



**Estado de
Información No
Financiera
2020**

Konecta

Contenido

Acerca del Estado de Información No Financiera / Pág. 3

Mensaje de la Dirección / Pág. 4

Modelo de negocio / Pág. 7

Misión, Visión y Valores / Pág. 8

Konecta: Soluciones tecnológicas para la excelencia empresarial / Pág. 9

Principales cifras Konecta 2020 / Pág. 11

Hitos 2020 / Pág. 12

Factores y tendencias / Pág. 14

Buen Gobierno / Pág. 15

Estructura de Gobierno Corporativo / Pág. 16

Principales líneas de actuación / Pág. 18

Ética e integridad / Pág. 18

Compromiso con los Derechos Humanos / Pág. 22

Gestión de riesgos / Pág. 27

Servicio de calidad / Pág. 28

Satisfacción del cliente / Pág. 29

Calidad en el servicio / Pág. 30

Certificaciones, Reconocimientos y Asociaciones / Pág. 31

Responsabilidad empresarial / Pág. 34

Un modelo de negocio responsable y sostenible / Pág. 34

Aspectos materiales / Pág. 35

Comunicación con los grupos de interés / Pág. 37

Nuestra dimensión social / Pág. 38

Nuestro capital humano / Pág. 38

Incorporando al mejor talento / Pág. 41

Seguridad y Salud: Orientados a la prevención / Pág. 48

Sociedad / Pág. 52

Compromiso con el desarrollo sostenible / Pág. 52

Sensibilización al tejido empresarial / Pág. 57

Dimensión medioambiental / Pág. 58

Estrategia y política medioambiental / Pág. 58

Consumo de papel y cartón / Pág. 61

Consumo de energía / Pág. 62

Emisiones / Pág. 64

Consumo de agua / Pág. 65

Gestión de residuos / Pág. 66

Índice de contenidos Ley 11/2018 - GRI estándares / Pág. 69 Anexo / Pág. 93

Konecta

Sede Central Konecta: calle Serrano, 41. 28001 Madrid

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

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 2020 al 31 de diciembre de 2020 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 2020, 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 24 de marzo de 2021.

Este es ya el sexto 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 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, afectaciones 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.

Mensaje de la Dirección



La pandemia ha sido muy dolorosa, principalmente por el sufrimiento que hemos vivido y la imposición de ritmos de trabajo con un nivel de estrés y exigencia muy alto. Sin embargo, también ha permitido dar visibilidad a la capacidad de adaptación, flexibilidad y rapidez de respuesta de la compañía ante situaciones críticas, marcadas por la incertidumbre.

A lo largo de este año, ha quedado en evidencia la relevancia que tiene el *outsourcing* como un sector esencial y es que no hubiese sido posible prestar gran parte de los servicios que la ciudadanía y los consumidores han requerido de no haber estado externalizados en empresas como la nuestra.

Si bien es cierto que producto de la aparición de la Covid-19 se han incrementado nuestros costes debido a las ingentes inversiones acometidas, especialmente en tecnologías digitales y cloud, y la logística para preservar la salud de

nuestro personal -trabajo a distancia y las medidas sanitarias en los centros de trabajo-, no es menos cierto que se ha abierto un abanico de potenciales clientes derivado de los esfuerzos de las marcas para desarrollar una relación *online* con el usuario final, y la incorporación de nuevos actores al mundo de la digitalización.

Tendencias del sector

El mercado, a nivel del sector, se está viendo abocado a una concentración; nuestros clientes son globales y buscan

proveedores globales, con cuentas de resultados robustas que les permitan resistir cualquier embate como algunos de los que nos ha tocado vivir en estas últimas dos décadas. Igualmente se ha visto muy reforzado con los avances acelerados en temas de digitalización respecto al ritmo normal al que se hubiese desarrollado de no presentarse esta crisis.

Nuestra visión es que el *outsourcing* va a ser una de las salidas escogidas por las grandes compañías para reducir sus costes y generar eficiencias. En los próximos años, tendrán que salir a competir con fuerza para incrementar sus ventas y esto nos dará la oportunidad de posicionar aún más nuestros servicios de valor añadido porque utilizarán muchos de nuestros canales para ello.

“GLOBALIZACIÓN, CONCENTRACIÓN Y VALOR AÑADIDO, SON LAS TRES CLAVES PRINCIPALES Y LAS TENDENCIAS DE NUESTRO MERCADO MIRANDO HACIA LAS PROPIAS COMPAÑÍAS QUE CONFORMAN LA INDUSTRIA”

Nuestro Modelo de Negocio

Trabajamos para que los servicios sean cada vez más especializados y dirigidos a la transformación de la experiencia de los usuarios finales -el cliente de nuestro cliente-, generando mayor valor en la relación con la marca, aportando tecnología y conocimiento, sin perder el foco en la eficiencia y la rentabilidad, que es lo que nos permite ser resilientes y fortalece el músculo de la compañía para afrontar nuevos proyectos, buscando cubrir todas las geografías donde están presentes nuestros grandes clientes.

Con la transformación digital hemos avanzado hacia un modelo en el que ayudamos a evolucionar a nuestros clientes, en la medida de las capacidades que tengan desarrolladas, para pasar a interacciones más completas, *end to end*.

“UNO DE LOS PILARES FUNDAMENTALES DE NUESTRO CRECIMIENTO, ES LA DIVERSIFICACIÓN DE CLIENTES Y SECTORES”

Estrategias para la generación de valor

Dentro del Plan de Negocio para los próximos cinco años hemos establecido estrategias de generación de valor, relevantes a efectos de crecimiento, que involucran tanto a clientes que han nacido en esta época -o aquellos a los que no habiendo nacido digitales, acompañamos en su transformación-, y otros que están surgiendo como nuevos mercados.

La expansión de la compañía es una constante en nuestro Plan de Negocio. En este sentido seguimos trabajando para crecer en el mercado norteamericano, ofreciendo servicios desde nuestros centros de trabajo en Latinoamérica; ampliar nuestra cuota de mercado en países en los que ya estamos, Brasil y México; y expandir nuestra presencia en Europa aprovechando las oportunidades del *nearshore*. La vocación de Konecta es ser número uno en el ranking de ingresos por país.

“NUESTRA ESTRATEGIA SE ORIENTA A POSICIONARNOS COMO UN JUGADOR IMPORTANTE EN AMÉRICA Y ESPAÑA”

Igualmente son pilares de nuestra estrategia para la diversificación de nuestra cartera de clientes y sectores, el impulso al marketing digital, capacidad que hemos incorporado a través de la adquisición de Rocket Hall, y la incursión en dos líneas de negocio - *ecommerce* y el *retail*- que, sin haber estado presentes en nuestro negocio hasta ahora, hemos incorporado con muy buenos resultados a lo largo del año.

Por último, pero no menos importante, la innovación tecnológica y Konecta Cloud son de importancia capital para nuestro crecimiento. Durante la pandemia nos han permitido alcanzar un gran despliegue para trasladar un gran porcentaje de nuestro negocio al trabajo a distancia, sin perder ni la calidad ni la productividad que ofrece nuestro equipo de profesionales, y manteniendo los niveles de servicio acordados con los clientes.

Nuevos retos vinculados a una nueva realidad

Dos aspectos clave en este período, son seguir innovando nuestros productos en un ejercicio de evolución continua que reclaman los clientes, y salvaguardar los datos de nuestros clientes con el fin de que no sufran ningún tipo de ciberataque, para lo cual estamos poniendo muchas barreras de seguridad en las transacciones y hemos incorporado en el Comité de Dirección un apartado de revisión semanal de estas situaciones para la toma de decisiones oportunas.

Por otra parte, al ser una compañía que no ha nacido digital, tenemos un bagaje de inversión sustentada sobre infraestructuras tradicionales y el reto es evolucionar hacia nuevas formas de interactuar en la nube, en otro tipo de modelos más digitales.

“UNO DE NUESTROS GRANDES RETOS ES TRASLADAR LAS INTERACCIONES DE LAS INFRAESTRUCTURAS FÍSICAS A LA NUBE O SISTEMAS VIRTUALES”

Estrategia empleadora

Estamos reforzando nuestros equipos de profesionales, tanto en España como en el resto de los países, para atender áreas como marketing digital, inteligencia artificial, *big data*, nuevos canales de *ecommerce*, desarrollo de clientes con base en ventas digitales, de movilidad, porque los perfiles comerciales y la propia relación, varían acorde con las características del cliente o del potencial cliente. Tenemos que confluir modelos digitales y tradicionales, y ello implica que tendremos que trabajar en una transformación ordenada incorporando nuevos talentos más jóvenes y digitales.

Por otra parte, desde el punto de la operativa, pensamos que el trabajo a distancia ha venido para quedarse y estamos negociando con cada cliente para definir modelos individuales, y establecer la distribución de la plantilla en modalidades híbridas, presencial y a distancia.

Más allá de las complejidades iniciales que esto conlleva desde el punto de vista de la logística, también es cierto que nos brinda la oportunidad de promover una mayor conciliación familiar para nuestros profesionales y el incremento de su motivación, lo cual estamos convencidos conducirá a una mayor fidelización del propio empleado.

Para captar ese nuevo talento tenemos que readaptarnos, modificar nuestras infraestructuras, buscar modelos que creen bienestar sin convertir a las personas en islas, separadas de la empresa ni del resto de sus compañeros, porque la pérdida de identidad y del sentido de pertenencia, es tan mala para la empresa como para sus profesionales. Este es el reto.

**“NO SOLO BUSCAMOS LA MEJOR RENTABILIDAD, TAMBIÉN
PERSEGUIMOS EL BIENESTAR Y LA REALIZACIÓN PROFESIONAL DE
NUESTRO EQUIPO HUMANO”**

Igualmente, hemos aprovechado la tecnología y alianzas locales para seguir desarrollando programas de formación dirigidos a personas de colectivos desfavorecidos, incrementando sus oportunidades de incorporarse al mercado laboral, en la propia plantilla de la empresa o de otras compañías acorde con sus habilidades y preferencias.

Compromiso con el desarrollo sostenible

En Konecta llevamos ya mucho tiempo desarrollando proyectos para apoyar a la sociedad, alineados con nuestra actividad, convencidos de que a través de la educación y el fomento del empleo se contribuye en gran medida a la reducción de las desigualdades y la generación de bienestar.

Para ello trabajamos de forma transversal en todas las áreas de la compañía y en colaboración con Fundación Konecta creamos alianzas con otras entidades privadas, públicas y entidades sociales en busca de sinergias que ayuden a la consecución de nuestros objetivos.

**“EN CUANTO A NUESTRA ACCIÓN
SOCIAL, SEGUIMOS TRABAJANDO EN
LA INCLUSIÓN SOCIO-LABORAL DE
COLECTIVOS DESFAVORECIDOS”**

Con la irrupción de la pandemia Covid-19, se ha priorizado el apoyo a las comunidades para minimizar su impacto en los segmentos más vulnerables a través de diversas donaciones, especialmente de alimentos, contando para ello con la solidaridad de nuestros empleados.

Como muestra de nuestro compromiso, ratificamos nuevamente nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, como miembros fundadores de la red española en 2004, alineando nuestras estrategias con sus diez Principios de Actuación, en los ámbitos de los Derechos Humanos, Normas Laborales, Medioambiente y Lucha contra la Corrupción, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, con el fin de apoyar al bienestar y progreso de la sociedad.



Modelo de Negocio

Misión, Visión y Valores

Konecta: Soluciones tecnológicas para la excelencia empresarial

Capacidades digitales de Konecta

Hitos 2020

Factores y tendencias

Konecta

— Modelo de negocio

Misión, Visión y Valores

— Misión

Konecta es una organización orientada a la excelencia en la gestión de la experiencia de cliente y la innovación, que presta servicios integrales de *outsourcing* a través de un modelo sostenible y que contribuye a crear valor para sus accionistas, clientes y su equipo humano, manteniendo un amplio compromiso con el medioambiente y la sociedad.

— Visión

Ser la compañía líder global de BPO y Relación Cliente, ofreciendo las mejores experiencias a sus clientes.

— Valores

- Integridad
- Profesionalidad
- Excelencia
- Desarrollo Sostenible
- Innovación

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

Konecta: Soluciones tecnológicas para la excelencia empresarial

Konecta ha creado una oferta diferenciadora de servicios innovadores cada vez más especializados, con tecnología y capacidades digitales integradas, transversal a toda la cadena de valor, con el fin de satisfacer las expectativas de los clientes y acompañar la evolución de sus servicios.

CRM Omnicanal

Descripción	Servicios
Servicios de atención al cliente omnicanal mediante un modelo totalmente tecnológico y profesionales altamente capacitados.	- Servicios de atención y retención de clientes - Moderación de redes sociales - Servicio de asistencia técnica - Estudios de mercado - Operador multilingüe

Marketing digital y Ventas

Descripción	Servicios
Servicios de captación de clientes, marketing digital y gestión de leads orientados a maximizar la conversión de ventas a través de canales no intrusivos.	- Adquisición de clientes digitales de principio a fin (end to end) a través del marketing digital, analítica e IA (Inteligencia artificial) - Actividades de venta cruzada y upselling - Actividades de ventas y marketing siguiendo esquemas de entrada/salida - Actividades de Field marketing

Otras soluciones

Descripción	Servicios
Otras soluciones empresariales complementarias de alto valor añadido que cubren una amplia gama de servicios.	- Cobro de deudas y recobro en fase judicial - Consultoría tecnológica y servicios en la nube - Evaluación de crédito y análisis de datos - Registro de datos y gestión de documentación - Gestión de procesos empresariales de principio a fin (end to end)

Capacidades digitales de Konecta

Las tecnologías de vanguardia y las capacidades digitales de Konecta son los motores que impulsan la transformación del negocio, pasando del BPO -Business Process Outsourcing- tradicional a un BPO consultivo que dé soluciones de consultoría y contact center a sus clientes.

Contact Center Omnicanal

Interacciones Anytime-Anywhere
Soluciones integrales potenciadas por la tecnología para orquestar una experiencia de cliente excelente en todos los canales.

Entorno Seguro

Prevención, detección y respuesta
Sólido modelo de seguridad con base en la prevención, detección y respuesta, que evoluciona a la par de un entorno cambiante de amenazas cibernéticas.

Análítica Avanzada

El poder de la información
Portfolio de modelos analíticos predictivos y prescriptivos para mejorar la experiencia del cliente, conversión de ventas, eficiencia operativa y perfilado de agentes en función de la productividad.

Servicios Cloud

Contact center como un servicio más
Sólido concepto cloud de "Trabajo desde cualquier lugar" que combina flexibilidad y los más altos estándares de seguridad para ir más allá del trabajo tradicional desde casa.

Automatización

Eficiencia a través de bots
Desarrollo de soluciones cognitivas de texto y voz, con base en la mejor inteligencia artificial para impulsar la eficiencia, la productividad y la calidad.

Marketing Digital

Ventas inteligentes
Modelo de ventas digitales, no intrusivo y end to end, que integra el ciclo completo de adquisición de los clientes, optimizando el proceso.

AVANCES EN LA AUTOMATIZACIÓN DE LOS SERVICIOS, LA OMNISCANALIDAD O LA APLICACIÓN DEL BIG DATA, SON PRUEBA DE QUE LA TRANSFORMACIÓN DE KONECTA YA ES UNA REALIDAD.

— Centros de desarrollo de primer nivel

+230

Desarrolladores TIC e
ingenieros informáticos de
software

+140

Expertos en transformación
digital

+180

Expertos en canales digitales

Software Factory
Colombia

Perú

Brasil

Argentina

Big Data Factory
España

MÁS DE 550 EXPERTOS EN TECNOLOGÍAS DIGITALES Y
DE LA INFORMACIÓN EN TODO EL MUNDO QUE APRO-
VECHAN LA EFICIENCIA Y LA ESTANDARIZACIÓN EN
TODA LA ORGANIZACIÓN.

— Principales cifras económicas Konecta 2020

Dimensión Económica 2020	
Ingresos netos totales (miles de €)	770 552
Valor económico distribuido (miles de €)	761 393
Impuesto sobre beneficios pagados (miles de €)	5003
Subvenciones públicas recibidas y donaciones (miles de €)	254
Aportaciones a fundaciones y enti- dades sin fines de lucro (miles de €)	318

Dimensión Social 2020	
Número de empleados	67 537
Porcentaje de mujeres en plantilla	68 %
Horas de formación	5 834 710

Dimensión Ambiental 2020	
Consumo papel (t)	88
Consumo de agua (m3)	214 804
Consumo eléctrico (kWh)	43 855 338
Residuos peligrosos (t)	32



9 Países
67 537 Profesionales
65 Plataformas
56 156 Posiciones

ARGENTINA
8 plataformas
7712 empleados
4078 posiciones

BRASIL
4 plataformas
5625 empleados
5424 posiciones

CHILE
3 plataformas
2413 empleados
2315 posiciones

COLOMBIA
9 plataformas
17 287 empleados
13 218 posiciones

ESPAÑA
26 plataformas
17 741 empleados
14 085 posiciones

MARRUECOS
2 plataformas
254 empleados
626 posiciones

MÉXICO
4 plataformas
3241 empleados
4820 posiciones

PERÚ
7 plataformas
12 402 empleados
10 561 posiciones

PORTUGAL
2 plataformas
862 empleados
1029 posiciones

Hitos 2020

Adquisición del Grupo Rockethall especializado en la prestación de servicios de marketing digital, soluciones de inteligencia artificial y *big data*.

Implantación de Konecta Cloud, lo que ha supuesto una transformación del negocio presencial a digital manteniendo los compromisos adquiridos con los clientes.

Capacidad de reacción frente a la Covid-19 logrando que la mayor parte del personal desarrollase su trabajo desde casa. El 80 % de la plantilla, pasó a trabajar a distancia.

Mejoras en la trazabilidad y evolución del proceso de selección. Uso de *analytics* para la búsqueda de perfiles profesionales. Reforzamiento de la marca Konecta como empleadora.

Contratación de personal en remoto.

Desarrollo de cursos e iniciativas para la formación *online* de sus profesionales.

Cambio en el modelo de fuerza comercial, pasando de un modelo presencial a remoto o semi-presencial.

Internacionalización de los servicios de recobro, con previsión de potenciar el área en los próximos años.

Desarrollo de una unidad específica para la línea de negocio de *retail / ecommerce*, caracterizada por la estacionalidad en la demanda y la necesidad de servicios multilingües.

Transformación del modelo operativo territorial en España hacia un modelo de gestión de cuentas estratégico, eliminado el concepto geográfico. El objetivo es que el cliente perciba un mayor valor añadido en los servicios de Konecta, con una dedicación y servicio experimentado, que le apoye en la evolución de sus servicios, con lo que además se aumenta la rentabilidad de cada contrato.

Las áreas de analítica y de automatización pasan a ser la fuente de la cual se nutre el consultor de experiencia de cliente para proponer mejoras a cada uno de los contratos.

Consolidación del equipo de consultores de experiencia de cliente, a través del cual se hacen propuestas continuas de mejora a los clientes sobre cada uno de sus servicios.

CON LA ADQUISICIÓN DEL GRUPO ROCKETHALL, KONECTA SE FORTALECE PARA BRINDAR UNA MEJOR EXPERIENCIA DE CLIENTE EN ENTORNOS DIGITALES MEDIANTE INTELIGENCIA ARTIFICIAL, DATA SCIENCE Y AUTOMATIZACIÓN DE PROCESOS.

— Rocket Hall: incorporando valor a nuestro negocio

En noviembre de 2020, Konecta adquirió el grupo de empresas Rocket Hall, que opera en el mercado con diferentes marcas como B12, Strategy Big Data, Telemark y Admark, y presencia en España, Perú, Colombia y México con 6270 empleados en su plantilla, a cierre de año.

Con esta adquisición, el Grupo refuerza y amplía su oferta, dando respuesta a las demandas de los mercados en los que opera y anticipando las tendencias del sector, al incorporar a sus capacidades existentes, soluciones de inteligencia artificial, *big data* y marketing digital, esta última con el reto de contar para 2025 con una transversal internacional consolidada que impulse esta área de negocio.

A finales de 2020 se dio inicio a la integración de ambos Grupos en todos los países, proceso que se extenderá a lo largo de 2021 aprovechando la experiencia de los equipos y las sinergias existentes, identificando los valores diferenciales de cada empresa con el fin de potenciarlos e incorporarlos para crear una nueva dimensión de la compañía mientras se continúa promoviendo una cultura de empresa rentable, responsable y sostenible.

Desde el punto de vista organizacional y normativo, tanto la estructura como el cuerpo de políticas, procedimientos y protocolos que regula la actuación de Konecta en todos los ámbitos, se extenderán a todas las sociedades provenientes de

la adquisición, valorando en todo momento la incorporación de las mejores prácticas que aporta Rocket Hall, con el fin de fortalecer el desempeño vinculado a la gobernabilidad, aspectos sociales y medioambientales del Grupo.

Dada la fecha de cierre de la adquisición, los datos auditados de Rocket Hall correspondientes a su gestión a lo largo de 2020, en respuesta a los requerimientos de la Ley 11/2018, se presentan como un anexo del presente Estado de Información No Financiera, como un informe independiente de dicho desempeño.

Tras la finalización del proceso en curso, el reporte correspondiente al ejercicio 2021 se presentará en un documento único e integrado.

— Konecta Cloud

En 2020, nace Konecta Cloud, una iniciativa 100 % digital, diseñada para ayudar a las empresas a gestionar sus operaciones de Contact Center en la modalidad de trabajo a distancia.

Este nuevo modelo de gestión se basa en las últimas tecnologías *cloud* para ofrecer una propuesta tecnológica que se adapta a las necesidades de diferentes tipos de compañías, tanto grandes como PYMEs, que quieran llevar su modelo de atención al cliente a la nube.



De esta forma, la compañía ofrece a sus clientes dos novedosas propuestas de valor: “*Business Services*”, centrada en ofrecer la potencia de Konecta ahora desde casa, y “*Digital Technologies*”, soluciones tecnológicas de Contact Center Cloud. Ambas propuestas significan una perfecta combinación entre la innovación tecnológica y el valor de las personas con el propósito de mejorar la relación cliente-empresa por cualquier canal de contacto.

En julio, se lanzó Sede Virtual, servicio que permite crear una sede de las compañías en la nube e implantar servicios y operaciones en modalidad de trabajo a distancia en pocas horas.

Ya para finales de 2020, se puso en marcha *Anywhere*, una evolución de Sede Virtual que ofrece una solución integral en la gestión del trabajo en remoto, con una propuesta tecnológica integral que incluye soluciones para reclutar talento de forma *online*, capacitarles de forma digital con una plataforma de aprendizaje *online* y gestionar los clientes de forma *omnicanal* con soluciones 100 % *cloud*, globales, flexibles y seguras.

Además, Konecta ha incluido dentro de *Anywhere* sistemas de identificación federada -una única identidad electrónica que se puede utilizar para acceder a diferentes aplicaciones y sistemas- y doble autenticación a través de Internet. Con estos sistemas que usan tokens con códigos de un solo uso (TOTPs) o identificación biométrica de los trabajadores, se aumentan las medidas de control para incrementar la seguridad de las operaciones desde los hogares.

Factores y tendencias

Diversificación de clientes y apertura del mercado

- Enriquecimiento y diversificación del portfolio de clientes.
- Además de los clientes que ya habían comenzado su proceso de transformación digital, se ha incrementado el número de marcas que han tenido que volcarse hacia la construcción de una relación *online* con el usuario final, sumado a la incorporación al mercado de nuevos actores nacidos digitales, abriendo todo ello un importante abanico de oportunidades.
- La adquisición de Rocket Hall potencia la oferta de marketing digital de Konecta, y su propósito es extenderla a todas las geografías en las que está presente.

Globalización

- Las compañías cada vez son más globales y requieren soluciones tecnológicas innovadoras, por lo que, para responder a la demanda de sus clientes, Konecta sigue avanzando en sus estrategias de digitalización y en la expansión internacional.
- Para ello, continúa consolidando su posicionamiento en Latam, reforzando su presencia en Brasil y México, y en la expansión hacia el mercado de Estados Unidos.

Expectativas de los clientes - Valor añadido

- La alta capacidad de Konecta para dar una respuesta de calidad a medida de las necesidades de los clientes, hace que las expectativas de estos cada vez sean más elevadas y la organización se afane en la búsqueda de la mejora continua y el incremento del valor añadido en cada contrato.

Digitalización

- Las organizaciones necesitan digitalizarse y, como empresa especializada, Konecta puede ofrecerles servicios altamente tecnológicos y la posibilidad de *omnicanalidad* para gestionar las interacciones con sus clientes.
- Mercado demandante de una continua innovación en los productos y servicios.
- El incremento de las relaciones digitales entre empresa y cliente ha multiplicado el volumen de los ciberataques. La digitalización hace necesario reforzar la seguridad de las interacciones digitales.

Trabajo a distancia

- Algunos de los cambios provocados por la crisis de la Covid-19 es más que probable que se mantengan en el tiempo, y claramente uno de ellos es el trabajo a distancia, lo que ha generado una transformación del negocio que demanda la aceleración de los canales digitales y la analítica avanzada. Konecta Cloud da respuesta a estas necesidades. A su vez, este trabajo a distancia facilita la conciliación de la vida laboral y personal de los colaboradores y aumenta su motivación, lo que puede redundar en una mayor fidelización y sentimiento de pertenencia con la compañía.



Buen Gobierno

Estructura del Gobierno Corporativo

Principales líneas de actuación

Ética e integridad

Compromiso con los Derechos Humanos

Gestión de riesgos

Estructura del Gobierno Corporativo

La sociedad cabecera, GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L., desarrolla su actividad de externalización de servicios de Relación Cliente y BPO (*Business Process Outsourcing*) bajo la marca Konecta.

50,43 %

APENET Y MINORITARIOS

49,57 %

ICG EUROPE FUND VII
INVESTMENT S.A.R.L

La principal tarea del Consejo de Administración es 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.

El Comité de Dirección, se reúne semanalmente 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 para la Sociedad. Periódicamente, transmite al Consejo de Administración los asuntos relevantes que ocupan a la organización.

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

José M^a Pacheco Guardiola	Presidente
Jesús Vidal Barrio Rivas	Consejero Delegado
Íñigo del Val Torre	Secretario del Consejo

CONSEJEROS

Antonio Escámez Torres | Jaime Chocrón Israel | Pablo Arechabaleta Roca
 Antonio Fernández Esteves | Antonio Anguita Ruiz

Comisiones Delegadas del Consejo de Administración

Comisión Ejecutiva

Comité de Auditoría

COMITÉ DE DIRECCIÓN

José M^a Pacheco Guardiola
PRESIDENTE

Jesús Vidal Barrio Rivas
CONSEJERO DELEGADO

Rosa Queipo de Llano
Argote
SECRETARIA GENERAL, ASESORÍA
JURÍDICA, CUMPLIMIENTO Y
SOSTENIBILIDAD

Ramón Ros
Bigeriego
DESARROLLO CORPORATIVO Y
PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

Mónica Serrano
Ceballos
FINANCIERO

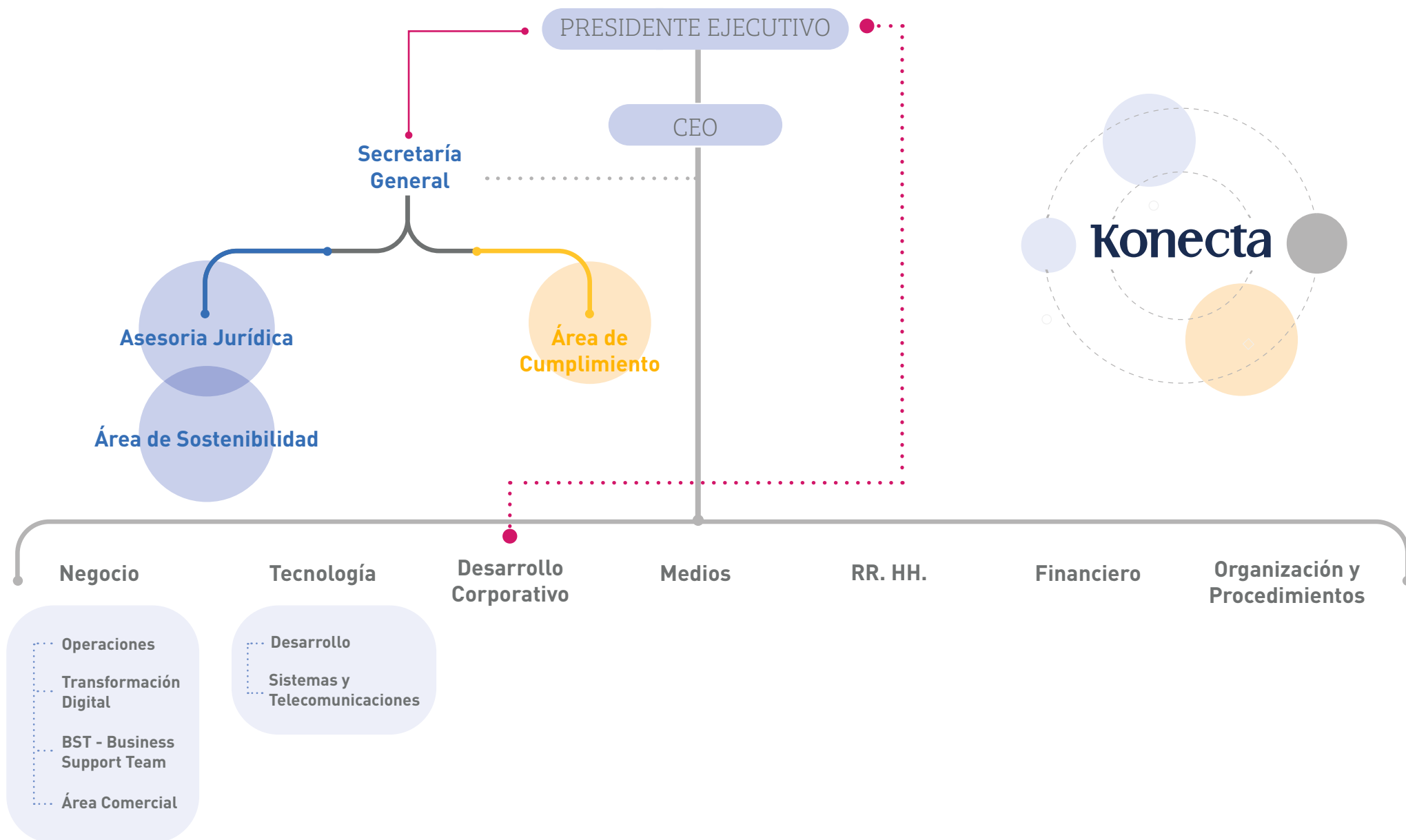
Enrique García
Gullón
NEGOCIO EMEA

Mariano Castaños
Zemborain
NEGOCIO LATAM

Miguel Fernández
Robledo
ORGANIZACIÓN Y
PROCEDIMIENTOS

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 Negocio EMEA | Comité de Negocio Américas | Comité de Calidad y Medioambiente | Comité de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad



Buen Gobierno

Principales líneas de actuación

Se ha seguido trabajando en el área de cumplimiento revisando las Políticas existentes y aprobando dos nuevas políticas, en concreto la Política de Calidad y la Política de Compras Responsables, documentos que se integran en el Programa de Cumplimiento, habiendo sido aprobadas por el Consejo de Administración en diciembre de 2020.

