y seguimiento a las acciones correctivas implantadas.

En 2020 se desarrolló una herramienta corporativa para gestionar las No Conformidades que se van detectando con el fin de mantener un repositorio único dirigido a mejorar la gestión, reducir el rango de error y la potencial pérdida de los datos. Por el momento se ha puesto en marcha en Chile, España, Perú y Portugal. Marruecos está trabajando en su implantación a lo largo de 2022.

Durante el ejercicio 2021, el Grupo no ha recibido reclamaciones que se consideren significativas, entendiendo como tales aquellas ajenas a la actividad diaria propia de la operación que pudiesen conllevar consecuencias importantes para el servicio –reputacionales, económicas o legales, entre ellas-, o para la continuidad de la relación del Grupo con sus clientes.

Se han registrado 17 reclamaciones menores, 7 de las cuales se han derivado de no conformidades generadas a partir de respuestas en la encuesta de satisfacción de clientes. El resto está vinculado a tecnología y a la propia operativa.



DURANTE 2021 NO SE HAN RECIBIDO RECLAMACIONES SIGNIFICATIVAS

Certificaciones y Reconocimientos 2021



Certificaciones

<i>País</i>	<i>Certificación</i>
BRASIL	• Perfil de Madurezas de Gestão do PROBARE -Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento • PCI-DSS-Payment Card Industry Data Security Standard
CHILE	• ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad
COLOMBIA	• ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad • ISO/IEC 27001-Seguridad de la Información • Certificado de Responsabilidad Social de Fenalco Solidario
ESPAÑA	• ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad • ISO 14001-Sistema de Gestión Medioambiental (7 plataformas) • ISO 22301-Business Continuity Management System • PCI-DSS-Payment Card Industry Data Security Standard • ISO/IEC 27001-Seguridad de la Información

Certificaciones

País	Certificación
MARRUECOS	• ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad • ISO/IEC 27001-Seguridad de la Información
MÉXICO	• Certificación Instituto Nacional de Transparencia-Protección de datos BConnect Certificación de Esquema de Autorregulación Vinculante -Protección de Datos Personales BConnect para el servicio AMEX • ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad • ISO/IEC 27001-Seguridad de la Información • ISO/IEC 31001-Sistema de Gestión de Riesgo • ISO/IEC 37001-Sistema de Gestión Anti-Soborno • Modelo Global CIC de Clase Mundial • PCI -DSS-Payment Card Industry-Data Security Standard • NMX-025-Igualdad Laboral y No Discriminación
PERÚ	• ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad • ISO 45001-Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo • ISO 27001-Sistema de Seguridad de la Información • ISO 14001-Sistema de Gestión Ambiental
PORTUGAL	• ISO 9001-Sistema de Gestión de Calidad • ISO/IEC 27001-Seguridad de la Información

Sellos

País	Certificación
BRASIL	Selo Ético do PROBARE -Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de Relacionamento – a Uranet
CHILE	Best WorkPlaces , como la 4° mejor empresa para trabajar en Chile
COLOMBIA	Sello Oro Equidad Laboral Equipares
PERÚ	Certificación Great Place to Work • Mejores Lugares para Trabajar para Mujeres 2021 (puesto 15) • Mejores Lugares para Trabajar desde Casa 2021 (puesto 6) • Mejores Lugares para Trabajar Millenials 2021 (puesto 10) • Mejores Lugares para Trabajar Diversidad e Inclusión 2021 (puesto 6) 1er Primer puesto Ranking Par, Aequals. Mejor desempeño en equidad de género Certificación Presente. Mejores lugares para el Talento LGBTIQ+ Certificación del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer Diploma de reconocimiento del Ministerio del Ambiente medición de la Huella de Carbono por el cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI).

Premios y Reconocimientos

País	Certificación
PAMOIC ORO	• Mejor Administración de Capital Humano • Mejor Estrategia Multicanal • Mejor Estrategia de Ventas
PLATA	• Mejor Operación de Empresa Tercerizadora • Mejor Estrategia de Cobranza • Mejor Contribución en Responsabilidad Social
ARGENTINA	PREMIOS CCN FÉNIX • Mejor Adaptación de User Experience • Mejor Adaptación de Interface Experience
BRASIL	CONAREC - Profissional do Setor de Relacionamento - Liderança Tech. XXII Prêmio ABT Konecta-BMG Bank en la categoría: Agente Virtual Inovador consolida a Experiência do Cliente Prêmio ABEMD, Telefónica & Konecta - Gamificação no processo de Home Office durante a pandemia

Premios y Reconocimientos

País	Reconocimiento
COLOMBIA	Premio Nacional Excelencia en la Industria de Contact Center y BPO ORO - Ejecutivo del año - Talento del año - Mejor Centro de Servicios Compartidos - Cognos operación Bancolombia
	PLATA - Mejor Contribución Tecnológica - Escritorio único - Mejor Operación de Empresa Tercerizada - Operación negocios e independientes - Mejor Gestión Exportadora
	BRONCE - Mejor Operación Multicanal - Mejor Contribución en Responsabilidad Social
PERÚ	Premio APEXO (Asociación Peruana de Experiencia de Cliente) 2021. - Mejor Optimización en Procesos de un Contact Center - Mejor Gestión de la Diversidad.
	Premio ABE (Asociación de Buenos Empleadores) 2021. Diversidad e Inclusión.
PORTUGAL	APCC Best Awards - GOLD APCC Best Awards categoría CC con más de 50 agentes/ Cliente Zurich - GOLD APCC Best Awards categoría de Seguros/ Cliente Zurich

Asociaciones

País	Asociación
ARGENTINA	Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC) Cámara de Comercio Americana en Argentina (AMCHAM) Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC) Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE)
BRASIL	Associação Brasileira de Telesserviços (ABT)
CHILE	Cámara Oficial Española de Comercio de Chile A.G. (CAMACOES) Cámara de Comercio de Santiago A.G. (CCS)
COLOMBIA	Asociación Colombiana de BPO (BPRO, antes CDECC) Asociación Colombiana de Crédito y Cobranzas (COLCOB) Corporación Fenalco Solidario Nacional Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC)
ESPAÑA	Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) Asociación Española de Expertos en la Relación (AEERC) Red Española del Pacto Mundial Foro Inserta Responsable Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (Asociación DEC) Asociación Española de Retail Asociación Española de Renting Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas (RIEI) Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) Club Cámara de Comercio Círculo Empresarios La Cartuja

Asociaciones

País	Asociación
MÉXICO	Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. (APCOP) Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI)
PERÚ	Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM) Cámara Oficial de Comercio de España en Perú Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) Asociación Peruana de Experiencia de Cliente (APEXO) Asociación Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP) Red de Empresas y Discapacidad Aequales Red Pride Connection Perú Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas (RIEI) Women CEO ONU Mujeres, adhesión a los principios WEP
PORTUGAL	Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) Câmara do Comércio Luso-Espanhola

Responsabilidad Empresarial

Modelo de negocio sostenible

Comunicación con los grupos de interés

Aspectos materiales



Modelo de negocio sostenible

Mediante su modelo de crecimiento empresarial sostenible, Konecta da respuesta a las necesidades y expectativas de sus grupos de interés.

Pilares del modelo de crecimiento sostenible de Konecta

Rentabilidad

Calidad

Innovación

Ética

Transparencia

Respeto al capital humano

Bienestar

Diversidad e igualdad de oportunidades

Minimización de su impacto ambiental

Colaboración con el desarrollo social

Con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos como compañía, el fortalecimiento de la responsabilidad empresarial de Konecta pasa por cuatro grandes ámbitos de actuación que afectan transversalmente a las distintas áreas de la empresa:

- Gobierno corporativo
- Capital humano
- Acción social
- Compromiso con el Medio Ambiente

Comunicación con los grupos de interés



La interacción de Konecta con sus respectivos Grupos de Interés se basa en mecanismos de comunicación previamente definidos, estableciendo una relación bidireccional definida por las expectativas que suscitan los grupos de interés y los impactos que la actividad de Konecta genera sobre ellos.

EJE REYS CANAL DE COMUNICACIÓN

Cumplimiento

- Línea Ética
- Línea de Igualdad
- Reuniones de Comités corporativos y locales

Relaciones grupos de interés externos

- Portal de Compras corporativo
- Área de clientes en la Web corporativa
- Encuestas de satisfacción para clientes
- Web corporativa
- Revista digital
- Webinars
- Newsletters/ Comunicados clientes
- Blogs de innovación
- Redes sociales
- Medios de comunicación social públicos
- Reuniones, emails para la operativa del día a día

GOBIERNO CORPORATIVO

EJE REYS

CANAL DE COMUNICACIÓN

Capital Humano

- Portal del empleado
- Canales digitales específicos para requerimientos administrativos y comunicación con la compañía
- Intranets locales
- Boletines digitales /Newsletters locales
- Redes sociales locales / Workplace / K!onectamos
- Chats locales
- Apps de comunicación interna
- Webs operacionales
- Encuestas de clima laboral
- Portales de formación locales / Didactik!

ASPECTOS SOCIALES

Sociedad

- Foros y eventos virtuales
- Web corporativa
- Webinars
- Medios de comunicación social públicos
- Redes sociales
- Reuniones, emails para la operativa de los proyectos

MEDIO AMBIENTE

- Intranets locales
- Boletines digitales /Newsletters locales
- Redes sociales
- Konecta Informa (Campus Konecta)
- Foros virtuales

Aspectos materiales

Konec lleva realizando estudios periódicos de materialidad desde 2016, a través de los cuales identifica los temas relevantes, tanto para la compañía como para sus grupos de interés, y sirven de base para alinear sus objetivos estratégicos de sostenibilidad a los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible esbozados en la Agenda 2030.

Con este objetivo, en 2021 la compañía ha actualizado su análisis de materialidad con un enfoque estratégico en clave de riesgo y oportunidades ligado a la Sostenibilidad/ESG. Dicho análisis establece la base sobre la cual se han definido los focos prioritarios ESG y las líneas de actuación principales en materia de sostenibilidad dentro de la compañía, siguiendo las pautas establecidas en el Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de este tipo de análisis y su comunicación en el presente informe.



El proceso ha consistido en dos análisis principales:

Análisis externo

Donde se ha realizado una revisión de los principales temas externos que están afectando, o que afectarán en un futuro al sector.

- Estándares de reporte y mejores prácticas del mercado
- Posicionamiento y temas relevantes en el sector
- Principales iniciativas en sostenibilidad
- Análisis de medios y del contexto regulatorio
- Temas clave en los principales analistas e inversores
- Requisitos contractuales de clientes, inversores y accionistas

Análisis interno

Donde se ha empleado documentación interna de Konec para la definición de temas relevantes.

- Políticas internas de Konec
- Plan Rector de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad
- Análisis de materialidad 2019
- Matriz de riesgos
- Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades
- Regulación de los países

Los temas identificados han sido presentados a las áreas directivas más relevantes de Konecta para obtener una visión global, y se ha procedido a la evaluación interna de los mismos. En esta fase, se ha valorado la importancia operacional, reputacional y la gestión interna de cada aspecto detectado.

Finalmente, junto con los comentarios y los resultados obtenidos, se ha determinado una lista final de temas materiales detallados a continuación:

Dimensión de Gobierno

- Buen Gobierno
- Ética y cumplimiento normativo
- Cadena de suministro
- Gestión de riesgos y control de la información corporativa
- Seguridad de la información y confidencialidad
- Crecimiento económico y nuevos mercados
- Comunicación y transparencia con grupos de Interés

Dimensión Ambiental

- Estrategia climática y Reducción de Huella de Carbono
- Gestión ambiental

Dimensión Social

- Seguridad y salud laboral
- Atracción y retención del talento (promoción interna y reconocimiento)
- Formación y desarrollo profesional
- Igualdad, diversidad y no discriminación
- Empleo de calidad y retribución digna
- Conciliación y flexibilidad laboral
- Protección y respeto de los Derechos Humanos
- Compromiso social
- Servicio de calidad y satisfacción del cliente
- Mejora continua, innovación y adaptación a nuevas tecnologías

La ponderación de los temas internos y externos detectados en el análisis de materialidad ha permitido realizar una comparativa entre la importancia interna y externa para cada uno de los temas materiales. En este sentido, se representa en la siguiente matriz de materialidad los resultados obtenidos:



A continuación se detallan los subtemas detectados por cada tema material, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e impactos. Este último concepto permite realizar un nexo de unión entre la materialidad financiera y la materialidad de impacto, considerando que tiene un impacto de fuera hacia dentro de la compañía o de dentro de la misma hacia el exterior:



Impacto del exterior en Konec



Impacto de Konec en el exterior

Tema material	Subtemas asociados	ODS	Impacto
Buen Gobierno	Conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de la compañía, así como el proceso de toma de decisiones.	16	 
Ética y cumplimiento normativo	Cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente en los países en los que opera el Grupo, así como de los compromisos específicos suscritos de forma voluntaria por la organización. Asimismo, fija las directrices para garantizar una conducta ética en aquellos ámbitos no regulados del negocio.	8 y 16	 
Cadena de suministro	Garantizar por parte de la compañía que sus proveedores cumplen con sus compromisos y expectativas mediante la concienciación a través de los principios éticos y medioambientales establecidos.	8, 12 y 17	
Gestión de riesgos y control de la información corporativa	Identificación, evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades potenciales a los que el Grupo está expuesto, estableciendo los controles y modelos de seguimiento para su monitoreo. Asimismo, dichos controles serán establecidos para el control de toda la información corporativa.	-	 
Seguridad de la información y confidencialidad	La digitalización conlleva una transformación del negocio a través de la cual se incorporan medios digitales a la operativa diaria de la compañía. En este sentido, y para el control y seguridad de la información almacenada, se precisa del empleo de un conjunto de medidas de control.	-	 
Crecimiento económico y nuevos mercados	Creación de valor y garantizar la máxima rentabilidad a los accionistas e inversores. Asimismo, la compañía busca posicionarse como uno de los principales actores en los sectores en los que opera.	8, 16 y 17	 
Comunicación y transparencia con grupos de Interés	Como parte del compromiso con la transparencia en la gestión, se da a conocer información de la compañía a los grupos de interés, siendo información accesible, clara y veraz.	17	 

Tema material	Subtemas asociados	ODS	Impacto
Estrategia Climática y Reducción de Huella de Carbono	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.	6, 7, 9, 11, 12, 13, 15 y 17	 
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.	6, 7, 12, 13, 14 y 15	 
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 implementando medidas y programas orientados a la prevención y minimización de riesgos laborales, estableciendo medidas de protección que permitan la reducción de los accidentes laborales.	3 y 8	
Atracción y retención del talento (promoción interna y reconocimiento)	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 la compañía.	3 y 8	 

Tema material	Subtemas asociados	ODS	Impacto
Formación y desarrollo profesional	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 puedan presentarse (tecnológicos, etc.).	3, 4 y 8	 
Igualdad, diversidad y no discriminación	Promoción de un entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades y diversidad en todos los ámbitos de la compañía, desde los procesos de selección de personas hasta los programas de gestión y desarrollo profesional, aplicando criterios equitativos y no discriminatorios.	5, 8 y 10	 
Empleo de calidad y retribución digna	Establecimiento de medidas dentro de la compañía que permitan mejorar la relación con sus empleados con el objetivo de aumentar su satisfacción en el ambiente laboral.	3, 4 y 8	
Conciliación y flexibilidad laboral	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. Asimismo, se pretende respetar los periodos de descanso de la plantilla.	3, 4 y 8	
Protección y respeto de los Derechos Humanos	Protección, promoción y respeto de los Derechos Humanos en las operaciones directas e indirectas de la compañía, mediante el desarrollo de procesos de debida diligencia que permitan prevenir y mitigar los riesgos asociados y su seguimiento.	3, 4, 5, 8, 10, 16 y 17	 
Compromiso social	Desarrollo de acciones necesarias que generen un impacto positivo en las comunidades locales en las que opera el Grupo, ya sean asociadas a la operativa del mismo o a proyectos de acción social. Para ello, es imprescindible involucrar a la comunidad e impulsar el tejido empresarial local, la generación de empleo y el diálogo social.	2, 4, 8, 10 y 17	
Servicio de calidad y satisfacción del cliente	Estudiar, gestionar y dar respuesta a las expectativas y las necesidades de los clientes para proporcionar un servicio cuyo principio sea ofrecer los más altos estándares de calidad.	3, 9 y 12	 
Mejora continua, innovación y adaptación a nuevas tecnologías	Mejora de los procesos operativos mediante la investigación, adaptación e integración de la tecnología que permiten una mejora continua dentro de la compañía, incrementando la calidad de los productos ofrecidos y la satisfacción del cliente.	9, 12 y 17	 

Compromiso con nuestros empleados

Nuestro capital humano:
Somos personas que conectan con personas

Gente Konecta, lo que nos diferencia

Potenciando el talento, hacia una cultura integradora

Compromiso de nuestros equipos

Desarrollo profesional

Bienestar y conciliación, balance esencial

Igualdad y diversidad

Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable

Nuestro capital humano:

Somos personas que conectan con personas

Las personas son clave para el logro de los objetivos contemplados en el plan estratégico del Grupo y transversalmente, cada una desde su ámbito de actuación, cumple una función fundamental: acompañar al negocio de las empresas clientes, ser embajadoras de su marca y ofrecer la mejor experiencia a sus clientes.

