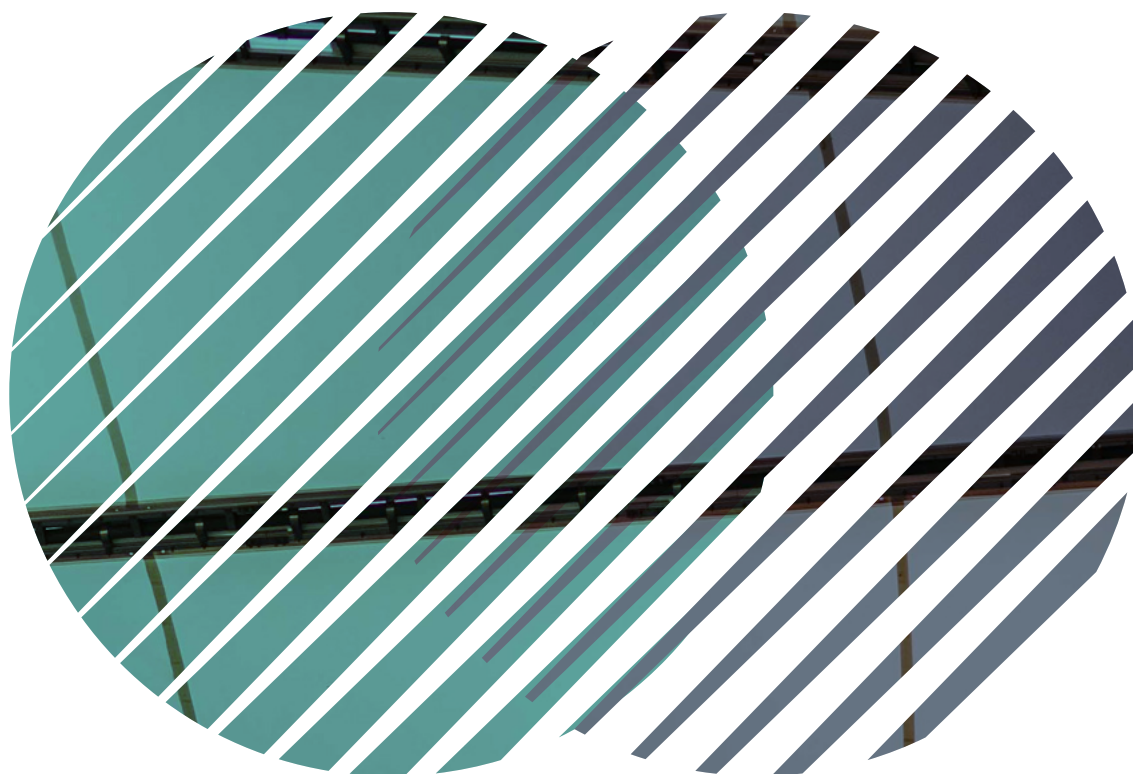
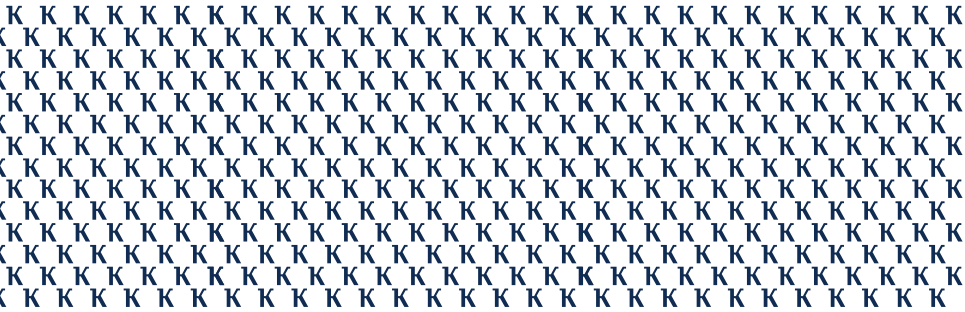


Konecta

INBOND INVERSIONES 2014, SL



2018 | MEMORIA DE RESPONSABILIDAD
EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD



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	I. Mensaje de la Dirección	70	VI. La Integración, nuestro Valor
06	II. Principales magnitudes	71	Fundación Konecta
08	III. Konecta	72	Misión, Visión y Valores de la Fundación
10	Un nuevo modelo de negocio	74	Formación y Empleo
12	Gobierno corporativo 2018	78	Investigación y Universidad
18	Soluciones integrales al servicio del cliente	80	Desarrollo social
20	Innovación y nuevas tecnologías	82	Voluntariado
22	Transformación digital	86	Objetivos
26	Konectamos con el cliente	88	VII. Anexos
34	Certificaciones y reconocimientos	89	Acerca de esta Memoria
38	IV. Nuestra dimensión social	90	Índice GRI-Ley 11/2018
40	Capital humano	118	Informe de verificación externa
43	Empleo de calidad	126	VIII. Sedes de Konecta
57	Objetivos		
58	V. Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad		
59	Contribuimos al desarrollo sostenible		
63	Somos sostenibles		

I. MENSAJE DE LA DIRECCIÓN

Estimados amigos,

2018 ha sido un año de transición que nos ha permitido finalizar el proceso de integración y reorganización de nuestra estructura corporativa iniciado hace tres años, aprovechando las sinergias y eficiencias derivadas del mismo para consolidar el crecimiento rentable de **Konecta** y dar un paso más en la dirección marcada por nuestro Plan Estratégico de Negocio.



1.



2.

Esta estrategia ha contribuido a que un año más los resultados económicos de la compañía se alineen con las expectativas planteadas, a pesar de inestabilidades de tipo inflacionario y cambiario que persisten en algunos de los mercados en los que estamos presentes, y que hemos logrado compensar con un excelente desempeño a nivel comercial y operacional.

Así, seguimos creciendo, manteniendo la evolución positiva de nuestra facturación sobre el resultado del curso pasado. A día de hoy, y como resultado de la estrategia de expansión internacional iniciada en 2003, más del 56 % de nuestro negocio se encuentra fuera del mercado español,

constituyéndose Latinoamérica en el principal motor a nivel de volumen de ingresos y de personal -el 71 % de los más de 58.000 empleados con los que cerramos el año se ubican en esta región-.

Estos resultados siguen posicionando a **Konecta** entre las empresas líderes de referencia en el sector de CRM y BPO.

Parte importante de la propuesta de valor de la compañía, en un momento crítico marcado por los desafíos de la revolución digital, es nuestra apuesta por un cambio en nuestro modelo productivo para incrementar nuestra capacidad de dar respuesta a la complejidad de los nuevos mercados y acompañar a nuestros clientes, como proveedores estratégicos, en su proceso de transformación y en la consecución de sus objetivos, realizando importantes inversiones en tecnología e innovación, aunado a nuestra base global de talento, para aprovechar las oportunidades que esta nueva realidad representa.

Canales de autoservicio, modelos de gestión de canales digitales que integran redes neuronales con automatismos, herramientas de business intelligence, desarrollos de RPA, marcan la evolución de nuestro sector y en **Konecta** nos hemos ocupado de desarrollarlos e incorporarlos a nuestra oferta de soluciones, generando mayor valor con la suma de una capa de consultoría de procesos y el expertise de nuestra área de experiencia cliente B2B.

A lo largo de 2018 seguimos siendo fieles a nuestra estrategia de crecimiento sostenible y sustentable, creando valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés a través de una gestión responsable del negocio en todos los países en los que estamos presentes.

Así contamos con un equipo diverso de profesionales, multicultural y multigeneracional, dentro del cual las mujeres alcanzan un 66 % del total, sustentado en políticas de selección y gestión humana inclusivas que promueven la igualdad de oportunidades y condiciones para todos los empleados, en un entorno laboral saludable acorde con las exigencias de la actividad. Muestra de ello es el galardón otorgado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo a **Konecta** Perú por sus buenas prácticas laborales en 2018, así como el reconocimiento de Great Place To Work Perú, a principios de este año, como “Mejor Organización para Trabajar para Mujeres”.

DATOS DE CIERRE 2018



+ 58.000
Empleados



715,5
Valor económico distribuido (millones de €)

De la mano de nuestra Fundación, en **Konecta** hacemos realidad nuestro compromiso con una sociedad inclusiva al promover la integración socio-laboral de personas desfavorecidas, con especial énfasis en aquellas con discapacidad, lo que se ha traducido en más de 10,5 millones de euros invertidos desde su creación en 2005 y más de 100.000 beneficiarios por la puesta en marcha de proyectos desarrollados en alianza con terceros, empresas y entidades sociales, para multiplicar el alcance de los recursos empresariales con los que se cuenta.

Igualmente, ratificamos un año más nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas -como miembros fundadores de la red española en 2004-, y a sus diez Principios de Actuación, relacionados con los ámbitos de Derechos Humanos, Normas Laborales, Medio Ambiente y Lucha contra la Corrupción.

En 2018 dimos un paso más en la consolidación de nuestro Sistema de Gestión de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad, integrando a través de una nueva herramienta el reporte de las distintas iniciativas desarrolladas en cada país como un ejercicio de seguimiento y transparencia en el que continuaremos profundizando a lo largo de 2019.

De cara al futuro, seguiremos trabajando para alcanzar los objetivos de rentabilidad y crecimiento marcados en nuestro Plan de Negocio, con la solvencia que nos proporciona una base de clientes fidelizada a lo largo de las casi dos décadas de la compañía y nuestra capacidad innovadora, la solidez de un equipo de gerencia experimentado y comprometido y la confianza que nos otorga el contar con profesionales centrados en la cultura del cliente.

Hemos iniciado esta nueva etapa con buen pie, con la adquisición a principios de año de Uranet, compañía brasileña que fortalece nuestra presencia en un mercado en crecimiento y de alto valor, a la vez que nos permite incorporar nuevas capacidades de desarrollo y prestación de soluciones CRM basadas en servicios “en la nube” (IntergrALL).

Los logros alcanzados son producto del esfuerzo, la lealtad y la profesionalidad de todo nuestro equipo humano, el compromiso de nuestros directivos, y la confianza de nuestros accionistas, clientes, proveedores, así como de las entidades sociales con las que colaboramos. En 2018 alcanzamos la mayoría de edad: gracias a todos por acompañarnos a lo largo de estos años y hacer de **Konecta** una multinacional preparada para acometer con éxito los retos y desafíos que nos plantea esta nueva etapa.

1. **José María Pacheco Guardiola**, Presidente
2. **Jesús Vidal Barrio Rivas**, Consejero Delegado

II. | PRINCIPALES MAGNITUDES

DIMENSIÓN ECONÓMICA

Ingresos netos totales (miles de €) 2018	756.961
2017	763.967

Valor económico distribuido (miles de €) 2018	715.463
2017	711.505

Impuesto sobre beneficios pagados (miles de €) 2018	8.255
2017	4.249

Subvenciones públicas recibidas y donaciones (miles de €) 2018	452
2017	280

Aportaciones a fundaciones y entidades sin fines de lucro (miles de €) 2018	270
2017	538

DIMENSIÓN SOCIAL

Número de empleados 2018	58.383
2017	58.062

Porcentaje de mujeres en plantilla 2018	66
2017	64,47

Horas de formación 2018	5.152.898
2017	5.349.514

Inversión en formación (miles de €) 2018	15.288
2017	14.691

DIMENSIÓN AMBIENTAL

Consumo de papel (t) ¹ 2018	101,7
2017	109,71

Consumo de agua (m³) ² 2018	314.054
2017	209.294

Consumo eléctrico (kWh) ³ 2018	50.501.497
2017	48.425.157

Residuos peligrosos (t) ⁴ 2018	14,84
2017	18,01

(1) Datos España
(2) Consumo total excepto Reino Unido
(3) Consumo total excepto Reino Unido
(4) Datos España, Colombia y Argentina

III.

Konecta

[UN NUEVO MODELO DE NEGOCIO](#)

[GOBIERNO CORPORATIVO](#)

[SOLUCIONES INTEGRALES](#)

[INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS](#)

[TRANSFORMACIÓN DIGITAL](#)

[KONECTAMOS CON EL CLIENTE](#)

[CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS](#)

KONECTA, UN NEGOCIO GLOBAL

Con una evolución positiva de su cifra de negocios sobre el resultado del curso pasado y más de 58.000 trabajadores en diez países, **Konecta** se posiciona entre las empresas más importantes en el sector del CRM y la externalización de procesos de negocio. A día de hoy, más de la mitad de su facturación ya está fuera de España, en especial en el mercado latinoamericano, cuya actividad representa más del 56 % de sus ventas. La incorporación de clientes potentes en este mercado ha supuesto un importante impulso.

El buen desempeño económico es fruto de un comportamiento alineado o por encima de las expectativas en la mayoría de los mercados en los que opera la compañía, en especial de sus dos centros neurálgicos, España y Colombia, que han obtenido resultados excelentes respecto a las previsiones presupuestadas. Este crecimiento económico refrenda el modelo de negocio de **Konecta**, y fortalece su posición en el mercado mundial.

POR REGIONES, CERCA DEL 56 % DE LA FACTURACIÓN DE LA COMPAÑÍA EN 2018 PROVIENE DE LATAM.

KONECTA SE ENCUENTRA ENTRE LAS EMPRESAS LÍDERES EN ARGENTINA, COLOMBIA, ESPAÑA Y PERÚ.

Años atrás, **Konecta** inició un ambicioso proyecto de internacionalización que ha conllevado un intenso proceso de reorganización desde 2017. En 2018, la compañía prácticamente ha alcanzado sus objetivos de integración consolidando su presencia multinacional con una estructura más homogénea.

Su objetivo es ofrecer a las marcas, a nivel global, una alianza estratégica única poniendo a su disposición soluciones innovadoras y a medida, con modelos de precios rentables, que les garantice un retorno seguro de su inversión y un alto nivel de satisfacción de sus usuarios.

KONECTA CUENTA CON UNA SÓLIDA CARTERA DE CLIENTES DE PRIMERA LÍNEA CON LOS QUE MANTIENE RELACIÓN DESDE HACE MÁS DE 17 AÑOS.

LA ESTRUCTURA DE NEGOCIOS DE KONECTA ESTÁ ORGANIZADA POR REGIONES -ACORDE CON EL VOLUMEN DE FACTURACIÓN: LATINOAMÉRICA, ESPAÑA Y EUROPA-, Y POR VERTICALES ESPECÍFICOS: SERVICIOS FINANCIEROS Y DE TELECOMUNICACIONES.

UN NUEVO MODELO DE NEGOCIO

A nivel estratégico, la compañía ha actualizado su plan de negocio ampliándolo hasta el 2023, afinando los objetivos y adaptándolos a una realidad tan cambiante como la actual.

El reto es la generación de valor, evolucionando desde el antiguo modelo de la mera prestación de un servicio con base a un acuerdo contractual, para acompañar a sus clientes en la transformación de sus negocios, atendiendo a las crecientes demandas del mercado, mejorando la eficiencia de los procesos e incrementando su productividad.

En este proceso, **Konecta** tiene un rol privilegiado y una posición estratégica al contar con la confianza del cliente, el conocimiento de sus procedimientos y el control de las operaciones. Así diseñó un plan de Transformación hace tres años, en el que ha avanzado sustancialmente en 2018.

Además de la factoría en donde se prestan los servicios, en cada uno de los países se ha creado un área muy potente de experiencia cliente orientada al B2B y conformada por consultores de negocio, a la que se suman los técnicos y analistas de la Unidad de Transformación Digital, que proveen nuevas herramientas para ofrecer una evolución en el servicio: analítica de datos, automatizaciones, gestión de canales digitales y consultoría de procesos.

El objetivo de esta nueva área es fundamental para el futuro de la compañía y ya se ha instrumentalizado en los 10 países, con un importante impulso en 2018 que continuará a lo largo de 2019, con diferentes proyectos en marcha y gran aceptación por parte de los clientes.

Konecta cierra el año en línea con lo previsto en su Plan Estratégico, con el apoyo de su talento humano, la innovación tecnológica, y una oferta de servicios con un alto grado de personalización que aporta valor añadido a los clientes.

2019 SE INICIA CON BUEN PIE

Dentro de la estrategia de internacionalización de **Konecta**, es importante reseñar la adquisición a principios de 2019 de la empresa tecnológica Uranet en Brasil, lo que le permitirá ampliar su cuota en un mercado en crecimiento y de alto valor en el que tiene puestas muchas expectativas, complementando sus capacidades globales y continuando con el desarrollo de soluciones innovadoras.

De cara al futuro, la compañía seguirá realizando inversiones intensivas en I+D+i que den respuesta a las tendencias de un sector que evoluciona por dos vías: una mayor implantación de canales de autoconsumo y la creciente incorporación de inteligencia artificial y cognitiva cada vez más sofisticada a los servicios. Ello de la mano de la adaptación del talento interno, desarrollando competencias digitales, e incorporando perfiles profesionales más complejos, para asumir entre todos los nuevos roles que esta nueva realidad exige.



DISTRIBUCIÓN MUNDIAL

ARGENTINA	MARRUECOS
8 plataformas	1 plataforma
3.777 posiciones	310 posiciones
6.047 empleados	91 empleados
BRASIL	MÉXICO
2 plataformas	6 plataformas
2.527 posiciones	5.020 posiciones
3.035 empleados	4.507 empleados
CHILE	PERÚ
2 plataformas	8 plataformas
1.496 posiciones	10.455 posiciones
2.170 empleados	11.683 empleados
COLOMBIA	PORTUGAL
11 plataformas	2 plataformas
11.330 posiciones	812 posiciones
14.011 empleados	827 empleados
ESPAÑA	REINO UNIDO
18 plataformas	1 plataforma
12.859 posiciones	341 posiciones
15.755 empleados	257 empleados

GOBIERNO CORPORATIVO 2018¹



José Mª Pacheco Guardiola Presidente Jesús Vidal Barrio Rivas Consejero Delegado

Banco Santander
34,18 %

Apenet y minoritarios
31,64 %

Jempy Investments
34,18 %

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

- José Mª Pacheco Guardiola - Presidente
- Jesús Vidal Barrio Rivas - Consejero Delegado
- Rosa Queipo de Llano Argote - Secretaria del Consejo

- José Luis Bellosta Rigo
- Ignacio Moreno Martínez
- Francisco Javier Armada Bravo
- Nicolás Arenas Montero
- Ricardo de Serdio Fernández
- Federico Conchillo Armendáriz
- Laura Muries Fenoll

[1] A principios de 2019, se ha producido un cambio en la composición del accionariado: Apenet y Directivos: 50,01 %; ICG EUROPE FUND VII INVESTMENT S.A.R.L: 49,9 %.



Rosa Queipo de Llano Argote



Enrique García Gullón



Mónica Serrano Ceballos



Miguel Fernández Robledo



Ramón Ros Bigeriego

COMITÉ DE ADMINISTRACIÓN

- Comisión Ejecutiva
- Comité de Auditoría
- Comité Retributivo

COMITÉ DE DIRECCIÓN

- José Mª Pacheco Guardiola
PRESIDENTE
- Jesús Vidal Barrio Rivas
CONSEJERO DELEGADO
- Rosa Queipo de Llano Argote
SECRETARIA GENERAL
- Enrique García Gullón
NEGOCIO
- Mónica Serrano Ceballos
FINANCIERO
- Miguel Fernández Robledo
ORGANIZACIÓN Y PROCEDIMIENTOS
- Ramón Ros Bigeriego
DESARROLLO CORPORATIVO Y PLANIFICACIÓN ESTRATÉGICA

COMITÉS CORPORATIVOS

- Comité de RR. HH.
- Comité de Operaciones
- Comité de Negocio Nacional
- Comité de Negocio Internacional
- Comité de IT
- Comité de Gastos e Inversiones
- Comité de Cobros
- Comité de Calidad y Medio Ambiente
- Comité de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad



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.

VALORES



PRINCIPIOS RECTORES DE **KONECTA**

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. Garantizamos la satisfacción de las necesidades del cliente.

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.

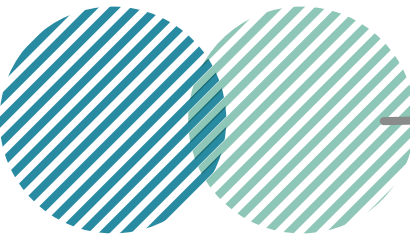
Agilidad y Rapidez: Contamos con los recursos para dar soluciones rápidas y a medida a los requerimientos de nuestros clientes.

ÉTICA E INTEGRIDAD

Konecta ha diseñado un cuerpo de políticas y procedimientos que constituye la columna vertebral de su gobernabilidad. Igualmente, la mayoría de los países ha establecido protocolos adaptados a las necesidades y los requerimientos de la legislación local.

En el ámbito corporativo la compañía cuenta con políticas marco de Recursos Humanos, Calidad, Medio Ambiente, Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad, así como códigos de conducta tanto para sus empleados, como para sus proveedores, al ser ambos piezas fundamentales en el desarrollo de la actividad de la organización.