Programa de Cumplimiento



Adicionalmente, pese al impacto de la pandemia sobre las actividades planificadas para el 2020, se han aprovechado las herramientas virtuales de la compañía para continuar ejecutando el plan de sensibilización y formación dirigido a todo el personal, reforzando las buenas prácticas para garantizar la seguridad de la información, comportamientos éticos, la protección de los datos y el conocimiento para incrementar la acción proactiva ante intentos de fraudes en línea, entre otros.

Buen ejemplo de ello, son píldoras de refuerzo formativo y las campañas de concienciación diseñadas con el fin de que el personal revise los contenidos del Código Ético, su obligatoriedad y las conductas esperadas por la compañía. Además, existe una formación inicial en el paquete de bienvenida ofrecida a las nuevas incorporaciones cuando comienzan a formar parte de Konecta.

PERIÓDICAMENTE SE REALIZAN CAMPAÑAS DE SENSIBILIZACIÓN SOBRE EL CÓDIGO ÉTICO, PRIVACIDAD Y CIBERSEGURIDAD A TRAVÉS DEL CORREO ELECTRÓNICO, EL WORKPLACE Y PÍLDORAS FORMATIVAS PUBLICADOS EN LA PLATAFORMA ONLINE "KONECTA INFORMA".

Ética e integridad

Los principios éticos de la organización, el buen gobierno corporativo y la ética profesional son los pilares en los que se asienta la actividad de Konecta.

A través de la Política contra la Corrupción y 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 de las personas que conforman Konecta, y que cubren un amplio espectro de situaciones como conflictos de interés, denuncias, sobornos y corrupción o blanqueo de capitales, e incluyen temas imperativos en el entorno actual, caracterizado por la globalización y las comunicaciones digitales, como la privacidad, la confidencialidad y la seguridad de los datos personales.

SE HA DESIGNADO UN COMITÉ DE CUMPLIMIENTO DEPENDIENTE DEL CEO DEL GRUPO, PARA RESOLVER LAS CUESTIONES RELACIONADAS CON EL CÓDIGO ÉTICO.

— Línea Ética

En cada país, y de manera local, se pone a disposición de los grupos de interés un canal de comunicación para notificar al Comité de Cumplimiento la comisión de algún acto presuntamente ilícito o que vulnere el Código Ético.

Se accede a esta línea a través del Portal del empleado en España, por correo electrónico o por teléfono en Colombia y Argentina, y permite:

- Establecer una medida eficaz para la prevención y detección de conductas que atenten contra la ética o colidan con las políticas de la empresa.
- Contribuir a la mejora continua de los procesos internos para la gestión y control de dichas situaciones.



6576 NUEVOS EMPLEADOS
CONCIENCIADOS

5897 HORAS DE FORMACIÓN SOBRE ÉTICA
Y CIBERSEGURIDAD EN PERÚ Y ESPAÑA

— Blanqueo de capitales

A pesar de no ser un sujeto obligado, Konecta se ha autoimpuesto la obligación de aprobar y aplicar políticas y procedimientos de prevención, entre ellas de 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 pública - aprobada el 13 de diciembre de 2019 por su Consejo de Administración-, 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.

Con el fin de asegurar su alineamiento con la realidad del negocio y las actualizaciones normativas, la Dirección General y el Consejo de Administración de la compañía son los encargados de la aprobación y seguimiento periódico de las Políticas Fiscales, teniendo igualmente responsabilidades en dicho ámbito, la Dirección General Financiera y la Dirección del departamento Financiero y Fiscal de la compañía.

Esta última instancia se encarga de conciliar el cumplimiento responsable de las obligaciones tributarias en los países en los que desarrolla sus actividades, con el compromiso de crear valor a los socios a través de una gestión eficiente de los costes y beneficios fiscales, aplicando la normativa de acuerdo con los criterios publicados y aplicados por las autoridades competentes y en los términos establecidos en las directrices de su Política Fiscal y los principios recogidos en su Código Ético, entendiendo que el sostenimiento de la Hacienda Pública es una contribución a la sociedad.

Así mismo, la compañía utiliza estructuras societarias fundadas en razones comerciales, alineadas con la actividad del negocio.

Las relaciones con las autoridades fiscales de los países en 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 de los diferentes países en los que se opera, 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

Principios del Código Ético para Proveedores

Condiciones laborales

Ética profesional

Responsabilidad y Sostenibilidad

Portal de Compras

Konecta cuenta con un procedimiento específico de homologación y contratación, a través de su Portal de Compras corporativo, que garantiza el cumplimiento de los estándares incluidos en el Código Ético para Proveedores, así como los 10 principios del Pacto Mundial y sus políticas Ambiental y de Compras Responsables. Para la supervisión de este proceso, existe un Comité de Compras centralizado, responsable de la aprobación de las adquisiciones del Grupo en el ámbito mundial.

En el último trimestre de 2020 se inició un proyecto con el fin de revisar e incorporar nuevos criterios para la homologación y evaluación de los proveedores que presten servicio a la compañía, considerando entre otros, el incremento de aspectos de continuidad de la producción, medioambiente, prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad de la información y responsabilidad empresarial. Actualmente se están re-definiendo los parámetros de criticidad y replanteando el cuestionario de homologación.

Resiliencia ante la Covid-19

En 2020, con motivo de la pandemia, las principales incidencias con proveedores son atribuibles al tiempo de entrega de algunos recursos tanto tecnológicos como de material sanitario. Ante la necesidad de contar urgentemente con implementos de bioseguridad, y ante la escasez de dichos materiales en el mercado, se diversificó la base de proveedores permitiendo dar suministro de material y servicio en todo momento.

Perú creó un sistema de consultas y de gestión que permitió reportar incidencias informáticas y de equipos por parte del personal trabajando a distancia.

**MEDIANTE ESTE SISTEMA, PERÚ LOGRÓ
ALCANZAR UN 98 % DE EFECTIVIDAD.**

Proveedores locales

Konecta contrata principalmente proveedores locales, alcanzando más del 85 % del total del gasto dentro de su estructura de costes en el ámbito global. Las principales categorías de compras de la compañía se relacionan con servicios y equipos de IT, así como gastos en infraestructura y mantenimiento.

Compras responsables

En Colombia han desarrollado el programa "Más que Proveedores" a través del cual la compañía se convierte en un aliado para sensibilizar a su cadena de suministro en aspectos de sostenibilidad y se comparten buenas prácticas. Igualmente, en Perú se ha trabajado en conjunto con los proveedores para que formen parte de su Programa anual de gestión de medioambiente.

Selección y seguimiento de incidencias

A través del Módulo de Homologación y Evaluación de Proveedores del Portal de Compras de Konecta, anualmente se evalúa a los proveedores activos fijando una nota mínima para trabajar con Konecta.

**A FINALES DE 2020 SE HAN REALIZADO 132
EVALUACIONES SOBRE 295 PROVEEDORES
HOMOLOGADOS Y ACTIVOS A LO LARGO DEL AÑO.**

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.

Este aspecto ha tomado mayor relevancia en 2020 con el incremento exponencial del trabajo no presencial producto de la pandemia, lo que ha puesto a prueba los sistemas informáticos, equipos humanos y la capacidad de organización de la compañía.

Para ello cuenta con un sólido modelo de ciberseguridad sustentado en la detección de potenciales incidencias y rápida respuesta a las mismas con una batería de medidas ya implantadas:

Rastreo de la información cibernética disponible en la web, (<i>dark webs</i> , <i>deep webs</i>) sobre la empresa y las posibles campañas.	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.
Laboratorio de análisis de <i>malware</i> .	Soluciones <i>antimalware</i> .
Equipo de respuesta a incidentes de seguridad informática para aislar y mitigar amenazas / incidentes.	Análisis del comportamiento del usuario con base en patrones de comportamientos (UBA).

Formación y sensibilización.

EN 2020 NO SE HAN TENIDO QUE REPORTAR AL ÓRGANO DE CONTROL INCIDENTES 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 más laxa. Cuando presta servicios a sus clientes, la compañía adopta la figura del encargado de tratamiento.

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.

Igualmente, cuenta con cláusulas de confidencialidad de la información y protección de datos dentro de las condiciones generales de compras y NDA.

Para la adecuada gestión y coordinación de este aspecto, tanto para Konecta como sus clientes, se ha nombrado un Delegado de Protección de Datos (DPD) y pone a disposición el correo electrónico a dpd@grupokonecta.com para cualquier cuestión relacionada con el tratamiento de datos personales o de privacidad.

EN 2020 NO SE HAN TENIDO QUE REPORTAR A LA AUTORIDAD DE CONTROL INCIDENTES DE PRIVACIDAD NI PÉRDIDA DE DATOS PERSONALES.

Compromiso con los Derechos Humanos

Desde sus inicios, en Konecta confluyen personas de distintas culturas, idiosincrasias y generaciones, y por ello y su experiencia de más de 20 años, reconoce el valor que aporta la presencia de perfiles diversos en sus equipos, dedicando recursos y esfuerzos a proporcionar un entorno laboral respetuoso, seguro e inclusivo, donde se fomenta la igualdad de oportunidades, la diversidad y la no discriminación como valores inherentes a su identidad.



Esta es nuestra **Comunicación sobre el Progreso** en la aplicación de los principios del **Pacto Mundial de las Naciones Unidas**.

Agradecemos cualquier comentario sobre su contenido.

Siendo este su mayor activo, la compañía se compromete 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 Konecta está adherida desde 2004, así como en la legislación local de cada uno de los países en los que opera.

Para ello cuenta con un cuerpo de políticas y códigos éticos, aprobados por el Consejo de Administración, que rigen su actuación bajo los siguientes principios fundamentales:

Igualdad de oportunidad y desarrollo profesional.

Garantía de seguridad y salud laboral.

Conciliación de la vida laboral y personal.

Respeto a la libre asociación.

Comportamiento ético y responsable.

Tolerancia 0 para la violencia y la discriminación.

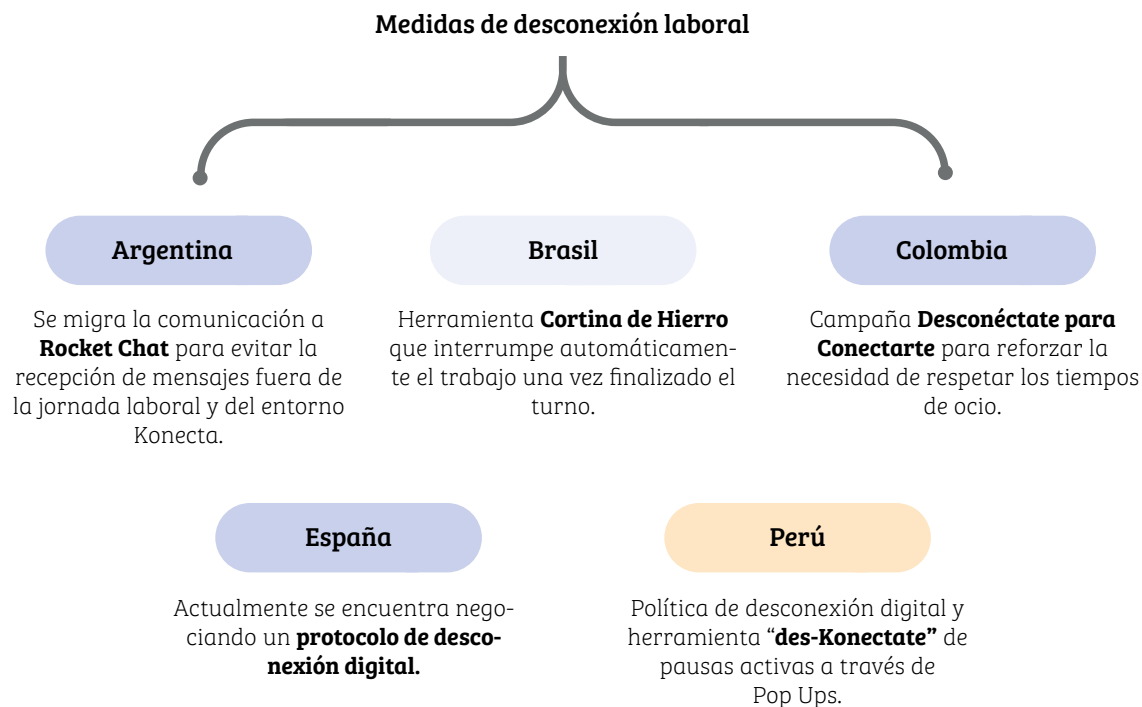
Igualmente, la compañía rechaza el trabajo infantil y forzado, contando además con mecanismos en sus procesos de selección y contratación que neutralizan dicho riesgo, y exigiendo a sus proveedores la adherencia a los Principios del Pacto Mundial como condición excluyente para trabajar con el Grupo en el ámbito global.

Y da un paso más al incorporar 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. Este es el ADN de Konecta y el compromiso que guía su actuación. A lo largo de 2020, el 6,4 % de la plantilla recibió 25 404 horas de formación en temáticas vinculadas a los DD. HH. como son igualdad, violencia de género y diversidad

Konecta pone a disposición de sus profesionales la Línea Ética, canal comunicación dedicado -en cada país-, para informar sobre conductas que pudiesen considerarse poco éticas, que vulneren derechos o principios individuales, o vayan en contra de lo establecido en las normas y políticas de la empresa. A lo largo de 2020 no se han producido denuncias o reclamaciones por vulneraciones de los derechos humanos en la compañía. De igual manera, no se ha sometido a revisión ni evaluación ninguna de las operaciones de la compañía con relación a su impacto sobre dicho aspecto.

— Bienestar y conciliación, balance esencial

Las necesidades de conciliación de la vida laboral, personal y familiar se han acrecentado en el marco de las extraordinarias circunstancias de 2020. Para garantizar el descanso y el disfrute de tiempo personal, se ha avanzado en medidas dirigidas a apoyar la desconexión laboral, adaptadas a cada país.



Igualmente, se promueven medidas de conciliación, adaptadas a las necesidades de las plantillas y acorde con las características de las diferentes campañas, como permisos retribuidos que les permiten desarrollar su actividad profesional y armonizar su vida laboral.

En esta línea, Colombia cuenta con un modelo de programación flexible, a través de la herramienta propietaria Jarvis, que permite garantizar el cumplimiento de los acuerdos de servicio con los clientes, al mismo tiempo que se identifican las necesidades de conciliación de la vida personal, familiar y laboral del personal.

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

— Apoyo psicológico al personal

Conscientes de los efectos emocionales vinculados a esta crisis, se crearon líneas telefónicas de apoyo psico-emocional con el fin de cuidar y velar por el bienestar del personal, con el apoyo de profesionales como psicólogos, trabajadores sociales y médicos. **Estamos con Vos**, en Argentina, y **A tu lado**, en Perú son muestra de este esfuerzo.

Equidad de género y diversidad

— Compromiso con la Igualdad

Konecta promueve la igualdad de oportunidades y condiciones, dentro y fuera del entorno laboral. Con una plantilla conformada en más del 67 % por mujeres, la equidad de género y la no discriminación forman parte integral de su cultura empresarial.



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

Esto se refleja tanto en sus políticas corporativas de Recursos Humanos, de Igualdad de Oportunidades, y de Selección y Reclutamiento, como en diversos mecanismos y medidas, ya iniciadas o a las que se ha dado continuidad en el 2020, con el objetivo de brindar espacios seguros para todos sus profesionales frente a cualquier conducta que viole estos principios fundamentales.

**CERTIFICACIÓN "EMPRESA SEGURA, LIBRE
DE VIOLENCIA Y DISCRIMINACIÓN CONTRA LA
MUJER" EN PERÚ.**

Protocolos de acoso sexual y violencia de género.

Comités de igualdad de género en varios países.

Campañas de sensibilización para promover la igualdad.

"Compromiso con la igualdad de trato", documento disponible para los proveedores en el Portal de Compras corporativo.

Planes de Igualdad, entre los que se cuenta el de la sociedad Universal Support SA, elaborado y registrado en España y que se suma a los seis ya existentes, y un Plan de igualdad en Perú.

Línea de Igualdad en España, canal de comunicación para conocer las opiniones y sugerencias de la plantilla en temas vinculados con este derecho.

Programas "Life" y "Basta ya" en Perú para impulsar acciones positivas a favor de la igualdad de mujeres y hombres.

Taller Nuevas masculinidades en Perú lo que, entre otras iniciativas, le valió el reconocimiento de Great Place to Work for Women 2020.

Certificación en la norma NMX-R-025 en Igualdad Laboral y No Discriminación, en México.

Certificación Equipares Gold Seal por el Sistema de Gestión de Equidad de Género, implantado en Colombia.

1er puesto en el Ranking PAR Perú y Latam, otorgado por Aequals, equidad de género en las organizaciones.

— Diversidad e inclusión

La compañía desarrolla diferentes iniciativas para promover la integración en la organización de profesionales diversos, provenientes de colectivos desfavorecidos.

Se impulsa la creación de oportunidades laborales con adaptaciones laborales razonables, procesos de selección y formación realizados por personal especialmente capacitado y sensibilizado, además de brindar acompañamiento y seguimiento en el proceso para garantizar su incorporación estandarizada en la plantilla.



A través de un trabajo articulado, se desarrollan programas de formación y planes de inserción, acompañamiento y monitoreo para una inclusión laboral integral.

658 personas con discapacidad en plantilla

1643 contrataciones en 2020 de mayores de 50 años

Criterios de inclusión en los procesos de selección y contratación de personal.

Capacitación a equipos de reclutamiento y formación sobre prácticas inclusivas.

Formación y programas de prácticas en contact center para incrementar la empleabilidad.

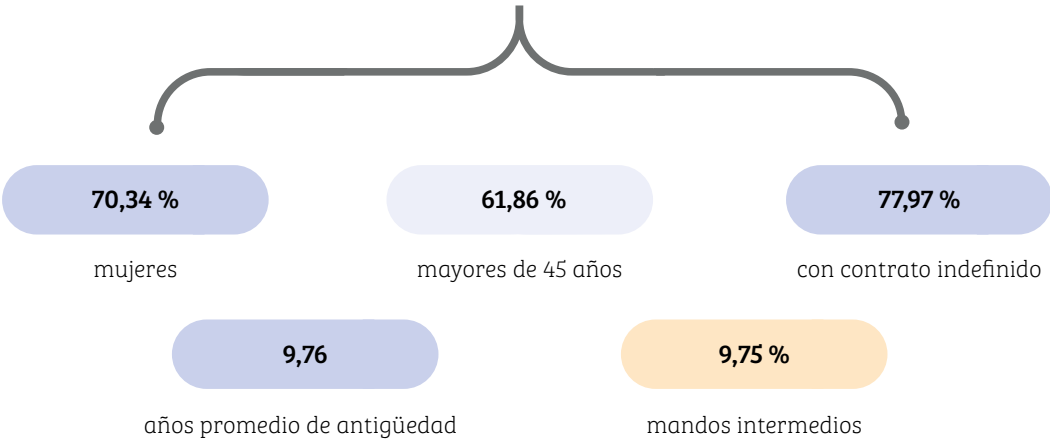
Campañas de sensibilización al personal para contribuir a una inserción normalizada.

Adaptación de los puestos de trabajo a las distintas discapacidades.

Adaptación progresiva de los centros de trabajo con la incorporación de medidas de accesibilidad para personas con discapacidad.

Del mismo modo y de forma sistemática, cuando se contrata a una persona con necesidades especiales, su perfil se traspasa para la adaptación física de los puestos de trabajo a su tipo de discapacidad.

Perfil de las personas con discapacidad que trabajan en España



En alianza con socios públicos y privados, entre los que se encuentra Fundación Konecta, la compañía promueve la inserción laboral de grupos vulnerables: colectivo LGTBI+, mujeres víctimas de violencia de género, personas con discapacidad, personas → 45 años y personas inmigrantes.

En algunos de estos casos, en Perú se brinda apoyo psicológico y orientación legal, asegurando en todo momento la ausencia de situaciones de discriminación por razón de género u orientación sexual, raza, religión, origen, civil estado o condición social.

Sumando oportunidades

Inclusión de personas del colectivo transgénero, a través de una iniciativa puesta en marcha en Argentina en el último trimestre de 2020, con la colaboración de la ONG Impacto Digital.

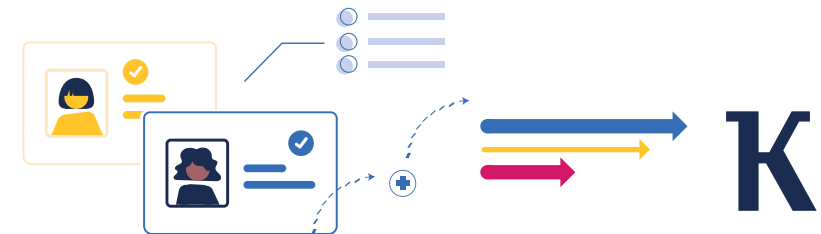
El programa, alineado en el Plan de Empleabilidad, se inició con la sensibilización de los mandos altos y medios, así como con la revisión y elaboración de procedimientos, políticas y procesos que garanticen una inserción fluida.

Como parte del acuerdo, toda la plantilla tuvo acceso al curso digital sobre la temática, sumando en total más de 240 horas de formación y obteniendo un 91,34 % de satisfacción entre el personal.

4 rutas de Inclusión Laboral, es el modelo a través del cual Colombia incorpora grupos vulnerables en su plantilla.

En 2020, a través de este programa y a pesar de la crisis, la compañía logró formar a 52 personas con discapacidad física, incorporando a 37 a la plantilla; vincular a 78 mujeres víctimas de violencia de género o en situación de vulnerabilidad, y reinsertar a 101 mayores de 45 años en Konecta.

El total de ingresos de este año del programa dirigido a víctimas de conflicto armado y poblaciones vulnerables en Montería, ha sido de personas de estrato socioeconómico 1 y 2, ya que debido a la pandemia no ha sido posible identificar a las víctimas de conflicto armado entre las contrataciones.



Escuelas Inkluye, en Perú han adaptado sus formaciones a la modalidad virtual, manteniendo su objetivo de ofrecer oportunidades laborales a colectivos en riesgo de exclusión, con el apoyo de instituciones públicas, empresas y entidades sociales, entre las cuales se cuenta Fundación Konecta.

Como resultado, logró formar a 99 personas de estos grupos, alcanzando 722 desde el inicio del proyecto en 2012, e incorporando a 78 en la compañía, de las cuales 18 tienen algún tipo de discapacidad y 60 provienen de poblaciones vulnerables.

Escuela de Capacitación Profesional en Contact Center, a través de la cual se forma a personas vulnerables y, al final de la capacitación, se obtiene un certificado de profesionalidad oficial y la oportunidad de incorporarse a la plantilla de Konecta.

En 2020 se ha hecho un gran esfuerzo para adaptar todos los contenidos a formato virtual, para continuar con las formaciones, prácticas e integraciones en los distintos centros de trabajo de la compañía.

En 2020 se han llevado a cabo dos ediciones en España.

— Buen Gobierno

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 Medioambiente, 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.

Durante 2020 se continuó trabajando en el análisis de los riesgos detectados y controles existentes para la prevención de delitos penales, contemplando las matrices de áreas críticas.



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 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 IT

Obsolescencia tecnológica.
Ciberataques y seguridad de la información.
Dependencia de terceros para servicios de tecnología y telecomunicaciones.
Capacidad para invertir e implantar nuevas tecnologías.

Riesgos operacionales

Tendencia de los consumidores hacia nuevos modelos de canales digitales y autoservicio.
Clientes cada vez más exigentes, que demandan mayor valor añadido.
Insatisfacción del cliente.
Incidencias en sistemas.
Atracción y retención de perfiles capacitados para respaldar nuestras operaciones.
Respuesta en la adquisición de bienes y servicios ante requerimientos urgentes de los clientes.

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.



Servicio de Calidad

- Satisfacción del cliente

- Calidad en el servicio

- Certificaciones y reconocimientos

Satisfacción del cliente

Konecta, a través de encuestas periódicas, hace seguimiento al grado de satisfacción de sus clientes con el fin de conocer, de manera oportuna, los niveles de recomendación o detracción con los servicios ofrecidos, revisando la opinión y percepción de valor de los clientes respecto a los diferentes procesos de la empresa, que le permiten tomar decisiones estratégicas para introducir mejoras continuas que incrementen dicha satisfacción.

NPS KONECTA:
54 %

ATENDIENDO A LAS CIRCUNSTANCIAS EXCEPCIONALES DE 2020 CAUSADAS POR LA PANDEMIA, SE OBSERVA LA RESILIENCIA Y CAPACIDAD DE ADAPTACIÓN PERCIBIDA POR LOS CLIENTES.

ARGENTINA

El indicador de recomendación de los clientes ha mejorado pasando de un 43,8 % en 2019 a un 62,3 % en 2020. La Satisfacción general TTB, ha mejorado de un 88,1 % en 2019 a un 98,1% en 2020.

MÉXICO

Se refleja un incremento del NPS de 10,3 puntos porcentuales respecto a 2019 (37,5 %).

Resultados encuestas de satisfacción 2020*

Argentina	Participación: 84,1 % Satisfacción general TTB (Top Two Box): 98,1 % NVS (Net Value Score): 62,3 % Satisfacción general con Konecta: 98 %
Colombia	Participación: 92,9 % Satisfacción general TTB (Top Two Box): 82,1 % NPS (Net Promoter Score): 68 % Satisfacción general en pandemia: 85,7 %
México	Participación: 43 % Satisfacción general TTB (Top Two Box): 91,3 % Valor del servicio en comparación con la competencia (Top Two Box): 87 % NPS (Net Promoter Score): 47,8 %
Perú	Satisfacción general con Konecta: 80,8 % NPS (Net Promoter Score): 56,5 %
España	Capacidad de adaptación a la pandemia TTB (Top Two Box): 75 % Capacidad de control de las operaciones en el trabajo a distancia: 81 % NPS (Net Promoter Score): 34 %

*En Brasil, Portugal, Chile y Marruecos no se ha realizado la encuesta de satisfacción en 2020 debido a la pandemia.

Explicación indicadores:

- TTB (Top Two Box): sumatoria de los % de las dos calificaciones más altas dentro de la escala de calificación.
- NPS (Net Promoter Score): indicador que mide la satisfacción con respecto a un producto o servicio.
- NVS (Net Value Score): indicador que mide el valor percibido por los clientes, en comparación con otras empresas.

— Servicio de Calidad

Calidad en el servicio

Se ha desarrollado una herramienta corporativa para llevar las No Conformidades que se van detectando con el fin de mantener un repositorio único para el registro y seguimiento de la información, así como para reducir el rango de error y la potencial pérdida de los datos.

En 2020, está implantada en Chile, España, Perú y Portugal.

— Monitorización del trabajo a distancia

A lo largo de la pandemia, con especial énfasis en el proceso de migración hacia el trabajo a distancia, el equipo de consultores de Konecta realizó monitorizaciones continuas con el fin de garantizar la calidad del servicio mientras toda la operación se ajustaba a la nueva forma de trabajar.

Mejoras en el servicio aplicadas durante 2020

Argentina

Continuación del proyecto de fusión de Experiencia y Entrenamiento a través del proyecto Simplicity, con el objetivo de priorizar la experiencia del cliente B2B / B2C desarrollando un perfil de puesto de especialistas con una visión integral y capacidad de gestión del conocimiento del negocio a través de las nuevas plataformas colaborativas Eureka y Think.

Chile

Debido a la pandemia, las capacitaciones de nuevas incorporaciones se realizan *online*, para lo que se han creado videos animados de las charlas de presentación. Esto ha permitido una estandarización de los primeros temas que se tratan en la formación, entregando en forma transversal el mismo mensaje.

España

Se ha puesto en marcha el proyecto New Quality "K-UPers" con el objetivo de unificar metodologías de seguimiento y control de calidad en las operaciones, detección de capacidades de los perfiles para potenciar su desarrollo dentro del servicio y, mediante acciones de control y aportación de valor en su servicio, potenciar su contribución en la mejora del ROI.

Perú

Diseño y gestión de centros multicanales de atención al cliente a través de recepción, emisión de llamadas, correo electrónico, web, canales digitales, redes sociales, gestión de recobro y prestación de servicios *back office* en instalaciones propias y conexión remota.

