

Konecta

MEMORIA RESPONSABILIDAD
EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD
2019





Nuestro mayor valor,
nuestro valor humano.

Konecta, 20 años juntos



Konecta

Punto de contacto para cuestiones relativas al contenido y proceso de definición de la Memoria Anual de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad.

Konecta
Calle Serrano, 41
28001 Madrid

Correo electrónico:
mc Alvarez@grupokonecta.com

Teléfono: 902 193 106

Índice

04 Mensaje de la Dirección

08 Principales Magnitudes

10 Konecta

11 Konecta, Crecimiento y Transformación - 20 Gobierno Corporativo
28 Soluciones Integrales al Servicio del Cliente - 30 Sostenibilidad
e Innovación - 37 Konectamos con el Cliente - 44 Certificaciones y
Reconocimientos - 48 Afiliación con Asociaciones 2019

50 Nuestra Dimensión Social

53 Capital Humano - 56 Empleo de Calidad - 73 Empresa Saludable

82 Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

83 Contribuimos al Desarrollo Sostenible - 88 Relación con los Grupos
de Interés - 92 Somos Sostenibles

102 Acción Social

106 Formación y Empleo - 114 Desarrollo Social: Cultura y Deporte
116 Voluntariado

128 Acerca de esta Memoria

129 Hechos posteriores - 133 Índice GRI-Ley 11/2018
165 Informe de verificación externa - 170 Sedes de Konecta

Capítulo 1

Mensaje de la Dirección

Estimados amigos,

No cabe duda de que los últimos años han sido realmente interesantes, desde una doble perspectiva, en la que de forma simultánea somos observadores y protagonistas activos de los múltiples cambios que se han sucedido a una velocidad vertiginosa, producto principalmente de la disrupción tecnológica.

Para nosotros en Konecta no ha sido diferente: en cinco años hemos experimentado un crecimiento exponencial tanto en facturación como en volumen, y seguimos transformándonos para evolucionar nuestro negocio e introducir mayor flexibilidad: la incertidumbre es la consigna de nuestros tiempos y tenemos que estar preparados para navegarla.

El primer hito sustancial de 2019, ha sido la renovación del accionariado. A principios de año, sumando los esfuerzos del presidente de la compañía y el equipo de dirección, cerramos la compra del Grupo con el apoyo de un nuevo socio financiero, ICG- Intermediate Capital Group, que con una visión de más largo plazo nos permite continuar con nuestro plan estratégico, para crecer de manera enfocada y selectiva, apostando por explotar nuestros potencial tecnológico y servicios de alto valor añadido.

El éxito de la operación destaca la confianza de los mercados con base en la relación de larga duración de Konecta con grandes clientes y la extraordinaria posición del Grupo en sectores de servicios financieros y telecomunicaciones de

España y Latinoamérica, ubicándose entre las principales posiciones de liderazgo en la industria del BPO en España, Argentina, Colombia y Perú, tanto por la participación de mercado como por el número de empleados.

Esta estrategia enfocada y selectiva nos da la capacidad de adaptarnos a la cambiante realidad, no solo de los mercados, también del entorno político y social que puede condicionar nuestras operaciones. Así en 2019, hemos incrementado nuestra actividad en geografías en las que ya estamos presentes e incursionado en otras que representan tremendas oportunidades de crecimiento para Konecta.

Ejemplo de ello es la adquisición de Uranet, en Brasil, y Sum Talk, en España; operaciones con las que ampliamos mercado y sumamos compañías que nos aportan mayor valor en sectores como el retail y el tecnológico, accediendo a nuevas fuentes de talento y herramientas que se ponen a disposición de todo el Grupo, independientemente del país, y que benefician a nuestros clientes.

Esta transformación estructural se enmarca en la búsqueda de alternativas a la forma habitual de hacer las cosas para acompañar al negocio de las empresas, las más tradicionales y las poco convencionales: trabajamos con alianzas, bajo esquemas adaptados a la nueva economía, que nos permiten dar cobertura en todas las geografías a nuestros clientes más globales, apoyándonos en los avances tecnológicos para garantizar nuestros estándares de calidad; potenciando el offshore y el nearshore hacia el mercado de EE. UU. y el Cono Sur; utilizando el marketing digital para contactar sectores con los cuales no convivimos habitualmente.

A nivel operativo y organizacional apostamos por dos palancas claves en nuestra estrategia para continuar siendo un referente en el mercado. Por un lado, el desarrollo del Plan de Aceleración de Innovación Interna, que se basa en la explotación de capacidades actuales, acompañadas de una evolución en los nuevos canales digitales, analítica de datos, automatización, robótica e inteligencia artificial con la construcción de soluciones cognitivas. Por otro, en el componente humano y personal.

En un año en el que alcanzamos los 70 000 empleados en el ámbito mundial, durante el pico de actividad, sabemos que es de vital importancia seguir invirtiendo en nuestro capital humano, en su formación, transformando perfiles en otros

con altas competencias digitales, capaces de realizar sus funciones con la mayor solvencia posible y prestar un servicio de acompañamiento y asesoría excelente, para mejorar la experiencia de los clientes.

Si las empresas somos el motor del desarrollo de las sociedades, nuestros profesionales son la espina dorsal que lo hace posible. En Konecta conviven múltiples nacionalidades, capacidades, generaciones. Con más de un 66 % de mujeres en nuestra plantilla, la diversidad, la igualdad de oportunidades y la no discriminación son parte de nuestra cultura corporativa.

Trabajamos con alianzas, bajo esquemas adaptados a la nueva economía, que nos permiten dar cobertura en todas las geografías a nuestros clientes más globales.

Creemos que promover la integración de colectivos en riesgo de exclusión en el tejido productivo fomenta el progreso y es por ello que, de la mano de nuestra Fundación, apoyamos el desarrollo de proyectos dirigidos a este fin, en alianza con terceros, para multiplicar el alcance de estas iniciativas.

Un año más ratificamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, como miembros fundadores de la red española en 2004. Nuestro compromiso se despliega en iniciativas específicas alineadas con sus diez Principios de Actuación, relacionados con los ámbitos de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible de la agenda 2030 de la ONU.

En el 2020 celebraremos nuestro aniversario: cumplimos dos décadas de actividad, somos una compañía madura, con una trayectoria sólida que ha sabido aprender de sus errores y aprovechar las oportunidades que se le han ido presentando en el camino. Somos un referente en el sector gracias al compromiso de nuestros directivos y nuestros empleados, la confianza de nuestros accionistas y nuestros clientes, la fidelidad de nuestros proveedores y la colaboración de numerosas entidades e instituciones. Gracias a todos por estos 20 años de logros y os invitamos a seguir acompañándonos en las próximas décadas.

José María Pacheco Guardiola, Presidente
Jesús Vidal Barrio Rivas, Consejero Delegado

Principales magnitudes

Principales Magnitudes

Dimensión Económica

Ingresos netos totales	629 635 (miles de €)	2018	756 961
		2017	763 967
Valor económico distribuido	616 508 (miles de €)	2018	715 463
		2017	711 505
Impuesto sobre beneficios pagados	3746 (miles de €)	2018	8255
		2017	4249
Subvenciones públicas recibidas y donaciones	277 (miles de €)	2018	452
		2017	280
Aportaciones a fundaciones y entidades sin fines de lucro (Fundación Konecta)	270 (miles de €)	2018	270
		2017	538

Dimensión Social

Número de empleados	65 924	2018	58 383
		2017	58 062
Porcentaje de mujeres en plantilla	66	2018	66
		2017	64,47
Horas de formación	6 301 248	2018	5 152 898
		2017	5 349 514
Inversión en formación	22,27 (millones de €)	2018	15,29
		2017	14,69

Dimensión Ambiental

Consumo papel (t) ¹	81,24	2018	101,7
		2017	109,71
Consumo de agua (m3)	317 743	2018	314 054
		2017	209 294
Consumo eléctrico (kWh)	50 082 460	2018	50 501 497
		2017	48 425 157
Residuos peligrosos (t) ²	25,19	2018	14,84
		2017	18,01

(1)Dato España

(2)Datos Argentina, Colombia, España y Perú

Konecta

Konecta, crecimiento y transformación

Referente en el sector de BPO y Relación Cliente en el ámbito mundial -con especial relevancia en España, Argentina, Colombia y Perú, en donde se ubica entre las empresas más importantes de la industria- Konecta ha afrontado 2019 como un año de transformación.

Tras la reestructuración de su accionariado, la compañía continúa impulsando su trayectoria de crecimiento, tanto en presencia internacional como en volumen, con el objetivo de consolidarse entre los líderes de mercado de habla hispana en el sector, mediante la suma de crecimiento orgánico e inorgánico.

En el marco de esta estrategia, durante 2019 Konecta decide acometer cambios estructurales entre los que se cuenta el cierre de su sede en Reino Unido para centrar sus esfuerzos en la expansión en otros mercados como Latinoamérica, Estados Unidos, España, Portugal y Marruecos, apostando, al mismo tiempo, por nuevos desarrollos tecnológicos en ámbitos como la omnicanalidad, la robotización, la inteligencia artificial o la analítica de datos.

Así, en febrero de ese año compra la brasileña Uranet, con lo que incrementa su presencia en el país y sus capacidades tecnológicas, completando la actual oferta de herramientas y software que suma a sus servicios de adaptabilidad y flexibilidad en la gestión de interacciones (KCRM), omnicanalidad (Epiron), automatización de procesos (Kbots), aplicaciones de analítica de datos (Analitika), soluciones integradas (IntegrALL), o soluciones y servicios que acompañan al consumidor.



Konecta
Software Factory

Konecta, crecimiento y transformación

Gobierno Corporativo

Soluciones integrales al servicio del Cliente

Sostenibilidad e Innovación

Konectamos con el Cliente

Certificaciones y Reconocimientos

20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REyS 2019

Sin embargo, la evolución de la compañía no solo se plantea en términos geográficos. En 2019, adquiere la compañía gallega Sum Talk, con una interesante cartera de clientes del sector del retail y el ecommerce, lo que le permite reforzar esa vertical dentro de su portfolio de negocio.

Otros hitos importantes a destacar, son la creación de una red de brokers en Colombia para potenciar el offshore y el nearshore con Estados Unidos aprovechando la experiencia y los excelentes resultados que estas opciones han representado para la compañía a lo largo de los años, y la previsión de apertura de una nueva sede en Tánger (Marruecos) dirigida al mercado español, que busca aprovechar la oportunidad que este país representa y complementar la oferta que ya se presta desde Casablanca a clientes franceses.

Igualmente, cabe resaltar que, como resultado de la excelente gestión en el desarrollo de su operación y la captación de negocio, en 2019 la organización ha alcanzado los 70 000 empleados, en punta de actividad, en el ámbito mundial, y se ha consolidado en Perú entre las empresas líderes del sector, con más de 13 000 empleados y un plan de crecimiento muy importante en el mercado local.

El cambio como una constante

Desde hace unos años Konecta se ha marcado un importante reto: su transformación continua con el fin de convertirse en una compañía capaz de avanzar desde el BPO tradicional hacia el BPO consultivo, aportando una capa de valor al servicio tradicional que evolucione el ADN de sus servicios.

El objetivo es mejorar y adaptar su oferta a las nuevas demandas del mercado para convertirse en partners y asesores de sus clientes en los principales procesos que afecten al desarrollo de su negocio –operaciones internacionales, procesos de transformación digital, etc.– generando vínculos muy potentes y estableciendo relaciones de confianza a largo plazo.

Esta transformación se está trabajando en tres dimensiones:

*Dimensión
estratégica*

*Dimensión
organizativa*

*Dimensión
de negocio*

Transformación estratégica

En 2019 se ha creado un Comité de Transformación Estratégica corporativo compuesto por los altos directivos de los países. Este comité tiene tres grandes objetivos:

#1

Aflorar todos los activos no corporativos de la compañía, no solo desarrollos tecnológicos, también modelos de gestión y perfiles: se identificaron en torno a 197 activos digitales susceptibles de poder entrar en el portfolio de la compañía o ser aplicados a nivel corporativo.

#2

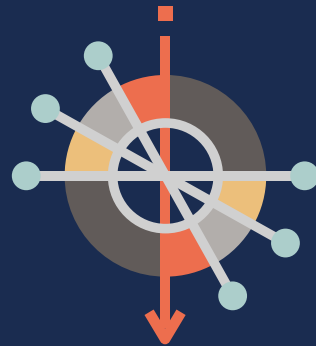
Marcar y definir los activos estratégicos, a través de su filtrado y análisis.

#3

Traslado de activos y capacidades entre las diferentes geografías del Grupo, estableciendo un procedimiento para su extrapolación a otros países mediante la figura de sponsor y receptor.

Adicionalmente, cuenta con la participación de consultores externos que aportan opciones que también pudieran resultar interesantes para la compañía.

Estrategia



Aflorar Sistemas, Modelos y Procedimientos

Enriquecimiento externo

Marcar activos estratégicos

Establecer proyectos globales

Eficiencia Operativa

Modelizar productos-servicios

Referente en Innovación

Productividad

Soluciones

Digital



Identificar capacidades

Estándares de compañía

Revalorización de Marca

Transformación organizativa

La compañía sienta las bases de una nueva organización en la que la Experiencia Cliente, la Innovación, el Capital Humano y el Marketing digital constituyen los ejes principales de gestión para fomentar la anticipación y el acompañamiento al cliente en sus propios procesos de cambio.

Así se ha creado una organización de negocio dividida en:

Área de operaciones

Factorías o plataformas

Control de gestión, centralizando actividades anteriormente realizadas por los servicios

Capital humano, vinculado a la operación

Transformación digital y eficiencia, incluye las capacidades de analítica, automatizaciones, consultoría de procesos y canales digitales

Experiencia cliente y B2B, con consultores de experiencia segmentados por sector

Área comercial

Business Support, gerentes de nuevo negocio y marketing de negocio utilizando los canales digitales como alternativa a los medios tradicionales para captar clientes potenciales de sectores menos convencionales.

Transformación de negocio

Con el objetivo de posicionarse como empresa de BPO consultivo con una gran especialización en los distintos sectores, se pone a disposición de los clientes un servicio dotado de una capa de valor apoyada en la Analítica, Automatizaciones, Consultoría de procesos, Marketing y canales digitales con soluciones tecnológicas en la nube.

Para un mercado actual que demanda immediatez y proactividad, Konecta trabaja en tres líneas de transformación: estratégica, organizativa y de negocio.



Consultores de Experiencia Especialistas de Producto



Konecta mira hacia el futuro

Las líneas en las que Konecta quiere centrar su estrategia para los próximos años se resumen en:

Fomentar el offshore y nearshore premium

Cono Sur
EE.UU.
España
Francia

Potenciar el desarrollo de clientes y cuentas globales

Alianzas con otras compañías.
Red de brokers en EE. UU.

Desarrollar la vertical global e-commerce

Modelo de gestión específico.

Evolucionar hacia un modelo de negocio win-win

Garantizar una gestión excelente con mayor rentabilidad para el cliente y para Konecta.
Aplicado ya en varios clientes de la compañía.

Konecta

Distribución mundial 2019

9

Países

65 924

Profesionales

56 032

Posiciones

62

plataformas

ARGENTINA

8 plataformas
4178 posiciones
6584 empleados

BRASIL

4 plataformas
5787 posiciones
7611 empleados

CHILE

2 plataformas
1757 posiciones
1904 empleados

COLOMBIA

9 plataformas
12 442 posiciones
14 295 empleados

ESPAÑA

25 plataformas
13 940 posiciones
16 363 empleados

MARRUECOS

1 plataforma
324 posiciones
120 empleados

MÉXICO

4 plataformas
5190 posiciones
4783 empleados

PERÚ

7 plataformas
10 718 posiciones
13 213 empleados

PORTUGAL

2 plataformas
1696 posiciones
1051 empleados

Konecta

Gobierno Corporativo

Actualmente más de la mitad del negocio de Konecta está fuera de España, con servicios en sectores como banca, telecomunicaciones, seguros, utilities, transporte y turismo, y retail.

La compañía ha experimentado un fuerte crecimiento en los últimos años, y ha realizado varias operaciones para incrementar su perímetro de forma inorgánica. Las últimas de mayor peso, son la adquisición, en 2016, de la firma mexicana B-Connect y de la mayor compañía del sector en Latinoamérica, Allus Global BPO. En 2019, cerró la compra de las empresas brasileña Uranet y la gallega SUM Talk.

Con la entrada de nuevos socios la sociedad cabecera es GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. El Consejo de Administración está formado por 7 consejeros.

50,01 % Apenet y minoritarios

49,9 % ICG EuropeFund VII Investment S.A.R.L

20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REYS 2019

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Consejera Delegada José M^a Pacheco Guardiola CONSEJERA DELEGADA				
Consejero Delegado Jesús Vidal Barrio Rivas CONSEJERO DELEGADO				
Rosa Queipo de Llano Argote	Enrique García Gullón	Mónica Serrano Ceballos	Miguel Fernández Robledo	Ramón Ros Bigeriego
SECRETARIA GENERAL, ASESORÍA JURÍDICA Y CUMPLIMIENTO		FINANCIERO	ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS	DESARROLLO CORPORATIVO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REYS 2019

OS

Comité de Transformación Estratégica

Comité de Gastos e Inversiones

Comité de Cobros

Comité de Calidad y Medio Ambiente

Comité de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Konecta

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 empleados, manteniendo un amplio compromiso con el medio ambiente y la sociedad.

VISIÓN

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

Konecta

*Innovación**Integridad**Excelencia**Profesionalidad**Desarrollo sostenible*

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.

Logro y Contribución: 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 Colaboración: colaboramos de forma eficaz para prestar un servicio profesional que dé como resultado una buena experiencia para nuestros clientes internos y externos.

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

Ética e integridad

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

En diciembre de 2019 el Consejo de Administración aprobó las nuevas versiones del Código ético de Konecta y del Código ético para proveedores, así como las políticas y procedimientos corporativos revisados y actualizados para seguir adecuándolos a los cambios ocurridos en la propia empresa y en el entorno que la rodea.

Dichos documentos forman parte de su Programa de Cumplimiento: Política marco de RR. HH., Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad, Política Ambiental, Política contra la Corrupción y Blanqueo Capitales, Política Fiscal, Política marco sobre Privacidad y Confidencialidad, Política de Igualdad, Política de Seguridad y Salud en el trabajo, Política de Selección y Reclutamiento, Política sobre la Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información.

Con este marco normativo interno, la compañía establece referentes formales e institucionales que integran sus valores en la toma de decisiones de cada uno de sus colaboradores, abarcando un amplio espectro de situaciones como el conflicto de intereses, denuncias, sobornos y corrupción o blanqueo de capitales, e incluyendo materias imperiosas en el entorno actual marcado por la globalización y las comunicaciones digitales como la privacidad, confidencialidad y la seguridad de los datos personales.

Koneccta establece entre sus prioridades, el cumplimiento con los principios que salvaguardan los derechos humanos y la igualdad de oportunidades, rechazando categóricamente cualquier conducta discriminatoria, tanto de su personal como de sus empresas colaboradoras.

La compañía promueve iniciativas vinculadas a su actividad que contribuyan al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.

#1

CÓDIGO ÉTICO de KONECTA

Igualdad de oportunidades y no discriminación
Respeto a las personas
Conciliación del trabajo y la vida personal
Prevención de riesgos laborales
Protección del medio ambiente y políticas de sostenibilidad
Derechos colectivos de sindicación, asociación y negociación

#2

CÓDIGO ÉTICO para PROVEEDORES

Condiciones laborales
Ética profesional
Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

#3

CADENA de SUMINISTRO

Koneccta cuenta con un procedimiento específico de homologación y contratación, a través del Portal de Compras corporativo, que garantiza el cumplimiento de los estándares éticos incluidos en el Código ético para Proveedores, así como los 10 principios del Pacto Mundial y su Política Medioambiental.

Asimismo, Konecta sigue embarcada en la tarea de diseñar un Sistema de Gestión de Compliance –Programa de Cumplimiento Konecta-, de carácter preventivo para garantizar el cumplimiento de las disposiciones legales y éticas que rigen a la compañía, velando por inculcar este compromiso de forma transversal a todo el personal.

Para ello se ha ido trabajando en la implantación del Programa lo que en 2019 ha supuesto principalmente, las siguientes tareas:

- #1 Revisión y actualización de las políticas corporativas existentes, así como la redacción de nuevas, adaptadas a requerimientos regulatorios.

- #2 Revisión paulatina de todos los procedimientos, protocolos y directrices internas con el fin de mejorar los procesos de la compañía.

- #3 Se han analizado los riesgos inherentes a cada área y se han completado matrices de riesgos, actualizando las existentes.

- #4 Se han iniciado programas de formación y concienciación del personal de la compañía en diversas materias de relevancia, como es la protección de datos personales y privacidad, y la prevención de blanqueo de capitales.



LÍNEA ÉTICA

Todos los empleados de la compañía tienen a su disposición una línea ética, a través de la cual pueden poner en conocimiento del Comité de Cumplimiento la detección de un acto presuntamente ilícito o un acto de incumplimiento del Código ético.



Konecta

Soluciones integrales al servicio del Cliente

INNOVACIÓN, TALENTO Y TECNOLOGÍA

SOLUCIONES

Atención al Cliente | Soluciones BPO | Back Office | Ventas | Social Media | Gestión de Impagos | Fieldmarketing y Marketing



SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Atención al Cliente

Rapidez, cercanía y eficacia son las claves del modelo de atención al cliente de Konecta, gestionando para ello un amplio portfolio de soluciones a lo largo de todo el ciclo de vida de la relación con los usuarios de las marcas.

Soluciones BPO

Gestión end-to-end que incluye la planificación y ejecución de las tareas internas de front y back office, y el control de las actividades realizadas por agentes externos. El objetivo es incrementar la eficiencia y la productividad de los procesos de negocio de los clientes, proporcionando flexibilidad para una mayor y más rápida adaptación a los cambios en el mercado.

Back Office

Soluciones integrales para optimizar los procesos de apoyo al negocio. Mejora y automatización de operaciones rutinarias y repetitivas partiendo de un ejercicio previo de consultoría y con base en desarrollos tecnológicos propios que incrementan la eficiencia.

20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REyS 2019

Social Media

Amplia oferta de herramientas innovadoras que integran diversos canales de atención en un mismo CRM para la gestión de las necesidades del usuario a través de las redes sociales. Esto les permite gestionar minuto a minuto las conversaciones de los clientes a través de Twitter, Facebook, YouTube, WhatsApp entre otras, complementando los canales tradicionales.

Gestión de Impagos

Servicios de gestión de cobros para las empresas mediante un proceso integral de gestión de las reclamaciones de deuda. Sus estrategias están dirigidas a alcanzar los objetivos de recuperación establecidos para cada cartera, preservando al mismo tiempo la confianza del cliente final y la imagen de marca.

Field Marketing y Marketing

Externalización de servicios de field marketing y marketing, con base en una amplia experiencia en el diseño de estrategias y campañas comerciales, así como en su implantación y seguimiento con soporte tecnológico propio.

Ventas

Alta especialización y experiencia en estrategias de venta y comunicación multicanal, abarcando la planificación y producción, el análisis y control de resultados de los procesos de venta directa e indirecta. Konecta utiliza potentes herramientas para “escuchar” al usuario final, conocer sus intereses y necesidades y ofrecerles así productos y servicios adaptados a sus expectativas.

SECTORES *Financiero | Telecomunicaciones | Seguros | Utilities | Administración Pública | Media | Retail/e-commerce | Enseñanza | Salud/Pharma | Turismo/Transporte | Automoción*

20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REyS 2019

Konecta

Palancas sobre las que trabajamos



Sostenibilidad e Innovación

De cara al futuro inmediato, uno de los retos más importantes de Konecta es seguir incrementando los niveles de eficiencia y excelencia en todos sus procesos, ya sean de índole operativo o administrativo, que se traduzca en mayor productividad y rentabilidad tanto para la compañía como para el negocio de sus clientes, así como soluciones más ágiles y resolutivas para el usuario final. El fin último es mejorar su posicionamiento competitivo en el mercado.

Para ello, a lo largo de los últimos años, la empresa viene trabajando en evolucionar la oferta actual haciéndola más digital, integral y cognitiva, a través de la incorporación de soluciones basadas en inteligencia artificial, analítica y robótica; asegurando al cliente final una experiencia conectada, automática y omnicanal.

Como ya se ha comentado, durante 2019 se comenzó a estructurar un trabajo articulado entre los diferentes países del Grupo, con el objetivo de alcanzar una mayor capacidad competitiva como organización global mediante la aplicación de un modelo sostenible de transformación del negocio a través de la gestión de la innovación, el conocimiento y el despliegue transversal de habilidades y activos digitales.



Identificación activos digitales

Casi 200 activos maduros y valiosos para el mercado

Primera selección para intercambio

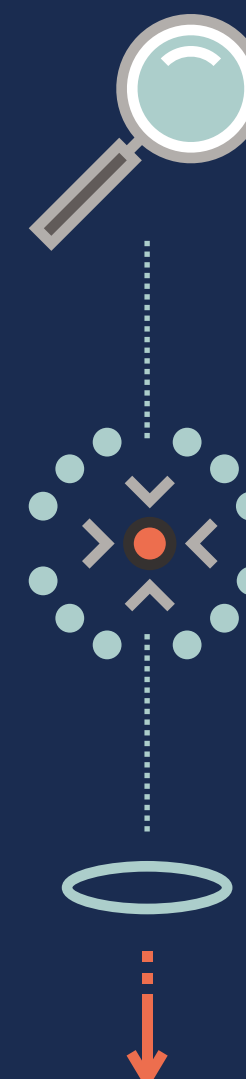
16 activos seleccionados para ser intercambiados entre países

Equipos de trabajo

Sponsor por país y equipos de trabajo formados por personas del país dueño del activo y del país que quiere adoptarlo

Planes de trabajo

Planificación de cada proyecto y seguimiento de avances



Mejora de la oferta

Mejora de la oferta de soluciones digitales como grupo



Dentro de los activos a intercambiar se encuentran modelos analíticos, robotización de procesos, la incorporación de soluciones integrales de Contact Center y BPO como **IntergrALL**, **KCRM** y **Epiron**, además de modelos y herramientas que promueven la excelencia operativa como **Jarvis**, **Cosmos** y **TEO** del área de Control de Gestión.

Igualmente, el proyecto abarca plataformas de gestión de cobranzas como **Event**, donde se optimiza el seguimiento a cada cliente, y plataformas de mensajería y marcación automática con mejores niveles de contactabilidad y efectividad en las campañas de salida, entre otros.

CREACIÓN DE UNIDADES DE CONOCIMIENTO

> EQUIPOS DE TRABAJO

Definición de roles en cada país que asegure el despliegue del activo digital.

Conformación de equipos de trabajo en diferentes países para proyectos de despliegue.

> PORTAL DE CONOCIMIENTO

Creación de contenido y documentación de los activos y capacidades digitales.

Único punto de encuentro para consultar y generar conocimiento.

> COLABORACIÓN

Se comparte conocimiento.

Apoyo en mejoras y dudas.

Reconocer y sugerir oportunidades en otros procesos.

> UNIDADES DE CONOCIMIENTO

Equipos responsables de evaluar y mejorar permanentemente los activos y capacidades digitales.

Compartir y crear conocimiento constantemente.

Reportar al country manager del país dueño del activo / capacidad digital.

Las personas conocedoras de cada activo digital se han convertido en unidades de conocimiento responsables de crear un Portal de Conocimiento Colaborativo.



Soluciones tecnológicas

Durante el 2019 se mantuvo una alta actividad en innovación en nuevas herramientas, dándole continuidad, profundidad y mayor estructura a varias soluciones basadas en inteligencia artificial que ya se venían materializando desde el 2018.

Entre las soluciones desarrolladas en 2019 en Colombia particularmente, destacan los Agentes Virtuales y Assisto.

SOLUCIONES RELEVANTES 2019

AGENTES VIRTUALES

En más de 13 clientes.

Más de 1 200 000 conversaciones atendidas mensualmente.

Eficiencia de hasta el 50 % en la capacidad de solución en el primer contacto.

ASSISTO

Integración de canales digitales utilizados para contactar a clientes finales, desde una única plataforma.

Despliegue en más de 33 clientes.

Estas nuevas soluciones, en especial la de Agentes Virtuales, le valieron a la compañía un reconocimiento como proyecto de innovación ante Colciencias, entidad colombiana que financia la ciencia, tecnología e innovación.



Del resto de soluciones puestas en marcha en los últimos años en diferentes países, cabe destacar los buenos resultados que están dando las siguientes:

K-ACE

Solución diseñada íntegramente por Konecta para la gestión multicanal de back office en KCRM. K-ACE permite el escalado, priorización y asignación de los tickets a los agentes de forma eficaz y controlada gracias a su interfaz de agente y dashboard de supervisión.

VALIDADOR

Sistema automatizado de gestión de ficheros que permite realizar procesos de extracción, transformación, validación y cargas de manera configurable en cualquiera de los CRM corporativos.

108 mil
Cargas

98 %
Cargas sin errores

350 %
Reducción tiempo de carga ficheros masivos

EPIRON

(Social Media and Digital Channels Solution)

Gestión en canales digitales y redes sociales concebida para dar solución a clientes con grandes volúmenes de interacción. Similar a un modelo de gestión telefónica, genera casos que son distribuidos automáticamente a los agentes para su gestión.

35
Clientes

66 mill.
Comentarios gestionados

8,5 mill.
Casos

12
Canales de atención

224
Cuentas gestionadas

KBOTS

(Automated Processes)

Ecosistema de robots con más de 480 procesos de automatización RPA para mejorar la eficiencia de los servicios.

484
Robots

+65 mill.
Ejecuciones anuales

94 %
Ejecuciones OK

+60
Servicios

KCRM

(Customer Relationship Management)

Gestión de contactos a través de múltiples canales de comunicación.

12 400
Usuarios

240 mill.
Interacciones anuales

1700
Servicios

9
Países

EVENT

(Interaction Management Center)

Gestión de cobro y recuperación a través de múltiples canales de comunicación.

76
Agentes

267 mil
Interacciones anuales

19
Servicios

3
Países

REDES NEURONALES “EPIRON SOCIAL MEDIA”

Implantada en 2019 en un cliente de Argentina, la solución consiste en un proceso de automatización mediante Bots inteligentes, para el cierre automático de casos sin necesidad de gestión en redes sociales. Su objetivo es mejorar los procesos de atención contribuyendo a mejorar la eficiencia y rentabilidad del canal.

A lo largo del año se pusieron en marcha 4 tipos de redes neuronales, gracias a lo cual:

- El 8 % de los casos se gestionan de forma automática sin la intervención de un asesor.
- Se ha mejorado en 2 horas del TPRI (Tiempo Promedio de Respuesta Inicial) en el canal de atención de redes sociales Facebook y Twitter.
- Se han optimizado 1983 horas/agente (tomando una productividad de 10 casos por hora).
- Se ha mejorado la satisfacción del canal al disminuir el TPRI.

HACKATHON

Proyectos de Transformación Digital

Hackathon Konecta Perú. El objetivo principal de este programa es invitar a los colaboradores a formar parte del proceso de innovación y ser catalizadores de la creatividad. La convocatoria está abierta para equipos internos y externos, pudiendo también participar proveedores o cualquier equipo con capacidades de desarrollo de software.

HACKDAY

Proyectos de Transformación Digital

3ª edición del Hackday Konecta Colombia. En esta ocasión, bajo el lema «Poder en tus manos», el reto consistió en desarrollar una aplicación con firma digital, autenticación y contrato digital, para una mejor experiencia del usuario final. El principal objetivo del evento es identificar talento innovador que pueda aspirar a ser parte de los equipos de desarrollo de la compañía. Así, en esta ocasión 75 profesionales de diferentes ramas de la ingeniería, programación y desarrollo de aplicaciones se dieron cita en Medellín, para resolver el reto planteado.