Con ambos códigos, la compañía establece referentes formales e institucionales que integran sus valores en la toma de decisiones de cada uno de sus colaboradores, incluyendo apartados específicos referidos a aspectos como el conflicto de intereses, denuncias, sobornos y corrupción o lavado de dinero.



CÓDIGO GENERAL DE CONDUCTA

- IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN
- RESPECTO 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

CANAL DE DENUNCIAS

Konecta ha puesto a disposición de todos los empleados de la compañía un Canal de Denuncias fácilmente accesible, a través del cual pueden poner en conocimiento del Comité de Cumplimiento la detección de un acto presuntamente ilícito o un acto de incumplimiento del Código Ético.

51 DENUNCIAS EN 2018

100 % DENUNCIAS TRAMITADAS

CÓDIGO DE CONDUCTA PARA PROVEEDORES

CONDICIONES LABORALES	ÉTICA PROFESIONAL	POLÍTICAS DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y AMBIENTAL
No participar ni permitir trabajo forzoso.	Desempeñar la actividad empresarial con integridad, objetividad, transparencia y honestidad.	Preservación, respeto y protección del medio ambiente.
No se tolerará ni se utilizará mano de obra infantil.	Garantizar la independencia de la actuación del proveedor.	Respetar las exigencias legales.
Respeto a las personas y a la no discriminación.	Confidencialidad de la información.	Reducir en la medida de lo posible el impacto ambiental de sus actividades.
Empleo digno.		
Respeto a la libertad de asociación y negociación colectiva.		

CADENA DE SUMINISTRO

Konecta cuenta con un procedimiento específico de homologación y contratación que garantiza el cumplimiento de los estándares éticos incluidos en el Código de Conducta de Proveedores, así como de los 10 principios del Pacto Mundial y la Política Medioambiental de la compañía.

La compañía gestiona la contratación de proveedores a través de su Portal de Compras, al cual se integraron Argentina y Brasil en 2018, quedando así incorporados todos los países, excepto Reino Unido. También en ese mismo año quedó implantado el Módulo de Homologación y Evaluación de Proveedores.

SOLUCIONES INTEGRALES AL SERVICIO DEL CLIENTE

INNOVACIÓN, TALENTO Y
TECNOLOGÍA



SOLUCIONES



SATISFACCIÓN
DEL CLIENTE

ATENCIÓN AL CLIENTE_SOLUCIONES BPO_BACK OFFICE_VENTAS
SOCIAL MEDIA_GESTIÓN DE IMPAGOS_FIELDMARKETING Y MARKETING

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.

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 redes sociales, 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 ofrecerle así productos y servicios adaptados a sus expectativas.



SECTORES



FINANCIERO

TELECOMUNICACIONES

SEGUROS

UTILITIES

ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

EDITORIAL Y MEDIOS
DE COMUNICACIÓN

DISTRIBUCIÓN Y RETAIL

FARMACÉUTICO

INNOVACIÓN Y NUEVAS TECNOLOGÍAS

Con la misión de ofrecer servicios de tecnologías de información innovadores que contribuyan a la eficiencia de los procesos de gestión, evolución y transformación digital de la propia compañía y sus clientes, se ha diseñado el Plan Estratégico de IT, alineado con las siguientes premisas:

PRIORIZAR LAS TECNOLOGÍAS VIRTUALES FRENTE A AQUELLAS BASADAS EN ELEMENTOS FÍSICOS.

OFRECER ROBUSTEZ Y ALTOS NIVELES DE FIABILIDAD EN SISTEMAS QUE PERMITAN REDUCIR EL TIME TO MARKET, COSTES Y TIEMPOS DE RESPUESTA ANTE INCIDENTES.

DESARROLLAR PLATAFORMAS FÁCILMENTE ESCALABLES EN ENTORNOS CLOUD.

GARANTIZAR LA SEGURIDAD EN TODOS LOS SISTEMAS.

En esta línea se ha continuado trabajando en la evolución de las soluciones tecnológicas de desarrollo interno, con foco en la incorporación de las funcionalidades que demandan nuestros clientes, en términos de omnicanalidad, digitalización y estandarización. Igualmente se ha puesto especial atención en la apertura del portfolio de servicios tecnológicos a prestar a nuestros clientes así como en el diseño de herramientas con orientación al autoservicio.

KONECTA SOFTWARE FACTORY CON BASE EN MEDELLÍN, COLOMBIA, ES UN CENTRO DE INNOVACIÓN DESDE DONDE SE DISEÑAN TODO TIPO DE SOLUCIONES PARA CUBRIR LA CRECIENTE DEMANDA DE LAS MARCAS.

Estos desarrollos, unidos a un conjunto de consultores y profesionales del sector especializados en la definición y simplificación de procesos, permite a la compañía ofrecer proyectos win-win a sus clientes, que generan mejoras en la productividad, acompañadas de una evolución en los nuevos canales digitales y de la construcción de soluciones cognitivas.

Soluciones propias Konecta

KCRM (CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT)

Gestión de contactos a través de múltiples canales de comunicación. Diversos módulos e integraciones adicionales la convierten en una herramienta completa, uniforme, robusta y flexible.

9.120 Usuarios **192M** Interacciones anuales **1.300** Servicios

KBOTS (AUTOMATED PROCESSES)

Solución para automatización de procesos manuales de tipo administrativo, realizados de forma repetitiva. Con capacidad de integración y actualización sobre cualquier sistema externo. Flexible, ágil y fiable.

351 Robots **49M** Ejecuciones anuales **60** Servicios

EVENT (INTERACTION MANAGEMENT CENTER)

Gestión de cobro y recobro a través de múltiples canales de comunicación. Debido a su estructura es una herramienta versátil que aporta un modelo colaborativo cliente-proveedor de alto valor añadido.

327 Usuarios **2,5M** Interacciones anuales **20** Servicios

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.

1.900 Usuarios **45M** Interacciones anuales **62** Servicios



TRANSFORMACIÓN DIGITAL

Con base en el Plan de Negocios de la compañía, la estrategia de transformación digital de **Konecta** durante 2018 se caracterizó principalmente por la introducción y el desarrollo de soluciones digitales y cognitivas aplicadas a la generación de nuevos productos y a la analítica de datos.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN EN 2018

BUSINESS ANALYTICS

Aprovechando la amplia experiencia de **Konecta** Colombia en modelos analíticos, se han creado equipos de científicos de datos en España, Argentina, Perú, México y Brasil y Chile.

ACTIVIDADES

- ADAPTACIÓN A LOS ENTORNOS LOCALES DE LOS MODELOS PARA ANÁLISIS DE PROPENSIÓN DE COMPRA.
- MEJORA DE CONTACTABILIDAD.
- PERFILAMIENTO DE AGENTES.

908

Análisis realizados en 43 servicios

CREACIÓN DE UN EQUIPO DE BUSINESS ANALYTICS FORMADO POR 40 PROFESIONALES EN DIFERENTES PAÍSES.

OMNISCANALIDAD Y TRANSFORMACIÓN EN CENTROS DIGITALES DE EXPERIENCIA CLIENTE

Desarrollo de proyectos de transformación operacional en clientes de sectores tan diversos como el bancario, seguros o medios de comunicación.

ACTIVIDADES

- IMPLANTACIÓN DE SOLUCIONES DE OMNISCANALIDAD.
- DEFINICIÓN DE NUEVOS PROTOCOLOS DE ATENCIÓN EN CANALES DIGITALES.
- PROGRAMAS DE TRANSFORMACIÓN DE PERFILES DE RECURSOS.
- TRANSFORMACIÓN DE LOS PROCESOS DE SELECCIÓN DE AGENTES, FORMACIÓN Y EVALUACIÓN DEL PERFORMANCE.

AUTOMATIZACIÓN

Proyectos encaminados a la mejora de la eficiencia mediante la automatización de procesos.

ACTIVIDADES

- PROCESOS DE BACKOFFICE EN ENTORNO DE MEDIOS DE PAGO.
- ROBOTS DE GENERACIÓN DE INFORMES EN SERVICIOS DE TELECOMUNICACIONES, FINANCIERO, SEGUROS Y UTILITIES.
- AUTOMATIZACIÓN DE CONCILIACIONES BANCARIAS EN PROCESOS DE RECOBRO.
- CONSOLA DE GESTIÓN DE PROCESOS AUTOMÁTICOS EN ENTORNO FINANCIERO.

MEJORA DE EFICIENCIAS POR DIGITALIZACIÓN

Modelo económico para la transformación de los servicios, donde se incorpora la participación del cliente en la inversión y se comparten las eficiencias generadas.

El modelo se ha aplicado en 2018 en proyectos de distinta índole:

TIPOS DE PROYECTO

- AUTOMATIZACIÓN Y ROBOTIZACIÓN DE PROCESOS.
- OPTIMIZACIÓN DE PROCESOS DE FRONT/BACKOFFICE Y REPORTING.
- CREACIÓN DE AGENTES VIRTUALES DE ATENCIÓN.
- GENERACIÓN DE OPORTUNIDADES DE NEGOCIO PARA LA GENERACIÓN DE INGRESOS.

FORMACIÓN: HACIA UNA CULTURA MÁS DIGITAL

Paralelamente, a lo largo de 2018 se han llevado a cabo acciones formativas en España para profundizar en la generación de una cultura orientada al cambio hacia las nuevas tecnologías digitales y la adaptación de los perfiles internos a las nuevas maneras de interactuar del cliente actual.

TIPOS DE PROYECTO

TALLERES PRESENCIALES: TECNOLOGÍAS DIGITALES, HERRAMIENTAS PARA LA INNOVACIÓN, GESTIÓN DE RIESGOS, SEGURIDAD Y COMPLIANCE.

585
Participantes en 2018
en España

CURSOS ONLINE Y WEBINARS EN MATERIA DE PROYECTOS DIGITALES.

13
Plataformas en España

PROYECTOS DESTACADOS

PRODUCTOS BASADOS EN LA INTELIGENCIA ARTIFICIAL

La fuerte apuesta de **Konecta** por los productos basados en la Inteligencia Artificial tuvo como fruto la creación de los Asistentes Virtuales o Chatbots. Este producto se ha implantado en sitios web de clientes de la compañía, haciendo más eficientes sus canales de atención.

↑ 50.000
Conversaciones promedio
por mes

4
Chatbots implantados

AGENTE VIRTUAL KONECTA

Profesionales de la compañía, en colaboración con grupos de investigación de la Universidad de Antioquia, han impulsado el diseño de un modelo propio de Procesamiento de Lenguaje Natural (NLP), que permitirá crear el Agente Virtual marca **Konecta**.

RECONOCIMIENTO DE VOZ

Aprovechando el conocimiento integrado en la compañía, **Konecta** está desarrollando un producto de reconocimiento de voz propio.

CULTURA DE INNOVACIÓN

En 2018 se diseñó el modelo de transformación digital centrado en el cliente, el cual tiene por objetivo permitir la generación de propuestas proactivas para que la experiencia de los usuarios finales sea lo más digital posible. Este modelo, que incluye la aplicación de metodologías de Service Design Thinking y la participación de equipos multidisciplinarios, obtuvo resultados muy satisfactorios, al punto de convertirse en el mapa de ruta de los proyectos de transformación y mejora a llevar a cabo.

CLICK

EN CONCORDANCIA CON LA CULTURA DE INNOVACIÓN, EN 2018 FUE LANZADO EN MEDELLÍN “CLICK”, LABORATORIO PARA LA INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD KONECTA, UN ESPACIO DOTADO CON EL FIN DE SERVIR DE INSPIRACIÓN A LOS EQUIPOS QUE TRABAJAN EN PROYECTOS NOVEDOSOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA, EXPERIENCIA DE CLIENTES Y LA RENTABILIDAD DE LOS SERVICIOS.

↑ 300
Iniciativas

→ 70 %
De las iniciativas se convirtieron
en planes de trabajo

MEJORA DE PRODUCTOS

En 2018 no solo se iniciaron nuevos proyectos, sino que también se trabajó en mejorar los consolidados en el porfolio de la compañía.

PROACTIVE ONLINE ASSISTANT V3.0

En 2018 se desarrolló la versión 3 de Proactive Online Assistance (POA), producto diseñado y construido con el talento propio de **Konecta**. Esta nueva versión permite desplegar notificaciones automáticas en la web de los clientes a partir del patrón de navegación de los usuarios gracias a la integración con Google Analytics.

VIDEO ASISTENCIA

También en 2018 se liberó la nueva versión del producto de Video Llamada, que tiene como principal novedad la posibilidad de interactuar por este medio desde dispositivos IOs. El resto de las mejoras implantadas tienen que ver con darle un enfoque al producto que apoye los procesos que requieren atención presencial.

OBJETIVOS

- Disminuir abandonos.
- Incrementar clientes prospectos.
- Incrementar venta de productos.
- Impulsar el uso de otros canales.

CARACTERÍSTICAS

- Soporte remoto en accidentes de tránsito.
- Inspección de vehículos en empresas de seguros.
- Teleasistencia en salud y servicios de soporte técnico.

2
Pruebas Piloto
en 2018

↑ 20 %
Incremento de productividad
del proceso de soporte técnico

KONECTAMOS CON EL CLIENTE

La gestión por procesos enfocada a 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.

2018 HA ESTADO MARCADO POR LA
MIGRACIÓN A LA NUEVA VERSIÓN
DE LA NORMA ISO 9001: 2015.

A raíz de la expansión territorial en pos de la apertura de nuevos mercados, la dispersión territorial y la multiculturalidad son una realidad para **Konecta**. Esas características se transmiten inevitablemente a los sistemas de gestión que los distintos centros de la compañía tienen implantados. Esta idiosincrasia ha propiciado que uno de los objetivos primordiales para **Konecta** de cara a los próximos años sea la unificación en integración paulatina y controlada de los diferentes Sistemas de Gestión de la Calidad que están implantados en la compañía.

KONECTA PERÚ

Tres hitos representan las mejoras puestas en marcha en 2018 por **Konecta** Perú:

- Por tercer año consecutivo se ha superado la auditoría externa del sistema de gestión con 0 no conformidades detectadas.
- Se ha realizado un seguimiento más exhaustivo del cumplimiento de los requisitos de las campañas mediante la aplicación 2Mares, requerimientos de clientes enfocados a la mejora continua.
- Se ha logrado mejorar la evaluación del desempeño de los mandos medios y altos de manera sistematizada gracias a la aplicación de los resultados de la herramienta.

CUSTOMER EXPERIENCE

La estrategia Customer Experience de **Konecta** en 2018 ha estado enfocada al B2C (Business to Customer) con la definición de estrategias de mejora de experiencia de clientes finales y usuarios finales de sus Contact Center.

Esta nueva estrategia tiene como pilar básico el diseño de modelos de encuestas que permitan obtener información de los usuarios en:

PARA CUMPLIR CON SUS RETOS DE 2018 Y 2019, LOS DEPARTAMENTOS DE CALIDAD Y EXPERIENCIA CLIENTE SE HAN UNIDO PARA CONSEGUIR UN PRISMA MÁS GLOBAL Y UN SOPORTE MÁS EFICIENTE.

KONECTA COLOMBIA

En Colombia destacan las siguientes acciones puestas en marcha en 2018:

- El proyecto de implementación y preparación para la certificación del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información según los requisitos de la ISO 27001.
- La recepción y parametrización de la nueva versión del software del Sistema de Gestión de la Calidad "ISOLUCION".

KONECTA BRASIL

Konecta Brasil ha implantado diversos informes de calidad para mejorar el seguimiento de las operaciones, de forma que ayuden en la toma de decisiones de la gestión. Las iniciativas son las siguientes:

- Reunión mensual con la gerencia operacional para las definiciones estratégicas.
- News 360: informe semanal con los resultados de los indicadores de calidad de las operaciones.

MARCAS

Calibrar el impacto de las interacciones.

OPERACIÓN DE KONECTA

Establecer un modelo de Calidad total que nivele los resultados globales de performance de sus agentes y equipos.

Esta estrategia amplió su área de influencia con modelos de Calidad y Experiencia B2B (Business to Business). **Konecta**, a modo de observatorio interno, diagnostica y proyecta su expertise en marcas líderes de diferentes sectores para hacer evolucionar los servicios que gestiona.

PRINCIPALES LÍNEAS DE ACTUACIÓN

Las líneas de actuación de **Konecta** para 2018 se dividen en dos grandes grupos. Por un lado, está el Diseño y Gestión de la Experiencia, centrado en el usuario, y por otro la Gestión del Aprendizaje, centrado en el desarrollo del talento humano de la compañía.

DISEÑO Y GESTIÓN DE LA EXPERIENCIA

- Definición de Diseño de Experiencias de Servicio y Gestión Efectiva de Proyectos.
- Desarrollo de competencias y habilidades técnicas en Equipo de Diseñadores de Experiencia de Servicio.
- Networking con asociaciones especializadas en gestión de proyectos y diseño de servicios.
- Rediseño de operaciones de clientes actuales con foco en la excelencia operativa, eficiencia y digitalización de procesos.
- Definición y desarrollo del rol de Diseñador de Experiencias de Servicio.
- Sistemas métricos para valorar la experiencia del usuario en entornos digitales.
- Exploración del Sistema de Valoración Automática de Calidad / Experiencia Usuario.
- Automatización para el control del proceso de valoración.
- Incorporación del Sistema de Gestión de la Experiencia del Cliente Corporativo.

GESTIÓN DEL APRENDIZAJE

- Rediseño de la experiencia de aprendizaje del colaborador (Ciudadano Digital).
- Rediseño de la experiencia del formador (Maestro Digital).
- Rediseño de espacios e infraestructura para el aprendizaje (Entornos Digitales).
- Sistematización del proceso de entrenamiento.

PROYECTOS DESTACADOS CEX

BOOTCAMP DXS

En 2018 se inició el plan formativo en la Metodología de Diseño de Experiencias de Servicios con todo el staff operativo de **Konecta**. El lanzamiento de esta formación supone un gran avance en la visión de la compañía de incorporar el Diseño de Experiencias de Servicios a la oferta de valor de la empresa.

Este modelo de formación, con un gran enfoque práctico, busca desarrollar las habilidades y competencias del staff operativo desde la experiencia en co-crear servicios centrados en las personas (usuario/cliente/empleador), para así diseñar soluciones usables, deseables y que integren personas, canales y experiencias.

LOS PARTICIPANTES QUE ESTUDIARON LA METODOLOGÍA Y EL TOOLBOX DE DISEÑO DE EXPERIENCIAS DE SERVICIO OBTUVIERON UNA PUNTUACIÓN DE 84,92 SOBRE 100 PUNTOS POSIBLES.

LA PUNTUACIÓN PROMEDIO DE LOS CONOCIMIENTOS DE LOS PARTICIPANTES EN LA PRIMERA ETAPA DEL BOOTCAMP DXS FUE DE 85,17 SOBRE 100 PUNTOS POSIBLES.

MENTORING Y LABORATORIOS DE PRODUCCIÓN

A través del lanzamiento de Mentoring se impulsó el conocimiento de los tutores en la enseñanza virtual y la creación de contenidos educativos para enriquecer la pedagogía aplicada a los entrenamientos.

Para ello se creó el Laboratorio de Producción, un espacio para los tutores donde se les instruye en el uso de las TICs para que sean capaces de desarrollar sus propios cursos virtuales.

56
Tutores calificados
como Experto

2
Laboratorios de
Mentoring

PROCESO DE BIENVENIDA A NUEVOS EMPLEADOS

La bienvenida a los nuevos empleados en **Konecta** ha pasado del tradicional proceso presencial a un entorno virtual al cual las personas pueden acceder por control remoto desde cualquier lugar. Este proceso más eficiente ha aumentado el número de personas que realizan el proceso sin disminuir la calidad.

EN DICIEMBRE DE 2018 EL 72 % DE LOS NUEVOS EMPLEADOS REALIZARON EL PROCESO DE INTRODUCCIÓN A LA EMPRESA DE MANERA VIRTUAL.

RUTAS DE ENTRENAMIENTO

MEJORA DEL DISEÑO E IMPLANTACIÓN DE LAS MALLAS CURRICULARES.

DIMENSIONAMIENTO DE LOS TIEMPOS PARA MEJORAR LA EFICIENCIA.

MEJORA DE LAS METODOLOGÍAS APLICADAS EN LOS ENTRENAMIENTOS INICIALES.

↑ 300
Rutas mapeadas y sistematizadas respecto 2017

↑ 550
Rutas mapeadas y sistematizadas en 2018

EXPERIENCE LEARNING

AUTOMATIZACIÓN DEL PROCESO DE APRENDIZAJE.

REDUCCIÓN DE TIEMPOS DE CONSULTA CON EL ACCESO A INDICADORES EN TIEMPO REAL.

MEJORA EN ACCESIBILIDAD DE LA INFORMACIÓN CON ACCESO VÍA WEB.

FORUMCX

En 2018 **Konecta** Argentina puso en marcha la acción ForumCX, un fórum 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 FORUMCX SE UTILIZARON TÉCNICAS TAN EN BOGA COMO LEAN COFFEE Y MATRIZ DE PRIORIZACIÓN DE IDEAS.