Certificaciones y Reconocimientos

Certificaciones 2020

Brasil **Norma de Maduridades PROBARE**
Programa Brasileiro de Autorregulamentação do Setor de
Relacionamento

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 Fenalco Solidario
Sello Oro Equidad Laboral Equipares
Sello Empresa Comprometida con la Bioseguridad frente a la Covid-19 Fenalco Solidario

España **ISO 9001**
Sistema de Gestión de Calidad
ISO 14001
Sistema de Gestión Medioambiental (5 plataformas)

Certificaciones 2020

España **ISO 22301**
Business Continuity Management System (Autoclub Mutua)
PCI – DSS
Payment Card Industry Data Security Standard
ISO/IEC 27001
Seguridad de la Información

Marruecos **ISO 9001**
Sistema de Gestión de Calidad
ISO/IEC 27001
Seguridad de la Información

México **Certificación Instituto Nacional de Transparencia**
Protección de datos (AMEX)
ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad
ISO/IEC 27001
Seguridad de la Información
Modelo Global CIC de Clase Mundial
PCI –DSS
Payment Card Industry-Data Security Standard
NMX-025
Igualdad Laboral y No Discriminación
EFR
Empresa Familiarmente Responsable
ICREA
International Computer Room Experts Association - Niveles I y II

Certificaciones 2020

Perú

ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad

ISO 45001
Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

ISO/IEC 27001
Seguridad de la Información

Certificación del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables
Empresa Segura, Libre de Violencia y Discriminación contra la Mujer

Portugal

ISO 9001
Sistema de Gestión de Calidad

ISO/IEC 27001
Seguridad de la Información

Premios y Reconocimientos 2020

Argentina

PAMOIC
ORO
Mejor estrategia de ventas
Mejor estrategia de cobranza
Mejor estrategia de la organización
Mejor estrategia multicanal

PLATA
Mejor estrategia de operación tercerizada
Mejor contribución en responsabilidad social
Mejor estrategia de operación sector ciudadano

ALOIC
PLATA
Mejor estrategia de operación sector ciudadano

Reconocimiento 9na edición de los Premios Conciencia
Cómo estar cerca estando lejos "Enfoque de RSS y Comunicación en Pandemia - Público Interno"

Premios y Reconocimientos 2020

Brasil

XXI edición Premio Consumidor Moderno a la Excelencia en Servicios al Cliente 2020
Herramienta IntegrALL

XX Premio ABT 2020
Konecta-BMG Bank en la categoría: Innovación y Soluciones Tecnológicas por la tecnología innovadora de IntergrALL
Konecta – Telefónica en la categoría Innovación en productos y servicios para clientes (subcontratados) por el proyecto Gamificación

Colombia

ALOIC
PLATA
Mejor estrategia en customer experience
Mejor estrategia de tercerización de procesos
Mejor estrategia de crédito y cobranzas
Mejor estrategia en la organización

BRONCE
Mejor estrategia de desarrollo humano

Premio Nacional Excelencia en la Industria de Contact Center y BPO
ORO
Mejor contribución en responsabilidad social
Mejor estrategia multicanal
Mejor estrategia de cobranzas
Ejecutivo del año

PLATA
Mejor estrategia en customer experience

Premio colombiano de Sostenibilidad a las Buenas Prácticas Laborales ACRIP
Categoría grandes empresas

Premios y Reconocimientos 2020

Perú	PREMIOS ABE 2020 Liderazgo en la reinversión del negocio Estrategias de protección al capital humano Prácticas destacadas en salud y seguridad de los colaboradores Experiencia del colaborador Cuidado del impacto en la comunidad con responsabilidad social 1er puesto en el RANKING PAR PERÚ. Ranking de equidad de género en las organizaciones sobre un total de 211 empresas participantes 1er puesto en el RANKING PAR LATAM sobre un total de 910 empresas participantes Certificación Great Place To Work, octubre 2019 – septiembre 2020. Por ofrecer una experiencia de trabajo de estándar mundial a sus colaboradores EsSalud. Entidad amiga de la salud Práctica de estilos de vida saludable. Programa Reforma la Vida Premio Iberoamérica Incluye 2020 Por el trabajo realizado con el programa de diversidad e inclusión – Incluye Diploma de reconocimiento del Ministerio del Ambiente medición de la Huella de Carbono
-------------	--

España	Premios Fortius de la AEERC Mejor agente del año
Portugal	APCC Best Awards – Premio Silver Área aseguradora de la línea Zurich Help Point, operada por Konecta

Asociaciones 2020

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 Latinoamericana de Organizaciones (IARSE)
------------------	---

Asociaciones 2020

Chile	Cámara Oficial Española de Comercio de Chile (CAMACOES) Cámara de Comercio de Santiago (CCS)
Colombia	Asociación Colombiana de BPO (BPRO) 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
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 Asociación de Mujeres Empresarias (AMEP) Aequales Red Pride Connection Perú Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas (RIEI)
Portugal	Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) Câmara do Comércio Luso-Espanhola

Responsabilidad Empresarial

Un modelo de negocio
Responsable y Sostenible

Aspectos Materiales

Comunicación con los
Grupos de Interés

— Responsabilidad Empresarial

Un modelo de negocio Responsable y Sostenible

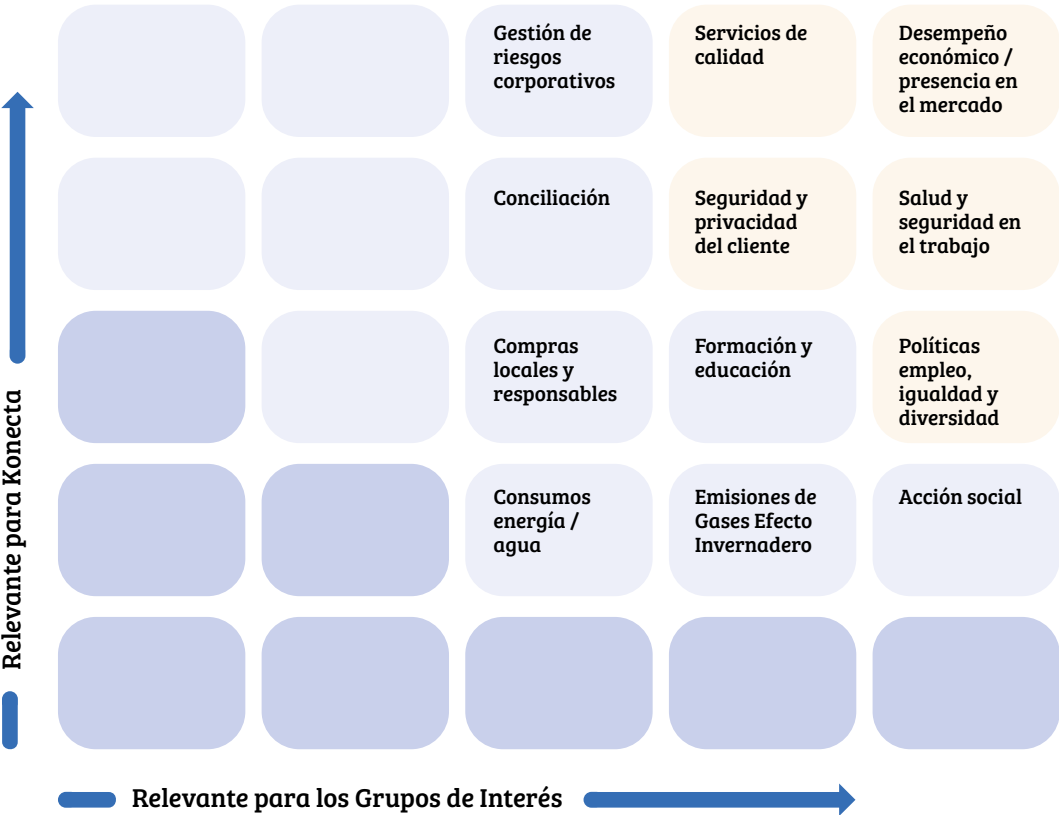
Konecta apuesta por un modelo de crecimiento empresarial sostenible, que dé respuesta a las necesidades y expectativas planteadas por sus grupos de interés, mediante la implantación de prácticas de gestión sustentadas en la rentabilidad, calidad, innovación, ética, transparencia, respeto al capital humano y bienestar, diversidad e igualdad de oportunidades, minimizando su impacto en el medioambiente y colaborando con el desarrollo comunitario.

— Grupos de interés



Aspectos materiales

Para ello, desde 2016 se realizan estudios de materialidad periódicos -el último en 2019-, a través de los cuales se identifican los temas relevantes, tanto para la compañía como para sus grupos de interés, con base en los cuales alinea sus objetivos estratégicos de sostenibilidad a los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible esbozados en la Agenda 2030.



A mediados de 2020, el Comité de Dirección aprobó el Plan Rector de Responsabilidad Empresarial, que contiene los ejes sobre los cuales se asienta la estrategia de sostenibilidad de Konecna, aplicada localmente acorde con la realidad y las expectativas de los grupos de interés en cada país.

A nivel corporativo, el Grupo cuenta con un Comité para desarrollar adecuadamente los objetivos planteados e informar de manera eficiente al Consejo de Administración sobre los avances que en esta materia se van alcanzando. Dicho Comité se reúne trimestralmente y está integrado por representantes de las principales áreas de la compañía, liderados por la Secretaria General del Comité de Dirección, quien además tiene bajo su responsabilidad las áreas de Cumplimiento y Sostenibilidad.

Igualmente, se ha designado a una persona en cada país para hacer seguimiento a la información relevante e impulsar iniciativas a nivel local.

Anualmente, en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, el Grupo elabora su Memoria de Responsabilidad Corporativa y Sostenibilidad, a través de la cual informa sobre sus compromisos con la sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y medioambiental. Este documento se centra especialmente en los temas identificados como relevantes en el último análisis de materialidad realizado de acuerdo con las pautas contenidas en el Global Reporting Initiative (GRI).

En la siguiente tabla se recogen los resultados del estudio de materialidad junto con los capítulos del presente Estado de Información No Financiera relacionados.

EJE REyS	ASPECTO RELEVANTE	CAPÍTULOS
Desempeño Económico	Impactos económicos indirectos	Modelo de Negocio
	Desempeño económico de la empresa	Modelo de Negocio
	Presencia en el mercado	Modelo de Negocio
Gobierno corporativo	Gestión de riesgos corporativos	Modelo de Negocio
	Evaluación del desempeño órganos de gobierno	Modelo de Negocio
	Composición y estructura órganos de gobierno	Modelo de Negocio
Aspectos ambientales	Emisiones de gases efecto invernadero	Cuestiones Medioambientales
	Evaluación y control de proveedores en temas ambientales	Cuestiones Medioambientales
	Consumo de energía / agua	Cuestiones Medioambientales
	Cumplimiento normativo	Cuestiones Medioambientales
	Prácticas laborales y trabajo digno	
Aspectos sociales	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	Cuestiones Sociales y de Personal
	Conciliación	Cuestiones Sociales y de Personal
	Políticas de empleo, igualdad de oportunidades y diversidad	Cuestiones Sociales y de Personal
	Salud y seguridad en el trabajo	Cuestiones Sociales y de Personal
	Formación y educación	Cuestiones Sociales y de Personal

EJE REyS	ASPECTO RELEVANTE	CAPÍTULOS
Aspectos sociales	Sociedad y anticorrupción	
	Desarrollo de las comunidades locales	Lucha contra la Corrupción y el Soborno
	Acción social	Lucha contra la Corrupción y el Soborno
	Cumplimiento normativo	Lucha contra la Corrupción y el Soborno
	Transparencia	Lucha contra la Corrupción y el Soborno
	Políticas anticorrupción	Lucha contra la Corrupción y el Soborno
	Derechos Humanos	
	Trabajo forzoso	Derechos Humanos
	Evaluación de los proveedores en DD. HH.	Derechos Humanos
	Trabajo infantil	Derechos Humanos
Responsabilidad sobre el producto	Libertad de asociación y convenio colectivo	Derechos Humanos
	No discriminación	Derechos Humanos
	Cumplimiento normativo	Sociedad
	Seguridad y privacidad del cliente	Sociedad
	Satisfacción del cliente	Sociedad
	Servicio de calidad	Sociedad
	Promoción de la innovación en el negocio	Sociedad

— Responsabilidad Empresarial

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
Gobierno Corporativo	<i>Cumplimiento</i>
	Línea Ética Línea de Igualdad Reuniones de Comités corporativos y locales
	<i>Relaciones grupos de interés externos</i>
	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 Linkedin Medios de comunicación social públicos Reuniones, emails para la operativa del día a día

EJE REyS	CANAL DE COMUNICACIÓN
Aspectos sociales	<i>Capital Humano</i>
	Portal del empleado Canales digitales específicos para requerimientos administrativos Intranets locales Boletines digitales /Newsletters locales Redes sociales locales / Workplace Chats locales Apps de comunicación interna Webs operacionales Encuestas de clima laboral Portales de formación locales / Konecta Informa (Campus Konecta)
Medioambiente	<i>Sociedad</i>
	Foros y eventos virtuales Web corporativa Webinars Medios de comunicación social públicos Redes sociales Reuniones, emails para la operativa de los proyectos Intranets locales Workplace Boletines digitales /Newsletters locales Redes sociales Konecta Informa (Campus Konecta)



Nuestra dimensión social

Excelencia y Experiencia

Incorporando al mejor talento

Impulsando el potencial de las personas

Seguridad y Salud: Orientados a la prevención

Accidentalidad y enfermedades profesionales

Sensibilización hacia una cultura corresponsable

Medidas sanitarias en centros de trabajo contra la Covid-19

Nuestro capital humano: Excelencia y Experiencia

El modelo de gestión del capital humano de Konecta busca garantizar la competitividad y sostenibilidad de la empresa en el corto, medio y largo plazo, al mismo tiempo que promueve el crecimiento profesional de quienes en ella trabajan. Para ello, sustenta su estrategia en:

- Bienestar y conciliación
- Empresa saludable
- Igualdad e integración
- Gestión del conocimiento
- Diversidad
- Promoción interna



Especialmente a lo largo de 2020, la compañía ha realizado un esfuerzo importante para potenciar las competencias profesionales clave de todo el personal, que aportan un know-how especializado, diverso y competitivo, todo ello a través de estrategias de acompañamiento en remoto, implantadas en todas las geografías, para quienes se encontraban desarrollando su actividad fuera de su ambiente laboral y sus apoyos cotidianos.

En este sentido, el pasado ejercicio ha sido complejo y retador, debido a las circunstancias impuestas por la aparición de la pandemia Covid-19 que ha trastocado el funcionamiento normal de la sociedad, condicionando, por ende, la propia operativa de las empresas.

En este entorno, la prioridad fue y sigue siendo proteger la salud de la plantilla y mantener el empleo, poniendo en marcha los protocolos recomendados por las autoridades sanitarias en cada país en los que opera, al mismo tiempo que garantiza la continuidad y sostenibilidad del negocio, propio y de clientes de sectores cuyos servicios han sido declarados esenciales, particularmente en las condiciones de confinamiento que han marcado el último año.

Haciendo uso del conocimiento y experiencia acumulados en los procesos de negocio, su capacidad operativa y soluciones tecnológicas, la compañía migró en tiempo récord al 80 % de la plantilla a la modalidad de trabajo a distancia para adecuarse a las nuevas circunstancias, dando prioridad a todas aquellas personas en situación de riesgo: embarazadas, mayores, personas con alguna patología médica, etc.

Ello requirió esfuerzos mancomunados de diferentes áreas e ingentes inversiones, con el fin de llevar a los domicilios del personal las herramientas necesarias para el desarrollo de su actividad y garantizar la conectividad que los servicios requieren, reforzando la infraestructura con capas de seguridad mejoradas.

KONECTA HA PUESTO EN MARCHA EN TIEMPO RÉCORD EL TRABAJO A DISTANCIA, PRESERVANDO LA SALUD DE SUS PROFESIONALES Y GARANTIZANDO LA CONTINUIDAD DE NEGOCIO DE SUS CLIENTES.

Por otra parte, en aquellas circunstancias en las que no resultaba viable la realización de la actividad de manera presencial ni a distancia debido a dificultades técnicas locales, la compañía adoptó medidas como licencias remuneradas y suspensiones temporales de contrato, acordes con las posibilidades concedidas por la legislación de cada país, con el fin de preservar los puestos de trabajo.

— Estamos Kontigo

Iniciativa desarrollada en España con el fin de acompañar al personal que trabaja a distancia y generar un sentimiento de proximidad. Se ofrece soporte a través de diferentes canales para hacer llegar las consultas a las áreas de Calidad y Experiencia Clientes. Combina dos iniciativas:

- Acompañamiento mediante píldoras dirigidas a cualquier actividad y categoría profesional.
- Guía de viaje: foros y píldoras cortas que incluyen retos, personalizando un mapa formativo a medida de las necesidades.

Dada la diversidad de la plantilla, se ha adaptado el proyecto de acompañamiento para empleados con pérdida auditiva, a través del uso de la lengua de signos.

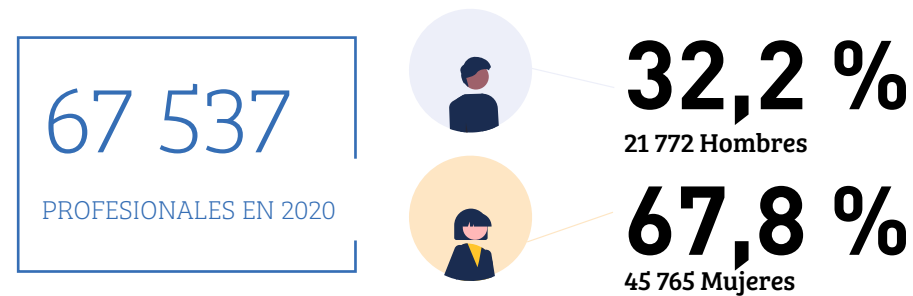
El proyecto ha tenido buena receptividad con una satisfacción de 83,23 % (*Top two Box*).

Diferentes iniciativas similares han sido desarrolladas en otros países.

Más allá de la propia operación, los procesos de gestión del personal se han trasladado al mundo *online*. Ello ha permitido atender los requerimientos del público interno de forma ágil, respondiendo con mayor celeridad a sus consultas, ya sea por la vía de diferentes canales digitales creados a tal fin o con la implantación de herramientas de autoservicio que facilitan la autonomía en la gestión.

— Gente Konecta, lo que nos diferencia

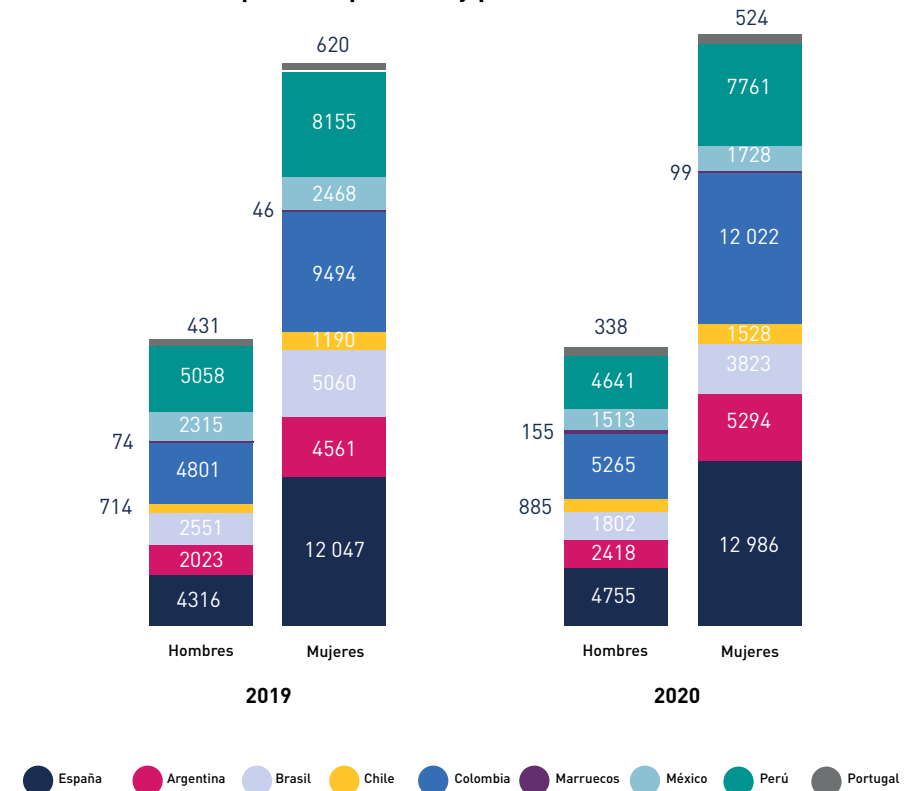
La excelencia y la experiencia del capital humano constituyen una de las principales ventajas competitivas para Konecta. Consciente de ello y con el fin de mantenerla y potenciarla, la compañía dirige sus esfuerzos a la captación, desarrollo y retención del talento ofreciendo un ambiente laboral retador, positivo y lleno de oportunidades en el que se integran diferentes perfiles profesionales para formar equipos eficientes.¹



17 741	7712	5625	2413	17 287	254	3241	12 402	862
España	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Marruecos	México	Perú	Portugal

¹ En aplicación del estándar GRI 102-8, y dada la significancia para las operaciones de Konecta, las cifras de profesionales del Grupo a 31/12/2020 incluyen la información correspondiente a los colaboradores que a dicha fecha se encontraban subcontratados por el Grupo para el desarrollo de sus actividades en México.

Distribución de la plantilla por sexo y país



En 2020, a pesar de las consecuencias de la pandemia, el Grupo en su conjunto incrementó su equipo de profesionales en un 2,45 % respecto a 2019, y en un 4,87 % el número de mujeres en su plantilla.²

² Se incluyen todos los datos correspondientes a los colaboradores subcontratados por el Grupo, durante el período 2020, para el desarrollo de su actividad en México.

— Nuestra dimensión social

Incorporando al mejor talento

Distribución por edad-2020



Edad media del personal en 2020: 32,3 años

Distribución por categoría profesional

Otro Personal de Operaciones	94
Otros Estructura	791
Otros Directivos Operación	39
Jefe de Servicios	294
Responsable de Servicios	202
Supervisor	869
Coordinador	3351
Force/Instructor	661
Quality	662
Agente/Admtvo/Validador	60 574

En 2020, la compañía ha transformado todo el proceso de reclutamiento y selección, convirtiéndolo en un modelo 100 % virtual. A través de nuevas tecnologías enfocadas en la automatización y virtualización, se ha logrado optimizar el proceso para realizar todas las entrevistas, pruebas y dinámicas en remoto.

PROCESO DIGITAL ATRACTIVO Y
ÁGIL PENSADO PARA LAS NUEVAS
GENERACIONES.

Ejemplo de ello es Vive Konecta, plataforma puesta en marcha en Perú para el reclutamiento y selección virtual, con base en algoritmos que orientan al candidato en cada paso de la postulación, clarificando la oferta de la empresa.

Igualmente, se han desarrollado diferentes programas con el fin de valorar la experiencia del proceso de atracción, formación e incorporación a la operación, para generar una identificación temprana de necesidades, puntos fuertes y áreas de mejora. Así Ingresantes Embarcados, Universo y Ciclo del Talento Excelente promueven la incorporación de profesionales que respondan a los nuevos requerimientos de la era digital y a la realidad del mercado, con un enfoque orientado a las competencias y al compromiso.

Aun cuando gran parte de las prácticas se han suspendido, Brasil, Colombia y Argentina han trabajado en programas dirigidos a brindar a profesionales jóvenes la experiencia necesaria para su incorporación al mercado laboral.

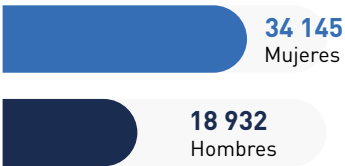
Talento joven

- Brasil ha asignado a 30 jóvenes a un proyecto inicial de capacitación para su inclusión en la operación.
- En 2020 se han sumado 400 nuevos puestos en Chaco (Argentina), constituyendo el primer empleo para el 60 % de las personas incorporadas a la plantilla.
- 581 aprendices vinculados en Colombia, 72 % con formación Técnica en Gestión Comercial y Telemercado en Contact Center, y 28 % en administración y/o ingeniería.

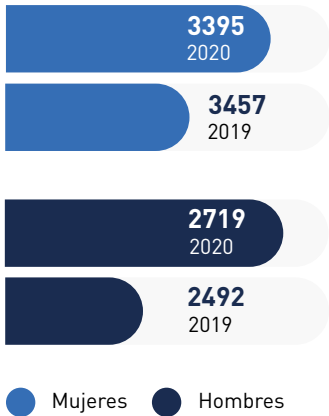
Desvinculaciones por categoría profesional

	2020	2019
Otro Personal de Operaciones	2	3
Otros Estructura	30	49
Otros Directivos Operación	0	0
Jefe de Servicios	10	13
Responsable de Servicios	9	10
Supervisor	26	31
Coordinador	164	211
Force/Instructor	19	23
Quality	86	89
Agente/Admtvo/Validador	5768	5520

Nuevas contrataciones por sexo 2020



Desvinculaciones por sexo 4

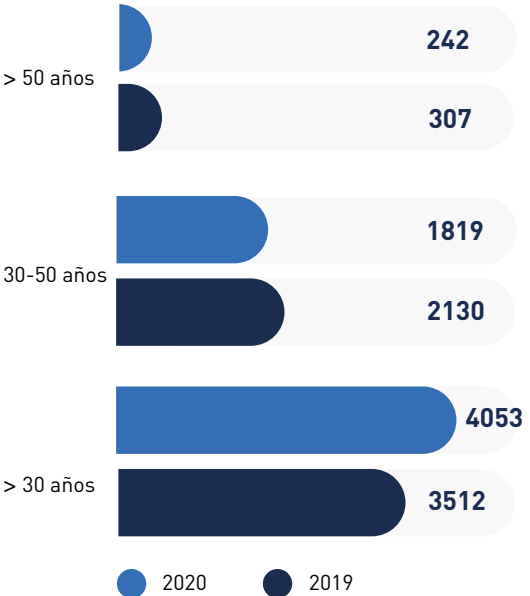


4 Las desvinculaciones significativas en el ejercicio 2020 están relacionadas con pérdidas de contratos con algunos clientes y la imposibilidad de reubicar al personal en esas geografías (Brasil); incumplimientos en el desempeño de la actividad y en las medidas de seguridad requeridas, así como impuntualidad en las conexiones (Colombia); ausencias no justificadas e incumplimiento de requerimientos y objetivos del servicio (Marruecos); y ceses con causa legal en contratos a tiempo parcial (Perú).

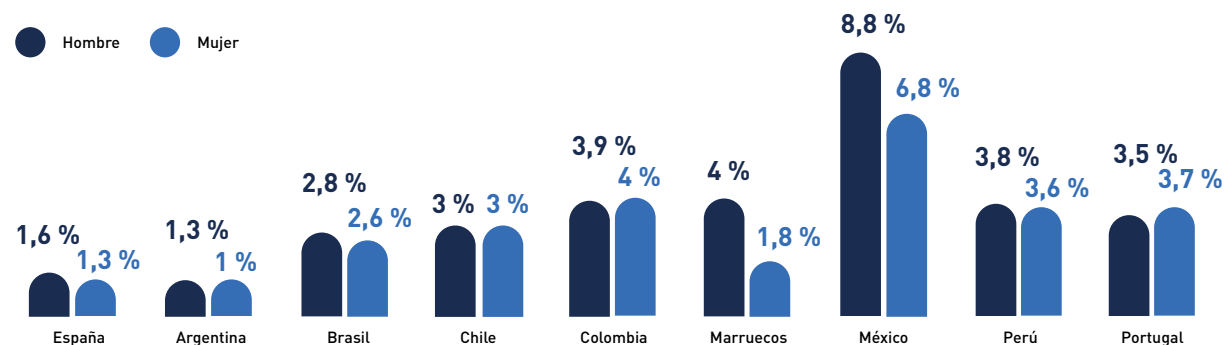
Nuevas contrataciones por rango de edad 2020



Desvinculaciones por rango de edad



Tasa de rotación por país y sexo



Nota: La tasa de rotación se ha calculado contabilizando el total de empleados que han cursado baja voluntaria a lo largo de 2020, y se ha dividido entre el número total de personas que han estado de alta en el periodo 2020.

— Experiencia del cliente = Experiencia de nuestros equipos

A través de encuestas de clima laboral, se identifican los aspectos que influyen en las relaciones de la empresa con sus profesionales, valorando diferentes dimensiones como la satisfacción general, recomendación y lealtad, gestión de los líderes, comunicación, bienestar, infraestructura y contenido del trabajo.

TALENTO KI

Datos más significativos de las encuestas de Clima y Liderazgo

87 % satisfechos con el ambiente laboral en Argentina; un 3,3 % más que en 2019.

85,1 % de los participantes en la encuesta sobre experiencia de trabajo en confinamiento, satisfechos con el líder en España.

84 % satisfechos en general en la encuesta Great Place to Work en Perú; 6 % más que en 2019.

90,6 % operativos
94,5 % administrativos
satisfechos con el ambiente laboral en Colombia. Un 98 % se sienten orgullosos de trabajar en Konecta.

82 % satisfechos de trabajar en la compañía en México. Un 85 % satisfecho con el liderazgo y el trabajo en equipo.

Una vez cerrada la encuesta en clima, en Argentina se celebran encuentros quincenales, La Voz de la encuesta, en los cuales participan voluntariamente profesionales de diferentes áreas y puestos de la compañía para revisar los resultados con el fin de mejorar los índices.

— Programa Satélite KO

Implantado en 2020 en Colombia, dirigido a reconectar a las personas trabajadoras a través del análisis del comportamiento histórico y actual de cada uno de los indicadores claves para la gestión humana. El fin último es diseñar estrategias de bienestar que aumenten la satisfacción laboral y la lealtad del personal.