KONECTA SOFTWARE FACTORY

Proyectos de Transformación Digital

En el laboratorio de innovación del Grupo, Konecta Software Factory de Medellín, un equipo de especialistas diseña todo tipo de soluciones tecnológicas con la inteligencia artificial como eje para satisfacer la demanda de diferentes sectores y el desarrollo futuro del negocio.

12 % Más colaboradores en promedio que en 2018	6 Aplicaciones corporativas	6,9 % Incremento de la productividad en 2019	172 280 Horas de capacidad
---	------------------------------------	---	-----------------------------------

En diciembre se puso en marcha el «Semillero de talento», convocatoria que busca la promoción de personal interno con conocimientos tecnológicos, a quienes se ofrecerán diferentes formaciones, que les darán la oportunidad de participar en los procesos de selección y así cubrir vacantes en la Software Factory de Medellín.

Konecta

Konectamos con el Cliente

La gestión por procesos enfocada en mejorar continuamente la satisfacción del cliente desarrollada por Konecta, tiene su base en el Sistema de Gestión de Calidad acorde a los requisitos establecidos por la norma ISO 9001.

En 2019 se ha trabajado en planes de mejora de calidad y eficiencia con una visión muy alineada al negocio que impacta directamente en una reducción de costes.

Es un proyecto que parte de un cambio de enfoque de análisis, centrándose en la calibración real de las necesidades de los clientes con las de los agentes desde un planteamiento personalizado que abarca tanto aspectos formativos como de soporte documental más eficiente y ágil.

KONECTA ESPAÑA

Tras las acciones de mejora implantadas en el servicio de citas de una importante empresa, se ha alcanzado una notable reducción de costes con un impacto en la mejora en la productividad de un 13,78 %.

KONECTA CHILE

Dispone de un sistema automatizado para mejorar el control y la trazabilidad de los datos que se incluyen en los indicadores y que se pueden visualizar desde España.

KONECTA BRASIL

Ofrece soluciones innovadoras que impulsan el valor de marca de la compañía con el objetivo de ayudar a las operaciones a obtener resultados positivos con base en los indicadores de calidad. Uno de los principales hitos de 2019 ha sido el Panel de Monitoreo: reporte de los indicadores generados por el área de calidad para el acompañamiento de las operaciones.

KONECTA MÉXICO

Ha renovado su certificado de calidad y ha actualizado en 2019 el alcance del certificado que acoge a todos los procesos e incluye todas las tipologías de servicios.

KONECTA PERÚ

Amplió la certificación a la sede Crillón, llegando a 5 sedes certificadas bajo la norma ISO 9001:2015



Konecta MEMORIA REyS 2019

Customer Experience

La estrategia Customer Experience de Konecta en España a lo largo de 2019, se ha centrado en desarrollar y evolucionar las iniciativas actuales realizadas con base en los tres ejes principales de su modelo: CXB2C (Business to Customer), CXB2B (Business to Business) y EX (Employee Experience).

Dichas iniciativas tratan de establecer una base sobre la cual actuar de forma más alineada y fluida en los años 2020 y 2021.

España

B2B

Se realizan consultorías internas en los servicios con el objetivo de definir las prioridades de evolución de la operación.
Se evoluciona hacia un CEX operacional que contribuye a alinear la experiencia de cliente al negocio para introducir mejoras, definiendo métricas de experiencia más productividad, identificando los recorridos críticos y los ciclos de interacción.
A lo largo de 2019 se llevaron a cabo consultorías en los servicios de 7 clientes, cerrando el ciclo completo desde el análisis hasta el informe de seguimiento.

EMPLOYEE EXPERIENCE

En 2019 se ha desarrollado un proceso interno, VoE (la voz del empleado), que muestra la situación de la experiencia del agente y estructura del servicio en las diferentes etapas de relación y evolución en Konecta con la aportación al cliente de una visión interna experta del negocio cuyo resultado es la obtención de información de valor para mejorar procesos internos de gestión en los diferentes MOTS (momentos de la verdad, por sus siglas en inglés) gestionados en el servicio.

B2C

Desarrollo de los modelos de calidad ofrecidos en los servicios mediante la incorporación de procesos de retroalimentación que facilitan una visión 360º de cliente, más aterrizada a los procesos más críticos, permitiendo obtener un resultado aplicado a nivel de agente en tiempo real, de forma que se consigue un mayor éxito en la eficacia del coaching realizado en operaciones.
Durante el 2019 se ha incorporado a este modelo evolucionado al primer cliente de Portugal, aportándole no solo visión de experiencia de cliente en el contact center, sino la ampliación a todo el proceso con la integración de los actores externos implicados.



Proyectos destacados CEX

Centro de experiencia inteligente (CEI)

Argentina

- En el segundo semestre de 2019 se ha creado en Konecta Argentina un Centro de Experiencia Inteligente para dar respuesta a las siguientes cuestiones:
- Entender la transformación como algo sistémico y lograr una mirada integral CX.
 - Integrar objetivos, planes y metodologías, alineados siempre a la visión y estrategia CX.
 - Definir claramente qué método y técnica a usar y cuándo, en función de lo que tiene que ser abordado desde la perspectiva CX.
 - Crear nuevas competencias en las personas y en la organización como un todo.
 - Analizar la evolución del negocio y de las metodologías para anticipar nuevas aplicaciones en la organización.
 - Posicionarse como una empresa de alto valor.

ForumCX/Madurez CX

Argentina

Igualmente en Argentina, se ha continuado en 2019 con la acción ForumCX, un evento multidisciplinar en el que a través de técnicas y modelos novedosos se obtuvo una lista de acciones e ideas innovadoras que finalmente formaron parte de importantes proyectos desarrollados durante el año.
En relación con la experiencia de cliente, se ha realizado un diagnóstico de Madurez CX Global a raíz del cual, se definieron los próximos pasos, entre ellos la fusión de las áreas Calidad y Entrenamiento para definir una única área operativa de Experiencia y Entrenamiento.
La misión de esta Gerencia de Experiencia y Entrenamiento es gestionar la experiencia del cliente implantando modelos que generen valor en la operación y en el cliente, desde el entrenamiento inicial hasta el soporte operativo continuo.



KCEM (Konecta Customer Experience manager)

España

Konecta ha desarrollado al 100 % una herramienta CEX que permite gestionar las encuestas lanzadas a clientes a partir de diferentes canales (e-mail, SMS, web, telefónico, etc.) con el objetivo de poder detectar online cualquier incidencia en el servicio y explorar la información de los principales indicadores de satisfacción, recomendación y dificultad que reportan los clientes.

18 Nuevos servicios de encuestas

919 283 Encuestados

468 233 Encuestas respondidas

Gestión de la experiencia

Colombia

Konecta Colombia se ha fijado como objetivo el desarrollo de la estrategia de Gestión de la Experiencia como una capacidad organizacional, que posibilite el desarrollo de sus negocios, planteando dos iniciativas innovadoras:

Programa Escuchar

Transformación del proceso de valoración de la experiencia incorporando plataformas de Speech y Text Analytics que permiten el procesamiento masivo y automático de interacciones, mejorando la analítica del comportamiento del usuario final, generando insight de negocio de manera ágil, permitiendo al cliente y a las operaciones gestionar la experiencia de manera oportuna y focalizada.

Proyecto Elemento K

Transformación del proceso de aprendizaje incorporando inteligencia artificial, gamificación y la digitalización del contenido formativo para alinear las competencias y conocimientos de sus asesores, quienes promueven la promesa de marca para los clientes.

Programa heroES

Colombia

Un año más Konecta Colombia hace énfasis en la formación como un vehículo idóneo para compartir la estrategia de los modelos de relación, diferenciales y personalizados, con el fin de cumplir las promesas de marca de la compañía y fidelizar al cliente. Para ello en 2019 se desarrollaron las siguientes iniciativas:

Conversatorio CXM. #CXWEEK: espacio para aprender sobre la estrategia de Gestión de la Experiencia del Cliente. Realizado en Medellín y Bogotá, el evento logró un 95 % de satisfacción de los asistentes.

Voces para Transformar la Experiencia: impacto estratégico del programa VoC Konecta.

Escuchar +: para identificar y tener una comprensión clara, así como generar conciencia alrededor de la estandarización de la experiencia.

Conversar con un Experto Service Strategy: con la participación de expertos e investigadores en áreas como estrategias de servicios y Experiencia.

Satisfacción del Cliente

A través de encuestas, Konecta hace un seguimiento al nivel de satisfacción de sus clientes y sus resultados son analizados por áreas y unidades de negocio, 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, y así tomar decisiones estratégicas que permitan introducir mejoras que incrementen dicha satisfacción.

COLOMBIA: El indicador de recomendación de los clientes ha mejorado pasando de un 51,6 % en 2018 a un 63,3 % en 2019. La participación pasó del 75,4 % al 88,02 % en comparación con el año anterior.

Resultados encuestas de satisfacción 2019*

Participación: 88 %	Argentina
Satisfacción general TTB (Top Two Box): 88,1 %	
NVS (Net Value Score): 43,8 %	
Participación: 88,02 %	Colombia
Satisfacción general (Top Two Box): 89,01 %	
NPS (Net Promoter Score): 63,3 %	
Participación: 60 %	México
Satisfacción general TTB (Top Two Box): 87,5 %	
NPS (Net Promoter Score): 37,5 %	
Participación: 73,17 %	Perú
NPS (Net Promoter Score): 65 %	

MÉXICO: Se refleja un incremento del NPS de 4,2 puntos porcentuales respecto a 2018 (33,3 %)

*En España y Brasil no se ha realizado la encuesta de satisfacción en 2019. No se aportan los datos de Portugal ni Chile debido a que la participación ha sido muy baja y no es representativa (13 % y 14,3 % respectivamente).

Explicación indicadores:

- TTB (Top Two Box): sumatorio de los porcentajes de las dos calificaciones más altas dentro de la escala de valoración.
- 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.

BRASIL

En 2019 en Konecta Brasil se ha realizado un análisis de la experiencia del usuario final con un nuevo concepto de evaluación que vincula la marca, el agente y el usuario a través de una encuesta utilizando la tecnología IVR. Se clasifica de 1 a 5 cuál es la experiencia del servicio brindada; las respuestas obtenidas proporcionan información que permite hacer un diagnóstico que contribuye a la generación de soluciones internas y para los clientes.

EXPOCONTACT

Con el título ‘Escucha, analiza, transforma’, Konecta España organizó la decimoquinta edición de su congreso de referencia Expocontact, dirigido a los principales clientes y proveedores de servicios de esta industria.

En esta ocasión en el evento se trataron asuntos clave para el sector como son las necesidades de un cliente cada vez más exigente que busca la omnicanalidad y los retos tecnológicos con el foco en la Inteligencia Artificial, el Big Data o la robotización.

Entre las conclusiones del evento, resalta la necesidad de calibrar la convivencia entre los robots y el capital humano, que fue otro de los debates interesantes dentro del programa. Se destacó como pieza fundamental de esta ecuación al capital humano indicando que es compatible con los avances y desarrollos tecnológicos.

Los ponentes coincidieron en que hay que ofrecer al cliente la mejor experiencia posible, escuchando y ofreciéndole las herramientas más avanzadas.

+1000

Inscritos

38

Ponentes

26

Patrocinadores

7

Asociaciones y Colaboradores



Certificaciones y Reconocimientos

Certificaciones 2019

ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad

Chile

ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad

Colombia

ISO/IEC 27001

Seguridad de la Información

Certificado Responsabilidad Social de Fenalco Solidario

Sello Plata Equidad Laboral Equipares

ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad

España

ISO 14001

Sistema de Gestión Medioambiental (3 plataformas)

ISO 22301

Business Continuity Management System

PCI – DSS

Payment Card Industry Data Security Standard

ISO/IEC 27001

Seguridad de la Información

ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad

Marruecos

ISO/IEC 27001

Seguridad de la Información

Certificaciones 2019

Certificación Instituto Nacional de Transparencia

Protección de datos B-Connect para el servicio 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

Distintivo ES

Empresa Socialmente Responsable

EFR

Empresa Familiarmente Responsable

ICREA

International Computer Room Experts Association - Niveles I y II

México

ISO 9001

Sistema Gestión de Calidad

Perú

Certificación Presente 2019. Otorgado por la Organización Presente que certifica como uno de los mejores lugares para el talento LGTBIQ+

Certificación Great Place To Work for Women, octubre 2019 – septiembre 2020. Por ofrecer una experiencia de trabajo de estándar mundial a sus colaboradores

ISO 45001

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

ISO/IEC 27001

Seguridad de la Información

ISO 9001

Sistema de Gestión de Calidad

Portugal

ISO/IEC 27001

Seguridad de la Información

Premios y Reconocimientos 2019

PAMOIC

ORO

Mejor estrategia de ventas
Mejor estrategia de cobranza
Mejor estrategia de operación sector ciudadano

PLATA

Mejor contribución tecnológica
Mejor contribución en responsabilidad social
Mejor estrategia multicanal

BRONCE

Mejor administración capital humano
Mejor operación de empresa tercerizadora

ALOIC

ORO

Mejor estrategia multicanal

PLATA

Mejor estrategia en customer experience

Argentina

ALOIC

PLATA

Mejor contribución tecnológica para la Fábrica de Software de Konecta

BRONCE

Mejor estrategia en la organización para la Fábrica de Software de Konecta

PREMIO NACIONAL EXCELENCIA EN LA INDUSTRIA DE CONTACT CENTER Y BPO

ORO

Mejor estrategia de customer experience
Mejor administración del capital humano
Mejor empresa tercerizadora
Mejor estrategia de cobranzas
Talento del año otorgado a la directora de Analítica

PLATA

Mejor contribución en responsabilidad social
Mejor gestión exportadora

BRONCE

Mejor contribución tecnológica
Mejor operación de contact y call center

Colombia

Premios y Reconocimientos 2019

PREMIOS EXPERIENCIA APEXO

Mejor operación en customer experience

PREMIOS ABE

Mejora programa de capacitación y desarrollo de personas
Mejor programa de beneficios

PREMIOS PERÚ EXPORTA SERVICIOS

Innovación empresarial

1er puesto en el RANKING PAR PERÚ. Ranking de equidad de género en las organizaciones sobre un total de 275 empresas participantes

1er puesto en el RANKING PAR LATAM sobre un total de 595 empresas participantes

MOVISTAR C - Telefónica

Calidad en la atención

EsSalud. Entidad amiga de la salud

Práctica de estilos de vida saludable

GRTPE Lambayeque por el compromiso con la inclusión laboral de las personas con discapacidad

Municipalidad de Lima reconocimiento por fomentar la empleabilidad juvenil a través del Programa Contacto Joven

Perú

PREMIOS FORTIUS 2019 de la AERC

Mejor Agente de Atención al Cliente y Soporte

Mejor Agente de Recobro

VODAFONE

Mejor Agencia 2019 - Atención Clientes MicroEmpresas

PREMIOS SOLIDARIOS 2019 A FUNDACIÓN KONECTA

Otorgado por CaixaBank, a la mejor trayectoria en el ámbito de la filantropía por su dilatada experiencia en estos ámbitos, ejemplo de un permanente compromiso con la sociedad

PREMIOS SOLIDARIO DEL SEGURO A FUNDACIÓN KONECTA

Reconocimiento al proyecto "Juntos por la Danza", de la Asociación Sindrama, dirigido a la integración de personas con diferentes capacidades a través de la danza y las artes escénicas

España

Afiliación con Asociaciones 2019

Argentina

Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC)
 Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC)
 Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial Latinoamericana de Organizaciones (IARSE)
 Club de empresas comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad (CEC)

Colombia

Asociación Colombiana de BPO (BPRO)
 Asociación Colombiana de Crédito y Cobranzas (COLCOB)
 Corporación Fenalco Solidario Nacional
 Asociación de Gestión Humana (ACRIP)
 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
 Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad
 Consejo Empresarial Alianza por Iberoamérica (CEAPI)
 Confederación de Empresarios de Andalucía
 Cámara de Comercio de Sevilla
 Asociación Española de Fundaciones (Fundación Konecta)

Afiliación con Asociaciones 2019

Perú

Cámara de comercio de Lima
 Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM)
 Cámara Oficial de Comercio de España en Perú
 Asociación Peruana de Experiencia al Cliente (APEXO)
 Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU)
 Confederación Nacional de Instituciones Empresariales Privadas (CONFIEP)
 Red de Empresas y Discapacidad
 Asociación de Mujeres Empresarias (AMEP)
 Comunidad Aequales
 Pride Connection Perú
 ONG Presente

Portugal

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

Nuestra dimensión social

Una empresa con propósito:

Nuestra dimensión social

Al contar con una plantilla extensa distribuida en numerosos países, en Konecta confluyen diferentes perfiles, multiculturales, multigeneracionales y con múltiples capacidades.

Un entorno laboral integrador y enriquecedor fomenta que todos los profesionales puedan desarrollar sus capacidades y alcanzar su potencial, en el que se garantiza la igualdad de oportunidades y la diversidad, el respeto y los derechos de los trabajadores, así como la salud y seguridad ocupacional.

Más de 65 000 Personas en plantilla

66 % Mujeres en plantilla

6 301 249 h Formación en 2019

Capital Humano

Empleo de Calidad

Empresa Saludable

220 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REYS 2019

Para ello, centra gran parte de sus acciones en la gestión humana y sustenta su estrategia en:

> *Empleo de calidad | Bienestar y conciliación | Igualdad e integración |* <
Atracción del talento | Empresa saludable

En lo que respecta a la aportación de Konecta a la sociedad, se han desarrollado las líneas de actuación de responsabilidad social bajo un marco de cooperación internacional entre sus distintas sedes y prestando especial importancia a las iniciativas relacionadas con colectivos en riesgo de exclusión, con especial énfasis en las personas con discapacidad.

VISIÓN

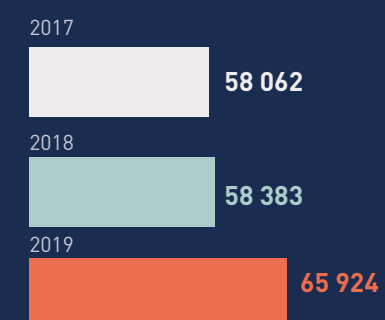


Nuestra dimensión social

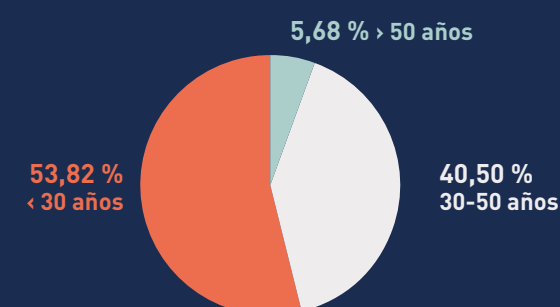
Capital Humano

El talento y compromiso de los empleados de Konecta es su principal ventaja competitiva.

Número de empleados

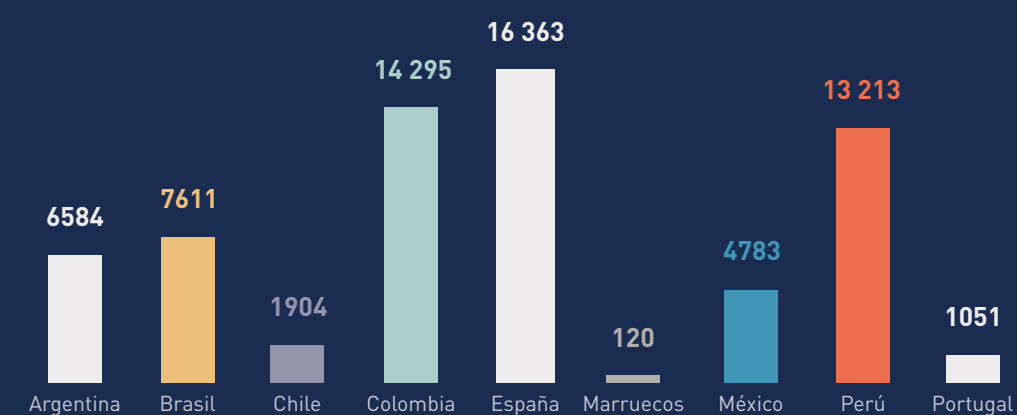


Distribución por edad

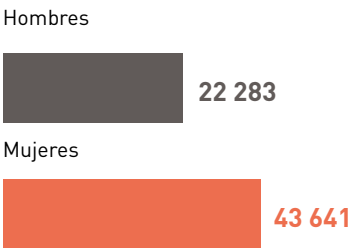


*En 2019 se ha cambiado el rango de edad con respecto a años anteriores.

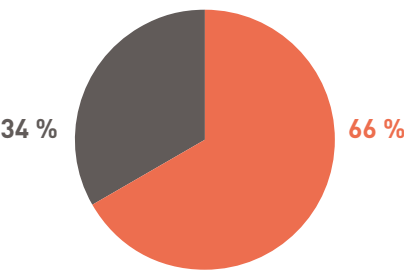
Número de empleados



Número de empleados



Distribución por sexos



1,96

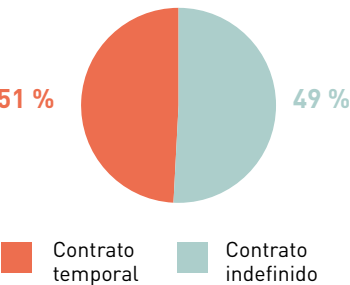
mujeres contratadas por cada hombre.

+50 %

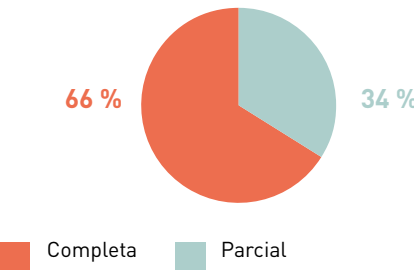
de la plantilla es menor de 30 años.

En cuanto a las actividades, solo el 8,4 % de la actividad se encuentra externalizada, demostrando la amplia autosuficiencia de Konecta.

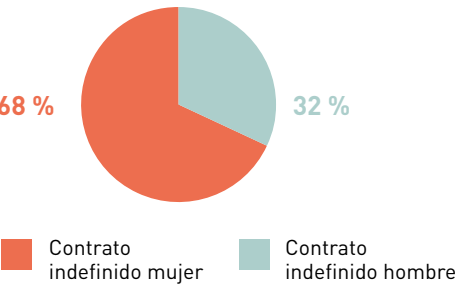
Distribución por contratos



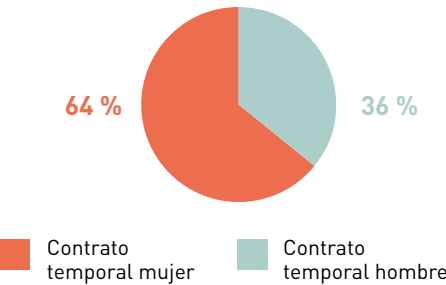
Promedio anual de contratos por tipo de jornada



Distribución de contratos indefinidos



Distribución de contratos temporales



ESPAÑA

El área de Capital Humano está organizada en varios proyectos para conseguir un modelo más centralizado:

Reclutamiento	Mejora de la experiencia del empleado	Desarrollo	Identidad corporativa
Adaptación de criterios de selección al nuevo modelo de negocio.	Manual de acogida. Seguimiento de indicadores de aprobación	Impulso al desarrollo interno. Adecuación de roles y servicios.	Potenciación de la cultura corporativa.

COLOMBIA

El área de Personas ha puesto en marcha en los últimos dos años varios proyectos para mejorar la calidad de vida de los trabajadores:

Atracción de talento	Mejora de la experiencia del empleado	Desarrollo	Identidad corporativa
Make fans: posicionamiento de marca para captación de talentos con una respuesta más ágil a través de la plataforma digital omnicanal Magneto .	Make it Easy: mejora en los procesos. Make it Special: Programa Business Parce. Representación de RR. HH. en cada área para acompañar al empleado y resolver sus dudas.	Potenciación de habilidades comerciales de personal sin experiencia en el área. Programa KBuild: formación especializada para el desempeño de liderazgo.	Política y gestión de Recursos Humanos.

PERÚ

La estrategia de Konecta Perú para la gestión de su capital humano consta de los siguientes ejes:

Gestión del talento	Clima laboral	Igualdad e integración	Mejora de los puestos de trabajo
Gestionar y potenciar el talento de mandos medios y altos. Potenciar el liderazgo femenino a través del Programa Life .	Evaluación del Clima laboral. Benchmark con empresas peruanas.	Promoción de la inserción laboral. Contribuir al desarrollo laboral de colectivos vulnerables. Promover una cultura no discriminatoria.	Adoptar nuevas tecnologías enfocadas en la automatización y virtualización.

Nuestra dimensión social

Empleo de calidad

Las acciones llevadas a cabo por Konecta en 2019 han tenido el objetivo de generar un empleo de calidad, inclusivo y centrado en la retención y atracción del talento.

Cada año, Konecta realiza evaluaciones de clima laboral entre sus trabajadores con el objetivo de comprender las variables que influyen en su satisfacción y con base en estas diseñar estrategias que permitan atraer y retener personas tanto motivadas como productivas.

Igualmente, en algunos países la compañía cuenta con un servicio de Atención al Cliente Interno para, de manera presencial o utilizando herramientas digitales, gestionar solicitudes o resolver las dudas de los colaboradores de manera más ágil. Innovaciones como Mi Portal, en Argentina; el chat virtual Klara, en Colombia; Docexpresso, en España y iRequest en Perú, son fiel reflejo del esfuerzo de la compañía para utilizar la tecnología en beneficio de sus profesionales.

Konecía Perú opta por el modelo de encuestas Great Place to Work mientras que en el resto de los países se basan en un método de encuestas interno, y con base en los resultados se desarrollan acciones de mejora.

DATOS MÁS SIGNIFICATIVOS

83,7 %

Satisfechos con el ambiente de trabajo en Argentina

82 %

Participación en Perú

78,94 %

Konecía es un excelente lugar para trabajar en Colombia

72 %

Resultado promedio de satisfacción en Brasil



Una vez finalizada la encuesta de clima laboral, en Konecía Argentina se compartieron los resultados con el área de operaciones y se han mantenido reuniones con los mandos para identificar oportunidades de mejora, así como para dar visibilidad al esfuerzo realizado por la empresa a lo largo del año con el fin de aumentar el bienestar y la satisfacción de todos los colaboradores.

COLOMBIA

Konecía Colombia ha creado una plataforma tecnológica llamada Zentir, donde los colaboradores pueden comunicar cómo se sienten y el motivo a través de 6 emociones activas: alegría, tristeza, enojo, miedo, inspiración y tranquilidad.

El uso de esta herramienta es voluntario y durante 2019 se han recibido respuestas muy positivas.

PERÚ



Konecía Perú obtuvo el primer lugar en el Premio ABE 2019, en las categorías de Mejor Programa de Beneficios y Mejor Programa de Formación y Desarrollo de Personas. Este galardón busca reconocer los aportes más notables de buenas prácticas laborales, tomando en consideración el respeto a los trabajadores, su impacto tanto en la empresa como en la sociedad y el alcance interno.

Además, ha puesto a disposición de sus empleados el programa Konecía contigo, a través del cual se otorga un conjunto de beneficios al 100 % de los trabajadores, relacionados con desarrollo de carrera, desempeño y reconocimiento, conciliación familiar y salud.

Al igual que en Colombia, Konecía Perú cuenta con una iniciativa, La voz del colaborador, dirigida a identificar las necesidades de los empleados y co-crear soluciones, ejecutadas con el equipo de la transformación digital, que permitan mantener el mejor clima laboral. En 2019 se realizaron 25 sesiones y se desarrollaron 5 acciones.



ESPAÑA

En noviembre de 2019 se inició el proyecto piloto Proyecto KonecerT. El objetivo de este novedoso programa es seleccionar empleados de estructura (como pueden ser coordinadores, jefes de servicio o supervisores) en función de sus capacidades, trayectoria en la compañía y deseos de crecimiento, para promocionarlos a departamentos de staff.

El proyecto contempla un acompañamiento de cada persona durante todo el recorrido mediante procesos de coaching, analizando sus inquietudes y las formaciones que necesitan.

COLOMBIA

En diciembre de 2019 se ha puesto en marcha la iniciativa Semillero de Talento, a partir de la cual se ha abierto una convocatoria que busca la promoción de personal interno con conocimientos tecnológicos, a quienes se ofrecerán diferentes formaciones que les darán la oportunidad de participar en los procesos de selección y así cubrir vacantes en la Software Factory de Medellín.

186 Candidatos inscritos

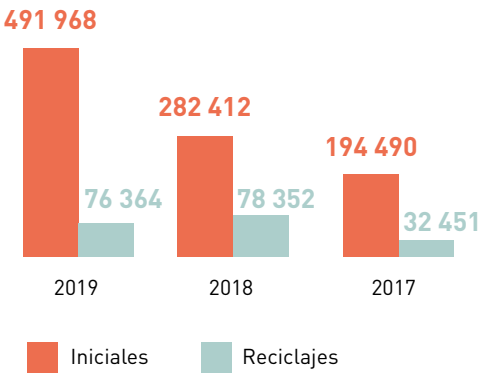
Formación

Al igual que en años anteriores, Konecta ha llevado a cabo planes de formación integrales en cada país, en formato tanto presencial como e-learning, dirigidos transversalmente a todos los empleados, independientemente de la sociedad a la que estén adscritos, especialmente centrados en la formación operacional y complementaria en áreas de liderazgo, competencias profesionales y, además, planes formativos relacionados con la diversidad e integración.

Más de 8 000 000 € de inversión en formación en España.

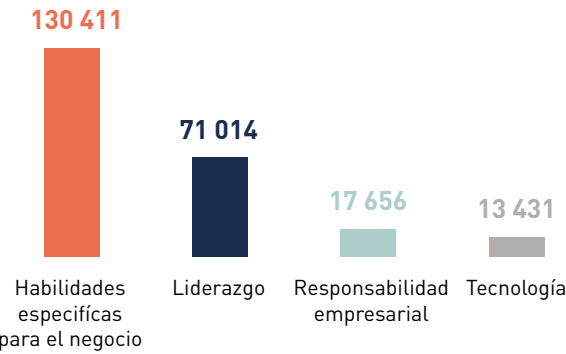


Horas de formación operacional *



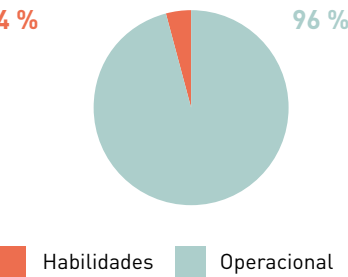
*Datos Konecta España

Horas de formación complementaria

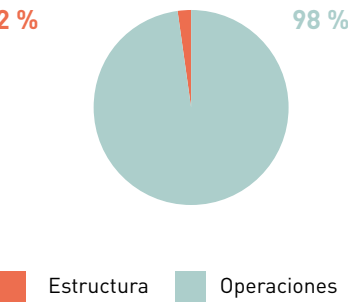


INTERNACIONAL

Distribución de las horas de formación



Formación por categoría



Horas de formación

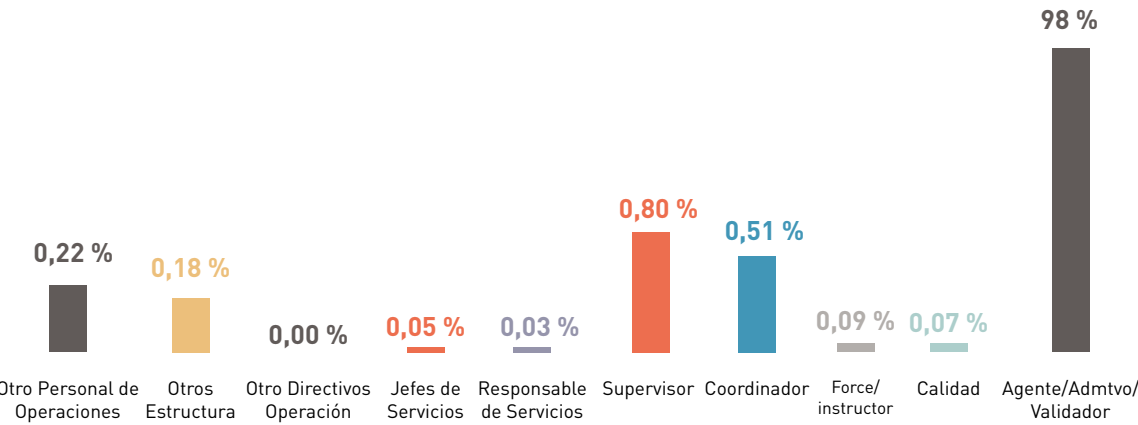
Chile	133 089
Argentina	393 114
Brasil	422 581
Colombia	2 490 833
España	684 902
Marruecos	3966
México	583 753
Perú	1 544 720
Portugal	44 291
Total	6 301 249

22 269 657 €

* Invertidos en formación en 2019 incluyendo el coste de la hora / hombre



Distribución de horas de formación por categoría profesional



PERÚ

Konecta Perú ha buscado durante 2019 optimizar los tiempos de formación y adaptarse a las nuevas metodologías de formación. Para ello, se está diseñando una herramienta, On boarding, que utilizará simuladores, cápsulas tutoriales interactivas y vídeos de YouTube, con el objetivo de llegar a todos los colaboradores y donde la gamificación es uno de los hilos conductores.