5
Encuentros en 2018

MEJORA DE SERVICIOS

GESTIÓN DE PROYECTOS OPERATIVOS

Durante 2018, se ha seguido trabajando en planes de mejora de eficiencia y automatización. Ejemplo de ello son los 529 proyectos operativos ejecutados por **Konecta** Colombia, de los cuales un 52,94 % se han orientado a mejorar la excelencia operativa. Estos proyectos, cuyo principal objetivo es mejorar la eficiencia y la productividad, corresponden a iniciativas que abarcan Automatización, RPA (Robótica), Sistematización y Transformación digital.

95,27 %
Satisfacción con los proyectos ejecutados

0,91
SPI (Índice de desempeño de cronograma)

83,82 %
Calidad en la ejecución de proyectos

COMPETENCIAS FORTALECIDAS EN GESTIÓN DE PROYECTOS
PLANIFICACIÓN _ COMUNICACIÓN _ TRABAJO EN EQUIPO _ GESTIÓN DE CONFLICTOS _ ORIENTACIÓN AL RESULTADO _ GESTIÓN DEL CAMBIO

COMPETENCIAS FORTALECIDAS EN EL DISEÑO DE EXPERIENCIAS
EMPATÍA _ COMUNICACIÓN _ SÍNTESIS _ VISIÓN _ STORYTELLING _ PENSAMIENTO SISTEMÁTICO _ CREACIÓN / PROTOTIPADO

DESARROLLO DE COMPETENCIAS Y HABILIDADES TÉCNICAS

En 2018 se realizó un diagnóstico del Equipo de Diseñadores de Experiencia de Servicio de **Konecta** para valorar las competencias en materia de gestión de proyectos y diseño de experiencias, de forma que se detectaran los puntos débiles para su fortalecimiento.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Konecta hace un seguimiento del nivel de satisfacción de sus clientes a través de encuestas especialmente diseñadas para tal fin. Las respuestas se analizan por áreas y unidad de negocio, niveles de recomendación o detracción.

ESPAÑA: EL PORCENTAJE DE PROMOTORES SE HA INCREMENTADO EN UN 87,5 % RESPECTO A 2017. LA SATISFACCIÓN MEDIA HA SUBIDO 0,84 PUNTOS RESPECTO AL AÑO PASADO.

ESPAÑA
Participantes: 76 contactos y 38 clientes
Participación: clientes (41,3 %), contactos (30,4 %)
Satisfacción media: 3,84/5,00
Promotores: 52,9 %

ARGENTINA
Participantes: 27 contactos y 10 clientes
Satisfacción general: 88,9 %
TTB (Top Two Box): 81,5 %
NPS (Net Promoter Score): 41,9 %

COLOMBIA: LA RECOMENDACIÓN RESPECTO EL AÑO ANTERIOR ES DE 26,57 PUNTOS SUPERIOR, DATO SIGNIFICATIVO OBSERVANDO QUE LA PARTICIPACIÓN HA SIDO UN 33 % MAYOR EN 2018.

COLOMBIA
Participantes: 126 contactos y 39 clientes
Participación: 74,6 %
Satisfacción general: 8,80/10,00
TTB (Top Two Box): 85 %
Promotores: 55,73 %

MÉXICO
Participantes: 21 clientes
Participación: 53 %
Satisfacción general: 81 %
NPS (Net Promoter Score): 33,3 %

PERÚ
Participantes: 62 contactos y 15 clientes
Participación: 68,89 %
Promotores: 32,26 %
NPS (Net Promoter Score): 8,07 %*

*Descenso respecto al dato de 2017 (42,75 %) debido a un cambio en la metodología utilizada.

Expocontact

Konecta organizó la decimocuarta edición de su congreso de referencia Expocontact, dirigido a los principales clientes y proveedores de servicios de esta industria. En esta ocasión el evento giró en torno al auge de la tecnología y el impacto de la Inteligencia Artificial en el sector, haciendo énfasis en el rol de los profesionales frente a la creciente incorporación de robots a las operaciones.

Entre las novedades de esta edición, destacó la celebración de una mesa redonda, con la participación de representantes de importantes compañías especializadas en la prestación de servicios de outsourcing y BPO.

806
Inscritos

34
Ponentes



EXPOCONTACT, UNO DE LOS EVENTOS DE REFERENCIA EN EL SECTOR CONTACT CENTER EN ESPAÑA, TIENE EL OBJETIVO DE ANALIZAR EL PRESENTE Y FUTURO DE ESTE IMPORTANTE SECTOR DE NEGOCIOS.

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS

CERTIFICACIONES

CERTIFICACIÓN

ARGENTINA

ISO/IEC 27001 - Seguridad de la Información
Responsible Registrado 2018 - Dirección Nacional de Protección de Datos Personales

CHILE

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad

COLOMBIA

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad
PCI – DSS - Payment Card Industry Data Security Standard
Certificado Responsabilidad Social - Fenalco Solidario
Certificación Sello Plata Equipares

ESPAÑA

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad
ISO 14001 - Sistema de Gestión Medioambiental (3 plataformas)
PCI – DSS - Payment Card Industry Data Security Standard

MARRUECOS

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad

CERTIFICACIÓN

MÉXICO

Certificación Instituto Nacional de Transparencia - Acceso a la información y 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
ITIL PERSONAS
ICREA - Nivel II
NYCE - Protección de Datos Personales
SEP - Conocer
Distintivo ESR @2018 - Empresa Socialmente Responsable
EFR - Empresa Familiarmente Responsable

PERÚ

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad
COPC - Estandarización de los procesos de Calidad, Work Force (CDG9 y RR. HH.)

PORTUGAL

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad
Agente Seguros Vida / No Vida

REINO UNIDO

ISO 9001 - Sistema de Gestión de Calidad

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2018

RECONOCIMIENTO

ARGENTINA

PAMOIC ORO
Mejor Operación de Empresa Tercerizada
Mejor Estrategia de Cobranzas
Estrategia Multicanal

PAMOIC PLATA
Mejor Gestión de la Experiencia del Cliente
Mejor Contribución en Responsabilidad Social
Mejor Administración de Capital Humano

ALOIC ORO
Mejor Contribución Tecnológica con el caso “Epiron 3.0”
Mejor Contribución en Responsabilidad Social

PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS 2018

RECONOCIMIENTO
COLOMBIA PREMIOS ASOCIACIÓN COLOMBIANA DE CONTACT CENTERS Y BPO – ORO Mejor Centro de Servicios Comparativos Premios Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO – BRONCE Responsabilidad Social Corporativa ALOIC ORO Mejor Estrategia Multicanal Mejor Administración de Capital Humano ALOIC PLATA Mejor Estrategia de la Organización ALOIC BRONCE Mejor Operación de Empresa Tercerizada Reconocimientos Clientes Premio Aliados Bancolombia, Primer lugar categoría Humanización del Negocio
PERÚ SELLO EMPRESA SEGURA Otorgado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo PREMIOS EXPERIENCIA APEXO Mejor Programa de Capital Humano 1^{ERA} POSICIÓN BUENAS PRÁCTICAS LABORALES Otorgado por el Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo 4ª POSICIÓN EN LA IV EDICIÓN DEL RANKING PAR Ranking de equidad de género en las organizaciones
ESPAÑA 9^{NA} EDICIÓN PREMIO SERES A KONECTA-FUNDACIÓN INTEGRALIA DKV Integración de jóvenes desfavorecidos en Perú PREMIO SOLIDARIO DEL SEGURO A FUNDACIÓN KONECTA Reconocimiento al proyecto “La Azotea Azul” dirigido a proporcionar un espacio de recreación a niños ingresados en el Hospital Virgen del Rocío (Sevilla)
PORTUGAL APCC BEST AWARDS - Premio Silver: Mejor línea de seguros y asistencia - Línea Zurich Help Point

AFILIACIÓN CON ASOCIACIONES 2018

ASOCIACIÓN
ARGENTINA Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC) Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC) Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) Club de empresas comprometidas con la inclusión de personas con discapacidad (CEC)
CHILE Cámara de Comercio Chilena (CCS) Cámara Española de Comercio de Chile (CAMACOE)
COLOMBIA Asociación Colombiana de Contact Centers y BPO (ACDECC) Asociación Colombiana del Ecosistema Crediticio, Cobranza y BPO Corporación Fenalco Solidario Nacional Asociación de Gestión Humana (ACRIP) Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC)
PERÚ REDES DE TRABAJO: PRIDE CONNECTION: buenas prácticas para la comunidad LGBTBI COMUNIDAD PAR: buenas prácticas de equidad de género IGUALES: buenas prácticas de equidad de género CÁMARAS: Cámara de Comercio de Lima Cámara de Comercio de Chiclayo Cámara de Comercio de España en Perú Cámara de Comercio Americana del Perú Asociación Peruana de Experiencia al Cliente (APEXO)
MÉXICO Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT)
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)
PORTUGAL Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) Câmara do Comércio Luso-Espanhola



IV.

Nuestra dimensión social



CAPITAL HUMANO

EMPLEO DE CALIDAD

OBJETIVOS

[illegible]

Los objetivos empresariales de **Konecta** y su estrategia de gestión del capital humano se encuentran alineados para garantizar el crecimiento sostenido del negocio de la mano del desarrollo profesional de sus empleados y el progreso de la sociedad.

Este año, la compañía ha impulsado el inicio de pruebas piloto para incorporar tecnologías digitales relacionadas con el teletrabajo, con el fin de facilitar la vida diaria y mejorar la satisfacción de sus colaboradores. En la misma línea, ha continuado con sus programas de beneficios sociales y conciliación, demostrando que un nuevo modelo de empresa es posible.

En lo que respecta a la relación de **Konecta** con la sociedad, se han desarrollado las líneas de actuación planificadas de responsabilidad social con el apoyo de su Fundación, siempre 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.



+ 58.000
Empleados



+ 5.000.000
Horas de formación

VISIÓN

CAPTAR Y RETENER TALENTO

IMPULSAR EL DESARROLLO PROFESIONAL

FOMENTAR EL SENTIDO DE PERTENENCIA,
COMPROMISO, IDENTIDAD E INTEGRACIÓN

PROMOVER LA CREACIÓN DE UN EMPLEO DE CALIDAD

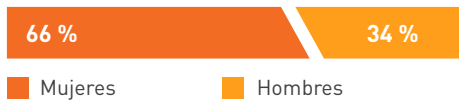
PROPORCIONAR UN ENTORNO DE TRABAJO SEGURO Y SALUDABLE

GARANTIZAR EL COMPROMISO CON LA IGUALDAD Y LA INTEGRACIÓN SOCIAL

CAPITAL HUMANO

Como principal ventaja competitiva, **Konecta** apuesta por el desarrollo de sus recursos humanos, como uno de sus factores clave de éxito.

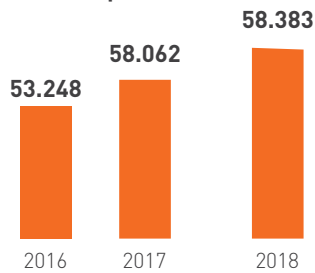
Distribución por sexos



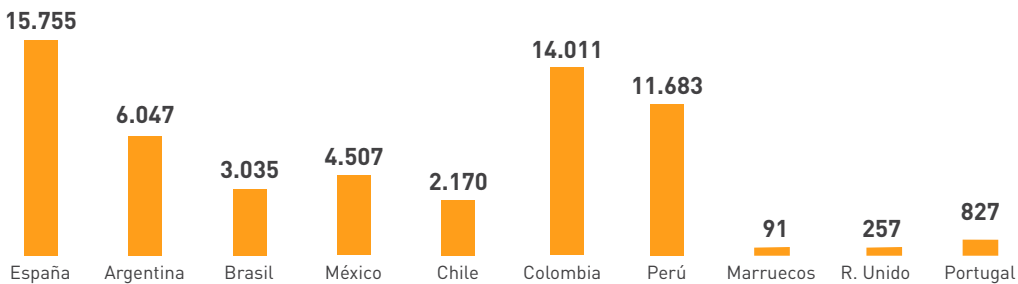
Distribución por categoría profesional



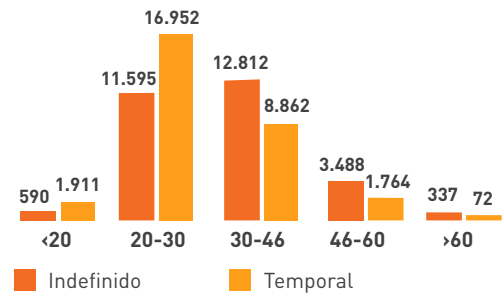
Número de empleados



Número de empleados por país



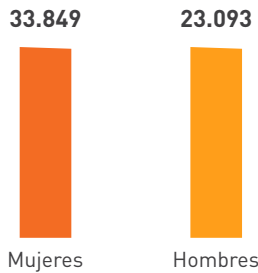
Tipo de contrato por edad



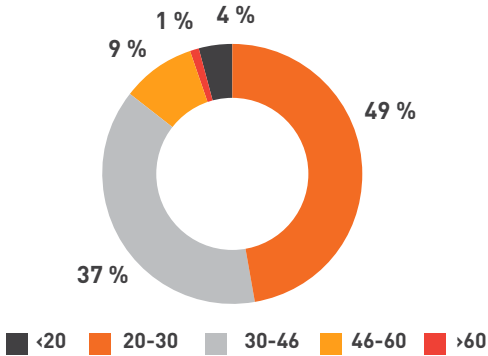
EL 66 % DE LA PLANTILLA DE **KONECTA** ESTÁ INTEGRADA POR MUJERES.

Como se puede observar, el número de empleados se encuentra en consonancia con la capacidad de las sedes existentes. Igualmente, el desarrollo de **Konecta** ha tenido mucha incidencia en países hispano hablantes, detectándose una fuerte presencia en países como España, Colombia y Perú.

Número de contrataciones



Distribución por edad



Este año, se ha producido un ratio de 1,7 mujeres contratadas por cada hombre contratado, además, la edad media del empleado se sitúa aproximadamente en los 32 años de edad. En cuanto a las actividades, solo el 8,4 % de las actividades se encuentran externalizadas, demostrando la amplia autosuficiencia de **Konecta**.

Distribución por contratos



Promedio anual de contratos por tipo de jornada



Distribución de contratos indefinidos



KONECTA CUENTA CON 408 PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN SU PLANTILLA (*).

*ESPAÑA, BRASIL, CHILE, REINO UNIDO, PERÚ.

Distribución de contratos temporales



EL 69 % DE LOS CONTRATOS FIJOS PERTENECEN A MUJERES.

Aunque los porcentajes muestren que la mayoría de los contratos temporales son para mujeres, es necesario evidenciar que ello se debe a la distribución por sexos de la plantilla. Al contar con mayor número de mujeres, existe una mayor contratación indefinida y temporal de mujeres.

KONECTA COLOMBIA HA SIDO GALARDONADA CON EL PREMIO ORO A LA MEJOR ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO POR PARTE DE ALOIC.

KONECTA ARGENTINA HA SIDO GALARDONADA CON LOS PREMIOS PLATA A LA MEJOR ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO POR PARTE DE PAMOIC Y ALOIC.

ESPAÑA

A lo largo de 2018 se ha llevado a cabo una revisión en la organización de Selección, la cual se ha reestructurado con el fin de realizar una transición a un modelo más centralizado.

Esta búsqueda de sumar eficiencias se ha organizado en varios proyectos:

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

PERÚ

La estrategia en Gestión Humana de Konecta Perú tuvo los siguientes ejes:

GESTIÓN DEL TALENTO	CLIMA LABORAL	IGUALDAD E INTEGRACIÓN	MEJORA DE LOS PUESTOS DE TRABAJO
Potenciar el desarrollo 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 Actuaciones bajo principios de inclusión Promover una cultura no discriminatoria	Desarrollo de tecnología que facilite la labor del empleado

KONECTA PERÚ HA SIDO GALARDONA POR GREAT PLACE TO WORK PERÚ COMO UNA DE LAS 20 MEJORES EMPRESAS PARA TRABAJAR PARA MUJERES.

EMPLEO DE CALIDAD

Las acciones llevadas a cabo por Konecta en 2018 han tenido el objetivo de proveer un empleo de calidad de manera sostenible para sus colaboradores y para la sociedad. Por ello, los planes, programas y proyectos de este año han sido fruto de las decisiones tomadas desde los valores que promueve la compañía.

Con carácter anual Konecta evalúa la percepción de sus empleados respecto a su satisfacción laboral en la compañía. En 2018, los países participantes fueron Argentina, Chile, Colombia, México, Perú y Portugal. El método mayoritario elegido para este año ha sido el modelo de encuesta interno de Konecta, pero en Perú se ha optado por el modelo de encuesta Great Place to Work, dando como resultado unas bases para desarrollar futuros planes de acción.

¿CONSIDERAS A KONECTA COMO UN EXCELENTE LUGAR PARA TRABAJAR?

APROXIMADAMENTE EL 80 % DE LOS ENCUESTADOS ESTÁN DE ACUERDO.

MEJORES DATOS DE PARTICIPACIÓN



96 %

Argentina



88 %

Perú



75 %

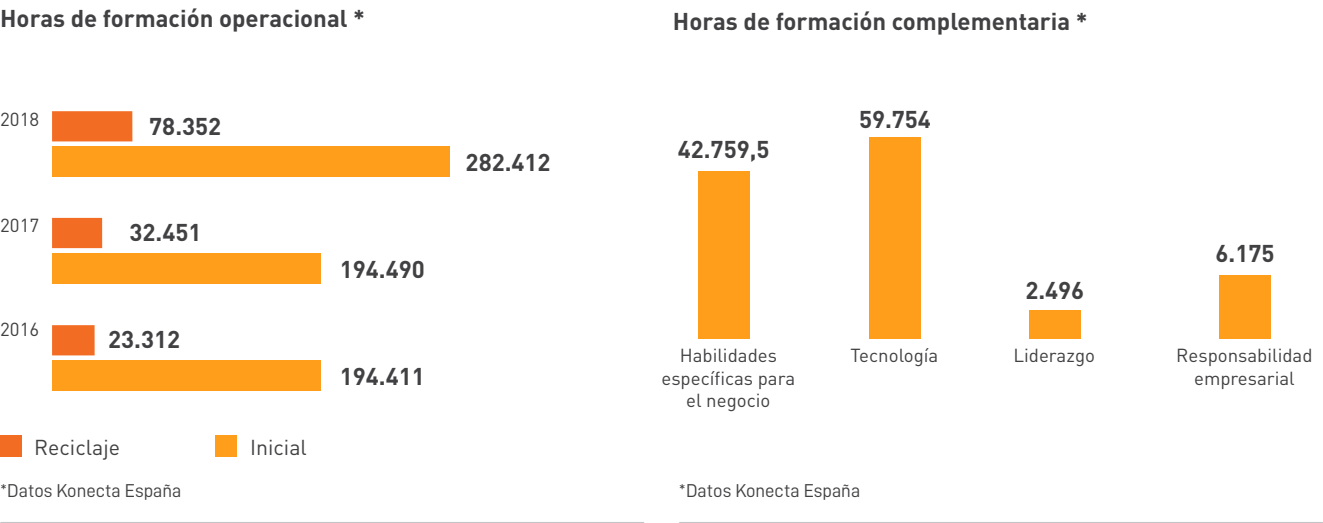
Colombia

FORMACIÓN

Konecta ha llevado a cabo planes de formación integrales en formato presencial y e-learning que abarcan transversalmente a la compañía, especialmente centrados en la formación operacional y complementaria en áreas de liderazgo, competencias profesionales y, además, planes formativos relacionados con la diversidad e integración

Como parte del cambio cultural derivado de la transformación digital, Konecta está trabajando en un interesante itinerario formativo dirigido a la adaptación de perfiles actuales, con foco en la evaluación de competencias digitales, pero también en la identificación de otras habilidades sociales. Estos puntos se tratan de forma más extensa en el apartado de gestión del aprendizaje de Transformación Digital y Experiencia de Cliente.

MÁS DE 1.000.000€ DE INVERSIÓN EN FORMACIÓN EN HABILIDADES EN ESPAÑA.



INTERNACIONAL

PAÍS	HORAS DE FORMACIÓN
CHILE	199.570
ARGENTINA	256.435
BRASIL	12.462
COLOMBIA	2.229.934
ESPAÑA	485.169
MARRUECOS	990
MÉXICO	421.116
PERÚ	1.444.895
PORTUGAL	34.184
REINO UNIDO	68.143
TOTAL HORAS	5.152.898

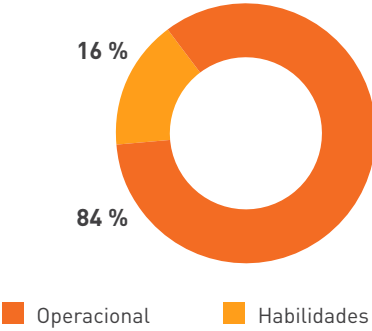
15.288.807 €

Invertidos en formación en 2018

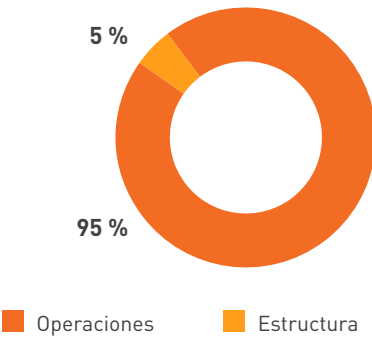
5.152.898

Horas de formación en 2018

Distribución de las horas de formación



Formación por categoría



KONECTA PERÚ PREMIO A LA MEJOR ADMINISTRACIÓN DE CAPITAL HUMANO, GRACIAS AL PROYECTO LIFE, PLAN DE FORMACIÓN A MANDOS MEDIOS/ALTOS Y BUENAS PRÁCTICAS ENFOCADAS EN EL CLIMA LABORAL.