— Nuestra dimensión social

Impulsando el potencial de las personas

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, no solo a través de mecanismos formales sino también haciendo uso de plataformas como Think y Kodin, que permiten centralizar todas las comunicaciones operativas y compartir mejores prácticas.



Con el fin de acompañar la transformación del Grupo, se han puesto en marcha programas de liderazgo en diferentes geografías sumando más de 40 000 horas impartidas a líderes actuales y potenciales.

Esto ofrece la oportunidad a las personas trabajadoras de adquirir nuevos conocimientos y pulir destrezas que le permitan mejorar el desempeño de sus tareas diarias y ser más competitivos en el mercado laboral, con el apoyo de los planes anuales de formación desarrollados en cada país, específicos para atender las necesidades identificadas localmente.

- > **Formación de bienvenida**
- > **Programas de aprendizaje continuo en áreas de mejora detectadas en el desarrollo de la actividad, así como en seguimientos de calidad y productividad**
- > **Desarrollo de habilidades**
- > **Refuerzo y acompañamiento a líderes para potenciar el talento de los mandos medios**

Para dar respuesta a la nueva realidad, se han adaptado los procesos de capacitación, pasando de los modelos tradicionales a un entorno virtual, reduciendo así las formaciones presenciales tanto para las nuevas incorporaciones como para el personal activo.

— Eureka, EaD, GameK, Campus Puntoform y Academia Jaku

Plataformas de formación 100 % virtuales, que apoyan el proceso de aprendizaje con el uso de simuladores y emuladores de herramientas, reportes de progreso en tiempo real, enfoque de aprendizaje flexible, contenido personalizado y acceso permanente que permite adquirir y potenciar habilidades a un ritmo propio y acorde con las necesidades del puesto.

Igualmente, se han utilizado las posibilidades de estas plataformas para formar y sensibilizar a distancia al personal, sobre temas vinculados con la propia pandemia, protección personal, igualdad, ética y seguridad de la información, entre otros.

Horas de formación por país

3 261 018,884  11 379,1



Horas medias de formación por sexo:



Horas de formación por categoría profesional 2020

Otro Personal de Operaciones	3213
Otros Estructura	52 858
Otros Directivos Operación	964
Jefe de Servicios	4165
Responsable de Servicios	724
Supervisor	12 963
Coordinador	67 677
Force/Instructor	8582
Quality	5024
Agente/Admtvo/Validador	5 678 539

Horas medias de formación por categoría

Agente/Admtvo/Validador	93,75
Quality	7,59
Force/Instructor	12,98
Coordinador	20,20
Supervisor	14,92
Responsable de Servicios	3,58
Jefe de Servicios	14,17
Otros Directivos Operación	24,72
Otros Estructura	66,82
Otro personal de operaciones	34,18

Horas de formación por sexo 2020



Horas formación por tipología 2020



El éxito del proceso de transformación acometido por el Grupo descansa en gran medida en las capacidades de su liderazgo. Para ello, los programas de gestión del talento y planificación acompañan el desarrollo de las competencias de los líderes actuales y potenciales, en función de sus conocimientos, habilidades, ética laboral, competencias clave y desempeño.

Líderes para el cambio

Argentina **Habilidades para líderes del futuro:** primera fase en 2020 con un 91,8 % de satisfacción general.

Programa de formación de mandos medios: perfeccionar competencias para potenciar la gestión de las personas y el negocio.

Brasil **Escola de Liderazça:** desarrollo e implantación de un nuevo modelo para formar líderes potenciales y el desarrollo de supervisores actuales, con temáticas como cultura organizacional, compromiso, comunicación, gestión de personas, manejo de conflictos. 170 supervisores formados.

Workshops con expertos: internos y externos, para complementar la efectividad de la Escuela.

Colombia **Kbuild:** potenciar las habilidades humanas y técnicas de perfiles de liderazgo, actuales y potenciales.

Programa Gente KO: desarrollo de habilidades de liderazgo; diagnóstico inicial y más de 1000 personas formadas en 2020.

España **KONOCER-T:** identificar y desarrollar las competencias de los líderes dotándoles de herramientas para ser palanca de la transformación estratégica de la compañía.

Maletín del Líder: kit de herramientas para impulsar el rol de líder, basado en la identificación de las competencias del equipo.

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

Talleres en píldoras digitales, ante los requerimientos de la pandemia, como: Metodologías Agile, Start up y Scale Up, Economía de Apis, Analítica de datos y Management 3.0.

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 postulan. De esta forma, con los Impulsos al desarrollo por un lado se busca impactar positivamente sobre la motivación de la plantilla, y por otro, es una forma de garantizar que la compañía se nutre del mejor talento interno para ocupar vacantes antes de ofrecerlas al público externo.

Ejemplo de ello es el programa Semillero del talento, que impulsa la promoción de personal interno con conocimientos tecnológicos, a través de formaciones que le permiten optar por vacantes en la Software Factory de Medellín. En 2020 se capacitó a 46 personas -26 de estas profesionales de la compañía-, incorporando a 8 tras aprobar las pruebas técnicas y una entrevista previa.

Además, se han realizado acercamientos a diferentes startups en Colombia, lo que ha permitido iniciar proyectos dirigidos a la formación del personal de la compañía en áreas relacionadas con la tecnología.

Alianzas para la innovación

SCRUM: primer curso de metodologías ágiles para capacitar personas de diferentes áreas de Konecta, como resultado del equilibrio entre la estrategia de formación de talento en tecnología y las necesidades de formación de la compañía.

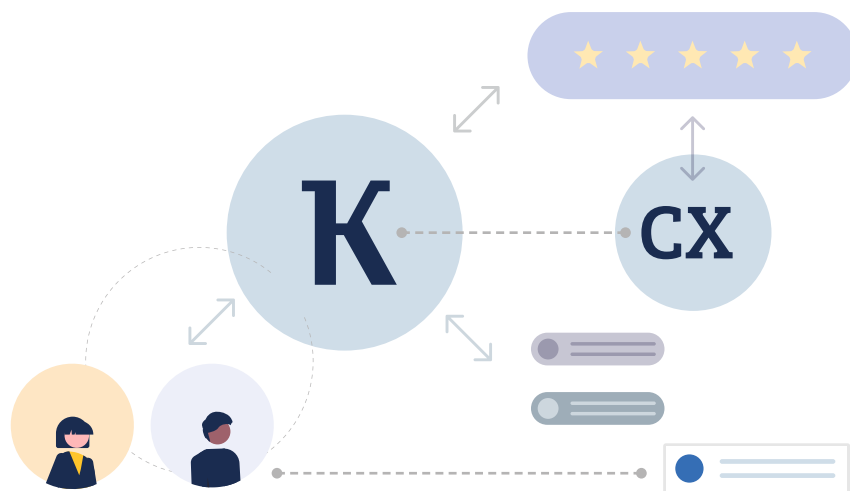
Laboratoria: formación de talento femenino en temas de tecnología y *corporate training*.

Chanenge: apoyará el proceso de formación de los nuevos embajadores del sistema de innovación SINNKO, los Change Makers, quienes serán los encargados de acompañar todos los procesos y estrategias que se generen y de la misma manera, generar una cultura transversal en la organización.

Con el fin de alinear al personal a los estándares de excelencia del Grupo en la prestación del servicio a clientes y garantizar la mejor experiencia al consumidor, se realizan monitorizaciones de calidad periódicas de la actividad desempeñada por los agentes y el seguimiento de los KPIs individuales, para introducir las mejoras oportunas, incluyendo opciones de formación, coaching o mentoring de ser necesario.

A pesar de la pandemia, en Argentina se logró realizar el proceso de evaluaciones regulares de desempeño y de desarrollo profesional, a través de la herramienta MATE; el objetivo final es que cada líder retroalimente a los profesionales que tiene a su cargo. En 2020, se administró al 77 % del personal, transversal a toda la empresa.

En Colombia, la medición del 2020 se hará en el primer trimestre de 2021, y con una meta de ejecución del 90 %.



Nuestra dimensión social

Seguridad y Salud: orientados a la prevención

Konecta cuenta con una Política de Seguridad y Salud corporativa, promulgada en diciembre de 2019, y alineada con el Objetivo 3 -Salud y bienestar- de la Agenda 2030, así como con protocolos locales generales y específicos, diseñados sobre el principio fundamental de proteger la vida, integridad y bienestar de las personas trabajadoras, tanto propias como de empresas colaboradoras.

Sus esfuerzos se dirigen a transformar el modelo en sus centros de trabajo, cumpliendo con la legislación vigente, hacia una cultura orientada hacia la prevención y la corresponsabilidad.

Para la mejor implantación y desarrollo de su estrategia de prevención, Konecta ha establecido sendos Comités de Seguridad y Salud en Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México y Perú, integrados por representantes de los empleados y líderes de áreas.

LOS COMITÉS DE SEGURIDAD Y SALUD HAN TENIDO UN PAPEL FUNDAMENTAL EN LA LUCHA CONTRA LA PANDEMIA.

El número de convenios colectivos o de empresa, firmados o vigentes, en 2020 fue de 11 -en Argentina, Brasil, Chile y España-, y todos contemplan regulaciones específicas referidas al ámbito de la protección de la salud de las personas trabajadoras, así como su seguridad. En las mencionadas renovaciones no se produjeron cambios en dichos aspectos respecto a convenios anteriores.

Igualmente, la revisión de los aspectos de gestión de seguridad y salud, entre otros, se reporta mensualmente en el Comité corporativo de Recursos Humanos, integrado por representantes de las principales áreas de la compañía, liderado por el Presidente y el CEO de Konecra.

— ISO 45001

Perú ha obtenido en 2020 la certificación de su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo según la norma internacional ISO 45001. Destacan como puntos fuertes:

- 100 % capacitaciones de SST.
- Material de capacitación dinámico, sencillo y llamativo, acorde a las necesidades del cliente interno.
- Actividad proactiva “Los viernes de chaleko”.

Por otra parte, en el marco de su política de entornos laborales seguros, periódicamente se realizan mediciones termo higiénicas para evaluar la temperatura, humedad relativa, CO2, iluminación y ruido, cuidando todas las variables que pueden afectar al correcto desarrollo del trabajo dentro de los centros de trabajo, facilitando de esta manera el confort en las condiciones del puesto de trabajo. Sin embargo, dada la actividad de Konecra y por la propia ubicación de las plataformas, el nivel de riesgo por exposición al ruido es mínimo por lo que no en todos los países dicha medición es requerida.

— Nuestra dimensión social

Accidentalidad y enfermedades profesionales

Con el fin de evitar la ocurrencia de incidentes que afecten la seguridad de su plantilla, la compañía refuerza sus controles, tanto a través de la implementación local de planes anuales de prevención de riesgos, como del seguimiento de las incidencias que se produzcan para evitar su repetición.

**Seguimiento de
absentismo por IT.**

**Encuestas de
satisfacción con el
ambiente laboral.**

**Prevención de riesgos
psicosociales.**

**Evaluación de
incidencias y riesgos
potenciales.**

**Capacitación en
prevención.**

**Planes de prevención y
salud ocupacional.**

**Seguimiento a
contratistas y
proveedores.**

**Planes de emergencia
y simulacros.**

**Concienciación sobre
movilidad segura.**

De forma periódica se revisan los riesgos potenciales de incidencias que puedan afectar a la plantilla acorde con el trabajo que desarrolla, lo que permite identificar las causas más frecuentes de dichos riesgos, posibles eventos indeseables, así como los daños y las consecuencias que pueden causar. En el sector, dada la naturaleza de la actividad del Grupo, las enfermedades laborales se relacionan principalmente con el trabajo de oficina (ergonómico) y el uso de la voz.

— Programa Vos sos tu Voz

Puesto en marcha en Argentina, liderado por dos fonoaudiólogas, con el objetivo de educar a líderes y representantes de todas las sucursales en buenas prácticas para el uso adecuado y cuidados de la voz.

— Nuestra dimensión social

Sensibilización hacia una cultura corresponsable

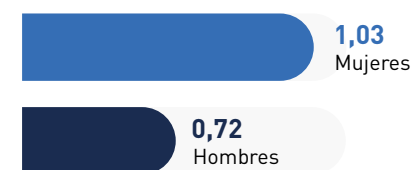
La compañía promueve la salud de sus profesionales dentro y fuera del espacio laboral a través de formaciones específicas y campañas de sensibilización dirigidas a la promoción de pausas activas para el descanso visual, ejercicios de estiramiento, fomento de hábitos saludables relacionado con la alimentación, el deporte y el control del estrés, así como el uso responsable de las nuevas tecnologías.



Konecta crea entornos laborales seguros y promueve entre sus colaboradores hábitos de vida saludable tanto dentro como fuera del trabajo. En 2020, se logra disminuir en un 48,3 % el número de accidentes ocurridos respecto a 2019.

En Perú, EsSalud reconoce a Konecta como una empresa “Amiga de la Salud” por los logros alcanzados con la práctica y promoción de estilos de vida saludables entre el personal a través del Programa Reforma de Vida, con el apoyo de profesionales de la salud: psicólogos, nutricionistas y médico ocupacional. Dicho programa fue diseñado para atender al personal trabajando en modalidad a distancia y presencial.

Índice Frecuencia Accidentes



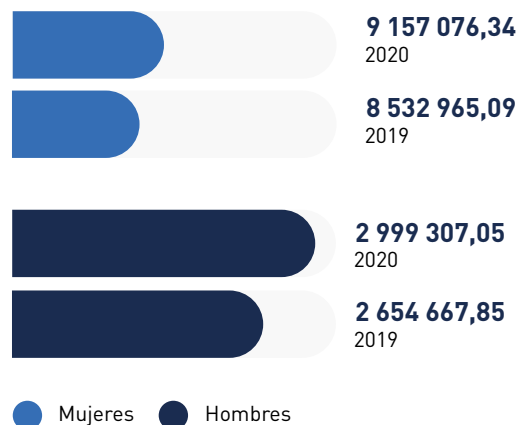
Índice Gravedad Accidentes



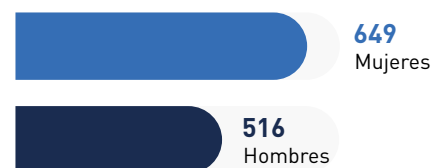
Enfermedades profesionales



Absentismo (horas)



Nº días perdidos debido a accidentes laborales



Nº de accidentes laborales con días perdidos



⁴ El número de horas de absentismo registradas por incapacidad temporal en el ejercicio 2020, se ha visto afectado principalmente por la incertidumbre existente en torno al virus y sus consecuencias, especialmente en los primeros tiempos de la pandemia, por empleados que no se presentaron a sus puestos de trabajo. Por otra parte, un porcentaje de dicho absentismo es atribuible a la Covid-19, personas que han tenido que aislarse por estar en contacto con un positivo, por ejemplo, o contagios, sin que estos se hayan producido en los centros de trabajo.

Nuestra dimensión social

Medidas sanitarias en centros de trabajo contra la Covid-19

Tras el avance de la pandemia de Coronavirus, la compañía activó los protocolos de prevención y actuación en todos los países en los que opera, atendiendo a las recomendaciones de las autoridades de salud locales, con medidas destinadas a extremar la protección de su personal.

Seguridad ante la Covid-19

Pemisos retribuidos para personal vulnerable con el fin de salvaguardar su integridad.

Trabajo a distancia para el 80 % de su fuerza laboral en todo el mundo.

En los centros de trabajo, puesta en marcha de medidas de distanciamiento físico, reforzamiento del uso obligatorio de los equipos de protección personal como mascarillas y gel hidroalcohólicos, la desinfección de las instalaciones, y toma de temperatura, entre otras.

Campañas y píldoras informativas, sobre la naturaleza del virus y la prevención de contagios, así como recomendaciones para el cuidado de la salud del personal trabajando a distancia.

Se han ampliado los canales de comunicación para acompañar al personal y brindarle apoyo en cuanto a temas de salud y atención, independientemente de la modalidad de trabajo. En Perú se desarrollaron los Conversatorios Virtuales entre el médico ocupacional y el área de Recursos Humanos a fin de disipar las interrogantes sobre la Covid 19.



Sociedad

Compromisos

Formación y empleo

Voluntariado

Reciclaje con fin social

Apoyo Covid-19

Sensibilización al tejido empresarial

Compromisos con el desarrollo sostenible

Con un firme compromiso con el crecimiento sostenible, Konecta alinea sus estrategias a los Objetivos de Desarrollo Sostenible y a la Agenda 2030, para contribuir al bienestar y progreso de la sociedad.

AGENDA
2030



— Konecta y su Fundación, una alianza integradora

Creada hace más de 15 años y liderada por los primeros niveles ejecutivos de la empresa, Konecta y su Fundación colaboran para la ejecución de proyectos de alto impacto social alineados al negocio.

Para ello ha enfocado sus esfuerzos en promover la inserción socio-laboral, en igualdad de condiciones de colectivos en riesgo de exclusión, con especial énfasis en las personas con discapacidad, implicando de forma transversal a todas las áreas de la compañía y creando una red de alianzas con entidades del ámbito público y privado con las que colabora de manera activa.

En 2020, la compañía ha variado su foco para atender necesidades más imperativas surgidas como consecuencia de la pandemia, centrando su estrategia social en:



— Sociedad

Formación y Empleo

En esta línea se integran varios proyectos estratégicos de la compañía, desde el apoyo a la integración directa en Konecta de personas con discapacidad y otros colectivos vulnerables, las prácticas profesionales de personas con discapacidad intelectual o el apoyo a emprendedores con discapacidad a través de la convocatoria “Emprende+D”.

También se han desarrollado distintos proyectos formativos para distintos colectivos como Jóvenes con Síndrome de Down con el Proyecto en nuevas tecnologías “Aula TIC-UCM”, jóvenes sin recursos a través de Becas de la Fundación Dadoris, o personas con grandes discapacidades físicas a través del programa universitario “Vida Independiente” en colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid (UAM).

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.

Sociedad

Voluntariado⁵

Konecta ha llevado a cabo en 2020 multitud de iniciativas de voluntariado profesional y asistencial, donde los empleados han cedido su tiempo y talento a causas sociales.

En esta línea el proyecto más destacado ha sido la Convocatoria Interna de Proyectos Sociales, donde se han destinado 20 000 € a cuatro proyectos de alto calado social, muy cercanos a personal de la compañía, que beneficiarán a más de 7700 personas vulnerables, muy vinculadas a las necesidades impuestas por la Covid-19.

Gracias a la solidaridad del voluntariado de la compañía, con entidades e instituciones locales en cada país, se brinda apoyo a colectivos vulnerables.



+ 9500 voluntarios

La promoción de la participación de los empleados en acciones de voluntariado contribuye a concienciar a la sociedad y a reducir las desigualdades.

⁵ + 9500 voluntarios: este dato contabiliza más de una vez a aquellos voluntarios que han participado en diversas actividades solidarias.

Voluntariado profesional

Captación de fondos para:

- **ONG Impacto Digital** destinado al programa de inclusión laboral de personas transgénero "Contrata Trans", en Argentina -búsqueda de suscriptores-.
- **Fundación CODESPA**, en España, cuya misión es generar oportunidades para que las personas puedan salir de la pobreza.
- **Teletón 2020**, en Brasil, asistencia telefónica a donantes con el fin de recaudar fondos destinados a la ONG AACD.
- **Fundación Teletón 2020**, en Perú campaña virtual para ayudar a la rehabilitación de niños, niñas y jóvenes con discapacidades físicas.
- **Ponle corazón**, en Perú, campaña virtual para apoyar a la Fundación Peruana de Cáncer.
- **Desayuno en solidario**, en Portugal, destinados a la Asociación Salvador que promueve la inclusión social de personas con discapacidades motoras.

Taller de empleo para mujeres en riesgo y desempleo con el fin de mejorar sus oportunidades de incorporarse al mercado laboral

Charlas de sensibilización contra la violencia de género impartidas por voluntarios de Basta Ya en las Escuelas Inkluye, en Perú.

Voluntariado económico

A través del fondo de voluntariado de Perú para recaudar fondos destinados a los albergues.

Campañas solidarias

Campaña de apadrinamiento de niños, en Brasil, para que niños necesitados pudie-
ran recibir juguetes.

Bazar de marcas con la Fundación Sueños y Huellas, en Colombia, para recaudar
fondos a través de la venta de ropa donada por grandes marcas para adecuar la
casa de la Fundación.

Campañas de donación de Médula Ósea, en España.

A lo largo del año se realizaron diversas campañas para la donación de cestas de
alimentos, kits escolares, ropa, juguetes, libros, destinados a diversas instituciones
y entidades sociales que atienden a personas con grandes necesidades.

Aportaciones a Fundaciones sin ánimo de lucro
en Perú

Fundación Pachacútec y Asociación de las Bienaventuranzas, se con-
tribuye en la entrega de cestas de alimentos a personas desfavoreci-
das.

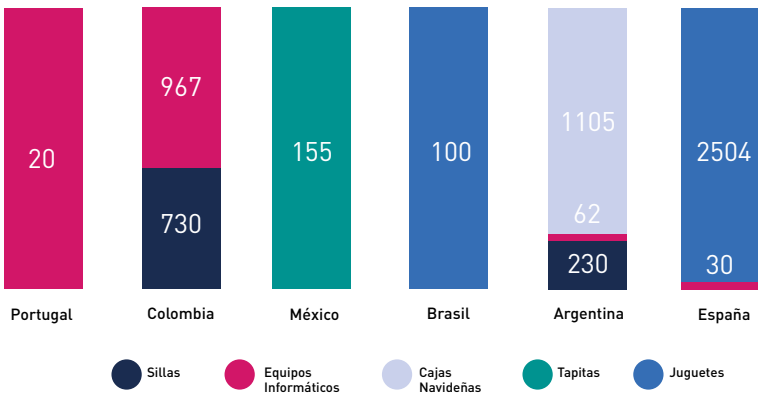
Casa de la Mujer Municipalidad de Lima, se contribuye con este es-
pacio destinado a que las albergadas, y en algunos casos también sus
hijos, puedan recibir la atención especializada de los equipos multidiscipli-
narios de la Gerencia de la Mujer e Igualdad (GMI), conformados
por abogadas, trabajadoras sociales y psicólogas.

Sociedad

Reciclaje con un fin social

A través de la donación de material de oficina, ordenadores y equipos infor-
máticos desincorporados, se apoya a institutos educativos, organizaciones
comunitarias y entidades sociales para el desarrollo de sus fines sociales.

Artículos donados



Fundación Llena una botella de amor

Proyecto significativo en Colombia, a través del cual se recogieron más
de 12,5 toneladas de botellas rellenas de bolsas y envases de plástico,
las cuales serán utilizadas para la elaboración de viviendas, parques
infantiles y mobiliario urbano en beneficio de comunidades vulnera-
bles e instituciones educativas.

— Sociedad

Covid-19, apoyando a los más necesitados

En 2020, con la irrupción de la pandemia mundial, se ha priorizado el apoyo a las comunidades para minimizar el impacto de sus efectos sobre los segmentos más vulnerables de la fuerza laboral y las comunidades.

Argentina **#Seamosuno**, 1,5 millones de pesos donados para apoyar a las familias más afectadas por la pandemia.

La donación de Konecta y su Fundación permitió armar 1400 cajas, cada una equivalente a una semana de comida e higiene para una familia.

Línea de primeros auxilios psicológicos, gratuita, en colaboración con el Colegio de Psicólogos de Córdoba, para apoyar casos de emergencias psicológicas a causa de la pandemia.

Línea de Atención de Salud COVID 19, para la provincia de Chaco, con el aporte de 8 millones de pesos.

Colombia **Donación a la campaña Abrazando con Amor**, de 10 millones de pesos y 2 millones de pesos para la elaboración de mascarillas. Jornadas en las que se recogieron 25 millones de pesos para ayudar a 1000 familias.

Konecta ayuda a Konecta, iniciativa para apoyar a compañeros en situación crítica; se recogieron más de 30 millones de pesos.

Brasil
Colombia
España
Perú

Donaciones a poblaciones vulnerables en situación crítica: alimentos, material de protección personal, productos de higiene y limpieza, material escolar, juguetes, tablets, todo ello destinado a hogares para ancianos, comedores sociales, comunidades de escasos recursos, cárceles de mujeres.

— Fundación Alalá

Destaca el apoyo dedicado a Fundación Alalá, que apoya a las familias del barrio más pobre de España, las Tres mil Viviendas de Sevilla, ciudad donde la compañía tiene más de 3000 empleados y tres centros de trabajo.

Se ha contribuido con esta Fundación para apoyar iniciativas dirigidas a la entrega durante más de tres meses de 41 000 menús, donación de mascarillas, búsqueda de financiación de otras entidades y empresas, así como derivación de ofertas de empleo para madres y padres del barrio.

Del mismo modo se ha atendido las necesidades psicológicas de colectivos especialmente vulnerables durante esta pandemia -mayores, jóvenes con problemas de ansiedad, mujeres víctimas de violencia de género o emprendedores de pequeños negocios-, a través del proyecto SIOF Joven de FAD y SECOT en España.

— Sociedad

Sensibilización al tejido empresarial

Konecta junto a su fundación están implicadas en realizar una importante labor de sensibilización hacia el tejido empresarial y la propia sociedad, a través de la participación activa en eventos y encuentros promovidos por instituciones públicas y privadas en España como la OIT, la Red Española del Pacto Mundial, la Fundación Seres y la Asociación Española de Fundaciones, entre otras.

En este sentido, se ha participado en grupos de trabajo para tratar la situación del empleo de los más vulnerables, transmitiendo la experiencia adquirida con las acciones llevadas a cabo por Konecta y promoviendo proyectos conjuntos con otras empresas.

Siguiendo en la línea de la situación del empleo, en un encuentro de diálogos con el cartel “Líderes Responsables” realizada por la Fundación Seres, el presidente de Konecta participó para transmitir el compromiso social de la compañía y su vinculación con la estrategia empresarial.

También en Perú, representantes de la compañía han participado en foros y reuniones organizados por instituciones como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo, la Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas y la Organización Iberoamericana de Seguridad Social.

En dichos eventos ha tenido la oportunidad de compartir 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 del talento LGTBIQ+ junto a otras empresas.

En colaboración con el diario ABC, se realizó en España el congreso Encuentros de Sensibilización y Sostenibilidad (ESS), con la participación de más de 200 asistentes. A lo largo de una semana, los asistentes tuvieron acceso a ponencias magistrales y mesas redondas que versaron sobre las experiencias de empresas y entidades sociales vinculadas a diversos Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Posteriormente, todo el conocimiento quedó a disposición del público en general en la página web del propio Congreso y en una edición especial publicada por el diario.



Dimensión medioambiental

Estrategia y política medioambiental

Consumo de papel y cartón

Consumo de energía

Emisiones

Consumo de agua

Gestión de residuos

Estrategia y política medioambiental

Konecta reconoce la importancia de la contribución que tanto las empresas como las personas hacen al logro del desarrollo sostenible y por ello se compromete con la mejora de su comportamiento medioambiental. A pesar del bajo impacto de su actividad sobre el entorno natural, la compañía lleva a cabo diferentes acciones en todas sus geografías encaminadas a reducir su huella en el planeta y, en paralelo, acciones de sensibilización dirigidas a su personal para promover hábitos que contribuyan con la lucha contra el cambio climático.

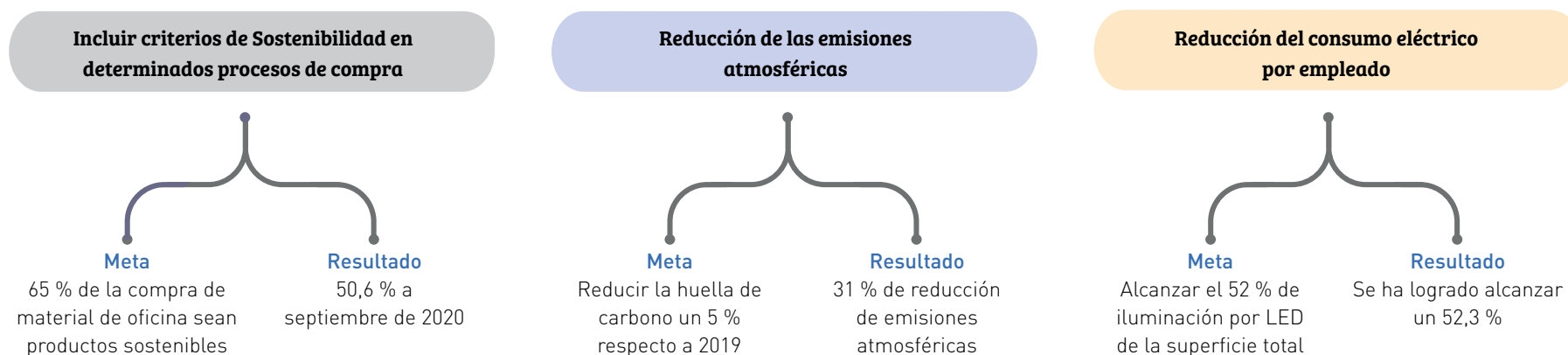


La extensión de los criterios de sostenibilidad en los procesos de compra contribuye a lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.

— España

Con el fin de controlar el impacto del negocio en el entorno natural, se dispone en España de un **Sistema de Gestión Ambiental** que cumple íntegramente con los requisitos de la norma **UNE-EN ISO 14001**. El sistema incluye procesos y estrategias de restricción de emisiones de gases de efecto invernadero, con el objetivo de reducir la Huella de Carbono de la compañía.

El desempeño ambiental de 2020 se resume en las siguientes iniciativas:



La compañía materializa su compromiso a través de inversiones y proyectos como la sustitución de luminarias LED, iniciativas ambientales como el Proyecto Clima (sustitución de la flota por vehículos sostenibles) y certificaciones ambientales.