Aplicando su plan de formación anual, 365 Liderando Equipos, a lo largo del año se ha hecho un esfuerzo en formar a sus mandos intermedios y altos para fortalecer habilidades como: liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, experiencia al colaborador, creatividad, innovación y transformación digital.

ARGENTINA

Konecta Argentina ha lanzado la Plataforma Eureka, primer centro de formación virtual para toda la compañía en este país. Dicha plataforma incluye la formación en habilidades blandas y duras para todos los empleados, apoyada en el plan de desarrollo.

COLOMBIA

Konecta Colombia ha lanzado un programa de formación en temas de Transformación Digital, en el cual participaron 41 gerentes y 15 directores, con el fin de incrementar la competitividad en la nueva era tecnológica.

Parte importante de los esfuerzos de la compañía en 2019 se han dirigido a fortalecer las habilidades de liderazgo, en respuesta a una necesidad identificada de profundizar en el rol de los mandos intermedios, no solo en aspectos relacionados con la propia operativa sino también en la gestión asertiva de sus equipos. Con excepción de Portugal y Marruecos, debido a cambios organizacionales, en todos los países se han desarrollado iniciativas en esta línea.

Programas de formación para líderes en Konecta

Programa de formación de mandos medios > Programa de formación Enfokados+ > Escuela de negocios para gerentes y jefes Lanzamiento Plataforma EurekaTalleres con líderes	Argentina
	Brasil
	Chile
	Colombia
Programa de formación Transformación Digital Plan carrera	España
Proyecto KonecerT	México
Curso Atrévete	Perú
Escuela de Líderes Plan de formación Liderando Equipos Plan de formación Liderazgo femenino LIFE	

Bienestar y conciliación

Konecta continúa trabajando para impactar positivamente en la vida de las personas que conforman la compañía. Para ello, diseña estrategias dirigidas a fomentar una mayor identificación del trabajador con la empresa, incrementar su satisfacción para mejorar el clima laboral y fidelizar al talento activo.

Esta cultura de empresa responsable se desglosa en las diferentes actividades, planes y proyectos transcurridos en 2019:

COLOMBIA

BIENESTAR

Plan de ahorro para el futuro.

35 Business Partner (acompañamiento y consultoría a colaboradores).

Fondo de Empleados (7611 afiliados a nivel nacional).

Planes de financiación en salud, educación y vivienda.

Programación Días K: jornadas mensuales de los jefes con sus equipos de trabajo.

Escuela de la Felicidad.

CONCILIACIÓN

Tiquetera emocional para personal administrativo, que les permite disfrutar de horarios flexibles.

Piloto de teletrabajo.

Creación de salas de lactancia.

Prioridad de elección de vacaciones para progenitores.

ESPAÑA

MEDIDAS DESTACADAS

Reducción de jornadas para progenitores.

Permisos de lactancia.

Prioridad de elección de vacaciones para progenitores.

Flexibilidad horaria.

Posibilidad de excedencia por adopción.

Teletrabajo.

Aumento de días en los permisos por nacimiento.

Adaptación de la duración y distribución de la jornada “horario a la carta”.

CHILE

En 2019 se decide reforzar el Plan de Bienestar e implantar una encuesta de Clima Laboral para poder realizar acciones dirigidas y evidenciables de forma más rápida.

Entre las acciones a desarrollar durante el año se han incluido actividades vinculadas con la Prevención de Riesgos Laborales o el programa Academia de Líderes, cuyo objetivo está centrado en mejorar el desempeño a través de la formación en liderazgo.

OTRAS MEDIDAS DESTACADAS

Argentina

- Descuentos en universidades, comercios y gimnasios.
- Entregas de Kits de nacimiento.
- Prioridad de elección de vacaciones para madres y padres.
- Celebración de días especiales: día del padre/madre/día de la mujer.
- Entrega de Kits de inicio de clase.
- Salas de lactancia.
- Los trabajadores pueden acceder a días por estudio, trámites, mudanzas o licencias varias.

Brasil

- Tarjeta multibeneficios con descuentos en distintos comercios.
- Gympass: descuentos en gimnasios.
- Programas de orientación psicológica, financiera y legal.
- Bono mujer trabajadora.
- Programas de igualdad e inserción de jóvenes en el mundo del trabajo.

Chile

- Programa MUNDO ACHS, el cual dota de diversos beneficios a los colaboradores (gimnasios, consultas médicas, recreación y educación).

Colombia

- Incorporación de la herramienta JARVIS para mejorar la gestión de solicitudes.

España

- Centralización la gestión de recursos bajo una herramienta única y facilitar la autogestión.

México

- Salas de lactancia.
- Horarios flexibles para conciliar.
- Jornadas de salud y deporte.
- Convenios con 5 universidades.

Konecta proporciona a sus trabajadores un promedio de 1,67 semanas de preaviso (*) antes de realizar cualquier cambio sustancial en sus condiciones laborales.

* La legislación colombiana no establece un preaviso mínimo, aunque siempre se realiza con el consentimiento del trabajador.

2672

Permisos parentales en 2019

Konecta entiende que parte importante del bienestar y la salud de sus colaboradores se basa en el adecuado balance entre el tiempo de trabajo y su vida personal. Para ello promueve medidas dirigidas a apoyar la desconexión laboral como la programación del apagado de la climatización, el acceso restringido a sus centros en determinadas franjas horarias, fines de semana y días festivos, así como el establecimiento de horarios de acceso a los aparcamientos con horario de entrada y de salida prefijados. Igualmente, se potencia el uso de medios telemáticos de comunicación como teleconferencias o videoconferencias tanto para las reuniones como para la formación del personal, minimizando el número de desplazamientos y las reuniones en horario que exceda las seis de la tarde.

El personal cuya actividad está directamente vinculada a la operación en servicios del cliente está sujeto a los horarios de las diferentes campañas. Para la organización del trabajo se establecen turnos diversos adaptados a su naturaleza, siempre cumpliendo con la normativa vigente o convenio en vigor.

El objetivo para el 2020 es seguir implantando mejoras que simplifiquen y faciliten la gestión interna, así como la comunicación en la operación.

Igualdad e Integración

Konecta cree que la diversidad e inclusión en sus equipos son beneficiosas tanto para sus profesionales como para el negocio. Por ello, promueve activamente el respeto a la dignidad de cada persona, independiente de su raza, sexo, procedencia, edad, religión, estado civil, orientación sexual, identidad y/o expresión de género, discapacidad, educación, ideas y creencias.

La organización reconoce el valor que aporta la presencia de perfiles diversos en sus equipos, dedicando recursos dirigidos a proporcionar un entorno libre y seguro donde se fomente la igualdad y la integración de todos los colaboradores. Con este fin, se establecen y desarrollan políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades, y programas para la inclusión de personas en riesgo de exclusión respaldados por sus órganos de gobierno: el pasado mes de diciembre, el Consejo de Administración del Grupo ratificó la Política de Igualdad corporativa, de obligado cumplimiento en todos los países en los que la compañía está presente.

ARGENTINA



Durante 2019 Konecta Argentina ha incorporado criterios de inclusión en el proceso de reclutamiento, selección y formación de los colaboradores.

Para favorecer la igualdad ha puesto en marcha las siguientes medidas:

Formación en normativa de prevención de violencia laboral para directores-gerentes-jefes.

Práctica de igualdad de sueldo para cargos similares entre hombres y mujeres.

Campañas de no violencia contra la mujer.

Política de selección por competencia sin discriminación por sexo.

A su vez, ha desarrollado diferentes medidas para favorecer la integración laboral en la organización de personas con discapacidad:

Programa de inclusión dirigido a personas con discapacidad: 9 personas incorporadas en 2019.

Capacitación a los equipos de Selección y Formación sobre prácticas inclusivas relacionadas directamente con su área.

Incorporación de masajes inclusivos realizados por personas ciegas o baja visión: 1474 colaboradores beneficiados.

ESPAÑA

A lo largo del 2019, en Konecta España se han firmado 4 planes de igualdad adicionales correspondientes a las sociedades: Konecta Servicios de BPO, Konecta Mediación, Konecta Comercialización y Konecta Andalucía.

Entre los reconocimientos destaca el distintivo de igualdad como marca de excelencia.

Además, se han negociado y actualizado los protocolos de acoso sexual o por razón de sexo y violencia de género, disponibles en la intranet corporativa.

Las acciones de apoyo a la igualdad y la conciliación llevadas a cabo durante 2019 fueron las siguientes:

Mujeres por el corazón.

Información a la plantilla sobre la flexibilidad horaria al inicio del periodo escolar.

Acuerdos con guarderías.

Compromiso de igualdad a empresas proveedoras.

Formación a directivos sobre ética laboral y respeto.

Actualmente se está negociando la firma del nuevo plan de igualdad de Universal Support.

COLOMBIA

Durante el segundo semestre de 2019, Konecta Colombia inició la actualización del diagnóstico de género realizado en 2018 para la certificación del Sello Plata Equipares, con el foco puesto en la obtención del Sello Oro Equipares en 2020. Para ello, se establecieron objetivos y prioridades que se trabajaron por medio de planes de acción durante dos años. Ejemplo de ello es la conformación del Comité de Equidad de Género en 2019.

Tras lograr el Sello Plata Equipares por sus buenas prácticas para cerrar la brecha salarial y laboral, Konecta Colombia trabaja hacia el Sello Oro Equipares en el 2020.

Como parte de su compromiso, la compañía cuenta con un Protocolo de Prevención y atención de acoso laboral y sexual y un comité de convivencia encargado de atender todas las denuncias. Además, durante el año se han desarrollado 4 rutas de inclusión laboral para poblaciones con bajas probabilidades de insertarse en el mercado de trabajo, se ha dado continuidad al programa para personas con discapacidad y se ha apoyado la empleabilidad de la población mayor de 45 años. Asimismo, se ha confirmado la alianza con la Secretaría de las Mujeres y la Caja de Compensación Comfenalco para iniciar un piloto de empleabilidad dirigido a mujeres víctimas de violencia de género.

PERÚ

Las acciones llevadas a cabo por Konecta Perú en 2019 han sido las siguientes:

Sensibilización en igualdad a través de gráficas y lemas en las paredes de la sede.

Elaboración del Plan de Acción para la reducción de brechas de género.

Campañas de concienciación sobre el acoso callejero.

Campañas de sensibilización sobre la violencia de género.

Durante el 2019 Konecta Perú ha mantenido programas exitosos como “Inkluye” y “Life”, ampliando el alcance al poner en marcha nuevas iniciativas como “Ellos” y “Basta Ya”, todos con el fin de promover la integración de colectivos vulnerables e incentivar la realización de acciones positivas a favor de la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de la empresa.

Konecta Perú ha recibido grandes reconocimientos durante este año entre los que destacan:

1ª posición en el ranking PAR de Equidad de Género 2019, en Perú y Latinoamérica.

Reconocimiento por el Gobierno regional de Lambayeque como empresa que promueve la inclusión en personas con discapacidad.

Reconocimiento por Great Place To Work en la categoría de “Mejor Organización para Trabajar para Mujeres”.

Certificación como uno de los 20 mejores lugares para el talento LGTBIQ+ otorgada por la ONG Presente.

OTRAS MEDIDAS DESTACADAS

Campañas de acoso laboral y promoción de la diversidad.

Campañas de sensibilización para la inclusión de profesionales con discapacidad.

Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Certificado de accesibilidad.

Brasil

Sello Empresa Mujer, para proveedores del Estado (63 % de mujeres en plantilla, 61 % de los cargos de liderazgo son también mujeres).

Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo.

Incorporación de mensajes en el portal de ofertas laborales, invitando a participar a personas con discapacidad en los procesos de reclutamiento.

Formación de personal especializado en discapacidad y empleo para la inclusión exitosa de personas con discapacidad.

Centros accesibles para personas con discapacidad.

Chile

Creación del Comité de igualdad laboral y no discriminación.

Certificado NMX-R-025 de igualdad laboral y no discriminación.

México

PERFIL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN KONECTA ESPAÑA:

70,90 %

mujeres

56,56 %

mayores de 45 años

75 %

contrato indefinido

9,43 %

ocupan mandos intermedios

9,14

años de antigüedad media

Konecta cuenta con 698 personas con discapacidad en su plantilla en el mundo.

Atracción de talento

La incorporación de profesionales que respondan a las nuevas necesidades de esta era digital y a la realidad del mercado, con un enfoque orientado a las competencias y al compromiso es uno de los objetivos de Konecta. Conseguir atraer el mejor talento es nuestro gran reto con el objetivo de impulsar el crecimiento y la evolución del negocio, alcanzando su máximo rendimiento. Esto se ha hecho llevando a cabo medidas de igualdad de oportunidades para todos los candidatos.

Modelo de reclutamiento proactivo
Incorporación de metodología homogeneizada
Herramientas multiposting y control de candidaturas
Propuestas de mejora en el proceso
Establecimiento de indicadores y reportes
Soporte del centro de reclutamiento
Proyectos formados por consultores especializados

MEDIDAS

Prácticas laborales para alumnos del último año de secundaria en áreas de staff de la empresa.	Argentina
Participación en Programa de Inserción Laboral y Programa Primer Paso.	
Programa de prácticas para jóvenes: 180 jóvenes en prácticas en diferentes áreas de la empresa.	Brasil
Programas para la fomentar el crecimiento dentro de la organización (PODI): más de 100 personas promocionaron gracias a este programa en 2019.	
Programas para la generación de empleo:	Chile
> Bono mujer trabajadora: al que pueden acceder mujeres entre 25 y 60 años que hayan sido identificadas como parte de la población vulnerable. > Subsidios al empleo joven: al que pueden acceder jóvenes de entre 18 y 25 años, también identificados como población vulnerable.	
Plataforma de digitalización omnicanal, Magneto 365, para mantener el contacto con los candidatos interesados en trabajar con la empresa a través de diferentes canales.	Colombia
Programa de prácticas para jóvenes: 664 aprendices.	
2 nuevas rutas de inclusión laboral: población migrante y población mayores de 45 años.	
Programa Ruta de la Seda (plan de acogida candidatos).	España
Programa Impulsos al Desarrollo para fomentar la promoción interna: se comparten las vacantes internas de forma clara a todos los empleados y se valoran las candidaturas de forma transparente.	
Programa de inserción laboral de mujeres víctimas de violencia y trata: 16 mujeres insertadas laboralmente.	Perú
Programa de Liderazgo Femenino: 50 nuevas líderes fueron capacitadas.	
Acciones de reclutamiento en ferias: 3 personas con discapacidad en proceso de selección.	Portugal
Acciones de voluntariado con el fin de involucrar a los empleados en acciones sociales.	

BRASIL

Konecta Brasil ha puesto en marcha un programa para incentivar y valorar el capital humano de la empresa denominado PODI, ofreciendo la oportunidad al empleado de cambiar su carrera dentro de la organización mediante la oferta de vacantes internas.

COLOMBIA

Bajo el lema «Poder en tus manos», en esta ocasión el reto consistió en desarrollar una aplicación con firma digital, con autenticación y contrato digital, para una mejor experiencia del usuario final. El principal objetivo del Hack-day es identificar talento innovador que pueda aspirar a ser parte de nuestros equipos de desarrollo.



Participación:

75 personas

Ingenieros de diversas ramas, programadores y desarrolladores de aplicaciones

Nuestra dimensión social

Empresa saludable

Konecta promueve el bienestar físico, mental y social de sus colaboradores, integrando las acciones encaminadas al reconocimiento de peligros y riesgos, prevención de las enfermedades laborales y los accidentes de trabajo, con el fin de crear conciencia y cultura de auto cuidado, para generar un ambiente de trabajo seguro, saludable y sostenible.

ESPAÑA



En diciembre de 2019 se aprobó la nueva Política de Seguridad y Salud, alineada con el objetivo 3 (Salud y bienestar) de la Agenda 2030, dejando constancia de la implicación de Konecta con dicha agenda y con cualquier acción que contribuya a realizar acciones de mejora.

Las acciones llevadas a cabo durante 2019 fueron las siguientes:

Multitasking saludable.

Taller de mujeres por el corazón.

ControlaTIC: charla sobre las nuevas tecnologías.

Campaña VIH- Prevención.

Instalación de Porta Bicicletas en plataformas de Sevilla para fomentar su uso.

Konecta España ha actualizado en 2019 su Plan de Prevención del Servicio Mancomunado que da cobertura a las distintas sociedades del Grupo en ese país.

COLOMBIA

Sistema de Gestión De Seguridad y Salud en el Trabajo

Durante 2019 el Sistema pasó a llamarse SST Kontigo buscando convertirse en un área de cercanía y reconocimiento. Se ha reducido en un 30 % la frecuencia de accidentes y en un 58 % los días perdidos por accidentes laborales respecto a 2018, lo que le ha valido un reconocimiento por parte de la Administradora de Riesgos Laborales (ARL).

Además, se han llevado a cabo varias acciones encaminadas a mejorar la Seguridad y Salud en el Trabajo entre las que destacan:

Actualización de la Política de seguridad y salud, Política de prevención del consumo de alcohol y drogas, y la Política de seguridad vial.

Gestión del absentismo por causa de salud.

Campañas de formación y sensibilización en prevención de riesgos laborales: 403 actividades que han contado con la participación de 45 521 colaboradores*.

Campañas de promoción de la salud: 1290 actividades ejecutadas con una participación de 53 852 colaboradores*.

Programa Ponte en Movimiento: pausas activas y viernes FIT: 40 613 colaboradores*.

*Se tienen en cuenta participaciones repetidas en las diferentes campañas a lo largo del año.

PERÚ

Konecta Perú logró obtener el «Reconocimiento Empresa Amiga de la Salud 2019», cuyo objetivo es identificar factores de riesgo para la salud y promover estilos de vida saludable.

Comunicación y acciones

Medidas

Política de Seguridad y Salud.

Brigada de protección.

Plataforma de gestión de Higiene y Seguridad.

Participación en jornadas de higiene y seguridad del Ministerio del Trabajo.

Protocolos de emergencia, formación de EPI (Equipo de Primera Intervención).

Argentina

Semana Interna de Prevención de Accidentes (SIPAT).

Brasil

Política de Seguridad y Salud Ocupacional.

Protocolo de vigilancia de riesgos psicosociales.

Entrega de elementos ergonómicos.

Programas de inspecciones de las instalaciones.

Chile

Política de Seguridad y Salud Ocupacional.

Realización de simulacros en todos los centros; campañas de sensibilización y concienciación a través de pop ups, boletín interno Gente Konecta, acciones presenciales y material de apoyo proporcionado por Fundación MAPFRE. Formaciones para el uso de desfibriladores y formación de brigadas de emergencia.

Durante 2019 se han realizado 80 reuniones de los Comités de Seguridad y Salud.

España

Constitución de la Comisión de Seguridad e Higiene

México

Se redujo en un 60,87 % el indicador de accidentabilidad y un 75,70 % el indicador de gravedad de accidentes, con acciones de sensibilización para prevenir los accidentes más comunes y el cumplimiento de los requisitos del Sistema de gestión de Seguridad y Salud.

Perú

Formación y sensibilización

Formación, comunicación y jornadas

Argentina

Campañas de sensibilización (campaña de adición a la tecnología o de cuidado vocal).
Formación (emergencias, extinción de incendios, evacuación y primeros auxilios).
Formación e-learning.
Formación para jefes de emergencia.
Formación de extinción de incendios.
Formación de primeros auxilios.

Brasil

Formación de la brigada de incendio.

Chile

Campañas de formación e información relativas a la Seguridad y Salud en el trabajo (día sin tabaco, accidentes, verano seguro).

Colombia

Se realizaron 26 mesas laborales con entidades de salud, administradora de riesgos laborales y área jurídica laboral.
Campañas de sensibilización en salud y prevención; realizando 1290 actividades logrando una participación de 53 852 colaboradores*.
Campañas de formación, formación y entrenamiento en riesgos laborales; se ejecutaron 403 actividades logrando una participación de 45 521 colaboradores*.

España

Formaciones de Seguridad y Salud laboral con un cómputo de 13 220 horas.

México

Campañas de sensibilización.
Formaciones de la Comisión de Seguridad e Higiene.

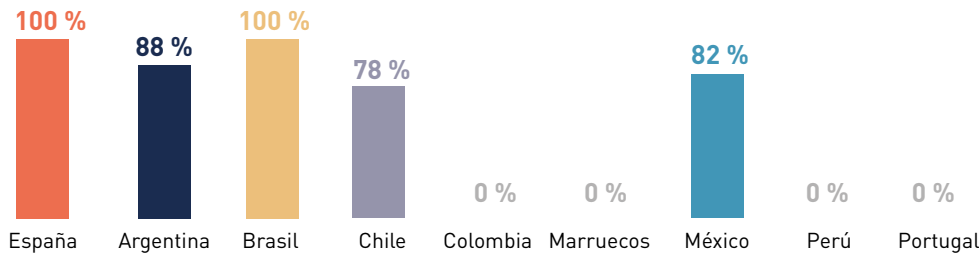
Perú

Campaña «Konectados con tu seguridad» con el fin de incentivar una cultura de seguridad y salud en el trabajo.
Programa para personal de zonas vulnerables.
Campañas de sensibilización: Día mundial de la seguridad y salud en el trabajo con la participación de 1000 colaboradores.
Programas de formación e-learning en materia de seguridad y salud en el trabajo.
Formación para situaciones de emergencia.
Programas de prevención.

*Los colaboradores pueden participar en varias actividades diferentes.

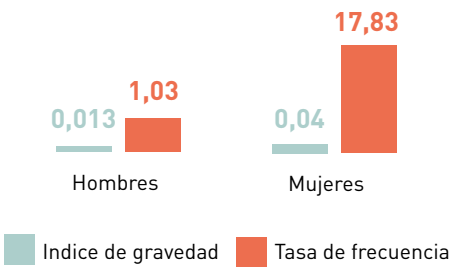
Por otra parte, el promedio de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva se sitúa en torno a un 50 %, esto es debido a las diferencias que existen entre las legislaciones de los países en los que opera Konecta. Como aspecto relevante, los países donde existe un porcentaje menor al 100 % de empleados cubiertos por convenio, son aquellos en los que las relaciones laborales se regulan a través de otros cauces legislativos.

Empleados cubiertos por convenio

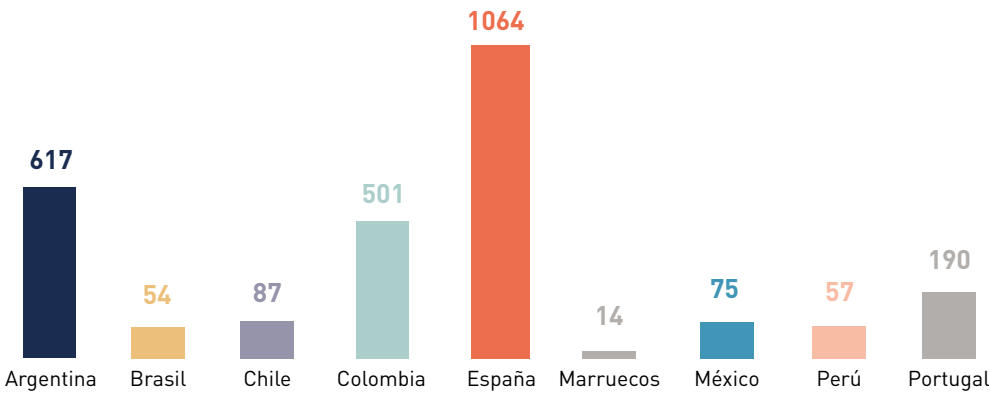


En cuanto a los indicadores asociados a la tasa de frecuencia e índice de gravedad: en 2019 los índices de gravedad han sido excelentes; en cuanto a la tasa de frecuencia, si bien ha disminuido en hombres, en mujeres ha aumentado debido a un accidente en Marruecos. Hay que destacar que durante 2019 no se ha producido ninguna muerte por accidente laboral debido a la ejecución de medidas alineadas con la política de Seguridad y Salud de Konecta.

Promedios de tasas de frecuencia e índice gravedad de accidente (*) (**)



Días perdidos por accidente de trabajo(**)



*La información corresponde al promedio de los datos de Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, Marruecos, México, Perú y Portugal

**Dada la diversidad de políticas locales de base de cálculo, no se incluyen los accidentes in itinere.

Además, los datos de días perdidos por accidente de trabajo sirven para marcar las futuras líneas de actuación en los países que presenten mayores dificultades.

PERÚ

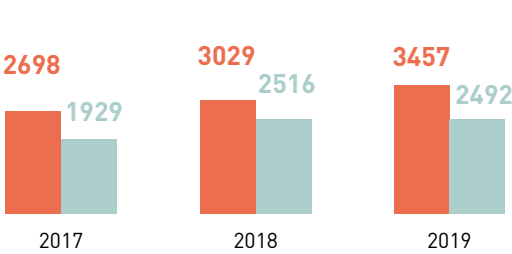
Konecta Perú logró obtener “Reconocimiento Empresa Amiga de la Salud 2019”, cuyo objetivo es identificar factores de riesgo para la salud y promover estilos de vida saludables.

Rotación

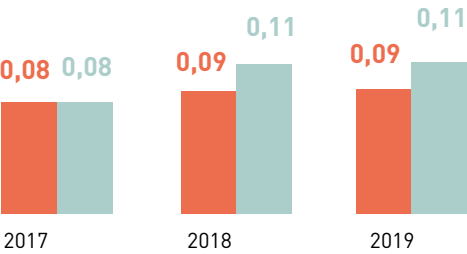
Konecta es una empresa en constante crecimiento, con un impacto notable en la generación de empleo. La idiosincrasia del negocio en el que opera la compañía provoca un alto movimiento en la plantilla; pese a ello, el ratio de despidos frente a contrataciones demuestra que Konecta incide de manera muy positiva en la empleabilidad de las comunidades en las que opera.

Como se puede observar, en 2019 se han producido más despidos de mujeres que de hombres. Del total, la proporción es de 58 % de mujeres y 42 % de hombres, pero este balance es debido a la distribución por sexos de la plantilla. Otra evidencia que explica el número de despidos y el porcentaje de rotación se encuentra en las ratios de mujer/hombre despedido por cada mujer/hombre contratado, encontrándose que existe una mayor incidencia de despido entre los hombres.

Número de despidos por género



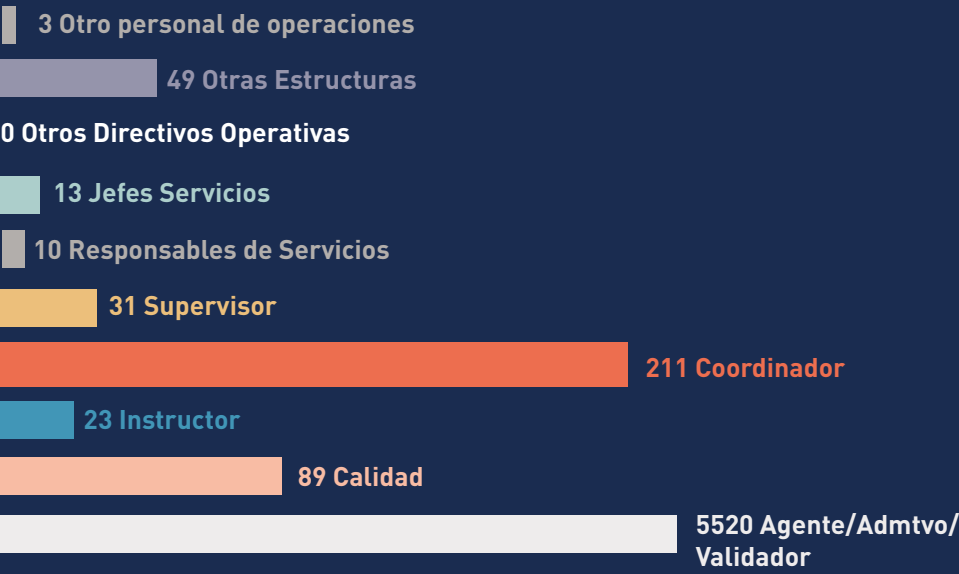
Ratio de despidos



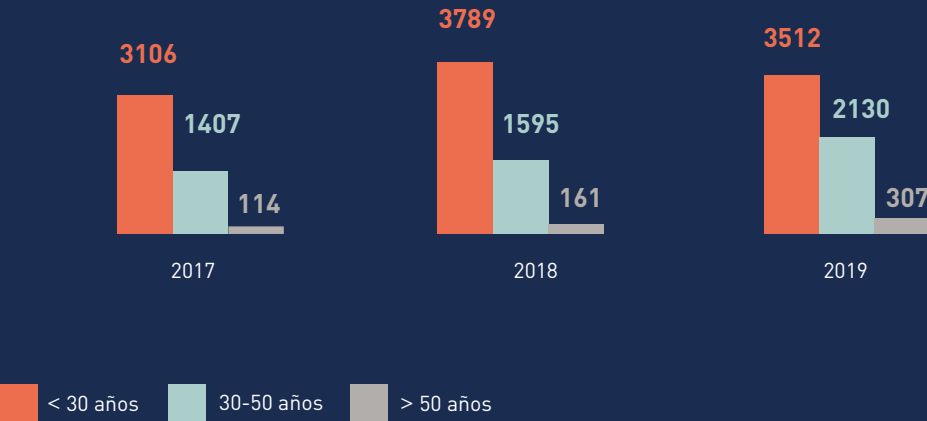
Mujeres Hombres



Número de despidos por categoría profesional



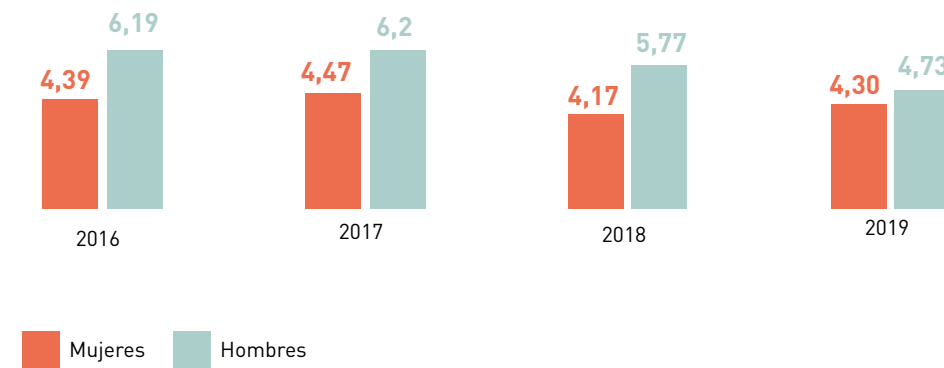
Número de despidos por rango de edad



< 30 años 30-50 años > 50 años

El esfuerzo por establecer e implantar programas que ayuden a retener el talento se ve reflejado en los porcentajes de rotación voluntaria de hombres y mujeres. En 2019, el porcentaje de rotación ha disminuido en los hombres con respecto a 2018 un 18 %.