La compañía confía en la capacidad y la experiencia de sus equipos para alcanzar este fin, y les proporciona los medios necesarios para el desarrollo de su actividad, desde un entorno de trabajo seguro y saludable, un ambiente laboral retador y, herramientas de formación virtuales que les permiten adquirir conocimientos, a su propio ritmo, apuntando a su crecimiento profesional y personal, más allá del puesto que desempeñen.

En este sentido, si bien cada sociedad de Konecta desarrolla sus propias estrategias para cubrir sus necesidades locales, todas siguen directrices comunes que parten de lineamientos corporativos.

Así, la gestión del talento de la compañía se apoya en políticas específicas, que establecen el marco de principios de actuación en torno al cual se desarrollan las relaciones laborales del Grupo y que contribuyen a expandir su cultura empresarial por los países en los que opera.

Protección de los Derechos Humanos

Promoción interna y retención del talento

Igualdad de oportunidades y no discriminación, diversidad e inclusión

Conciliación entre la vida profesional y personal

Seguridad y salud laboral

Planes de formación adaptados a las necesidades de cada país

SE PARTE DE UN MODELO FLEXIBLE QUE, CON BASE EN ALINEAMIENTOS CORPORATIVOS GENERALES, OFRECE A CADA PAÍS LA AUTONOMÍA SUFICIENTE PARA LA GESTIÓN EFICIENTE DE SU RECURSO HUMANO.

EL FIN ÚLTIMO ES CREAR UN ENTORNO LABORAL QUE INCENTIVE EL DESARROLLO DE SUS PROFESIONALES, AL MISMO TIEMPO QUE GARANTIZA LA COMPETITIVIDAD Y LA SOSTENIBILIDAD DE LA EMPRESA EN EL CORTO, MEDIO Y LARGO PLAZO.

Gente Konecta, lo que nos diferencia

La excelencia y la experiencia del capital humano constituyen una de las principales ventajas competitivas para Konecta. Consciente de ello y con el fin de mantenerla y potenciarla, la compañía dirige sus esfuerzos a la captación, desarrollo y retención de diferentes perfiles profesionales más especializados, para formar equipos multi-culturales, multigeneracionales y cada vez más eficientes.

74 456 profesionales en 2021



3786
México

19 362
Colombia

14 337
Perú

2320
Chile

8341
Argentina

852
Portugal

18 684
España

397
Marruecos

6377
Brasil

Potenciando el talento, hacia una cultura integradora

En 2021, la compañía ha trabajado en adaptar su modelo de identificación, atracción y fidelización del talento, en particular en el entorno digital en el que este se desenvuelve.

La aparición de perfiles hasta ahora desconocidos, nuevas competencias digitales, la necesidad de una cultura de empresa innovadora, comportamientos y nuevos valores corporativos han llevado a Konecta a revisarse, para reinventarse y descubrir sus ventajas competitivas, aquellas que la hacen diferentes; así nace Talento K!.

Diseñado para mejorar el compromiso de los profesionales con la empresa y reforzar su sentido de pertenencia, el objetivo es trabajar sobre la transformación cultural de la compañía, poner en valor al talento interno y conseguir que se identifique con los valores de la marca empleadora Konecta y con el equipo al que se pertenece.

Bajo este paraguas, en España, desde Operaciones se desarrolla un nuevo paradigma de gestión del talento para mejorar la experiencia de empleado. Este proceso se conjuga en la “Ruta de la Seda”, con las siguientes iniciativas:

Disponer de un buen programa de referencias interno

Facilitar el **Proceso de Reclutamiento** mediante la utilización de dispositivos móviles y canales digitales de comunicación como Whatsapp.

Mantener una **buena relación proactiva** con aquellos candidatos que hayan sido descartados en procesos de selección previos, pero tengan potencial a futuro.

Modelos estandarizados de comunicación con los candidatos y de evaluación y seguimiento para garantizar el avance de los candidatos más alineados con las habilidades y competencias necesarias para cada puesto.

Fomentar la preacogida de candidatos en un entorno colaborativo con los líderes de la operación.

Variantes de este modelo se replican en otros países con programas como Embarcar, en Argentina. Además, en las diferentes geografías se llevan a cabo diferentes prácticas para atraer al mejor talento, en Brasil y Colombia con el programa de inclusión de jóvenes y la captación de talento especializado, o en Chile y Perú con la firma de convenios de colaboración con diferentes entidades gubernamentales, municipios, fundaciones y centros educativos.



+ 183 000 CANDIDATURAS GESTIONADAS EN MÉXICO Y PERÚ

Por otra parte, como respuesta al impacto de la pandemia, los procesos de selección y reclutamiento se han transformado, migrando de un modelo tradicional/presencial a uno completamente virtual. Por ejemplo, en 2021 se ha conseguido en Perú una alianza con una plataforma digital para la revisión automática de perfiles, alcanzado un 50 % de reducción en los tiempos del proceso de reclutamiento y selección. Igualmente, México incorpora desde Colombia el programa de generación de empleo multiposting, Sherlock, para sumar eficiencias con la digitalización y la reestructuración de los equipos de trabajo.

Compromiso de nuestros equipos

Cada año Konecta realiza evaluaciones de clima laboral entre sus profesionales con el fin de comprender las variables que influyen en su satisfacción.

En 2021 se realizaron encuestas de clima en todos los países, con excepción de Portugal y Marruecos, incluyendo preguntas comunes que, por primera vez, han permitido obtener índices corporativos de recomendación a terceros, satisfacción y orgullo de pertenencia, con base en las cuales conocer la opinión y las expectativas de los empleados respecto a diferentes aspectos como liderazgo, ambiente de trabajo, espacio físico, integridad y compañerismo, entre otros.

Satisfacción de los empleados entre 75 % y 80 %

Objetivo 2021



Resultado 2021



Satisfacción de los empleados: 80,2 %

80,2 %

de los encuestados están satisfechos con el ambiente de trabajo

73,9 %

de los encuestados están orgullosos de trabajar en Konecta

54,7 %

de los encuestados recomendarían trabajar en Konecta



Desarrollo profesional

Los procesos de desarrollo interno del Grupo se sustentan en la gestión por competencias, teniendo como objetivo principal implantar un modelo que permita desarrollar a los profesionales de la organización de una manera más efectiva, aprovechando y potenciando sus habilidades y motivando una cultura de aprendizaje.

En el último trimestre de 2021, bajo el paraguas de Talento K, en España se ha desarrollado un proyecto para reforzar el sentimiento de pertenencia de los profesionales e impactar positivamente sobre su nivel de compromiso, lo cual repercutirá en un entorno laboral más satisfactorio y productivo que se refleje en una mejor experiencia para el cliente.

5CS DE KONECTA:

COMUNICACIÓN	CAMBIO	COLABORACIÓN
CONFIANZA	CORDIALIDAD	

El proyecto se compone de dos acciones:

- Creación de la plataforma de contenidos **K!onectamos**, espacio digital desde donde se fomenta la transformación y la mejora continua, en torno al desarrollo de comportamientos ligados a las 5Cs de Konecta.
- Diseño del **Programa K!**: para la identificación de perfiles movilizadores del cambio y embajadores de la marca empleadora Konecta -K!aptains-. Contempla su acompañamiento bajo metodologías de mentoring para el desarrollo de las habilidades y comportamientos esperados de los líderes del proceso de transformación.

Igualmente, se cuenta con el programa KonocerT, implantado hace más de dos años, que trabaja en la identificación de las competencias y habilidades de los roles de liderazgo actuales como punto de partida, para desarrollar posteriormente las mismas, bajo un modelo de mentorización.

KonocerT, España



Por otra parte, a mediados del año se inició en Latam el programa Top Talent, dirigido a profesionales de alto potencial y desempeño, con capacidad para orientar su talento y el de sus equipos a la consecución de objetivos, alineados con la estrategia del Grupo, con actitud de aprendizaje y generadores de ideas.

A través de la identificación de perfiles y el diseño de planes de desarrollo individual, el fin último es acompañar en su crecimiento profesional a los nuevos talentos de la compañía con potencial de liderazgo, proveyéndoles de las herramientas necesarias para impulsar su desempeño y contribuir así a la sostenibilidad del negocio, garantizando

una generación de relevo de líderes, identificados con la cultura corporativa, con el conocimiento de los lineamientos estratégicos necesarios para asumir los retos y oportunidades que el futuro requiera.

En 2021 se identificaron 104 talentos en la región Latam; aquellos cuyo nivel de contribución a la organización tiene un impacto estratégico, y cuyo desempeño es destacable.

Con base en un filtro inicial basado en pruebas de competencias cognitivas, competencias organizacionales y de la era digital se seleccionaron 40 talentos (distribuidos por país), quienes participarán en el programa, con planes de desarrollo preestablecidos.



360° learning experience

Los programas de formación de Konecta se desarrollan localmente acorde con las necesidades de cada país e incluyen acciones específicas para las nuevas incorporaciones, formación continua y evolutiva para cada uno de los servicios prestados, y formación transversal en habilidades, dirigidas al desarrollo profesional y potenciar el desempeño de los equipos.

Formación para nuevas incorporaciones

Formación continua

Formación transversal en habilidades

Objetivo
2021



Resultado
2021



**55,6 % países
utilizando Didactik!**

**100 % de los países
utiliza Didactik!**

Konecta apuesta por la digitalización y profesionalización de la formación y por la modalidad e-learning a la vista de los excelentes resultados obtenidos y la posibilidad de llegar a un mayor número de profesionales a corto tiempo.

En 2021 nace Didactik!, una plataforma global, de desarrollo propio, para la formación operacional.

92 946

Usuarios activos

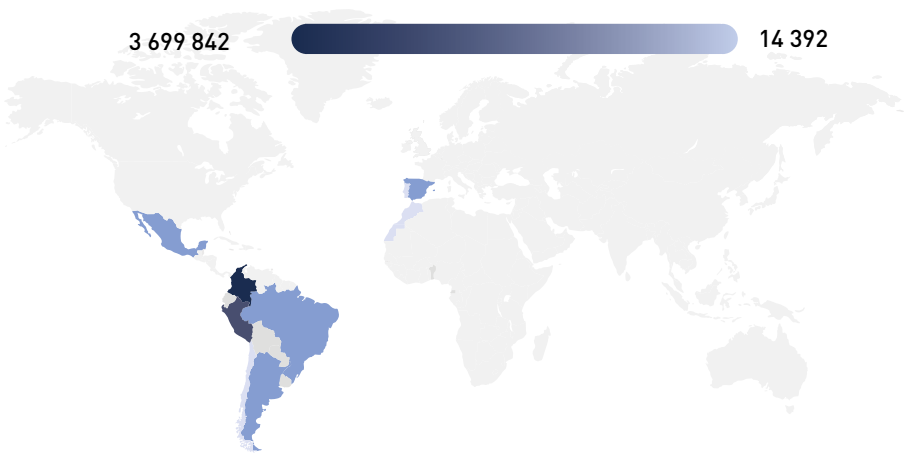
6407

Cursos

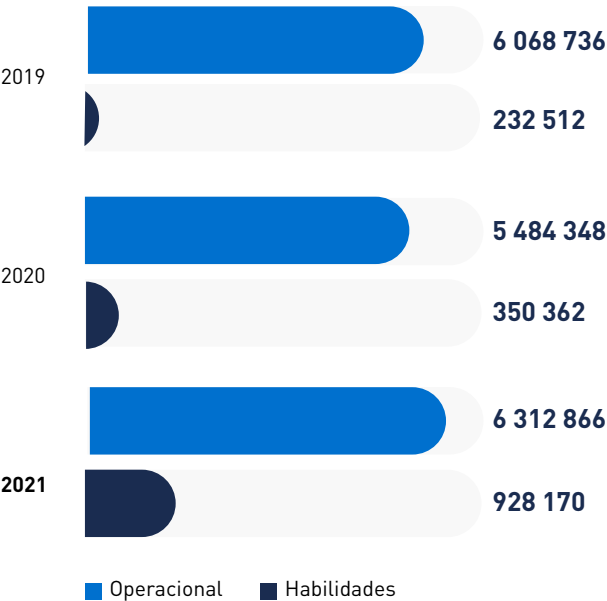
Horas formación por categoría

	2019	2020	2021
Agente/Admtvo/Validador	6 177 979	5 678 539	7 069 299
Quality	4355	5024	7658
Force/Instructor	5502	8581	10 444
Coordinador	32 209	67 677	39 542
Supervisor	50 574	12 963	91 838
Responsable de Servicios	1829	724	666
Jefe de Servicios	3443	4165	4321
Otros Directivos Operación	70	964	925
Otros Estructura	11 216	52 858	13 923
Otro Personal de Operaciones	14 073	3213	2420

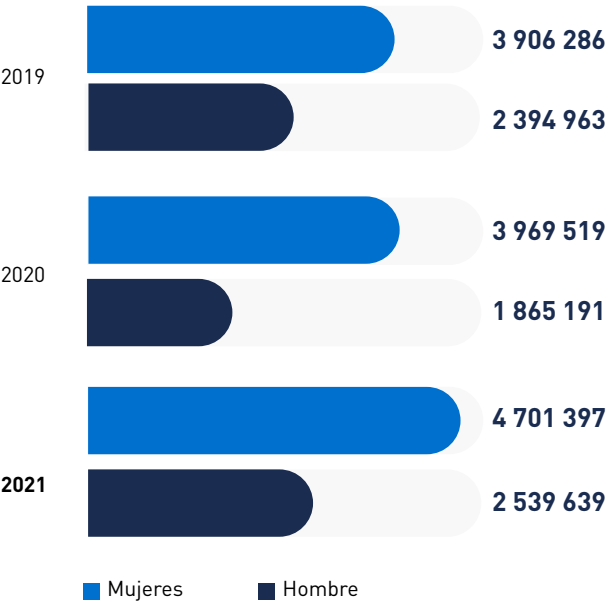
Horas formación por país



Horas de formación por tipología



Horas de formación por sexo



A lo largo de 2021, se han impartido más de 170 000 horas de capacitaciones dirigidas a formar al personal en torno a temáticas vinculadas con cumplimiento legal, ética, protección de datos y ciberseguridad, igualdad, diversidad y medioambiente. Igualmente, se han impartido más de 130 000 horas de formación dirigidas a perfeccionar las habilidades y competencias de los mandos medios.

Líderes para el cambio

Argentina

Habilidades Líderes para el futuro
Inducción a puestos de Líderes, Jefes y Gerentes
Formación para líderes Programa de Liderazgo

Chile

Escuela de Supervisores

Colombia

K'Build
CTC, certifica tu conocimiento
K'Advance

España

Talleres de liderazgo en Puntoform
Maletín del líder
Coaching de equipos

México

K'Build
Talleres de liderazgo

Perú

Talent-K: con los programas "Leadership",
"Top Management", "High Potential"



Más allá de la formación, Konecta promueve la movilidad y la evolución interna ofreciendo al personal la oportunidad de asumir nuevos retos en áreas diferentes de la compañía, a través de un proceso transparente que garantiza igualdad de oportunidades para quienes se postulen.