KONECTA PERÚ
PLAN LIFE

100 MUJERES FORMADAS CON 3.200 HORAS PARA EL LIDERAZGO FEMENINO.

BIENESTAR Y CONCILIACIÓN

Konecta continúa promoviendo planes personalizados de beneficios sociales y de conciliación, con el objetivo de que sus actividades profesionales no limiten el desarrollo de la vida personal de sus colaboradores.

Para ello se ha avanzado en medidas dirigidas a apoyar la desconexión laboral, siempre condicionada por la naturaleza de la actividad que desarrolla el personal en la compañía.

Medidas como la programación del apagado de la climatización, el acceso restringido a nuestros centros en determinadas franjas horarias, fines de semana y días festivos, así como el establecimiento de acceso a los parkings con horario de entrada y 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 la naturaleza de los mismos, siempre cumpliendo con la normativa vigente o convenio en vigor.

Esta cultura de empresa responsable se desglosa en las diferentes actividades, planes y proyectos desarrollados en 2018:

COLOMBIA

BIENESTAR

CRÉDITOS DE AUXILIO

3.800 créditos en 2018 para educación, decesos, nacimiento, gastos notariales y seguro de vida

35 BUSINESS PARTNER

Acompañamiento de colaboradores

Fondo de Empleados

8.217 asociados al fondo

BENEFICIOS SOCIALES DE OCIO Y BONOS ALIMENTACIÓN

CONCILIACIÓN

JORNADA FLEXIBLE

PILOTO DE TELETRABAJO

CREACIÓN DE SALAS DE LACTANCIA

PRIORIDAD DE ELECCIÓN DE VACACIONES PARA PROGENITORES

ESPAÑA

Con el objetivo de comunicar las medidas de conciliación a los empleados de **Konecta** España, se llevaron a cabo campañas informativas y de sensibilización específicas. Dentro de las numerosas medidas de las que se dispone, destacan las siguientes:

- MEDIDAS DESTACADAS**
- Reducción de jornadas para progenitores
 - Posibilidad de excedencia por adopción
 - Permisos de lactancia
 - Pilotos de teletrabajo
 - Prioridad de elección de vacaciones para progenitores
 - Aumento de días en los permisos por nacimiento
 - Flexibilidad horaria

OTRAS MEDIDAS DESTACADAS

PAÍS	MEDIDAS
ARGENTINA	Descuentos en universidades, comercios y gimnasios Entregas de Kits de nacimiento Prioridad de elección de vacaciones para madres y padres Entrega de Kits de inicio de clase
BRASIL	Tarjeta multibeneficios con descuentos en distintos comercios Gympass, descuentos en gimnasios Programas de orientación psicológica, financiera y legal Bono mujer trabajadora
CHILE	Mantenimiento del programa MUNDO ACHS (Programa de beneficios adicionales que la Asociación Chilena de Seguridad), el cuál dota de diversos beneficios a los colaboradores
MÉXICO	Jornadas de salud y deporte
PERÚ	Plan de relaciones laborales que contempla la flexibilidad horaria, permisos por maternidad, paternidad, adopción, convenios que proporcionan descuentos en comercios y ocio, y la promoción de actividades extralaborales
REINO UNIDO	Lanzamiento del programa de incentivos EDENRED

2.321
Permisos parentales

KONECTA PROPORCIONA A SUS TRABAJADORES UN PROMEDIO DE 2,46 SEMANAS DE PREAVISO (*) ANTES DE REALIZAR CUALQUIER CAMBIO SUSTANCIAL EN SUS CONDICIONES LABORALES.

*PROMEDIO DE LOS DATOS DE LOS 10 PAÍSES

IGUALDAD E INTEGRACIÓN

En **Konecta** se 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. Para ello, se establecen y desarrollan políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades y programas para la inserción de personas en riesgo de exclusión.

Fundación **Konecta** apoya transversalmente a la organización aportando su experiencia para la incorporación de personas con discapacidad en la compañía y su integración normalizada, con el apoyo de la figura de los coordinadores de RSC presentes en las diferentes sedes quienes contribuyen a la detección de sus necesidades, especialmente en términos de accesibilidad.

Igualmente, y de manera sistemática, al contratar a una persona con necesidades especiales, se traslada a los departamentos de Prevención de Riesgos Laborales y Medios su perfil para gestionar la correcta adaptación del puesto de trabajo acorde con la discapacidad que presente.



- KONECTA APUESTA POR UN MODELO DISTINTO DE ORGANIZACIÓN
- APROVECHA EL POTENCIAL Y LAS CAPACIDADES DE TODO EL PERSONAL
- GARANTIZA UNA SITUACIÓN DE IGUALDAD DE OPORTUNIDADES PARA TODAS LAS TRABAJADORAS
- IGUALDAD DE GÉNERO COMO IDENTIDAD ORGANIZACIONAL
- DESARROLLA UN TRABAJO CON Y HACIA LA COMUNIDAD, EN DONDE LAS MUJERES SON INDISPENSABLES PARA **KONECTA**
- KONECTA** RESPETA LA DIVERSIDAD PROMOVRIENDO LA NO DISCRIMINACIÓN

ARGENTINA

PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Konecta Argentina dispone de distintos mecanismos que ofrecen espacios seguros contra la violencia de género. Este programa contempla los siguientes elementos:

Aplicación de políticas que garantizan la igualdad de trato y de oportunidad	Cooperación en la lucha contra la violencia de genero con entidades estatales y ONG's	Apoyo con asesoramiento en casos de conflicto	Mecanismos de detección temprana
--	---	---	----------------------------------

PROYECTO DE INSERCIÓN LABORAL DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Konecta Argentina ha desarrollado su primer proyecto formal para la contratación de personas con discapacidad. Dicho proyecto cuenta con las siguientes etapas:

- ETAPAS
- FORMACIÓN PARA LA VIDA Y EL TRABAJO
Asistencia de 26 jóvenes con discapacidad
- FORMACIÓN SOBRE BÚSQUEDAS INCLUSIVAS
- JORNADA DE MEJORA EN LA BÚSQUEDA LABORAL
Asistencia de 50 personas con discapacidad
- JORNADAS SOBRE INCLUSIÓN
- FORO IBEROAMÉRICA

ESPAÑA

PLAN DE IGUALDAD KONECTA BTO

En 2018, el Plan de Igualdad de **Konecta** BTO cumplió un año. Durante este periodo se revisaron 83 fichas en la Comisión de Igualdad, además se dieron los primeros pasos para el establecimiento de un protocolo de acoso sexual o por razón de sexo para el grupo de trabajo BTO.

PLAN DE IGUALDAD KONECTA SAT

De la misma manera, en mayo se creó el Plan de Igualdad de **Konecta** SAT. El cierre de este año se centró en la revisión de 33 fichas enviadas a la Comisión de Igualdad.

COLOMBIA

SELLO EQUIPARES

Este 2018, **Konecta** Colombia ha sido premiada con el Sello Plata Equipares, logro que demuestra la efectividad de las acciones desarrolladas en materia de igualdad. Para ello, se establecieron objetivos y prioridades que se trabajaron por medio de planes de acción durante dos años.

KONECTA COLOMBIA OBTUVO EL SELLO PLATA EQUIPARES EN RECONOCIMIENTO A LAS PRÁCTICAS VISIBLES PARA CERRAR LA BRECHA SALARIAL Y LABORAL.

KONECTA MONTERÍA

En 2018 se cumplieron 3 años de la creación de la sede de **Konecta** en Montería. A día de hoy, se cuenta con 570 personas, de las cuales 345 pertenecen al Programa de víctimas del conflicto armado o desplazamiento forzoso.

APOYO AL PROGRAMA “40.000 PRIMEROS EMPLEOS”

Konecta Colombia fue de las primeras empresas del país en colaborar en este proyecto del Gobierno Nacional de dicho país, facilitando el ingreso de 183 jóvenes sin experiencia en su plantilla.

PERÚ

PROGRAMA CONTRA LA VIOLENCIA DE GÉNERO

Las acciones llevadas a cabo por **Konecta** Perú durante 2018 fueron las siguientes:

Firma del Plan de Igualdad	Elaboración de protocolos de prevención de violencia de género	Campañas de concienciación sobre el acoso
Campañas de sensibilización sobre la violencia de género	Adecuación de los procesos de selección para incluir personas con discapacidad	Seguimiento específico del personal con discapacidad

Gracias a este itinerario, **Konecta** Perú fue premiada por sus buenas prácticas laborales, las cuales han promovido la igualdad de oportunidades bajo los principios de no discriminación.

EL MINISTERIO DE TRABAJO Y PROMOCIÓN DEL EMPLEO HA PREMIADO A KONECTA PERÚ POR EL DESEMPEÑO DE SUS BUENAS PRÁCTICAS LABORALES.

OTRAS MEDIDAS DESTACADAS

PAÍS	MEDIDAS
BRASIL	Campañas de sensibilización para la inclusión de profesionales con discapacidad Comité de colaboradores con discapacidad junto con gerencia
CHILE	Reglamento interno
MÉXICO	Política de Igualdad Código de Conducta
REINO UNIDO	Política de Igualdad

KONECTA PERÚ SE HA SUSCRITO AL PACTO “SOMOS PARES”, COMPROMETIÉNDOSE CON EL RESPETO, LA DIVERSIDAD, LA INCLUSIÓN, LA PROMOCIÓN Y LA GESTIÓN DE LA EQUIDAD DE GÉNERO.

KONECTA PERÚ SE UBICA EN LA 4ª POSICIÓN EN EL RANKING PAR 2018 -SUBIENDO UNA POSICIÓN RESPECTO A 2017, EL CUÁL EVALÚA LAS BUENAS PRÁCTICAS EMPRESARIALES EN MATERIA DE EQUIDAD DE GÉNERO.

PERFIL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD EN KONECTA ESPAÑA:

66 %

mujeres

9,20 %

ocupan mandos intermedios

50,80 %

mayores de 45 años

8 años

de antigüedad media

70,40 %

contrato indefinido

EN ESPAÑA: 2,04 % DE EMPLEADOS CON DISCAPACIDAD EN 2018

ATRACCIÓN DE TALENTO

Con el afán de atraer a nuevos talentos, **Konecta** ha impulsado la creación de diferentes medidas para fomentar el empleo en igualdad de oportunidades en toda la red de sus sedes.

Igualmente, se ha llevado a cabo una redefinición el Plan de Acogida que ha sido uno de los proyectos en los cuales se han volcado una gran cantidad de recursos desde Capital Humano, ya que **Konecta** es consciente del impacto de los primeros días en la Experiencia de Empleado y de cómo esto puede afectar a la retención de talento.

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	

PAÍS	MEDIDAS
ARGENTINA	Programa para mejorar la empleabilidad de personas con discapacidad: 76 beneficiarios Programa de inclusión laboral de personas con discapacidad
BRASIL	Programa de prácticas para jóvenes: 52 jóvenes en prácticas Programas para la generación de empleo: 115 nuevos empleados
CHILE	Programas para la generación de empleo Subsidios al empleo joven
COLOMBIA	Programa de prácticas para jóvenes: 642 jóvenes en prácticas Programas para la generación de empleo: 183 jóvenes del programa “40 mil primeros empleos”
ESPAÑA	Creación de un nuevo modelo de reclutamiento: 48 jóvenes en prácticas
MÉXICO	Programas para la generación de empleo
PERÚ	Programa piloto de inserción laboral de mujeres víctimas de violencia y trata: 3 mujeres insertadas laboralmente
PORTUGAL	Acciones de reclutamiento en ferias: 5 personas con discapacidad en proceso de selección

EMPRESA SALUDABLE

Konecta promueve una cultura de la seguridad, la salud y el bienestar laboral, la cual se estructura con base en los procedimientos internos de prevención de riesgos laborales y con la debida formación en materia de prevención específica.

ARGENTINA

NUEVA HERRAMIENTA DE GESTIÓN DE LA SEGURIDAD E HIGIENE

En 2018 se ha incorporado una nueva plataforma web que permite la gestión de procedimientos y documentación de la gestión de la Seguridad e Higiene en **Konecta**. Además, esta nueva herramienta permite hacer un seguimiento de estadísticas de accidentes y el uso de paneles de acción y tareas requeridas.

NUEVOS PROTOCOLOS DE SEGURIDAD

En este periodo se han adecuado todos los protocolos de evacuación, incendios, inundaciones, robo, amenaza de bomba, seísmos y desorden social.

COLOMBIA

NUEVO SISTEMA DE GESTIÓN DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

Durante 2018 se decidió abordar la implantación de un Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo. Como hecho destacado, para la sede de Montería se logró iniciar la puesta en marcha de todos los componentes del Sistema de Gestión a partir del mes de agosto, logrando resultados positivos en: intervención y participación en los programas de prevención y promoción en salud, gestión de emergencias y exámenes médicos periódicos.

ACCIONES

PAÍS	ACCIONES
ARGENTINA	Política de Seguridad y Salud Ocupacional Vigilancia de la salud mediante un profesional de fonoaudiología Herramienta de gestión de Higiene y Seguridad
BRASIL	Comisión Interna de Prevención de Accidentes
CHILE	Política de Seguridad y Salud Ocupacional Entrega de kits ergonómicos Programas de inspecciones de las instalaciones
COLOMBIA	Actividades relacionadas con la documentación del Manual del Sistema de Gestión de la Seguridad y Salud en el Trabajo Actualización de la identificación de riesgos Creación de una nueva herramienta de reportes ante actos o condiciones inseguras para la Seguridad y Salud en el Trabajo Creación de un procedimiento para el seguimiento de contratas y proveedores en relación a aspectos de Seguridad y Salud Realización de valoraciones médicas ocupacionales: 19.000 exámenes de pre-ingreso, 1.133 exámenes periódicos, 40 exámenes post-incapacidad y 16 exámenes retiro Realización de 10 simulacros, logrando una participación de 1.973 colaboradores Coordinación actividad empresarial.
ESPAÑA	Política de Seguridad y Salud Ocupacional Realización de simulacros en todos los centros Establecimiento de medidas para la protección de la Seguridad y Salud de los trabajadores que realicen teletrabajo
MÉXICO	Constitución de la Comisión de Seguridad e Higiene
PERÚ	Auditoría interna del cumplimiento legal respecto a Seguridad y Salud en el Trabajo con 0 No Conformidades Inspecciones de proveedores respecto a la Seguridad y Salud con un resultado del 85 % del cumplimiento

FORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y JORNADAS

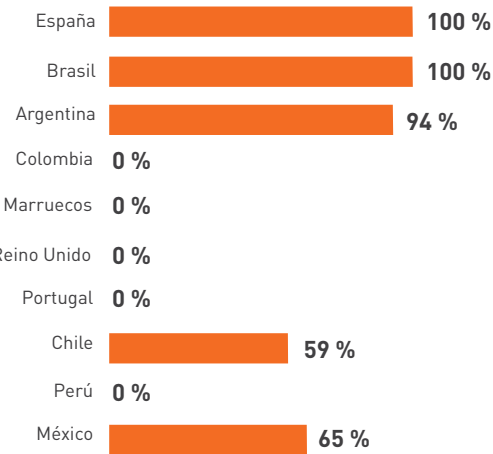
PAÍS	FORMACIÓN, COMUNICACIÓN Y JORNADAS
ARGENTINA	Capacitaciones sobre el uso adecuado de la voz Formación de liderazgo para fomentar buenos hábitos
BRASIL	Formación de 160 brigadistas en caso de emergencia Campañas de información “SIPAT”, Semana Interna de Prevención de Accidentes de Trabajo
CHILE	Campañas de formación e información relativas a la Seguridad y Salud en el trabajo
COLOMBIA	Se realizaron 19 mesas laborales con entidades de salud, administradora de riesgos laborales y área jurídica laboral. Realización de 3.825 secciones del programa Ponte en Movimiento (pausas activas) con la participación de 41.260 colaboradores Se ejecutaron 109 actividades relacionadas con la cultura de seguridad y salud, con la participación de 21.883 colaboradores
ESPAÑA	Formaciones de Seguridad y Salud Laboral con un cómputo de 13.220 horas
MÉXICO	Campañas contra el acoso Formaciones de la Comisión de Seguridad e Higiene
PERÚ	Campaña “Amigo Elegido”, logro de una reducción del 37 % de los accidentes de transporte Campañas de información relacionadas con la Seguridad y Salud en el Trabajo, con la participación de 7.583 colaboradores Programas de formación e-learning en materia de Seguridad y Salud en el trabajo, contando con un 66 % de participación Formación de 123 brigadistas para situaciones de emergencia

Por otra parte, el promedio de empleados cubiertos por convenio se sitúa en torno a un 42 %, 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 países donde la convención colectiva se regula a través de otros cauces legislativos.

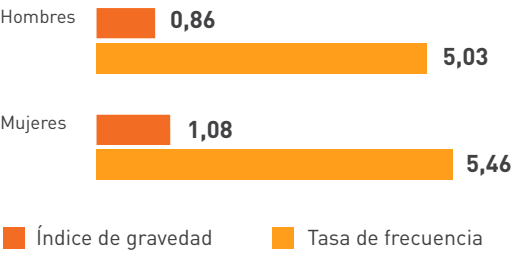
Finalmente, en cumplimiento con los compromisos de **Konecta** respecto la Seguridad y Salud de sus trabajadores, este año se han desarrollado programas para una estrecha vigilancia del desempeño en materia de seguridad.

Para ello, se han empleado indicadores asociados a la tasa de frecuencia e índice de gravedad. Como se puede observar, los resultados obtenidos en 2018 han sido excelentes, destacando los bajos niveles de dichos indicadores y que durante 2018 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**.

Empleados cubiertos por convenio

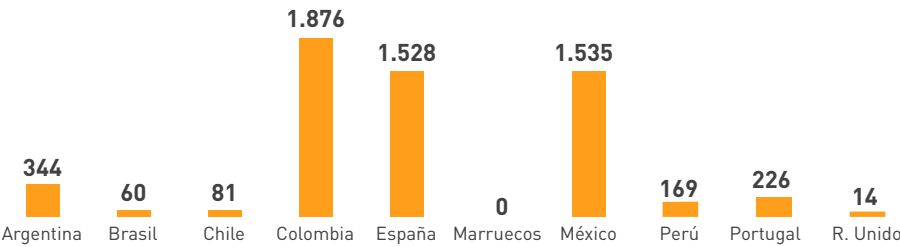


Promedios de tasas de frecuencia e índice de gravedad de accidente*



*Argentina, Brasil, Colombia, México, Perú, Reino Unido, Portugal, Marruecos, España. No se incluye Chile ya que no cuenta con los datos desagregados por género. El dato agrupado: Índice de gravedad: 0,1; Índice de frecuencia: 2,89

Días perdidos por accidente de trabajo

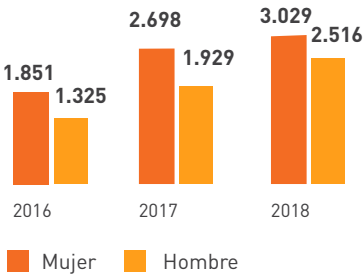


Además, los datos de días perdidos por accidente de trabajo sirven para marcar las futuras líneas de actuación en los países que presenten mayores dificultades.

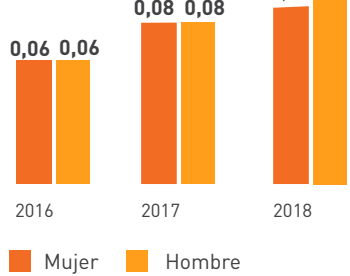
ROTACIÓN

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 despedidos frente a contrataciones demuestra que **Konecta** incide de manera muy positiva en la empleabilidad de las comunidades en las que opera.