Porcentaje de rotación voluntaria



Entre las iniciativas que se destacan del 2019, el área de Operaciones ha creado una Dirección de Selección y Capital Humano. Dentro de esta área se está trabajando en una selección a medida, incluyendo herramientas de análisis a la hora de seleccionar los perfiles idóneos para cada servicio.

Este tipo de análisis se está introduciendo en la compañía a nivel cliente y a nivel organizativo, lo que permite gestionar la información derivada de la rotación de los servicios, como por ejemplo los motivos de baja del personal, qué perfiles funcionan mejor, cuáles tienen el mejor performance, etc.

Objetivos 2020

#1

Mejorar los resultados de las mediciones de clima laboral.

#2

Mejorar el desarrollo profesional, la atracción de talentos y la formación.

#3

Aumentar la inserción de personas en riesgo de exclusión o personas con discapacidad dentro de Konecta.

#4

Desarrollo de nuevos beneficios para los empleados de Konecta.

#5

Mejorar los indicadores de rotación y absentismo.

#6

Generar una cultura preventiva dentro del seno de Konecta.



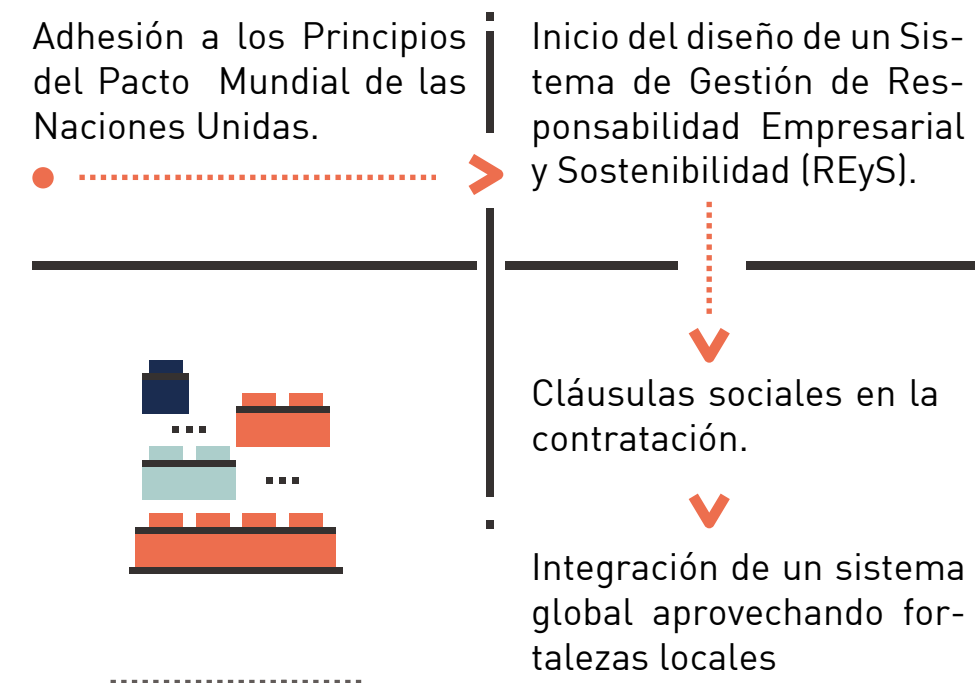
Contribuimos al Desarrollo Sostenible

Relación con los grupos de interés

Somos sostenibles

Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Contribuimos al Desarrollo Sostenible



Crecimiento sostenido y sostenible a través de la gestión integrada y global de la Responsabilidad Empresarial.

Konecta apuesta por un modelo de negocio responsable que se refleja a través de los principios que rigen su actuación:

Principios Konecta

#1	#2	#3
Integridad y competencia	Capital Humano	Compromiso con los Clientes
#4	#5	#6
Seguridad y salud en el trabajo	Preservación del Medio Ambiente	Innovación y tecnología

En 2019, Konecta ha desarrollado un Plan Rector de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad con la finalidad de establecer las directrices generales para la gestión de las dimensiones ambiental, social y de gobernabilidad de la compañía, en torno a las cuales girarán los objetivos específicos y las acciones para alcanzarlos.

En este sentido, Konecta ha iniciado el desarrollo de un Sistema de Gestión que posibilite la implantación organizada y coherente de las políticas, estrategias y objetivos útiles para mejorar el desempeño y poder extrapolar este Sistema de manera global a toda la compañía.

ASPECTOS A REPORTAR

Ambientales

- Eficiencia energética
- Reducir el consumo de agua
- Reducir gases de efecto invernadero

Sociales y empleados

- Gestión Capital Humano
- Gestión social externa

Gobernanza

- Cumplimiento legal
- Estándares éticos
- Transparencia



Para ello, ha desarrollado objetivos estratégicos cuya principal meta es la implantación del Sistema a nivel global en todos los países en los que opera Konecta, así como objetivos específicos.



SISTEMA DE GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD

>>> Objetivos estratégicos

Nueva filosofía

De un enfoque de cumplimiento hacia un enfoque estratégico, alineado con los ODS.

Equipo global

Gestión a través de un equipo global con un procedimiento único.

Integrado

Cultura de reporte incorporando criterios de responsabilidad y sostenibilidad.

>>> Objetivos específicos

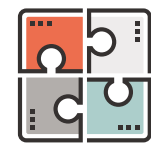
Apoyar el logro de los objetivos estratégicos de manera sostenible.

Maximizar la creación de valor compartido.

Crear relaciones a largo plazo con los Grupos de Interés, con base en la confianza y la transparencia.

Gestionar de forma responsable los riesgos y oportunidades derivados de la evolución del entorno.

Para que se puedan desarrollar correctamente los objetivos planteados, y poder informar de una manera más eficiente al Consejo de Administración sobre los avances en el Sistema de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad, se ha creado el Comité de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad. Este Comité se reúne trimestralmente y está compuesto por representantes de las principales áreas de la compañía encabezado por la Secretaria General, miembro del Comité de Dirección de la compañía.



COMITÉ DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD

Comité de Dirección	Dpto. Teconología	Dpto. RR. HH.
Fundación Konecta	Dpto. Comunicación	Dpto. Medios
Dpto. Calidad y Medio Ambiente	Dpto. Operaciones Nacional	Dpto. Operaciones Internacionales
Dpto. Organización y Procedimientos		

Además, para implantar políticas de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad a nivel local, se ha designado a una persona de cada país para que lleve a cabo la compilación de la información y velar así por el cumplimiento de los objetivos planteados.

En un intento por ir un paso más allá en la Sostenibilidad Empresarial, Konecta ha alineado sus objetivos estratégicos de sostenibilidad con los Principios del Pacto Mundial y los Objetivos de Desarrollo Sostenible planteados en la Agenda 2030.

Konecta ha renovado en 2019 su compromiso con la iniciativa UN Global Compact del Pacto Mundial. Nuestra compañía es una de las empresas fundadoras de la Red Española y la primera del sector en adquirir este compromiso.



UN GLOBAL COMPACT
APOYAMOS AL PACTO MUNDIAL

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.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

COMPROMISOS KONECTA

Líneas de Acción	Objetivos 2019		
Gobierno Corporativo: sustentar las acciones de la empresa en un sólido comportamiento ético			
Ética y transparencia en el negocio	Enfoque responsable y sostenible en todas las áreas.		
Gobierno corporativo eficaz y saludable	Desarrollo paulatino del Programa de Cumplimiento.		
Compra responsable y local	Identificación y mecanismos de gestión de riesgos.	1, 2, 3, 4, 5, 6, 10	
	Optimizar proceso de reporte de denuncias.		
	Formación Código ético a empleados.		
	Reforzar comunicación proveedores: criterios REyS.		
Capital humano: compromiso de la empresa con su equipo humano			
Igualdad de oportunidades y diversidad	Mejorar índices de satisfacción de empleados.		
Desarrollo profesional	Avanzar en los planes de salud y seguridad laboral.	3, 4, 5, 6	
Entorno laboral saludable	Promover la Integración de personas con discapacidad en la plantilla.		
	Promover la igualdad en la empresa.		
Acción social-comunidad: acción social participativa y alineada con los objetivos de la empresa			
Compromiso con la comunidad	Fomentar el voluntariado en la organización.		
Potenciar colaboraciones con terceros	Promover alianzas con terceros para fomentar la integración de colectivos desfavorecidos.	1, 2	
Comportamiento solidario en la organización	Generar sinergias/ compartir buenas prácticas de acción social entre los países.		
			
			
Compromiso con el Medio Ambiente: comportamiento respetuoso con el medio ambiente			
Minimizar el impacto ambiental	Mejorar el desempeño en materia de reducción de consumos y residuos: energía, agua y papel.	7, 8, 9	
Buenas prácticas	Promover compras responsables.		
Conciencia medioambiental	Fomentar sensibilización medioambiental en empleados.		

Relación con los grupos de interés

El modelo de negocio busca maximizar la creación de valor, tanto para la compañía como para sus grupos de interés, incorporando de manera estructural criterios de sostenibilidad en su operativa, mediante la implantación de prácticas de gestión basadas en la rentabilidad, calidad, innovación, ética, transparencia, respeto por el capital humano y su bienestar, diversidad e igualdad de oportunidades, todo ello buscando reducir el impacto, aunque mínimo, en el entorno natural y colaborando con el desarrollo de la comunidad.

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



Entre los diferentes canales de comunicación que existen entre las partes interesadas y Konecta, se destacan:

GRUPO DE INTERÉS		MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
<i>Empleados</i>	Portal del Empleado	Reuniones de seguimiento
	Intranet	Pop ups
	Encuestas de clima	Línea ética
	Boletín Interno	Tablones/ Cartelería en las plataformas
	Newsletters / Emailings	
	Buzones de sugerencias	
<i>Accionistas</i>	Web	
	Reuniones del Consejo de Administración	
	Revista corporativa	
<i>Clientes</i> Actuales Potenciales	Encuestas clientes	Revista corporativa
	Contactos comerciales / operaciones	Web corporativa
	Eventos (congreso Expocontact y jornadas con clientes)	KonectaBlog Newsletters (países)
<i>Comunidades</i> ONG's Entidades sociales	Web corporativa	Revista corporativa
	Redes sociales	Reuniones / Jornadas
	Prensa	Foros sociales o de RSC a los que está adscrita la empresa
<i>Proveedores</i> Críticos No críticos	Portal de Compras	Reuniones
	Web corporativa	Congreso Expocontact
	Revista corporativa	Ferias del Sector
	Email	Redes sociales
<i>Administración pública</i>	Prensa	Reuniones
	Web corporativa	
<i>Sociedad</i>	Prensa	Redes sociales
	Web corporativa	

En 2019 se ha realizado una encuesta de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad sobre los asuntos materiales de Konecta mediante cuestionarios online dirigidos a los diferentes grupos de interés (accionistas, administraciones públicas, clientes, empleados, proveedores, ONG y otras entidades de carácter social) en todos los países en los que el Grupo tiene presencia. En la siguiente tabla se exponen los resultados del estudio junto con los indicadores GRI relacionados.

EJE REyS	ASPECTO RELEVANTE	INDICADOR GRI
Desempeño Económico	Impactos económicos indirectos	203 a 203-1
	Desempeño económico de la empresa	201-1
	Presencia en el mercado	102-4 a 102-7
Gobierno corporativo	Gestión de riesgos corporativos	102-15
	Evaluación del desempeño órganos de gobierno	102-18 / 102-28
	Composición y estructura órganos de gobierno	102-18
Aspectos ambientales	Emisiones de gases efecto invernadero	305-1 a 305-7
	Evaluación y control de proveedores en temas de medio ambiente	308-1 a 308-2
	Consumo de energía / agua	302-1 a 302-5 303-1 a 303-3
	Cumplimiento normativo	419-1
Aspectos sociales	<i>Prácticas laborales y trabajo digno</i>	
	Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores	414-1 a 414-2
	Conciliación	401-3
	Políticas de empleo, igualdad de oportunidades y diversidad	401 / 405-1
	Salud y seguridad en el trabajo	403-1 / 403-4 / 416 / 416-1 a 416-2
	Formación y educación	404-1 / 404-2
	<i>Sociedad y anticorrupción</i>	
	Desarrollo de las comunidades locales	413-1 a 413-2
	Acción social	413-1
	Cumplimiento normativo	419-1
	Transparencia	102-44
	Políticas anticorrupción	205-1 a 205-3

EJE REyS	ASPECTO RELEVANTE	INDICADOR GRI
Aspectos sociales	<i>Derechos humanos</i>	
	Trabajo forzoso	409-1
	Evaluación de los proveedores en derechos humanos	414-1 a 414-2
	Trabajo infantil	408-1
	Libertad de asociación y convenio colectivo	407-1
Responsabilidad sobre el producto	No discriminación	406-1
	Cumplimiento normativo	416-2 / 418-1
	Seguridad y privacidad del cliente	418-1
	Satisfacción del cliente	102-43
	Servicio de calidad	102-44
	Promoción de la innovación en la gestión del negocio	-

Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Somos sostenibles

En Konecta se apuesta por un control de los aspectos más relevantes que inciden en el medio ambiente a través de su Sistema de Gestión Medioambiental.

En este sentido, se quiere ir un paso más allá y trabajar para sensibilizar a su personal a través de campañas dirigidas al uso eficiente del agua y de la energía, el reciclaje de residuos y la mejor utilización del papel.

Konecta cuenta con un Sistema de Gestión Medioambiental, basado en la norma UNE-EN ISO 14 001



CASO DE ÉXITO

KONECTA COLOMBIA

Campañas de sensibilización ambiental

Eficiencia energética | Gestión de residuos | Movilidad sostenible | Huella de carbono | Eficiencia en el consumo

Siembra de árboles

678 árboles plantados en el Valle de Aburrá, Antioquía

Senderismo ecológico

Jardín Circunvalar de Medellín | Quebrada de las Delicias, Chapinero en Bogotá

Además, con el fin de impulsar las campañas y demás actuaciones vinculadas con mejorar el desempeño ambiental, Konecta Colombia crea en abril del 2019 el Área Ambiental, que fortalecerá al ya existente equipo de sostenibilidad.

CASO DE ÉXITO

KONECTA PERÚ

En 2019 se han realizado numerosas campañas de sensibilización a empleados:

Día mundial de la acción frente al calentamiento global

Día mundial del agua

La hora del planeta

Manejo de residuos sólidos

Día Internacional de la diversidad biológica

Cuidemos el agua por el corte de servicio

Día Internacional libre de bolsas de plástico

A la hora de evaluar el grado de implicación y efectividad en estas campañas por parte de los empleados, así como buscar mejorar de cara al año que viene, se ha realizado una encuesta interna a los empleados.

Entre las propuestas de los trabajadores de cara a futuras campañas destacan:

Fomentar más las acciones de reciclaje

Más campañas de Medio Ambiente

Sensibilizar y dar charlas a los trabajadores

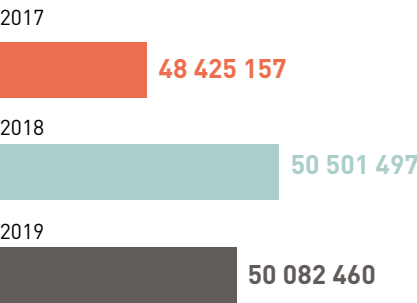
Incentivar el uso de bicicleta

Campañas de reducción del uso de papel

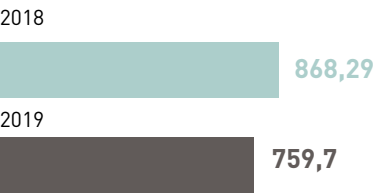
Consumos energéticos

Tras el proceso de reajuste y mejora en la recopilación de los datos realizado en 2018, y gracias a las mejoras en eficiencia energética implantadas, Konecta ha conseguido en 2019 reducir su consumo global hasta un 1,17 % respecto al año anterior.

Consumo eléctrico(kWh)



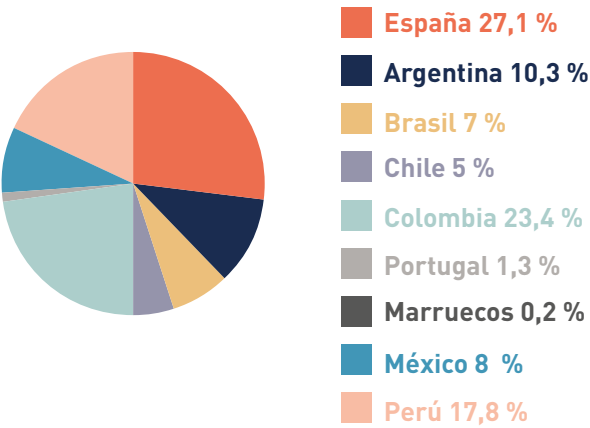
Intensidad eléctrica (kWh/empleado)



*Dato de 2019, todos los países.

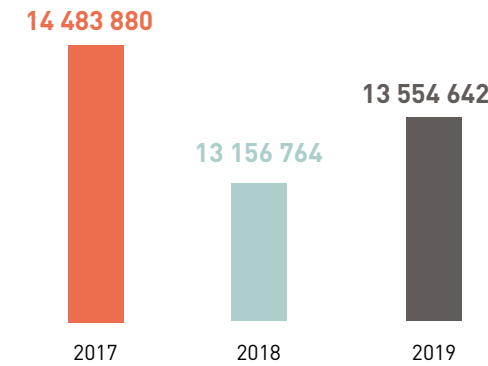
Por cuarto año consecutivo, siendo el país con mayor número de empleados de Konecta, España continúa reduciendo su consumo eléctrico mejorando así su desempeño energético.

Distribución del consumo por país



La intensidad energética se ha conseguido reducir hasta un 12,5 % durante el 2019.

Consumo eléctrico en España (kWh)



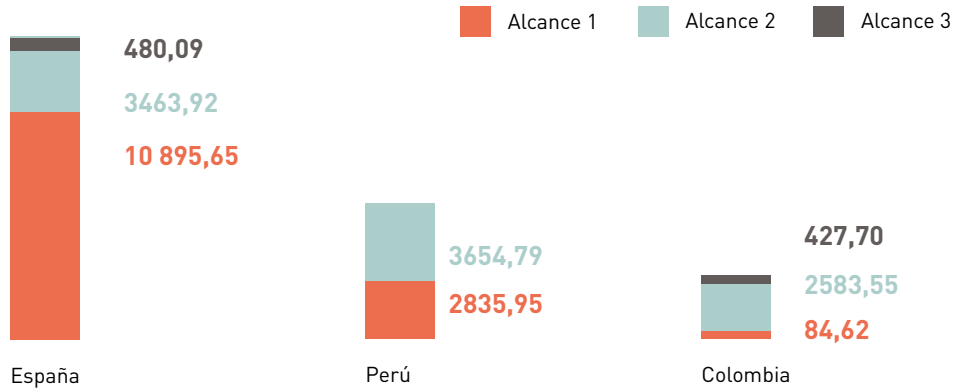
*Dato del 2019 estimado para España.



HUELLA DE CARBONO

Durante el 2019 se han calculado las huellas de carbono del año 2018 para España, Colombia y Perú, para los alcances 1, 2 y 3.

Huella de Carbono 2019 (tCO2eq)



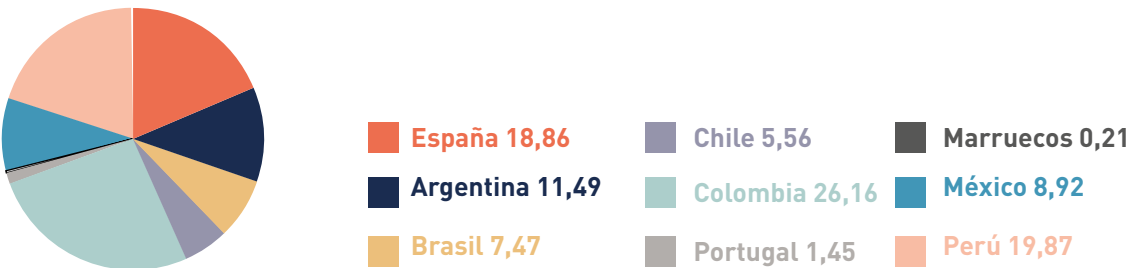
Alcance 1: emisiones directas de gases efecto invernadero (combustibles fósiles y gases fluorados)
Alcance 2: emisiones indirectas de gases efecto invernadero (electricidad adquirida y consumida)
Alcance 3: emisiones indirectas de gases efecto invernadero (viajes a través de avión)

Un año más Colombia, con la colaboración de la Corporación Fenalco Solidario, ha basado el cálculo de la huella de carbono en el protocolo de medición y reporte de gases efecto invernadero elaborado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI).

En 2019 Konecta ha tratado de ir un paso más allá en cuanto a emisiones se refiere y ha calculado el alcance 2 de la Huella de Carbono Global de 2018 de todos los países, arrojando un valor de:

Peso por país en la Huella Global

18 369,5734 t CO2eq*

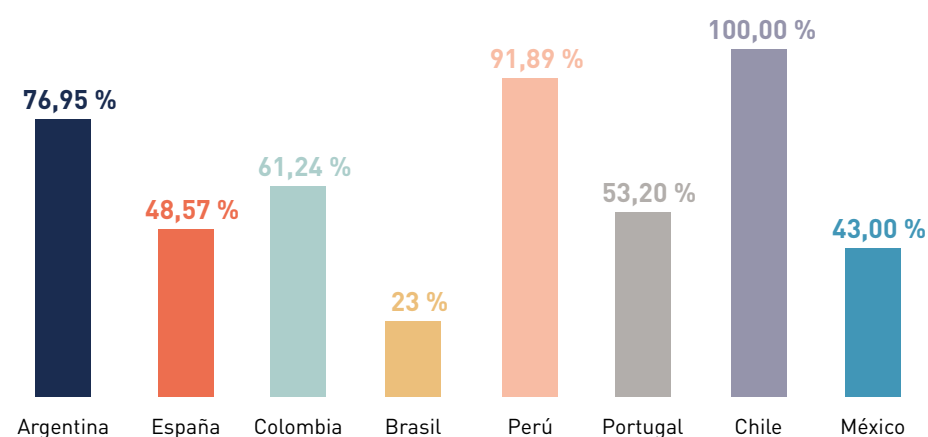


*La huella de Konecta Argentina, Brasil, Chile, Portugal, España, Perú, Marruecos y México ha sido calculada mediante la Calculadora de la Huella de Carbono 2018 del Ministerio para la Transición Ecológica de España.

SUPERFICE LED

En el contexto de la mejora de la eficiencia energética, durante el 2019 se ha continuado con la campaña de renovación de la luminaria a LED iniciada en el 2017. En el caso de Chile, se ha conseguido alcanzar el 100 % de la superficie iluminada por LED.

Superficie iluminada por LED (%)



CASO DE ÉXITO

KONECTA PERÚ

Entre las actividades que ha llevado a cabo Konecta a nivel global en 2019, en materia de eficiencia energética se destacan:

Apagado automático de ordenadores en las diferentes sedes.

Sustitución de luminarias fluorescentes a LED.

Apagado de aires acondicionados, oficinas, salas, plataformas, etc., en caso de no ser utilizados.

↓ **10,4 %**
Consumo eléctrico por empleado en Perú

CASO DE ÉXITO

KONECTA ESPAÑA

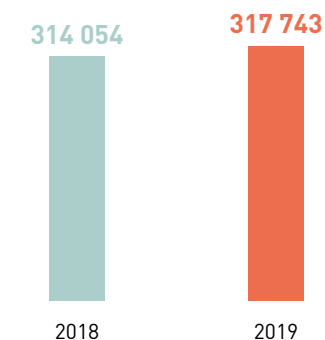
7 ENERGÍA ASEQUIBLE
Y NO CONTAMINANTE



A finales del 2019 se han firmado nuevos contratos para suscribir la modalidad de Garantía de Origen para el 100 % de la energía eléctrica consumida en las sedes de Konecta España.

Consumo de agua

Consumo agua (m³)



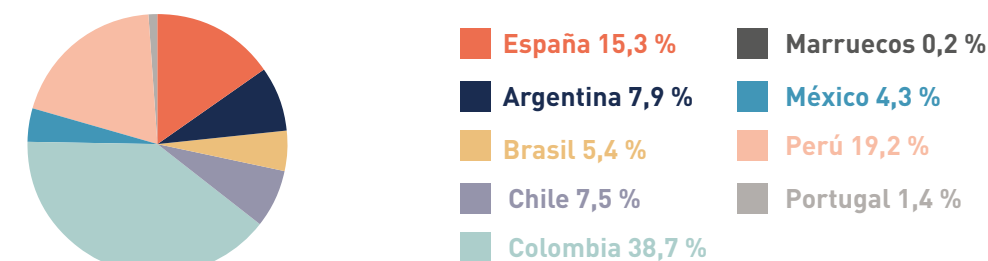
Intensidad de consumo (m³/empleado)



*Dato 2019, todos los países.

En 2019 se ha reducido la intensidad de consumo total de agua a pesar de que el número de empleados ha aumentado.

Distribución del consumo por país



*Dato 2019, todos los países.

Durante el 2019, se ha continuado con el desarrollo de actividades de concien-
ciación 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 2019 para reducir el consumo de agua en Konecta

México

- Instalación de llaves econo-
mizadoras de agua.
- Mingitorios secos.
- Aprovechamiento agua pluvial.

Argentina

- Remplazo de grifería por vál-
vulas a presión automáticas.

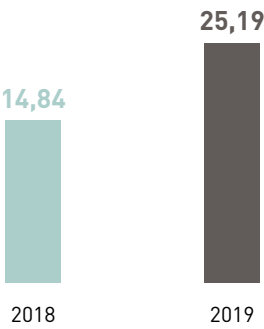
Colombia

- Seguimiento de consumos
para detectar averías.
- Formación para concienciar
sobre el consumo de agua.

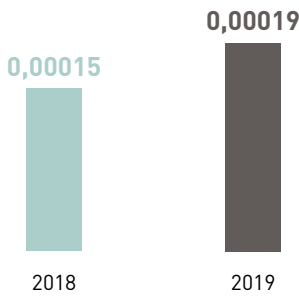
Gestión de residuos

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.

Residuos peligrosos totales (t)



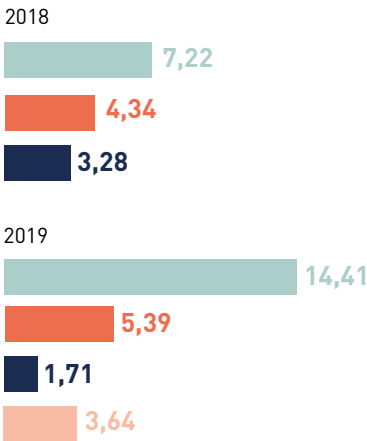
Intensidad Residuos peligrosos (t/empleado)



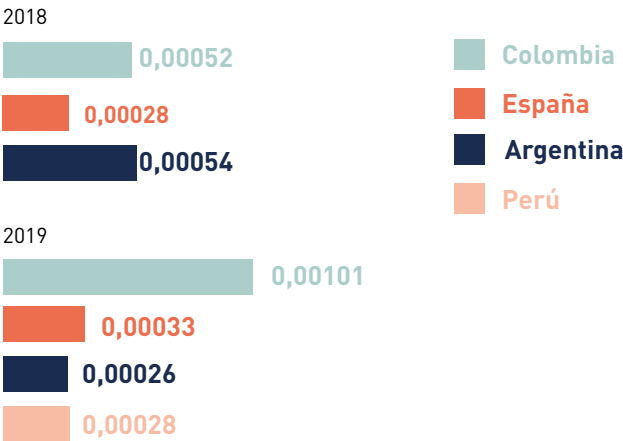
*Entendiendo como residuo peligroso los RAEE, fluorescentes, aceites y gas refrigerantes. Se está trabajando en la recolección y auditoría de datos del resto de países.

El incremento de residuos generados viene justificado por la mejora en el registro
de los mismos y por el aumento de la plantilla durante el 2019.

Residuos peligrosos (t)



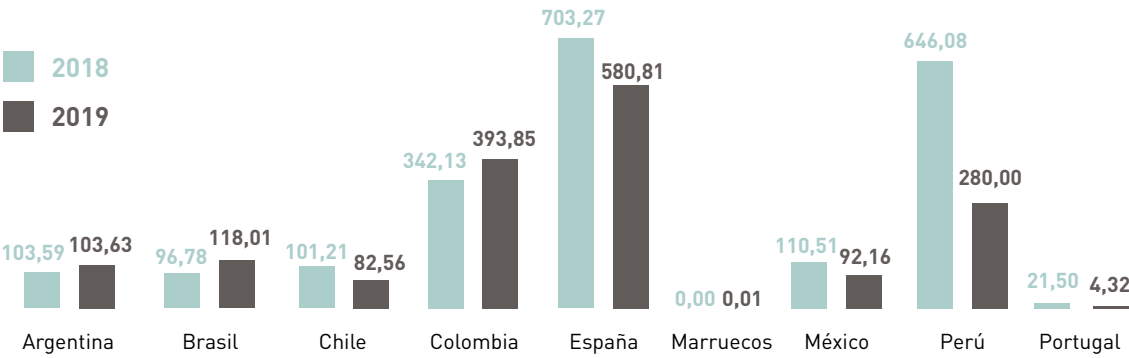
Intensidad Residuos peligrosos (t/empleado)



↓ 48 %
Residuos peligrosos generados
en Argentina en 2019

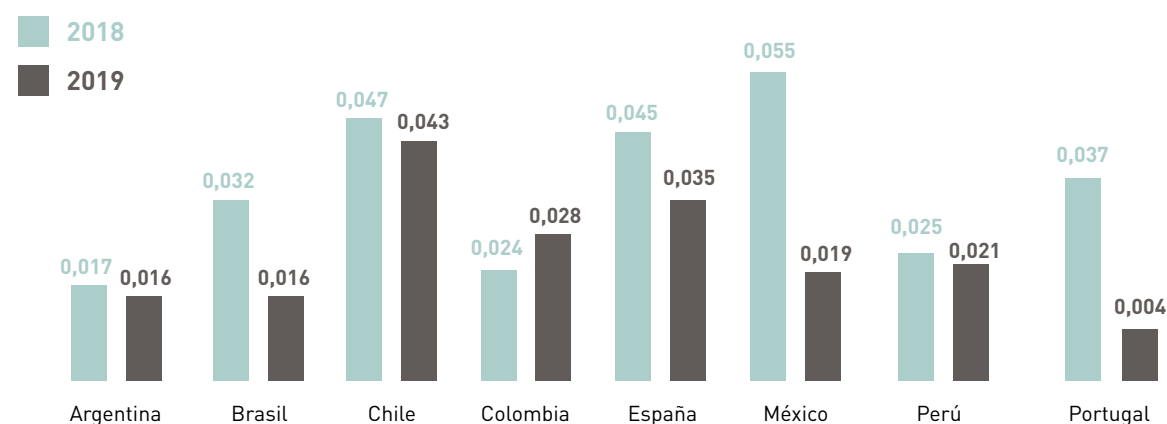
↓ 52 %
Intensidad residuos peligrosos
generados en Argentina en
2019

Residuos no peligrosos (t)



En 2019 el total de residuos no peligrosos ha alcanzado un valor de 1655,4 t
lo que ha supuesto una reducción del 22 % con respecto al año anterior.

Residuos no peligrosos (t)



La intensidad también se redujo en un 31 % con respecto a 2018, con un valor de 0,025 t/empleado.