//

2569

PROFESIONALES PROMOCIONADOS EN 2021, EN EL CONJUNTO DE PAÍSES

Programas como "Impulsos al Desarrollo", en España, o "La Bolsa", en Colombia, abren oportunidades para la auto-postulación a aquellos profesionales que desean continuar creciendo dentro de la organización, tomando diferentes derroteros, y cuentan con las capacidades y conocimientos necesarios para adquirir nuevas responsabilidades. Este tipo de acciones tienen un impacto muy positivo sobre la motivación y el compromiso.

La organización dispone en los diferentes países de herramientas para evaluar el desempeño de sus colaboradores.

Herramientas para la evaluación de desempeño

Argentina

Herramienta MATE basada en competencias con una evaluación semestral. Más de 6800 evaluaciones realizadas en 2021.

Brasil

A través de Didactik se evalúan la preparación y calificación, habilidad de trabajo en equipo, compromiso con los resultados, visión institucional, comportamiento. 9% de qualities evaluados en 2021 sobre el total a evaluar.

Colombia

Herramienta diagnóstica 270º: 1839 evaluados en 2021.

Bienestar y conciliación, balance esencial

Con el fin de establecer medidas que garanticen el disfrute, de forma efectiva, del tiempo de descanso y vacaciones, preservando al mismo tiempo la intimidad personal y familiar de los profesionales de la compañía, en junio de 2021 fue aprobado el Protocolo de Desconexión Digital Corporativo, previa consulta a los representantes de las personas trabajadoras.

Su aplicación cubre a todo el personal de Konecta, independientemente de su jornada laboral o si desarrollan parcial o totalmente su actividad presencialmente o en remoto.



EN 2021, EL ÓRGANO DE ADMINISTRACIÓN DEL GRUPO RATIFICÓ EL PROTOCOLO DE DESCONEXIÓN DIGITAL CORPORATIVO

Los principios recogidos en este documento son de especial relevancia en este momento ante el incremento de los tiempos de conexión online y el uso de canales digitales para el desarrollo de la actividad, derivado del incremento de la modalidad de trabajo a distancia, a partir de la aparición de la pandemia en 2020, y la continuidad de su efectos en 2021.

Igualmente, en sus políticas marco de RR. HH. e Igualdad, la compañía reitera su compromiso con la implantación de medidas que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de los profesionales, en el ámbito de su actividad, teniendo en cuenta las características de las diferentes campañas y el cumplimiento con los acuerdos de servicios con los clientes.



Principales medidas de conciliación

Permisos parentales por maternidad/ paternidad

Reducción de jornadas o excedencias para cuidado de menor

Permisos de lactancia

Prioridad de elección de vacaciones para progenitores

Flexibilidad horaria

Variedad de turnos

Posibilidad de trabajo en remoto*

*En la medida en la que el dimensionamiento y las necesidades del servicio lo permiten.

Otros beneficios que permiten a la empresa estar más cerca de sus profesionales son los reconocimientos por permanencia, descuentos, vales de transporte y comida, flexibilidad horaria, anticipos, opciones para el ocio y el deporte, beneficios para madres gestantes y kits para bebés, opciones aplicadas por los países según las necesidades locales.

Igualdad y diversidad

Konecta apuesta por un modelo de organización, donde la igualdad entre mujeres y hombres sea una realidad y, en consecuencia, permita aprovechar el potencial y las capacidades de todo el personal.

Para ello, en junio de 2021 el Consejo de Administración del Grupo ratificó las políticas corporativas de Igualdad y Diversidad, de obligado cumplimiento en todos los países en los que la compañía está presente, alineadas con el Código Ético. Dichas políticas reflejan el sólido compromiso del Grupo en materia de igualdad de trato y oportunidades, conciliación, no discriminación e inserción laboral.



Igualmente, España y Perú cuentan con planes de igualdad diseñados con la finalidad de avanzar en las acciones necesarias para garantizar este principio fundamental dentro de la compañía y, por extensión, en el conjunto de la sociedad.

Particularmente, en España, para llevar a cabo este propósito, además de poner a disposición de sus profesionales un canal específico para comunicaciones vinculadas con este tema, la Línea de Igualdad, cuenta con el apoyo de la representación legal de las personas trabajadoras, tanto en el proceso de negociación colectiva, como en todo el desarrollo y valoración de las medidas aprobadas. En el caso de Perú, el medio dedicado a este fin es el canal de prevención de violencia, hostigamiento y acoso.

Asimismo, en alianza con socios públicos y privados, entre los que se encuentra Fundación Konecta, la compañía promueve la inserción laboral de grupos vulnerables: colectivo LGBTQ+, personas víctimas de violencia terrorista y mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, adultos → 45 años y personas migrantes.



Se desarrollan programas de formación y planes de inserción, acompañamiento y monitoreo para una inclusión laboral integral.

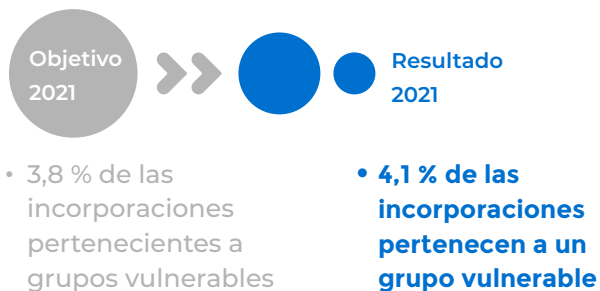


Konecta contribuye a la eliminación de todas las formas de discriminación contra las mujeres y con la promoción de la igualdad de género, mediante Planes de igualdad, formación y alianzas para el apoyo a las mujeres en situación de vulnerabilidad.

Países como Argentina, Chile, Colombia, España y Perú cuentan con programas específicos dirigidos a mejorar la empleabilidad de personas de colectivos en riesgo de exclusión preparándolos para su incorporación al mercado laboral, dentro o fuera de la plantilla del Grupo, lo que sumado a las incorporaciones directas a través de los procesos de selección, ha permitido que en 2021 se haya contratado a más de 2700 profesionales de estos grupos.

Personas de colectivos en riesgo contratadas

224	418	1166	450
Chile	Colombia	España	Perú



Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable

El Grupo adoptó en diciembre de 2019, y ratificó en 2021, su Política de Seguridad y Salud en el trabajo, alineada con el Objetivo 3 —Salud y Bienestar— de la Agenda 2030, de la cual parten todos los demás documentos relacionados con la salud y la seguridad en la compañía.

Localmente, los países cuentan con programas de prevención de seguridad y salud, ajustados a la normativa local, así como con Comités de Seguridad y Salud integrados por representantes de los empleados y líderes de áreas¹.

ISO 45001

España, Colombia y Perú cuentan con un sistema de gestión de seguridad y salud, en el caso de esta última certificado con la ISO 45001. Auditorías periódicas son realizadas localmente con el fin de evitar riesgos potenciales en este ámbito, los cuales dada la naturaleza de la actividad del Grupo se relacionan principalmente con trabajo de oficina: ergonómico y el uso de la voz.

¹ Excepto en Marruecos y Portugal, contando el primero con un médico en plantilla acorde con lo establecido en la legislación vigente, y el segundo con el proceso subcontratado a un tercero que se encarga desde la elaboración de los planes de prevención hasta temas de formación del personal en esta materia.

A CIERRE DE 2021, EL 68 % DE LA PLANTILLA DE KONECTA EN EL MUNDO ESTÁ FORMADA POR MUJERES, CONTANDO EN SU EQUIPO CON 664 PERSONAS CON DISCAPACIDAD Y 4933 MAYORES DE 50 AÑOS, 27 % MÁS QUE EN 2020.

Con el fin de reducir la siniestralidad dentro del ambiente de trabajo y velar por el bienestar de los profesionales, se implantan diferentes acciones dependiendo de la casuística de cada país:

[Seguimiento del absentismo de los empleados.](#)

[Consultas sobre condiciones psicosociales.](#)

[Programas/iniciativas para cuidar el bienestar físico de la plantilla: inspección de instalaciones, simulacros, formación \(primeros auxilios, uso de nuevas tecnologías, hábitos saludables\) y campañas de sensibilización, planes de emergencia, evacuación e identificación y control de riesgos.](#)

[Programas de bienestar emocional y mental a través de canales de comunicación.](#)

[Campañas de sensibilización de los empleados hacia una cultura de seguridad corresponsable.](#)

[Campañas sobre movilidad segura.](#)

[Seguridad y bienestar de los contratistas.](#)

Para garantizar un ambiente de trabajo seguro, periódicamente se realizan mediciones termohigiénicas con el fin de evaluar temperatura, humedad relativa, CO2, iluminación y ruido, considerando todas las variables que pueden afectar el desempeño y facilitando el confort en el entorno laboral. En este sentido, dada la actividad de la compañía y la ubicación de sus plataformas, el riesgo por niveles de exposición al ruido es mínimo.

La vigilancia de la salud se lleva a cabo en la mayoría de los países a través de exámenes médicos periódicos, así como evaluaciones para adaptar los puestos de trabajo a condiciones específicas, con especial énfasis en las personas con necesidades especiales.

Formación en Seguridad y Salud Laboral

La capacitación en prevención de riesgos laborales se incluye en la formación inicial para los empleados incorporados en la compañía.

De forma adicional se realizan otras capacitaciones de acuerdo con las necesidades locales y a lo que cada país ha incluido en su Plan de Prevención.

Covid-19

Tras el progreso de la pandemia Covid-19, la compañía mantiene activos los protocolos de prevención y seguridad acorde con las recomendaciones de las autoridades sanitarias locales para proteger a su personal.

Durante 2021 se mantuvieron las medidas de distanciamiento físico, refuerzo del uso obligatorio de equipos de protección personal como mascarillas, gel hidroalcohólico en las plataformas y desinfección de las instalaciones.

Igualmente ha mantenido las campañas de información y recomendaciones para el personal.

Acorde con la incidencia en cada país, el trabajo a distancia a raíz de la pandemia ha continuado o se ha establecido una modalidad mixta entre remoto y presencial para el personal de Operaciones, creando grupos burbuja entre el personal administrativo, con rotación periódica.

Compromiso con la sociedad

Compromisos con el desarrollo sostenible

Apoyando a quienes más lo necesitan

Formación y empleo

Integración social

Voluntariado y donaciones

Sensibilización al tejido empresarial

Compromisos con el desarrollo sostenible

Desde sus inicios, Konecta ha asumido un firme compromiso con el bienestar y progreso de la sociedad, el cual se hace patente en los ámbitos en los cuales, acorde con su actividad, el resultado de sus acciones genera mayor impacto: la formación y empleo de poblaciones vulnerables.

Agenda 2030

Konecta alinea sus estrategias ESG a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la Agenda 2030, para impulsar el crecimiento sostenible de su negocio.

El Grupo entiende que solo se alcanzarán objetivos tan ambiciosos con alianzas público-privada, multisectorial, que contribuyan al impulso de iniciativas concretas y viables, y materialicen el compromiso de todos con la sostenibilidad.



En esta línea, Konecta y su Fundación colaboran para la ejecución de proyectos de alto calado social alineados al negocio, contando para ello con una red de alianzas con empresas, patronales, administraciones públicas y entidades sociales con las que tanto la Fundación como la empresa colaboran de manera activa.

Los pilares en los que se centra la acción social del Grupo son:



Fundación Konecta: La Integración, Nuestro Valor

Creada hace 16 años y liderada por los primeros niveles ejecutivos de la empresa, el foco estratégico de Fundación Konecta es promover la inserción laboral de personas vulnerables en todos los países donde la empresa opera.

Apoyando a quienes más lo necesitan

Formación y Empleo dirigido a grupos vulnerables

Programas de capacitación para el empleo, dirigidos a personas con discapacidad, mujeres vulnerables (madres de familia en hogares sin recursos), víctimas de violencia de género, personas mayores de 45 años, víctimas de violencia guerrillera (en Colombia), según el foco del país.

Chile

- **Formación en Contact Center en Chile**, fundaciones Konecta e Integralia, con oportunidad de inserción en Konecta.

Colombia

- **Proyectos de empleabilidad para apoyar la integración de colectivos en riesgo en la plantilla**, directamente a través del área de gestión del talento.
- **Proyecto de empleabilidad dirigido a jóvenes**, con Corporación Sueños y Huellas, en temáticas relacionadas con proyectos de vida, comunicación, herramientas ofimáticas y finanzas personales.

España

A través de Fundación Konecta

- **Escuela de Capacitación Profesional en Contact Center**, Fundación Konecta-Santander, con oportunidad de inserción en Konecta.
- **Prácticas formativas en el puesto de trabajo en Konecta**, CAPACIS.
- **Plataforma Skills Build-IBM, para personas vulnerables**, se proporcionan contenidos en contact center a través de la empresa de formación de Konecta, Puntoform.
- **Proyecto “Creando Oportunidades”**, formaciones para empleados con discapacidad intelectual de Konecta.
- **Programa de becas para jóvenes sin recursos**, Fundación Dáboris.
- **Programa universitario “Vida Independiente”**, para personas con grandes discapacidades, Universidad Autónoma de Madrid.
- **Formación en programación Code.org**, dirigida a niños sin recursos.

Perú

- **Escuelas INKLUYE** – Fundación Konecta, Integralia y Fundades, ESSALUD, MINTRA, Pachacútec, Forge, Cesal, Municipalidad de Lima, GRTPE y Jóvenes Productivos-, con oportunidad de inserción en Konecta.
-

Proyectos, voluntariados e iniciativas

Colombia

- **Acompañamiento de menores al zoo**, Fundación Sueños y Huellas.
- **Siembra Red de Árboles y Konectando con intención**, este último consiste en un mentoring a menores de fundaciones y entidades sociales sobre siembra y gestión de residuos para promover una cultura sostenible.

Perú

- **Voluntariado económico** para ayudar a albergues y entidades sociales.

España

A través de Fundación Konecta:

- **Servicio de atención a jóvenes con problemas ansiedad**, SIOF JOVEN.
- **Apoyo a jóvenes y familias de uno de los barrios más pobres del país**, Fundación Alalá.
- Con la participación de voluntarios de Konecta se han impartido tres **talleres online de teletrabajo para personas con discapacidad intelectual**.
- **XII Convocatoria Interna de Proyectos Sociales**, Fundación Konecta.

Portugal

- **Feria para reclutamiento de personas con discapacidad**, junto con la Associação Salvador.

Donaciones y campañas solidarias

- **Campañas para la donación** de cestas de alimentos, kits escolares, ropa, juguetes, libros.
- **Campañas para recaudación de fondos** destinados a diversas instituciones y entidades sociales que atienden a personas con grandes necesidades.

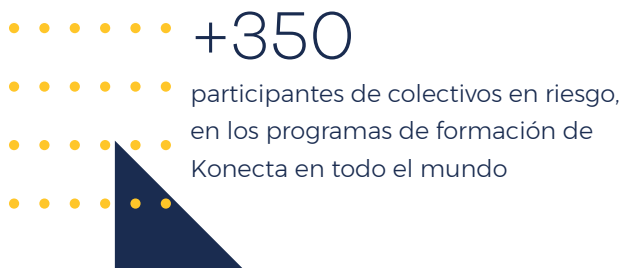
Reciclaje con fines sociales

- Desde Argentina, **donación de residuos a la Asociación Hospital Infantil** para la compra de insumos destinados a niños y niñas atendidos por dicha institución, y a EcoLink, mediador que suplente a un centro de reciclaje operado por mujeres y acompaña a las trabajadoras desde una visión integral: familiar, psicológica y legal.
 - Desde Colombia, **donación a Fundación Posada Moisés de 4 405 087 pesos** obtenidos a partir del reciclaje de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos en alianza con LITO S.A.S.
 - Desde Perú, **donación de RAEEs reciclados a la Asociación de Ayuda al Niño Quemado** para sus fines sociales.
-



Formación y Empleo

El Grupo apuesta por programas de formación y prácticas para apoyar la igualdad de oportunidades y la creación de un mercado laboral integrador en el que todos los profesionales puedan desarrollar sus capacidades para alcanzar su potencial y mejorar su calidad de vida.