Número de despedidos por género



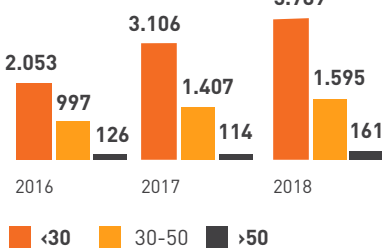
Ratio de despedidos



Número de despedidos por categoría

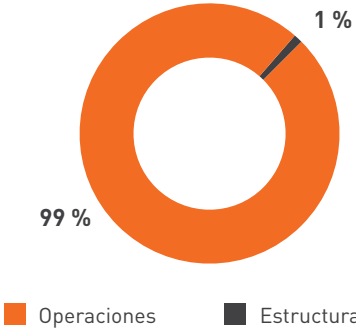


Número de despedidos por rango de edad

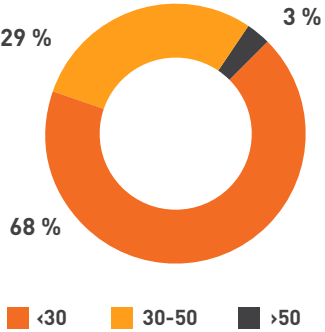


Como se puede observar, en 2018 se han producido más despedidos de mujeres que de hombres; del total, la proporción es de 55 % de mujeres despedidas y 45 % de hombres despedidos, balance debido a la distribución por sexos de la plantilla. Otra evidencia que explica el número de despedidos y el porcentaje de rotación se encuentra en los ratios de mujer/hombre despedido por cada mujer/hombre contratado, encontrándose que existe una mayor incidencia de despido entre los hombres.

Distribución de despedidos por categoría profesional

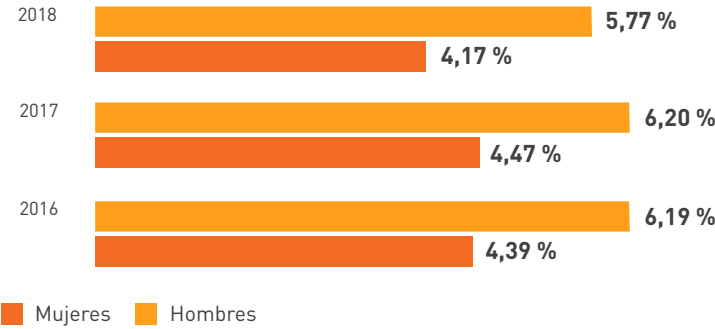


Distribución de despedidos por edad



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, que en 2018 han sido inferiores a los de 2017.

Porcentaje de rotación voluntaria



OBJETIVOS 2019

- MEJORAR LOS RESULTADOS DE LAS MEDICIONES DE CLIMA LABORAL
- MEJORAR LOS PROCESOS DE ATRACCIÓN DEL TALENTO
- AUMENTAR LA INSERCIÓN DE PERSONAS EN RIESGO DE EXCLUSIÓN DENTRO DE **KONECTA**
- DESARROLLO DE NUEVOS BENEFICIOS PARA LOS EMPLEADOS DE **KONECTA**
- REDUCIR EL NÚMERO DE ACCIDENTES
- GENERAR UNA CULTURA PREVENTIVA DENTRO DEL SENO DE **KONECTA**
- FORMACIÓN EN TEMAS DE SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO



V.

Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

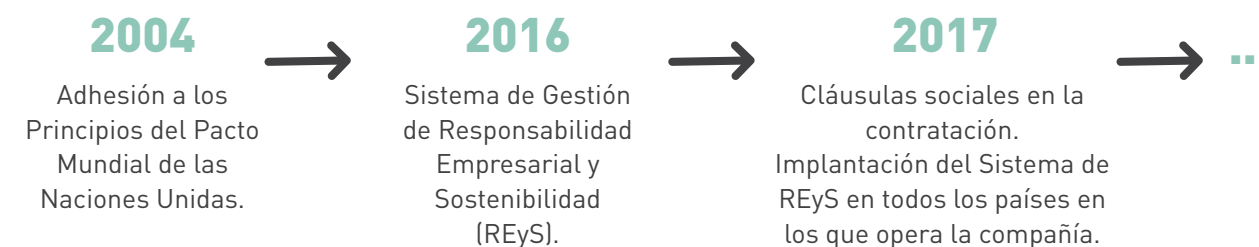


[CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE](#)

[RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS](#)

[SOMOS SOSTENIBLES](#)

CONTRIBUIMOS AL DESARROLLO SOSTENIBLE



KONECTA ENTIENDE LA RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL COMO UNA FORMA DE DIRIGIR LA EMPRESA, BASADA EN LA GESTIÓN DE LOS IMPACTOS QUE SU OPERACIÓN GENERA SOBRE SUS GRUPOS DE INTERÉS Y LA SATISFACCIÓN DE SUS EXPECTATIVAS.

Konec integra su Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad en su estrategia de negocio, estando implicada la alta dirección en su aceptación, impulso e implantación. La compañía desarrolla y ordena su gestión a través de cuatro ámbitos de actuación que involucran transversalmente a todos los niveles y departamentos de la empresa:

ÁMBITOS DE ACTUACIÓN

CORPORATIVO

CAPITAL HUMANO

ACCIÓN SOCIAL

COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE



Estos compromisos se concretan y despliegan en iniciativas específicas, a través de las que **Konec** contribuye a los Principios del Pacto Mundial y a los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

LA CONTRIBUCIÓN DE KONECTA



COMPROMISOS KONECTA

PACTO MUNDIAL

ODS

CORPORATIVO

- Negocio sostenible
- Comportamiento ético:
 - Código General de Conducta
 - Canal de Denuncia y Comité de Cumplimiento
 - Código de Conducta de Proveedores
- Transparencia

1, 2, 3, 4, 5, 6, 10



CAPITAL HUMANO

- Empleo de calidad
- Formación continua y capacitación
- Igualdad de oportunidades
- Crecimiento personal y profesional
- Ambiente de trabajo seguro y saludable

3, 4, 5, 6



ACCIÓN SOCIAL

- Integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, en igualdad de condiciones
- Alianzas con clientes, organizaciones públicas y entidades sociales, para generar un efecto multiplicador
- Promover iniciativas de voluntariado corporativo

1, 2



COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE

- Sistema de Gestión Medioambiental
- Tecnologías, actividades y procesos con menor producción de residuos y ahorro de energía
- Formación y sensibilización

7, 8, 9



RELACIÓN CON LOS GRUPOS DE INTERÉS

Konecta identifica a sus partes interesadas y establece compromisos con cada uno de ellas.

GRUPO DE INTERÉS	COMPROMISO KONECTA	MECANISMOS DE COMUNICACIÓN
EMPLEADOS	Desarrollo profesional Igualdad de oportunidades Conciliación de la vida laboral y personal Garantía de Seguridad y Salud laboral Libre asociación Comportamiento ético y responsable	Portal del empleado Intranet Encuestas de clima Boletín Interno Newsletters / Emailings Buzones de sugerencias Reuniones de seguimiento Pop ups Canal de denuncias Tablones/ Cartelería en las plataformas
ACCIONISTAS	Creación de valor Buen gobierno Control de riesgos Transparencia	Web corporativa Reuniones del Consejo Revista corporativa
CLIENTES Actuales Potenciales	Innovación Calidad Gestión eficiente Seguridad y privacidad de la información Transparencia Colaboración para generar beneficios mutuos	Encuestas clientes Contactos comerciales / operaciones Eventos (congreso Expocontact y jornadas con clientes) Revista corporativa Web corporativa KonectaBlog Newsletters (países)
COMUNIDADES ONG'S ENTIDADES SOCIALES	Actuación empresarial ética Respeto al medio ambiente	Web corporativa Redes Sociales Prensa Revista corporativa Reuniones / Jornadas Foros sociales o de RSC a los que está adscrita la empresa
PROVEEDORES Críticos No críticos	Cumplimiento de compromisos Comportamiento ético	Portal de Compras Web corporativa Revista corporativa Email Reuniones Congreso Expocontact Ferias del sector Redes Sociales
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA	Cumplimiento normativo Transparencia	Prensa Web corporativa Reuniones
SOCIEDAD	Actuación empresarial ética Respeto al medio ambiente	Prensa Web corporativa Redes Sociales

En 2018 se ha realizado un nuevo estudio de materialidad para identificar cuáles son los asuntos más importantes en materia de responsabilidad empresarial corporativa para los distintos grupos de interés de **Konecta**. En la siguiente tabla se exponen los resultados del estudio junto con los indicadores GRI relacionados.

EJE REYS		ASPECTO RELEVANTE	INDICADOR GRI
DESEMPEÑO ECONÓMICO		Resultado económico de la empresa	201-1
		Liderazgo en el mercado	102-4 102-6 102-7
		Generación de impactos económicos indirectos	203-1 203-2
	GOBIERNO CORPORATIVO	Gestión de riesgos corporativos	102-15
Evaluación del desempeño órganos de gobierno		102-18 102-28	
DESEMPEÑO SOCIAL	Prácticas laborales	Políticas de empleo	401-1 401-2 401-3
		Seguridad y Salud en el trabajo	403-1 a 403-4
		Formación	404-1 404-2
	Sociedad y anticorrupción	Transparencia	102-44
		Políticas anticorrupción	205-1 205-2 205-3
		Cumplimiento normativo	419-1
		Acción social	413-1
	RESPONSABILIDAD SOBRE EL PRODUCTO	Seguridad y privacidad del cliente	418-1
		Cumplimiento normativo	416-2 418-1
Satisfacción del cliente		102-43	
Servicio de calidad al cliente		102-44	
Promoción de la innovación en la gestión del negocio		-	

SOMOS SOSTENIBLES

La labor y el compromiso de las empresas y sus personas es fundamental a la hora de proteger el medio ambiente.

Konecta trabaja en disminuir el impacto que su actividad tiene sobre el entorno mediante medidas de ahorro energético y sensibilización de sus empleados.

A TRAVÉS DE SU SISTEMA DE GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL, BASADO EN LA NORMA UNE-EN ISO 14001, SE DESARROLLAN PROGRAMAS AMBIENTALES EN LAS DISTINTAS SEDES DE LA COMPAÑÍA.

SENSIBILIZACIÓN AMBIENTAL

Durante 2018, se han llevado a cabo diferentes campañas de sensibilización, a nivel nacional e internacional, dirigidas a todo el personal de la compañía con el propósito de contribuir a mejorar el entorno social a través del cuidado del Medio Ambiente.

Estas campañas han incidido no solo en las medidas que pueden aplicar los empleados y responsables para reducir los consumos, sino que se ha ampliado el alcance realizando una adecuada segregación de los residuos. Asimismo se ha llegado a acuerdos con proveedores para el suministro de consumibles más respetuosos con el medio ambiente.

CASO DE ÉXITO

KONECTA ARGENTINA - PROGRAMA UNITE

Se trata de un programa enmarcado en la estrategia de responsabilidad empresarial y sostenibilidad a través del cual se impulsan acciones con enfoque medioambiental.

A lo largo de 2018, **Konecta** Argentina puso en marcha con éxito el “Programa Unite Energía” en todos los sites que posee en el país. A través de esta iniciativa, se concretó un plan intensivo de ahorro energético que permitió a la empresa reducir el consumo en 4.522 kW de energía.

GALARDONADO EN EL CRIC 2018

Buenos Aires

PREMIO LATAM ALOIC

“Mejor contribución en Responsabilidad Social – Eficiencia energética”

↓ 4.522 KW

Consumo energético en 2018

VOLUNTARIOS DE **KONECTA** PARTICIPAN ANUALMENTE EN LAS LABORES DE REFORESTACIÓN DEL PULMÓN MÁS IMPORTANTE DE **CIUDAD DE MÉXICO, EL BOSQUE DE CHAPULTEPEC.**

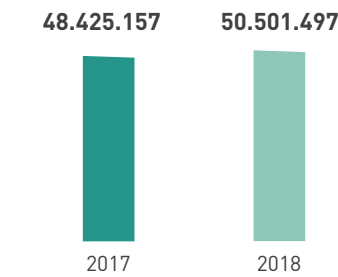
EN OCTUBRE DE 2018, **KONECTA** PERÚ HA ORGANIZADO EL CONCURSO **KAMBIO VERDE** PARA PREMIAR A LA SEDE MÁS ECOLÓGICA CON BASE EN KPIS Y CONSUMOS PER CÁPITA.

EN 2018 HA TENIDO LUGAR EL **II CONCURSO FOTOGRÁFICO DE MEDIO AMBIENTE EN KONECTA ESPAÑA**, BAJO EL LEMA “SIN CONTAMINACIÓN POR PLÁSTICO” ABIERTO A LA PARTICIPACIÓN DEL PERSONAL DE TODAS LAS SEDES.

CONSUMOS ENERGÉTICOS

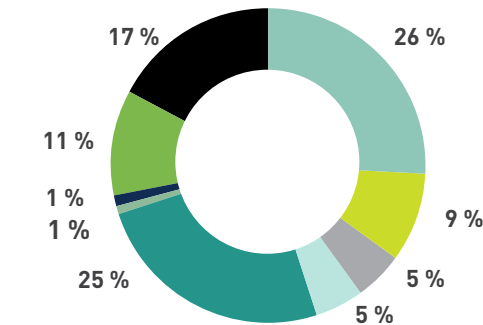
En 2018 **Konecta** ha aumentado su consumo de energía, en gran parte debido a la alta carga productiva que se ha presentado este año.

Consumo eléctrico (kwh)*

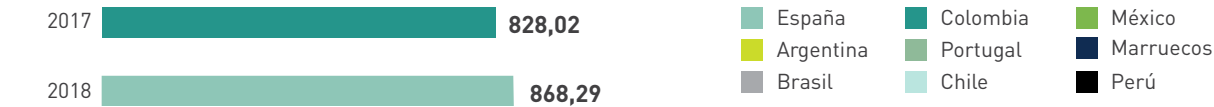


*Consumo total excepto Reino Unido debido al tipo de arrendamiento del local.

Distribución por países



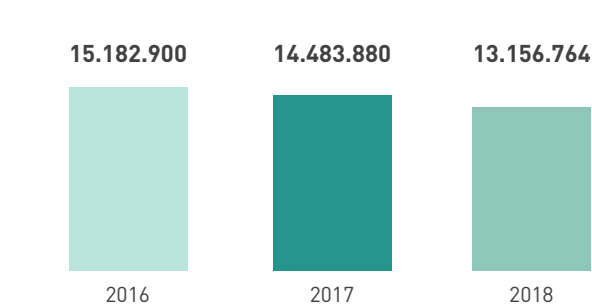
Intensidad eléctrica (kWh/empleado)*



*Intensidad total excepto Reino Unido debido al tipo de arrendamiento del local.

España, el país con mayor número de empleados de **Konecta**, ha sido uno de los principales agentes en la reducción del consumo energético, consiguiendo por tercer año consecutivo mejorar su desempeño.

Consumo electricidad España (kWh)



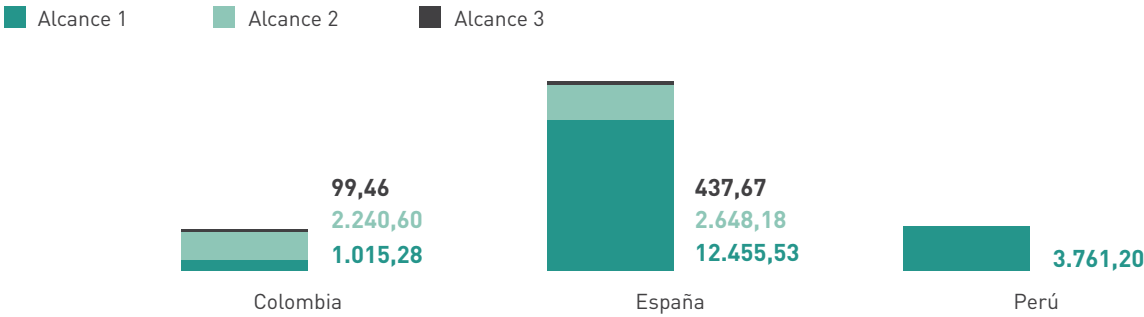
SE HA REDUCIDO UN 9 % EL CONSUMO ELÉCTRICO RESPECTO A 2017.

EN 2018 SE HAN CONSUMIDO 0,053 KWH POR EMPLEADO, ↓ 0,012 RESPECTO EL AÑO ANTERIOR.

HUELLA DE CARBONO

Colombia, Perú y España, a mediados de 2018, calcularon su huella de carbono 2017, que en el caso de Colombia se apoyó en la Corporación Fenalco Solidario utilizando 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):

Huella de carbono 2017 (tCO2)



CASO DE ÉXITO

KONECTA PERÚ

En **Konecta** Perú se han aplicado medidas enfocadas a reducir el consumo de energía eléctrica. Entre las medidas implantadas destacan las siguientes:

- Apagado automático de los ordenadores en las diferentes sedes.
- Cambios de fluorescentes a Led en el 56 % del área total.
- Apagado de aires acondicionados, oficinas, salas, plataformas, etc. en caso de no ser utilizados.
- Cambio de tableros eléctricos en la sede Sudamericana, y mejora en los tableros eléctricos de las sedes Crillón y Chiclayo.

Con respecto al transporte se redujo la flota de vehículos a gasolina y diesel en el servicio de traslado de personal en un 32 %. Esta reducción tuvo un impacto de un 31 % en la emisión de tCO2/km.

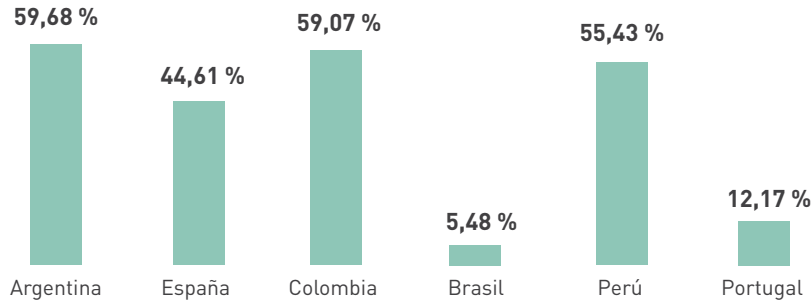
KONECTA ARGENTINA

Konecta Argentina ha realizado informes diarios de ahorro de energía y control de aires acondicionados, datos con los que se ha elaborado un reporte semanal que se distribuye entre el equipo de gerencia para fomentar la colaboración en la implantación de las medidas de ahorro energético (apagado de luces, ordenadores y equipos de climatización al final de la jornada).

SUPERFICIE LED

Desde 2017 se está trabajando por renovar la iluminación de los centros para mejorar las condiciones de trabajo y reducir el consumo.

Superficie iluminada por LED en 2018 (%)



CONSUMO DE RECURSOS

Konecta España ha reducido de forma notable su consumo de papel. El fomento de medidas y políticas de “no impresión”, acompañadas de inversión en material tecnológico y digitalización ha dado sus frutos, no solo consiguiendo un menor consumo, sino también mejorando los tiempos de gestión, y por consecuencia, la eficiencia.

Consumo papel (t)*



*Datos España; se está trabajando en la recolección y auditoría de datos del resto de países

Intensidad de Consumo (t/empleado)*



*Datos España

↓ 7,3 %

Consumo de papel en 2018

↓ 12,4 %

Toneladas de papel consumidas por empleado en 2018

100 %

Impresoras con ecoetiqueta en España

Konecta España, ha sido pionera en implantar medidas para reducir el consumo de papel, ejemplo que se ha replicado en otras latitudes, como Argentina en donde la digitalización de documentos de RR. HH. y administrativos se tradujo en un ahorro de 300 kg de papel respecto al año anterior.

CASO DE ÉXITO

KONECTA PERÚ

PROYECTO SMART BOLETA

Proyecto enmarcado dentro de la estrategia de digitalización de documentos y la transformación digital. Smart Boleta es una aplicación que permite visualizar y descargar los documentos laborales que se entregan a los colaboradores (nóminas, certificados, reglamentos, etc.) a través tanto de la página web como de smartphones. Esto permite un ahorro importante en papel (aproximadamente 12.000 hojas mensuales), traslados, distribución y tiempo, así como de almacenaje.

El objetivo es lograr digitalizar todos los documentos laborales, incluyendo los contratos de trabajo, lo que supondría un gran ahorro ya que todos los meses se firman aproximadamente 1.000 contratos nuevos, a los cuales hay que añadir las renovaciones.



↓ 12.000

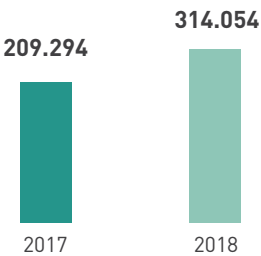
HOJAS DE PAPEL MENSUALES CON EL PROYECTO SMART BOLETA

PROTEGIENDO LA CAPA DE OZONO

Tanto en Argentina como en Perú se ha reemplazado el gas refrigerante R22 de sus equipos de climatización, por gases más respetuosos con el medio ambiente.

Respecto al consumo de agua, en 2018 se ha mejorado el control, lo que se ha traducido en un incremento del volumen contabilizado.

Consumo agua (m3)



EN 2018 HA AUMENTADO LA INTENSIDAD DE CONSUMO POR EMPLEADO EN 1,82 M3 DEBIDO A LA MEJORA EN LA RECOPIACIÓN DE LOS DATOS.

*Consumo total excepto Reino Unido debido al tipo de arrendamiento del local. En 2017 no se incluyó Argentina por falta de dato.

Para realizar una gestión más eficiente, se ha concienciado al personal sobre la importancia de ahorrar agua. Además, se ha invertido en varias de las instalaciones de LATAM en equipos reguladores, cuya tecnología permite eliminar consumos innecesarios.