↓ **21 %**

Residuos no peligrosos generados en España en 2019

↓ **15 %**

Residuos no peligrosos generados en Perú en 2019

CASO DE ÉXITO

KONECTA PERÚ



Durante 2019, Konecta Perú ha logrado establecer alianzas estratégicas con la Municipalidad de Lima, participando en el concurso «Lima, cada Residuo Cuenta» donde se reciclaron más de media tonelada de residuos sólidos (papel, plástico, cartón, etc.)

Además, se estableció otro convenio con la Municipalidad Provincial del Callao, donde se participó en una campaña de acopio de residuos de aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) haciendo entrega de más de 1,5 toneladas.

20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REyS 2019

CASO DE ÉXITO

KONECTA COLOMBIA



Kaptar es un innovador mecanismo de reciclaje, una nueva alternativa que busca potenciar el aprovechamiento de residuos sólidos, teniendo como propósito incentivar el reciclaje, la economía circular, disminuir los residuos en los rellenos sanitarios y brindar a las personas descuentos y cupones para pagar productos y servicios de primera necesidad.

De momento el alcance de esta estrategia aplica a dos sedes ubicadas en la ciudad de Medellín, con los siguientes resultados hasta agosto del 2019:

➤ **Pilas recibidas** 199 ➤ **Nuevos usuarios** 94 ➤ **Unidades recicladas** 32 894 ➤ **Ahorro de CO2** 1381,55 kg

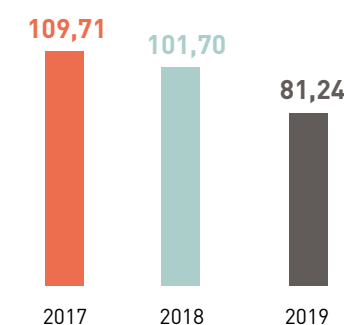
Consumo de recursos

A través de las medidas que se vienen implantando en Konecta España, para mejorar el uso y consumo responsable del papel, se ha conseguido optimizar su desempeño y reducir un 20 % el consumo papel respecto al año anterior.

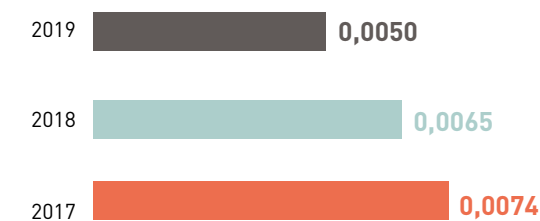
↓ **20 %** Consumo de papel en 2019
↓ **23 %** Papel consumido por empleado en 2019
↓ **100 %** Impresoras con ecoetiqueta en España

Konecta España, está negociando con proveedores de material de oficina bajo el sello Árbol Verde, con el fin de sustituir los utilizados actualmente por otros de mayor grado de compromiso ambiental.

Consumo papel Konecta España (t)



Intensidad de Consumo (t/empleado)



20 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REyS 2019



Formación y empleo

*Desarrollo Social, Cultura
y Deporte*

Voluntariado

Índice

La Acción Social de Konecta

Acción Social



Konecta asume su rol como ciudadano corporativo solidario, de la mano de Fundación Konecta, con un compromiso activo para contribuir al bienestar y al progreso de la sociedad.

Para ello, ha enfocado sus esfuerzos en promover la inserción socio-laboral de personas vulnerables como pueden ser aquellas con discapacidad o con escasos recursos, mujeres víctimas de violencia y trata, inmigrantes, implicando de forma transversal a todas las áreas de la compañía y creando alianzas con otras entidades privadas, públicas y entidades sociales en busca de sinergias que ayuden a la consecución de sus objetivos.

29 390 Beneficiarios

+1500 Personas en riesgo de exclusión insertadas laboralmente; 538 con discapacidad

15 972 Voluntarios

Muestra de esta responsabilidad compartida, son los profesionales distribuidos a lo largo de las sedes de Konecta en el mundo, quienes voluntariamente conforman desde hace 15 años una red con el fin de potenciar en el ámbito local las iniciativas de esta índole que promueve la compañía.

Igualmente, cuenta con un aliado de excepción en Fundación Konecta, entidad social sin ánimo de lucro creada en 2005 para la puesta en marcha de iniciativas sociales que mejoren la calidad de vida de colectivos en riesgo de exclusión. Desde su creación, la Fundación apoya a la compañía en el desarrollo social de las comunidades en las que opera, principalmente en España, y a raíz de su proceso de expansión internacional, apoyando también proyectos en Brasil, Chile, Colombia y Perú.

El objetivo de Konecta con el apoyo de su fundación, es crear oportunidades y sumar voluntades para ayudar a personas en situación de vulnerabilidad y, con su aporte, generar mayor valor social a través de actuaciones dirigidas a la formación y el empleo, desarrollo social y la promoción del voluntariado entre sus empleados.

Fundación Konecta ha sido premiada a la mejor trayectoria en el ámbito de la acción social empresarial en los Premios Solidarios-CaixaBank Banca Privada.

A su vez ha sido reconocida por su acción social en los premios Alcobendas: Empresa y Emprendimiento Innovador.

>>> OBJETIVOS

#1 Promover el empleo y la formación como métodos de integración

#2 Sensibilizar al sector empresarial aportando valor a las empresas colaboradoras

#3 Potenciar el acercamiento a universidades y escuelas de negocio

#4 Contribuir a la integración social de personas en riesgo de exclusión

#5 Trasladar el conocimiento y experiencia en España a todos los países donde Konecta está presente

La Acción Social de Konecta

Formación y empleo



Konecta y su Fundación fomentan la creación y mejora de programas formativos destinados a la obtención de los conocimientos, aptitudes y experiencias necesarias para la inserción social y laboral de grupos en riesgo de exclusión.

Más de 1800

beneficiarios en 2019



COLOMBIA

743

Beneficiarios

Personas integradas laboralmente:

81 personas con discapacidad formadas, 57 insertadas

280 víctimas del conflicto armado y escasos recursos

365 inmigrantes

17 mayores de 45 años

En 2019, desde Konecta Colombia se ha trabajado en el desarrollo de 4 rutas de Inclusión Laboral en alianza con Fundación Konecta y otras entidades sin ánimo de lucro e instituciones, con el fin de generar oportunidades dirigidas a poblaciones con dificultades para incorporarse en el mercado de trabajo.

A lo largo del año se dio continuidad al Programa de Inclusión Laboral para personas con discapacidad, en alianza con Fundación Konecta, Fundación DKV Integralia y las Cajas de Compensación Comfenalco -en Medellín- y Cafam -en Bogotá-. Para ello, se organizaron 5 cursos especializados en contact center -Diplomado en Marketing de Atracción y Servicio al Cliente- con el fin de brindarles herramientas claves para su desarrollo profesional y personal. Una vez superadas las diferentes pruebas, las personas formadas tienen la opción de incorporarse en la compañía, previamente sensibilizados para facilitar su integración real.

Con el fin de captar a los beneficiarios de estas iniciativas de capacitación, la compañía estuvo presente en 5 ferias de empleo dirigidas a personas con discapacidad física, dando a conocer su oferta, resolviendo dudas y recibiendo los currículos de las personas interesadas en el proceso.

Programa de Empleo para población víctima del conflicto armado. Hace 3 años Konecta abrió su sede en Montería, en la cual un gran porcentaje de los empleados proceden de programas de apoyo a víctimas del conflicto armado, con escasos recursos, convirtiéndose a día de hoy en la principal empleadora en esa región. Con la colaboración de Comfacor y Academia Sinú.

Este año también Konecta Colombia se vinculó a iniciativas impulsadas por el Gobierno Nacional, derivadas del gran volumen de migrantes venezolanos ingresando al país, considerada como la más alta de la historia. Así, se ha formalizado un programa para la vinculación laboral de población venezolana en la plantilla de Konecta.

Finalmente, se ha dado inicio a un programa de empleabilidad para población mayor de 45 años, dado el estancamiento laboral producto de estereotipos alrededor del concepto de edad, capacitándoles, además, en ofimática y habilidades de comunicación para fortalecer sus competencias. Con la colaboración de Colsubsidio.

220 Nuestro mayor valor,
nuestro capital humano

Konecta MEMORIA REYS 2019

PERÚ: PROGRAMA INKLUYE

447

Beneficiarios

Personas integradas laboralmente:

69 personas con discapacidad

378 otros colectivos vulnerables.

INKLUYE es el programa de diversidad e inclusión de Konecta Perú que busca incluir laboralmente a personas en riesgo de exclusión social, con base en sólidas alianzas estratégicas con instituciones públicas y privadas que promueven la inserción en el mercado de trabajo y la igualdad de oportunidades para colectivos en situación de vulnerabilidad.

- **Personas con discapacidad y de escasos recursos:** formación previa a medida en contact center dirigida a su inserción laboral. Una vez incorporados, para facilitar la integración normalizada, la compañía realiza ajustes razonables en el puesto de trabajo, en el proceso de selección y formación, además de acompañarles en su curva de aprendizaje.
- **Personas de la comunidad LGBTQ+:** oportunidades de trabajo y desarrollo a personas de colectivos LGBTQ+, asegurando un ambiente de trabajo libre de discriminación.
- **Personas víctimas de violencia y trata (mujeres y familiares directos):** inserción laboral y el seguimiento en el puesto de trabajo de mujeres víctimas de violencia y trata, ofreciendo un acompañamiento psicológico y legal en estricta confidencialidad.
- **Personas migrantes e inmigrantes:** oportunidades de trabajo para personas de otras nacionalidades que han tenido que emigrar al Perú y que se encuentran en situación de vulnerabilidad.

PROYECTO	IMPACTO
Escuelas inKluye Integración laboral de personas con escasos recursos, algunas con discapacidad, tras una formación previa, a medida, en contact center: Escuela Pachacútec, Escuela Integralia – Fundades, Escuela Chiclayo, Escuela Aynimundo, Escuela Impulsa Perú, Escuela Forge, Escuela Contacto Joven, Escuela Jóvenes Productivos	221 personas formadas: 138 insertados laboralmente 69 de ellos con discapacidad 90 % de satisfacción con el programa
Mujeres víctimas de violencia y trata	16 mujeres integradas en Konecta Perú
Inmigrantes en situación de vulnerabilidad	293 inmigrantes insertados laboralmente

Colaboradores a nivel externo:

- Instituciones no gubernamentales: Fundación Konecta, Fundación Pachacútec, Fundación Forge, Fundación DKV Integralia, Grupo Fundades, Asociación Aynimundo, Asociación de las Bienaventuranzas, Obispado del Callao
- Instituciones Gubernamentales: Ministerio de Trabajo (Programa Jóvenes Productivos, Programa Impulsa Perú, EsSalud), Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (CONADIS), Ministerio Público, Municipalidad Metropolitana de Lima.
- Cámaras: Cámara de Comercio de España en Perú, Cámara Americana en Perú AmCham, Cámara de Comercio de Lima, Asociación Peruana de Centros de Contacto APEXO.
- Agencias de Cooperación: AECID de España.
- Redes de trabajo: Comunidad Aequales, Comité de Diversidad y Desarrollo Sostenible de AMCHAM, Pride Connection, Red de Empresas por la Discapacidad con OIT.

KONECTA PERÚ: PROGRAMA INKLUYE 2/2

ESPAÑA

En España, a lo largo de 2019, se ha continuado afianzando las alianzas estratégicas que promueven acciones sociales de alto impacto en las comunidades.

Para ello, Konecta y su Fundación cuentan con multitud de acuerdos con distintas entidades para potenciar las prácticas laborales y la integración laboral de personas vulnerables en la empresa.

Konecta España apuesta por la integración de colectivos vulnerables: 234 personas insertadas; 223 con discapacidad.

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Prácticas formativas dirigidas a personas vulnerables o con discapacidad. El objetivo es formar a los alumnos en áreas profesionales adecuadas a sus perfiles profesionales.	• 17 personas han realizado prácticas, 2 integradas laboralmente • 10 voluntarios • 80 horas voluntariado	FREMAP Fundación Prevent Cruz Roja Fundación Capacis
Participación en la XII Feria de Empleo para personas con discapacidad y IV Foro de Activación del Empleo.	• 10 personas entrevistadas, 1 persona con discapacidad contratada • 32 horas voluntariado	C. A. Madrid

15

Mujeres víctimas de violencia formadas

14 con certificado de profesionalidad
12 insertadas en Konecta, 1 con discapacidad.

Escuela de Capacitación profesional Fundación Konecta -BANKIA

Con una duración de 4 meses, el objetivo del proyecto es formar a mujeres víctimas de violencia de género en contact center. Al finalizar la capacitación, las participantes obtienen un certificado de profesionalidad oficial y la oportunidad de incorporarse a la plantilla de Konecta.

Además, Bankia les proporciona un apoyo económico para cubrir gastos de transporte y manutención. Una vez incorporadas, Fundación Konecta realiza un seguimiento individualizado durante 6 meses para potenciar el éxito de la inserción laboral. En la selección de candidatos colaboran entre otras entidades, la Cruz Roja, Federación de Mujeres Progresistas, Comisión para la Investigación de Malos Tratos a Mujeres, Candelita y Fundación Capacis.

La Escuela de Capacitación Fundación Konecta nace en 2018 y su misión es facilitar la inserción laboral de personas en riesgo de exclusión a través de una formación reglada en contact center.

«EMPRENDIMIENTO A FAVOR DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD»

Bajo este lema, en 2019 se reconoció la labor de las empresas Iberdrola y Vodafone, y las fundaciones MAPFRE y SERES, por su compromiso con la integración en el mercado laboral de personas con discapacidad a través del empleo o el emprendimiento como una vía alternativa. Asimismo, se entregaron sendos premios a los tres proyectos ganadores de la primera convocatoria de ayudas «Emprende+D» de Fundación Konecta con el apoyo de Fundación ONCE:

- BibiBCN, en la categoría de negocio innovador.
- Timpers Inspire, en la categoría de excelencia en accesibilidad.
- A 70º, en la categoría de impacto social.

ARGENTINA

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Programa Inclusión de personas con discapacidad Incorporar personas con discapacidad en el mercado laboral y ofrecer formación a las comunidades para incrementar la empleabilidad de estos colectivos y generar alianzas que promuevan su inclusión	• 9 personas con discapacidad integradas	Universidad Siglo 21 Municipalidad de Rosario Oficina de Equidad y Empleo del Ministerio de Promocion y Empleo de la provincia de Cordoba Oficina de Empleo de la municipalidad de Cordoba Foal Libertate Iprodich (Instituto provincial de discapacidad de la Provincia de Chaco) Oficina Trabajo y empleo de Nacion Incluyeme CEC IARSE Incluwork Gaude
Capacitación en contact center Formación a personas con discapacidad visual en habilidades para la atención al cliente/ventas personalizadas y en contact center	• 14 personas con discapacidad formadas	Fundacion Gaude Incluwork
Formación y empleabilidad para la vida y el trabajo Capacitación en competencias laborales para aumentar la empleabilidad de jóvenes. Programa de pasantías para colegios.	• 82 jóvenes participantes • 7 voluntarios • 27 horas voluntariado	INJUVE Escuela 406 “Dr. Salvador Mazza” IPEM 201 Leopoldo Marechal Colegio Lasalle Colegio San Ignacio

BRASIL

Ha participado en la Feria de empleo de la ciudad de São Paulo para ofrecer una oportunidad laboral a aquellas personas en situación de desempleo de larga duración. Es un programa de la Secretaría de Desarrollo Económico y Trabajo y respaldado por la Ciudad de São Paulo, donde se ofrecen más de 3300 empleos. En 2019 se han incorporado 173 personas con discapacidad en la plantilla.

Uranet (Konecta Brasil) recibió el 1º Mérito Empresarial 2019, entregado por la Secretario de Justicia y Ciudadanía del Estado de São Paulo, siendo honrado como Empresa Corporativa 2019 por su labor generando oportunidades de empleo.

PORTUGAL

Estuvo presente en la feria de reclutamiento de personas con discapacidad de la Asociación Salvador celebrada en Lisboa. A lo largo del evento se entrevistó a 10 personas de las cuales se integraron 3 en la plantilla.

En esta misma línea, en América Latina se ha apostado por los programas formativos para apoyar la Igualdad de oportunidades y la creación de un mercado laboral integrador en el que todos los profesionales puedan desarrollar sus capacidades para alcanzar su potencial y mejorar su calidad de vida.

La Acción Social de Konecta

Desarrollo social, Cultura y Deporte



Konecta de la mano de Fundación Konecta, apoya proyectos que promueven la inclusión, el desarrollo personal y la mejora de la autoestima de las personas más vulnerables, ayudando a su integración en la sociedad.

Más de 700
Beneficiarios

250
Horas de voluntariado

CULTURA

PROYECTO:

Proyecto Fundación Alalá
Konecta apoya diversas iniciativas de Fundación Alalá dirigidas a niños y jóvenes de poblaciones vulnerables, con el fin de facilitar su integración social a través de proyectos formativos y culturales, y de empleo para sus familiares.

IMPACTO	COLABORADORES
• 230 niños con escasos recursos • 15 mujeres formadas en el taller de costura • 500 familias beneficiadas • 15 voluntarios de Konecta	Fundación Konecta Fundación MAPFRE Konecta

Igualmente se apoyan iniciativas deportivas como pilar importante para recaudar fondos destinados a fines benéficos y fomentar la integración de personas en riesgo de exclusión social.

DEPORTE

PROYECTO:

XVI Torneo Benéfico de Pádel Fundación Konecta
En beneficio de la Asociación 11q España -cuyo fin es apoyar a familias afectadas por el Síndrome de Jacobsen, fomentar la investigación y concienciar a la sociedad sobre esta enfermedad genética rara-, y Fundación También.

IMPACTO	COLABORADORES
• 30 voluntarios de Konecta, 250 horas de voluntariado • 200 personas con 11q - Síndrome de Jacobsen- y sus familiares beneficiadas en España • 18 000 € de recaudación	Fundación También Konecta

Voluntariado

Gracias a la colaboración de los voluntarios de Konecta, en alianza con Fundación Konecta y otras entidades e instituciones según el país, se logra ayudar a personas en riesgo de exclusión, con enfermedades o con discapacidad, así como el fomento del deporte y la salud entre los más jóvenes o el apoyo a la investigación.

Para contribuir en la organización y seguimiento de estos esfuerzos anualmente, se organiza una reunión con los Coordinadores de Responsabilidad Social de la compañía, donde se comparten experiencias y se presenta el Plan de Voluntariado.



26 816

Personas beneficiarias de acciones de voluntariado

+7400

Horas de voluntariado

15 899

Voluntarios

PERÚ

Konecta Perú ha creado el programa de voluntariado corporativo «Soy Voluntario», que promueve la movilización del talento, tiempo y energía de los colaboradores de la compañía en ese país a favor del desarrollo social de las comunidades donde la empresa está presente.

Voluntariado económico, académico, LIFE (líderes en colegios) y social

4141 voluntarios en 2019



VOLUNTARIADO PROFESIONAL

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Taller de Empleo Impartido por voluntarios de Capital Humano de Konecta. Dirigido a mujeres en riesgo de exclusión o desempleadas de larga duración. Se imparten consejos prácticos, entrevistas simuladas y cuestiones sobre el proceso de selección.	• 15 beneficiarias	Fundación Achalay
Ponencia Marketing FREMAP Testimonio de experiencia laboral creativo del departamento de Marketing de Konecta y consejos prácticos a alumnos con discapacidad sobrevenida del curso de diseño gráfico.	• 15 alumnos con discapacidad	FREMAP en Madrid
Taller de digitalización (Creando Oportunidades) Proyecto de formación continua, con temáticas variadas, diseñado para jóvenes con discapacidad intelectual, ayudándoles a su desarrollo profesional y personal.	• 15 personas con discapacidad intelectual integradas laboralmente	Fundación Talismán
Proyecto Enfoca Talento-D 2019: Empleo y discapacidad Formación continua para empleados con discapacidad intelectual de Konecta.	• 14 mujeres con discapacidad	Fundación ONCE
Teleton 2019 Campaña televisiva de recaudación de dinero con la colaboración de voluntarios de Konecta, cada uno de los cuales aportó 17 horas para recaudar 32,4 millones de reales destinados para la atención de personas con discapacidad física o necesidades neuro-ortopédicas.	• 299 voluntarios • 1794 horas de voluntariado	Associação de Assistência à Criança Deficiente

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Casa Hope Voluntarios de Konecta Brasil ceden 96 horas mensuales para el desarrollo de tareas administrativas a la entidad social Casa Hope, con el fin de ofrecer apoyo psicosocial y educativo a 776 niños y adolescentes con cáncer.	• 2 voluntarios • 1152 horas de voluntariado	Casa Hope
Voluntariado económico A través del fondo de voluntariado la plantilla de Konecta Perú da soporte a las actividades de los programas de responsabilidad social de la compañía en el país.	• 3949 voluntarios	
Voluntariado académico Personal de la compañía brinda soporte académico a través de charlas y talleres a las escuelas de formación del Programa INKLUYE.	• 60 voluntarios • 186 horas de voluntariado • 250 beneficiarios	
Voluntariado de equidad y prevención de violencia Participantes de los Programa de Liderazgo Femenino y Nuevas Masculinidades imparten formación a niñas y niños de colegios ubicados en comunidades donde la compañía tiene presencia, para contribuir a crear una cultura de equidad.	• 16 voluntarios • 480 horas de voluntariado • 90 beneficiarios	

VOLUNTARIADO PROFESIONAL 2/2

CAMPAÑAS SOLIDARIAS

Recogida de alimentos

Todos los alimentos recogidos durante la campaña se destinan a diferentes ONG.

España México Argentina Colombia Perú	Más de 1000 voluntarios*	• 1468 kg recogidos y 240 beneficiarios en España • 80 kg de alimentos recogidos en México • Argentina donó 1380 litros de leche en la campaña interna «Juntos llenamos el vaso» y clasificó alimentos en el Banco de Alimentos (1600 jóvenes beneficiarios en merenderos) • 397 beneficiarios en Colombia, 250 kg de alimentos recogidos • 8494 kg recogidos en Perú, 300 beneficiarios
--	--------------------------	--

Recogida de ropa

España Brasil Perú Argentina	Más de 800 voluntarios **	• 2512 kg de ropa recogidos en España • 4865 prendas de ropa distribuidas a 5 instituciones en Brasil • 500 kg de ropa recogidos en Perú • 122 jóvenes y personas víctimas de las inundaciones beneficiarias en Argentina
---	---------------------------	---

Donación de sangre

España	258 voluntarios	• 774 personas beneficiadas • 2 entidades beneficiarias
---------------	-----------------	---

Campañas de Navidad

España	• Proyecto «NAVIDAD PARA TODOS», ¡De ti depende!». Entrega de cestas de comida para ayudar a más de 2000 familias desfavorecidas con la participación de 22 voluntarios y 88 horas de voluntariado. • Donación de 548 juguetes a niños con escasos recursos
Argentina	• Donación de cajas navideñas de ropa y alimentos (1186 unidades que han beneficiado a 300 familias) • Campaña «Un niño que juega es un niño feliz»: donación de 674 juguetes a 210 niños
Portugal	• Venta de gorros de navidad solidarios. Recaudación de 200 € para la Asociación Salvador
Brasil	• 26 570 juguetes y libros donados en Brasil destinados a instituciones y comunidades para transformar la Navidad de más de 13 285 niños***

Konecta España ha participado en otras campañas solidarias como recogida de libros, material escolar, recogida de tapones y mercadillos solidarios. Han contado con la participación de más de 1900 voluntarios y más de 700 beneficiados.

*En el caso de voluntarios en donaciones de alimentos, se ha tenido en cuenta para el cálculo el supuesto de que cada voluntario dona 2 kg.
** En el caso de voluntarios en donaciones de ropa, Fundación Konecta hace el cálculo bajo el supuesto de que cada voluntario dona 5 kg.
*** En el caso de los juguetes se estiman 2 juguetes por niño, en este caso entregados a organizaciones y distribuidos en favelas.

ARGENTINA

Más de 70 voluntarios han participado en campañas de reciclaje, con fines sociales. Con su apoyo y el aporte de la compañía hemos reciclado 3,5 t de papel y 374 kg de plásticos y tapitas:

- **Maratón de papel del Hospital Infantil:** campaña «Cada papel suma». Con los recursos provenientes del papel, diarios, revistas, apuntes y cartón se sostiene el Programa de Asistencia Directa al Paciente Ambulatorio, las Ludotecas que funcionan en las salas de espera, la Radioteca «El silencio no es salud», además de los cursos y talleres del Proyecto Adolescencia Positiva.
- **Maratón de tapones de plástico del Hospital Infantil:** separación de tapones, para su posterior venta. Lo recaudado se destina a la compra de materiales, insumos y refacción de distintas áreas del Hospital.
- **Donación de materiales reciclables:**
 - Banco de Alimentos campaña «Tu papel es reciclar».
 - Asociación Voluntariado del Hospital Notti (recogidos 23 kg de tapones de plástico) destinado a la compra de pañales.
 - Hospital Garrahan (recogidos 154 kg de papel y 6 kg de tapones) colaborando a la compra de insumos y asistencia a familias en tratamientos ambulatorios.
- **Jornadas de separación de plástico:** una parte se destina a la venta de botellas y otra a su procesamiento para la confección de ladrillos ecológicos que se utilizan en proyectos sociales como construcción de espacios comunes destinados al desarrollo de diferentes actividades en comunidades vulnerables. Se separaron aproximadamente 400 kg de plástico.
- **Donación Planeta Tapitas** (86,5 kg de tapones de plástico) dirigida a la campaña «Una luz para Berenice», joven con el síndrome de Stickler. El fin es financiar su viaje a China para realizar un tratamiento de células madres que le permitiría recuperar la visión.
- **Donación de 407 equipos informáticos** a escuelas primarias y secundarias.

COLOMBIA

Konecta Colombia participó en el bazar de grandes marcas, trabajando con la Fundación Sueños y Huellas. Con esta acción se recaudaron \$ 22 214 000 para la adecuación de la casa que será la nueva sede de la Fundación. Adicionalmente, el grupo de voluntarios colaboró en los trabajos de limpieza y adecuación de esta casa, la cual se inauguró en diciembre.

Igualmente, la compañía donó a instituciones educativas y entidades sociales material de oficina para fortalecer sus sistemas de la información y la obtención de ingresos destinados en su mayoría a niños desfavorecidos: 20 ordenadores, 991 sillas giratorias, 1319 diademas y 670 adaptadores.

VOLUNTARIADO DE OCIO Y DEPORTE

VI edición Carrera Hay Salida

España

Campaña informativa de sensibilización en contra de la violencia de género.

IMPACTO:

- 55 voluntarios
- 60 beneficiarios

VIII edición Carrera Entreculturas

Los fondos recaudados se destinaron al acceso a educación en igualdad para más de 12 700 niñas que viven en zonas de conflicto o en países de desarrollo.

IMPACTO:

- 33 voluntarios
- 60 beneficiarios

I Trail Polígono Bergondo

Destinado al Proyecto Meduloblastoma Noel, de la entidad Cris Contra El Cáncer, para financiar un ensayo clínico. Konecta ha colaborado con la difusión y búsqueda de patrocinios.

IMPACTO:

- 5728 € recaudados
- 25 voluntarios de Konecta

Proyecto “Luz Casanova”

Recaudación de fondos a través de la venta de muñecas de ganchillo elaborados por empleados de Konecta. El dinero obtenido, sumado a una donación de Fundación Konecta, se destina a planes de ocio (merienda, parque de atracciones y teatros) dirigidos a mujeres víctimas de violencia de género y a sus hijos.

IMPACTO:

- 469 voluntarios (venta de muñecos y acompañamiento en las actividades)
- 127 beneficiarios

VOLUNTARIADO DE OCIO Y DEPORTE 1/2

VOLUNTARIADO DE OCIO Y DEPORTE

Caminata educativa ambiental Se han realizado dos caminatas educativas ecológicas en Medellín y Bogotá.		Colombia
IMPACTO: • 52 voluntarios • Secretaría ambiental de Bogotá y Fundación Parque Arví		
Plan siembra Aburra Estrategia para disminuir el déficit arbóreo de espacios públicos verdes.		
IMPACTO: • 25 voluntarios • Área metropolitana de Medellín		
7ª Edición Maratón Fundación Conin «Yo corro para ayudar» Maratón contra la desnutrición infantil.		Argentina
IMPACTO: 115 familias sin recursos beneficiadas		
Liga social de Rugby Voluntarios asisten a niños de barrios vulnerables que participan en este deporte. Durante la jornada se clasificó ropa y se ofreció merienda a los niños.		
IMPACTO: 300 niños de familias sin recursos beneficiadas		
Partido benéfico “Empatando ganamos todos” Partido de fútbol benéfico que busca la inclusión social sin prejuicios de personas con discapacidad.		
IMPACTO: 60 personas con discapacidad beneficiadas		
Taller de lectura de cuentos infantiles Taller en el Refugio Madres del Sol para hijos de mujeres víctimas de violencia de género que residen o acuden a este refugio.		
IMPACTO: 38 niños beneficiados		

VOLUNTARIADO DE OCIO Y DEPORTE 2/2

X edición CONVOCATORIA INTERNA
DE PROYECTOS SOCIALES

A través de esta convocatoria se brinda la oportunidad a los empleados de Konecta de presentar una propuesta de proyecto social junto con cualquier entidad sin ánimo de lucro con la que colaboren habitualmente. El objetivo es apoyar proyectos sociales con los que se sienten más implicados y que, a la vez, estén alineados a los fines de Fundación Konecta.

En esta X convocatoria se han recibido 61 proyectos, de los cuales se han elegido los siguientes cuatro proyectos ganadores:

BENEFICIARIO	PROYECTO
Fundación Tierra de Hombres (Galicia)	Tratamientos médicos en España a niños de África que no pueden ser atendidos en sus países de origen.
Asociación de Padres de Alumnos con Discapacidad de Alcobendas, APAMA. (Madrid)	Atención especializada y continua a niñas/os con discapacidad una vez finalizan la etapa de Atención Temprana.
Lazos y Vida corporación (Colombia)	Konectando Lazos consiste en terapia con adolescentes con diagnóstico de cáncer mediante grupos de apoyo para minimizar las secuelas psicoemocionales y sociales.
Corporación Sueñas y Huellas del Mañana (Colombia)	Proyecto de protección a niños de entre 6 y 12 años de forma complementaria a la jornada escolar.

Premios ImplicACCIÓN

Se reconocen la implicación y compromiso de los empleados en las siguientes categorías:

“Mejor acción departamental/territorial”

Destaca la labor de un equipo especialmente implicado en temas sociales. En 2019 se otorgó a un grupo de empleados de una misma campaña quienes de forma altruista elaboran muñecos de ganchillo con fines benéficos; su objetivo es obtener fondos para donar a entidades sociales. Además, participan en los Mercadillos Solidarios organizados en la empresa y en campañas de voluntariado profesional. Esto contribuye a crear un excelente clima de trabajo y un mayor espíritu de equipo.

“Mejor acción individual”

Premia el compromiso de los trabajadores de la empresa con las iniciativas llevadas a cabo. En esta ocasión se reconoció la colaboración, a lo largo de más de 6 años, de una empleada de la compañía en la organización de los Reyes Magos de un modo proactivo y resolutivo.

“Mejor acción de integración laboral”

Reconoce a los empleados que trabajan en la inserción y apoyo en el proceso de integración de personas con discapacidad. En esta edición se premió al Servicio de Bankia de Konecta por su implicación y compromiso desde el primer momento con la Escuela de Formación.

La Acción Social de Konecta

Objetivos Sociales 2020

ARGENTINA

Mejorar la empleabilidad de colectivos en riesgo de exclusión.

BRASIL

Reestructuración del Programa de inserción de personas con discapacidad.

CHILE

Capacitación de personal clave en discapacidad y empleo para apoyar la inserción de estos colectivos.

COLOMBIA

Fortalecer el equipo de voluntarios

Llevar a cabo un voluntariado tecnológico.