En esta línea se impulsan proyectos estratégicos desde Chile, Colombia, España y Perú, dirigidos a mejorar la empleabilidad de poblaciones vulnerables, contribuyendo a la obtención de los conocimientos, aptitudes y experiencias necesarias para su inserción social y laboral.

En paralelo, se desarrollan distintos proyectos formativos para colectivos de jóvenes con Síndrome de Down, personas con grandes discapacidades y jóvenes sin recursos, para incrementar sus habilidades y oportunidades de empleo.

El Grupo contribuye a la inserción laboral de colectivos en riesgos de exclusión como son personas con discapacidad o trabajadores de más de 50 años, a través de programas de formación e incorporación al empleo.



Integración social

En 2021, a través de Fundación Konecta se ha dado continuidad a la atención de las necesidades psicológicas de colectivos especialmente vulnerables durante la pandemia como han sido los mayores, jóvenes con problemas de ansiedad atendidos a través del proyecto SIOF Joven de FAD, mujeres víctimas de violencia de género o emprendedores de pequeños negocios a los que se ha ofrecido un asesoramiento personalizado sobre temas fiscales y legales a través de SECOT.

Asimismo, se continúa el apoyo a Fundación Alalá con el fin de mejorar la situación de familias y alumnos de etnia gitana de dicha entidad, en situación de vulnerabilidad.

En esa misma línea, Konecta se preocupa por la formación de jóvenes y familias vinculadas a entidades sociales y fundaciones en Colombia, en temáticas relacionadas con el manejo de los residuos, con el fin de generar una cultura sostenible y educarles en temas medioambientales.

Voluntariado y donaciones

931
personas vulnerables beneficiadas
por los proyectos seleccionados en
la Convocatoria

Profesionales de Konecta en todo el mundo ponen a disposición de entidades y ONGs su tiempo y talento, así como recursos económicos para iniciativas con fines sociales.

Durante 2021, se han organizado en los países diversas actividades de recogida de alimentos, juguetes, ropa, útiles escolares, donación de material de oficina y equipos informáticos por parte de la empresa, e, incluso, campañas de reciclaje de residuos.

De esta forma, ya sea directamente, a través de la entrega de lo recolectado a los propios beneficiarios o entidades sociales que los representan, o indirectamente a través de la venta, por ejemplo, de residuos reciclados para la obtención de fondos, el equipo humano de Konecta apoya de manera solidaria a las comunidades aledañas a los centros de trabajo de la compañía.

Como todos los años se realizó la Convocatoria Interna de Proyectos Sociales, impulsada desde España y que brinda la oportunidad de participar a todos los países en los que la empresa opera.

En 2021 se han destinado 20 000 € a cuatro proyectos de especial impacto social, en las comunidades en donde se desarrollan, muy cercanos a personas trabajadoras de la compañía, que beneficiarán a personas con discapacidad intelectual, menores enfermos sin recursos y mujeres negras discriminadas.



+ 9100 voluntarios del Grupo en las diferentes geografías, han contribuido con donaciones, su tiempo o sus conocimientos, así como con aportaciones económicas para apoyar a quienes más lo necesitan.

Konecta, realiza numerosas donaciones en forma de:



Recolección de fondos



Juguetes



Ropa y complementos



Alimentos



Material informático y escolar



Residuos reciclables

Sensibilización al tejido empresarial

Konecta, junto a su Fundación, realizan una importante labor de sensibilización hacia el tejido empresarial y la propia sociedad, a través de la participación activa en diferentes eventos promovidos por instituciones públicas y privadas con el fin de compartir la visión de la compañía y los proyectos desarrollados en pro de la igualdad, la diversidad y la prevención de la violencia de género, dentro y fuera de la organización, así como las buenas prácticas puestas en marcha en favor de colectivos en riesgo de exclusión.

Ejemplo de ello:

Programa aliados con valor. Encuentros bimensuales en Colombia para sensibilización y capacitación de prácticas sostenibles.



Encuentros de sensibilización y sostenibilidad (ESS), organizados en colaboración con ABC y Vocento Madrid bajo el lema “La Reconstrucción de Nuestra Economía. Horizonte 2030”, han estado orientados a compartir las experiencias de empresas y entidades sociales vinculadas a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Presidencia de la Red de Empresas y discapacidad (Perú).

Promoción de la inclusión socio - laboral, el trabajo decente y empleabilidad de las personas con discapacidad dentro de las organizaciones empresariales e instituciones privadas en el Perú.

Participación en el Taller de Compliance 2021: El impacto del Compliance en la protección de datos personales, de los colaboradores de AMCHAM -Cámara de Comercio Americana del Perú-.

Compromiso con el medioambiente

Estrategia ambiental de Konecta

Gestión medioambiental

Eficiencia energética y uso
de energías renovables

Huella de Carbono

Compras sostenibles
y reducción de consumos

Gestión de residuos



Estrategia ambiental de Konecta

Como parte de su estrategia para minimizar el impacto sobre el entorno natural y contribuir en la lucha contra el cambio climático, desde Konecta se realizan acciones en todas las geografías encaminadas a reducir su huella en el planeta y, en paralelo, campañas de sensibilización para promover hábitos que contribuyan a dicho fin.

Eficiencia energética y uso de energías renovables

- Renovación progresiva de luminarias LED, así como de los equipos y sistemas automatizados de climatización HVAC.
- Adquisición de energía eléctrica con garantía de origen renovable.

Cálculo y compensación de emisiones

- Cálculo de la huella de carbono para toda la actividad del grupo en los alcances 1, 2 y 3.
- Proyectos de reforestación en España, Argentina y Colombia.

Reducción de consumos y compras sostenibles

- Aplicación de nuevas tecnologías para reducir el consumo de papel.
- Inclusión de criterios de sostenibilidad en los procesos de compra.

Gestión de residuos

- Reciclaje de residuos, incorporándose progresivamente los países según sus posibilidades.
- Donaciones de material de oficina y equipos informáticos.

Gestión medioambiental

Con el fin de controlar y minimizar el impacto del negocio sobre el entorno natural, la compañía dispone de sistemas de gestión ambiental implantados en los países en los que su actividad es mayor.

Así en España, el sistema de gestión está certificado según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14001 y durante 2021 ha ampliado su alcance a siete plataformas ubicada en este país. También bajo la misma norma, en 2021 Perú ha certificado cuatro de sus once centros de trabajo.

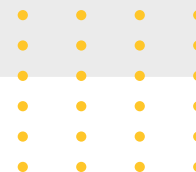
Comprometidos para establecer objetivos basados en ciencia a través de la iniciativa SBT

En 2021 Konecta ha dado un paso más al firmar el compromiso con la iniciativa de los objetivos basados en ciencia (SBTi). Los objetivos de esta iniciativa están alineados con el Acuerdo de París (COP21, 2015) para evitar los efectos más desfavorables del cambio climático, limitando la subida media de temperaturas muy por debajo de los 2°C, en comparación con los niveles preindustriales, y continuar con los esfuerzos para limitar el calentamiento global a 1,5 °C.



DURANTE 2021 NO SE HAN RECIBIDO MULTAS, NI SANCIONES RELACIONADAS CON TEMÁTICA MEDIOAMBIENTAL

Colombia cuenta con un sistema de gestión de sostenibilidad, constituido por cuatro pilares: ambiental, responsabilidad social y empresarial, voluntariado y equidad de género. El primero responde a la gestión ambiental de la compañía y aun cuando no está certificado, sí se basa en las buenas prácticas de la norma ISO 14001:2015.



Eficiencia energética y uso de energías renovables

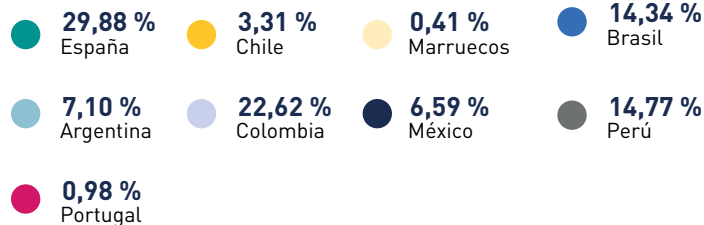
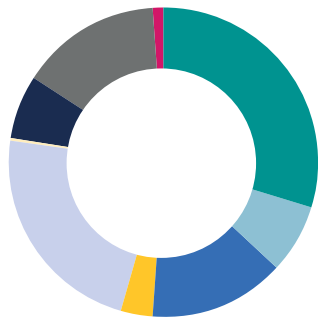
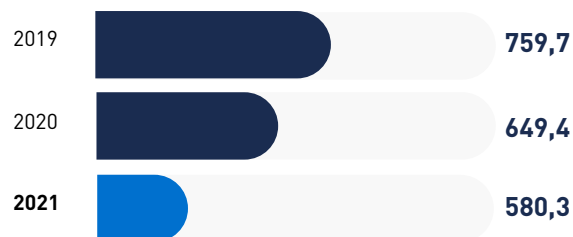


LA INTENSIDAD ENERGÉTICA SE HA REDUCIDO
HASTA UN 10,63 % RESPECTO A 2020

Consumo eléctrico (kWh)



Intensidad eléctrica (kWh/empleado)



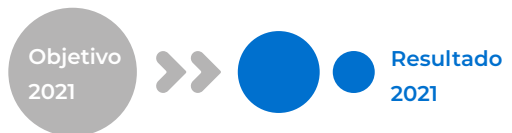
Acciones de eficiencia energética

Sustitución de luminarias LED.

Sustitución de aparatos de climatización por otros más eficientes.

Uso adecuado del sistema de climatización de las sedes, generando su apagado en los horarios que los centros están sin personal o encender equipos según uso de las instalaciones.

Encendido o apagado automático de la luz con sensores de movimiento.



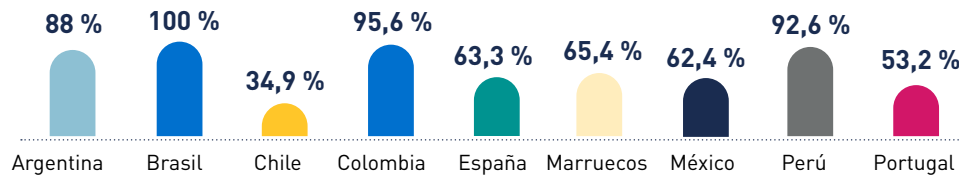
• Reducción del 5 % del consumo eléctrico por empleado respecto a 2019

• **Reducción del 23,6 % del consumo eléctrico por empleado comparado con 2019**

Superficie LED

Iniciada en 2017, Konecta continúa su apuesta por la eficiencia energética a través de la campaña de renovación de la luminaria a LED.

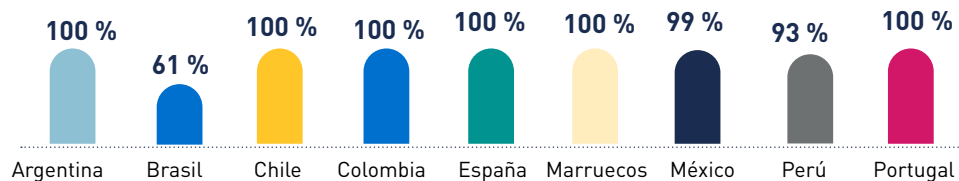
2021 - Superficie iluminada por LED (%)



Nuevos sistemas de climatización

Para aumentar la eficiencia energética de sus espacios, Konecta apuesta por los sistemas automatizados de climatización HVAC.

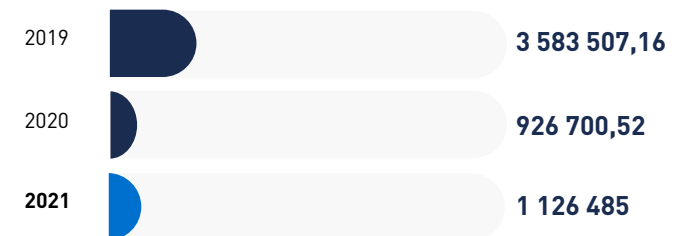
2021 - Superficies climatizadas mediante HVAC (%)



Consumos indirectos

En cuanto al consumo indirecto derivado de los viajes de negocio, en el 2021 han aumentado los viajes, tanto nacionales como internacionales, debido al levantamiento progresivo de las restricciones de movilidad derivadas de la pandemia. Sin embargo, el dato de millas recorridas en avión sigue estando muy por debajo del acumulado de 2019.

Millas recorridas en avión



DESDE 2019 SE HA REDUCIDO EN UN 68,6 %
LAS MILLAS RECORRIDAS EN AVIÓN

Uso de energías renovables

La electricidad consumida por Konecta en España cuenta con Garantía de Origen 100 % renovable. Las plataformas de RocketHall, adheridas en 2021, se anexionarán a esta modalidad una vez finalicen sus contratos con la actual suministradora del servicio.

En cuanto al resto de países, pese a que algunos como Colombia (64 % de la energía es hidroeléctrica) y Perú (52 % hidráulica, 43 % térmica, 3 % eólica y 2 % solar) cuentan con energía renovable, no disponen de la certificación de las respectivas comercializadoras que así lo acredite.

Huella de Carbono

Durante el 2021 se ha calculado la huella de carbono para los alcances 1, 2 y 3.

	t CO ₂ 2019*	t CO ₂ 2020**	t CO ₂ 2021***
ALCANCE 1	10 963,83	11 184,90	17 587,95
ALCANCE 2	15 525,62	9811,48	7779,53
ALCANCE 3	913,79	236,31	311,37
TOTAL	27 403,24	21 232,69	25 678,85



* 2019: los datos han sido recalculados ya que se ha mejorado la obtención de la información para el año 2020.

** 2020: las emisiones de alcance 1 han aumentado respecto a las de 2019 debido a que en este último año no se reportaban todos los consumos de combustibles (gasolina). No incluye la huella de las plataformas de RocketHall para alcance 1 y 2. Alcance 1: 186,7447; Alcance 2: 1089,2086; Alcance 1+2: 1275,9533.

*** 2021: se han incluido las plataformas de RocketHall. Faltan por incluir los consumos energéticos de Chile para el último trimestre (para una de sus plataformas) debido a que el proveedor no ha realizado lecturas. Sin embargo, se ha realizado un estimado con el valor de consumo más elevado registrado hasta el momento por plataforma y el valor final aumenta ligeramente (Alcance 2: 7813,70 tCO₂).

Nota: La herramienta empleada para el cálculo de las emisiones de alcance 1 y 2, ha sido la calculadora proporcionada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España (Miteco, versión 2020). El Alcance 3 se ha calculado mediante la calculadora de carbono facilitada por National Energy Foundation. Los datos de 2019 han sido recalculados empleando esta metodología para facilitar la comparabilidad interanual.

Los alcances definidos en el cálculo incorporan los siguientes conceptos:

- Alcance 1: consumo total de combustibles, tanto domésticos como de vehículos.
- Alcance 2: consumo total de electricidad. Las compañías eléctricas no definidas en la herramienta se han incluido como "otras compañías o varias comercializadoras", sin CdGOs.
- Alcance 3: el total de las millas realizadas en viajes aéreos y en ferrocarril.



LA HUELLA DE CARBONO DE KONECTA SE HA REDUCIDO UN 6,29 % DESDE 2019

Compensación de emisiones

Mediante proyectos de reforestación en varios países como España, Argentina o Colombia, en alianza con Bosques Sostenibles, Seamos Bosque y la Fundación Red de Árboles, respectivamente, se procedió a la donación y siembra de especies autóctonas para la restauración de zonas afectadas por la deforestación con el fin de compensar las emisiones de la compañía.

Compras sostenibles y reducción de consumos

Papel y cartón

Grupo Konecta continúa con la iniciativa de reducción del consumo de recursos, entre ellos, el papel y cartón. En 2021 se ha disminuido considerablemente el consumo de papel debido a la situación de pandemia, a la implantación del trabajo a distancia y, por otra parte, a la mayor concienciación del personal en la disminución del uso de papel y el incremento en el uso de las tecnologías disponibles.