EL MEJOR RESULTADO DE 2018 LO HA OBTENIDO PORTUGAL, QUE HA REDUCIDO 8,35 % SU INTENSIDAD DE CONSUMO.

Intensidad de consumo (m3/empleado)

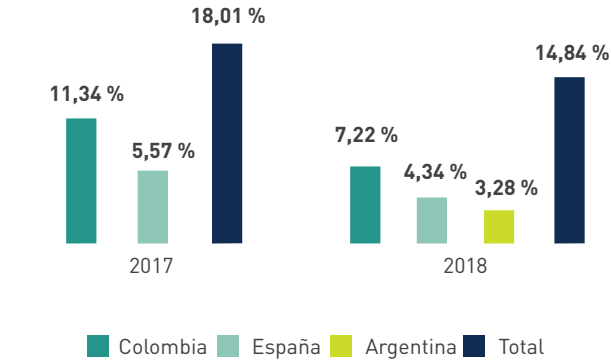


*Consumo total excepto Reino Unido debido al tipo de arrendamiento del local. En 2017 no se incluyó Argentina por falta de dato

GESTIÓN DE RESIDUOS

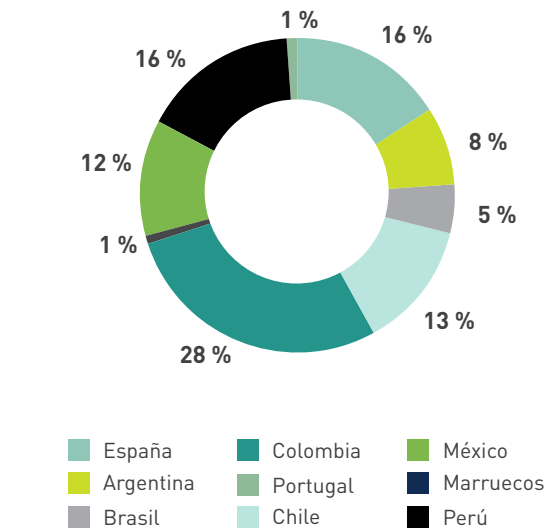
La organización está trabajando en disminuir la generación de residuos peligrosos en todas sus sedes, entre las que destacan los casos de España y Colombia. Además, se han comenzado a registrar los volúmenes de residuos peligrosos generados en Argentina.

Residuos peligrosos (t)*

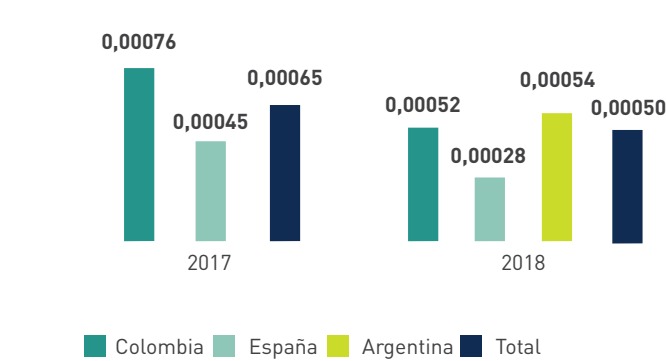


*Entendiendo como residuo peligroso los RAEE, fluorescentes, aceites y gas refrigerante. Se está trabajando la recolección y auditoría de datos del resto de países.

Distribución Consumo (2018)



Intensidad (t/empleado)



↓ 34,93 %

toneladas generadas en España en 2018

↓ 36,33 %

toneladas generadas en Colombia en 2018

↓ 17,60 %

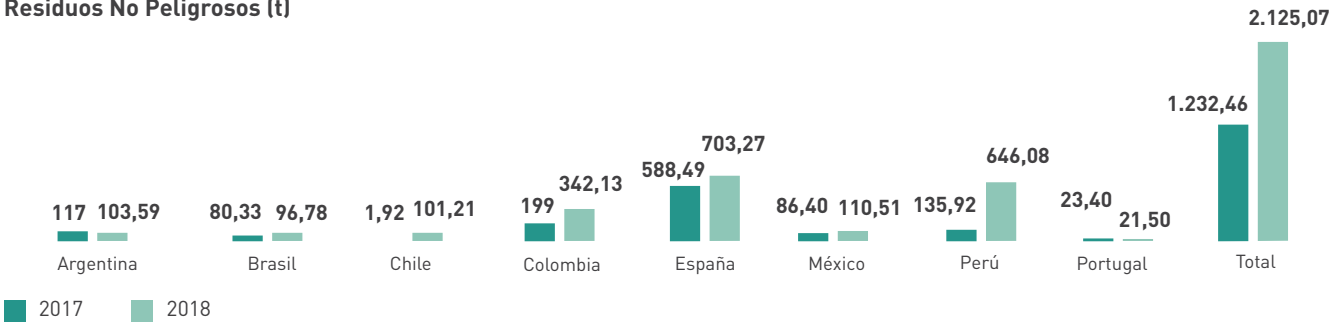
toneladas generadas en 2018

↓ 17,60 %

toneladas generadas por empleado en 2018

En cuanto a la generación de residuos no peligrosos, en 2018 se ha producido un aumento debido a la alta carga productiva que se ha presentado.

Residuos No Peligrosos (t)



Residuos No Peligrosos (t/empleado)



↓ 11,46 %

De toneladas generadas en Argentina en 2018

↓ 72,42 %

De toneladas generadas en 2018

↓ 73,30 %

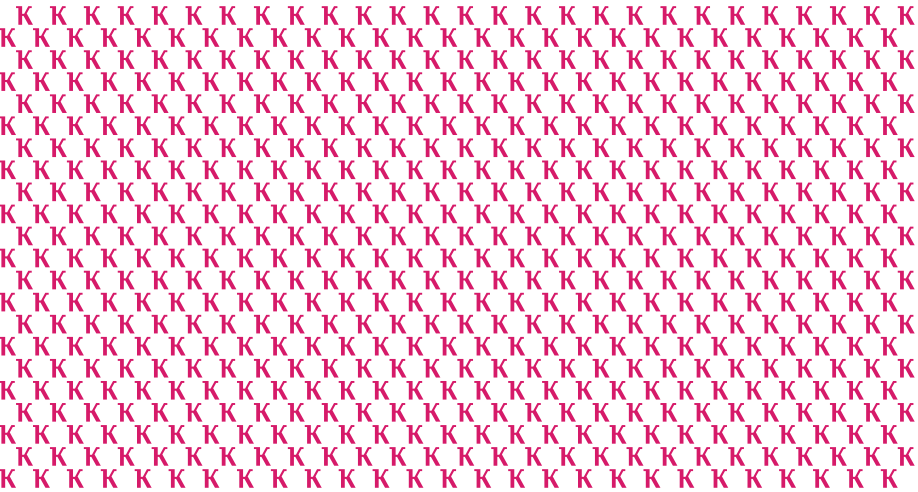
De toneladas generadas por empleado en 2018

RECICLAR AYUDA

Durante 2018 se han llevado a cabo campañas de recogida y segregación de residuos en todas las sedes de **Konecta**. Mediante la colaboración con distintas ONGs se ha sensibilizado a los trabajadores en lo importante que es la adecuada gestión de los residuos y la ayuda que con ello se puede prestar a otras personas. Ejemplo de esto son los casos de Argentina, Perú y México que han recolectado papel, botellas y tapas de plástico para ayudar a asociaciones de ayuda a la infancia.

VI.

La integración,
nuestro valor



FUNDACIÓN KONECTA*

↑2	39	46.698	5.871
Millones de € invertidos	Proyectos desarrollados	Beneficiarios	Voluntarios

En 2005, con la necesidad de contribuir al progreso hacia una sociedad más justa, **Konecta** crea su propia entidad social sin ánimo de lucro, **Fundación Konecta**, con la que colabora para la puesta en marcha de iniciativas sociales que mejoren la calidad de vida de colectivos en riesgo de exclusión. Desde entonces y hasta ahora, la Fundación ha enfocado todas sus actuaciones hacia el desarrollo social de las comunidades en las que la empresa desarrolla su actividad, principalmente en España, y a raíz del proceso de expansión internacional de la compañía ha ampliado su ámbito de acción apoyando el desarrollo de proyectos en Brasil, Chile, Colombia y Perú.

Para multiplicar el efecto de sus iniciativas, ha creado y mantenido alianzas con otras entidades como son importantes empresas, ONG's y asociaciones, en busca de sinergias que ayuden a la consecución de sus objetivos.

Su actividad se canaliza a través de 4 líneas de actuación para luchar por la igualdad de oportunidades para todos:

LÍNEAS DE ACTUACIÓN

- FORMACIÓN Y EMPLEO
- INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD
- DESARROLLO SOCIAL (CULTURA Y DEPORTE)
- VOLUNTARIADO

* Cifras 2018

OBJETIVOS

Promover el empleo y la formación como métodos de integración.

Sensibilizar al sector empresarial aportando valor a las empresas colaboradoras.

Apoyar la investigación y el desarrollo para mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.

Potenciar el acercamiento a universidades y escuelas de negocio.

Favorecer proyectos vinculados a nuevas tecnologías, construyendo un entorno accesible para todos.

Contribuir a la integración social de personas en riesgo de exclusión a través del arte, la cultura y el deporte.

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

MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

Apoyar el desarrollo social y de la empresa a través de proyectos innovadores relacionados con la actividad y el entorno de Konecta, utilizando los recursos empresariales y en colaboración con otras organizaciones.

VISIÓN

Ser el referente en la integración social y laboral de las personas en riesgo de exclusión e impulsar el compromiso social de otras empresas generando efecto multiplicador.

VALORES

CONFIANZA

Confiamos en la capacidad de las personas en riesgo de exclusión para superar las dificultades que impiden su inserción social y laboral.

INNOVACIÓN

Apostamos por el diseño de proyectos asociados a las nuevas tecnologías que contribuyan a la mejora de las condiciones de vida de estas personas.



COMPROMISO

Compartimos con otras entidades los proyectos de acción social, para lograr así un mayor impacto.



EXCELENCIA

Nos centramos en la gestión de los recursos para obtener los mejores resultados en cada proyecto.

FORMACIÓN Y EMPLEO

Fundación Konecta fomenta 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 personas en riesgo de exclusión, por ello, las fases de los programas formativos son las siguientes:



KONECTA Y FUNDACIÓN ONCE (FOAL)

La Fundación ONCE para la Solidaridad con las Personas Ciegas de América Latina (FOAL) y **Konecta** mantienen un convenio de colaboración dirigido a establecer las medidas a llevar a cabo de forma conjunta, para promover la inserción laboral de este colectivo dentro de la plantilla de la compañía en Brasil y Chile

BRASIL

16 personas invidentes en la plantilla realizando escuchas y evaluaciones de llamadas. 15 personas con otro tipo de discapacidad contratadas.

Con la colaboración de la Organización Nacional de Ciegos de Brasil (ONCB).

CHILE

5 personas con discapacidad visual contratadas desde su implantación.

EN ESTA MISMA LÍNEA, EN AMÉRICA LATINA SE HA APOSTADO POR 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.

PAÍS	FORMACIÓN	OBJETIVO	IMPACTO	COLABORADORES
KONECTA COLOMBIA	Programa Aprendices	Ofrecer la oportunidad a jóvenes en condiciones desfavorables para iniciar su experiencia laboral en la compañía.	688 aprendices.	Servicio Público de Empleo SENA
	Programa de Inclusión laboral para personas con discapacidad	Proyecto formativo de atención al cliente especialmente adaptado para personas con discapacidad física.	103 personas formadas, de las que 24 se incorporaron al mercado laboral.	Fundación Konecta Fundación DKV Integralia
	Proyecto Transformación Productiva en Montería	Contribuir al desarrollo de la comunidad local y a la inclusión social a través de la formación en habilidades de Contact Center.	Más de 570 empleados desde hace tres años. La gran mayoría proceden de programas de apoyo a víctimas del conflicto armado.	Gobierno Nacional de Colombia
	Programa 40.000 primeros empleos	Brindar una oportunidad a jóvenes sin experiencia laboral.	183 jóvenes en 2018. 1.353 colaboradores desde el inicio del programa en 2015.	Gobierno Nacional de Colombia
KONECTA ARGENTINA	I Proyecto formal para la inserción laboral	Ayudar a través de la formación a la inserción laboral de jóvenes con discapacidad.	Más de 70 jóvenes con discapacidad formados.	Incluwork Cilsa
KONECTA PERÚ	X edición Carrera de Formación Profesional en Contact Center de la Universidad de Pachacútec (Perú)	Facilitar la integración laboral de jóvenes en riesgo de exclusión, con escasos recursos o discapacidad.	246 alumnos formados. 181 inserciones en Konecta. 90 % de inserción laboral, 75 % dentro de Konecta.	Fundación Konecta Fundación DKV Integralia Fundación Pachacútec
	Programa PerúIntegral	Facilitar la incorporación de personas con discapacidad al mercado laboral.	150 personas con discapacidad insertadas desde el inicio. 7 convenios firmados.	Fundación DKV Integralia

KONECTA Y FUNDACIÓN DKV INTEGRALIA HAN RECIBIDO EL PRESTIGIOSO **PREMIO SERES 2018**, POR EL MEJOR PROYECTO DE INNOVACIÓN SOCIAL “**1ª CARRERA FORMACIÓN PROFESIONAL EN CONTACT CENTER EN LA UNIVERSIDAD DE PACHACÚTEC (PERÚ)**”.

COMO PARTE DE SU POLÍTICA DE INCLUSIÓN SOCIAL, **KONECTA COLOMBIA CONTRATÓ 202 COLABORADORES DE NACIONALIDAD VENEZOLANA.**

KONECTA PORTUGAL ESTUVO PRESENTE EN LA FERIA DE RECLUTAMIENTO DE PERSONAS CON DISCAPACIDAD DE ASOCIACIÓN SALVADOR.

KONECTA ARGENTINA HA PARTICIPADO EN ACTIVIDADES DE FORMACIÓN A JÓVENES DE ESCUELAS SECUNDARIAS ENSEÑÁNDOLES CÓMO CONFECCIONAR UN CURRÍCULUM Y COMO PREPARARSE PARA UNA ENTREVISTA PARA FACILITAR SU INCORPORACIÓN AL MUNDO LABORAL.

En España, a lo largo de 2018, se ha continuado afianzando las alianzas estratégicas que proporcionen sinergias para brindar acciones sociales de alto impacto en las comunidades. La principal misión de estas alianzas es el fomento de importantes proyectos de formación y empleo con el objetivo de lograr la plena inserción laboral de las personas con un mayor riesgo de exclusión.

	PROYECTO	OBJETIVO	IMPACTO
FUNDACIÓN MAPFRE	Juntos Somos Capaces	Brindar oportunidades a personas con discapacidad intelectual y enfermedad mental para su integración en el mercado laboral.	505 personas insertadas en 2018 4.814 empresas adheridas en total Más de 3.300 inserciones desde 2010
	7ª y 8ª Jornadas “Sembrando ilusión”	Concienciar a la sociedad sobre la discapacidad intelectual y enfermedad mental.	55 jornadas a nivel nacional 35 entidades sociales participantes 9.265 asistentes 35.265 € recaudados
	Accedemos	Facilitar la inserción de personas desempleadas en Pymes.	568 ayudas en 2018 4.500 € de ayuda por contrato
	Educa tu mundo	Promover la educación en valores, la difusión de la cultura, el fomento de hábitos saludables, la sensibilización social y la promoción de la cultura aseguradora y financiera.	325 colegios adheridos 6.710 colegios en red 22.750 personas beneficiadas

	PROYECTO	OBJETIVO	IMPACTO
MAPFRE	Programa Familiares	Orientar e insertar a familiares de empleados de MAPFRE y de su Fundación con cualquier tipo de discapacidad.	8 usuarios insertados en 2018 59 beneficiarios desde el inicio del programa
	Estudio	Detectar las necesidades reales de las personas con discapacidad y sus familias en materia de salud, ahorro y vida.	336 familias colaboradoras 187 entidades sociales 12 organismos públicos
FREMAP	Prácticas formativas para personas con discapacidad sobrevenida	Capacitar a los alumnos en áreas profesionales adecuadas a sus perfiles profesionales.	73 personas han realizado prácticas en 2018 5 personas integradas laboralmente
	Emprendimiento para personas con discapacidad sobrevenida	Formación para promover el autoempleo como una vía para la reorientación laboral.	5 alumnos formados 3 empresas creadas
	Prácticas del Certificado de Profesionalidad para alumnos del Centro de Readaptación Profesional de Fremap	Realización de prácticas en Konecta y otras empresas con el objetivo de sensibilizar a los empleados de la compañía al mismo tiempo que se contribuye a la integración de laboral de estas personas.	62 alumnos formados en empresas
FUNDACIÓN UNIVERSIA	VII Convocatoria Ayudas a Proyectos Inclusivos	Apoyo financiero a entidades sociales que promueven proyectos dirigidos a la mejora de la calidad de vida de las personas con discapacidad.	157 proyectos recibidos en 2018 6 entidades ganadoras 50.000 € de apoyo económico
MUTUA MADRILEÑA Y FUNDACIÓN MUTUA MADRILEÑA	Escuela de Capacitación profesional en Contact Center	Impartir formación homologada con certificado de profesionalidad en Contact Center a mujeres víctimas de violencia de género y/u otros colectivos vulnerables.	390 horas de formación, 40 de prácticas 13 participantes, de las cuales el 100 % se ha incorporado a la plantilla de Mutua Madrileña Proyecto ganador de los XVI Premios Expansión a la innovación en Recursos Humanos
MUTUA UNIVERSAL	Cualifica y Emplea	Re-capacitar laboralmente a empleados y trabajadores de empresas asociadas y autónomos de Mutua con incapacidad permanente absoluta.	10 participantes 8 personas integradas laboralmente

INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD*

↑ 250

Personas con discapacidad formadas en 2018 por la Cátedra de Emprendimiento

96,9 %

de las personas consideran satisfactorio el servicio de LIBERTY RESPONDE

69

Empresas creadas por emprendedores con discapacidad desde el inicio

Fundación Konecta apuesta por la eliminación de barreras físicas, tecnológicas y sociales mediante su apoyo a proyectos de investigación e innovación social desarrollados en España.

INVESTIGACIÓN Y UNIVERSIDAD

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Cátedra de emprendimiento y discapacidad Fundación Konecta- Universidad Rey Juan Carlos (URJC)	250 emprendedores formados en 2018	URJC
	6 empresas creadas en 2018	Ayto. de Móstoles
		Ayto. de Alcorcón
		Madrid Emprende
		Ayto. de Tres Cantos
Educación especializada para profesionales cualificados con discapacidad, favoreciendo el emprendimiento y su integración laboral.	2.400 emprendedores formados en total desde el inicio de la cátedra	OHL
	Total acumulado de 69 empresas creadas	CERMI
		Asociación de Personas Sordas
		Juan XXIII
		Grupo Amas

*Los datos de Investigación y Universidad corresponden a proyectos desarrollados por Fundación Konecta en España

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
I Convocatoria de ayudas EMPRENDE + DISCAPACIDAD	75 proyectos recibidos	
	3 proyectos ganadores	
Dirigida a emprendedores con discapacidad o a emprendedores que desarrollen proyectos dirigidos a mejorar la calidad de vida de las personas con discapacidad.	3 emprendedores dotados de asesoramiento especializado	Fundación Once
	9.000 € en premios	
Servicio LIBERTY RESPONDE		
Asesoramiento en materia de accesibilidad, adaptado a las necesidades de cada persona.		19 entidades sociales adheridas
Consultas resueltas por temática:	106 consultas recibidas en 2018	Durante 2018 se han adherido:
• Normativa y/o legislación: 32 %		• COAMIFICOA
• Accesibilidad a la vivienda: 24 %	96,9 % de las personas atendidas consideran que el informe recibido se adecua a sus necesidades	• ASPACE Madrid
• Accesibilidad a zonas comunes: 16 %	341 consultas recibidas en 4 años	• FAEMA Ávila
• Ayudas técnicas: 10 %		• Ayto. de Ávila
• Transporte adaptado: 8 %		
IX edición Aula TIC Konecta-UCM		
Formación en tecnologías de la información y la comunicación dirigida a jóvenes con Síndrome de Down.	37 alumnos formados en 2018	Down Madrid
	22 graduados	Telefónica
		Universidad Complutense de Madrid
Proyecto “Vida Independiente”	12 personas beneficiadas en 2018	Universidad Autónoma de Madrid (UAM)
Ayuda económica destinada a la mejora de los alojamientos que ofrece la Universidad a personas con discapacidad.	Reducción del 50 % del coste mensual a colegiales con discapacidad	Colegio Mayor Juan Luis Vives

DESARROLLO SOCIAL*

TORNEOS QUE
HAN CONTADO CON LA PARTICIPACIÓN
DE MÁS DE 270 DEPORTISTAS

↑ 500
PARTICIPANTES EN LAS INICIATIVAS
DE ARTE Y CULTURA

Fundación Konecta apoya en España diversos proyectos educativos, deportivos y culturales que facilitan la integración en la sociedad de las personas más vulnerables, para contribuir al desarrollo social de aquellas zonas donde la empresa está presente.