En este ejercicio, se han añadido dos plataformas a las tres ya incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental implantado y certificado según la norma ISO 14001. Para el 2021, se añadirá a la certificación el sexto centro de trabajo, incorporado tras la adquisición de Rocket Hall a finales de año.

325 402 €

INVERSIÓN AMBIENTAL 2020
EN ESPAÑA

— Comunicación y Sensibilización

Konecta conviene en que el cambio comienza en cada uno de nosotros, por lo que promueve cursos y acciones para concienciar sobre la responsabilidad individual en la preservación del medioambiente. Algunas de estas campañas resaltan por su importancia y alcance:

- **Challenge for the Planet, en Argentina, organizado por IARSE en el marco de la semana del medioambiente. Profesionales de la compañía participaron en una serie de desafíos para sensibilizar sobre la huella ambiental en el día a día.**
- **Campaña “Impactando a más de 2500”, en Colombia, con la cual se ha buscado incentivar la cultura ambiental de la organización.**
- **Lucha contra el cambio climático, con el apoyo de Puntoform y en colaboración con el Pacto Mundial.**
- **Participación en concursos e iniciativas sobre Sostenibilidad y Medioambiente externas como el Concurso Cliente Sostenible de Lyreco, en España.**
- **Campañas de concienciación sobre el uso del Agua.**
- **Campañas sobre el uso eficiente de la energía, tanto en la oficina como en casa.**

Además de numerosas campañas de comunicación y sensibilización destinadas a sus empleados y su entorno, se comunica la Política y requisitos medioambientales a proveedores y subcontratistas. Así mismo, se pone a disposición de los clientes, bajo solicitud, datos sobre el impacto ambiental y huella de carbono a través de la plataforma CDP, Carbon Disclosure Project.

— Colombia

En Colombia se puso en marcha el reto “Salvando el mundo en una hora”, en alianza con la Dirección de Innovación y Desarrollo de Nuevas Soluciones, donde un grupo de voluntarios, por equipos, debían proponer un proyecto ambiental que se pueda implementar en la compañía.



Mediante la promoción de una conciencia ambiental entre sus empleados y proveedores, Konecta contribuye a la mitigación del cambio climático.

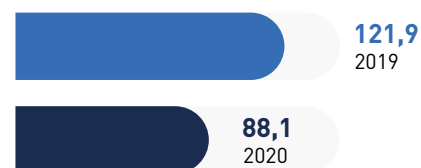
— Dimensión medioambiental

Consumo de papel y cartón

Uno de los objetivos medioambientales de Konecta es aumentar el consumo de papel con etiqueta verde, así como la motivación para seguir con la disminución del uso de papel en las plataformas.

Al analizar la tendencia de los últimos años en Konecta, se observa un significativo descenso en el consumo de este recurso debido a la concienciación del equipo Konecta para utilizar en menor medida la impresión de aquella documentación que puede analizarse perfectamente de forma digital.

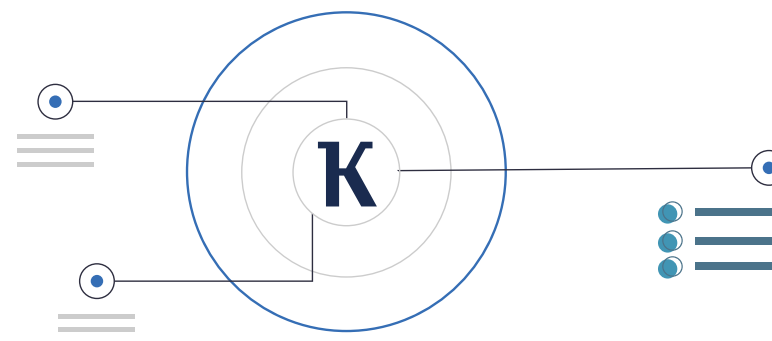
Papel y cartón comprado (t)



Intensidad consumo de papel (t/empleados)



*Todos los países reportan información de consumo de Papel y Cartón



— Caso de éxito

Participación de Perú en el Programa Recíclame, Cumple tu Papel, el cual dona becas alimenticias para niños de Aldeas Infantiles SOS Perú.

En línea con reducir el consumo, se ha implantado la digitalización de documentos por medio de plataformas virtuales:

- Jaku: plataforma para realizar registro de capacitaciones.
- Smart Boleta: plataforma para publicación de nóminas y otros documentos de interés para los empleados.
- Vive Konecta: plataforma para selección de personal nuevo.

— Dimensión medioambiental

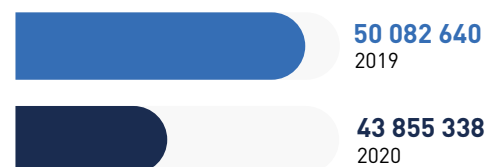
Consumo de energía

Como resultado de las mejoras en eficiencia energética implantadas y, principalmente, al impacto del cambio de paradigma impuesto por la crisis de la Covid-19, en 2020 se ha reducido el consumo global eléctrico hasta un 12,43 % respecto al año anterior.

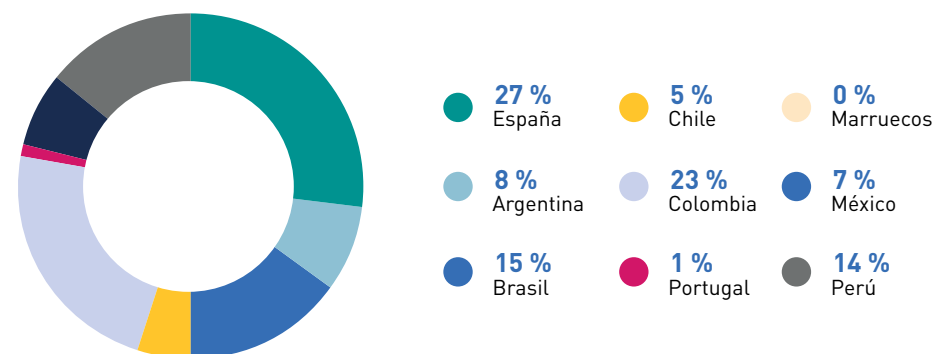


Los avances en la mejora de la eficiencia energética, la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales son prioritarios para el Grupo.

Consumo eléctrico (kWh)



Distribución del consumo por países



Intensidad eléctrica (kWh/empleado)



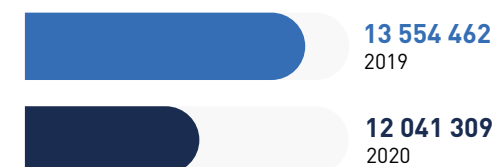
LA INTENSIDAD ENERGÉTICA
SE HA CONSEGUIDO REDUCIR
HASTA UN

14,53 %

DURANTE EL 2020.

Por cuarto año consecutivo, siendo el país con mayor número de empleados de Konecta, España continúa reduciendo su consumo eléctrico mejorando así su desempeño energético.

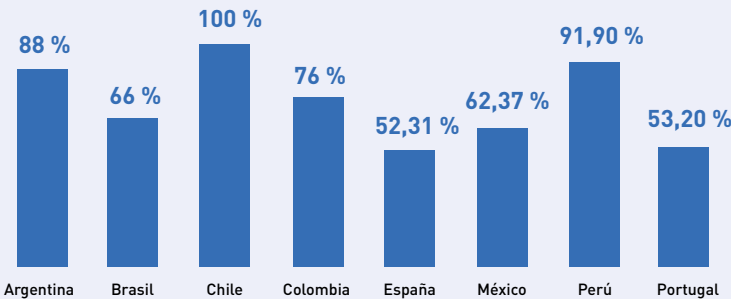
Consumo eléctrico España (kWh)



— 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. Destacan Brasil y México, que han aumentado de manera significativa la cantidad de luminaria LED.

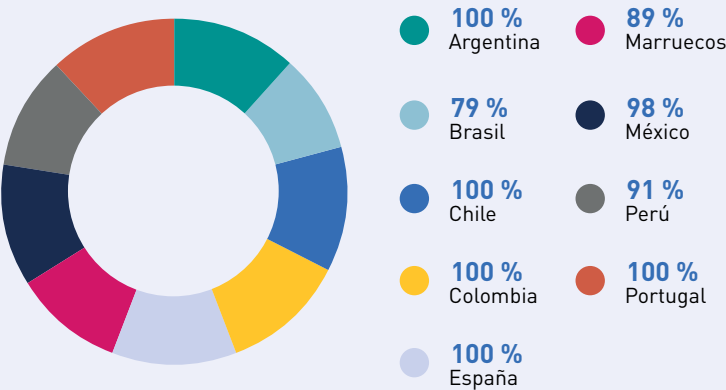
Superficie iluminada por LED (%)



— Nuevos sistemas de climatización

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

Porcentaje de superficie climatizada mediante HVAC



Consumo de combustibles

Consumo en instalaciones fijas	2019	2020
Gas natural (kWh)	49 200	25 000
LPG (l)	4700	5000
Diésel (l)	1500	10 160

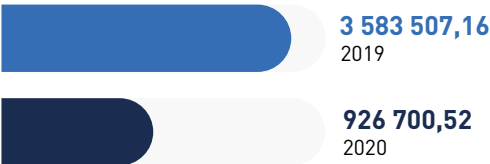
Consumo en desplazamientos	2019	2020
Gasolina (l)	2354	36 511
Diésel (l)	4 433 654	4 485 159

La variación en el consumo en desplazamientos se debe al aumento en un 217 % del transporte contratado en Colombia, producto de la implantación de traslados casi personalizados del personal trabajando presencialmente, durante el segundo y tercer trimestre del año, como medida de prevención y control de la pandemia.

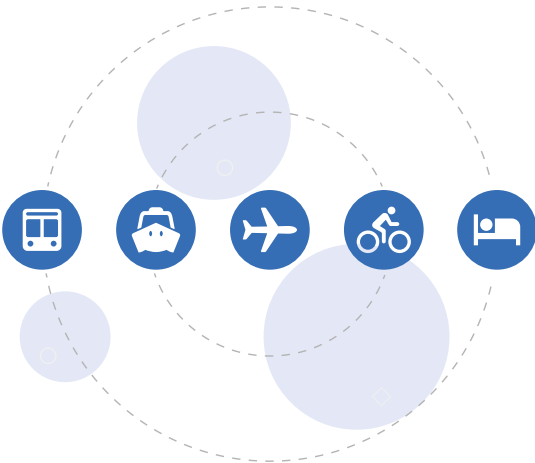
— Dimensión medioambiental

Viajes de negocios

Millas recorridas en avión



Debido a las restricciones de movilidad, a partir de marzo de 2020 se paralizaron los viajes de negocio nacionales e internacionales, potenciando las reuniones virtuales. Todo ello ha impactado significativamente sobre la reducción de las millas recorridas en avión.



— Dimensión medioambiental

Emisiones

Durante el 2020 se han calculado las huellas de carbono para los alcances 1, 2 y 3.

	TON CO2 2019 RECALCULADO*	TON CO2 2020	VARIACIÓN INTERANUAL ⁶
ALCANCE 1	10 963,83	11 184,90	-2,0 %
ALCANCE 2	15 525,62	9811,48	36,8 %
ALCANCE 3	913,79	236,31	74,1 %
TOTAL	27 403,24	21 232,69	-22,52 %

***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 2019). 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 de Konecta.
- Alcance 2:** consumo total de electricidad de Konecta.
- Alcance 3:** las millas aéreas totales realizadas en Viajes de Negocio de Konecta.

⁶ La variación en el alcance 1 se debe al incremento en las emisiones indirectas asociado al mencionado aumento en el transporte contratado en Colombia debido a la pandemia (ver nota aclaratoria Consumo en desplazamiento). Las disminuciones en los alcance 2 y 3 están asociadas con la contingencia sanitaria y la menor ocupación de las plataformas, lo que ha conllevado una reducción en el consumo energético en la mayoría de los países. Igualmente debido a las restricciones de movilidad a partir de marzo de 2020 se paralizaron los viajes de negocio derivando en una reducción significativa de las millas aéreas recorridas.



Konecta España ha logrado reducir su huella de carbono mediante la adquisición del 100 % de la energía eléctrica consumida con garantía de origen renovable.

Para contribuir con la reducción de su huella, en España la compañía firmó a finales de 2019, contratos con la empresa energética Iberdrola para que toda la electricidad suministrada a las plataformas de Konecta en ese país a lo largo de 2020 proceda de fuentes de energía renovables y de cogeneración de alta eficiencia. Igualmente, como un paso más en esa dirección, en Argentina la compañía colaboró con el resto de los miembros del Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial –IARSE–, para la donación de 500 árboles con el fin de recuperar bosques nativos en la Reserva San Martín, en la provincia de Córdoba.

— Caso de éxito

Junto con el departamento de Recursos Humanos, en Colombia se ha puesto a disposición de los representantes de servicio, en Medellín, bicicletas y patinetes eléctricos para promover la movilidad sostenible y saludable.

— Dimensión medioambiental

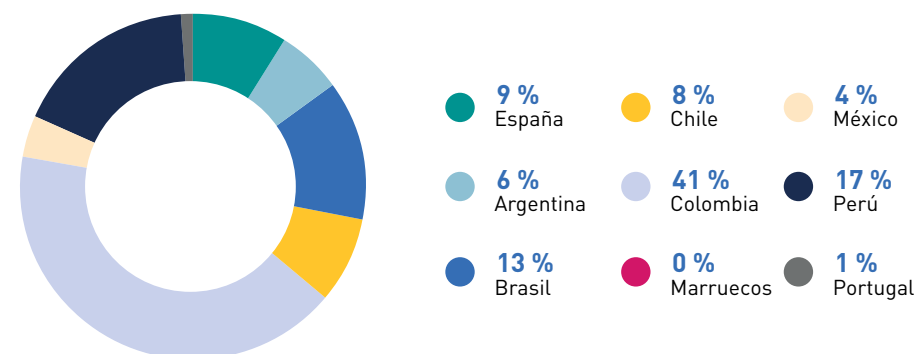
Consumo de agua

Además de las medidas adoptadas, la crisis de la Covid-19 ha dado como resultado la reducción del consumo global de agua en la compañía.

Consumo de agua (m³)



Distribución consumo (2020)



Intensidad de consumo (m³/empleador)



LA INTENSIDAD DE CONSUMO
SE HA REDUCIDO HASTA UN

32,86 %

DURANTE EL 2020.

Durante el 2020, se ha continuado con el desarrollo de actividades de concienciación sobre la importancia del ahorro de agua. Además, se ha invertido en la mejora de instalaciones a través de nuevos equipos que garanticen un mejor seguimiento y control de los consumos de agua.

— Acciones para reducir el consumo de agua en Konecta

- **Reemplazo de grifería por nuevos modelos más eficientes en España y Argentina.**
- **Seguimiento de consumos y fugas para establecer estrategias y regular el consumo.**
- **Campanas de concienciación sobre uso y consumo de agua.**

— Dimensión medioambiental

Gestión de residuos

Durante el periodo del 2020, todas las plataformas del Grupo Konecta han tenido un descenso en la generación de residuos debido a la disminución de posiciones ocupadas en cada una de las plataformas por motivos de la Covid-19.

Los residuos generados son de dos tipos: **Residuos urbanos** (generados en zonas comunes, aseos, cafetería... Son gestionados a través de los servicios municipales de limpieza o en algunas plataformas por propios gestores autorizados) y **Residuos peligrosos** (generados en procesos productivos o de mantenimiento de los edificios, donde son gestionados a través de gestores y/o transportistas específicos autorizados como por ejemplo RAEE y tubos fluorescentes).

Todos los residuos son segregados en origen, almacenados adecuadamente y gestionados por gestores autorizados.

Residuos peligrosos generados (t)**



Intensidad residuos peligrosos (t/empleados)**



* Entendiendo como residuo peligroso los RAEE, fluorescentes, aceites y gases refrigerantes. Se está trabajando en la recolección y auditoría de datos del resto de países. Los datos reportados incluyen Colombia, España, México y Perú.

Los residuos peligrosos generados son gestionados según la legislación local vigente.

Aunque no todos los países en los que se encuentra Konecta regulan cuál debe ser la gestión de los residuos, la empresa trabaja continuamente en controlar y mejorar este aspecto. Por ejemplo, países como España, Colombia y Perú han sistematizado el proceso de registro y reciclaje, y se sigue trabajando para incorporar más sedes y buscar alianzas locales y acciones compatibles con la infraestructura existente en los diferentes países.

En 2020, Konecta firmó un contrato en España para dispensar agua envasada en botellas de plástico recicladas en sus máquinas expendedoras. De igual forma, en Argentina, Colombia y Portugal existen iniciativas para la donación de ordenadores y material de oficina -por ejemplo sillas- a entidades sociales para un segundo uso, además de donar papel y plástico reciclados a entidades sociales para que puedan aprovechar los beneficios obtenidos de la venta con fines sociales.

Residuos no peligrosos generados (t)



Intensidad residuos no peligrosos (t/empleados)



* El incremento se debe a la inclusión de todas las plataformas de Konecta España en 2020. En años anteriores solo se reportaba de aquellas plataformas certificadas. Los datos reportados incluyen Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Perú y Portugal.

Además, la compañía promueve cursos y acciones para sensibilizar sobre la responsabilidad individual en la preservación del medioambiente.

Argentina

Donación de papel, tapones de plástico y botellas a **Hospitales y Banco de Alimentos con el fin de recaudar fondos.**

Programa UNITE: difusión de puntos verdes en cada site para la recolección de diferentes materiales reciclables con el fin de que las personas depositen allí los materiales correspondientes. Igualmente, se entregan botellas reutilizables en el inicio de clases a los empleados/as con hijos para fomentar la reducción de uso de descartables y botellas de plástico descartables.

Colombia

Colaboración con la Fundación Puntos Verdes LITO, que garantiza la disposición de los residuos siguiendo las regulaciones legales establecidas y, adicionalmente, reciben puntos verdes (1 punto verde = \$1) los cuales son donados a una fundación social elegida por la compañía en bienes y servicios, según la necesidad del beneficiario. Producto del reciclaje realizado en 2019, se entregaron a la Fundación Hogar San Mauricio \$3 147 475 en el ejercicio 2020. Igualmente, al cierre del 2020 se obtuvieron \$4 405 087, que serán donados en el transcurso del presente año a la Fundación Posada Moisés.

Perú

Convenio con ANIQUEM (Asociación de ayuda para el niño quemado) para participar en su programa de reciclaje y apoyarles mediante la donación de RAEE y papel generado.

Convenio con REMESAC para la valorización de los residuos de aparatos eléctricos y electrónicos.

Residuos por tipo y método de eliminación

<i>Residuos no peligrosos (t)</i>	<i>Basura tipo doméstico generada</i>	<i>Basura tipo doméstico reciclada</i>	<i>Plásticos reciclados</i>	<i>Papel / cartón reciclado</i>
Argentina	49,2	0	0,12	1,21
Brasil	189,7	0	0	0
Chile	29,07	0	0	0
Colombia	217,362	53,177	1,27	2,69
España	827	0,5	11,5	45,41
Marruecos	No reporta	0	0	0
México	133,8	0	0	0
Perú	117,41	19,89	1,9	2,5
Portugal	14,84	0	0	0

	2019	2020
<i>Residuos peligrosos reciclados (t) total</i>	24,27	23,66

<i>Residuos Peligrosos (t)</i>	<i>Residuos Peligrosos generados</i>	<i>Residuos Peligrosos reciclados</i>
Argentina	0	0
Brasil	0	0
Chile	0	0
Colombia	20,375	13,43
España	3,8	3,8
Marruecos	0	0
México	0,0337	0
Perú	7,686	6,427
Portugal	0	0

* Colombia, España, Perú y México reportan generación de residuos peligrosos.

** La variación tanto en los residuos peligros generados como en los reciclados se debe a que se ha producido un cambio en el método de control de residuos en Perú, de manera tal que los datos de 2020 no son comparables con los de 2019.



Índice de contenidos

Ley 11/2018 – GRI ESTÁNDARES

Anexo

— 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. 7-14
	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	Principales líneas de actuación pg. 18
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	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. 27
	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 y política medioambiental pg. 58-60
		Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	GRI 102-11, 102-29, 102-30	Certificaciones y Reconocimientos pg. 31- 33
		Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	GRI 102-29	Estrategia y política medioambiental pg. 58-60
		Aplicación del principio de precaución.	GRI 102-11	Estrategia y política medioambiental pg. 58-60

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIEN- TALES	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 y política medioambiental pg. 58-60
	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	Consumo de papel y cartón pg. 61
	Uso sostenible de los recursos	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. 65-66
		Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	GRI 103-2, 301-1, 301-2	Consumo de papel y cartón pg. 61 Consumo de energía pg. 62-63
		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	Consumo de energía pg. 62-63
	Cambio Climático	Emisiones de Gases de Efecto Invernadero.	GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4	Emisiones pg. 64-65
		Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático.	GRI 102-15, 103-2, 305-5	Estrategia y política medioambiental pg. 58-60
		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 y política medioambiental pg. 58-60

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	Principales líneas de actuación pg. 18
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. 27
	Empleo	Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional.		GRI 102-7, 102-8, 405-1 b)	Nuestro capital humano pg. 38-41
		Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo.		GRI 102-8	Nuestro capital humano pg. 38-41
		Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		GRI 102-8	Nuestro capital humano pg. 38-41
		Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		GRI 401-1 b)	Incorporando al mejor talento pg. 41-44
		Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor.		GRI 405-2	Anexo pg. 93-102

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIO- NES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	Empleo	Brecha Salarial.	GRI 405-2	Anexo pg. 93-102
		Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.	GRI 202-1	Anexo pg. 93-102
		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 pg. 93-102
		Implantación de medidas de desconexión laboral.	GRI 103-2	Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 23
	Organización del trabajo	Empleados con discapacidad.	GRI 405-1 b)	Diversidad e inclusión pg. 25-26
		Organización del tiempo de trabajo.	GRI 102-8 c), 103-2	Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 23
		Número de horas de absentismo.	GRI 403-2 a)	Sensibilización hacia una cultura corresponsable pg. 50-51
		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. 23
	Salud y seguridad	Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	GRI 103-2	Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 49-50
		Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 103-2	Sensibilización hacia una cultura corresponsable pg. 50-51
		Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo.	GRI 403-10	Sensibilización hacia una cultura corresponsable pg. 50-51

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE CUESTIO- NES 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	Medidas sanitarias en centros de trabajo contra la Covid-19 pg. 51 Anexo pg. 93-102
		Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.	GRI 102-41	Anexo pg. 93-102
		Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo.	GRI 403-1, 403-4	Seguridad y Salud: orientados a la prevención pg. 48-49
	Formación	Políticas implementadas en el campo de la formación.	GRI 103-2	Impulsando el potencial de las personas pg. 44-48
		Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.	GRI 404-1	Impulsando el potencial de las personas pg. 44-48
	Accesibilidad	Accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	Diversidad e inclusión pg. 25-26
	Igualdad	Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres.	GRI 103-2	Compromiso con la Igualdad pg. 24
		Planes de igualdad.	GRI 103-2	Compromiso con la Igualdad pg. 24
		Medidas adoptadas para promover el empleo.	GRI 103-2	Incorporando al mejor talento pg. 41-44
		Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.	GRI 103-2	Compromiso con la Igualdad pg. 24
		La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad.	GRI 103-2	Diversidad e inclusión pg. 25-26
		Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.	GRI 103-2, 406-1	Compromiso con la Igualdad pg. 24 Diversidad e inclusión pg. 25-26

Contenidos de la Ley 11/2018 INF			Estándar utilizado	Respuesta dentro del informe
INFORMACIÓN SOBRE EL RESPECTO 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. 22 Principales líneas de actuación pg. 18
	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. 27
	Derechos Humanos	Aplicación de procedimientos de debida diligencia en Derechos Humanos.	GRI 103-2	Compromiso con los Derechos Humanos pg. 22
		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. 22
		Denuncias por casos de vulneraciones de Derechos Humanos.	GRI 102-17, 103-2, 411-1, 419-1	Compromiso con los Derechos humanos pg. 22
		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. 23 Compromiso con la Igualdad pg. 24 Diversidad e inclusión pg. 25-26 Anexo, tablas de negociación colectiva pg. 93-102

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	Principales líneas de actuación pg. 18 Ética e Integridad pg. 18-19
	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. 27
	Corrupción y soborno	Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno.	GRI 103-2	Ética e Integridad pg. 18-19
		Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales.	GRI 103-2	Ética e Integridad pg. 18-19
		Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.	GRI 103-2, 201-1, 203-2, 415-1	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11

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	Principales líneas de actuación pg. 18
	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. 27
	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. 52-57
		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. 52-57
		Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos.	GRI 102-43, 413-1	Voluntariado pg. 54-55
		Acciones de asociación o patrocinio.	GRI 102-13, 201-1, 203-1	Asociaciones 2020 pg. 33
	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. 20
		Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental.	GRI 102-9, 103-3	Cadena de suministro pg. 20
		Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.	GRI 308-1	Cadena de suministro pg. 20

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	Protección de datos pg. 21
		Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		GRI 102-17, 103-2	Cadena de suministro pg. 20
	Información fiscal	Beneficios obtenidos por país.		GRI 207-4	Beneficios por país (miles de euros)
					Ajustes -51 017 882,39
					España -32 612 390,79
					Argentina 44 788,04
					Colombia 13 356 190,98
					Perú -1 358 132,78
					Brasil 1 242 855,37
					México -3 833 367,94
					Chile 137 003,17
					Portugal -196 633,96
					Marruecos 383 116,07
		Impuestos sobre beneficios pagados.		GRI 207-4	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11
		Subvenciones públicas recibidas.		GRI 207-4	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11

— Tablas GRI

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Modelo de negocio pg. 7-14 Buen gobierno pg. 15-27
GRI 102 Contenidos generales		
Perfil de la organización		
102-1	Nombre de la organización	GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. El Grupo desarrolla su actividad de externalización de servicios de Relación Cliente y BPO (Business Process Outsourcing) bajo la marca Konecta.
102-2	Actividades, marcas, productos y servicios	Modelo de negocio pg. 7-14
102-3	Ubicación de la sede central	Anexos pg. 93-102
102-4	Ubicación de las operaciones	Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Marruecos, Perú y Portugal
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. 7-14
102-7	Dimensión de la organización	Modelo de negocio pg. 7-14 Principales cifras de Konecta pg. 11
102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores	Nuestro capital humano pg. 38-41
102-9	Cadena de suministro	Modelo de negocio pg. 7-14 Principales líneas de actuación pg. 18
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Principales líneas de actuación pg. 18
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. La naturaleza de nuestro negocio no requiere la dotación de provisiones y garantías para riesgos ambientales.
102-12	Iniciativas externas	Compromisos con el desarrollo sostenible pg. 52-56
102-13	Participación en asociaciones	Asociaciones 2020 pg. 33

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
102-14	Declaración del máximo órgano de gobierno	Mensaje de la Dirección pg. 4-6
102-15	Impactos, riesgos y oportunidades clave	Gestión de Riesgos pg. 27
<i>Ética e integridad</i>		
102-16	Valores, principios, estándares y normas de comportamiento	Misión, Visión y Valores pg. 8 Ética e integridad pg. 18-19
102-17	Mecanismos para la consulta y la resolución de dudas sobre ética	En cada país se pone a disposición del personal un canal de comunicación para notificar la comisión de algún acto presuntamente ilícito o que vulnere el Código Ético. Se realiza el análisis de los posibles incumplimientos para asegurar su veracidad y, con base en esto, se toman las decisiones pertinentes, debidamente fundamentadas. A lo largo de 2020 se han recibido 219 comunicaciones a través de la Línea Ética, de las cuales la mayoría no corresponde a la naturaleza de un canal de esta naturaleza, sin embargo han sido gestionadas. El 1,4 % son felicitaciones; 28,8 % han sido cerradas por el retiro de la denuncia, ser infundadas o por falta de información; el 38,8 % han sido investigadas, o derivadas a otra área para su gestión, tomándose las medidas correctivas pertinentes desde el despido de las personas denunciadas en el 1,4 % de los casos, hasta acciones de formación, sensibilización y apoyo psicológico. Actualmente, el 2,7 % de las comunicaciones recibidas están en proceso de investigación. En el caso de Brasil (28,3 %) aun cuando existe un canal a través del cual se reciben las denuncias para su posterior gestión y todas son tramitadas, el proceso de registro de dichos resultados está en proceso de revisión; si bien se incluyen las denuncias en el total de las 219 comunicaciones recibidas, no así los resultados de las gestiones realizadas. En Chile y Marruecos no se han recibido comunicaciones a lo largo de este año.
<i>Gobierno</i>		
102-18	Estructura de gobernanza	Estructura del Gobierno Corporativo pg. 16-17
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales	Modelo de negocio pg. 7-14 Nuestra dimensión social pg. 38-51 Dimensión ambiental pg. 58-68

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
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	Responsabilidad empresarial pg. 34-37
102-35	Políticas de remuneración	Anexo pg. 93-102
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 Konecra está presente, la remuneración está asociada a la legislación vigente.
Participación de los grupos de interés		
102-40	Listado de grupos de interés	Responsabilidad empresarial pg. 34-37
102-41	Acuerdos de negociación colectiva	Anexo pg. 93-102
102-42	Identificación y selección de los grupos de interés	Responsabilidad empresarial pg. 34-37
102-43	Enfoque de implicación de grupos de interés	Responsabilidad empresarial pg. 34-37
102-44	Temas principales y consideraciones tratados	Responsabilidad empresarial pg. 34-37