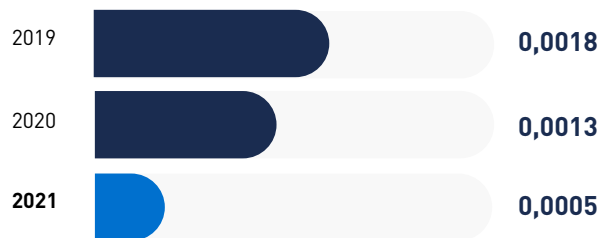
Además, se han desarrollado iniciativas dirigidas a incluir criterios de sostenibilidad en los procesos de compra, como, por ejemplo, el incremento del consumo de papel con etiqueta verde.



Papel y cartón comprado (t)



Intensidad consumo papel (t/empleador)



EN 2021 SE HAN RECICLADO MÁS DE 73 t DE PAPEL

Acciones para la reducción del consumo de papel

Procesos de selección y contratación de forma virtual, por lo que el consumo de papel se eliminó en estos dos procesos.

Sensibilización de los empleados en el uso del correo electrónico e intranet para reducir el consumo de papel.

Creación de un buzón virtual en la impresora para los empleados de la oficina. De esta forma se evitará imprimir por error o varias veces un mismo documento.

Envío de nóminas por correo electrónico o intranet.



SE HAN ESTABLECIDO GESTORES DOCUMENTALES ELECTRÓNICOS QUE EVITAN EL CONSUMO DE PAPEL

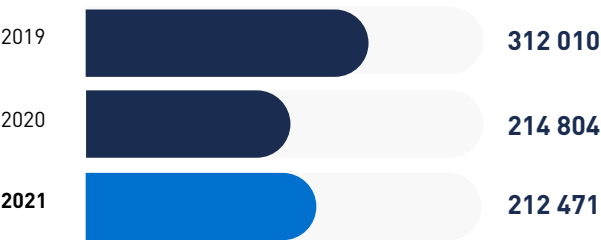


SE HA REDUCIDO UN 74 % LA INTENSIDAD EN EL CONSUMO DE PAPEL POR EMPLEADO DESDE 2019

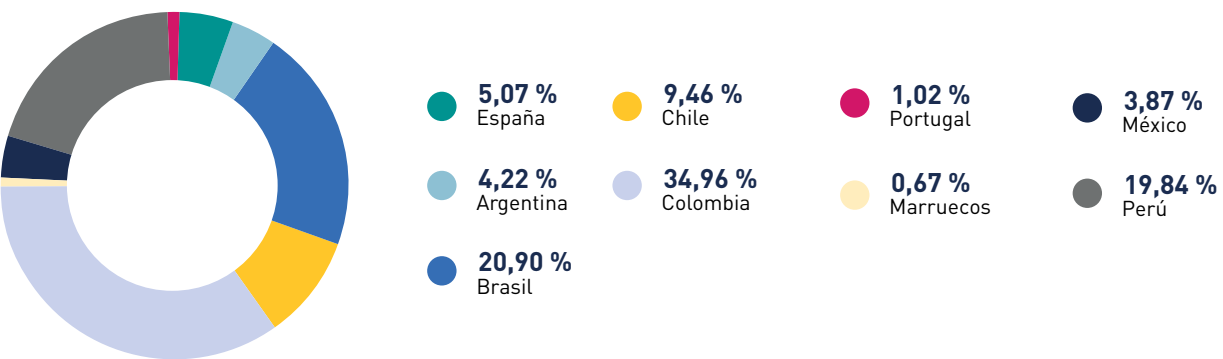
Consumo de agua

Se mantiene estable el consumo de agua respecto al consumo registrado en 2020.

Consumo de agua (m³)



Distribución Consumo (2021)



Durante el 2021, se ha continuado con el desarrollo de actividades de concienciación sobre la importancia del ahorro de agua. A su vez, se ha seguido invirtiendo en la mejora de instalaciones a través de nuevos equipos que garanticen un mejor seguimiento y control del consumo de este recurso.

Acciones para reducir el consumo de agua

- Automatización del cierre y apertura de los grifos.
- Inspección de las instalaciones para prevenir fugas.
- Calibración de los push button y sensores para que tengan la sensibilidad y tiempo de apertura oportunos.

Gestión de residuos

Con el apoyo de entidades públicas y privadas, así como del tercer sector, el Grupo desarrolla iniciativas para el reciclaje de residuos, incorporándose progresivamente los diferentes países según sus posibilidades.

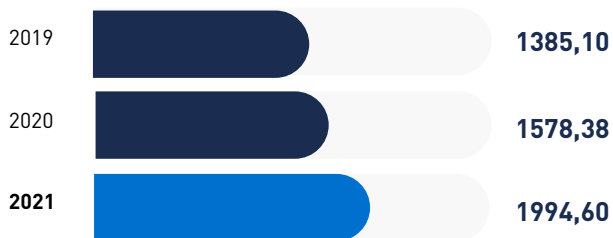
Residuos peligrosos generados (t)



Intensidad Residuos Peligrosos (t/empleador)



Residuos no peligrosos generados (t)



Intensidad residuos no peligrosos (t/empleador)



Durante el periodo 2021, se ha registrado un incremento en el dato provocado principalmente por la incorporación en diciembre de 2020, de las plataformas del grupo RocketHall, presente en cuatro países: España, Colombia, México y Perú. A esto hay que añadir la gestión de un mayor volumen de los residuos generados y mayor rigurosidad en su reporte.

Se han incorporado progresivamente países como Marruecos -reportando datos referidos a la generación de residuos no peligrosos-, así como Brasil, Chile y Portugal reportando la generación de residuos peligrosos.

Además, a lo largo del año se han seguido realizando donaciones de material y mobiliario de oficina -por ejemplo, sillas y equipos informáticos, funcionales, debido a la sustitución de los mismos- a centros educativos y asociaciones con el objetivo de contribuir al desarrollo social de las comunidades, y, al mismo tiempo, promover la economía circular al alargar el ciclo de vida útil de algunos de estos productos.

En esta línea de promover la economía circular y el aprovechamiento de los residuos con fines sociales, se enmarca el proyecto desarrollado con la Fundación Llena una botella de amor, en Colombia, que recoge botellas rellenas de bolsas y envases de plástico, las cuales posteriormente se utilizan para la elaboración de viviendas, parques infantiles y mobiliario urbano en beneficio de comunidades vulnerables e instituciones educativas.

Acerca del Estado de Información No Financiera



Acerca del Estado de Información No Financiera

Alcance y cobertura

El presente Estado de Información No Financiera Consolidado –EINF– corresponde al ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2021 al 31 de diciembre de 2021 y se ha elaborado conforme a lo requerido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad. Para la elaboración de esta memoria se han tomado como referencia la guía Global Reporting Initiative (GRI) y los contenidos definidos en los GRI Standards en su opción esencial, cumpliendo con los principios de materialidad. Ha sido verificado por una entidad externa e independiente (DELOITTE).

De acuerdo con la legislación mercantil, el presente Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. y SOCIEDADES DEPENDIENTES (en adelante, “Konecta”) se presenta y formula como un informe separado, pero es parte integrante del Informe de Gestión Consolidado de Konecta correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2021, habiendo sido el mismo objeto de formulación por parte del Consejo de Administración de Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. en su reunión celebrada el 23 de marzo de 2021.

Este es ya el séptimo informe de responsabilidad empresarial que publica anualmente Konecta, muestra de su compromiso con la transparencia y la comunicación con sus grupos de interés en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

El presente estado incluye información detallada sobre aquellos asuntos relevantes o prioritarios – temas materiales – tanto para Konecta como para sus grupos de

interés. Dichos temas han sido identificados mediante consulta directa a los grupos de interés, internos y externos, teniendo en cuenta la actividad de la organización. Por lo que de aquellos asuntos considerados “no materiales” se incluyen con menor nivel de exhaustividad o directamente no se reportan, como es el caso de los temas relacionados con impactos sobre la salud y seguridad de los clientes, reclamaciones del usuario final, afecciones a la biodiversidad o al medio acuático, etc. Si bien, se ha incluido la información que sin ser relevante o material para Konecta es requerida por la Ley 11/18.

Verificación

El presente Estado de Información No Financiera, ha sido auditado por una entidad externa e independiente. El informe de aseguramiento independiente donde se incluyen los objetivos y alcance del proceso, así como los procedimientos de revisión utilizados y sus conclusiones, se adjunta como anexo a este EINF.

Índice de contenidos Ley 11/2018 GRI estándares



— Tablas de la Ley

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
MODELO DE NEGOCIO	Descripción del modelo de negocio del Grupo	Breve descripción del modelo de negocio del Grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.	GRI 102-2, 102-4, 102-6, 102-7, 102-15	Modelo de negocio pg. 6-11
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Políticas	Políticas que aplica el Grupo, que incluyan los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2, 103-3	Programa de Cumplimiento pg. 14-15
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-11, 102-15, 102-30, 201-2	Gestión de Riesgos pg. 19-20
	General	Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medioambiente y en su caso, en la salud y la seguridad.	GRI 102-15, 102-29, 102-31	Estrategia ambiental de Konec pg. 50-57
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11, 102-29, 102-30	Certificaciones y Reconocimientos pg. 22-24
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29	Estrategia ambiental de Konec pg. 50-57
		Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	Estrategia ambiental de Konec pg. 50-57

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	General	Provisiones y garantías para riesgos ambientales.	GRI 307-1	Dadas las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, estas no tienen responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo.
	Contaminación	Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medioambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.	GRI 103-2, 302-4, 305-5, 305-7	Estrategia ambiental de Konecta pg. 50-57
	Economía Circular y prevención y gestión de residuos	Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos.	GRI 103-2, 301-1, 301-2, 303-3, 306-1, 306-2	Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55
		El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.	GRI 303-1, 303-3, 303-5	Consumo de agua pg. 56
	Uso sostenible de los recursos	Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 103-2, 301-1, 301-2	Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 Eficiencia energética y uso de energías renovables pg. 52-23
		Energía: consumo, directo e indirecto; medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, uso de energías renovables.	GRI 103-2, 302-1, 302-3, 302-4	Huella de Carbono pg. 54
		Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4	Emisiones pg. 64-65
	Cambio Climático	Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático.	GRI 102-15, 103-2, 305-5	Estrategia ambiental de Konecta pg. 50-57
		Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin.	GRI 103-2	Estrategia ambiental de Konecta pg. 50-57

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	Protección de la biodiversidad	Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	GRI 103-2	Las actividades del Grupo Konecta no generan un impacto sobre la biodiversidad.
		Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.	GRI 304-1	
	Políticas	Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2, 103-3, 102-35	Programa de Cumplimiento pg. 14-15
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15, 102-30	Gestión de Riesgos pg. 19-20
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.	GRI 102-7, 102-8, 405-1 b)	Anexo: Distribución de la plantilla pg. 84
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.	GRI 102-8	Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 102-8	Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.	GRI 401-1 b)	Anexo: Contrataciones y desvinculaciones pg. 85-86
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.	GRI 405-2	Anexo: Retribuciones pg. 89-91

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Empleo	Brecha Salarial.	GRI 405-2 Anexo: Brecha salarial pg. 92
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 202-1 Anexo: Datos de los empleados pg. 92
		La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	GRI 102-35, 102-36 Anexo: Retribuciones pg. 93
		Implantación de medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2 Programa de Cumplimiento pg. 14-15 Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 40
		Empleados con discapacidad.	GRI 405-1 b) Igualdad y diversidad pg. 41-42 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 93
	Organización del trabajo	Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8 c), 103-2 Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 40
		Número de horas de absentismo.	GRI 403-2 a) Anexo: Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 87-88
		Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estas por parte de ambos progenitores.	GRI 103-2, 401-3 Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 40
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2 Seguridad y Salud hacia una cultura corresponsable pg. 42-43 Anexo: Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 87-88
		Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 103-2 Anexo: Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 87-88
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 403-10 Anexo: Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 87-88

Contenidos de la Ley 11/2018 INF		Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Relaciones Sociales	Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	GRI 102-43, 402-1, 403-1 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 93
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 102-41 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 93
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1, 403-4 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 93
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 103-2 Desarrollo profesional pg. 36-39
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1 Desarrollo profesional pg. 36-39
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2 Igualdad y diversidad pg. 41-42 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 92-93
		Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 103-2 Igualdad y diversidad pg. 41-42
		Planes de igualdad.	GRI 103-2 Igualdad y diversidad pg. 41-42 GRI 406 No discriminación en la pg. 81
		Medidas adoptadas para promover el empleo.	GRI 103-2 Potenciando el talento hacia una cultura integradora pg. 34 Apoyando a quienes más lo necesitan pg. 45-48 Formación y empleo pg. 47
	Igualdad	Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103-2 Igualdad y diversidad pg. 41-42 GRI 406 No discriminación pg. 81
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2 Igualdad y diversidad pg. 41-42 Compromisos con el desarrollo sostenible pg. 44-46 Sensibilización al tejido empresarial pg. 49
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 103-2, 406-1 Compromisos con el desarrollo sostenible pg. 44-49 Sensibilización al tejido empresarial pg. 49 Igualdad y diversidad pg. 41-42

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	Políticas	Políticas que aplica el Grupo, que incluyan los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2, 103-3, 410-1, 412-2	Compromiso con los Derechos Humanos pg. 18 Programa de Cumplimiento pg. 14-15
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15, 102-30	Gestión de Riesgos pg. 19-20
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en Derechos Humanos.	GRI 103-2	Compromiso con los Derechos Humanos pg. 18
		Prevención de los riesgos de vulneración de los Derechos Humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos.	GRI 103-2, 412-1	Compromiso con los Derechos Humanos pg. 18
		Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos.	GRI 102-17, 103-2, 411-1, 419-1	Compromiso con los Derechos Humanos pg. 18
		Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT 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 y la abolición efectiva del trabajo infantil.	GRI 103-2	Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 40 Igualdad y diversidad pg. 41-42 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 92-93

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	Políticas	Políticas que aplica el Grupo, que incluyan los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2, 103-3, 205-2	Programa de Cumplimiento pg. 14-15 Ética e Integridad pg. 15
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15, 102-30, 205-1	Gestión de Riesgos pg. 19-20
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 103-2	Ética e Integridad pg. 15
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2	Ética e Integridad pg. 15
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, 201-1, 203-2, 415-1	Principales cifras pg. 10

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Políticas	Políticas que aplica el Grupo, que incluyan los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado.	GRI 103-2, 103-3	Programa de Cumplimiento pg. 14-15
	Principales riesgos	Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo.	GRI 102-15, 102-30	Gestión de Riesgos pg. 15
	Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible	Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local.	GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1	Compromisos con el desarrollo sostenible pg. 44-49
		Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio.	GRI 203-1, 203-2, 413-1	Compromisos con el desarrollo sostenible pg. 44-49
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.	GRI 102-43, 413-1	Voluntariado pg. 48
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13, 201-1, 203-1	Asociaciones pg. 24
	Subcontratación y proveedores	Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales.	GRI 103-3	Cadena de suministro pg. 16
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9, 103-3	Cadena de suministro pg. 16
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 308-1	Cadena de suministro pg. 16

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe	
INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	Consumidores	Medidas para la salud y seguridad de los consumidores.	GRI 103-2, 416-1	Seguridad de la información pg. 17 Protección de datos personales pg. 17-18	
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.	GRI 102-17, 103-2	Cadena de suministro pg. 16	
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.	GRI 207-4	Beneficios por país (miles de euros)	
				Ajustes	-44 552 561,93
				España	10 080 186,25
				Argentina	2 293 892,30
				Colombia	9 862 778,17
				Perú	999 234,51
				Brasil	1 480 411,49
				México	1 166 699,06
Chile				575 557,43	
Portugal				569 785,40	
Marruecos	-81 099,59				
EE. UU.	-78 708,59				
	Impuestos sobre beneficios pagados.	GRI 207-4	Principales cifras pg. 10		
	Subvenciones públicas recibidas.	GRI 207-4	Principales cifras pg. 10		