Fortalecer el trabajo con la Comunidad de Montería.

ESPAÑA

Consolidar la Escuela de Capacitación profesional Fundación Konecta con 2 cursos más para su integración laboralmente en Konecta y conseguir más de 100 alumnos formados.

Potenciar el voluntariado profesional y servicios pro-bono vinculados a nuestro sector.

Continuar con el desarrollo de proyectos vinculados con el empleo y la formación homologada relativa a nuestro sector en el ámbito nacional e internacional.

Seguir potenciando las alianzas con otras entidades y empresas con el fin de aunar esfuerzos en la integración laboral y social de colectivos en riesgo de exclusión social.

PERÚ

Proporcionar formación e inserción laboral a 150 nuevos beneficiarios y alcanzar un 80 % de inserción.

Participar en una actividad semestral de voluntario.

Crear 2 nuevas alianzas en materia de acción social.

PORTUGAL

Aumentar el número de acciones de voluntariado y la participación de los empleados.



20

Nuestro mayor valor,
nuestro valor humano.

Konecta, 20 años juntos

Acerca de esta memoria

Acerca de esta Memoria

Cobertura y alcance

Es el quinto año que Konecta publica la memoria de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad de conformidad con la guía Global Reporting Initiative (GRI) y contenidos definidos en GRI Standards 2016 en su opción exhaustiva. Y el segundo año de acuerdo a la Ley 11/18 sobre información no financiera y diversidad, como parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. Asimismo, en cumplimiento con la Ley 11/2018 este documento ha sido verificado por una entidad externa e independiente (AENOR).

Con esta Memoria, Konecta, en un ejercicio de transparencia con sus grupos de interés, rinde cuentas de sus compromisos en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental.

Asimismo sus contenidos hacen referencia a los datos comprendidos desde 1 de enero al 31 de diciembre de 2019, y cubren todas las actividades de la Organización.

Se pueden encontrar diferencias en las cifras publicadas en 2017 y 2018, debido a la mejora que ya en 2018 se realizó en el sistema de recopilación de datos de todos los países.

Materialidad

El documento presta especial atención a los asuntos identificados como relevantes en el análisis de materialidad realizado a lo largo de 2019, cuyo proceso de elaboración y resultados se muestran en el capítulo de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad. Adicionalmente se han respondido voluntariamente otros apartados de GRI Standards que, sin ser relevantes para la Organización, contribuyen a aumentar la transparencia y la comprensión de la actividad de Konecta.



Konecra MEMORIA REyS 2019

Hechos posteriores



Acerca de esta memoria

Hechos posteriores

La rápida expansión global del Coronavirus COVID-19, aparecido en China en enero de 2020, ha motivado que el pasado 11 de marzo la Organización Mundial de la Salud lo calificara como una pandemia.

Considerando la complejidad de los mercados derivada de la globalización y la ausencia, por el momento, de un tratamiento médico eficaz contra el virus, las consecuencias para las operaciones del Grupo son inciertas y dependerán en gran medida de la evolución de la pandemia en los próximos meses, así como de la capacidad de reacción y adaptación de los agentes económicos.

Por ello, a la fecha de formulación de este Estado de Información No Financiero es prematuro realizar una valoración detallada de los posibles impactos del COVID-19 sobre los aspectos sociales o medioambientales vinculados a la actividad de Konecta.

No obstante, los Administradores y la Dirección del Grupo han realizado una evaluación preliminar de la situación actual conforme a la mejor información disponible que, aunque incompleta, refuerza su confianza en la fortaleza de su modelo de negocio, desde hace algunos años muy enfocado en la transformación digital, y la ventaja competitiva que ello representa a largo plazo.

Desde el punto de vista de la continuidad de las operaciones, se han activado los planes de contingencia que han permitido mantener los niveles de servicio con altos estándares de calidad. Sin embargo, dadas las características de esta crisis, se ha registrado una marcada disminución de la actividad en algunos de los servicios ofrecidos como las ventas y el marketing presencial, conllevando la presentación de un expediente de regulación temporal de empleo (ERTE) por fuerza mayor en España, que afecta a 1000 trabajadores.

Por el contrario, servicios prioritarios de atención al cliente se han reforzado. Y es que un porcentaje importante de los clientes del Grupo en el mundo pertenecen a sectores cuyos servicios han sido declarados esenciales como el financiero, telecomos, utilities y administraciones públicas, por lo que, atendiendo a las regulaciones puestas en marcha en cada país, se han implantado una serie de medidas que preservan la seguridad y salud de los empleados al mismo tiempo que se garantiza la prestación de servicios clave para los ciudadanos como son emergencias, sanidad, banca, suministro energético, telecomunicaciones, comercio electrónico, y otras actividades fundamentales para la sociedad.

Así, se ha identificado al personal vulnerable otorgándole permisos retribuidos desde el primer momento para salvaguardar su integridad. Igualmente, se ha impulsado la modalidad del teletrabajo en todas las geografías, con mayor énfasis en aquellas que por normativa y por el propio desarrollo tecnológico del país lo permiten. Ejemplo de ello y entendiendo que estos datos varían acorde con el desarrollo de la situación, a fecha 10 de abril, el 88 % de los colaboradores en Argentina, 69 % en Portugal, cerca del 60 % en Chile y España, 53 % en Marruecos y más del 40 % en Colombia están trabajando desde sus hogares, lo que ha requerido un ingente esfuerzo por parte del Grupo para proporcionar los medios que ello requiere.

Para aquellos que siguen laborando desde los centros de trabajo, se ha implantado una serie de protocolos y medidas de protección, alineadas con las recomendaciones de las autoridades sanitarias, como el respeto de la distancia mínima de seguridad obligatoria de 2 metros entre los puestos, individualizados; el refuerzo de la limpieza continua y exhaustiva de las instalaciones, aun cuando su ocupación sea menor, así como la distribución de productos de higiene en las campañas.

En este punto, es importante destacar que la cadena de suministro continúa operando con relativa normalidad, apoyando los esfuerzos de continuidad operativa y garantizando la flexibilidad del modelo de negocio.

En cuanto al Medio Ambiente, por la propia naturaleza del negocio en principio no se prevé mayor impacto, aun cuando la disminución de la actividad podría llevar a una mejora de los indicadores ambientales relacionados con los consumos. Igualmente, en la medida en que las restricciones impuestas para contener la expansión del virus lo permiten, se han mantenido las actividades de gestión de los residuos, así como las políticas y acciones contra la contaminación.

Si bien como se ha indicado anteriormente, es pronto para cuantificar el impacto futuro del Covid-19 en las operaciones de cara al año en curso, la Dirección mantiene un seguimiento pormenorizado de los acontecimientos con el fin de afrontar con éxito los eventuales impactos, tanto financieros como no financieros, que puedan producirse.

Al igual que lo ha hecho hasta el momento, el Grupo seguirá poniendo los medios necesarios para la gestión de esta situación y continuará cooperando con las autoridades en la medida que sea necesario. Finalmente, Konecra expresa su agradecimiento a sus colaboradores por su compromiso, lealtad y dedicación en circunstancias tan complicadas como las actuales; a sus clientes y accionistas por la confianza y la disposición para trabajar en equipo y afrontar así los retos de esta crisis, y a su equipo directivo por el enorme esfuerzo desplegado para fijar un rumbo claro en tiempos de incertidumbre.

GRI estándares



GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 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.		
	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. 20
	102-2	Actividades, marcas, productos y servicios.	Capítulo Konecta: Crecimiento y transformación 10-19 28-43
	102-3	Ubicación de la sede.	Capítulo Konecta: Crecimiento y transformación 170
	102-4	Ubicación de las operaciones.	Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Marruecos, Perú y Portugal 18-19
	102-5	Propiedad y forma jurídica.	GMM TOPCO CONEXIÓN, S.L. con domicilio en C/ Serrano 41. 28001 Madrid, España. -
	102-6	Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios).	Capítulo Konecta: Crecimiento y transformación Capítulo Konecta: Soluciones integrales al servicio del cliente Capítulo Konecta: Sostenibilidad e Innovación Capítulo Konecta: Konectamos con el Cliente 10-19 28-43
	102-7	Tamaño de la organización.	Capítulo Konecta: Crecimiento y transformación 5 10-19 28-43 51-54
	REQUISITO LEY 11/2018 Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional.		
	102-8	Información sobre empleados y otros trabajadores.	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano A cierre de 2019, la compañía contaba con un 0,095 % de personal contratado en Colombia, Portugal y España a través de ETT. 5 51-54 69

Categoría profesional (nº personas)	España	Argentina	Brasil	Chile	Colombia	Marruecos	México	Perú	Portugal
Agente/ Admtvo/ Validador	14 543	6149	6592	1717	13 008	106	4208	11 775	953
Quality	32	0	209	29	147	0	123	250	11
Force/ Instructor	1	30	78	0	221	0	51	209	-
Coordinador	1035	296	269	114	618	9	210	689	27
Supervisor	347	0	64	22	142	1	2	156	39
Responsable de Servicios	88	0	0	11	0	2	92	23	-
Jefe de Servicios	37	78	31	0	84	0	0	54	-
Otros Directivos Operación	0	7	2	1	10	1	5	11	2
Otros Estructura	211	24	356	10	61	1	77	46	10
Otro Personal Operaciones	69	0	10	0	4	0	15	0	9
Total	16 363	6584	7611	1904	14 295	120	4783	13 213	1051

VERSIÓN GRI 2016

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																						
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN																									
102-9	Cadena de suministro.	Las principales categorías de compras de Konecta son servicios y equipos de TI, así como gastos en infraestructura y mantenimiento. Konecta cuenta con procedimientos específicos en cada país para el registro y homologación de sus proveedores, gestionado a través de su Portal de Compras. Este proceso promueve el cumplimiento de los estándares de integridad incluidos en el Código ético para proveedores, así como los 10 principios del Pacto Mundial y el seguimiento de las políticas corporativas de la compañía como la Medioambiental, Prevención de Riesgos Laborales, Calidad, Igualdad, contra la Corrupción y Blanqueo Capitales, para su incorporación a la cartera de suministradores de productos y servicios de la compañía. Existe un Comité de Compras centralizado responsable de supervisar el proceso de adquisiciones en todo el Grupo a nivel mundial El departamento de Organización y Procedimientos de Konecta ha elaborado un procedimiento para la homologación de proveedores para todo el grupo, que incluye los compromisos sociales y de sostenibilidad de estos como un criterio de selección utilizado por Konecta.	25																						
102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro.	Capítulo Konecta: Crecimiento y transformación	10-19 20																						
REQUISITO LEY 11/2018 Información detallada sobre los efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad, los procedimientos de evaluación o certificación ambiental; los recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales; la aplicación del principio de precaución, la cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales.																									
102-11	Principio o enfoque de precaución.	Los impactos actuales o futuros sobre la calidad del servicio y el medio ambiente han sido identificados y evaluados según lo estipulado en el Sistema integrado de Gestión de la Calidad y Medio Ambiente de Konecta. La naturaleza de nuestro negocio no requiere la dotación de provisiones y garantías para riesgos ambientales.	26 84-87 90-101																						
REQUISITO LEY 11/2018 Las acciones de asociación o patrocinio.																									
102-12	Iniciativas externas.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Contribuimos al Desarrollo Sostenible Capítulo Acción Social: Formación y empleo Capítulo Acción Social: Desarrollo social Capítulo Acción Social: Voluntariado	86-89 104-123																						
REQUISITO LEY 11/2018 Las acciones de asociación o patrocinio.																									
102-13	Afiliación a asociaciones.	<table><tr><th>España</th><th>Perú</th></tr><tr><td>Red Española del Pacto Mundial</td><td>Red de Empresas por la discapacidad (fundadores)</td></tr><tr><td>Foro Inserta Responsable</td><td>Comunidad Aequales</td></tr><tr><td></td><td>Comité de Desarrollo Sostenible de AMCHAM</td></tr><tr><td>Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad</td><td>Comité IGUALES de la Cámara Española en Perú</td></tr><tr><td></td><td>Comité de Diversidad de AMCHAM</td></tr><tr><td></td><td>Pride Connection</td></tr><tr><td></td><td>Comité de Responsabilidad Social de APEXO</td></tr><tr><th>Argentina</th><th>Colombia</th></tr><tr><td>Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial Latinoamericana de Organizaciones (IARSE)</td><td>Corporación Fenalco Solidario</td></tr><tr><td>Club de empresas comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad (CEC)</td><td>Asociación de Gestión Humana</td></tr></table>	España	Perú	Red Española del Pacto Mundial	Red de Empresas por la discapacidad (fundadores)	Foro Inserta Responsable	Comunidad Aequales		Comité de Desarrollo Sostenible de AMCHAM	Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Comité IGUALES de la Cámara Española en Perú		Comité de Diversidad de AMCHAM		Pride Connection		Comité de Responsabilidad Social de APEXO	Argentina	Colombia	Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial Latinoamericana de Organizaciones (IARSE)	Corporación Fenalco Solidario	Club de empresas comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad (CEC)	Asociación de Gestión Humana	48-49
España	Perú																								
Red Española del Pacto Mundial	Red de Empresas por la discapacidad (fundadores)																								
Foro Inserta Responsable	Comunidad Aequales																								
	Comité de Desarrollo Sostenible de AMCHAM																								
Empresas por una Sociedad Libre de Violencia de Género, Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	Comité IGUALES de la Cámara Española en Perú																								
	Comité de Diversidad de AMCHAM																								
	Pride Connection																								
	Comité de Responsabilidad Social de APEXO																								
Argentina	Colombia																								
Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial Latinoamericana de Organizaciones (IARSE)	Corporación Fenalco Solidario																								
Club de empresas comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad (CEC)	Asociación de Gestión Humana																								

GRI	Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ESTRATEGIA				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución.			
	102-14	Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones.	Mensaje de la Dirección	5-7
	REQUISITO LEY 11/2018 Los 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.			
	102-15	Impactos, riesgos y oportunidades principales.	Konecta determina a través de su sistema de gestión periódicamente 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. Los riesgos identificados con mayor impacto en 2019 son la competencia, altos requerimientos tecnológicos derivados de la transición de los servicios al mundo digital, ciberseguridad, riesgo cambiario producto de la fluctuación de las divisas en transacciones comerciales con moneda extranjera, altos niveles de absentismo/ rotación del sector, dificultad para encontrar perfiles profesionales con mayor capacitación, diversificación del negocio, tendencias cambiantes de los consumidores en respuesta a los avances tecnológicos, cambios legislativos y desastres naturales. Para todos ellos se han puesto en marcha acciones destinadas a la mitigación del riesgo. Las oportunidades se centran en las buenas expectativas procedentes de los países en los que se ha fortalecido la presencia de la empresa.	5-7 11-17 83-87 130-132
ÉTICA E INTEGRIDAD				
	102-16	Valores, principios, estándares y normas de conducta.	Capítulo Konecta: Misión, Visión y Valores Capítulo Konecta: Ética e integridad Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad	22-26 83-87

GRI	Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ÉTICA E INTEGRIDAD				
VERSIÓN GRI 2016	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas.	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo Capítulo Konecta: Misión, Visión y Valores Capítulo Konecta: Ética e integridad. Línea ética Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad <u>Comunicaciones relacionadas con el Código Ético recibidas a través de la Línea ética en 2019:</u> A pesar de su envío a través de este canal, la mayoría de las denuncias no se corresponden con infracciones de normativa o incumplimiento de obligaciones legales relativas a principios éticos, sino a problemáticas asociadas a las relaciones laborales como igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales, por lo cual han sido derivadas a los departamentos correspondientes, en su mayoría al de RR. HH., que son los encargados de llevar a cabo la investigación y dictar resolución. El 100 % de las comunicaciones recibidas han sido gestionadas: España: 23 comunicaciones recibidas, solo 4 con contenido del Código ético, gestionadas por las áreas de RR. HH. y Operaciones. Argentina: 26 comunicaciones recibidas a través de la Línea ética, el área de Atención al Cliente Interno y la plataforma Konectados. De estas, 2 están relacionadas con aspectos éticos, tras la investigación, una fue descartada por falta de evidencia y en la segunda se tomaron las medidas correctivas pertinentes; 1 refiere una situación de acoso sexual terminando con el despido del denunciado; otras 4 son de índole operacional, referidas a la naturaleza del trabajo realizado. Las 19 restantes corresponden a conflictos derivados de las relaciones laborales: comunicaciones por hostigamiento, acoso, favoritismo, trato irrespetuoso. De estas 9 no fueron procedentes, por falta de evidencia; 1 terminó en despido y las 9 restantes se resolvieron internamente con la adopción de medidas acorde con la falta. Todos estos casos fueron investigados. Brasil: 11 reclamaciones todas referidas a gestión administrativa de personal (bajas, pagos de variables, descuentos no conformes, etc.) y ninguna relacionada con temas éticos. Chile: 3 comunicaciones por hostigamiento. Las tres fueron investigadas y resueltas internamente. Colombia: 35 comunicaciones recibidas y gestionadas vinculadas a temas no pertinentes a este medio: 8 relacionadas con préstamo de usuarios, 1 con la navegación en páginas web prohibidas; 4 por favoritismo; 6 por no conformidades con procedimientos, pago de incentivos o despidos; el resto están referidas a conductas inapropiadas y convivencia. Marruecos: 0 comunicaciones. México: se han reportado 2 comunicaciones en enero de 2020, relacionadas con actitudes agresivas de colaboradores y falta de respecto. Todas han sido tratadas. Perú: 5 comunicaciones de posibles fraudes: 3 cerradas (2 de ellas infundadas y 1 en seguimiento tras la toma de medidas) dos abiertas, con medidas correctivas, a las que se hará seguimiento hasta la próxima auditoría. Portugal: 0 comunicaciones	22-28 84-91

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
GOBERNANZA			
102-18	Estructura de la gobernanza.	Capítulo Konecta: Crecimiento y transformación Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	20-21
102-19	Delegación de autoridad.	El equipo de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad depende de la Secretaria General, miembro del Comité de Dirección de la compañía (para informar directamente al Consejo) y tiene objetivos cuantificados establecidos con la colaboración del resto de áreas. Para implantar políticas de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad a nivel local, hay una persona en cada país a cargo de la compilación de la información solicitada. Se establece contacto frecuente con esta red de responsables.	20-21 84-86
102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales.	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	20-21
102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	88-91
102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus comités.	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	20-21
102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno.	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	21
102-24	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno.	Los miembros del Consejo de Administración son designados por los socios de la compañía, proporcionalmente a su participación en el accionariado.	20-21
102-25	Conflicto de intereses.	Capítulo Konecta: Ética e Integridad Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	24-25 88-91
102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia.	Mensaje de la Dirección Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	5-7 20-21
102-27	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno.	El Consejo de Administración es informado periódicamente sobre los avances en el Sistema de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad en torno a los temas relacionados con la gestión económica, social y ambiental que dicho Sistema contempla.	20 86
102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno.	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad	20-21 83-87
REQUISITO LEY 11/2018 Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.			
102-29	Identificación y gestión de impactos económicos, ambientales y sociales.	Capítulo Konecta: Misión, Visión y Valores Capítulo Konecta: Ética e integridad Capítulo Konecta: Certificaciones y reconocimientos Capítulo Nuestra dimensión social: Igualdad e integración Capítulo Nuestra dimensión social: Empresa saludable Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad	22-27 44-47 65-69 73-78 83-91

GRI Estándar		Resumen / Descripción		Comentario / Capítulo		Pág									
GOBERNANZA															
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.														
	102-30	Eficacia de los procesos de gestión del riesgo.	La metodología para la gestión de riesgos se apoya en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a través del cual se han identificado aquella 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.				-								
	REQUISITO LEY 11/2018 Una descripción de las políticas que aplica el grupo respecto a dichas cuestiones, que incluirá los procedimientos de diligencia debida aplicados para la identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos y de verificación y control, incluyendo qué medidas se han adoptado.														
	102-31	Evaluación de temas económicos, ambientales y sociales.	Se han identificado las principales contingencias e incertidumbres a los que están expuestos los procesos de la compañía, incluyendo los sociales, esenciales en la toma de decisiones. Una vez identificados, se han evaluado los mismos bajo parámetros de impacto y probabilidad, para determinar el riesgo inherente de estos y se han establecido acciones para aquellos evaluados como extremos.				-								
	102-32	Función del máximo órgano de gobierno en la elaboración de informes de sostenibilidad.	El informe de sostenibilidad es aprobado por el Consejo de Administración.				-								
	102-33	Comunicación de preocupaciones críticas.	El Comité de Dirección analiza y transmite al Consejo de Administración los asuntos relevantes que ocupan a la organización.				-								
	102-34	Naturaleza y número total de preocupaciones críticas.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés. Ver indicador 102-17				88-91								
	REQUISITO LEY 11/2018 La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones.														
	102-35	Políticas de remuneración.	Durante el ejercicio 2019, el Grupo ha satisfecho retribuciones a Consejeros por dicho cargo por importe de 7 miles de euros. Las retribuciones percibidas por Consejeros del Grupo con cargo de Alto Directivo durante el ejercicio 2019, clasificadas por conceptos, han sido las siguientes: <table><tr><th>2019</th><th>Miles de euros</th></tr><tr><td>Sueldos</td><td>710</td></tr><tr><td>Retribución dineraria</td><td>671</td></tr><tr><td>Retribución en especie</td><td>39</td></tr></table> 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.				2019	Miles de euros	Sueldos	710	Retribución dineraria	671	Retribución en especie	39	-
	2019	Miles de euros													
Sueldos	710														
Retribución dineraria	671														
Retribución en especie	39														
102-36	Proceso para determinar la remuneración.	En España la remuneración está marcada por el convenio sectorial. Argentina, Chile y Brasil disponen de sendos convenios de empresa. En el resto de los países donde Konecta está presente, la remuneración está asociada a la legislación vigente.				-									
102-37	Involucramiento de los grupos de interés en la remuneración.	La Junta de Socios aprueba la retribución máxima anual que recibirán el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado.				-									

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																					
PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS																								
VERSIÓN GRI 2016	102-40	Lista de los grupos de interés.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	88-91																				
	102-41	Acuerdos de negociación colectiva.	En 2017 se renovó el convenio colectivo de España que cubre el al 100 % de la plantilla. <table><tr><th>País</th><th>% de empleados cubiertos por convenio</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>88 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>78 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>0 %</td></tr><tr><td>España</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>0 %</td></tr><tr><td>México</td><td>82 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>0 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>0 %</td></tr></table>	País	% de empleados cubiertos por convenio	Argentina	88 %	Brasil	100 %	Chile	78 %	Colombia	0 %	España	100 %	Marruecos	0 %	México	82 %	Perú	0 %	Portugal	0 %	25 65 77
	País	% de empleados cubiertos por convenio																						
	Argentina	88 %																						
	Brasil	100 %																						
Chile	78 %																							
Colombia	0 %																							
España	100 %																							
Marruecos	0 %																							
México	82 %																							
Perú	0 %																							
Portugal	0 %																							
102-42	Identificación y seleccón de grupos de interés.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	88-91																					
102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	88-91																					
102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	88-91																					
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA																								
VERSIÓN GRI 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados.	GMM TOPCO CONEXION SL, como sociedad dominante, y Giralda Holding Conexión, SLU; Inbond Inversiones 2014, S.L.; Brendenbury, S.L.; Grupo Konectanet, S.L.U.; Konecta BTO, S.L.; Konecta Field Marketing, S.A.; Grupo Konecta Centros Especiales de Empleo, S.L.; Konecta Mediación, S.L.; Puntoform, S.L.; Stratton Spain, S.L.U.; Allus Spain, S.L.U.; Konecta Gestión Integral de Procesos, S.L.; Konectanet Comercialización, S.L.; Konectanet Andalucía, S.L.; Kontakta Comunicaciones, S.A.; Konecta Servicios de BPO, S.L.; Konecta Servicios Administrativos y Tecnológicos, S.L.; Universal Support, S.A.; Konecta Activos Inmobiliarios, S.L.; Sum Connect Iniciativas, SLU; Sum Talk Iniciativas, SA; Sum Call Iniciativas, S.L.U.; Multienlace, S.A.S.; Stratton Perú, S.A.; Stratton Argentina, S.A.; Stratton NEA, S.A.; Stratton RES, S.A.; Stratton Chaco, S.A.; BEX, S.A.; Grupo Konectanet México Servicios, S.A. de CV; Grupo Konecta Maroc, S.A.R.L.A.U.; Konecta Portugal, Lda.; Konecta Brazil Outsourcing, Ltd.; Uranet Projotos e Sistemas Ltda.; Grupo Konecta UK, Limited; Konecta Chile, Limitada; Kallplat Chile, Limitada; B-Connect Services, S.A. de C.V.; Konectanet II, Mediadora de Seguros, Lda; como sociedades dependientes.	-																				
	102-46	Definición de los contenidos de los informes y las coberturas del tema.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés. Acerca de esta Memoria	88-91 128																				
	102-47	Lista de temas materiales.	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	88-91																				
	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 de la presente Memoria.	-																				

GRI Estándar		Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																						
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA																										
	102-49	Cambio en la elaboración de informes.	Acerca de esta Memoria En el presente informe se ha incluido información solicitada por la nueva Ley de Información No Financiera, Ley 11/2018.	128																						
PERFIL DE LA MEMORIA																										
VERSIÓN GRI 2016	102-50	Periodo objeto del informe.	2019	128																						
	102-51	Fecha del último informe.	2018																							
	102-52	Ciclo de elaboración de informes.	Anual	128																						
	102-53	Punto de contacto para preguntas sobre el informe.	mcalvarez@grupokonecta.com	-																						
	102-54	Declaración de elaboración del informe de conformidad con los estándares GRI.		128																						
	102-55	Índice de contenidos GRI.		134-164																						
	102-56	Verificación externa.	Verificado por AENOR.	128																						
ENFOQUE DE GESTIÓN																										
VERSIÓN GRI 2016	103-1	Explicación del tema material y su cobertura.	La explicación de cada tema material se explica en el apartado correspondiente de la Memoria y de manera más específica en este índice.	-																						
	103-2	El enfoque de gestión y sus componentes.	El enfoque de cada tema material se explica en el apartado correspondiente de la Memoria y de manera más específica en este índice.	-																						
	103-3	Evaluación del enfoque de gestión.	La evaluación de enfoque de cada tema material se reporta en el apartado correspondiente de la Memoria mediante los impactos reportados, siendo además evaluados en la verificación externa de la presente Memoria.	-																						
DESEMPEÑO ECONÓMICO																										
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO																										
REQUISITO LEY 11/2018 Los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados.																										
VERSIÓN GRI 2016	201-1	Valor económico directo generado y distribuido.	Principales Magnitudes Valor económico retenido (miles de €): 13 127 Respecto a los beneficios obtenidos país por país se presentan en la tabla a continuación: <table><tr><th>País</th><th>Beneficios obtenidos (miles de euros)</th></tr><tr><td>México</td><td>-521,73</td></tr><tr><td>Perú</td><td>3016,39</td></tr><tr><td>Chile</td><td>-521,91</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>-4,43</td></tr><tr><td>UK</td><td>-762,68</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>-201,37</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>6959,78</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>725,56</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>3188,64</td></tr><tr><td>España</td><td>-18 139,76</td></tr></table>	País	Beneficios obtenidos (miles de euros)	México	-521,73	Perú	3016,39	Chile	-521,91	Portugal	-4,43	UK	-762,68	Marruecos	-201,37	Colombia	6959,78	Argentina	725,56	Brasil	3188,64	España	-18 139,76	8-9
	País	Beneficios obtenidos (miles de euros)																								
	México	-521,73																								
	Perú	3016,39																								
	Chile	-521,91																								
	Portugal	-4,43																								
	UK	-762,68																								
	Marruecos	-201,37																								
	Colombia	6959,78																								
	Argentina	725,56																								
Brasil	3188,64																									
España	-18 139,76																									

GRI	Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																				
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO																								
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.																							
	201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	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.	-																				
	REQUISITO LEY 11/2018 El pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.																							
	201-3	Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones.	No se dispone de plan de prestaciones.	-																				
	REQUISITO LEY 11/2018 Las subvenciones públicas recibidas.																							
	201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Principales Magnitudes	8-9																				
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO																								
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.																							
	202-1	Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local.	Ver indicador 405-2 El 100 % del salario de Konecta está por encima del SMI.	-																				
	REQUISITO LEY 11/2018 El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo local.																							
	202-2	Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local.	<table><tr><th>País</th><th>% ejecutivos de la comunidad local</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>75 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>71 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>100 %</td></tr><tr><td>España</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>100 %</td></tr><tr><td>México</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>57 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>80 %</td></tr></table>	País	% ejecutivos de la comunidad local	Argentina	100 %	Brasil	75 %	Chile	71 %	Colombia	100 %	España	100 %	Marruecos	100 %	México	100 %	Perú	57 %	Portugal	80 %	-
País	% ejecutivos de la comunidad local																							
Argentina	100 %																							
Brasil	75 %																							
Chile	71 %																							
Colombia	100 %																							
España	100 %																							
Marruecos	100 %																							
México	100 %																							
Perú	57 %																							
Portugal	80 %																							
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS																								
	203-1	Inversión en infraestructuras y servicios apoyados.	Principales Magnitudes	8-9																				

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS			
	REQUISITO LEY 11/2018 El impacto de la actividad de la sociedad en el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.		
	203-2	Impactos económicos indirectos significativos. Principales Magnitudes	8-9
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
	204	Prácticas de adquisición. Capítulo Konecta: Ética e integridad Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés A finales de 2018 se implantó el Módulo de Homologación y Evaluación de Proveedores del Portal de Compras de Konecta, al cual se fueron incorporando los países de forma paulatina. A finales de 2019 se realizaron 676 evaluaciones sobre 1019 proveedores activos y homologados desde hace al menos un año.	24-25 88-91
	REQUISITO LEY 11/2018 El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio.		
	204-1	Proporción de gasto en proveedores locales. Konecta contrata principalmente proveedores locales.	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno; medidas para luchar contra el blanqueo de capitales, aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro.		
	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. Capítulo Konecta: ética e integridad, línea ética	-
	205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. Capítulo Konecta: ética e integridad, línea ética	24-25
	205-3	Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. 0 casos.	-
		Blanqueo de capitales. De conformidad con la Ley 10/2010, de 28 de abril, de prevención del blanqueo de capitales y de la financiación del terrorismo, Konecta no es un sujeto obligado, sin embargo, se han adoptado medidas internas en la gestión financiera en aras de garantizar al máximo la corrección de todas las transacciones económicas realizadas por la compañía, por ejemplo, no se realizan pagos a proveedores en metálico y, el pago de facturas se realiza únicamente al número de cuenta especificado en la factura y, en caso de no estar incluida dicha información, se exige la aportación del certificado de titularidad de cuenta. Además, en este sentido, para acreditar el titular real de las acciones o participaciones de las distintas sociedades que integran Konecta, se han elevado a público las actas de titularidad real correspondientes, de cara a presentar la documentación ante entidades financieras y otros sujetos obligados. En diciembre de 2019, el Consejo de Administración aprobó las políticas y procedimientos corporativos revisados y actualizados como parte de su sistema de cumplimiento, entre los que se encuentra la Política contra la Corrupción y Blanqueo de Capitales.	