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
Prácticas de rendición de cuentas		
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.; Konecta Field Marketing, S.A.; Grupo Konecta Centros Especiales de Empleo, S.L.; Konecta Mediación, S.L.; Puntoform, S.L.; Grupo Stratton Spain; Konecta Gestión Integral de Procesos, S.L.; Konectanet Andalucía, S.L.; Kontakta Comunicaciones, S.A.; Konecta Servicios de BPO, S.L.U.; Konecta Servicios Administrativos y Tecnológicos, S.L.; Universal Support, S.A.U.; Grupo Konectanet México Servicios, S.A. de C.V.; Grupo Konecta Marruecos; Konecta Portugal, LDA.; Konecta Brazil Outsourcing, Ltda.; Uranet Projetos e Sistemas, Ltda.; Konecta Chile, S.A.; Kallplat Chile Call Center, Limitada; B-Connect Services, S.A. de C.V.; Konectanet II Mediadora de Seguros, LDA; Grupo Rocket Hall, como sociedades dependientes. Grupo Rocket Hall: Rocket Hall, S.L.U.; Inversiones 2012 Inteligencia de Negocio, S.L.U.; Agencia B12 Online, S.L.U.; Innovación Digital y Desarrollos Tecnológicos, S.L.U.; Telestar Online, S.L.U.; Castilian Enterprise Union, S.A.U.; B12 Online Agencia de Seguros Vinculada, S.L.U.; Inversiones 2016 SABM Tech 4 Business, S.L.U.; Sueno Total, S.L.U.; Telemark Spain, S.L.U.; Telemark Mediación Agencia de Seguros Vinculada, S.L.U.; Acciones y Servicios de Telemarketing, S.L.U.; AST Mediación Agencia de Seguros Exclusiva, S.L.U.; Admark Conversión Marketing, S.L.U.; Strategy Big Data, S.L.U.; Big Data Business Intelligence, S.L.U.; Tarify, S.L.; Agencia B12 Tech4 Business, S.L.U.; Business Intelligence International, S.A. de C.V.; Inteligencia de Negocios Latinoamericana 2015, S.A. de C.V.; International Conversions 2015, S.A. de C.V.; Seguros B12 Agente de Seguros y Finanzas; Agencia B12 Online Perú S.A.C.; AST Perú S.A.C.; Admark Conversión Marketing Colombia, S.A.S.; Business Key Online, S.A.; Panda Ancha Communication, S.A. de C.V.
102-46	Definición del contenido del informe y las fronteras de los temas	Acerca del Estado de Información No Financiera pg. 3
102-47	Lista de temas materiales	Responsabilidad empresarial pg. 34-37
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. 3
102-50	Periodo de elaboración del informe	Ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2020

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
102-51	Fecha del último informe	Ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2019
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. 3
102-55	Índice de contenidos GRI	Tabla GRI pg. 79
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.
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Modelo de negocio pg. 7-14 Buen Gobierno pg. 15-27
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Modelo de negocio pg. 7-14 Buen Gobierno pg. 15-27
<i>GRI 201 Desempeño económico</i>		
201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11
201-2	Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades del cambio climático	Gestión de Riesgos pg. 27 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.
201-4	Asistencia financiera recibida de administraciones públicas	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
<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 pg. 93-102
202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local	Anexo pg. 93-102
<i>GRI 203 Impactos económicos indirectos</i>		
203-1	Inversión en infraestructuras y servicios de apoyo	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11
203-2	Impactos económicos indirectos significativos	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11
<i>GRI 204 Prácticas de adquisición</i>		
204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Cadena de suministro pg. 20
<i>GRI 205 Anticorrupción</i>		
205-1	Operaciones evaluadas en relación con riesgos relacionados con corrupción	Ética e integridad pg. 18-19
205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Ética e integridad pg. 18-19
<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

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 207 Fiscalidad</i>		
207-1	Enfoque fiscal	Política Fiscal pg. 19
207-2	Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Política Fiscal pg. 19
207-3	Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal	Política Fiscal pg. 19
207-4	Presentación de informes país por país	Principales cifras Konecta 2020 pg. 11
Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Estrategia y política medioambiental pg. 58-60
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Estrategia y política medioambiental pg. 58-60
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Estrategia y política medioambiental pg. 58-60
<i>GRI 301 Materiales</i>		
301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Consumo de papel y cartón pg. 61
<i>GRI 302 Energía</i>		
302-1	Consumo de energía dentro de la organización	Consumo de energía pg. 62-63
302-3	Intensidad energética	Consumo de energía pg. 62-63
302-4	Reducción del consumo de energía	Consumo de energía pg. 62-63

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 303 Agua y efluentes 2018</i>		
303-1	Interacción con el agua como recurso compartido	Consumo de agua pag. 65-66
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. 2019: No se dispone de herramientas para su cálculo.
303-5	Consumo de agua	Consumo de agua pag. 65-66 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)	Emisiones pg. 64-65
305-2	Emisiones indirectas de GEI (alcance 2)	Emisiones pg. 64-65
305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Emisiones pg. 64-65
305-4	Intensidad de emisiones de GEI	Emisiones pg. 64-65
305-5	Reducción de emisiones de GEI	Emisiones pg. 64-65

Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
<i>GRI 306 Efluentes y Residuos</i>		
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No se dispone de herramientas para su cálculo. El Grupo Konecta continuará mejorando el proceso de recopilación de los datos en futuros ejercicios.
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Gestión de residuos pg. 66-68
306-3	Derrames significativos	No se han producido derrames durante el periodo de reporte.
306-4	Transporte de residuos peligrosos	Los residuos peligrosos generados son gestionados según la legislación
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua	No se han producido afecciones sobre los cuerpos de agua por los vertidos realizados.
<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	100 % de los proveedores.
Contenidos generales		Respuesta dentro del informe (capítulo)
103-1	Explicación del tema material y sus fronteras	Buen Gobierno pg. 15-27 Servicio de Calidad pg. 28-33 Nuestra dimensión social pg. 38-51
103-2	Enfoque de gestión y componentes	Buen Gobierno pg. 15-27 Servicio de Calidad pg. 28-33 Nuestra dimensión social pg. 38-51

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
103-3	Evaluación del enfoque de gestión	Buen Gobierno pg. 15-27 Servicio de Calidad pg. 28-33 Nuestra dimensión social pg. 38-51
<i>GRI 401 Empleo</i>		
401-1	Nuevas contrataciones de empleados y ratio de rotación	Incorporando al mejor talento pg. 41-44
401-3	Permisos parentales	Se da respuesta a los puntos b y c del indicador. Dado el volumen de empleados y las herramientas disponibles, actualmente la empresa no tiene la capacidad de responder a todos los epígrafes.
<i>GRI 402 Relaciones laborales</i>		
402-1	Periodo mínimo de preaviso en relación con cambios operacionales	Anexo pg. 93-102
<i>GRI 403 Salud y seguridad en el trabajo 2018</i>		
403-1	Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud: Orientados a la prevención pg. 48-49
403-2	Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigaciones de incidentes	Seguridad y Salud: Orientados a la prevención pg. 48-49
403-3	Servicios de salud en el trabajo	Seguridad y Salud: Orientados a la prevención pg. 48-49
403-4	Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Seguridad y Salud: Orientados a la prevención pg. 48-49
403-5	Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Sensibilización hacia una cultura corresponsable pg. 50-51

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
403-6	Fomento de la salud de los trabajadores	Sensibilización hacia una cultura corresponsable pg. 50-51
403-7	Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales	Accidentalidad y enfermedades profesionales pg. 49-50
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, lo que representa el 18 % del total de la plantilla de la compañía.
<i>GRI 404 Formación y educación</i>		
404-1	Horas medias de formación anuales por empleado	Impulsando el potencial de las personas pg. 44-48
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados	Impulsando el potencial de las personas pg. 44-48
<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	Nuestro capital humano pg 38-41 Anexo pg. 93-102
405-2	Ratio de retribución de mujeres en relación con los hombres	Anexo pg. 93-102

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 2020 se han recibido 15 denuncias internas relacionadas con este aspecto, ninguna procedente, sin embargo en uno de los casos, se pusieron en marcha medidas preventivas de formación y sensibilización sobre población transgénero.
<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 2020 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 2020 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 2020 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 2020 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. Sin embargo, las políticas de RR. HH., el Código Ético de Konecta y el Código Ético para Proveedores hacen mención explícita al respeto a derechos fundamentales contenidos en la Declaración de 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. 52-57

<i>Contenidos generales</i>		<i>Respuesta dentro del informe (capítulo)</i>
<i>GRI 414 Evaluación social de proveedores</i>		
414-1	Nuevos proveedores que han sido evaluados según criterios sociales	Cadena de suministro pg. 20 El 100 % de los nuevos proveedores han sido evaluados según criterios sociales.
<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.	A 31/12/2020 no se presentaron denuncias relacionadas con brechas de seguridad en la privacidad de los clientes ni pérdida de datos de clientes.
<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

— Anexo⁷

— 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 2020, 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.

⁷ Se incluyen todos los datos correspondientes a los colaboradores subcontratados por el Grupo, durante el periodo 2020, para el desarrollo de su actividad en México.

Remuneración media		España		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M	
Moneda	Euro	Euro	-	-	
Agente/admtvo/validador	16 439	16 220	0,33 %	0,09 %	
Quality	17 525	17 842	2,89 %	3,06 %	
Force/Instructor	-	17 749	-	0,99 %	
Coordinador	19 290	19 231	-0,18 %	-0,31 %	
Supervisor	25 450	23 083	-2,69 %	0,29 %	
Responsable de servicios	29 744	29 474	2,58 %	0,99 %	
Jefe de servicios	32 285	30 529	6,26 %	1,12 %	
Otros directivos Operación	-	-	-	-	
Otros estructura	32 949	30 278	6,70 %	5,35 %	
Otro personal de Operaciones	24 821	27 850	1,84 %	1,08 %	

Remuneración media		Argentina		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M	
Moneda	Peso argentino	Peso argentino			
Agente/admtvo/validador	550 841	560 301	37 %	34 %	
Quality	-	-	-	-	
Force/Instructor	653 779	631 374	44 %	45 %	
Coordinador	767 900	772 952	48 %	44 %	
Supervisor	-	-	-	-	
Responsable de servicios	-	-	-	-	
Jefe de servicios	1 046 405	1 037 393	42 %	44 %	
Otros directivos Operación	978 342	1 768 287	-	-	
Otros estructura	1 756 359	1 923 022	1171 %	1478 %	
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-	

Remuneración media	Brasil		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Real	Real	-	-
Agente/admtvo/validador	20 091	19 845	6,82 %	6,74 %
Quality	21 763	21 785	6,39 %	9,17 %
Force/Instructor	26 950	23 186	7,49 %	1,53 %
Coordinador	38 099	37 516	-5,27 %	-3,07 %
Supervisor	117 745	55 790	-4,89 %	-7,97 %
Responsable de servicios	-	-	-	-
Jefe de servicios	145 111	138 240	-11,06 %	2,83 %
Otros directivos Operación	226 973	171 727	-6,15 %	-5,33 %
Otros estructura	45 254	26 559	9,45 %	33,77 %
Otro personal de Operaciones	52 495	54 419	-2,44 %	1,85 %

Remuneración media	Chile		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso chileno	Peso chileno		
Agente/admtvo/validador	7 012 375	6 810 574	0,52 %	-0,67 %
Quality	8 307 119	8 941 401	7,84 %	7,47 %
Force/Instructor	9 396 387	9 008 917	-	-
Coordinador	10 137 192	10 294 056	0,89 %	3,82 %
Supervisor	13 539 325	14 271 179	4,79 %	5,44 %
Responsable de servicios	23 084 158	18 471 420	0,12 %	-1,73 %
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	-	26 460 064	-	5,20 %
Otros estructura	31 949 210	11 835 000	21,64 %	-12,87 %
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	Colombia		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso colombiano	Peso colombiano		
Agente/admtvo/validador	18 418 991	16 699 108	6,85 %	4,09 %
Quality	18 161 383	18 137 880	1,69 %	4,41 %
Force/Instructor	21 671 500	20 479 955	7,62 %	3,88 %
Coordinador	26 865 143	25 130 645	5,48 %	4,24 %
Supervisor	41 553 209	37 196 146	9,86 %	7,24 %
Responsable de servicios	-	-	-	-
Jefe de servicios	95 319 050	96 905 845	23,13 %	24,97 %
Otros directivos Operación	141 322 308	244 950 808	12,17 %	43,58 %
Otros estructura	107 565 661	80 446 613	17,31 %	22,56 %
Otro personal de Operaciones	25 241 314	23 161 361	-5,00 %	-24,10 %

Remuneración media	Marruecos		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Dirham	Dirham		
Agente/admtvo/validador	62 315	59 758	0,95 %	-3,14 %
Quality	-	-	-	-
Force/Instructor	-	-	-	-
Coordinador	95 292	133 808	16,98 %	39,48 %
Supervisor	-	257 196		-4,69 %
Responsable de servicios	142 945	176 625	21,44 %	53,27 %
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	69 158	-	-	-
Otros estructura	57 492	-	50,76 %	-
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media	México		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Peso mexicano	Peso mexicano		
Agente/admtvo/validador	98 938	97 126	-20 %	-20 %
Quality	108 316	105 232	-28 %	-32 %
Force/Instructor	147 060	157 544	-21 %	-14 %
Coordinador	166 393	151 091	-26 %	-28 %
Supervisor	160 444	164 739	-44 %	-27 %
Responsable de servicios	293 148	273 457	-26 %	-23 %
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	1 588 213	1 708 356	17 %	20 %
Otros estructura	379 400	322 140	-26 %	-25 %
Otro personal de Operaciones	589 507	582 466	-22 %	-27 %

Remuneración media	Portugal		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Euro	Euro		
Agente/admtvo/validador	14 316	13 619	2 %	2 %
Quality	15 374	12 353	6 %	-1 %
Force/Instructor	-	-	-	-
Coordinador	18 162	19 625	6 %	9 %
Supervisor	17 877	16 916	-1 %	5 %
Responsable de servicios	-	-	-	-
Jefe de servicios	-	-	-	-
Otros directivos Operación	36 962	-	-1 %	-
Otros estructura	23 363	32 901	29 %	46 %
Otro personal de Operaciones	-	17 164	-	1%

Remuneración media	Perú		Evolución desde 2019	
Sexo	H	M	H	M
Moneda	Sol	Sol		
Agente/admtvo/validador	17 691	17 180	-7 %	-7 %
Quality	22 828	22 591	-8 %	-9 %
Force/Instructor	22 577	21 047	-6 %	0 %
Coordinador	27 810	28 337	-10 %	-10 %
Supervisor	44 766	48 419	-7 %	-6 %
Responsable de servicios	53 503	54 074	-6 %	-7 %
Jefe de servicios	104 916	111 886	5207 %	-
Otros directivos Operación	259 421	200 226	2796 %	-
Otros estructura	70 379	64 533	159 %	169 %
Otro personal de Operaciones	-	-	-	-

Remuneración media por rango de edad y país				
	Moneda	< 30 años	30-50 años	>50 años
España	Euro	16 113,00	17 282,00	17 537,00
Argentina	Peso argentino	546 238,00	616 055,00	694 574,00
Brasil	Real	20 316,00	27 872,00	26 276,00
Chile	Peso chileno	6 786 019,00	8 000 057,00	7 813 857,00
Colombia	Peso colombiano	17 139 237,00	23 474 835,00	27 166 562,00
Marruecos	Dirham	64 977,00	67 746,00	56 164,00
México	Peso mexicano	99 678,00	141 196,00	134 464,00
Perú	Sol	17 688,00	24 087,00	20 720,00
Portugal	Euro	13 791,00	14 949,00	13 778,00

Evolución Remuneración media por rango de edad y país				
	Moneda	< 30 años	30-50 años	>50 años
España	Euro	0,40 %	0,28 %	0,88 %
Argentina	Peso argentino	35 %	40 %	39 %
Brasil	Real	5,72 %	6,02 %	12,12 %
Chile	Peso chileno	-0,05 %	0,47 %	2,26 %
Colombia	Peso colombiano	6,10 %	5,04 %	-1,88 %
Marruecos	Dirham	-1,20 %	5,27 %	-4,33 %
México	Peso mexicano	7 %	8 %	10 %
Perú	Sol	-6 %	6 %	6 %
Portugal	Euro	1 %	3 %	8 %

Durante el ejercicio 2020, el Grupo ha satisfecho retribuciones a Consejeros por dicho cargo por importe de 112 miles de euros. Las retribuciones percibidas por Consejeros del Grupo con cargo de Alto Directivo durante el ejercicio 2020, clasificadas por conceptos, han sido las siguientes:

2020	Miles de euros
Sueldos	1792
Retribución en especie	57
	1849

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

	Agente/Admtuo/ Validador	Quality	Force/ Instructor	Coordinador	Supervisor	Responsable de Servicios	Jefe de Servicios	Otros Directivos Operación	Otros Estructura	Otro Personal de Operaciones
España	1,3 %	-1,8 %	-	0,3 %	9,3 %	0,9 %	5,4 %	0,0 %	8,1 %	-12,2 %
Argentina	-1,7 %	-	3,4 %	-0,7 %	-	-	0,9 %	-80,7 %	-9,5 %	-
Brasil	1,2 %	-0,1 %	14,0 %	1,5 %	52,6 %	-	4,7 %	24,3 %	41,3 %	-3,7 %
Chile	2,9 %	-7,6 %	4,1 %	-1,5 %	-5,4 %	20,0 %	0,0 %	0,0 %	63,0 %	-
Colombia	9,3 %	0,1 %	5,5 %	6,5 %	10,5 %	-	-1,7 %	-73,3 %	25,2 %	8,2 %
Marruecos	4 %	-	-	-40 %	-	-24 %	-	-	-	-
México	1,8 %	2,8 %	-7,1 %	9,2 %	-2,7 %	6,7 %	0,0 %	-7,6 %	15,1 %	1,2 %
Perú	2,9 %	1,0 %	6,8 %	-1,9 %	-8,2 %	-1,1 %	-6,6 %	22,8 %	8,3 %	-
Portugal	4,9 %	19,7 %	-	-8,1 %	5,4 %	-	-	-	-40,8 %	-

Este ratio es el 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 2020.

Argentina, Colombia y Perú cuentan con políticas de compensación, con enfoque de género. 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 2020, dicho análisis no se realizó a consecuencia de la pandemia, habiéndose postergado para el presente año. En este sentido, España se encuentra actualmente a la espera de los criterios y procedimientos que los ministerios de Igualdad y Trabajo pondrán a disposición de las empresas, para armonizar el mecanismo de cálculo de brecha acorde con lo establecido en el Real Decreto 902/2020.

— Ratio salario Konecta frente a SMI

Ratio salario Konecta frente a SMI	
España	1,05
Argentina	1,62
Brasil	1,01
Chile	1,28
Colombia	1:1
Marruecos	1,52
México	1:1
Perú	1:1
Portugal	1:1

— Acuerdos de negociación Colectiva

País	% de empleados cubiertos por convenio
México	83,6 %
Perú	0 %
Chile	69 %
Portugal	0 %
Marruecos	0 %
Colombia	0 %
Argentina	89 %
Brasil	100 %
España	100 %

— Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales

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

— Altos ejecutivos contratados en la comunidad local

% ejecutivos de la comunidad local	
España	100 %
Argentina	100 %
Brasil	100 %
Chile	71 %
Colombia	100 %
Marruecos	100 %
México	100 %
Perú	63 %
Portugal	80 %

— Personas con discapacidad

Empleados con discapacidad	
España	236
Argentina	3
Brasil	263
Chile	14
Colombia	66
Marruecos	0
México	8
Perú	63
Portugal	5

* 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.

— Permisos parentales

Empleados que han disfrutado de permiso parental durante 2020

Madres	1981
Padres	507

100 % Personas reincorporadas

NÚMERO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN LA PLANTILLA:

658

— Distribución de personas por categoría profesional

Sexo	%
Agente/admtvo/validador	89,7 %
Quality	1 %
Force/Instructor	1 %
Coordinador	5 %
Supervisor	1,3 %
Responsable de servicios	0,3 %
Jefe de servicios	0,4 %
Otros directivos Operación	0,1 %
Otros estructura	1,2 %
Otro personal de Operaciones	0,1 %

— Distribución de plantilla por tipo de contrato y edad

	2019			2020		
Tipo de contrato	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30-50 años	> 50 años
Contrato fijo	13 474	16 096	2651	10 747	15 903	2808
Contrato temporal	22 009	10 601	1093	25 882	11 122	1075
Jornada completa	22 861	18 330	2479	21 340	17 933	2498
Jornada parcial	12 622	8367	1265	15 289	9092	1385

— Promedio anual de contrato por edad

	2019			2020		
Tipo de contrato	< 30 años	30-50 años	> 50 años	< 30 años	30-50 años	> 50 años
Contrato fijo	20 %	24 %	4 %	16 %	24 %	4 %
Contrato temporal	33 %	16 %	2 %	38 %	16 %	2 %
Jornada completa	35 %	28 %	4 %	32 %	27 %	4 %
Jornada parcial	19 %	13 %	2 %	23 %	13 %	2 %

— Distribución de plantilla por tipo de contrato y sexo

	2019		2020	
Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato fijo	10 232	21 989	9023	20 435
Contrato temporal	12 051	21 652	12 749	25 330
Jornada completa	15 715	27 955	14 535	27 236
Jornada parcial	6568	15 686	7237	18 529

— Promedio anual de contrato por sexo

	2019		2020	
Tipo de contrato	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Contrato fijo	16 %	33 %	13 %	30 %
Contrato temporal	18 %	33 %	19 %	38 %
Jornada completa	24 %	42 %	22 %	40 %
Jornada parcial	10 %	24 %	11 %	27 %

— Diversidad de los órganos de gobierno

Composición de órgano de gobierno por edad y sexo		
España	Mujeres	Hombres
< 30 años	-	-
30-50 años	-	2 (25 %)
> 50 años	2 (25 %)	4 (50 %)

— Número de empleados por tipo de contrato y región

	2019		2020		2019		2020	
País	Contrato fijo	Contrato temporal	Contrato fijo	Contrato temporal	Jornada completa	Jornada parcial	Jornada completa	Jornada parcial
España	8945	7418	9469	8272	8888	7475	8094	9647
Argentina	6584	0	6236	1476	5676	908	7678	34
Brasil	6492	1119	5214	411	7282	329	5337	288
Chile	1495	409	1841	572	1589	315	2051	362
Colombia	2091	12 204	2415	14 872	3478	10 817	3801	13 486
Marruecos	108	12	217	37	120	0	254	0
México	2704	2079	1097	2144	3195	1588	1647	1594
Perú	3714	9499	2887	9515	12 544	669	12 155	247
Portugal	88	963	82	780	898	153	754	108

— Anexo

Sedes

Argentina

ROSARIO

Corrientes 22265

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 His-
tórico de São Paulo, São Paulo – SP,
01010-001

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

Chile

SANTIAGO

Rodrigo de Araya N°1045, Macul

Zañartu N°1300, Ñuñoa

Colombia

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

BOGOTÁ

Buró 24: Av. ClL 24 N° 86-49, Lote 2

Dorado: Transversal 93 N° 51-98

Centro: Cr. 8 N° 12B-61

Niza: ClL 116 N° 71 D-46

MONTERÍA

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

Marruecos

CASABLANCA

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

TÁNGER

33 Avenue Prince Moulay Abdellah, 5ª planta.
C.P 90000 Tánger

México

CIUDAD DE MÉXICO

Av. Añil 611, Granjas México.

C.P 08400 Delegación Iztacalco I

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

PUEBLA

Calle Constitución de 1917, 1109 Barrio de Santiago,
C.P 72000

DURANGO

Calzada Carlos Herrera Araluce N°544, Parque In-
dustrial Carlos Herrera, C.P 35078 Gómez Palacio I

Perú

LIMA

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

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

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

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

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

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

CHICLAYO

Jr. Sáenz Peña N° 355, Chiclayo

Portugal

LISBOA

Avenida José Malhoa, N° 21.
1070-157 Lisboa

— Anexo

Sedes

España
*Sede
Central de
Konecta*
**C/Serrano, 41
28001 Madrid**
ANDALUCÍA

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

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

Dársena Pesquera del Puerto de Santa
Cruz de Tenerife, Edif. SOFITESA.
38180 Santa Cruz de Tenerife

CATALUÑA

Complejo de Oficinas Illacuna
Edif. B Calle Llacuna, 56-68
08005 Barcelona

C/ Marqués de Sentmenat, 35
08010 Barcelona

Calle Llull, 95 – 97
08005 Barcelona

**CASTILLA Y
LEÓN**

Complejo San Cristóbal, Edif. 3.2
C/ Plata, 41
47012 Valladolid

**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
28037 Madrid

Avenida Manoteras, 26
28050 Madrid

Calle Norias, 92
28221 Majadahonda - Madrid

**COMUNIDAD
VALENCIANA**

C/ Joaquín Martínez Marciá, 14
03205 Elche - Alicante

EXTREMADURA

C/ Luis Montero Béjar,
esq. C/ Alfonso Iglesias Infante
Pol. Ind. Las Picadas II
06200 Almendralejo - Badajoz

GALICIA

Polígono de Bergondo, parcela B-18
15165 Bergondo - La Coruña

Polígono de Pocomaco Parcela A3, Nave F+G
15190 La Coruña

La Grela, Calle Galileo Galilei, 2
15008 La Coruña

Avda. Finisterre 325-327-329
15008 A Coruña

PAÍS VASCO

C/ José Miguel Arrieta Mascarúa, 1
48840 Gueñes – Bilbao

— Anexo

EINF Rocket Hall 2020

Estado de Información No Financiera Consolidado de Rocket Hall, S.L.U. y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2020

El presente Estado de Información No Financiera Consolidado (EINFC), que se refiere al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2020, se ha preparado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y de diversidad. Las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE también se han considerado en su elaboración y, en la medida de lo posible, se han utilizado los Estándares de la Iniciativa de Información Global (Estándares “GRI” – *Global Reporting Initiative* –).

En este contexto, a través del presente Estado de Información No Financiera Consolidado (EINFC), Rocket Hall tiene como objetivo informar sobre temas medioambientales, sociales y de personal, relacionados con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como otra información importante para el Grupo, en la ejecución de sus propias actividades y operaciones de negocio.

Para la definición de los contenidos del presente Estado de Información No Financiera Consolidado (EINFC) de ROCKET HALL, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES, y para asegurar su calidad, se han tenido en cuenta los asuntos considerados como más relevantes para el Grupo, de acuerdo con la estrategia, objetivos y prioridades de la Organización, y conforme a las expectativas de los Grupos de Interés de Rocket Hall, las tendencias del sector y los indicadores definidos en el marco GRI, en su versión estándar.

El EINFC de ROCKET HALL, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES se presenta como un anexo al Estado de Información No Financiera del Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L.U. y SOCIEDADES DEPENDIENTES (en adelante, “Konecta”), matriz del Grupo Rocket Hall. Para más información consultar el apartado “Rocket Hall: incorporando valor a nuestro negocio” del EINF del Grupo Konecta.



— Modelo de negocio

Denominación social

ROCKET HALL, S.L. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES

(en adelante "El Grupo" o "Rocket Hall")

Sede social

c/ Alcalá, 21 - 28014 Madrid - España

Página web

rockethall.com

Actividades del Grupo

Prestación de servicios de contactación multicanal orientados a procesos de negocio y experiencia de clientes en entornos digitales, y basados en soluciones inteligentes y con un alto grado de automatización.

Mercado

Presencia en 4 países: España, Perú, Colombia y México. Más de 6700 posiciones operativas repartidas en 17 plataformas, prestando servicios las 24 horas y los 365 días del año, en estos países y en Chile.

El Grupo persigue determinar un enfoque estructurado de gestión de riesgos, respecto a todos aquellos factores que en diverso grado puedan suponer o conllevar un impacto negativo en cuestiones clave y relevantes para la sostenibilidad de su modelo de negocio.

Acciones de Mejora puestas en marcha o resultados concretos en 2020

- Trabajo a distancia: conexión remota para la prestación de servicio en Rocket Hall. Proceso que se ve acelerado como consecuencia de la pandemia y que permite en el mes de marzo mediante una implantación ágil y eficaz, la salida con éxito de las instalaciones de más de 6000 personas en modalidad de trabajo a distancia en menos de 10 días, mejorando los indicadores operativos de la compañía y atrayendo nuevas líneas de negocio.
- Nueva sede en México: adecuación y puesta en marcha de nuevas instalaciones en México para la marca B12.
- Creación de una unidad de administración de plataformas de CTI y de digitalización y automatización de procesos alcanzando un nivel de disponibilidad y servicio del 99,87 %.
- Implantación del Protocolo de Actuación frente a la Covid-19: incluye el conjunto de medidas humanas, técnicas y organizativas dispuestas por la Organización para garantizar la prestación de servicio bajo este nuevo escenario.

Certificaciones

El Grupo ha obtenido en 2020 certificaciones en ISO 9001:2015, ISO 14001:2015, ISO/IEC 27001:2014, ISO 18295-1:2017 y Protocolos de Actuación frente a la Covid-19.

Premios y distinciones recibidos en 2020

- VII Premios al Mejor Directivo de Castilla y León, organizados por Castilla y León Económica: Alberto Oliva González, Director de Innovación del Grupo Rocket Hall es galardonado como mejor directivo en I+D+i.
- Premios Platinum Contact Center Awards 2020: Agencia B12 recibe el galardón al mejor proyecto IT en Business Analytics por las mejoras implantadas en el proyecto de Legálitas, consiguiendo optimizar el proceso para conseguir un incremento de ventas del +209 %.
- Distintivo “Óptima Castilla y León”: concesión a Agencia B12 Online como reconocimiento de la igualdad de género en el ámbito laboral de Castilla y León, adoptando de forma voluntaria procesos de mejora y buenas prácticas en su modelo de gestión y organización de recursos humanos.

— Cuestiones sociales y de personal

El Empleo en Rocket Hall: descripción de profesionales

En las siguientes gráficas se muestra el desglose de profesionales ⁽¹⁾ correspondiente al ejercicio de 2020 por sexo, categoría profesional y rango de edad ⁽²⁾.