— Tablas GRI

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
GRI 102 Contenidos generales		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	GMM TOPCO CONEXION, S.L., sociedad cabecera de Grupo Konecta, el cual desarrolla su actividad en el sector de la externalización de servicios de Relación Cliente y BPO (Business Process Outsourcing).
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio pg. 6-11
102-3	Ubicación de la sede central	Anexos pg. 94-96
	Localización de las actividades	Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Marruecos, Perú y Portugal. Cuenta además con una oficina comercial en EE. UU.
102-5	Propiedad y forma jurídica	GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. con domicilio en C/ Serrano 41. 28001 Madrid España
102-6	Mercados servidos	Modelo de negocio pg. 6-11
102-7	Dimensión de la organización	Modelo de negocio pg. 6-11 Principales cifras pg. 10
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Compromiso con nuestros empleados pg. 32-43
102-9	Cadena de suministro	Modelo de negocio pg. 6-11 Programa de Cumplimiento pg. 14-15
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Programa de Cumplimiento pg. 14-15
102-11	Principio o enfoque de precaución	Los impactos actuales o futuros sobre la calidad del servicio y el medioambiente han sido identificados y evaluados según lo estipulado en el Sistema integrado de Gestión de la Calidad y Medioambiente de Konecta.
102-12	Iniciativas externas	Compromisos con el desarrollo sostenible pg. 44

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
102-13	Participación en asociaciones	Asociaciones pg. 24
102-14	Declaración del máximo órgano de gobierno	Mensaje de la Dirección pg. 3-5
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	Gestión de Riesgos pg. 19-20
<i>Ética e integridad</i>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Misión, Visión y Valores pg. 7 Ética e integridad pg. 15
102-17	Mecanismos para la consulta y la resolución de dudas sobre ética	Las comunicaciones recibidas por el canal ético se han correspondido a problemáticas asociadas a las relaciones laborales como igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales, por lo cual han sido derivadas a los departamentos correspondientes, en su mayoría al de RR. HH., que son los encargados de llevar a cabo la investigación y dictar resolución. El 100 % de las comunicaciones recibidas han sido gestionadas. A lo largo de 2021 se han recibido 224 comunicaciones en todos los países excepto Chile, Marruecos y Portugal, países en los cuales no se recibió ninguna denuncia en este canal. Del total: 29 no tenían contenido; 16 se finalizaron por falta de evidencia; 45 no eran denuncias. El resto de las 134 comunicaciones recibidas corresponden a: 46 comunicaciones por abuso de autoridad y acoso, de las cuales 2 han sido cerrados con el despido del denunciado y la salida de un empleado de una empresa proveedora de servicios; 17 no han sido procedentes; 4 se han enviado al área correspondiente para su gestión y en 23 de los casos se han dictado medidas correctivas y disciplinarias. 75 quejas por temas varios propios de la gestión de personal y de las propias interrelaciones en los equipos de trabajo como la gestión con el supervisor (31) o la relación con compañeros (9), favoritismo (2), errores o inconformidades con liquidaciones o pagos (14), reclamaciones por la operativa, procesos de RR. HH., selección y despidos (19). 12 denuncias por supuestos fraudes, extorsión, conductas irregulares y tratamiento de datos, que finalizaron con 1 despido, 4 envíos al área correspondiente, 5 medidas correctivas y 4 no procedentes.

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
<i>Gobierno</i>		
102-18	Estructura de gobernanza	Estructura del Gobierno Corporativo pg. 13-14
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Modelo de negocio pg. 6-11 Compromiso con la sociedad pg. 44-49 Compromiso con el medio ambiente pg. 50-57
102-30	Efectividad de los procesos de gestión de riesgos	La metodología para la Gestión de Riesgos se apoya en el Sistema Integrado de Gestión de Calidad y Medioambiente, a través del cual se han identificado aquellas situaciones con posible impactos críticos a las que están expuestos los procesos de la compañía, incluyendo los riesgos sociales, esenciales en la toma de decisiones. Una vez identificados, se han evaluado los mismos bajo los parámetros de impacto y probabilidad, para determinar el riesgo inherente de estos y se han establecido acciones para aquellos evaluados como extremos.
102-31	Revisión de los temas económicos, ambientales y sociales	Modelo de negocio sostenible pg. 25-31
102-35	Políticas de remuneración	La Junta de Socios aprueba la retribución máxima anual que recibirán el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado Anexo: Retribuciones pg. 91
102-36	Proceso para la determinación de la retribución	En España la remuneración está marcada por el convenio sectorial. Argentina, Chile y Brasil disponen de sendos convenios de empresa. En el resto de los países donde Konecta está presente, la remuneración está asociada a la legislación vigente.

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>Participación de los grupos de interés</i>		
102-40	Listado de grupos de interés	Modelo de negocio sostenible pg. 25-31
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Anexo: Datos sobre los empleados pg. 92
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Modelo de negocio sostenible pg. 25-31
102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés	Aspectos materiales pg. 27-31
102-44	Temas principales y consideraciones tratados	Aspectos materiales pg. 27-31
<i>Prácticas de rendición de cuentas</i>		
102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L como sociedad dominante, y GIRALDA HOLDING CONEXIÓN, S.L.U.; GRUPO KONECTANET, S.L.U.; KONECTA BTO, S.L.U.; KONTACTA COMUNICACIONES, S.A.; GRUPO KONECTANET MÉXICO SERVICIOS, SA de C.V.; KONECTA FIELD MARKETING, S.A.; GRUPO KONECTA MARRUECOS; KONECTA ANDALUCÍA, S.L.; KONECTA PORTUGAL LDA; KONECTA BRAZIL OUTSOURCING LTDA; KONECTA MEDIACIÓN, S.L.; PUNTOFORM, S.L.; KONECTA GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS, S.L.; KONECTA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TECNOLÓGICOS, S.L.; GRUPO KONECTA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO, S.L; KONECTA CHILE, S.A.; KONECTA SERVICIOS DE BPO, S.L.U.; UNIVERSAL SUPPORT, S.A.U.; GRUPO STRATTON SPAIN; B CONNECT SERVICES, S.A DE C.V.; KONECTA II MEDIADORA DE SEGUROS LDA; URANET PROJETOS E SISTEMAS, LTDA; GRUPO ROCKET HALL como sociedades dependientes.
102-46	Definición del contenido del informe y las fronteras de los temas	Acerca del Estado de Información No Financiera pg. 58-59
102-47	Lista de temas materiales	Aspectos materiales pg. 27-31
102-48	Re-expresión de la información	En caso de existir cambios en los cálculos o re-expresiones de la información, es indicado en cada uno de los casos a lo largo del presente Informe.
102-49	Cambios en la elaboración de informes	Acerca del Estado de Información No Financiera pg. 58-59

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
102-50	Periodo de elaboración del informe	Ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2021
102-51	Fecha del último informe	Ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020
102-52	Ciclo de elaboración de informes	Anual
102-53	Punto de contacto para cuestiones relacionadas con el informe	mcalvarez@grupokonecta.com
102-54	Declaraciones sobre el nivel de conformidad con los estándares de GRI	Acerca del Estado de Información No Financiera pg. 58-59
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI pg. 70
102-56	Verificación externa	Konecta realiza una verificación externa del informe, de acuerdo con el estándar internacional ISAE 3000, a través de un tercero independiente: la firma Deloitte.
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Modelo de negocio pg. 6-11 Buen Gobierno pg. 12-20
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Modelo de negocio pg. 6-11 Buen Gobierno pg. 12-20
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Modelo de negocio pg. 6-11 Buen Gobierno pg. 12-20
<i>GRI 201 Desempeño económico</i>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Principales cifras pg. 10
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	Gestión de Riesgos pg. 19-20 Dada las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, no se producen consecuencias financieras derivadas del cambio climático. En la matriz de riesgos se tienen en cuenta riesgos ambientales.

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
201-4	Asistencia financiera recibida de administraciones públicas	Principales cifras pg. 10
<i>GRI 202 Presencia en el mercado</i>		
202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local	Anexo: Datos sobre los empleados pg. 92-93
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Anexo: Datos sobre los empleados pg. 92-93
<i>GRI 203 Impactos económicos indirectos</i>		
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	Principales cifras pg. 10
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Principales cifras pg. 10
<i>GRI 204 Prácticas de adquisición</i>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro pg. 16
<i>GRI 205 Anticorrupción</i>		
205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	Ética e integridad pg. 15
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética e integridad pg. 15

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 206 Prácticas de competencia desleal</i>		
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	0 denuncias
<i>GRI 207 Fiscalidad</i>		
207-1	Enfoque fiscal	Política Fiscal pg. 15
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Política Fiscal pg. 15
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Política Fiscal pg. 15
207-4	Presentación de informes país por país	Principales cifras pg. 10
Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Estrategia ambiental de Konecta pg. 50-57
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Estrategia ambiental de Konecta pg. 50-57
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia ambiental de Konecta pg. 50-57
<i>GRI 301 Materiales</i>		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55-57
<i>GRI 302 Energía</i>		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Eficiencia energética y uso de energías renovables pg. 52-23
302-3	Intensidad energética	Eficiencia energética y uso de energías renovables pg. 52-23

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
302-4	Reducción del consumo de energía	Eficiencia energética y uso de energías renovables pg. 52-23
<i>GRI 303 Agua y efluentes 2018</i>		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Consumo de agua pg. 56
303-2	Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	La operación de Konecta no conlleva vertidos de agua, más allá del uso y disposición de una actividad administrativa desarrollada en oficinas.
303-5	Consumo de agua	Consumo de agua pg. 56 El agua consumida en Konecta proviene de la red de aguas públicas.
<i>GRI 304 Biodiversidad</i>		
304-1	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad	Los centros de Konecta no se encuentran en áreas protegidas, y sus actividades no generan impactos significativos sobre la biodiversidad.
<i>GRI 305 Emisiones</i>		
305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Huella de Carbono pg. 54
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	Huella de Carbono pg. 54
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Huella de Carbono pg. 54
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Huella de Carbono pg. 54

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
305-5	Reducción de emisiones de GEI	Huella de Carbono pg. 54
<i>GRI 306 Efluentes y Residuos 2016</i>		
306-1	Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos pg. 57
306-2	Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Gestión de residuos pg. 57
306-3	Residuos generados	Gestión de residuos pg. 57
306-4	Residuos no destinados a eliminación	Gestión de residuos pg. 57
306-5	Residuos destinados a eliminación	Gestión de residuos pg. 57
<i>GRI 307 Cumplimiento ambiental</i>		
307-1	Incumplimientos de la legislación y normativa ambiental	No se han dado incumplimientos de esta tipología.
<i>GRI 308 Evaluación ambiental de proveedores</i>		
308-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios ambientales	Cadena de suministro pg. 16
Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Buen Gobierno pg. 12-20 Servicio de Calidad pg. 21-22 Compromiso con nuestros empleados pg. 32-43
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Buen Gobierno pg. 12-20 Servicio de Calidad pg. 21-22 Compromiso con nuestros empleados pg. 32-43

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Buen Gobierno pg. 12-20 Servicio de Calidad pg. 21-22 Compromiso con nuestros empleados pg. 32-43
GRI 401 Empleo		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación	Potenciando el talento, hacia una cultura integradora pg. 34-39
GRI 402 Relaciones laborales		
402-1	Periodo mínimo de preaviso en relación con cambios operacionales	Anexo: Datos sobre los empleados pg. 92-93
GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable pg. 42-43
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigaciones de incidentes	Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable pg. 42-43
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable pg. 42-43
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable pg. 42-43
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable pg. 42-43
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Seguridad y Salud: hacia una cultura responsable pg. 42-43

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Anexo: Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 87-88
403-8	Trabajadores cubiertos por un sistema de gestión de la salud y seguridad en el trabajo	Konecta se rige por la legislación local vigente, los convenios colectivos o de empresa suscritos en aquellos países en los que existe dicha figura y lo establecido en su Política corporativa de Seguridad y Salud en el trabajo. Más allá de esto, el Grupo cuenta solo en Perú con un Sistema de Seguridad Certificado con la ISO 45001.
<i>GRI 404 Formación y educación</i>		
404-1	Horas medias de formación anuales por empleado	Desarrollo profesional pg. 36-39
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	Desarrollo profesional pg. 36-39
<i>GRI 405 Diversidad e igualdad de oportunidades</i>		
405-1 b	Diversidad de los órganos de gobierno y la plantilla: El porcentaje de empleados por categoría laboral para cada una de las siguientes categorías de diversidad: sexo y grupo de edad	Estructura del Gobierno Corporativo pg. 13-14 Compromiso con nuestros empleados pg. 32-43 Anexo: Distribución plantilla pg. 84-86
405-2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	Anexo: Brecha salarial pg. 92

Contenidos generales	Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 406 No discriminación</i>	
406-1 Incidentes de discriminación y acciones correctivas implantadas	El Grupo cuenta con las políticas corporativas de RR. HH., Igualdad de Oportunidades, y Selección y Reclutamiento y, además ha puesto en marcha diversos mecanismos que brindan espacios seguros frente a la violencia de género como: planes de igualdad, protocolos de acoso sexual y violencia de género, comités o comisiones de igualdad, y campañas de sensibilización para su personal, así como formaciones específicas sobre este tema. En España se ha habilitado la “Línea de Igualdad” como canal de comunicación entre la plantilla de la empresa y el área de Igualdad, y en Colombia se cuenta con el Canal de Convivencia. En el transcurso de 2021 se han recibido 3 denuncias internas relacionadas con temas de nacionalidad, orientación sexual y sexo. En el primer caso, al ser un usuario final el causante de la denuncia, se aprovechó la oportunidad para, internamente, capacitar a los colaboradores como una medida preventiva. En los dos últimos casos, ambos se resolvieron a favor de las personas denunciantes, imponiendo medidas disciplinarias que conllevaron la suspensión de los denunciados y capacitaciones preventivas.
<i>GRI 407 Libertad de asociación y negociación colectiva</i>	
407-1 Operaciones o proveedores en los que la libertad de asociación y negociación colectiva puede estar en riesgo	Konecta no ha registrado durante 2021 operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva esté en riesgo. Código Ético para Proveedores
<i>GRI 408 Trabajo infantil</i>	
408-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Konecta no ha registrado durante 2021 operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. El Código ético para proveedores prohíbe el trabajo infantil, siendo de aplicación en cualquier fase de sus actividades. “Los proveedores erradicarán el uso de trabajo infantil y no tolerarán ni utilizarán mano de obra infantil en cualquier fase de sus actividades.”
<i>GRI 409 Trabajo forzoso</i>	
409-1 Operaciones o proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso	Konecta no ha registrado durante 2021 operaciones y proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso. Código Ético para Proveedores garantiza el derecho de sus empleados al descanso y el cumplimiento de la legislación laboral vigente que le resulte de aplicación en cuanto al horario de trabajo.