DESARROLLO SOCIAL (CULTURA Y DEPORTE)

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Apoyo a Fundación ALALÁ A través de la educación, Fundación ALALÁ trabaja en la integración social de niños y jóvenes y sus familiares con bajos recursos y principalmente de etnia gitana, potenciando la formación en valores, y utilizando como herramienta de motivación la cultura y el arte.	130 niños con escasos recursos han participado en diferentes actividades 15 mujeres formadas en el taller de costura El proyecto ha contado con la colaboración de 15 voluntarios de Konecta	Fundación ALALÁ Fundación MAPFRE Fundación Konecta
Talleres Fashion Art Se trata de una iniciativa para apoyar la integración social y laboral de personas y colectivos en riesgo de exclusión social.	15 mujeres en riesgo de exclusión participaron en la iniciativa	Real Fábrica de Tapices Fundación Balía

*Los datos de Desarrollo Social corresponden a proyectos desarrollados por Fundación Konecta en España

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
VII BIENAL DE ARTE CONTEMPORÁNEO Difusión de obras artísticas relacionadas con la discapacidad, y elaborados por artistas con discapacidad para sensibilizar a la sociedad.	13 empleados de Konecta disfrutaron de una visita guiada a la exposición 200.000 visitantes	Fundación ONCE Fundación Konecta
PREMIO SOLIDARIO DEL SEGURO “La Azotea Azul” consiste en crear en el Hospital Infantil Virgen del Rocío de Sevilla un espacio al aire libre donde los niños ingresados por periodos largos de tiempo puedan jugar, recibir familiares y amigos e incluso celebrar su cumpleaños.	4.000 niños hospitalizados disfrutaran de esta iniciativa al año	Fundación AON España Fundación El Gancho

DEPORTE

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
XV Torneo Benéfico de Pádel Fundación Konecta Con el fin de recaudar fondos destinados a un proyecto de investigación, e información y orientación para afectados por las enfermedades de Duchenne y Becker y sus familias de la Asociación DUCHENNE PARENT PROJECT ESPAÑA.	Más de 275 jugadores Más de 285.000 € donados 19 entidades sociales apoyadas ↑ 2.600 participantes en las 15 ediciones	Fundación AON Santalucía Santander Limpiezas Serrano Konecta Otros...
X Open Nacional de Pádel en Silla	44 deportistas procedentes de diversos puntos de la geografía	Fundación Konecta Ciudad de la Raqueta
Torneo Pádel Asociación IN (Sevilla)	32 deportistas	Asociación para el fomento del deporte adaptado

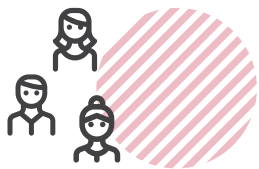
VOLUNTARIADO

5.871	5.620	46.698
Voluntarios de Konecta	Horas voluntariado	Personas beneficiadas
Fundación Konecta contribuye a la creación de valor para la sociedad y a la vez para la empresa. Una pieza clave para ello es su línea de voluntariado donde ofrece, a los empleados de Konecta y otras empresas, oportunidades de colaborar con entidades sociales con su conocimiento y tiempo.		

VOLUNTARIADO PROFESIONAL

PROYECTOS EN ESPAÑA

PROYECTO	IMPACTO	COLABORADORES
Taller Caso de Éxito y de Empleo: testimonio de la experiencia laboral de un empleado con discapacidad intelectual. Proceso de reclutamiento y preparación de una entrevista.	20 jóvenes con discapacidad intelectual	Fundación Capacis en Madrid
Charla Experiencia: testimonio de experiencia laboral creativo del dpto. de Marketing de Konecta (empleado con discapacidad) y consejos prácticos a alumnos con discapacidad sobrevenida del taller de diseño gráfico.	15 alumnos con discapacidad sobrevenida del taller de diseño gráfico	Fremap en Madrid
Seminario: Cómo realizar una entrevista.	15 jóvenes en riesgo de exclusión	Fundación AvanzaOng



10 EMPLEADOS DE KONECTA ARGENTINA REALIZARON UNA PRODUCCIÓN PARA LA RED SOCIAL INSTAGRAM CON EL FIN DE CONCIENCIAR A LA POBLACIÓN SOBRE LA VIOLENCIA DE GÉNERO.

CAMPAÑAS SOLIDARIAS

CAMPAÑAS 2018	PAÍSES	IMPACTO
Campaña de recogida de alimentos Una vez terminada la convocatoria, la compañía aporta la misma cantidad de alimentos que la conseguida por todos los empleados en su conjunto.	España México Argentina Perú	Más de 960 voluntarios 1.800 kg en España 7.617 personas beneficiadas en México 4 ONGs beneficiadas
Recogida de ropa	España Brasil Argentina	Más de 287 voluntarios 1.435 kg recogidos en España 1.000 piezas recogidas en Brasil Más de 240 beneficiarios 4 ONGs beneficiadas
Donación de sangre	España	227 voluntarios 824 personas beneficiadas
Donación de juguetes	España Brasil Argentina	1.600 juguetes repartidos en España 2.000 juguetes repartidos en Brasil Más de 50 niños beneficiados en Argentina
Mercadillos de Navidad	España Argentina Perú Portugal	Más de 387 voluntarios Más de 240 beneficiarios 1.934 € recaudados
Campañas en favor de la mujer y la infancia	España Argentina Chile	Más de 995 voluntarios Más de 240 beneficiarios 4.972 € recaudados

VOLUNTARIOS DE KONECTA ARGENTINA ASISTEN DOS VECES AL MES AL REFUGIO “MADRES DEL SOL”, QUE ACOGE A MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA DE GÉNERO, PARA REALIZAR UN TALLER DE LECTURA DE CUENTOS INFANTILES.

VOLUNTARIADO DE OCIO Y DEPORTE

CAMPAÑAS 2018	PAÍSES	IMPACTO	
Carrera Hay Salida Campaña informativa de sensibilización en contra de la violencia de género.	España	79 participantes de Konecta	
Circuito todo terreno de exhibición para personas con discapacidad Jornada de sensibilización y ocio dirigida a niños con parálisis cerebral, familiares y amigos.	España	15 voluntarios 320 beneficiarios	Asociación ODYSSEUS Fundación ASPACE
Día de voluntariado deportivo Concienciar sobre hábitos saludables. Recaudación de fondos para la Fundación Esclerosis Múltiple.	España	19 voluntarios Maratón de 4 horas de deporte	Fundación Esclerosis Múltiple
Jornada de siembra de árboles Acciones de apoyo medioambiental.	Colombia	30 voluntarios 80 nuevos árboles	Oficina del Área Metropolitana de Medellín

CONVOCATORIA INTERNA DE PROYECTOS SOCIALES

Fundación Konecta promueve la participación de los empleados de la compañía, animándolos a presentar proyectos sociales en los que se encuentren involucrados, y que estén desarrollados por una organización sin ánimo de lucro.

RESULTADOS ACUMULADOS:
9 EDICIONES
42 ENTIDADES SOCIALES BENEFICIADAS
250.000 € DESTINADOS

75 voluntarios Presentan su candidatura	757 beneficiarios Entre los 4 proyectos ganadores de 2018
--	--

Los cuatro proyectos ganadores en esta edición fueron los siguientes:

BENEFICIARIO	PROYECTO
Asociación Galbán	“Proyecto educativo integral de la Asociación Galbán”, cuyo objetivo es el apoyo educativo para niños y adolescentes con cáncer y a sus familias (Asturias).
Fundación Capacis	“Proyecto representando activos” con el fin de fomentar la inclusión laboral de jóvenes con discapacidad intelectual (Madrid).
Asociación Andaluza de Fibrosis Quística	“Proyecto atención psicoeducativa a personas con Fibrosis Quística y sus familias” para mejorar su calidad de vida y grupos de ayuda mutua (Andalucía).
Associação de Reabilitação e Integração Ajuda (Portugal)	“Proyecto INcomum: intervención en Salud Mental con niños y Jóvenes en la Comunidad”, encaminado a promover su estabilidad clínica, autonomía y a favorecer su capacitación profesional (Portugal).

VI EDICIÓN DE LOS PREMIOS IMPLICACIÓN

Entregados por sexto año consecutivo en reconocimiento a la participación y el compromiso de los empleados de la compañía con iniciativas de acción social, en las categorías “Mejor Acción Departamental”, “Mejor Acción Individual” y “Mejor Acción de Integración Laboral”.

APOYO AL VOLUNTARIADO DE OTRAS ORGANIZACIONES

Fundación Konecta contribuye con diferentes empresas en el desarrollo de sus programas de voluntariado, con el objetivo de seguir apoyando iniciativas sociales. En 2018, colaboró con Fundación AON España organizando distintas actividades de voluntariado para su Global Day of Service, entre ellas jornadas para la preparación de comida destinada a personas sin recursos en los comedores sociales Santa Mª Josefa e Hijas de la Caridad, en Madrid.

600 Comidas servidas	39 Voluntarios
-------------------------	-------------------

OBJETIVOS SOCIALES 2019



1. COLOMBIA

Consolidar el grupo de voluntariado, enfocado al apoyo en las acciones ambientales.
Aumentar los ratios de nuestros proyectos de inserción laboral de personas con discapacidad, lanzando una convocatoria que permita garantizar la disponibilidad de 100 personas que sean formadas en los cursos de atención al cliente, con un objetivo de contratación de 50 colaboradores.

2. PERÚ

Proporcionar formación e inserción laboral a 150 nuevos beneficiarios.
Crear una base de 2.000 voluntarios de Konecta.
Promover y participar en al menos 10 actividades de voluntariado.
Crear 2 nuevas alianzas en materia de Acción Social.

3. ARGENTINA

Aumentar la generación de puestos de trabajo para personas con discapacidad.
Ampliar la colaboración con FOAL desde Colombia a Argentina.

4. BRASIL

Progresar en la mejora de las campañas sociales que se desarrollan.

5. PORTUGAL

Aumentar el número de acciones de voluntariado.
Aumentar la bolsa de voluntarios.

6. ESPAÑA

Consolidar la Escuela **Konecta** para la capacitación profesional en Contact Center con compromiso de contratación.
Fomentar los proyectos de formación y empleo de colectivos en un nuevo país, adaptado a las necesidades locales.
Lanzamiento de la 2ª edición de los premios Emprende +D.
Apoyo a pequeñas entidades sociales mediante acciones de colaboración conjunta en torno al desarrollo social.
Reforzar las campañas de voluntariado profesional con empleados.

VII.

Anexos

[illegible]

ACERCA DE ESTA MEMORIA

COBERTURA Y ALCANCE

Es el cuarto año que **Konecta** publica su 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 esencial. Y el primer año de acuerdo a la Ley 11/ 2018 sobre información no financiera y diversidad. Asimismo, en cumplimiento con dicha ley esta Memoria ha sido verificada 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.

Los contenidos de este informe hacen referencia a los datos comprendidos desde el 1 de enero al 31 de diciembre de 2018 y cubren todas las actividades de la Organización.

Se pueden encontrar diferencias en las cifras publicadas en 2016 y 2017, debido a la mejora que en 2018 se ha producido 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 2018, 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**.

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
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	Inbond Inversiones 2014, S. L. El Grupo desarrolla su actividad de externalización de servicios de Relación Cliente y BPO (Business Process Outsourcing) bajo la marca Konecta.	-
		Actividades, marcas, productos y servicios	Capítulo Konecta: Soluciones integrales	9-11
		Ubicación de la sede	Capítulo Konecta: Un nuevo modelo de negocio	11 126
		102-4 Ubicación de las operaciones	Argentina, Brasil, Chile, Colombia, España, México, Marruecos, Perú, Portugal, Reino Unido	11 126
		102-5 Propiedad y forma jurídica	Inbond Inversiones 2014, S. L. con domicilio en Calle Serrano 41, 28001 Madrid, España.	-
		102-6 Mercados y servicios (con desglose geográfico, por sectores y tipos de clientela y beneficiarios)	Capítulo Konecta	9-11 18-33
		102-7 Tamaño de la organización		6-7 9-11 20-25 39-42
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	6-7 39-42 50 55-57
	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. Existe un Comité de Compras centralizado responsable de supervisar el proceso de compra en todo el Grupo a nivel mundial. El departamento de Organización y Procedimientos de Konecta ha elaborado un procedimiento para la homologación de proveedores de aplicación en todo el Grupo, que incluye los compromisos sociales de estos como un criterio de selección utilizado por Konecta. El Sistema de Gestión Ambiental de Konecta también incluye un compromiso que favorece a los proveedores de energía que poseen los Certificados de Garantía de Origen para energía renovable.	17 54

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN				
	102-10	Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	Capítulo Konecta: Un nuevo modelo de negocio	9-12 18
			Capítulo Konecta: Ética e integridad	
			A principios de 2019, se ha producido un cambio en la composición del accionariado: Apenet y Directivos: 50,01 %, ICG EUROPE FUND VII INVESTMENT S.A.R.L: 49,9 %.	
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.	34-37 52-55 63-69
Las acciones de asociación o patrocinio.	102-12	Iniciativas externas	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Contribuimos al Desarrollo Sostenible	59-60 74-77 78-79 80-81 82-85
			Capítulo La integración, nuestro valor: Formación y empleo. Capítulo La integración, nuestro valor: Investigación y universidad Capítulo La integración, nuestro valor: Desarrollo social Capítulo La integración, nuestro valor: Voluntariado	
Las acciones de asociación o patrocinio.	102-13	Afiliación a asociaciones	Capítulo Konecta: Afiliación con Asociaciones 2018	37

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ESTRATEGIA				
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	4-5
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 identifica a través de su sistema de gestión periódicamente las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades, mediante un análisis DAFO. Este análisis 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 impactos en 2018 son la competencia, alto nivel de absentismo, conflictividad laboral, retención del talento, satisfacción del personal, pérdida de oportunidades comerciales y diversificación del negocio, modelo de precios acorde con los cambios en los diferentes mercados, tendencias cambiantes de los consumidores en respuesta a los avances tecnológicos, dificultad para encontrar perfiles y cambios legislativos Para todos ellos se han puesto en marcha acciones destinadas a la mitigación del riesgo.	4-5 9-11 59-62
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	14-17 59-61

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ÉTICA E INTEGRIDAD				
	102-17	Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo Capítulo Konecta: Misión, Visión y Valores Capítulo Konecta: Ética e integridad. Canal de denuncias. Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad <u>Denuncias recibidas a través del Canal de denuncias:</u> - España y Argentina: 18 denuncias recibidas (6 problemas nómina, 5 malos modos compañeros o coordinador, 1 discriminación por sexo, 2 por obras en plataforma y 4 otras). - Colombia: 24 denuncias gestionadas (4 sobre abuso de poder y acoso laboral, 5 sobre conductas incorrectas, 2 sobre incumplimiento de leyes, 1 sobre omisión o ausencia de controles y 9 otras). - Perú: 1 denuncia por conducta incorrecta. En cuanto a las denuncias por Compliance se han recibido 8. El 100 % de las denuncias han sido gestionadas: 5 por acoso/maltrato laboral, una por conducta poco ética cerrada, una por incumplimiento normativo (cerradas) y una por ruidos molestos (en investigación); tras la investigación realizada se determinó que no correspondían a infracciones relacionadas con temas de Compliance y fueron redirigidas a los departamentos correspondientes para su correcta gestión. Portugal: 0 denuncias Chile, Marruecos y Reino Unido: actualmente no está activo.	14-17 59-61
GOBERNANZA				
	102-18	Estructura de la gobernanza	Capítulo Presentación: Gobierno Corporativo	12-13
	102-19	Delegación de autoridad	El equipo de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad depende de la Secretaría del Consejo (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.	12-13

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.	
GOBERNANZA					
	VERSIÓN GRI 2016	102-20	Responsabilidad a nivel ejecutivo de temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	12-13
		102-21	Consulta a grupos de interés sobre temas económicos, ambientales y sociales	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	61-62
		102-22	Composición del órgano máximo de gobierno y sus Comités	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	12-13
		102-23	Presidente del máximo órgano de gobierno	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	12-13
		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.	12-13
		102-25	Conflicto de intereses	Capítulo Konecta: Ética e Integridad Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	16-17 61-62
		102-26	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de propósitos, valores y estrategia	Mensaje de la Dirección Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo	4-5 12-13
		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.	12-13
		102-28	Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Capítulo Konecta: Gobierno Corporativo Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad En el caso de Fundación Konecta, se evalúa a través del patronato en las reuniones trimestrales.	12-13 61

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
GOBERNANZA				
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.	VERSIÓN GRI 2016	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: Empresa saludable Capítulo Nuestra dimensión social: Igualdad e integración Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad	14-15 34-36 47-50 52-55 59-69
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 los sistemas de gestión de Responsabilidad Social, Calidad y Medio Ambiente, a través de los que se han identificado los principales riesgos a los que se 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 riesgos extremos.	-
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 se 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 riesgos 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	60-61

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																						
GOBERNANZA																										
La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones.	VERSIÓN GRI 2016	102-35	Políticas de remuneración <table><tr><th colspan="2">Miles de euros</th></tr><tr><td>Sueldos</td><td>1.390</td></tr><tr><td>Beneficios sociales</td><td>53</td></tr><tr><td>Primas de seguros</td><td>184</td></tr></table> Las retribuciones percibidas por la Alta Dirección durante el ejercicio 2018, clasificados por conceptos, han sido los siguientes: 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.	Miles de euros		Sueldos	1.390	Beneficios sociales	53	Primas de seguros	184	-														
		Miles de euros																								
		Sueldos	1.390																							
Beneficios sociales	53																									
Primas de seguros	184																									
102-36	Proceso para determinar la remuneración En España la remuneración está marcada por el convenio sectorial. Chile y Brasil disponen de sendos convenios de empresa. En el resto de los países donde Konecsta 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 Delegado y el Consejero Delegado.	-																								
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.	60-61																						
		102-41	Acuerdos de negociación colectiva En 2017 se renovó el convenio colectivo de España que cubre al 100 % de la plantilla en el país. <table><tr><th>País</th><th>% de empleados cubiertos por convenio</th></tr><tr><td>México</td><td>65 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>0 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>59 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>0 %</td></tr><tr><td>Reino Unido</td><td>0 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>0 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>0 %</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>94 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>100 %</td></tr><tr><td>España</td><td>100 %</td></tr></table>	País	% de empleados cubiertos por convenio	México	65 %	Perú	0 %	Chile	59 %	Portugal	0 %	Reino Unido	0 %	Marruecos	0 %	Colombia	0 %	Argentina	94 %	Brasil	100 %	España	100 %	55
País		% de empleados cubiertos por convenio																								
México		65 %																								
Perú		0 %																								
Chile	59 %																									
Portugal	0 %																									
Reino Unido	0 %																									
Marruecos	0 %																									
Colombia	0 %																									
Argentina	94 %																									
Brasil	100 %																									
España	100 %																									
	102-42	Identificación y selección de grupos de interés Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés.	60-61																							
	102-43	Enfoque para la participación de grupos de interés Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés.	60-61																							
	102-44	Temas y preocupaciones clave mencionados Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés.	60-61																							

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA				
	VERSIÓN GRI 2016	102-45	Entidades incluidas en los estados financieros consolidados Inbond Inversiones 2014 SL, como sociedad dominante, y 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., Grupo Stratton Spain S.L.U., Konecta Gestión Integral de Procesos S.L., Konectanet Comercialización S.L., Konectanet Andalucía S.L., Kontacta 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., Grupo Konectanet México Servicios S.A. de CV, Grupo Konecta Marruecos S.A.R.L.A.U., Konecta Portugal Lda., Konecta Brazil Outsourcing Ltda.; Grupo Konecta UK Limited, Konecta Chile S.A., Kallplat Chile Call Center Limitada, B-Connect Services, S.A. de C.V. y 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.	60-61 89
		102-47	Lista de temas materiales Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés.	60-61
		102-48	Reexpresión de la información En caso de existir cambios en los cálculos o reexpresiones de la información, es indicado en cada uno de los casos a lo largo de la presente Memoria.	-
		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.	89
PERFIL DE LA MEMORIA				
	VERSIÓN GRI 2016	102-50	Periodo objeto del informe 2018	89
		102-51	Fecha del último informe 2017	-
		102-52	Ciclo de elaboración de informes Anual	89
		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	89
		102-55	Índice de contenidos GRI	90-117
		102-56	Verificación externa Verificado por AENOR	89