A 31 de diciembre de 2020, el 34,7 % del total de los profesionales del Grupo eran hombres, y un 65,3 % mujeres.

(1) En aplicación del estándar GRI 102-8, y dada la significatividad para las operaciones de Rocket Hall, las cifras de profesionales del Grupo a 31/12/2020 incluyen la información correspondiente a los trabajadores que a dicha fecha se encontraban subcontratados por el Grupo para el desarrollo de sus actividades en México.

(2) Baby boomers (<1964); Generación X (1965-1980); Millenials (Generación Y) (1981-1999); Generación Z (>2000).

(3) El 90% de los directivos proceden del país en el que operan.

Empleados por categoría profesional ⁽¹⁾ [31 de diciembre de 2020]

Agentes	Apoyo y Sistemas	Mandos Operación	Directivos
82,2 %	6,2 %	11,2 %	0,5 %
5151	387	702	30 ⁽³⁾

Empleados por rango de edad ⁽¹⁾⁽²⁾ [31 de diciembre de 2020]

Baby Boomers	Generación X	Millenials	Generación Z
1,6%	17,5 %	74,3 %	6,5 %
103	1096	4661	410

Empleados por Tipo de Contrato

En las siguientes gráficas se muestra el desglose de profesionales ⁽¹⁾ correspondiente al ejercicio de 2020 por modalidad de contrato laboral y sexo, categoría profesional y rango de edad ⁽²⁾.

A 31 de diciembre de 2020, el 38,1 % del total de los profesionales del Grupo tenía regulada su relación laboral con el mismo a través de contratos indefinidos, y un 61,9 % se encontraba vinculado contractualmente a través de contratos temporales.

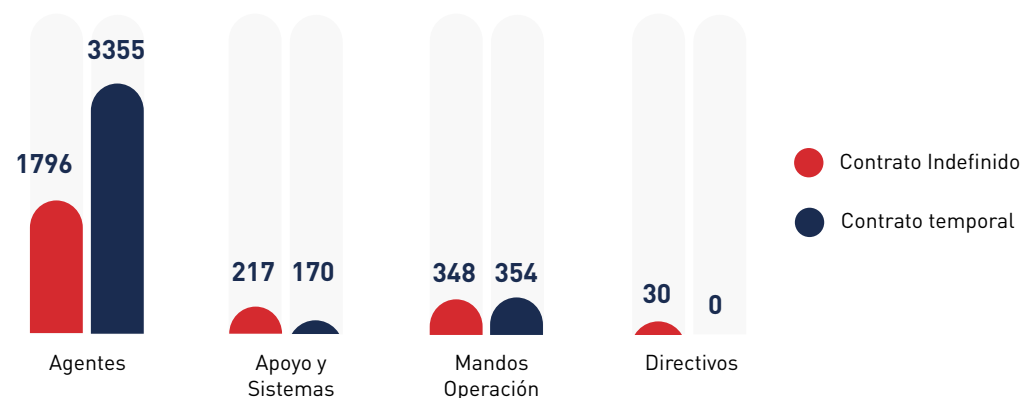
Tipo de contrato Hombres/Mujeres ⁽¹⁾

[31 de diciembre de 2020]



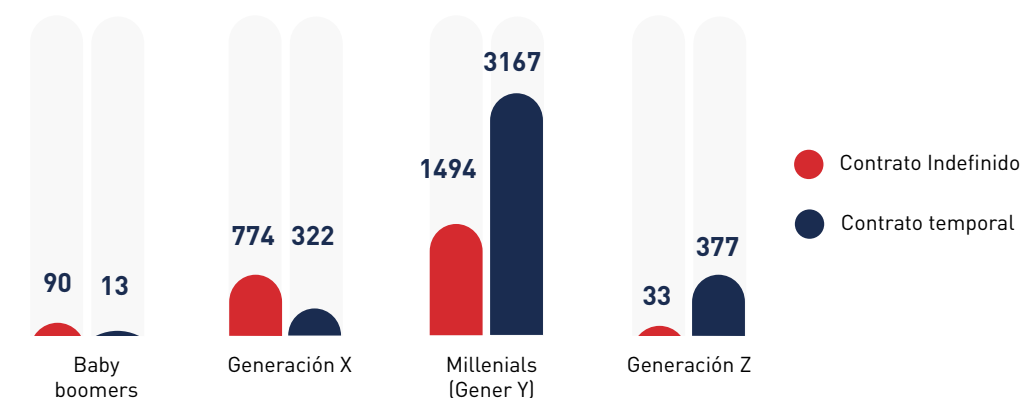
Tipo de contrato por categoría profesional ⁽¹⁾

[31 de diciembre de 2020]



Tipo de contrato por rango de edad ⁽¹⁾⁽²⁾

[31 de diciembre de 2020]



Empleados por Tipo de Jornada

En las siguientes gráficas se muestra el desglose de profesionales ⁽¹⁾ correspondiente al ejercicio de 2020 por tipo de jornada laboral y sexo, categoría profesional y rango de edad ⁽²⁾.

A 31 de diciembre de 2020 un 65,4 % del total de los profesionales del Grupo tenía establecido un régimen de jornada completa, en tanto que un 33,3 % y un 1,3 % tenían jornada parcial y reducción de jornada, respectivamente.

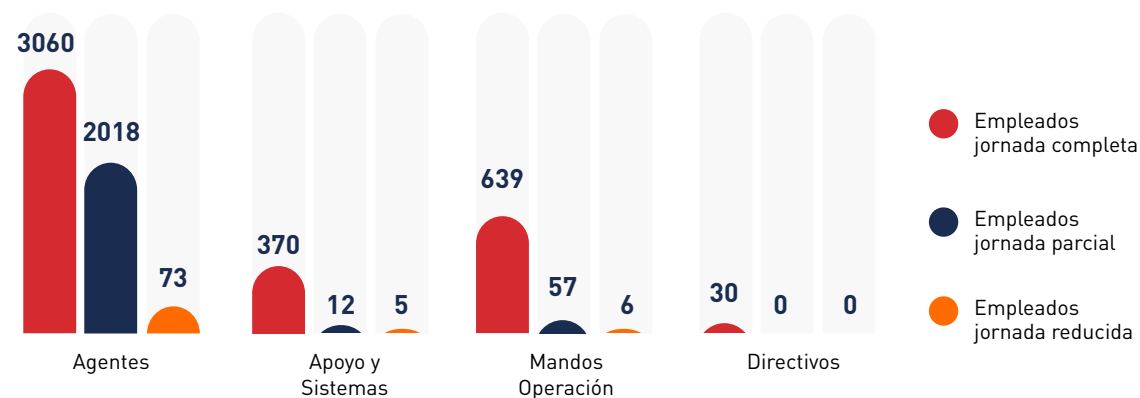
Tipo de jornada Hombres/Mujeres ⁽¹⁾

[31 de diciembre de 2020]



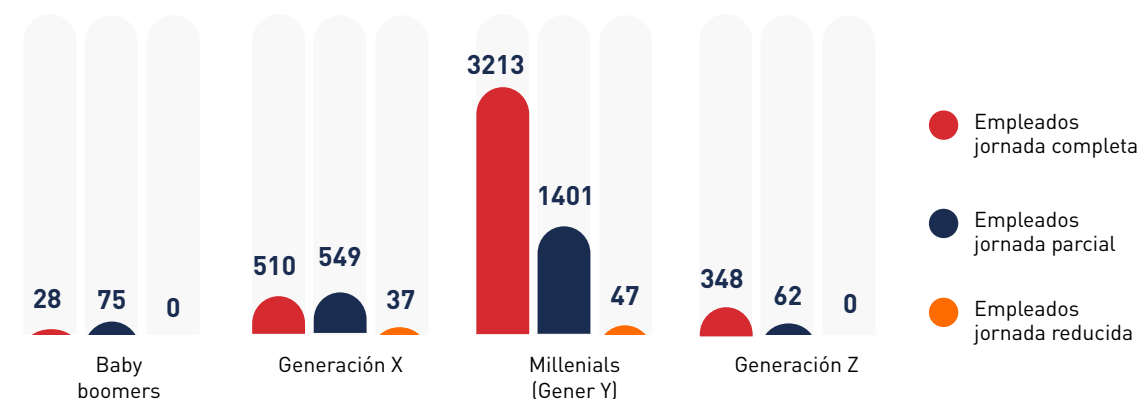
Tipo de jornada por categoría profesional ⁽¹⁾

[31 de diciembre de 2020]



Tipo de jornada por rango de edad ⁽¹⁾⁽²⁾

[31 de diciembre de 2020]



Desvinculaciones

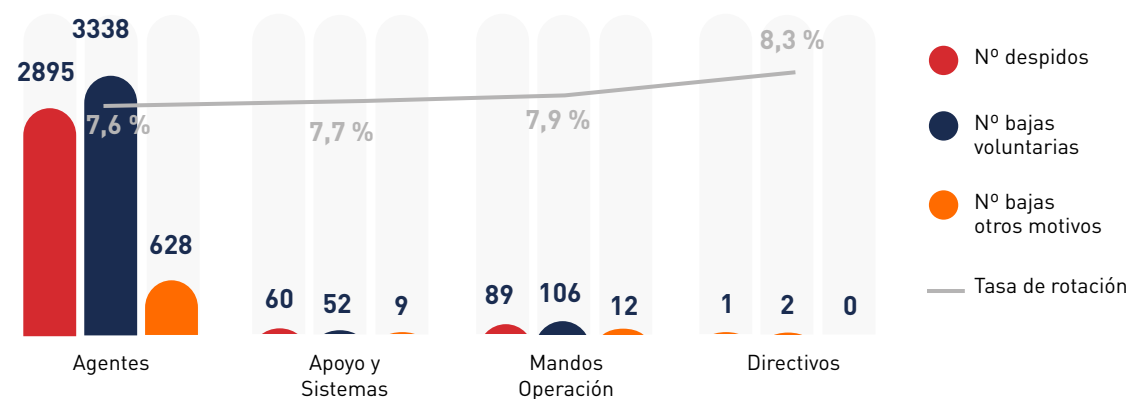
En las siguientes gráficas se muestra la información relativa a profesionales ⁽¹⁾ cuya desvinculación se ha producido durante el ejercicio 2020, desglosada por tipo de desvinculación y sexo, categoría profesional y rango de edad ⁽²⁾.

La tasa media de rotación en la plantilla ⁽¹⁾ de la Organización durante el ejercicio 2020 es del 7,6 %. Como consecuencia de la pandemia, el dato se incrementa un 22,3 % con respecto al año anterior (6,2 %).

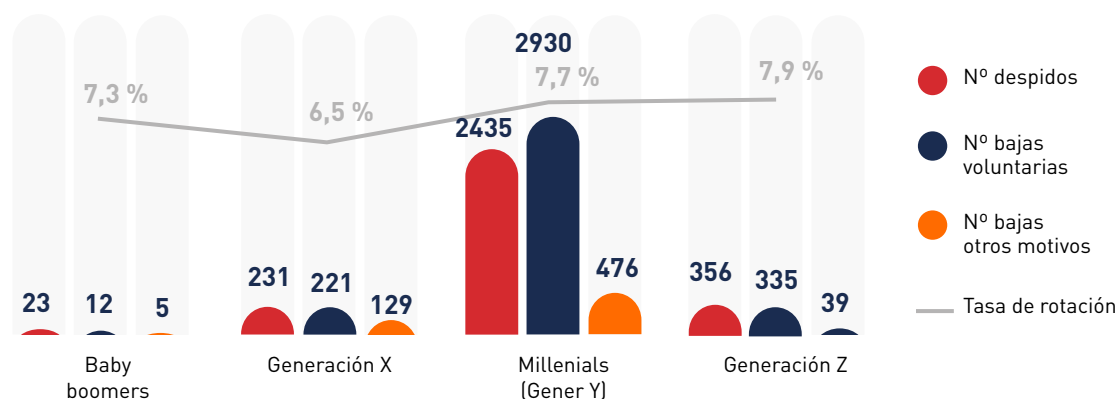
Desvinculaciones Hombres/Mujeres ⁽¹⁾ [Ejercicio 2020]



Desvinculaciones por categoría profesional ⁽¹⁾ [Ejercicio 2020]



Desvinculaciones por rango de edad ⁽¹⁾⁽²⁾ [Ejercicio 2020]



Modelo retributivo

Definición de un sistema de remuneración equitativo y justo, en el que se encuentran establecidas bandas salariales estructuradas por categoría profesional (según convenio en el caso de España), que son comunicadas a los empleados desde el momento de su incorporación a la compañía.

Implantación de un sistema de retribución variable basado en objetivos realizables y cuantificables, centrados en el rendimiento de las personas, y que tiene en cuenta, tanto los logros como los comportamientos deseables

(1) La retribución media ha sido determinada como el promedio de la suma del salario base total, de las comisiones, incentivos comerciales, retribuciones variables y otros complementos salariales, pagados por el Grupo a sus profesionales durante el ejercicio 2020, sobre la base del total de los empleados del período.

(2) Información correspondiente a los profesionales subcontratados por el Grupo durante el ejercicio 2020 para el desarrollo de las actividades de Rocket Hall en México.

Remuneración media ⁽¹⁾ por categoría y por país (Moneda local) [Ejercicio 2020]

	<i>Agentes</i>	<i>Apoyo y Sistemas</i>	<i>Mandos Operación</i>	<i>Directivos</i>
Colombia	17 031 619 COP	21 678 907 COP	27 819 097 COP	182 694 368 COP
España	15 251 EUR	28.590 EUR	19.965 EUR	84 699 EUR
México	65 805 MXN	225 066 MXN	141 356 MXN	609 980 MXN
Perú	17 842 PEN	41 696 PEN	36 861 PEN	272 876 PEN

Remuneración media ⁽¹⁾⁽²⁾ por rango de edad y por país (Moneda local) [Ejercicio 2020]

	<i>Baby boomers</i>	<i>Generación X</i>	<i>Millenials (Gen Y)</i>	<i>Generación Z</i>
Colombia	15 943 587 COP	24 035 801 COP	18 982 506 COP	12 787 347 COP
España	17 523 EUR	18 899 EUR	16 283 EUR	14 508 EUR
México	59 030 MXN	97 646 MXN	88 222 MXN	63 365 MXN
Perú	20 322 PEN	36 111 PEN	21 263 PEN	15 467 PEN

Retribución media de los Directivos y Consejeros
[Ejercicio 2020]



La retribución media ha sido determinada como el promedio de la suma del salario base total, de las comisiones, incentivos comerciales, retribuciones variables y otros complementos salariales, pagados por el Grupo a sus profesionales durante el ejercicio 2020, sobre la base del total de los empleados del período correspondientes a la categoría profesional de "Directivos".

Remuneración media de Consejeros
[Ejercicio 2020]

* Los consejeros no tienen modelo retributivo

Durante el ejercicio 2020 los Administradores de la Sociedad Dominante del Grupo, Rocket Hall, S.L.U. no han percibido retribución alguna del Grupo.

Adicionalmente, durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha satisfecho retribución alguna a las personas físicas representantes de los Administradores de la Sociedad Dominante en concepto de sueldos y salarios.

Salario de categoría inicial estándar ⁽¹⁾ por sexo ⁽²⁾ frente al salario mínimo local
(Moneda local) [Ejercicio 2020]

	Salario inicial	Salario mínimo	Diferencia
Colombia	14 331 518 COP	14 331 518 COP	0 %
España	13 917 EUR	12 600 EUR	10,5 %
México	47 999 MXN	47 999 MXN	0 %
Perú	14 272 PEN	14 272 PEN	0 %

(1) Información correspondiente a la retribución salarial mínima en concepto de "salario base" (excluyendo por tanto, comisiones, incentivos, retribuciones variables y otros conceptos) satisfecha por el Grupo a sus profesionales con la categoría de "Agentes" durante el ejercicio 2020.

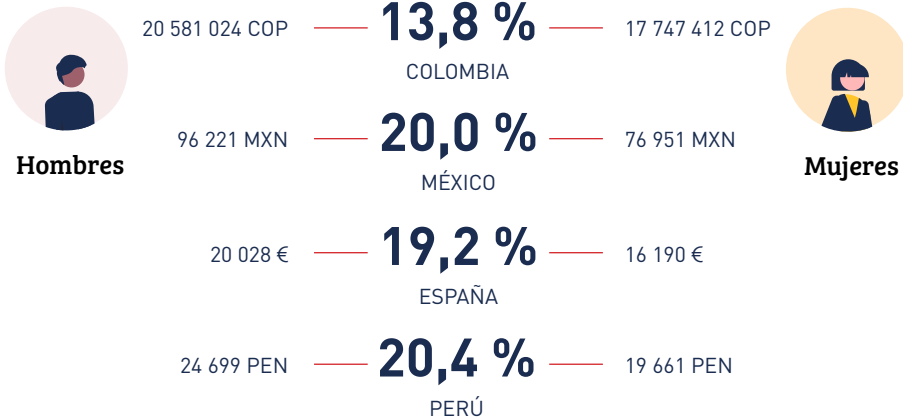
(2) La política retributiva del Grupo no incluye diferenciación de ningún tipo por razón del sexo, motivo por el cual el salario del personal del Grupo a tiempo completo correspondiente a la categoría profesional inicial estándar de la Organización en el ejercicio 2020 que se desglosa en la tabla adjunta no incluye distinción alguna entre hombres y mujeres.

Brecha salarial

Este indicador ha sido calculado como la diferencia entre el salario medio de hombres y el de mujeres, dividido entre el salario medio de hombres.

Para el cálculo de esta retribución media se ha tomado como base la media de los salarios brutos anuales de los empleados (mujeres y hombres) pertenecientes a todas las categorías al cierre del ejercicio 2020. Dicho salario bruto comprende la suma del salario base y complementos, y las diferencias observables en las mediciones del conjunto de la brecha salarial entre mujeres y hombres realizadas por Rocket Hall radican, fundamentalmente, en la composición de los niveles jerárquicos y factores socioculturales derivados de la dispersión geográfica en los países donde opera el Grupo.

Remuneración media por sexo y por país y Brecha salarial por país ⁽¹⁾
(Moneda local) [Ejercicio 2020]

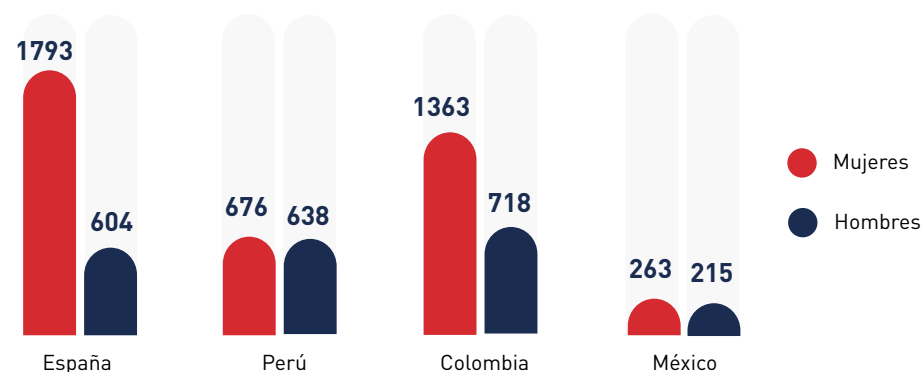


Organización del tiempo de trabajo

El Grupo desarrolla acciones que considera efectivas a la hora de mejorar la experiencia laboral de sus empleados, y que compagina con medidas de conciliación y flexibilidad laboral, detectando nuevas oportunidades de generar compromiso y enfocar esfuerzos hacia soluciones proactivas centradas en el trabajador.

Distribución de Mujeres y Hombres por país

[31 de diciembre de 2020] ⁽¹⁾



[1] En aplicación del estándar GRI 102-8, y dada la significatividad para las operaciones de Rocket Hall en México, las cifras de los profesionales del Grupo al 31/12/2020 incluyen la información correspondiente a los trabajadores que a dicha fecha se encontraban subcontratados por el Grupo para el desarrollo de sus actividades en México.

Política de Desconexión Laboral

Rocket Hall pone en marcha la Política de Desconexión Digital, para garantizar una limitación del uso de los medios tecnológicos de comunicación empresarial y trabajo durante los períodos de descanso.

Cumpliendo con el artículo 18 Capítulo III del Real Decreto Ley 28/2020 de 22 de septiembre y al artículo 88 de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales y Garantía de los Derechos Digitales (LOPDGDD), Rocket Hall define las pautas y medidas de trabajo para lograr la conciliación personal y laboral.

Acuerdos de negociación colectiva

Para la regulación de las relaciones laborales entre Rocket Hall y sus profesionales, las empresas del Grupo disponen en el caso de España (38,2% del personal) y a fecha 31 de diciembre de 2020, de convenios aplicables para la totalidad de la plantilla de empleados que prestan servicio bajo la dependencia y por cuenta de las empresas que conforman el Grupo Rocket Hall (convenios colectivos de ámbito estatal). No obstante, por cuestiones relacionadas con la propia organización empresarial, con la legislación nacional aplicable y con los usos y costumbres en cada país en los que el Grupo opera, a 31 de diciembre de 2020 los colectivos de empleados del Grupo radicados en Perú, Colombia y México no se encuentran dentro del alcance de acuerdos específicos de negociación colectiva.

Rocket Hall basa sus modelos retributivos en los convenios y en la legislación laboral vigente y aplicable en cada país en el que el Grupo opera, lo que se traduce en la garantía de un salario mínimo y coherente con la función desempeñada.

Plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales significativos en la Organización

De acuerdo con la normativa laboral vigente y, en su caso, con los acuerdos de negociación colectiva que regulan las relaciones laborales entre la Organización y sus profesionales, los plazos de aviso mínimo sobre cambios operacionales significativos ⁽¹⁾ en la Organización, varían en función de los países siendo de 1 o 2 semanas en España; 1 semana en Perú; 4 semanas en Colombia y en México no hay plazos de preaviso.

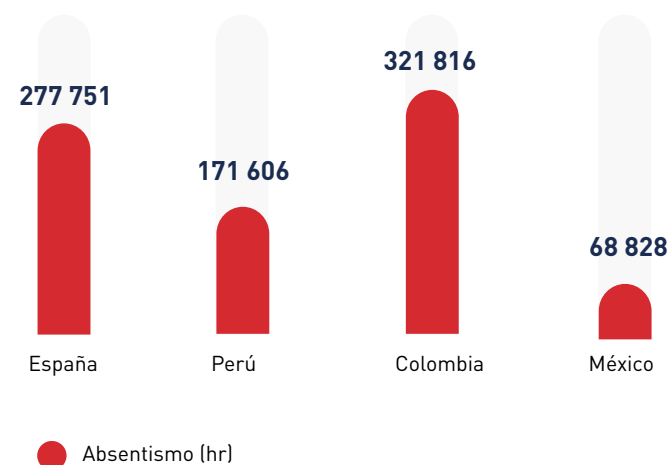
(1) Alteración del patrón de operaciones de la Organización relativos a reestructuraciones, subcontratación de operaciones, cierres, expansiones, nuevas aperturas, adquisiciones, fusiones y escisiones, ventas totales o parciales, etc., que puedan producir impactos positivos o negativos significativos en los profesionales de la Organización.

Absentismo

Para asegurar la eficiencia de los procesos, Rocket Hall trabaja para reducir cada año el absentismo, que durante el ejercicio 2020 ha supuesto un 5,44 % ⁽¹⁾ sobre el total de horas trabajadas por los profesionales del Grupo, que ha ascendido a 15 450 848 horas ⁽¹⁾.

El dato de absentismo obtenido para este año es muy parecido al alcanzado en el ejercicio 2019 (5,39 %) por el Grupo, existiendo alguna variación por país y teniendo en cuenta que ha habido un incremento del 13,2 % en el número de horas trabajadas.

Horas de absentismo por país [Ejercicio 2020] ⁽¹⁾



(1) Tasa de absentismo = N° total de días perdidos por incapacidad de cualquier tipo (no solo como resultado de un accidente o enfermedad laboral y con exclusión, en todo caso, de las ausencias permitidas, como las vacaciones, los permisos de estudio, los permisos de maternidad o paternidad y los días de licencia)/N° total de días laborables anuales.

Seguridad y Salud en el Trabajo

La naturaleza y características de las actividades de Rocket Hall no conlleva un elevado grado de riesgo en relación con la salud y seguridad en el trabajo.

Prevención y Riesgos laborales

En al ámbito de la prevención, el Grupo a través de la Política de Prevención de Riesgos Laborales, ha asumido el compromiso de alcanzar unos elevados niveles de seguridad y salud en el trabajo que superen los mínimos exigidos en los estándares y normativas legales vigentes y aplicables en cada territorio en los que Rocket Hall está presente, basándose en principios de mejora continua, habiéndose definido diferentes responsabilidades dentro de la estructura de la Organización al más alto nivel, y garantizando los procesos de formación, consulta y participación de los profesionales.

A lo largo del ejercicio 2020 y como consecuencia de la pandemia, Rocket Hall se ha focalizado en la gestión de determinados riesgos para:

- Garantizar la salud de las profesionales y el control de propagación del virus en la Organización.
- Mitigar el impacto y asegurar la continuidad operativa.

Para tales fines, ha desarrollado e implementado el Protocolo de Actuación frente a la Covid-19, con el objeto de identificar todos aquellos riesgos potenciales derivados del virus y vinculados al puesto de trabajo, de elaborar un diagnóstico de la situación en cada uno de los países en los que opera la Organización y de finalmente, diseñar, proponer e implementar actuaciones específicas que eviten la propagación del virus, sensibilicen al personal y ayuden a difundir buenas prácticas.

Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

Rocket Hall promueve la información, participación y consulta de los empleados de la Organización como vía y mecanismo que asegura y facilita la consecución de los objetivos pretendidos en materia de seguridad y salud en el trabajo, y en todos los países en los que Rocket Hall opera, existe una representación de los empleados del Grupo en Comités de Seguridad y Salud en el trabajo. En este sentido, a 31 de diciembre de 2020 el 77,1 % ⁽¹⁾ del total de los trabajadores y empleados de Rocket Hall se encontraban representados en dichos Comités de Seguridad y Salud.

(1) Incluye la información correspondiente a los profesionales que a dicha fecha se encontraban subcontratados por el Grupo para el desarrollo de sus actividades en México.

En todos los casos, se trata de Comités de Seguridad y Salud paritarios, que se encuentran formados por el mismo número de representantes de los empleados o delegados de prevención que de representantes de la empresa, y cuyo número de reuniones y período de vigencia para el equipo que conforma cada Comité de Seguridad y Salud, depende y varía en función de cada país.

Accidentalidad y enfermedades profesionales

Durante el ejercicio 2020 el Grupo ha registrado un total de 4 accidentes de trabajo con baja en todos sus centros de trabajo (incluidos los correspondientes al personal subcontratado por el Grupo en México), que han sido considerados leves (ningún fallecimiento ni accidente laboral registrado con grandes consecuencias).

Dada la naturaleza de las actividades del Grupo, la Organización no tiene identificados peligros comunes (físicos, ergonómicos, químicos, biológicos, psicosociales, etc.) susceptibles de presentar un riesgo de lesión por accidente laboral con grandes consecuencias o un riesgo de dolencia o enfermedad laboral.

El número de accidentes registrados por el Grupo en 2020 ha disminuido considerablemente con respecto al año anterior, como resultado de la pandemia y de la menor ocupación de los centros de trabajo debido al concepto de aforo permitido en las instalaciones y el incremento de personal prestando servicios bajo la modalidad de trabajo a distancia.

Durante el ejercicio 2020 el Grupo ha registrado un único caso de enfermedad profesional en el total de sus centros de trabajo (incluidos los correspondientes al personal subcontratado por el Grupo en México), correspondiente a una mujer.

Estas enfermedades generalmente afectan a patologías vinculadas a la voz, a afecciones de oído y a patologías asociadas a aspectos ergonómicos en el uso de pantallas de visualización de datos (PVD), y se intentan prevenir y/o corregir mediante la realización de estudios ergonómicos y la formación en prevención de riesgos laborales.

Plan de Formación

Durante el ejercicio 2020 se han impartido un total de 330 406 horas de formación en todo el Grupo, cuya distribución por sexos, así como por países y categorías profesionales, es la siguiente:

330 406

HORAS DE FORMACIÓN

Horas de formación por sexo ⁽¹⁾⁽²⁾ [Ejercicio 2020]



140 511
horas
Hombres



189 895
horas
Mujeres

Horas de formación por categoría profesional y país [Ejercicio 2020]

	Agentes	Apoyo y Sistemas	Mandos Operación	Directivos
Colombia	56 305	718	8005	0
España	60 826	1172	1444	346
México	55 378	25	584	0
Perú	143 055	676	1856	17

(1) Las horas de formación impartidas durante el ejercicio 2020 al personal. Incluyen, en algunos casos muy concretos, horas de formación estimadas relativas a la formación inicial que reciben las nuevas incorporaciones (estimación efectuada sobre una base de una media de 8 horas/día durante 5 días).

(2) Los datos de formación de los profesionales de México corresponden a aquellos trabajadores que a lo largo del ejercicio 2020 han sido subcontratados por el Grupo para el desarrollo de sus actividades en dicho país.