GRI Estándar		Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág										
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL														
206-1	Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia.	0 denuncias.	-											
DESEMPEÑO AMBIENTAL														
ENFOQUE DE GESTIÓN: MATERIALES														
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.													
	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen.	Debido a la actividad desarrollada no se considera significativo.	-										
	REQUISITO LEY 11/2018 Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.													
	301-2	Insumos reciclados utilizados.	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles <table><tr><th>Material (España)</th><th>% reciclado</th></tr><tr><td>Sillas de oficina (formada por materiales reciclados)</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Auriculares (certificado TCO)</td><td>34 %</td></tr><tr><td>Material de oficina</td><td>17,7 %</td></tr><tr><td>Papel Ecolabel</td><td>100 %</td></tr></table> Se está trabajando con el resto de los países para obtener esta información.	Material (España)	% reciclado	Sillas de oficina (formada por materiales reciclados)	100 %	Auriculares (certificado TCO)	34 %	Material de oficina	17,7 %	Papel Ecolabel	100 %	-
	Material (España)	% reciclado												
Sillas de oficina (formada por materiales reciclados)	100 %													
Auriculares (certificado TCO)	34 %													
Material de oficina	17,7 %													
Papel Ecolabel	100 %													
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS														
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.													
	301-3	Productos reutilizados y materiales de envasado.	Konecta no aplica acciones concretas para combatir el desperdicio de alimentos. No se considera un aspecto significativo puesto que solo un centro cuenta con servicio de cafetería.	-										

GRI Estándar Resumen / Descripción		Comentario / Capítulo	Pág																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA																								
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.																							
	302-1	Consumo energético dentro de la organización.	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles <table><tr><th>País</th><th>kWh</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>5 149 827</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>3 502 806</td></tr><tr><td>Chile</td><td>2 489 745</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>11 722 396</td></tr><tr><td>España</td><td>13 554 642</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>112 790</td></tr><tr><td>México</td><td>3 998 080</td></tr><tr><td>Perú</td><td>8 902 021</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>650 333</td></tr></table> Si bien, durante 2019 no se ha controlado el uso de energías renovables, a finales de 2019 se ha contratado el suministro de energía con garantía de origen 100 % renovable para todas las sedes de Konecta España a partir del 2020.	País	kWh	Argentina	5 149 827	Brasil	3 502 806	Chile	2 489 745	Colombia	11 722 396	España	13 554 642	Marruecos	112 790	México	3 998 080	Perú	8 902 021	Portugal	650 333	94-97
	País	kWh																						
	Argentina	5 149 827																						
	Brasil	3 502 806																						
Chile	2 489 745																							
Colombia	11 722 396																							
España	13 554 642																							
Marruecos	112 790																							
México	3 998 080																							
Perú	8 902 021																							
Portugal	650 333																							
302-2	Consumo energético fuera de la organización.	No se dispone de herramientas para su cálculo	-																					
302-3	Intensidad energética.	<table><tr><th>País</th><th>kWh/empleados</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>782</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>460</td></tr><tr><td>Chile</td><td>1308</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>820</td></tr><tr><td>España</td><td>828</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>940</td></tr><tr><td>México</td><td>836</td></tr><tr><td>Perú</td><td>674</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>619</td></tr></table>	País	kWh/empleados	Argentina	782	Brasil	460	Chile	1308	Colombia	820	España	828	Marruecos	940	México	836	Perú	674	Portugal	619	94	
País	kWh/empleados																							
Argentina	782																							
Brasil	460																							
Chile	1308																							
Colombia	820																							
España	828																							
Marruecos	940																							
México	836																							
Perú	674																							
Portugal	619																							
REQUISITO LEY 11/2018 Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.																								
302-4	Reducción del consumo energético.	<table><tr><th>País</th><th>Reducción respecto a 2018*</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>-9,16 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>-31,6 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>-8,42 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>6,11 %</td></tr><tr><td>España</td><td>-3,02 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>45,07 %</td></tr><tr><td>México</td><td>29,07 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>-1,35 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>-16,45 %</td></tr></table> *Los valores positivos corresponden a reducción, los negativos a aumentos	País	Reducción respecto a 2018*	Argentina	-9,16 %	Brasil	-31,6 %	Chile	-8,42 %	Colombia	6,11 %	España	-3,02 %	Marruecos	45,07 %	México	29,07 %	Perú	-1,35 %	Portugal	-16,45 %	94-96	
País	Reducción respecto a 2018*																							
Argentina	-9,16 %																							
Brasil	-31,6 %																							
Chile	-8,42 %																							
Colombia	6,11 %																							
España	-3,02 %																							
Marruecos	45,07 %																							
México	29,07 %																							
Perú	-1,35 %																							
Portugal	-16,45 %																							
302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios.	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles	94-97																					

GRI Estándar		Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																				
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA																								
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.																							
	303-1	Extracción de agua por fuente.	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles El agua consumida en Konecta proviene de la red de aguas públicas. <table><tr><th>País</th><th>Consumo de agua (m³/empleado)</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>3,82</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>2,27</td></tr><tr><td>Chile</td><td>12,55</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>8,59</td></tr><tr><td>España</td><td>2,98</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>4,49</td></tr><tr><td>México</td><td>2,88</td></tr><tr><td>Perú</td><td>4,61</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>4,38</td></tr></table>	País	Consumo de agua (m³/empleado)	Argentina	3,82	Brasil	2,27	Chile	12,55	Colombia	8,59	España	2,98	Marruecos	4,49	México	2,88	Perú	4,61	Portugal	4,38	97-98
	País	Consumo de agua (m³/empleado)																						
	Argentina	3,82																						
	Brasil	2,27																						
Chile	12,55																							
Colombia	8,59																							
España	2,98																							
Marruecos	4,49																							
México	2,88																							
Perú	4,61																							
Portugal	4,38																							
303-2	Fuentes de agua significativamente afectadas por la extracción de agua.	Ninguna.	-																					
303-3	Agua reciclada y reutilizada.	No se reutiliza ni se recicla agua.	-																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: BIODIVERSIDAD																								
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.																							
	304	BIODIVERSIDAD	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles	92																				
	304-1	Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas.	Los centros de Konecta no se encuentran en áreas protegidas.	-																				
	REQUISITO LEY 11/2018 Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas.																							
	304-2	Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad.	Los centros de Konecta no se encuentran en áreas protegidas, y sus actividades no generan impactos significativos sobre la biodiversidad.	-																				
	304-3	Hábitats protegidos o restaurados.	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles	92																				
304-4	Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones.	Debido a la actividad desarrollada no se considera significativo.	-																					

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																																											
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES																																														
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.																																													
	305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI (alcance 1). Para el Cálculo de la Huella de Carbono de Konecta España se ha utilizado la Calculadora de la Huella de Carbono 2018 del Ministerio para la Transición Ecológica. Empleando los siguientes factores de emisión: - Gas natural: 0,203 kg CO2eq/kWh - Gasóleo A/B: 2,493 kg CO2eq/l - Refrigerante R-410A: PCG = 2,088 - Refrigerante R-407C: PGC= 1,774 Para el Cálculo de la Huella de Carbono de Konecta Perú se ha utilizado la Calculadora de la Huella de Carbono 2018 del Ministerio para la Transición Ecológica. Empleando los siguientes factores de emisión: - Gasóleo C: 2,493 kg CO2eq/l - Refrigerante R-410A: PCG = 2,088 - Refrigerante R-22 / R-23: PGC= 5,160 - Refrigerante R-417B: PGC= 3,026 Para el cálculo de la Huella de Carbono de Konecta Colombia se ha empleado el protocolo de Medición y Reporte de Gases Efecto Invernadero elaborado por el World Business Council for Sustainable Development (WBCSD) y por el World Resources Institute (WRI), para la elaboración de la cuantificación de la Huella de Carbono corporativa. Los factores de emisión empleados en el cálculo son los siguientes: <table><tr><th>Carga ambiental</th><th>Factor de emisión</th><th>Unidad</th><th>Fuente</th></tr><tr><td>ACPM (fuentes móviles)</td><td>10.28</td><td>kgCO2e / gal</td><td>UPME 2016</td></tr><tr><td>R22</td><td>1,810</td><td>kgCO2e /kg</td><td>LINDE</td></tr><tr><td>R401A</td><td>1,182</td><td>kgCO2e /kg</td><td>LINDE</td></tr><tr><td>CO2</td><td>1.00</td><td>kgCO2e /kg</td><td>IPCC 2007</td></tr><tr><td>Solkafllam</td><td>77</td><td>kgCO2e /kg</td><td>IPCC 2007</td></tr><tr><td>Energía eléctrica</td><td>0.21</td><td>kgCO2e /kWh</td><td>UPME 2017</td></tr><tr><td>Consumo de papel bond</td><td>1.52</td><td>kgCO2e /kg</td><td>IPCC 2007</td></tr><tr><td>Transporte avión</td><td>0.13</td><td>kgCO2e /km</td><td>IPCC 2007</td></tr><tr><td>Residuos ordinarios</td><td>0.56</td><td>kgCO2e /kg</td><td>IPCC 2007</td></tr><tr><td>Residuos peligrosos</td><td>0.50</td><td>kgCO2e /kg</td><td>IPCC 2007</td></tr></table>	Carga ambiental	Factor de emisión	Unidad	Fuente	ACPM (fuentes móviles)	10.28	kgCO2e / gal	UPME 2016	R22	1,810	kgCO2e /kg	LINDE	R401A	1,182	kgCO2e /kg	LINDE	CO2	1.00	kgCO2e /kg	IPCC 2007	Solkafllam	77	kgCO2e /kg	IPCC 2007	Energía eléctrica	0.21	kgCO2e /kWh	UPME 2017	Consumo de papel bond	1.52	kgCO2e /kg	IPCC 2007	Transporte avión	0.13	kgCO2e /km	IPCC 2007	Residuos ordinarios	0.56	kgCO2e /kg	IPCC 2007	Residuos peligrosos	0.50	kgCO2e /kg	IPCC 2007
Carga ambiental	Factor de emisión	Unidad	Fuente																																											
ACPM (fuentes móviles)	10.28	kgCO2e / gal	UPME 2016																																											
R22	1,810	kgCO2e /kg	LINDE																																											
R401A	1,182	kgCO2e /kg	LINDE																																											
CO2	1.00	kgCO2e /kg	IPCC 2007																																											
Solkafllam	77	kgCO2e /kg	IPCC 2007																																											
Energía eléctrica	0.21	kgCO2e /kWh	UPME 2017																																											
Consumo de papel bond	1.52	kgCO2e /kg	IPCC 2007																																											
Transporte avión	0.13	kgCO2e /km	IPCC 2007																																											
Residuos ordinarios	0.56	kgCO2e /kg	IPCC 2007																																											
Residuos peligrosos	0.50	kgCO2e /kg	IPCC 2007																																											

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES			
VERSIÓN GRI 2016	305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2). Konecta España: proporcionados por el Ministerio para la Transición Ecológica: - Factor de emisión para IBERDROLA CLIENTES, S.A.U en 2018: 0,27 kgCO2eq/kWh - Factor de emisión para ENDESA ENERGÍA, S.A en 2018: 0,38 kgCO2eq/kWh En el cálculo del Alcance 2 para las huellas de Konecta Argentina, Konecta Brasil, Konecta Chile, Konecta Portugal, Konecta Marruecos, Konecta Perú y Konecta México se ha empleado la Calculadora de la Huella de Carbono 2018 del Ministerio para la Transición Ecológica. Los factores de emisión empleados para el cálculo en todos los anteriormente mencionados ha sido: “Otras suministradoras”: 0,41 kgCO2eq/kWh	95
	305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). Konecta España Para el Alcance 3 se han tenido en cuenta los viajes en avión y tren de los empleados durante el 2018. El cálculo se ha realizado a través de la aplicación “Simple Carbon Calculator” de Natural Energy Foundation. Los factores empleados han sido: 0,075 kg CO2eq por milla recorrida 0,0255 kg CO2eq por milla recorrida Konecta Colombia Se han empleado los factores de emisión reflejados en la tabla representada en 305-1.	95
	305-4	Intensidad de las emisiones de GEI. Ver indicador 305-1	95
	REQUISITO LEY 11/2018 Los elementos importantes de las emisiones de gases de efecto invernadero generados como resultado de las actividades de la empresa, incluido el uso de los bienes y servicios que produce; las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del cambio climático; las metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin.		
	305-5	Reducción de las emisiones de GEI. Ver indicador 305-1	95
	305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono. Ver indicador 305-1	95
	305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire. Ver indicador 305-1	95

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																																																																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS																																																																								
306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino.	No se dispone de herramientas para su cálculo.	-																																																																					
REQUISITO LEY 11/2018 Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos; acciones para combatir el desperdicio de alimentos.																																																																								
306-2	Residuos por tipo y método de eliminación.	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles - Gestión de residuos <table><tr><th rowspan="2">País</th><th rowspan="2">Basura tipo doméstico generada</th><th rowspan="2">Basura tipo doméstico reciclada</th><th colspan="3">RNP (t)</th></tr><tr><th>Plásticos reciclados</th><th>Papel /cartón comprado</th><th>Papel / cartón reciclado</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>98,50</td><td>0,00</td><td>0,35</td><td>0,95</td><td>3,83</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>111,23</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>6,78</td></tr><tr><td>Chile</td><td>82,56</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>342,85</td><td>51,60</td><td>12,01</td><td>16,66</td><td>22,33</td></tr><tr><td>España</td><td>405,67</td><td>0,28</td><td>5,68</td><td>81,24</td><td>88,22</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,01</td><td>0,00</td></tr><tr><td>México</td><td>92,16</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td></tr><tr><td>Perú</td><td>253,09</td><td>18,56</td><td>7,15</td><td>11,77</td><td>7,99</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>0,00</td><td>4,32</td><td>0,00</td></tr><tr><td>Total</td><td>1386,06</td><td>70,44</td><td>25,19</td><td>114,94</td><td>129,15</td></tr></table>	País	Basura tipo doméstico generada	Basura tipo doméstico reciclada	RNP (t)			Plásticos reciclados	Papel /cartón comprado	Papel / cartón reciclado	Argentina	98,50	0,00	0,35	0,95	3,83	Brasil	111,23	0,00	0,00	0,00	6,78	Chile	82,56	0,00	0,00	0,00	0,00	Colombia	342,85	51,60	12,01	16,66	22,33	España	405,67	0,28	5,68	81,24	88,22	Marruecos	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00	México	92,16	0,00	0,00	0,00	0,00	Perú	253,09	18,56	7,15	11,77	7,99	Portugal	0,00	0,00	0,00	4,32	0,00	Total	1386,06	70,44	25,19	114,94	129,15	98-101
País	Basura tipo doméstico generada	Basura tipo doméstico reciclada				RNP (t)																																																																		
			Plásticos reciclados	Papel /cartón comprado	Papel / cartón reciclado																																																																			
Argentina	98,50	0,00	0,35	0,95	3,83																																																																			
Brasil	111,23	0,00	0,00	0,00	6,78																																																																			
Chile	82,56	0,00	0,00	0,00	0,00																																																																			
Colombia	342,85	51,60	12,01	16,66	22,33																																																																			
España	405,67	0,28	5,68	81,24	88,22																																																																			
Marruecos	0,00	0,00	0,00	0,01	0,00																																																																			
México	92,16	0,00	0,00	0,00	0,00																																																																			
Perú	253,09	18,56	7,15	11,77	7,99																																																																			
Portugal	0,00	0,00	0,00	4,32	0,00																																																																			
Total	1386,06	70,44	25,19	114,94	129,15																																																																			
306-3	Derrames significativos.	No ha habido derrames.	-																																																																					
306-4	Transporte de residuos peligrosos.	Konecta no transporta residuos. Los residuos peligrosos generados son gestionados según la legislación vigente.	-																																																																					
306-5	Cuerpos de agua afectados por vertidos de agua y/o escorrentías.	No se han afectado.	-																																																																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO																																																																								
307-1	Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental.	No se han dado incumplimientos de esta tipología.	-																																																																					

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.			
	308-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales.	100 % de los proveedores.	-
	REQUISITO LEY 11/2018 La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.			
VERSIÓN GRI 2016	308-2	Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas.	Capítulo Konecta: Ética e integridad Los posibles impactos derivados de la cadena de suministro son minimizados mediante la aplicación de cláusulas y requisitos en el proceso de homologación.	24-25
	ENFOQUE DE GESTIÓN: CONTAMINACIÓN			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Contaminación: medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica.			
		Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente el medio ambiente	Capítulo Responsabilidad Empresarial: somos sostenibles gestión de residuos Para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono, se tienen en cuenta en el Cálculo de la Huella de CO2 de los gases refrigerantes. Igualmente, se está trabajando por renovar la iluminación de los centros para mejorar las condiciones de trabajo y reducir el consumo. Debido a la actividad de Konecta, no se produce contaminación lumínica ni por ruido, la primera por no contar en nuestras instalaciones con rótulos u otros elementos de esta naturaleza que puedan impactar sobre el entorno, y, respecto al segundo, además por la propia ubicación de nuestras plataformas no es requerido. No obstante, en 2017 se realizó un estudio para la medición del ruido en un centro en la ciudad de Sevilla y desde entonces las condiciones se han mantenido estables por lo cual no se ha repetido.	95-96
	DESEMPEÑO SOCIAL			
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Organización del tiempo de trabajo, número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional; número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo, promedio anual de contratos indefinidos, de contratos temporales y de contratos a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional, número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional; las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad, 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, implantación de políticas de desconexión laboral, empleados con discapacidad.			
	401	EMPLEO	Capítulo Nuestra Dimensión Social	51-81

GRI		Comentario / Capítulo		Pág																																																		
Estándar Resumen / Descripción																																																						
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO																																																						
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018																																																					
	Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.																																																					
	401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal.	<table><tr><th>2019</th><th>Nº contrat. hombres</th><th>Nº contrat. mujeres</th><th>Rotación hombres</th><th>Rotación mujeres</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>687</td><td>1207</td><td>1,4 %</td><td>1,0 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>2307</td><td>4117</td><td>3,4 %</td><td>3,1 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>766</td><td>978</td><td>2,9 %</td><td>2,6 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>4634</td><td>8116</td><td>5,4 %</td><td>5,1 %</td></tr><tr><td>España</td><td>3605</td><td>8046</td><td>1,8 %</td><td>1,4 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>77</td><td>39</td><td>3,1 %</td><td>3,9 %</td></tr><tr><td>México</td><td>5391</td><td>4740</td><td>13,3 %</td><td>11,1 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>5574</td><td>8512</td><td>5,4 %</td><td>5,2 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>435</td><td>614</td><td>5,9 %</td><td>5,3 %</td></tr></table>	2019	Nº contrat. hombres	Nº contrat. mujeres	Rotación hombres	Rotación mujeres	Argentina	687	1207	1,4 %	1,0 %	Brasil	2307	4117	3,4 %	3,1 %	Chile	766	978	2,9 %	2,6 %	Colombia	4634	8116	5,4 %	5,1 %	España	3605	8046	1,8 %	1,4 %	Marruecos	77	39	3,1 %	3,9 %	México	5391	4740	13,3 %	11,1 %	Perú	5574	8512	5,4 %	5,2 %	Portugal	435	614	5,9 %	5,3 %	53-55 78-80
	2019	Nº contrat. hombres	Nº contrat. mujeres	Rotación hombres	Rotación mujeres																																																	
	Argentina	687	1207	1,4 %	1,0 %																																																	
	Brasil	2307	4117	3,4 %	3,1 %																																																	
	Chile	766	978	2,9 %	2,6 %																																																	
	Colombia	4634	8116	5,4 %	5,1 %																																																	
	España	3605	8046	1,8 %	1,4 %																																																	
	Marruecos	77	39	3,1 %	3,9 %																																																	
México	5391	4740	13,3 %	11,1 %																																																		
Perú	5574	8512	5,4 %	5,2 %																																																		
Portugal	435	614	5,9 %	5,3 %																																																		
401-2	Prestaciones sociales a los empleados	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	53-65																																																			
REQUISITO LEY 11/2018																																																						
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores.																																																						
401-3	Permiso parental	<table><tr><td colspan="2">Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano</td></tr><tr><td colspan="2">Empleados que han disfrutado de permiso paternal durante 2019</td></tr><tr><td>Madres</td><td>2172</td></tr><tr><td>Padres</td><td>500</td></tr><tr><td colspan="2">100 % PERSONAS REINCORPORADAS</td></tr></table>	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano		Empleados que han disfrutado de permiso paternal durante 2019		Madres	2172	Padres	500	100 % PERSONAS REINCORPORADAS		62-65																																									
Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano																																																						
Empleados que han disfrutado de permiso paternal durante 2019																																																						
Madres	2172																																																					
Padres	500																																																					
100 % PERSONAS REINCORPORADAS																																																						

ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN				
REQUISITO LEY 11/2018				
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.				
402	RELACIONES LABORALES	En España, las relaciones laborales de Konecta con el 100 % de su personal se rigen por el convenio colectivo sectorial vigente que corresponda a la actividad que desempeñen. En México las relaciones laborales, tanto individuales como colectivas, se rigen por la Ley Federal de Trabajo. Solo está sindicalizado el personal operativo. En Perú, al no existir convención colectiva, las relaciones laborales se rigen por la Ley de Productividad y Competitividad Laboral. En Brasil, las relaciones laborales de Konecta con el 100 % de su personal se rigen por el convenio firmado con el sindicato del sector. Chile ha firmado convenios de empresa con varios sindicatos. Al igual que en Perú, en Portugal, Marruecos y Colombia no existen convenios colectivos por lo que las relaciones laborales se rigen por la legislación laboral general vigente.	77	
VERSIÓN GRI 2016				

GRI Estándar		Resumen / Descripción		Comentario / Capítulo		Pág																																																																																																																																			
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN																																																																																																																																									
VERSIÓN GRI 2016	402-1	Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales.	<table><tr><th>País</th><th>Plazos</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>1 semana</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>2,14 semanas</td></tr><tr><td>Chile</td><td>4 semanas</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>Entre 2,14 y 4 semanas</td></tr><tr><td>España</td><td>2,14 semanas</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>1 semana</td></tr><tr><td>México</td><td>1 semana</td></tr><tr><td>Perú</td><td>1,14 semanas</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>1,14 semanas</td></tr></table>		País	Plazos	Argentina	1 semana	Brasil	2,14 semanas	Chile	4 semanas	Colombia	Entre 2,14 y 4 semanas	España	2,14 semanas	Marruecos	1 semana	México	1 semana	Perú	1,14 semanas	Portugal	1,14 semanas	-																																																																																																																
	País	Plazos																																																																																																																																							
	Argentina	1 semana																																																																																																																																							
	Brasil	2,14 semanas																																																																																																																																							
	Chile	4 semanas																																																																																																																																							
	Colombia	Entre 2,14 y 4 semanas																																																																																																																																							
	España	2,14 semanas																																																																																																																																							
	Marruecos	1 semana																																																																																																																																							
	México	1 semana																																																																																																																																							
	Perú	1,14 semanas																																																																																																																																							
Portugal	1,14 semanas																																																																																																																																								
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO																																																																																																																																									
REQUISITO LEY 11/2018																																																																																																																																									
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.																																																																																																																																									
403	SEGURIDAD Y SALUD LABORAL						73-78																																																																																																																																		
REQUISITO LEY 11/2018																																																																																																																																									
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país.																																																																																																																																									
403-1	Representación de los trabajadores en comités formales trabajador-empresa de salud y seguridad.	100 %				-																																																																																																																																			
REQUISITO LEY 11/2018																																																																																																																																									
Accidentes de trabajo, en particular su frecuencia y gravedad desagregado por sexo.																																																																																																																																									
Número de horas de absentismo.																																																																																																																																									
VERSIÓN GRI 2016	403-2	Tipos de accidentes y tasas de frecuencia de accidentes, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de muertes por accidente laboral o enfermedad profesional.	<table><tr><th>País</th><th>Sexo</th><th>Índice de absentismo %</th><th>Índice frecuencia accidentes</th><th>Índice gravedad accidentes</th><th>Nº accidentes con días perdidos*</th><th>Enfermedad profesional**</th></tr><tr><td rowspan="2">Argentina</td><td>M</td><td>6,20</td><td>2,04</td><td>0,039</td><td rowspan="2">35</td><td>58</td></tr><tr><td>H</td><td>2,30</td><td>0,83</td><td>0,016</td><td>3</td></tr><tr><td rowspan="2">Brasil</td><td>M</td><td>4,70</td><td>0,13</td><td>0,001</td><td rowspan="2">8</td><td>No se dispone del dato</td></tr><tr><td>H</td><td>2,60</td><td>0,04</td><td>0,0001</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Chile</td><td>M</td><td>8,20</td><td>5,54</td><td>0,022</td><td rowspan="2">15</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>2,70</td><td>2,41</td><td>0,002</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Colombia</td><td>M</td><td>2,20</td><td>2,14</td><td>0,01</td><td rowspan="2">86</td><td>1</td></tr><tr><td>H</td><td>1,50</td><td>0,52</td><td>0,004</td><td>1</td></tr><tr><td rowspan="2">España</td><td>M</td><td>11,40</td><td>2,13</td><td>0,04</td><td rowspan="2">56</td><td>22</td></tr><tr><td>H</td><td>6,70</td><td>1,66</td><td>0,03</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Marruecos</td><td>M</td><td>6,00</td><td>143,18</td><td>0,14</td><td rowspan="2">1</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>5,60</td><td>0</td><td>0</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">México</td><td>M</td><td>1,40</td><td>1,12</td><td>0,005</td><td rowspan="2">8</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0,90</td><td>0,17</td><td>0,007</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Perú</td><td>M</td><td>1,20</td><td>0,63</td><td>0,003</td><td rowspan="2">13</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0,80</td><td>0,08</td><td>0,0002</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Portugal</td><td>M</td><td>6,10</td><td>3,53</td><td>0,06</td><td rowspan="2">12</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>1,80</td><td>3,53</td><td>0,06</td><td>0</td></tr><tr><td colspan="2" rowspan="2">TOTAL</td><td>M</td><td>5,26</td><td>17,83</td><td>0,04</td><td rowspan="2">234</td><td></td></tr><tr><td>H</td><td>2,76</td><td>1,03</td><td>0,013</td><td></td></tr></table>					País	Sexo	Índice de absentismo %	Índice frecuencia accidentes	Índice gravedad accidentes	Nº accidentes con días perdidos*	Enfermedad profesional**	Argentina	M	6,20	2,04	0,039	35	58	H	2,30	0,83	0,016	3	Brasil	M	4,70	0,13	0,001	8	No se dispone del dato	H	2,60	0,04	0,0001		Chile	M	8,20	5,54	0,022	15	0	H	2,70	2,41	0,002	0	Colombia	M	2,20	2,14	0,01	86	1	H	1,50	0,52	0,004	1	España	M	11,40	2,13	0,04	56	22	H	6,70	1,66	0,03	0	Marruecos	M	6,00	143,18	0,14	1	0	H	5,60	0	0	0	México	M	1,40	1,12	0,005	8	0	H	0,90	0,17	0,007	0	Perú	M	1,20	0,63	0,003	13	0	H	0,80	0,08	0,0002	0	Portugal	M	6,10	3,53	0,06	12	0	H	1,80	3,53	0,06	0	TOTAL		M	5,26	17,83	0,04	234		H	2,76	1,03	0,013		77-78	
	País	Sexo	Índice de absentismo %	Índice frecuencia accidentes	Índice gravedad accidentes	Nº accidentes con días perdidos*	Enfermedad profesional**																																																																																																																																		
	Argentina	M	6,20	2,04	0,039	35	58																																																																																																																																		
		H	2,30	0,83	0,016		3																																																																																																																																		
	Brasil	M	4,70	0,13	0,001	8	No se dispone del dato																																																																																																																																		
		H	2,60	0,04	0,0001																																																																																																																																				
	Chile	M	8,20	5,54	0,022	15	0																																																																																																																																		
		H	2,70	2,41	0,002		0																																																																																																																																		
	Colombia	M	2,20	2,14	0,01	86	1																																																																																																																																		
		H	1,50	0,52	0,004		1																																																																																																																																		
	España	M	11,40	2,13	0,04	56	22																																																																																																																																		
		H	6,70	1,66	0,03		0																																																																																																																																		
	Marruecos	M	6,00	143,18	0,14	1	0																																																																																																																																		
		H	5,60	0	0		0																																																																																																																																		
	México	M	1,40	1,12	0,005	8	0																																																																																																																																		
		H	0,90	0,17	0,007		0																																																																																																																																		
	Perú	M	1,20	0,63	0,003	13	0																																																																																																																																		
		H	0,80	0,08	0,0002		0																																																																																																																																		
	Portugal	M	6,10	3,53	0,06	12	0																																																																																																																																		
		H	1,80	3,53	0,06		0																																																																																																																																		
	TOTAL		M	5,26	17,83	0,04	234																																																																																																																																		
			H	2,76	1,03	0,013																																																																																																																																			
	* Dada la diversidad de políticas locales de base de cálculo, no se incluyen los accidentes in itinere																																																																																																																																								
	**EP: Actividades en las que se precise uso mantenido y continuo de la voz, como son profesores, cantantes, etc.																																																																																																																																								
	En algunos países no se registra el dato dado que no se cuenta con la figura de las Mutuas para apoyar este proceso.																																																																																																																																								

GRI	Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																													
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO																																	
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Las enfermedades profesionales; desagregadas por sexo.																																
	403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad	No aplica.	-																													
	REQUISITO LEY 11/2018 El balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y la seguridad en el trabajo.																																
	403-4	Temas de salud y seguridad tratados en acuerdos formales con sindicatos	Los representantes de los trabajadores (Comité de Seguridad y Salud y los Delegados de Prevención) son informados de cualquier aspecto que afecte a las condiciones de trabajo de la plantilla.	-																													
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN																																	
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Las políticas implementadas en el campo de la formación.																																
	404	FORMACION Y DESARROLLO PROFESIONAL	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	58-61																													
	REQUISITO LEY 11/2018 La cantidad total de horas de formación por categorías profesionales.																																
	404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano <table><tr><th>País</th><th>Horas de formación</th><th>Horas formación/ empleados</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>393 114</td><td>59,71</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>422 581</td><td>55,52</td></tr><tr><td>Chile</td><td>133 089</td><td>69,83</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>2 490 833</td><td>174,24</td></tr><tr><td>España</td><td>684 902</td><td>41,86</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>3966</td><td>33,04</td></tr><tr><td>México</td><td>583 753</td><td>122,04</td></tr><tr><td>Perú</td><td>1 544 720</td><td>116,91</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>44 291</td><td>42,14</td></tr></table>	País	Horas de formación	Horas formación/ empleados	Argentina	393 114	59,71	Brasil	422 581	55,52	Chile	133 089	69,83	Colombia	2 490 833	174,24	España	684 902	41,86	Marruecos	3966	33,04	México	583 753	122,04	Perú	1 544 720	116,91	Portugal	44 291	42,14
País	Horas de formación	Horas formación/ empleados																															
Argentina	393 114	59,71																															
Brasil	422 581	55,52																															
Chile	133 089	69,83																															
Colombia	2 490 833	174,24																															
España	684 902	41,86																															
Marruecos	3966	33,04																															
México	583 753	122,04																															
Perú	1 544 720	116,91																															
Portugal	44 291	42,14																															
404-2	Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	36 38-41 57-58 60-61																														

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN			
404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	Argentina: No se realizó evaluación de desempeño en 2019. Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales (a cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 93 % de la plantilla en Argentina). Brasil: No se realiza evaluación de desempeño para estructura. Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales (a cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 87 % de la plantilla en Brasil). Chile: Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 90 % de la plantilla en Chile Finalmente no se concretó la realización de evaluaciones de desempeño durante el 2019, estaba previsto para el último trimestre y por la situación país, se trasladó para el primer semestre del 2020. Colombia: El público objetivo para la evaluación de desempeño es el personal administrativo, para 2019 tuvimos un cumplimiento en indicadores de la siguiente manera: 90 % Participación 95 % Nota promedio global Esto se traduce en una participación de 1429 personas. Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 91 % de la plantilla en Colombia España: Evaluación de todo el personal de operaciones a través de la herramienta 2Mares. Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 89 % de la plantilla en España. Marruecos: No se realiza evaluación de desempeño para estructura. Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 88 % de la plantilla en Marruecos. México: En 2019 no se realizó evaluación de desempeño a estructura debido a cambios organizacionales. Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 88 % de la plantilla en México. Perú: Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 89 % de la plantilla en Perú Portugal: Sí se evalúa el 100 % del desempeño de los agentes con monitorizaciones mensuales y controles establecidos en la operación para el seguimiento de los KPIs individuales. A cierre de 2019, la categoría de agentes constituye el 91 % de la plantilla en Portugal. La última evaluación de desempeño se realizó en 2018 a través de la herramienta 2Mares. La correspondiente al 2019 está pendiente de la adecuación de dicha plataforma para incorporar cambios en la organización.	-