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 410 Prácticas de seguridad</i>		
410-1	Personal de seguridad formado en políticas o procedimientos de Derechos Humanos	Konecta no dispone de personal de seguridad propio. En España trabaja con un importante Grupo que ofrece diferentes servicios de seguridad, el cual está adscrito al Pacto Mundial y, además indican que respetan en sus prácticas la aplicación de los derechos enunciados en la Declaración Universal de los Derechos Humanos (DUDH), adoptada por la Asamblea General de Naciones Unidas.
<i>GRI 411 Derechos de los pueblos indígenas</i>		
411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	En 2021 no se han identificado casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas.
<i>GRI 412 Evaluación de Derechos Humanos</i>		
412-1	Operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impacto en materia de Derechos Humanos	No se ha sometido a revisión ni evaluación ninguna de las operaciones de la compañía con relación a su impacto sobre dicho aspecto. Konecta cuenta con las políticas de RR. HH., el Código ético de Konecta y el Código ético para proveedores en los cuales se hace mención explícita al respeto a los derechos fundamentales contenidos en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y los 10 Principios del Pacto Mundial, siendo la adhesión a estos últimos condición obligatoria para todas aquellas empresas que presten sus servicios a Konecta.
412-2	Formación a empleados en políticas y procedimientos de Derechos Humanos	Aprobación del Código Ético de empleados y formación sobre el mismo. El pack de bienvenida a los nuevos empleados incluye un apartado sobre formación en igualdad, DD. HH, respeto a las personas, formación en trato a clientes.
412-3	Acuerdos significativos de inversión y contratos que incluyen cláusulas de Derechos Humanos o han sido objeto de evaluaciones en la materia	Código Ético para Proveedores El 100 % de los proveedores se comprometen con el respeto a los Derechos Humanos.
<i>GRI 413 Comunidades locales</i>		
413-1	Operaciones con implicación de la comunidad local, evaluaciones de impacto y programas de desarrollo	Compromiso con el desarrollo sostenible pg. 44-49

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 414 Evaluación social de proveedores</i>		
414-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios sociales	Cadena de suministro pg. 16
<i>GRI 415 Política pública</i>		
415-1	Contribución a partidos y/o representantes políticos	No ha habido contribuciones a partidos políticos. Código Ético para Proveedores y Código Ético.
<i>GRI 416 Salud y seguridad de los clientes</i>		
416-1	Evaluación de los impactos sobre salud y seguridad de los productos y servicios	Los servicios ofertados por Konecta no implican impactos en materia de seguridad y salud de los clientes.
<i>GRI 417 Etiquetado de productos y servicios</i>		
417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica para el caso de los servicios ofertados por Konecta.
<i>GRI 418 Privacidad de los clientes</i>		
418-1	Denuncias sustanciales relacionadas con brechas en la privacidad de los clientes y pérdidas de datos de clientes	En 2021 no se ha tenido que reportar a la autoridad de control, incidentes de privacidad ni de pérdida de datos personales.
<i>GRI 419 Cumplimiento socioeconómico</i>		
419-1	Incumplimiento con las leyes y regulaciones en el área social y económica	No se han dado incumplimientos de esta tipología



Anexos Konecta 2021

Distribución de la plantilla²

En 2021 todos los países han aumentado su plantilla, tanto en número de hombres como de mujeres, a excepción de Portugal.

	2019		2020		2021	
	H	M	H	M	H	M
Argentina	2023	4561	2418	5294	2642	5699
Brasil	2551	5060	1802	3823	1999	4378
Chile	714	1190	885	1528	770	1550
Colombia	4801	9494	5265	12 022	6233	13 129
España	4316	12 047	4755	12 986	4771	13 913
Marruecos	74	46	155	99	253	144
México	2315	2468	1513	1728	1696	2090
Perú	5058	8155	4641	7761	5264	9073
Portugal	431	620	338	524	292	560

² Se incluyen todos los datos correspondientes a los colaboradores subcontratados por el Grupo, durante el periodo 2021, para el desarrollo de su actividad en México.

Edad de la plantilla	2019	2020	2021
← 30 años	35 483	36 629	37 815
Entre 30-50 años	26 697	27 025	31 708
→ 50 años	3744	3883	4933
Edad media	32,03	32,3	33,0

Por categoría profesional	2019	2020	2021
Agente/Admtvo/Validador	59 051	60 574	66 343
Quality	801	662	776
Force/Instructor	590	661	790
Coordinador	3267	3351	3736
Supervisor	773	869	1173
Responsable de Servicios	216	202	262
Jefe de Servicios	284	294	321
Otros Directivos Operación	39	39	37
Otros Estructura	796	791	898
Otro Personal de Operaciones	107	94	120

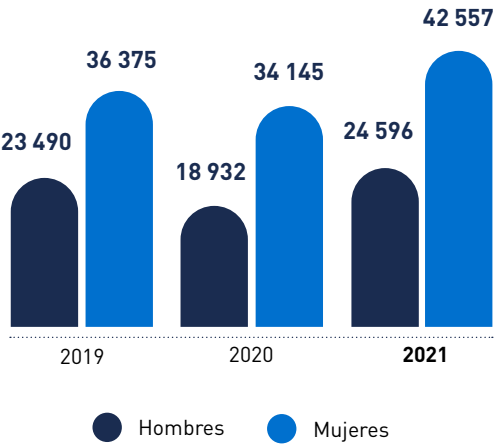
Por tipo de contrato y sexo	2019		2020		2021	
	H	M	H	M	H	M
Contrato fijo	10 232	21 989	9023	20 435	9729	22 395
Contrato temporal	12 051	21 652	12 749	25 330	14 191	28 141
Jornada completa	15 715	27 955	14 535	27 236	16 643	31 236
Jornada parcial	6568	15 686	7237	18 529	7277	19 300

Por tipo de contrato y edad

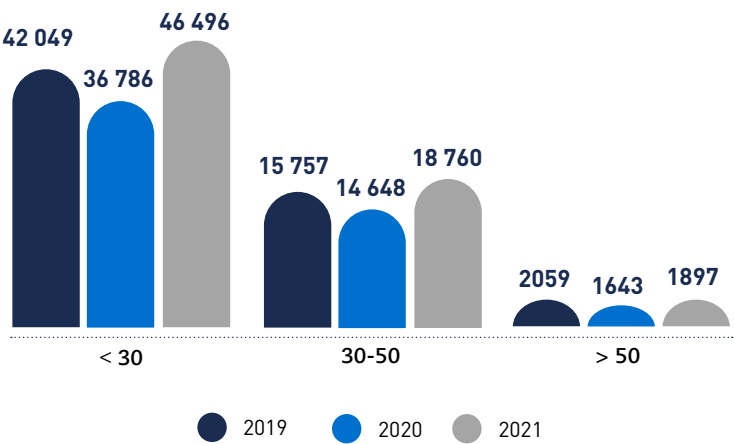
	2019			2020			2021		
	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50	<30	30-50	>50
Contrato fijo	13 474	16 096	2651	10 747	15 903	2808	10 193	18 231	3700
Contrato temporal	22 009	10 601	1093	25 882	11 122	1075	27 622	13 477	1233
Jornada completa	22 861	18 330	2479	21 340	17 933	2498	23 957	20 890	3032
Jornada parcial	12 622	8367	1265	15 289	9092	1385	13 858	10 818	1901

Contrataciones y desvinculaciones

Contrataciones por sexo



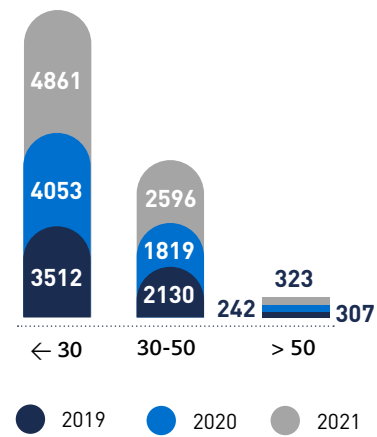
Contrataciones por rango de edad



Desvinculaciones por año y sexo

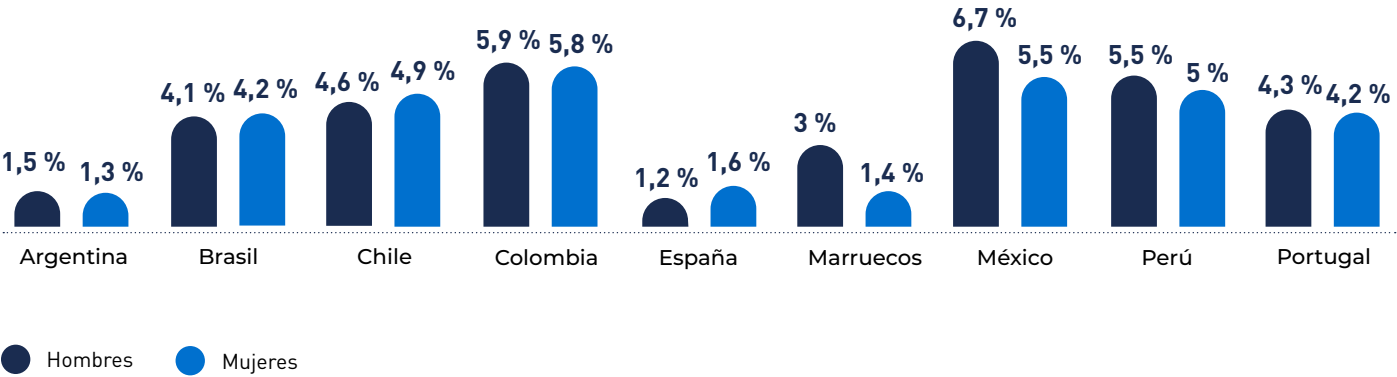


Desvinculaciones por año y edad



Desvinculaciones por categoría profesional	2019	2020	2021
Agente/Admtvo/Validador	5520	5768	7331
Quality	89	86	60
Force/Instructor	23	19	43
Coordinador	211	164	227
Supervisor	31	26	40
Responsable de Servicios	10	9	11
Jefe de Servicios	13	10	8
Otros Directivos Operación	0	0	1
Otros Estructura	49	30	52
Otro Personal de Operaciones	3	2	7

Tasa de rotación por país y sexo



Accidentalidad y enfermedades profesionales

Si bien el número de accidentes totales ha aumentado respecto a 2020, año del teletrabajo, el resultado sigue siendo bastante menor que en 2019.



Índice de frecuencia	2020		2021	
	M	H	M	H
Argentina	0,76	0,26	0,53	0,43
Brasil	0,50	0,17	0,48	0,63
Chile	2,73	0,00	3,63	0,67
Colombia	1,74	1,93	2,35	1,30
España	1,06	0,44	1,09	0,68
Marruecos	0,00	0,00	0,00	0,00
México	0,89	1,23	1,61	0,00
Perú	0,45	0,09	0,09	0,06
Portugal	0,00	0,00	0,00	0,00

Índice de gravedad	2020		2021	
	M	H	M	H
Argentina	0,01	0,00	0,03	0,01
Brasil	0,00	0,00	0,00	0,00
Chile	0,01	0,00	0,05	0,00
Colombia	0,01	0,01	0,01	0,01
España	0,01	0,01	0,03	0,01
Marruecos	0,00	0,00	0,00	0,00
México	0,01	0,08	0,02	0,00
Perú	0,00	0,00	0,00	0,00
Portugal	0,00	0,00	0,00	0,00

Índice de absentismo	2020		2021	
	M	H	M	H
Argentina	3,70	1,20	3,9	1,7
Brasil	6,80	4,30	6,4	4,7
Chile	8,20	2,90	9,7	4,2
Colombia	1,50	1,00	2	1,5
España	12,60	7,60	11	6,7
Marruecos	2,90	3,80	5,4	6,4
México	1,40	1,20	1,6	1,2
Perú	1,20	0,80	1,7	1,5
Portugal	6,20	2,10	5,4	2,5

Horas de absentismo	2019	2020	2021
Mujeres	8 532 965,09	9 157 076,34	9 069 309,56
Hombres	2 654 667,85	2 999 307,05	2 964 696,2
Total	11 187 632,94	12 156 383,39	12 034 005,76



Índice de gravedad		N° accidentes laborales con días perdidos		Días perdidos por accidentes		N° personas con enfermedades profesionales reconocidas		Días perdidos por enfermedades profesionales
		2020	2021	2020	2021	2020	2021	2021
Argentina	Mujeres	6	5	94	296	88	88	10 108
	Hombres	1	2	13	40	8	10	1098
Brasil	Mujeres	6	5	58	51	0	4	71
	Hombres	1	3	4	10	0	4	119
Chile	Mujeres	6	10	19	127	0	0	0
	Hombres	0	2	0	4	0	0	0
Colombia	Mujeres	39	66	143	325	0	6	110
	Hombres	22	18	133	124	0	0	0
España	Mujeres	20	24	253	724	3	5	351
	Hombres	3	6	38	107	0	1	0
Marruecos	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
México	Mujeres	4	6	53	69	0	0	0
	Hombres	5	0	327	5	0	0	0
Perú	Mujeres	8	2	30	3	0	0	0
	Hombres	1	1	1	1	0	0	0
Portugal	Mujeres	0	0	0	0	0	0	0
	Hombres	0	0	0	0	0	0	0
Total		122	150	1166	1886	99	118	11 857

Retribuciones

Las retribuciones en Konecta se establecen en bandas salariales estructuradas por categoría profesional, con base en convenios colectivos, convenios de empresa o la legislación vigente en aquellos países que no contemplan esta opción, sin distinción alguna entre hombres y mujeres. Dicha información es suministrada a los empleados desde el momento de su incorporación a la compañía.

El cálculo de la retribución media por país, expresada en moneda local, se realiza considerando todos los ingresos salariales durante todo el 2021, teniendo en cuenta el valor FTE (full time equivalent) real que corresponde a cada trabajador (jornada y alta efectiva), así como un corrector de absentismo, que toma en cuenta todas las horas de absentismo que haya podido tener cada empleado en función del total de horas máximo establecido por convenio colectivo.

Remuneración media	España		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Euro	Euro	Euro	Euro
Agente/admtvo/validador	16 414	16 284	-0,15 %	0,39 %
Quality	17 904	17 694	2,16 %	-0,83 %
Force/Instructor	18 980	19 556	-	10,18 %
Coordinador	19 086	19 098	-1,06 %	-0,69 %
Supervisor	24 399	23 017	-4,13 %	-0,29 %
Responsable de servicios	33 091	30 774	11,25 %	4,41 %
Jefe de servicios	37 753	31 531	16,94 %	3,28 %
Otros directivos Operación	-	-	-	-
Otros estructura	34 691	29 038	5,29 %	-4,10 %
Otro personal de Operaciones	25 353	30 087	2,14 %	8,03 %

Remuneración media	Brasil		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Real	Real		
Agente/admtvo/validador	21 626	21 373	7,64 %	7,70 %
Quality	23 350	22 403	7,29 %	2,84 %
Force/Instructor	32 735	26 137	21,47 %	12,73 %
Coordinador	39 553	38 343	3,82 %	2,20 %
Supervisor	116 506	62 271	-1,05 %	11,62 %
Responsable de servicios	-	-	-	-
Jefe de servicios	168 495	143 256	16,11 %	3,63 %
Otros directivos Operación	234 179	53 397	3,17 %	-68,91 %
Otros estructura	59 376	45 477	31,21 %	71,23 %
Otro personal de Operaciones	68 229	55 800	29,97 %	2,54 %

Remuneración media	Marruecos		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Dirham	Dirham		
Agente/admtvo/validador	70 584	74 662	13,27 %	24,94 %
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	119 442	115 388	-	-
Coordinador	120 235	152 234	26,18 %	13,77 %
Supervisor	134 975	245 157	-	-4,68 %
Responsable de servicios	177 480	201 251	24,16 %	13,94 %
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	83 661	-	20,97 %	-
Otros estructura	60 101	-	4,54 %	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Argentina		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso argentino	Peso argentino		
Agente/admtvo/validador	783 285	790 047	42,2 %	41 %
Quality	-	1 787 278	-	-
Force/Instructor	955 762	979 184	46,19 %	55,09 %
Coordinador	1 162 940	1 168 046	51,44 %	51,11 %
Supervisor	-	-	-	-
Responsable de servicios	-	-	-	-
Jefe de servicios	1 655 601	1 629 050	58,22 %	57,03 %
Otros directivos Operación	-	-	-	-
Otros estructura	2 333 473	2 535 956	32,86 %	31,87 %
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	México		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso mexicano	Peso mexicano		
Agente/admtvo/validador	105 872	108 659	7,01 %	11,87 %
Quality	116 236	119 627	7,31 %	13,68 %
Force/Instructor	151 983	153 250	3,35 %	-2,73 %
Coordinador	179 588	171 311	7,93 %	13,38 %
Supervisor	567 381	344 521	253,63 %	109,13 %
Responsable de servicios	289 100	288 451	-1,38 %	5,48 %
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	1 373 856	1 640 154	-13,50 %	-3,99 %
Otros estructura	500 064	484 758	31,80 %	50,48 %
Otro personal de Operaciones	541 365	276 497	-8,17 %	-52,53 %