Promedio de horas de formación por empleado, categoría profesional y país ⁽³⁾ [Ejercicio 2020]

	<i>Agentes</i>	<i>Apoyo y Sistemas</i>	<i>Mandos Operación</i>	<i>Directivos</i>
Colombia	33	5	33	0
España	30	8	6	17
México	141	1	11	0
Perú	133	10	11	4

Inversión en formación en euros y país ⁽⁴⁾ [Ejercicio 2020]

	<i>Formación externa</i>	<i>Formación interna</i>	<i>Inversión total</i>
Colombia	50 916 EUR	514 535 EUR	565 451 EUR
España	11 606 EUR	115 496 EUR	127 101 EUR
México	831 EUR	63 598 EUR	64 428 EUR
Perú	4376 EUR	251 072 EUR	255 447 EUR
	67 728 EUR	944 700 EUR	1 012 428 EUR

Horas de formación por modalidad de acción [Ejercicio 2020]

	<i>Inicial</i>	<i>Reciclaje</i>	<i>Desarrollo</i>	<i>Coaching</i>
Colombia	7841	46 871	9295	1021
España	58 793	662	3454	879
México	39 614	2489	8981	4903
Perú	139 823	3814	1967	0

[3] Información resultante de dividir el número de "horas de formación por categoría profesional y país" entre el número total de profesionales por el Grupo y distribuidos por categoría profesional.

[4] Información resultante de multiplicar el número de "horas de formación externa e interna por país" por la remuneración media por hora en cada país por categoría profesional.

Tomando como referencia el dato del importe de la inversión en formación interna (944 700 €), llevado a cabo en formato tanto presencial como en aprendizaje a distancia, y teniendo en cuenta que aproximadamente el 82 % del total de los profesionales del Grupo tenía al 31 de diciembre de 2020 la categoría profesional de "Agentes" - incluyendo a la totalidad de los trabajadores subcontratados por el Grupo en México -, se estima que el Grupo ha realizado una inversión de 171,9 EUR/Agente.

Igualdad

El Grupo tiene como objetivo el asegurar un empleo estable y de calidad a sus profesionales, promoviendo la igualdad y la diversidad a todos los niveles dentro de la Organización, y bajo la observación de una política de “tolerancia cero” a la discriminación, no admitiendo ningún tipo de distinción por género, edad, raza, nacionalidad, discapacidad, ideologías políticas o religiosas u orientación sexual, entre otros.

Durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha tenido conocimiento ni ha declarado ningún caso o situación de discriminación en el seno de la Organización ni, en consecuencia, ha resultado necesario emprender acciones correctivas al respecto.

Diversidad en los Órganos de Gobierno y de Dirección del Grupo

A 31 de noviembre de 2020 la Dirección del Grupo la componían un total de 30 personas, de las cuales 7 eran mujeres (23,3 %) y 23 hombres (76,7 %).

Conciliación

Entre los principios de actuación de la Política de Igualdad del Grupo se encuentra la implantación de medidas que favorezcan el respeto de la vida personal y familiar de los profesionales de Rocket Hall y faciliten el mejor equilibrio y conciliación entre la vida y las responsabilidades personales y laborales de la totalidad de los empleados del Grupo de ambos géneros.

Algunos datos del Grupo con respecto al ejercicio 2020 son:

- 165 profesionales se han beneficiado de jornadas de trabajo reducidas (161 mujeres y 4 hombres).
- 80 profesionales solicitaron la excedencia, de las cuales 9 fueron por cuidado de menores (todas ellas mujeres).
- 189 profesionales disfrutaron de permiso por el nacimiento de un hijo, con 131 bajas maternas y 58 bajas paternas.

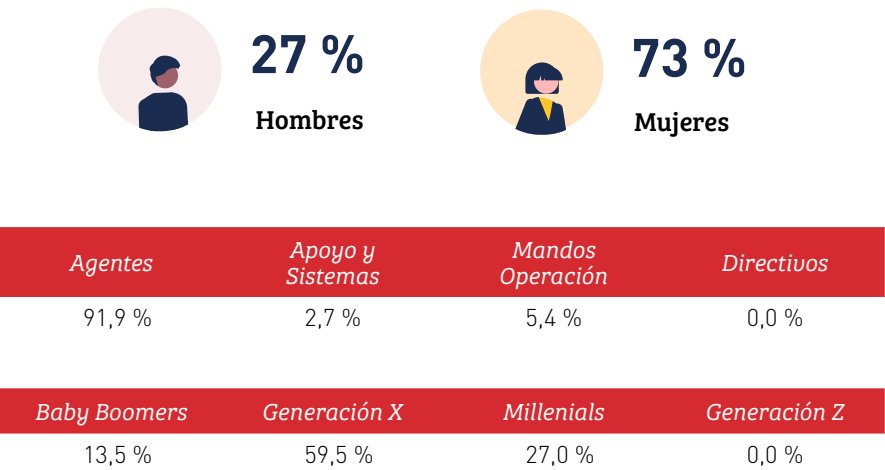
Integración y diversidad

En su Plan de Diversidad, Rocket Hall detalla su compromiso con la diversidad, definiendo buenas prácticas y medidas a implantar y desarrollar en el conjunto de los profesionales que conforman el Grupo, dándole así visibilidad, al gran valor que puede aportar a la entidad.

Discapacidad y accesibilidad

Rocket Hall fomenta la integración de personas con perfiles diversos, la garantía de accesibilidad universal a personas con diferentes capacidades y la definición de medidas que promuevan la integración y la igualdad.

A 31 de diciembre de 2020 el número de empleados del Grupo con una discapacidad mayor o igual al 33 % legalmente reconocida asciende a 37 empleados (todos ellos radicados en España), cuya distribución a dicha fecha en función de su sexo, rango de edad o categoría profesional, se indica a continuación:



— Derechos Humanos

Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos

El respeto a los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como en el Pacto Mundial de Naciones Unidas, o en los Principios Rectores sobre las Empresas y los Derechos Humanos, entre otras normativas, constituyen un compromiso fundamental en el marco de la política corporativa del Grupo.

Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT

El Grupo garantiza que todas las relaciones laborales se desarrollen conforme a lo establecido en los convenios colectivos y en las restantes normativas que resultan de aplicación, en garantía de todos los derechos fundamentales y deberes de los trabajadores.

Los principios de no discriminación e igualdad de oportunidades aplicados en la Organización están recogidos tanto en el Código de Conducta como en el resto de políticas y procedimientos corporativos aprobados y puestos en práctica, y su misión es evitar cualquier discriminación por motivos de raza, color, sexo, idioma, religión, opinión política, origen nacional, condición social, pertenencia a una comunidad indígena, discapacidad, salud, estado civil, embarazo, orientación sexual u otra condición de la persona que no guarde relación con los requisitos para desempeñar su trabajo.

Adicionalmente, y teniendo en cuenta la presencia internacional de Rocket Hall en países tales como Colombia, México y Perú, desde la Organización se trabaja por la lucha contra la abolición del trabajo infantil, así como el trabajo

forzoso, por lo que la política de contratación del Grupo, establece que ninguna persona menor de edad, o que pueda considerarse que está siendo forzada a realizar cualquier tipo de trabajo para la organización, será contratada, siendo, además, perseguida esta actuación.

Prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos

Para garantizar el respeto por la diversidad se han dispuesto distintas medidas, cuyo objetivo es prevenir y/o mitigar las desigualdades y las vulneraciones de los derechos humanos, estableciendo un protocolo de acoso laboral, estrategias de igualdad, canales de denuncias y comités de seguimiento.

La totalidad de miembros del Comité de Dirección, así como todo el personal que forma parte de la estructura de la compañía y el personal de seguridad, conocen las políticas y procedimientos que establecen las pautas de aplicación de los valores corporativos.

Derechos de los pueblos indígenas

Teniendo en cuenta la presencia geográfica de Rocket Hall y la naturaleza de sus actividades, las interacciones con pueblos indígenas (de acuerdo con la definición dada por el Convenio N° 169 de la Organización Internacional del Trabajo sobre pueblos indígenas y tribales, con entrada en vigor en 1991) son prácticamente inexistentes. En cualquier caso, en aplicación del Código de Conducta y sus restantes políticas, el Grupo y sus empleados tienen adquirido el firme compromiso de respetar tanto a las minorías étnicas como los derechos internacionalmente reconocidos de los pueblos indígenas.

— Lucha contra la corrupción y el soborno

Con el objetivo de prevenir, detectar, investigar y dar respuesta a posibles incumplimientos dentro del Grupo e impulsar la promoción de una cultura de integridad y transparencia, Rocket Hall ha implantado las Políticas de Anti-corrupción y Antifraude, que resultan de aplicación a la totalidad del personal de la Organización, con independencia de su nivel jerárquico, de su ubicación geográfica o centro de trabajo, de su dependencia funcional, o de la sociedad a la que estén adscritos.

Comunicación y canal denuncias

Rocket Hall ha comunicado las políticas a la totalidad de su personal, para asegurar su concienciación sobre la importancia de minimizar los riesgos que puedan conducir a prácticas ilícitas o no éticas dentro de la compañía y ayudando a poner en valor la importancia de prevenir, denunciar y detectar el fraude.

El Grupo cuenta con un canal de denuncias que permite notificar conductas que puedan entrañar un incumplimiento a través del correo electrónico compliance@Rockethall.com, teniendo el deber, todos los miembros del personal de la Organización, de declarar toda información que apunte a una posible infracción y que involucre a las actividades desarrolladas por el Grupo.

Incidencias

Durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha evaluado ni declarado ningún caso de corrupción en el seno de la Organización y, en consecuencia, no ha resultado necesaria durante dicho ejercicio la adopción de ninguna medida a este respecto.

Contribuciones a partidos y/o representantes políticos

Durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha efectuado, directa ni indirectamente, contribución alguna, ni de carácter financiero ni en especie, a partidos y/o representantes políticos.

— Sociedad

El compromiso de Rocket Hall con el desarrollo sostenible a lo largo de toda su cadena de valor es uno de los pilares fundamentales en el desarrollo de sus estrategias empresariales, orientando las mismas a la búsqueda de un impacto positivo en su entorno y en la sociedad.

Acciones de Asociación o Patrocinio

Rocket Hall colabora con importantes asociaciones, fundaciones y universidades, así como con entidades sin ánimo de lucro a fin de contribuir al desarrollo de las comunidades y colectivos que impactan directamente en el sector de actividad y en los grupos de interés del Grupo.

Durante el ejercicio 2020, Rocket Hall ha realizado aportaciones en concepto de cuotas o patrocinios con dichas instituciones y asociaciones por valor de 58 323 €.

Proveedores

Durante el ejercicio 2020 Rocket Hall ha evaluado a un total de 199 proveedores, habiendo concluido satisfactoriamente la valoración, con el resultado de "homologación", en el 98,5 % de los casos (196 proveedores). El Grupo realiza más de un 90 % de las compras a proveedores locales⁽¹⁾, generando riqueza en las localidades en las que tiene presencia, y adecuándose a los plazos de pago establecidos por ley en los distintos países.

(1) Se consideran proveedores "locales" aquellos cuya domiciliación se encuentra dentro de la misma municipalidad o país que la entidad de la Organización contratante.

Por otra parte, durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha identificado como resultado del proceso de debida diligencia llevado a cabo, ninguna operación que hubiera sido efectuada por la Organización con proveedores, donde los derechos de los trabajadores a crear sindicatos o a unirse a ellos y a negociar colectivamente estuvieran en riesgo.

Principales servicios subcontratados

Rocket Hall, y con excepción de las subcontrataciones de personal en México, territorio donde la totalidad de los trabajadores se encuentran subcontratados por la Organización durante el ejercicio 2020, no lleva a cabo ni requiere de operaciones significativas de subcontratación de servicios dada la naturaleza de sus actividades, no siendo relevante en consecuencia el número ni el volumen de sus subcontrataciones respecto del conjunto de las operaciones del Grupo.

Para la realización de aquellas actividades que el Grupo considera necesario llevar a cabo en sus instalaciones mediante personal subcontratado (tales como servicios de limpieza, movilidad, catering), Rocket Hall tiene como política el formalizar contratos de prestación de servicios en los que se precisan el tipo de actividades a realizar y en los que la asignación y la gestión de los recursos necesarios para la correcta realización y prestación del servicio es fijada como una responsabilidad del contratista.

Protección de datos

Todas las actuaciones de Rocket Hall se rigen, en lo que a la protección de datos se refiere, por las normativas y las legislaciones vigentes aplicables en cada país en el que el Grupo opera y está presente, cumpliendo manifiestamente con los principios necesarios para el tratamiento de manera lícita, leal y transparente.

Durante el ejercicio 2020, el Grupo no ha registrado reclamaciones por concepto de violación de la privacidad o por protección o fuga de datos de los usuarios finales, en ninguno de los países en los que opera. En consecuencia, no ha sido necesario la adopción de ninguna medida a este respecto durante el ejercicio.

Por el contrario, si se han gestionado todas las solicitudes recibidas de interesados que han hecho uso de su derecho de cancelación (bloqueo de dato), con el fin de no volver a ponernos en contacto con ellos.

Por otra parte, durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha registrado ningún caso de incumplimiento normativo relacionado con las comunicaciones de marketing, como publicidad, promoción y patrocinio.

Reclamaciones y Quejas

En el primer caso, expresión de insatisfacción realizada a la entidad por la Organización Cliente respecto al servicio prestado, las reclamaciones son tratadas por el Grupo adoptando un compromiso para su resolución en función de las pautas marcadas por los clientes y realizando un seguimiento para asegurar la calidad y eficiencia de los resultados. Durante el ejercicio 2020, el Grupo no ha recibido reclamaciones de Clientes que deba considerar significativas.

En el segundo caso, expresión de insatisfacción realizada a la Organización Cliente por el usuario final respecto al servicio prestado, son gestionadas a través de las Organizaciones Cliente, y se encuentran vinculadas a cada proyecto, tratándose de forma distinta, en función de los requerimientos de cada organización.

Reclamaciones por incumplimiento de leyes y normativas en los ámbitos social y económico

Durante el año 2020 se han detectado dos incumplimientos de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico:

- Procedimiento sancionador iniciado en 2019 y que culmina con la Resolución por la Inspección Provincial de Trabajo y Seguridad Social de Madrid al pago de una sanción de 1227,60 €. No se dispone de un estudio específico de riesgos psicosociales dentro de la documentación de prevención de riesgos laborales en el centro donde se desarrolla el proyecto, no considerándose suficiente que lo hubiera a nivel Grupo.
- Sentencia del Juzgado de lo Social 5 de Valladolid (confirmada por Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de Castilla y León de 12 de noviembre de 2020), que considera que vulnera la garantía de indemnidad de la trabajadora y declara su despido nulo.

— Cuestiones Ambientales

Rocket Hall lleva a cabo un estudio de los procesos productivos desarrollados e identifica los aspectos ambientales ligados a cada actividad, tanto en condiciones normales como anormales o de emergencia, no obstante, debido al tipo de actividad que realiza, no ha sido necesario un cambio de modelo de prestación de los servicios o de ubicación de actividades por causa de posibles impactos ambientales adversos.

Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Provisiones y garantías para riesgos ambientales

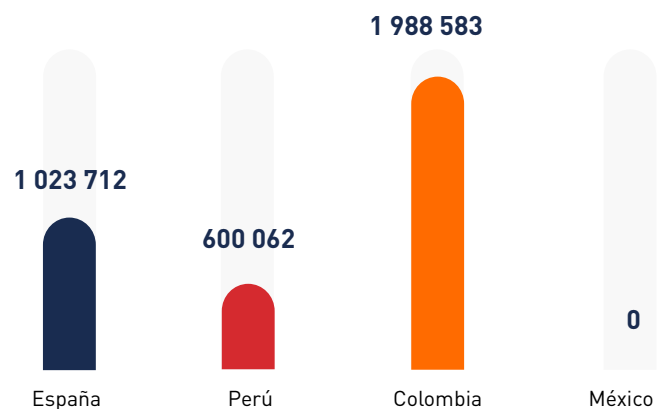
Dada la naturaleza de sus actividades, cuyo impacto medioambiental es muy limitado, el Grupo no tiene responsabilidades, activos, ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con su patrimonio, situación financiera y resultados. Además, durante el ejercicio 2020, ninguna de las sociedades integrantes del Grupo ha recibido sanciones administrativas o judiciales en materia de medioambiente.

Consumos de agua, materias primas y energéticos

Durante el ejercicio 2020, el Grupo ha efectuado inversiones para el reemplazo de equipos de iluminación por otros energéticamente más eficientes (LED) e instalación de sensores de luz en zonas de poca afluencia, al objeto de hacer un uso más sostenible de los recursos e intentar minimizar su impacto ambiental.

El ejercicio 2020 ha sido un periodo atípico, condicionado por la aparición de la pandemia por coronavirus. El cierre temporal de los centros de trabajo como consecuencia de la prestación de servicio en modalidad de trabajo a distancia y la reducción posterior de los aforos en las instalaciones, una vez reincorporado parte del personal, ha influido directamente en la reducción de los consumos de la Organización con respecto al año anterior.

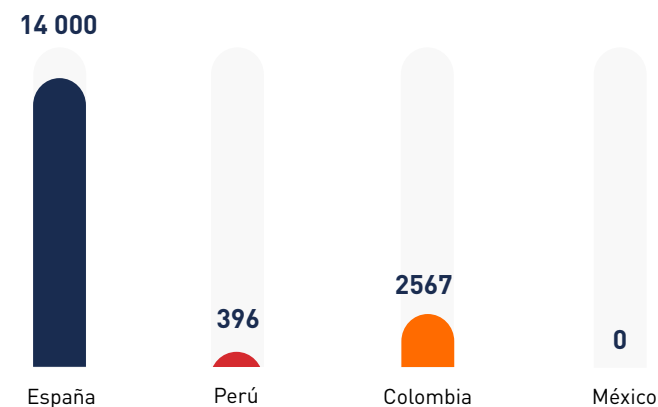
Consumo de energía eléctrica ⁽¹⁾⁽²⁾ (kWh) [Ejercicio 2020]



(1) Información real de consumos del ejercicio 2020, excepto para el mes de diciembre, cuyo consumo ha sido estimado por parte del Grupo en función del consumo previo de meses anteriores.

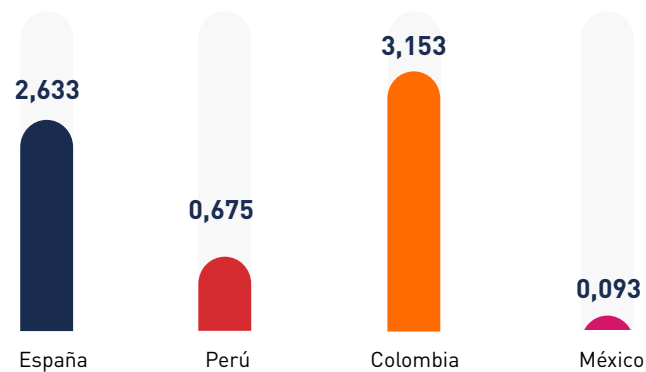
(2) Esta información de consumos no incluye volúmenes con origen en las actividades del Grupo en México, pues el consumo de energía es contratado directamente por los arrendadores de las instalaciones en dicho país, no disponiéndose en consecuencia de información acerca de dichos consumos.

Consumo de combustible: Gasoil ⁽¹⁾ (L) [Ejercicio 2020]



(1) Esta información de consumos no incluye volúmenes con origen en las actividades del Grupo en México, pues el consumo de gasoil es contratado directamente por los arrendadores de las instalaciones en dicho país, no disponiéndose en consecuencia de información acerca de dichos consumos.

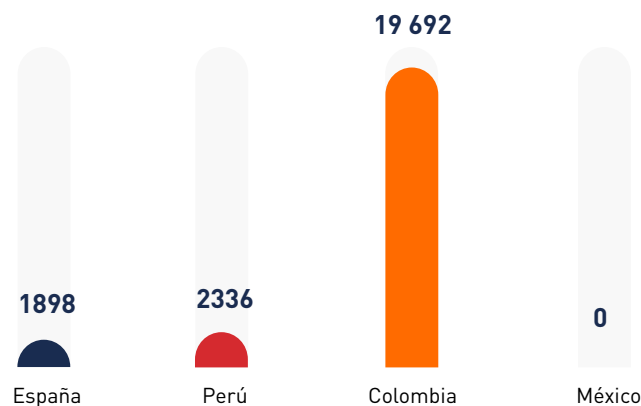
Consumo de papel (t) [Ejercicio 2020]



Durante el ejercicio 2020 el Grupo no ha efectuado ningún vertido de agua ni se ha llevado a cabo un proceso dentro de la Organización de supervisión de los criterios mínimos de calidad en los vertidos de efluentes, por no resultar estos ni relevantes para sus actividades ni para el medioambiente.

Asimismo, Rocket Hall no reutiliza ni recicla agua debido a los volúmenes y características no industriales de sus consumos.

Consumo de agua ⁽¹⁾⁽²⁾ (m3) [Ejercicio 2020]



Con respecto a las acciones de mejora para generar ahorros en el consumo se han llevado a cabo campañas de sensibilización y concienciación para el ahorro y uso eficiente de las materias primas y protección del medioambiente.

(1) Esta información de consumos no incluye volúmenes con origen en las actividades del Grupo en México, pues el consumo de agua es contratado directamente por los arrendadores de las instalaciones en dicho país, no disponiéndose en consecuencia de información acerca de dichos consumos.

(2) La única fuente de agua utilizada es la suministrada por los municipios y ciudades en los que el Grupo está presente, por lo que la totalidad del agua extraída corresponde a suministros municipales de agua u otros servicios hídricos públicos o privados.

Economía circular y gestión de residuos

Como resultado del desarrollo de las actividades de Rocket Hall, no existe ningún residuo generado en cantidades significativas en los países en los que la Organización está presente.

Los residuos no peligrosos generados por el Grupo se corresponden con residuos sólidos urbanos (materia orgánica, envases e inertes, cartón y papel) que son desechados en los contenedores correspondientes y de los que no se realiza medición alguna. La gestión (recogida, traslado, tratamiento y reciclado) de estos residuos es competencia del servicio prestado por las administraciones locales.

Respecto a los residuos peligrosos, dado el compromiso de la Organización con el medioambiente, son gestionados según la legislación vigente. La cantidad de residuos peligrosos generados por el Grupo en 2020 es de 1,315 toneladas, que pertenecen mayoritariamente a residuos eléctricos y electrónicos (RAEEs), pero también incluyen luminarias, fluorescentes, residuos biocontaminados, pilas y baterías, aceites usados, filtros metálicos y envases que contenían residuos peligrosos.

Emisiones de Gases Efecto Invernadero (GEI)

Dada la naturaleza de las actividades que desarrolla el Grupo y el impacto no significativo de estas en relación con determinadas cuestiones medioambientales como es el caso de la emisión de gases del efecto invernadero, Rocket Hall no tiene asignada ninguna cantidad de derechos de emisión de gases de efecto invernadero, según lo establecido en el Plan Nacional de asignación, ni tiene formalizados contratos a futuro relativos a derechos de emisión, ni tampoco ha recibido subvenciones asociadas a los mismos, ni existen contingencias derivadas de emisiones de gases de efecto invernadero.

En el ejercicio 2020 se realiza la primera medición de la huella de carbono para Rocket Hall, obteniendo los valores del año en curso y utilizando como herramienta para cálculo, la desarrollada por el Ministerio para la Transición Ecológica (MITECO):

Emisiones 2020 (alcance 1+2): 1275,9533 t CO2 eq

Emisiones GEI por alcance y país ^{(1) (2) (3)} [31 de diciembre de 2020]

AÑO 2020	ALCANCE 1	ALCANCE 2	ALCANCE 1+2
España	63,3931	286,7284	350,1214
Colombia	71,7762	616,4610	688,2372
Perú	51,5753	186,0192	237,5946
México	0,0000	0,0000	0,0000
ROCKET HALL	186,7447	1089,2086	1275,9533

Emisiones GEI por alcance, país y empleado ^{(1) (2) (3) (4)} [31 de diciembre de 2020]

AÑO 2020	Nº EMPLEADOS	ALCANCE 1	ALCANCE 2	ALCANCE 1+2
España	2397	0,0264	0,1196	0,1461
Colombia	2081	0,0345	0,2962	0,3307
Perú	1314	0,0393	0,1416	0,1808
México	478	0	0	0
ROCKET HALL	6270	0,0298	0,1737	0,2035

(1) En aplicación del cálculo de la huella de carbono, los GEI son convertidos a su valor de dióxido de carbono equivalente (CO2eq). El cálculo se obtiene de la multiplicación del dato de actividad por el factor de emisión. El dato de actividad es el parámetro que define la actividad generadora de las emisiones de GEI y el factor de emisión es la cantidad de GEI emitidos por unidad del parámetro dato de actividad. La t CO2eq es la unidad universal de medida que indica el potencial de calentamiento atmosférico (PCA) o potencial de calentamiento global (PCG) de cada uno de estos GEI, expresado en términos del PCG de una unidad de CO2.

(2) El Potencial de Calentamiento Global (PCG) o Potencial de Calentamiento Atmosférico (PCA) define el efecto de calentamiento integrado a lo largo del tiempo que produce una liberación de 1kg de una sustancia emitida a la atmósfera, en comparación con el efecto producido por 1kg de CO2, que se toma como referencia.

(3) Las actividades emisoras que se han tenido en cuenta para los alcances en la huella son las siguientes:

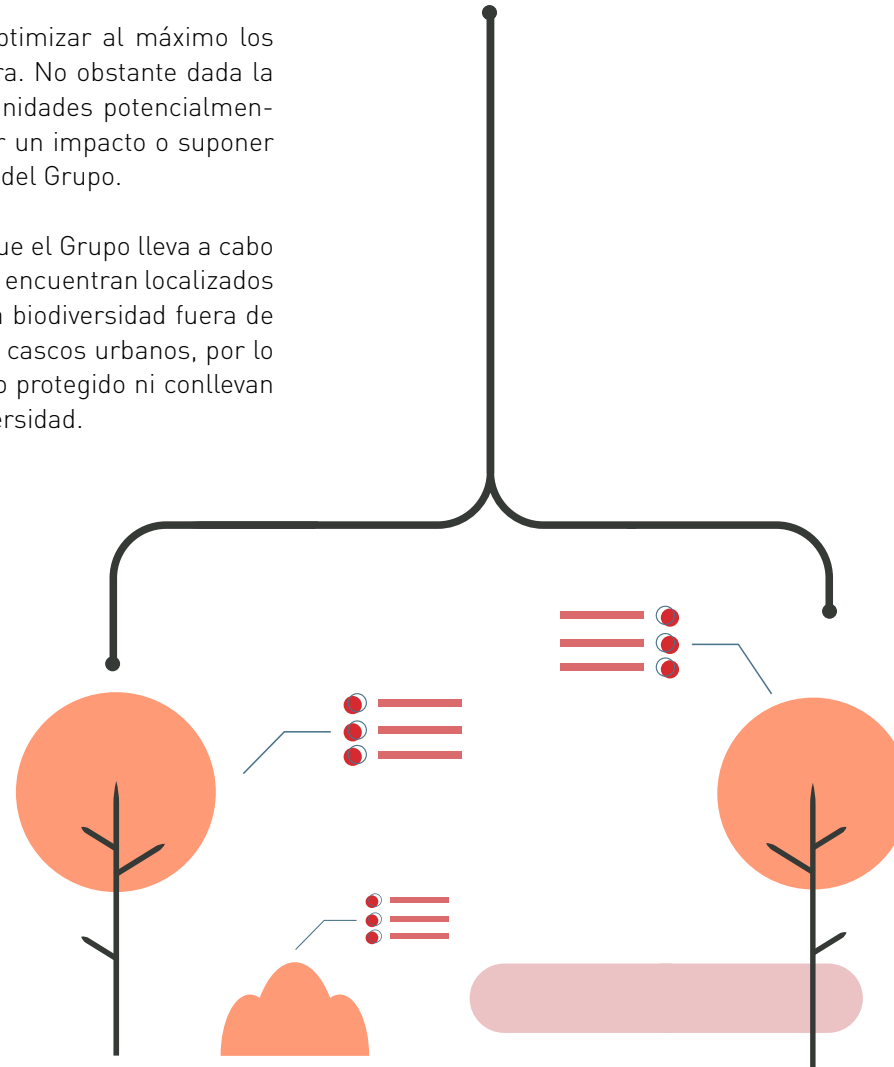
- Alcance 1: consumo de combustibles fósiles, desplazamiento de vehículos de empresa o de alquiler y gases de equipos de climatización y/o refrigeración.
- Alcance 2: consumos de energía eléctrica.

(4) Cuantificación de la huella de carbono por empleado obtenida del resultado de las emisiones GEI entre el número de empleados de cada país.

Cambio climático y Biodiversidad

Rocket Hall hace un uso sostenible de los recursos, intentado optimizar al máximo los recursos naturales y cuidando siempre del entorno en donde opera. No obstante dada la naturaleza de sus actividades, no ha identificado riesgos y oportunidades potencialmente significativos derivados del cambio climático que pudieran tener un impacto o suponer cambios sustanciales en las operaciones, los ingresos o los gastos del Grupo.

Por otra parte, ninguno de los centros de trabajo y oficinas en los que el Grupo lleva a cabo sus actividades, ya sean en propiedad, arrendados o gestionados, se encuentran localizados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas, ubicándose la totalidad de los mismos dentro de cascos urbanos, por lo que las actividades de la Organización no afectan a ningún entorno protegido ni conllevan ningún impacto significativo, ya sea directo o indirecto, en la biodiversidad.





Informe de verificación independiente

Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. y Sociedades Dependientes

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

30 de abril de 2021

Deloitte.

Deloitte, S.L.
Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1
Torre Picasso
28020 Madrid
España
Tel: +34 915 14 50 00
Fax: +34 915 14 51 80
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 2020, 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".

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.

Deloitte, S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, tomo 13.650, sección 8ª, folio 188, hoja M-54414, inscripción 96ª.
C.I.F.: B-79204469. Domicilio social: Plaza Pablo Ruiz Picasso, 1, Torre Picasso, 28020, Madrid.

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 "Un modelo de negocio Responsable y Sostenible" 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 2020.
- 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 2020.

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF 2020 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 2020 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".

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

Konecta

30 de abril de 2021

Victoria Larroy García





Konecta

Calle Serrano, 41
28001 Madrid

www.grupokonecta.com