VERSIÓN GRI 2016

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																																																								
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES																																																											
REQUISITO LEY 11/2018 Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.																																																											
405	DIVERSIDAD	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano Capítulo Acción Social: Formación y empleo	65-69 103-113																																																								
REQUISITO LEY 11/2018 Política de diversidad aplicada en relación con el Consejo de Administración, de dirección y de las comisiones especializadas que se constituyan en su seno, por lo que respecta a cuestiones como la edad, el género, la discapacidad o la formación y experiencia profesional de sus miembros; incluyendo sus objetivos, las medidas adoptadas, la forma en la que se han aplicado, en particular, los procedimientos para procurar incluir en el Consejo de Administración un número de mujeres que permita alcanzar una presencia equilibrada de mujeres y hombres y los resultados en el período de presentación de informes, así como las medidas que, en su caso, hubiera acordado respecto de estas cuestiones la comisión de nombramientos.																																																											
405-1	Diversidad en órganos de gobierno y empleados.	Entre 30 y 50 años: 1 persona. Mayores de 50 años: 6 personas. Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	20-21 51-54 65-69																																																								
REQUISITO LEY 11/2018 Deberán informar si se facilitó información a los accionistas sobre los criterios y los objetivos de diversidad con ocasión de la elección o renovación de los miembros del Consejo de Administración, de dirección y de las comisiones especializadas constituidas en su seno.																																																											
			20-21 83-87																																																								
REQUISITO LEY 11/2018 Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.																																																											
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (EXPRESADO EN MONEDA LOCAL)	<table><tr><th>País</th><th>Puesto</th><th>Sexo</th><th>2019</th></tr><tr><td rowspan="16">Brasil</td><td rowspan="2">Agente/ Admtvo / Validador</td><td>M</td><td>18 592</td></tr><tr><td>H</td><td>18 808</td></tr><tr><td rowspan="2">Quality</td><td>M</td><td>19 956</td></tr><tr><td>H</td><td>20 456</td></tr><tr><td rowspan="2">Force/Instructor</td><td>M</td><td>22 838</td></tr><tr><td>H</td><td>25 072</td></tr><tr><td rowspan="2">Coordinador</td><td>M</td><td>38 703</td></tr><tr><td>H</td><td>40 217</td></tr><tr><td rowspan="2">Supervisor</td><td>M</td><td>60 624</td></tr><tr><td>H</td><td>123 803</td></tr><tr><td rowspan="2">Responsable de servicios</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Jefe de servicios</td><td>M</td><td>134 440</td></tr><tr><td>H</td><td>163 153</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Directivos Operación</td><td>M</td><td>181 387</td></tr><tr><td>H</td><td>241 846</td></tr><tr><td rowspan="4"></td><td rowspan="2">Otros Estructura</td><td>M</td><td>19 855</td></tr><tr><td>H</td><td>41 348</td></tr><tr><td rowspan="2">Otro Personal de Operaciones</td><td>M</td><td>53 432</td></tr><tr><td>H</td><td>53 810</td></tr></table>	País	Puesto	Sexo	2019	Brasil	Agente/ Admtvo / Validador	M	18 592	H	18 808	Quality	M	19 956	H	20 456	Force/Instructor	M	22 838	H	25 072	Coordinador	M	38 703	H	40 217	Supervisor	M	60 624	H	123 803	Responsable de servicios	M	0	H	0	Jefe de servicios	M	134 440	H	163 153	Otros Directivos Operación	M	181 387	H	241 846		Otros Estructura	M	19 855	H	41 348	Otro Personal de Operaciones	M	53 432	H	53 810	-
País	Puesto	Sexo	2019																																																								
Brasil	Agente/ Admtvo / Validador	M	18 592																																																								
		H	18 808																																																								
	Quality	M	19 956																																																								
		H	20 456																																																								
	Force/Instructor	M	22 838																																																								
		H	25 072																																																								
	Coordinador	M	38 703																																																								
		H	40 217																																																								
	Supervisor	M	60 624																																																								
		H	123 803																																																								
	Responsable de servicios	M	0																																																								
		H	0																																																								
	Jefe de servicios	M	134 440																																																								
		H	163 153																																																								
	Otros Directivos Operación	M	181 387																																																								
		H	241 846																																																								
	Otros Estructura	M	19 855																																																								
		H	41 348																																																								
	Otro Personal de Operaciones	M	53 432																																																								
		H	53 810																																																								

VERSIÓN GRI 2016

GRI

Estándar

Resumen / Descripción

Comentario / Capítulo

Pág

ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

REQUISITO LEY 11/2018

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.

405-2

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

(EXPRESADO EN MONEDA LOCAL)

País	Puesto	Sexo	2019
Argentina	Agente/ Admtvo / Validador	M	416 763
		H	401 866
	Quality	M	0
		H	0
	Force/Instructor	M	435 157
		H	454 722
	Coordinador	M	536 325
		H	518 053
	Supervisor	M	455 457
		H	491 632
	Responsable de servicios	M	576 388
		H	547 808
	Jefe de servicios	M	720 552
		H	738 975
	Otros Directivos Operación	M	0
		H	0
	Otros Estructura	M	121 875
		H	138 149
Otro Personal de Operaciones	M	0	
	H	0	

País	Puesto	Sexo	2019
Chile	Agente/ Admtvo / Validador	M	6 856 221
		H	6 976 327
	Quality	M	8 319 710
		H	7 702 868
	Force/Instructor	M	0
		H	0
	Coordinador	M	9 915 100
		H	10 048 116
	Supervisor	M	13 534 724
		H	12 920 244
	Responsable de servicios	M	18 797 454
		H	23 055 898
	Jefe de servicios	M	0
		H	0
	Otros Directivos Operación	M	25 152 096
		H	-
	Otros Estructura	M	13 582 603
		H	26 264 667
Otro Personal de Operaciones	M	0	
	H	0	

VERSIÓN GRI 2016

GRI

Estándar

Resumen / Descripción

Comentario / Capítulo

Pág

ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES

405-2

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres

(EXPRESADO EN MONEDA LOCAL)

REQUISITO LEY 11/2018

Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.

País	Puesto	Sexo	2019
Colombia	Agente/ Admtvo / Validador	M	16 043 318
		H	17 238 588
	Quality	M	17 372 563
		H	17 859 365
	Force/Instructor	M	19 714 120
		H	20 136 259
	Coordinador	M	24 107 459
		H	25 469 158
	Supervisor	M	34 683 817
		H	37 825 485
	Responsable de servicios	M	0
		H	0
	Jefe de servicios	M	77 546 044
		H	77 411 053
	Otros Directivos Operación	M	170 598 036
		H	125 994 280
	Otros Estructura	M	65 637 015
		H	91 691 671
Otro Personal de Operaciones	M	30 517 635	
	H	26 570 369	

País	Puesto	Sexo	2019
España	Agente/ Admtvo / Validador	M	16 205
		H	16 385
	Quality	M	17 313
		H	17 033
	Force/Instructor	M	17 574
		H	0
	Coordinador	M	19 291
		H	19 325
	Supervisor	M	23 017
		H	26 154
	Responsable de servicios	M	29 186
		H	28 996
	Jefe de servicios	M	30 189
		H	30 382
	Otros Directivos Operación	M	0
		H	0
	Otros Estructura	M	28 740
		H	30 881
	Otro Personal de Operaciones	M	27 554
		H	24 371

VERSIÓN GRI 2016

GRI	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																																																																																																								
Estándar																																																																																																											
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES																																																																																																											
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (EXPRESADO EN MONEDA LOCAL)	REQUISITO LEY 11/2018 Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.																																																																																																									
		<table><tr><th>País</th><th>Puesto</th><th>Sexo</th><th>2019</th></tr><tr><td rowspan="16">Marruecos</td><td rowspan="2">Agente/ Admtvo / Validador</td><td>M</td><td>61 693</td></tr><tr><td>H</td><td>61 728</td></tr><tr><td rowspan="2">Quality</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Force/Instructor</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Coordinador</td><td>M</td><td>95 932</td></tr><tr><td>H</td><td>81 458</td></tr><tr><td rowspan="2">Supervisor</td><td>M</td><td>269 857</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Responsable de servicios</td><td>M</td><td>115 234</td></tr><tr><td>H</td><td>117 709</td></tr><tr><td rowspan="2">Jefe de servicios</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Directivos Operación</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="24">México</td><td rowspan="2">Otros Estructura</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>38 136</td></tr><tr><td rowspan="2">Otro Personal de Operaciones</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Agente/ Admtvo / Validador</td><td>M</td><td>121 879</td></tr><tr><td>H</td><td>123 572</td></tr><tr><td rowspan="2">Quality</td><td>M</td><td>154 027</td></tr><tr><td>H</td><td>150 540</td></tr><tr><td rowspan="2">Force/Instructor</td><td>M</td><td>183 235</td></tr><tr><td>H</td><td>187 172</td></tr><tr><td rowspan="2">Coordinador</td><td>M</td><td>210 895</td></tr><tr><td>H</td><td>224 268</td></tr><tr><td rowspan="2">Supervisor</td><td>M</td><td>225 358</td></tr><tr><td>H</td><td>285 748</td></tr><tr><td rowspan="2">Responsable de servicios</td><td>M</td><td>352 873</td></tr><tr><td>H</td><td>395 101</td></tr><tr><td rowspan="2">Jefe de servicios</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Directivos Operación</td><td>M</td><td>1 425 525</td></tr><tr><td>H</td><td>1 358 624</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Estructura</td><td>M</td><td>427 766</td></tr><tr><td>H</td><td>515 247</td></tr><tr><td rowspan="2">Otro Personal de Operaciones</td><td>M</td><td>800 184</td></tr><tr><td>H</td><td>752 785</td></tr></table>	País	Puesto	Sexo	2019	Marruecos	Agente/ Admtvo / Validador	M	61 693	H	61 728	Quality	M	0	H	0	Force/Instructor	M	0	H	0	Coordinador	M	95 932	H	81 458	Supervisor	M	269 857	H	0	Responsable de servicios	M	115 234	H	117 709	Jefe de servicios	M	0	H	0	Otros Directivos Operación	M	0	H	0	México	Otros Estructura	M	0	H	38 136	Otro Personal de Operaciones	M	0	H	0	Agente/ Admtvo / Validador	M	121 879	H	123 572	Quality	M	154 027	H	150 540	Force/Instructor	M	183 235	H	187 172	Coordinador	M	210 895	H	224 268	Supervisor	M	225 358	H	285 748	Responsable de servicios	M	352 873	H	395 101	Jefe de servicios	M	0	H	0	Otros Directivos Operación	M	1 425 525	H	1 358 624	Otros Estructura	M	427 766	H	515 247	Otro Personal de Operaciones	M	800 184	H
País	Puesto	Sexo	2019																																																																																																								
Marruecos	Agente/ Admtvo / Validador	M	61 693																																																																																																								
		H	61 728																																																																																																								
	Quality	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Force/Instructor	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Coordinador	M	95 932																																																																																																								
		H	81 458																																																																																																								
	Supervisor	M	269 857																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Responsable de servicios	M	115 234																																																																																																								
		H	117 709																																																																																																								
	Jefe de servicios	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Otros Directivos Operación	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
México	Otros Estructura	M	0																																																																																																								
		H	38 136																																																																																																								
	Otro Personal de Operaciones	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Agente/ Admtvo / Validador	M	121 879																																																																																																								
		H	123 572																																																																																																								
	Quality	M	154 027																																																																																																								
		H	150 540																																																																																																								
	Force/Instructor	M	183 235																																																																																																								
		H	187 172																																																																																																								
	Coordinador	M	210 895																																																																																																								
		H	224 268																																																																																																								
	Supervisor	M	225 358																																																																																																								
		H	285 748																																																																																																								
	Responsable de servicios	M	352 873																																																																																																								
		H	395 101																																																																																																								
	Jefe de servicios	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Otros Directivos Operación	M	1 425 525																																																																																																								
		H	1 358 624																																																																																																								
	Otros Estructura	M	427 766																																																																																																								
		H	515 247																																																																																																								
	Otro Personal de Operaciones	M	800 184																																																																																																								
		H	752 785																																																																																																								

GRI	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág																																																																																																								
Estándar																																																																																																											
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES																																																																																																											
405-2	Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres (EXPRESADO EN MONEDA LOCAL)	REQUISITO LEY 11/2018 Las remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor; brecha salarial, la remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad.																																																																																																									
		<table><tr><th>País</th><th>Puesto</th><th>Sexo</th><th>2019</th></tr><tr><td rowspan="16">Perú</td><td rowspan="2">Agente/ Admtvo / Validador</td><td>M</td><td>18 432</td></tr><tr><td>H</td><td>18 964</td></tr><tr><td rowspan="2">Quality</td><td>M</td><td>24 747</td></tr><tr><td>H</td><td>24 789</td></tr><tr><td rowspan="2">Force/Instructor</td><td>M</td><td>21 050</td></tr><tr><td>H</td><td>24 086</td></tr><tr><td rowspan="2">Coordinador</td><td>M</td><td>31 438</td></tr><tr><td>H</td><td>30 783</td></tr><tr><td rowspan="2">Supervisor</td><td>M</td><td>51 486</td></tr><tr><td>H</td><td>48 141</td></tr><tr><td rowspan="2">Responsable de servicios</td><td>M</td><td>57 845</td></tr><tr><td>H</td><td>56 739</td></tr><tr><td rowspan="2">Jefe de servicios</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>1977</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Directivos Operación</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>8957</td></tr><tr><td rowspan="24">Portugal</td><td rowspan="2">Otros Estructura</td><td>M</td><td>23 992</td></tr><tr><td>H</td><td>27 139</td></tr><tr><td rowspan="2">Otro Personal de Operaciones</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td></td><td>33 844</td></tr><tr><td rowspan="2">Agente/ Admtvo / Validador</td><td>M</td><td>13 325</td></tr><tr><td>H</td><td>13 977</td></tr><tr><td rowspan="2">Quality</td><td>M</td><td>12 485</td></tr><tr><td>H</td><td>14 493</td></tr><tr><td rowspan="2">Force/Instructor</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Coordinador</td><td>M</td><td>18 070</td></tr><tr><td>H</td><td>17 066</td></tr><tr><td rowspan="2">Supervisor</td><td>M</td><td>16 184</td></tr><tr><td>H</td><td>18 006</td></tr><tr><td rowspan="2">Responsable de servicios</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Jefe de servicios</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Directivos Operación</td><td>M</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>37 413</td></tr><tr><td rowspan="2">Otros Estructura</td><td>M</td><td>22 547</td></tr><tr><td>H</td><td>18 054</td></tr><tr><td rowspan="2">Otro Personal de Operaciones</td><td>M</td><td>17 022</td></tr><tr><td>H</td><td>18 907</td></tr></table> La remuneración media se ha calculado considerando el salario base más las cantidades adicionales pagadas, teniendo en cuenta los valores full time equivalent reales de todos los trabajadores, durante todo el 2019, expresadas en moneda local. En 2019 se ha logrado aportar datos con mayor detalle por lo que no se incluyen datos de años anteriores ya que no son comparables. En esta misma línea, actualmente se trabaja en el desarrollo de la herramienta corporativa para poder aportar los datos desagregados por rango de edad. En 2018 se realizó un ejercicio preliminar para el estudio de la brecha salarial en Perú y en España. Sin embargo ante la disparidad de criterios utilizados se está trabajando para unificar el mecanismo de cálculo.	País	Puesto	Sexo	2019	Perú	Agente/ Admtvo / Validador	M	18 432	H	18 964	Quality	M	24 747	H	24 789	Force/Instructor	M	21 050	H	24 086	Coordinador	M	31 438	H	30 783	Supervisor	M	51 486	H	48 141	Responsable de servicios	M	57 845	H	56 739	Jefe de servicios	M	0	H	1977	Otros Directivos Operación	M	0	H	8957	Portugal	Otros Estructura	M	23 992	H	27 139	Otro Personal de Operaciones	M	0		33 844	Agente/ Admtvo / Validador	M	13 325	H	13 977	Quality	M	12 485	H	14 493	Force/Instructor	M	0	H	0	Coordinador	M	18 070	H	17 066	Supervisor	M	16 184	H	18 006	Responsable de servicios	M	0	H	0	Jefe de servicios	M	0	H	0	Otros Directivos Operación	M	0	H	37 413	Otros Estructura	M	22 547	H	18 054	Otro Personal de Operaciones	M	17 022	H
País	Puesto	Sexo	2019																																																																																																								
Perú	Agente/ Admtvo / Validador	M	18 432																																																																																																								
		H	18 964																																																																																																								
	Quality	M	24 747																																																																																																								
		H	24 789																																																																																																								
	Force/Instructor	M	21 050																																																																																																								
		H	24 086																																																																																																								
	Coordinador	M	31 438																																																																																																								
		H	30 783																																																																																																								
	Supervisor	M	51 486																																																																																																								
		H	48 141																																																																																																								
	Responsable de servicios	M	57 845																																																																																																								
		H	56 739																																																																																																								
	Jefe de servicios	M	0																																																																																																								
		H	1977																																																																																																								
	Otros Directivos Operación	M	0																																																																																																								
		H	8957																																																																																																								
Portugal	Otros Estructura	M	23 992																																																																																																								
		H	27 139																																																																																																								
	Otro Personal de Operaciones	M	0																																																																																																								
			33 844																																																																																																								
	Agente/ Admtvo / Validador	M	13 325																																																																																																								
		H	13 977																																																																																																								
	Quality	M	12 485																																																																																																								
		H	14 493																																																																																																								
	Force/Instructor	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Coordinador	M	18 070																																																																																																								
		H	17 066																																																																																																								
	Supervisor	M	16 184																																																																																																								
		H	18 006																																																																																																								
	Responsable de servicios	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Jefe de servicios	M	0																																																																																																								
		H	0																																																																																																								
	Otros Directivos Operación	M	0																																																																																																								
		H	37 413																																																																																																								
	Otros Estructura	M	22 547																																																																																																								
		H	18 054																																																																																																								
	Otro Personal de Operaciones	M	17 022																																																																																																								
		H	18 907																																																																																																								

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil Igualdad: medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres; planes de igualdad (Capítulo III de la Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la igualdad efectiva de mujeres y hombres), medidas adoptadas para promover el empleo, protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo, la integración y la accesibilidad universal de las personas con discapacidad; la política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad.		
	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No ha habido casos de discriminación. 24-28 65-69 83-87
	REQUISITO LEY 11/2018 Accesibilidad universal personas con discapacidad.		
		Capítulo Nuestra Dimensión Social: Igualdad e integración Capítulo Acción Social	65-72 103-123
	REQUISITO LEY 11/2018 Empleados con discapacidad.		
VERSIÓN GRI 2016		Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano Capítulo Nuestra Dimensión Social: Igualdad e integración Capítulo Acción Social	65-72 103-123
	ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA		
	REQUISITO LEY 11/2018 Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil. Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.		
	407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	Por el servicio que se realiza, no se considera que exista riesgo de vulneración de los derechos humanos. 24-25 77 83-85
	407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No ha habido. -

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		
	408	TRABAJO INFANTIL	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS Código ético para proveedores 24-28 86-87
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS Código ético para proveedores 24-28 86-87
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.		
	409	TRABAJO FORZOSO	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS Código ético para proveedores 24-28 86-87
	409-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS Código ético para proveedores 24-28 86-87
ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD			
	410-1	Personal de seguridad capacitado 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. 86-87
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA			
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	0 -

GRI	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág	
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE DERECHOS HUMANOS				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil.			
	412	DERECHOS HUMANOS	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS	86-87
	412-1	Operaciones sometidas a revisiones o evaluaciones de impacto sobre los derechos humanos	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS Código ético para proveedores	24-28 86-87
ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN				
VERSIÓN GRI 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos	Aprobación de 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.	24-28 55 56-61
	REQUISITO LEY 11/2018 La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.			
	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El 100 % de los proveedores se comprometen con el respeto a los derechos humanos.	4 24-28 83-86
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.			
	413	COMUNIDADES LOCALES	Capítulo Acción Social	103-123
	REQUISITO LEY 11/2018 Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.			
	413-1	Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Igualdad e Integración Capítulo Acción Social	83-86 103-123
	REQUISITO LEY 11/2018 El impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local; el impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio; las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.			
	413-2	Operaciones con impactos negativos significativos -reales o potenciales- en las comunidades locales	Capítulo Acción Social	103-123

GRI Estándar	Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL			
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
	414-1	Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100 % 24-28 83-86
	REQUISITO LEY 11/2018 La inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales; consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental; sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas.		
VERSIÓN GRI 2016	414-2	Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	0 24-28
	415-1	Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	No ha habido contribuciones a partidos políticos. -
	ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES		
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.		
	416	SEGURIDAD Y SALUD CLIENTES	Los servicios ofertados por Konecta no implican impactos en materia de seguridad y salud de los clientes. 24-28
	416-1	Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	Los servicios ofertados por Konecta no implican impactos en materia de seguridad y salud de los clientes. 24-28
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas.		
	416-2	Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	No se han dado incumplimientos de esta tipología -+
		Quejas recibidas y resolución de las mismas	Konecta, por la naturaleza de su servicio, cuenta con 2 tipos de reclamaciones: las del usuario final (que en ocasiones pueden no tener relación con el servicio prestado por Konecta) y las del cliente. Las primeras son controladas por el cliente y las segundas tratadas por Konecta. En este último caso, los responsables del servicio estudian la incidencia y proceden a resolverla directamente en la operación. Las reclamaciones relevantes se refieren al departamento de Calidad y Medio Ambiente para su registro y el seguimiento a las acciones correctivas implantadas. Actualmente, se está trabajando en un método que permita el seguimiento de ambas tipologías de forma corporativa.

GRI Estándar		Resumen / Descripción	Comentario / Capítulo	Pág
ENFOQUE DE GESTIÓN: ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS				
VERSIÓN GRI 2016	417-1	Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica.	-
	REQUISITO LEY 11/2018 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas			
	417-2	Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	No aplica.	-
	417-3	Casos de incumplimiento relacionados con comunicaciones de marketing	0	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas			
	418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	En 2019 no se han producido reclamaciones fundamentales. Por otra parte, si bien es cierto que se han producido 6 incidentes leves de seguridad, 3 de ellos relacionados con protección de datos, estos fueron tratados y cerrados siguiendo los protocolos establecidos para dichas situaciones sin mayores repercusiones.	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
VERSIÓN GRI 2016	REQUISITO LEY 11/2018 Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de derechos humanos; prevención de los riesgos de vulneración de derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos; denuncias por casos de vulneración de derechos humanos; promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva; la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación; la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio; la abolición efectiva del trabajo infantil			
	419-1	Incumplimiento de las leyes y normativas en los ámbitos social y económico	No se han dado incumplimientos de esta tipología.	-

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

AENOR

VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-2020/0012

AENOR ha verificado la Memoria de la organización

GRUPO KONECTA

TITULADA: MEMORIA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD KONECTA 2019

Conforme con: Estándares GRI

Opción GRI aplicada: Exhaustiva

Proceso de Verificación: Para conceder este Documento de Verificación, AENOR ha comprobado la adecuación de la memoria a lo requerido por GRI y ha trazado los datos e información contenidos en dicha memoria.

Fecha de emisión: 2020-05-12

AENOR INTERNACIONAL, SAU

Génova, 6. 28004 Madrid. España

Tel. 91 432 60 00 - www.aenor.com



Rafael GARCÍA MEIRO
Director General

AENOR

Declaración de Verificación de Información No Financiera

declaración de Verificación de AENOR para

GMM TOPCO CONEXION, S.L.

relativa al estado consolidado de información no financiera **MEMORIA DE RESPONSABILIDAD
EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD KONECTA 2019**

conforme a la ley 11/2018

correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre 2019

En Madrid a 7 de mayo de 2020



Rafael García Meiro
Director General

2020/0326/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 4

AENOR

GMM TOPCO CONEXION, S.L. (en adelante la organización) con domicilio social en: CALLE DE SERRANO, 41 PISO 2. 28001 - MADRID y en su nombre, D. Jesus V. Barrio Rivas, en cargo de Consejero Delegado, ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado de su Estado de Información No Financiera (en adelante EINF) conforme a la Ley 11/2018 por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad (en adelante, la Ley 11/2018).

Como resultado de la verificación efectuada AENOR emite la presente Declaración, de la cual forma parte el EINF verificado. La Declaración únicamente es válida para el propósito encargado y refleja sólo la situación en el momento en que se emite.

El objetivo de la verificación es facilitar a las partes interesadas un juicio profesional e independiente acerca de la información y datos contenidos en el EINF de la organización, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Responsabilidad de la organización. La organización tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulación y aprobación del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de su Órgano de Administración. 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, así como los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF. La organización de acuerdo al compromiso formalmente adquirido, ha informado a AENOR que no se han producido, desde la fecha de cierre del ejercicio reportado en el informe no financiero hasta la fecha de la verificación, ningún acontecimiento que pudiera suponer la necesidad de realizar correcciones al informe.

Programa de verificación conforme a ISO/IEC 17029:2019. AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación como prestador independiente de servicios de verificación. La verificación se ha desarrollado bajo los principios de "enfoque basado en evidencias, presentación justa, imparcialidad, competencia técnica, confidencialidad, y responsabilidad" exigidos en la norma internacional ISO/IEC 17029:2019 "Evaluación de la conformidad - Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación".

Igualmente, en el Programa de verificación, AENOR ha considerado los requisitos internacionales de acreditación, verificación o certificación correspondientes a las materias de información contempladas en la Ley:

- Reglamento Europeo EMAS (Verificación Medioambiental)

2020/0326/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 2 de 4

AENOR

- SA 8000 (principios y derechos laborales internacionales conformes a la ILO (Organización Internacional del Trabajo), La Declaración Universal de los Derechos Humanos y la Convención sobre los Derechos del Niño. SAAS Procedure 200)
- Sistema de Gestión Medioambiental (ISO 14001).
- Sistema de Gestión de Responsabilidad Social, esquemas IQNet SR 10 y SA8000.
- Sistema de Gestión de la Calidad (ISO 9001).
- Sistema de Gestión de la Energía (ISO 50001).
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo (ISO 45001).

Adicionalmente, los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar el Programa de verificación han sido:

- 1) La ley 11/2018 de 28 de diciembre, por la que se modifica el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por el Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y diversidad.
- 2) La Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo de 22 de octubre de 2014 por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera e información sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos.
- 3) La Comunicación de la Comisión Europea 2017/C 215/01, Directrices sobre la presentación de informes no financieros (metodología para la presentación de información no financiera).
- 4) La norma internacional ISO/IEC 17029:2019 Evaluación de la conformidad – Principios generales y requisitos para los organismos de validación y verificación.
- 5) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentación de informes de sostenibilidad en los estándares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgación de la información relacionada con su desempeño en materia de responsabilidad social corporativa.

AENOR se exime expresamente de cualquier responsabilidad por decisiones, de inversión o de otro tipo, basadas en la presente Declaración.

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el EINF y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización.
- Consistencia y trazabilidad de la información aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilación de la misma, muestreando información sobre la reportada.

2020/0326/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 3 de 4

AENOR

- Cumplimentación y contenido del estado de información no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido.
- Carta de manifestaciones del Órgano de Administración.

Las conclusiones por tanto se fundamentan en los resultados de ese proceso de carácter muestral, y no eximen a la Organización de su responsabilidad sobre el cumplimiento de la legislación que le sea de aplicación.

El personal involucrado en el proceso de verificación, la revisión de conclusiones y la decisión en la emisión de la presente Declaración, dispone de los conocimientos, habilidades, experiencia, formación, infraestructuras de apoyo y la capacidad necesarios para llevar a cabo eficazmente dichas actividades.

CONCLUSIÓN

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluido como anexo al Informe de Gestión de las Cuentas Anuales 2019, de título MEMORIA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD KONECTA 2019, y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2019, no proporcione información fiel del desempeño de GMM TOPCO CONEXION, S.L. y sociedades referenciadas en el estado de información no financiera consolidado, en materia de responsabilidad social conforme a la Ley 11/2018. En concreto, en lo relativo a cuestiones ambientales, sociales y relativas al personal, incluida la gestión de la igualdad, la no discriminación y la accesibilidad universal, los derechos humanos, lucha contra la corrupción y el soborno y la diversidad.

2020/0326/VNOF-2020

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 4 de 4

Sedes Konecta

..... Argentina

ROSARIO

- Brown 2552

MENDOZA

- Gutiérrez 50

BUENOS AIRES

- Corrientes 746

CÓRDOBA

- Rosario de Santa Fe 71
- 25 de Mayo 1440
- Rosario de Santa Fe 89

CHACO

- Monteagudo 55
- 9 de Julio 1445

..... Brasil

SÃO PAULO

- Rua Sergio Tomás, 415 - Bom Retiro, São Paulo - SP, 01131-010
- Rua Ipanema, 415 - Bresser, São Paulo - SP, 03164-200
- Rua Líbero Badaró, 377 - Centro Histórico de São Paulo, São Paulo - SP, 01010-001
- Rua 7 de abril, 230 - 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° 12. B-61
- Niza: Cll 116 N° 71. D-46

MONTERÍA

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

..... España

SEDE CENTRAL 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

ASTURIAS

- Camino de los Heros, 4. 33401 Avilés

CANARIAS

- Edificio Fundación Puertos Las Palmas, Muelle Santa Catalina s/n .Explanada de los Vapores Interinsulares. 35008 Las Palmas de Gran Canaria
- Dársena Pesquera del Puerto de Santa Cruz de Tenerife, edificio SOFITESA. 38180 Santa Cruz de Tenerife

CATALUÑA

- Complejo de Oficinas Ilacuna, Edf. B Calle Llacuna, 56-68. 08005 Barcelona
- C/ Marqués de Sentmenat, 35. 08010 Barcelona
- C/ 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/ del 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
- Avda. Manoteras, 26. 28050 Madrid
- C/ Norias, 92. 28221 Majadahonda - Madrid

COMUNIDAD VALENCIANA

- C/ Joaquín Martínez Marciá, 1. 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. 15008 - La Coruña

PAÍS VASCO

- C/ José Miguel Arrieta Mascarua, 1. 48840 Güeñes - Bilbao

..... Marruecos

CASABLANCA

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

..... México

CIUDAD DE MÉXICO

- Avda. Añil 611, Granjas México. C P 08400 Delegación Iztacalco I
- Avda. Viaducto Río de la Piedad y Río Churubusco S/N, Granjas México. C P 08400 Delegación Iztacalco I

PUEBLA

- C/ Constitución de 1917, 1109 Barrio de Santiago. C P 72000

DURANGO

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

..... Perú

LIMA

- Centro de Negocios Lima Cargo City: Av Elmer Faucett N° 2889, Callao
- Mall Aventura Plaza: Avda. Oscar Benavides Nro. 3866, Nivel 5 Edif. N° 1, Bellavista, Callao
- Crillón: Av Nicolás de Piérola N° 589, Cercado de Lima
- Edificio Fénix: Avda. Nicolás de Piérola Nª 1014, Cercado de Lima
- Edificio Sudamericana: Jr. Carabaya N° 933, Cercado de Lima
- Surquillo: Avda. República de Panamá N° 4575, Surquillo

CHICLAYO

- Jr. Sáenz Peña N° 355, Chiclayo

..... Portugal

LISBOA

- Avda. José Malhoa, N °21. 1070-157 Lisboa
- Praça José Queirós N°1 Olivais. 1800-237 Lisboa



Konecta
20 años juntos

Calle Serrano, 41
28001 Madrid

www.grupokonecta.com