Remuneración media	Chile		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso chileno	Peso chileno		
Agente/admtvo/validador	7 354 043	6 948 537	4,87 %	2,03 %
Quality	8 088 072	8 627 689	-2,64 %	-3,51 %
Force/Instructor	8 706 049	8 235 855	-7,35 %	-8,58 %
Coordinador	10 504 092	10 477 703	3,62 %	1,78 %
Supervisor	14 316 573	14 025 999	5,74 %	-1,72 %
Responsable de servicios	26 077 556	18 167 267	12,97 %	-1,65 %
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	-	24 641 914	-	-6,87 %
Otros estructura	34 347 079	10 137 016	7,51 %	-14,35 %
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Colombia		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso colombiano	Peso colombiano		
Agente/admtvo/validador	18 856 761	17 316 599	2,38 %	3,70 %
Quality	18 612 590	18 558 913	2,48 %	2,32 %
Force/Instructor	22 883 418	21 281 756	5,59 %	3,92 %
Coordinador	27 930 284	25 942 233	3,96 %	3,23 %
Supervisor	37 195 736	36 999 471	-10,49 %	-0,53 %
Responsable de servicios	69 625 267	50 938 156	-	-
Jefe de servicios	94 839 023	90 557 879	-0,50 %	-6,55 %
Otros directivos Operación	87 127 051	197 439 361	-38,35 %	-19,40 %
Otros estructura	57 105 250	63 263 613	-46,91 %	-21,36 %
Otro personal de Operaciones	50 238 421	34 069 952	99,03 %	47,10 %

Remuneración media	Perú		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Sol peruano	Sol peruano		
Agente/admtvo/validador	19 200	18 437	8,53 %	7,32 %
Quality	23 279	22 721	1,98 %	0,58 %
Force/Instructor	23 728	22 724	5,10 %	7,97 %
Coordinador	33 484	32 706	20,40 %	15,42 %
Supervisor	42 363	43 288	-5,37 %	-10,60 %
Responsable de servicios	64 184	69 743	19,96 %	28,98 %
Jefe de servicios	105 660	106 409	0,71 %	-4,90 %
Otros directivos Operación	221 399	204 757	-14,66 %	2,26 %
Otros estructura	97 986	68 668	39,23 %	6,41 %
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Portugal		Evolución desde 2020	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Euro	Euro	Euro	Euro
Agente/admtvo/validador	14 075	13 620	-1,68 %	0,01 %
Quality	13 318	14 217	-13,37 %	15,09 %
Force/Instructor	-	-	-	-
Coordinador	22 021	22 593	21,25 %	15,12 %
Supervisor	17 482	17 282	-2,21 %	2,16 %
Responsable de servicios	-	-	-	-
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	46 203	-	25 %	-
Otros estructura	27 646	42 495	18,33 %	29,16 %
Otro personal de Operaciones	-	14 815	-	-13,69 %

Remuneración media Rango de edad y país	Moneda	< 30 años	30-50 años	>50 años
España	Euros	16 402	17 438	17 750
Argentina	Peso argentino	771 296	874 544	920 913
Brasil	Real brasileño	22 134	31 152	28 770
Chile	Peso chileno	7 082 632	8 182 624	7 826 411
Colombia	Peso colombiano	17 778 356	23 965 677	26 133 731
Marruecos	Dirham	70 875	78 793	80 202
México	Peso mexicano	110 945	156 771	135 974
Perú	Sol peruano	18 980	25 890	21 974
Portugal	Euros	13 552	14 916	14 284

Las retribuciones percibidas por la Alta Dirección durante los ejercicios 2020-21, clasificados por conceptos, han sido los siguientes:

2020/21	Miles de € 2020	Miles de € 2021
Sueldos	1792	1795
Retribuciones en especie	57	61
	1849	1856

La Alta Dirección de la sociedad dominante se encuentra ubicada en España, estando compuesta en su totalidad por directivos de género masculino, mayores de 50 años, razón por la cual no se puede disgregar esta información por país, género, ni rango de edad.

Brecha Salarial

Ratio resultante de la diferencia entre el salario medio percibido por los hombres y el salario medio percibido por las mujeres, respecto del salario medio percibido por los hombres. Información correspondiente al ejercicio 2021.

En este sentido, tanto las políticas corporativas de Recursos Humanos, como las dependientes del área y el Código Ético del Grupo establecen como un principio fundamental la igualdad de oportunidades y la no discriminación en procesos de contratación, selección o promoción profesional. Igualmente, cada Plan de Igualdad aprobado en España está acompañado de un diagnóstico de retribución por categorías y por sexo que se actualiza anualmente. En 2022 se está trabajando con el Registro Retributivo y continuaremos con la Auditoría Salarial resultante del mismo, siguiendo las pautas marcadas por el Real Decreto 901 y el 902/2020 para armonizar el mecanismo de cálculo de brecha.

Brecha Salarial

● ● ● ●	España	Argentina	Brasil	Chile	Colombia
● ● ● ●	5 %	-8 %	39 %	19 %	-15 %
● ● ● ●	Marruecos	México	Perú	Portugal	
● ● ● ●	-44 %	6 %	7 %	11 %	

Datos sobre los empleados

Ratio salario Konecta frente a SMI

España	1,03
Argentina	Vínculo de 36 h (convenio ATACC): 1,4 Vínculo de 36 h (convenio 781/20): 1,34 Vínculo de 48 h (convenio 781/20): 1,8
Brasil	1,005
Chile	1,02
Colombia	1:1
Marruecos	1,41
México	1:1
Perú	1:1
Portugal	1:1

Empleados que han disfrutado de permiso parental durante 2021

Madres	1951
Padres	475
100 % Personas reincorporadas	

Acuerdos de negociación colectiva

País	% de empleados cubiertos por convenio
México	82,6 %
Perú	0 %
Chile	62 %
Portugal	0 %
Marruecos	0 %
Colombia	0 %
Argentina	89,7 %
Brasil	100 %
España	100 %

Personas con discapacidad

País	Empleados con discapacidad
España	285
Argentina	8
Brasil	235
Chile	17
Colombia	55
Marruecos	0
México	5
Perú	54
Portugal	5

Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales

País	Plazos por país
México	1 semana
Perú	1 semana
Chile	4 semanas
Portugal	1,14 semanas
Marruecos	1 semana
Colombia	Entre 2,14 y 4 semanas
Argentina	7 días hábiles
Brasil	15 días
España	2 semanas

*Dichos plazos no están establecidos por convenio, aun cuando en España sí que establece el periodo mínimo de notificación de los horarios de trabajo (art. 24). Dependiendo del país, dichos plazos se determinan con base en la legislación local, recomendaciones sindicales o regulaciones internas.

Altos ejecutivos contratados en la comunidad local

País	% ejecutivos de la comunidad local
España	97 %
Argentina	100 %
Brasil	100 %
Chile	71 %
Colombia	100 %
Marruecos	100 %
México	78 %
Perú	67 %
Portugal	80 %



Sedes

España	Sede Central de Konecta C/Serrano, 41 28001 Madrid					
ANDALUCÍA	CÓRDOBA Pol. Ind. Las Quemadas, locales 81 y 82. 14014. Córdoba MÁLAGA C/ Compositor Lehemberg 8, local 5b, planta baja. 29007 Málaga C/ Severo Ochoa 59, locales 1.2, 3.1, 3.2, 1.9. 29590 Málaga SEVILLA Ctra. Prado de la Torre s/n Parc 77-79 41110 Bollullos de la Mitación - Sevilla C/ Leonardo Da Vinci, 5. 41092 Isla de la Cartuja - Sevilla Avda. de Espartinas, 11. 41110 Bollullos de la Mitación - Sevilla Parque empresarial Vega del Rey. C/ Boabdil 6, Edificio Vega 6 y 7 41900 Camas - Sevilla					
ASTURIAS	Camino de los Heros, 4 33401 Avilés					
CANARIAS	LAS PALMAS DE GRAN CANARIAS Edificio Fundación Puertos Las Palmas, muelle Santa Catalina s/n. Explanada de los Vapores Interinsulares 35008 Las Palmas de Gran Canaria TENERIFE Dársena Pesquera del Puerto de Santa Cruz de Tenerife, Edif. SOFITESA. 38180 Santa Cruz de Tenerife					
		CATALUÑA	BARCELONA Complejo de Oficinas Illacuna. Edif. A, planta baja; Edif B, plantas 2,3 y 4. C/ Llacuna, 56-68. 08005 Barcelona C/ Marqués de Sentmenat, 35. 08010 Barcelona TARRAGONA Pol. Ind. Riu Clar, Carrer del Granit, parcela 129B, 43006 Tarragona		COMUNIDAD VALENCIANA	C/ Joaquín Martínez Marciá, 14. 03205 Elche - Alicante Parque Empresarial Torrellano. C/ Santiago Ramón y Cajal nº 13-15 03230 Elche - Alicante
		CASTILLA Y LEÓN	LEÓN Pol. Industrial de Onzonilla C/ Tres, parcela G-17, nave 1. 24231 Onzonilla - León PALENCIA Plaza San Miguel 3, bajo. 34005 Palencia VALLADOLID Complejo San Cristóbal, Edif. 3.2 C/ Plata 41. 47012 Valladolid C/ Pío del Río Hortega 8, 1ª y 2ª planta. 47014 Valladolid Plaza Juan de Austria 5, 2ª planta. 47006 Valladolid		EXTREMADURA	C/ Luis Montero Béjar, esq. C/ Alfonso Iglesias Infante. Pol. Ind. Las Picadas II. 06200 Almendralejo - Badajoz
					GALICIA	Pol. de Bergondo, parcela B-18 15165 Bergondo - La Coruña Pol. de Pocomaco, parcela A3, nave F+G. 15190 La Coruña Pol. La Grela, C/ Copérnico nº 6, local 5. 15008 La Coruña La Grela, (Work Center - locales A1+B1+- B2+B3), C/ Galileo Galilei 2 15008 La Coruña Avda. Finisterre 325-327-329 15008 La Coruña
		COMUNIDAD DE MADRID	Avda. de la Industria, 49. 28108 Alcobendas - Madrid C/ del Comercio, 6-8. 28760 Tres Cantos - Madrid C/ Comercio, 14. 28760 Tres Cantos - Madrid C/ Viento, 6-8. 28760 Tres Cantos - Madrid C/ San Romualdo, 26. 28037 Madrid Parque Empresarial Avalon. C/ Santa Leonor, 65., Edif. C, D y H. 28037 Madrid C/ Manuel Tovar 33, plantas 3ª y 4ª. 28034 Madrid		PAÍS VASCO	C/ José Miguel Arrieta Mascarúa, 1 48840 Güeñes – Bilbao

Argentina

ROSARIO
Corrientes 2265

MENDOZA
Gutiérrez 50

BUENOS AIRES
Corrientes 746

CÓRDOBA
Rosario de Santa Fe 71

25 de Mayo 1440

Rosario de Santa Fe 89

CHACO
Monteagudo 55

9 de Julio 1445

Brasil

SÃO PAULO
Rua Sergio Tomás, 415 – Bom Retiro
São Paulo – SP, 01131-010

Rua Ipanema, 415 – Bresser, São Paulo – SP, 03164-200

Rua Líbero Badaró, 377 – Centro Histórico de São Paulo, São Paulo – SP, 01010-001

Rua 7 de abril, 230 – República, São Paulo – SP, 01044-000

Rua Rubens Meireles, 281 – Barra Funda, São Paulo – SP, 01141-000

Chile

SANTIAGO
Rodrigo de Araya N°1045, Macul

Guillermo Mann N° 801

Colombia

CALI
Telemark: Cl. 8a #42-61

MEDELLÍN
Lleras: Cr. 37A N° 8-43

CEOH: Cr. 52 N° 14-30, Local 261

Puerto seco: ClL 8B N° 65-191

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

Centro de Negocios del Sur: Calle 10 Sur No 51 A – 55. Local 307

BOGOTÁ
Buró 24: Av. ClL 24 N° 86-49, Lote 2

E4: Transversal 93 N° 51-98

Centro: Cr. 8 N° 12B-61

Niza: ClL 116 N° 71 D-46

AST: Cra. 22 #166-78

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

PEREIRA
AST: Cra. 14 #18-15

Telemark: Av. 30 de Agosto #38-33

Telemark: Cl. 8a #42-61Telemark

Marruecos

CASABLANCA
Lotissement La Colline, Immeuble les Quatre Temps Sidi Maarouf. C.P. 20190 Casablanca

TÁNGER
Lotissement La Colline, Immeuble les Quatre Temps Sidi Maarouf. C.P. 20190 Casablanca

México

CIUDAD DE MÉXICO
Av. Añil 611, Granjas México. C.P 08400 Delegación Iztacalco

Av. Viaducto Río de la Piedad y Río Churubusco S/N, Granjas México, C.P. 08400 Delegación Iztacalco

Agencia B12: Av. Ejército Nacional 579, 1er Piso, Col. Granada, C.P. 11520. Alcaldía Miguel Hidalgo; CDMX

Agencia B12: Calzada de Tlalpan 583, 1er Piso, Col. Álamos, C.P. 03400; Alcaldía Benito Juárez, CDMX

PUEBLA
Calle 11 Sur No. 1109. Barrio de Santiago, C.P. 72410 Puebla, Puebla

DURANGO
Calzada Lázaro Cárdenas No. 544. Parque Industrial Lagunero. C.P. 35078 Gómez Palacio I Durango

Perú**LIMA**

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

Mall Aventura Plaza: Av. Oscar Benavi-
des Nro. 3866, Nivel 5, edif. N° 2,
Bellavista, Callao

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

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

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

Surquillo: Av. República de Panamá
N° 4575, pisos 4 y 5, Surquillo

Telemark y AST: Edif. Nuevo Mundo,
Av. José Pardo 805. Piso 4,5 y 6.
Miraflores

B12: Av. Jorge Chávez 275 dpto. 201.
Miraflores

CHICLAYO

Jr. Sáenz Peña N° 355, Chiclayo

TRUJILLO

Castilian: JR Francisco Pizarro
n° 215 Trujillo.

Portugal**LISBOA**

Avenida José Malhoa, N° 21
1070-157 Lisboa

Informe de verificación independiente



Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. y SOCIEDADES DEPENDIENTES

Informe de verificación independiente
del Estado de Información No
Financiera correspondiente al
ejercicio finalizado al 31 de diciembre
de 2021



Deloitte, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28002 Madrid
España
Tel: +34 915 14 50 00
www.deloitte.es

Informe de verificación independiente del Estado de Información no Financiera Consolidado del Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. y SOCIEDADES DEPENDIENTES

A los socios de Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L.:

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información no Financiera (en adelante, EINF) correspondiente al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2021, que se incluye en el Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. y SOCIEDADES DEPENDIENTES (en adelante, "GMM Topco" o "Konecta"), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado de GMM Topco.

El EINF incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera y por los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative para la elaboración de informes de sostenibilidad (en adelante estándares GRI), 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 las "Tablas de la Ley" y en las "Tablas GRI" del EINF.

Responsabilidad de los Administradores y la Dirección

La formulación del EINF incluido en el Informe de Gestión Consolidado de GMM Topco, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Consejo de Administración de GMM Topco Conexión, S.L. El EINF se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los estándares GRI en su versión esencial, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo con lo mencionado para cada materia en las "Tablas de la Ley" y en las "Tablas GRI".

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

Los Administradores y la Dirección de GMM Topco Conexión, S.L. son también responsables de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

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

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Control de Calidad 1 (NICC 1) y mantiene, en consecuencia, un sistema global de control de calidad que incluye políticas y procedimientos documentados relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y disposiciones legales y reglamentarias 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 y áreas de Konecta que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal de Konecta 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 EINF en función del análisis de materialidad realizado por Konecta y descrito en el apartado "Responsabilidad empresarial" del EINF, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2021.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF 2021 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los Administradores y la Dirección.

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados, no se ha puesto de manifiesto aspecto adicional alguno que nos haga creer que el Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. y SOCIEDADES DEPENDIENTES correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2021 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 en su versión esencial, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las "Tablas de la Ley" y en las "Tablas GRI" del EINF.

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, S.L

24 de junio de 2022

Victoria Larroy

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE, S.L.

2022 Núm. 012309117
30,00 EUR

SELLO CORPORATIVO

Fecha de emisión de otros documentos

.....

.....

Konecta

Calle Serrano, 41
28001 Madrid - España

www.grupokonecta.com