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																						
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																										
Los beneficios obtenidos país por país; los impuestos sobre beneficios pagados.	VERSIÓN GRI 2016	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Principales Magnitudes. 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>-705,94</td></tr><tr><td>Perú</td><td>3.884,60</td></tr><tr><td>Chile</td><td>305,43</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>-304,27</td></tr><tr><td>Reino Unido</td><td>-2.767,03</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>19,01</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>11.028,63</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>981,28</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>1.532,64</td></tr><tr><td>España</td><td>28.898,68</td></tr></table>	País	Beneficios obtenidos (miles de euros)	México	-705,94	Perú	3.884,60	Chile	305,43	Portugal	-304,27	Reino Unido	-2.767,03	Marruecos	19,01	Colombia	11.028,63	Argentina	981,28	Brasil	1.532,64	España	28.898,68	6-7
País		Beneficios obtenidos (miles de euros)																								
México	-705,94																									
Perú	3.884,60																									
Chile	305,43																									
Portugal	-304,27																									
Reino Unido	-2.767,03																									
Marruecos	19,01																									
Colombia	11.028,63																									
Argentina	981,28																									
Brasil	1.532,64																									
España	28.898,68																									
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.	-																						

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: DESEMPEÑO ECONÓMICO																									
El pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo.	VERSIÓN GRI 2016	201-3 Cobertura de las obligaciones derivadas de su plan de prestaciones	No se dispone de plan de prestaciones.	-																					
Las subvenciones públicas recibidas.		201-4 Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno	Principales Magnitudes	6-7																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRESENCIA EN EL MERCADO																									
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.	VERSIÓN GRI 2016	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.	-																					
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>México</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>57 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>86 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>80 %</td></tr><tr><td>Reino Unido</td><td>66,67 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>80 %</td></tr><tr><td>España</td><td>100 %</td></tr></table>	País	% ejecutivos de la comunidad local	México	100 %	Perú	57 %	Chile	86 %	Portugal	80 %	Reino Unido	66,67 %	Marruecos	100 %	Colombia	100 %	Argentina	100 %	Brasil	80 %	España	100 %
País	% ejecutivos de la comunidad local																								
México	100 %																								
Perú	57 %																								
Chile	86 %																								
Portugal	80 %																								
Reino Unido	66,67 %																								
Marruecos	100 %																								
Colombia	100 %																								
Argentina	100 %																								
Brasil	80 %																								
España	100 %																								
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS																									
	VERSIÓN GRI 2016	203-1 Inversión en infraestructuras y servicios apoyados	Principales Magnitudes	6-7																					
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	6-7																					

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN					
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	204	Prácticas de adquisición	Capítulo Konecta: Ética e integridad Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Relación con los grupos de interés	16-17 60-61
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					
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.	VERSIÓN GRI 2016	205-1	Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	En todos los centros	-
		205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Capítulo Konecta: Ética e integridad, Canal de denuncias.	16-17
		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.	-	

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	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																									
Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso.	VERSIÓN GRI 2016	301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Debido a la actividad desarrollada no se considera significativo	-																				
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>41 %</td></tr><tr><td>Material de oficina</td><td>17,60 %</td></tr><tr><td>Papel Ecolabel</td><td>100 %</td></tr><tr><td>Pavimento instalado con certificado ambiental y reciclable</td><td>25,59 %</td></tr></table> Se está trabajando con el resto de países para obtener esta información	Material (España)	% reciclado	Sillas de oficina (formada por materiales reciclados)	100 %	Auriculares (certificado TCO)	41 %	Material de oficina	17,60 %	Papel Ecolabel	100 %	Pavimento instalado con certificado ambiental y reciclable	25,59 %	-								
Material (España)	% reciclado																								
Sillas de oficina (formada por materiales reciclados)	100 %																								
Auriculares (certificado TCO)	41 %																								
Material de oficina	17,60 %																								
Papel Ecolabel	100 %																								
Pavimento instalado con certificado ambiental y reciclable	25,59 %																								
ENFOQUE DE GESTIÓN: PRODUCTOS Y SERVICIOS																									
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	Debido a la actividad desarrollada no se considera significativo puesto que solo existe en un centro el servicio de cafetería y se encuentra subcontratado.	-																				
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA																									
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	VERSIÓN GRI 2016	302-1	Consumo energético dentro de la organización	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles <table><tr><th>País</th><th>kWh</th></tr><tr><td>España</td><td>13.156.764</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>4.717.892</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>2.661.184</td></tr><tr><td>Chile</td><td>2.296.434</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>12.485.738</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>558.463</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>205.320</td></tr><tr><td>México</td><td>5.636.466</td></tr><tr><td>Perú</td><td>8.783.235</td></tr></table> Se está trabajando con el resto de países para obtener esta información	País	kWh	España	13.156.764	Argentina	4.717.892	Brasil	2.661.184	Chile	2.296.434	Colombia	12.485.738	Portugal	558.463	Marruecos	205.320	México	5.636.466	Perú	8.783.235	63-66
País	kWh																								
España	13.156.764																								
Argentina	4.717.892																								
Brasil	2.661.184																								
Chile	2.296.434																								
Colombia	12.485.738																								
Portugal	558.463																								
Marruecos	205.320																								
México	5.636.466																								
Perú	8.783.235																								

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: ENERGÍA																									
	VERSIÓN GRI 2016	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>España</td><td>835</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>780</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>877</td></tr><tr><td>Chile</td><td>1.058</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>891</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>651</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>2.256</td></tr><tr><td>México</td><td>1.251</td></tr><tr><td>Perú</td><td>752</td></tr></table>	País	kWh/empleados	España	835	Argentina	780	Brasil	877	Chile	1.058	Colombia	891	Portugal	651	Marruecos	2.256	México	1.251	Perú	752	64
País				kWh/empleados																					
España				835																					
Argentina				780																					
Brasil	877																								
Chile	1.058																								
Colombia	891																								
Portugal	651																								
Marruecos	2.256																								
México	1.251																								
Perú	752																								
	302-4	Reducción del consumo energético	<table><tr><th>País</th><th>Reducción respecto a 2017*</th></tr><tr><td>España</td><td>9,16 %</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>0,10 %</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>-28,92 %</td></tr><tr><td>Chile</td><td>-64,26 %</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>-16,25 %</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>-3,52 %</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>22,67 %</td></tr><tr><td>México</td><td>4,32 %</td></tr><tr><td>Perú</td><td>-5,56 %</td></tr></table>	País	Reducción respecto a 2017*	España	9,16 %	Argentina	0,10 %	Brasil	-28,92 %	Chile	-64,26 %	Colombia	-16,25 %	Portugal	-3,52 %	Marruecos	22,67 %	México	4,32 %	Perú	-5,56 %	63-66	
País			Reducción respecto a 2017*																						
España			9,16 %																						
Argentina			0,10 %																						
Brasil			-28,92 %																						
Chile			-64,26 %																						
Colombia			-16,25 %																						
Portugal			-3,52 %																						
Marruecos			22,67 %																						
México			4,32 %																						
Perú	-5,56 %																								
Consumo, directo e indirecto, de energía, medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética y el uso de energías renovables.	*Los valores positivos corresponden a reducción, los negativos a aumentos																								
	302-5	Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles	63-66																					
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA																									
	VERSIÓN GRI 2016	303-1	Extracción de agua por fuente	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles.	68																				
				El agua consumida en Konecta proviene de la red de aguas públicas																					
				<table><tr><th>País</th><th>Consumo de agua (m³/empleador)</th></tr><tr><td>España</td><td>3,15</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>4,19</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>5,05</td></tr><tr><td>Chile</td><td>18,28</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>6,36</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>18,26</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>8,56</td></tr><tr><td>México</td><td>4,28</td></tr><tr><td>Perú</td><td>5,56</td></tr></table>		País	Consumo de agua (m³/empleador)	España	3,15	Argentina	4,19	Brasil	5,05	Chile	18,28	Colombia	6,36	Portugal	18,26	Marruecos	8,56	México	4,28	Perú	5,56
País				Consumo de agua (m³/empleador)																					
España				3,15																					
Argentina				4,19																					
Brasil				5,05																					
Chile				18,28																					
Colombia				6,36																					
Portugal				18,26																					
Marruecos	8,56																								
México	4,28																								
Perú	5,56																								
El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales.																									

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: AGUA					
		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					
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad.	VERSIÓN GRI 2016	304	BIODIVERSIDAD	Capítulo Responsabilidad Empresarial: Somos sostenibles	63
		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.	-
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	63
		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.	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMISIONES					
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.	VERSIÓN GRI 2016	305-1	Emisiones directas e indirectas de GEI (alcance 1)	Anualmente es en el mes de abril cuando se actualizan los factores de emisión y hasta esa fecha no se calcula la Huella de Carbono del año en curso. Por este motivo no se han podido incluir en el presente informe los cálculos correspondientes a la Huella de Carbono de 2018, que serán presentados en la próxima memoria. El resto de países no incluidos no calculan su huella. No obstante, se trabajará en ir aumentando de forma progresiva el número de países que la calculan.	65

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	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)	Ver indicador 305-1	65																																																																			
		305-3	Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Ver indicador 305-1	65																																																																			
		305-4	Intensidad de las emisiones de GEI	Ver indicador 305-1	65																																																																			
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	65																																																																			
		305-6	Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono	Ver indicador 305-1	65																																																																			
		305-7	Óxidos de nitrógeno, óxidos de azufre y otras emisiones significativas al aire	Ver indicador 305-1	65																																																																			
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS																																																																								
	VERSIÓN GRI 2016	306-1	Vertido de aguas en función de su calidad y destino	No se dispone de herramientas para su cálculo.	-																																																																			
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		68-69																																																																		
				<table><tr><th>País</th><th>RNP(t)</th><th>Reciclado (t)</th><th>País</th><th>RP(t)</th><th>Reciclado (t)</th></tr><tr><td>Argentina</td><td>103,59</td><td>1,01</td><td>Argentina</td><td>3,28</td><td>3,28</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>96,78</td><td>8,74</td><td>Colombia</td><td>7,22</td><td>7,22</td></tr><tr><td>Chile</td><td>101,21</td><td>0</td><td>España</td><td>4,34</td><td>4,34</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>342,13</td><td>11,01</td><td>TOTAL</td><td>14,84</td><td>14,84</td></tr><tr><td>España</td><td>703,27</td><td>111,1</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>0</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>México</td><td>110,51</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Perú</td><td>646,08</td><td>5,38</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>Portugal</td><td>21,5</td><td>0</td><td></td><td></td><td></td></tr><tr><td>TOTAL</td><td>2.125,07</td><td>137,24</td><td></td><td></td><td></td></tr></table>	País		RNP(t)	Reciclado (t)	País	RP(t)	Reciclado (t)	Argentina	103,59	1,01	Argentina	3,28	3,28	Brasil	96,78	8,74	Colombia	7,22	7,22	Chile	101,21	0	España	4,34	4,34	Colombia	342,13	11,01	TOTAL	14,84	14,84	España	703,27	111,1				Marruecos	0	0				México	110,51	0				Perú	646,08	5,38				Portugal	21,5	0				TOTAL	2.125,07	137,24				
		País	RNP(t)	Reciclado (t)	País		RP(t)	Reciclado (t)																																																																
		Argentina	103,59	1,01	Argentina		3,28	3,28																																																																
		Brasil	96,78	8,74	Colombia		7,22	7,22																																																																
		Chile	101,21	0	España		4,34	4,34																																																																
		Colombia	342,13	11,01	TOTAL		14,84	14,84																																																																
		España	703,27	111,1																																																																				
		Marruecos	0	0																																																																				
México	110,51	0																																																																						
Perú	646,08	5,38																																																																						
Portugal	21,5	0																																																																						
TOTAL	2.125,07	137,24																																																																						

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EFLUENTES Y RESIDUOS				
	VERSIÓN GRI 2016	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 REGULATORIOS				
		307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	No se han dado incumplimientos de esta tipología.	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES				
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	308-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales	100 % de los proveedores	-
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.		308-2 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, requisitos e incluso supervisión/auditorías in situ a los proveedores.	16-17
ENFOQUE DE GESTIÓN: CONTAMINACIÓN				
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.	VERSIÓN GRI 2016	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 con el fin de mejorar las condiciones de trabajo y reducir el consumo. Debido a la actividad de Konecta, no se produce contaminación por ruido ni lumínica.	65

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																																																								
DESEMPEÑO SOCIAL																																																												
ENFOQUE DE GESTIÓN: EMPLEO																																																												
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.	VERSIÓN GRI 2016	401	EMPLEO	Capítulo Nuestra Dimensión Social	39-57																																																							
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional.		401-1	Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	<table><tr><th>2018</th><th>Nº contrat. hombres contrat.</th><th>Nº contrat. mujeres</th><th>Rotación mujer</th><th>Rotación hombres</th></tr><tr><td>México</td><td>6.206</td><td>5.061</td><td>10,3%</td><td>13,0%</td></tr><tr><td>Perú</td><td>5.697</td><td>8.592</td><td>6,0%</td><td>6,4%</td></tr><tr><td>Chile</td><td>1.271</td><td>1.547</td><td>3,7%</td><td>4,1%</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>456</td><td>585</td><td>6,3%</td><td>7,6%</td></tr><tr><td>Reino Unido</td><td>274</td><td>214</td><td>8,0%</td><td>8,5%</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>26</td><td>52</td><td>3,3%</td><td>3,7%</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>4.504</td><td>8.276</td><td>5,2%</td><td>5,6%</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>441</td><td>1.076</td><td>1,1%</td><td>1,4%</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>754</td><td>1.199</td><td>3,8%</td><td>4,0%</td></tr><tr><td>España</td><td>3.464</td><td>7.247</td><td>1,3%</td><td>1,8%</td></tr></table>	2018	Nº contrat. hombres contrat.	Nº contrat. mujeres	Rotación mujer	Rotación hombres	México	6.206	5.061	10,3%	13,0%	Perú	5.697	8.592	6,0%	6,4%	Chile	1.271	1.547	3,7%	4,1%	Portugal	456	585	6,3%	7,6%	Reino Unido	274	214	8,0%	8,5%	Marruecos	26	52	3,3%	3,7%	Colombia	4.504	8.276	5,2%	5,6%	Argentina	441	1.076	1,1%	1,4%	Brasil	754	1.199	3,8%	4,0%	España	3.464	7.247	1,3%	1,8%	40-42 56-57
2018		Nº contrat. hombres contrat.	Nº contrat. mujeres	Rotación mujer	Rotación hombres																																																							
México		6.206	5.061	10,3%	13,0%																																																							
Perú	5.697	8.592	6,0%	6,4%																																																								
Chile	1.271	1.547	3,7%	4,1%																																																								
Portugal	456	585	6,3%	7,6%																																																								
Reino Unido	274	214	8,0%	8,5%																																																								
Marruecos	26	52	3,3%	3,7%																																																								
Colombia	4.504	8.276	5,2%	5,6%																																																								
Argentina	441	1.076	1,1%	1,4%																																																								
Brasil	754	1.199	3,8%	4,0%																																																								
España	3.464	7.247	1,3%	1,8%																																																								
	401-2	Prestaciones sociales a los empleados	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	40-42																																																								
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><th colspan="2">Empleados que han disfrutado de permiso paternal durante 2018</th></tr><tr><td>Madres</td><td>1.839</td></tr><tr><td>Padres</td><td>482</td></tr><tr><td colspan="2">100 % PERSONAS REINCORPORADAS</td></tr></table>	Empleados que han disfrutado de permiso paternal durante 2018		Madres	1.839	Padres	482	100 % PERSONAS REINCORPORADAS		45-46																																																
Empleados que han disfrutado de permiso paternal durante 2018																																																												
Madres	1.839																																																											
Padres	482																																																											
100 % PERSONAS REINCORPORADAS																																																												

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																						
ENFOQUE DE GESTIÓN: RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN																										
Organización del diálogo social, incluidos procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos.	VERSIÓN GRI 2016	402 RELACIONES LABORALES	En España, las relaciones laborales de Konecra 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 Konecra 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 Reino Unido, Portugal, Marruecos y Colombia no existen convenios colectivos por lo que las relaciones laborales se rigen por la legislación laboral general vigente.	55																						
		402-1 Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales	<table><tr><th>País</th><th>Plazos</th></tr><tr><td>México</td><td>2 semanas</td></tr><tr><td>Perú</td><td>1,14 semanas</td></tr><tr><td>Chile</td><td>4 semanas</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>1,14 semanas</td></tr><tr><td>Reino Unido</td><td>4 semanas</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>1 semana</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>Entre 2,14 y 4 semanas</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>4 semanas</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>2,14 semanas</td></tr><tr><td>España</td><td>2,14 semanas</td></tr></table>	País	Plazos	México	2 semanas	Perú	1,14 semanas	Chile	4 semanas	Portugal	1,14 semanas	Reino Unido	4 semanas	Marruecos	1 semana	Colombia	Entre 2,14 y 4 semanas	Argentina	4 semanas	Brasil	2,14 semanas	España	2,14 semanas	-
País	Plazos																									
México	2 semanas																									
Perú	1,14 semanas																									
Chile	4 semanas																									
Portugal	1,14 semanas																									
Reino Unido	4 semanas																									
Marruecos	1 semana																									
Colombia	Entre 2,14 y 4 semanas																									
Argentina	4 semanas																									
Brasil	2,14 semanas																									
España	2,14 semanas																									
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO																										
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo.	VERSIÓN GRI 2016	403 SEGURIDAD Y SALUD LABORAL		52-55																						
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 %	-																						

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																																																																																	
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO																																																																																					
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><thead><tr><th colspan="2">Índice de absentismo</th><th>Nº accidentes con días perdidos</th><th>Enfermedad profesional*</th></tr></thead><tbody><tr><td rowspan="2">México</td><td>M</td><td>1,46%</td><td>261</td></tr><tr><td>H</td><td>0,87%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Perú</td><td>M</td><td>0,93%</td><td>11</td></tr><tr><td>H</td><td>0,66%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Chile</td><td>M</td><td>6,92%</td><td>13</td></tr><tr><td>H</td><td>2,61%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Portugal</td><td>M</td><td>4,93%</td><td>16</td></tr><tr><td>H</td><td>1,37%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Reino Unido</td><td>M</td><td>6,33%</td><td>4</td></tr><tr><td>H</td><td>4,99%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Marruecos</td><td>M</td><td>5,40%</td><td>0</td></tr><tr><td>H</td><td>4,12%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Colombia</td><td>M</td><td>2,35%</td><td>229</td></tr><tr><td>H</td><td>1,62%</td><td></td></tr><tr><td rowspan="2">Argentina</td><td>M</td><td>5,74%</td><td>17</td></tr><tr><td>H</td><td>2,26%</td><td>77</td></tr><tr><td rowspan="2">Brasil</td><td>M</td><td>4,77%</td><td>15</td></tr><tr><td>H</td><td>2,67%</td><td>5</td></tr><tr><td rowspan="2">España</td><td>M</td><td>10,57%</td><td>21</td></tr><tr><td>H</td><td>5,98%</td><td>0</td></tr><tr><td rowspan="2">TOTAL</td><td>M</td><td>4,56%</td><td></td></tr><tr><td>H</td><td>2,15%</td><td></td></tr></tbody></table> *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.	Índice de absentismo		Nº accidentes con días perdidos	Enfermedad profesional*	México	M	1,46%	261	H	0,87%		Perú	M	0,93%	11	H	0,66%		Chile	M	6,92%	13	H	2,61%		Portugal	M	4,93%	16	H	1,37%		Reino Unido	M	6,33%	4	H	4,99%		Marruecos	M	5,40%	0	H	4,12%		Colombia	M	2,35%	229	H	1,62%		Argentina	M	5,74%	17	H	2,26%	77	Brasil	M	4,77%	15	H	2,67%	5	España	M	10,57%	21	H	5,98%	0	TOTAL	M	4,56%		H	2,15%		55
Índice de absentismo		Nº accidentes con días perdidos	Enfermedad profesional*																																																																																		
México		M	1,46%	261																																																																																	
		H	0,87%																																																																																		
Perú		M	0,93%	11																																																																																	
		H	0,66%																																																																																		
Chile		M	6,92%	13																																																																																	
		H	2,61%																																																																																		
Portugal		M	4,93%	16																																																																																	
		H	1,37%																																																																																		
Reino Unido	M	6,33%	4																																																																																		
	H	4,99%																																																																																			
Marruecos	M	5,40%	0																																																																																		
	H	4,12%																																																																																			
Colombia	M	2,35%	229																																																																																		
	H	1,62%																																																																																			
Argentina	M	5,74%	17																																																																																		
	H	2,26%	77																																																																																		
Brasil	M	4,77%	15																																																																																		
	H	2,67%	5																																																																																		
España	M	10,57%	21																																																																																		
	H	5,98%	0																																																																																		
TOTAL	M	4,56%																																																																																			
	H	2,15%																																																																																			
Las enfermedades profesionales; desagregado por sexo.		403-3	Trabajadores con alta incidencia o alto riesgo de enfermedades relacionadas con su actividad No aplica	-																																																																																	
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 sobre cualquier aspecto que afecte a las condiciones de trabajo de la plantilla.	-																																																																																	

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																																	
ENFOQUE DE GESTIÓN: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN																																					
Las políticas implementadas en el campo de la formación.	VERSIÓN GRI 2016	404 FORMACIÓN Y DESARROLLO PROFESIONAL	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	43-44																																	
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>Chile</td><td>199.570</td><td>90,05</td></tr><tr><td>Argentina</td><td>256.435</td><td>42,41</td></tr><tr><td>Brasil</td><td>12.462</td><td>4,11</td></tr><tr><td>Colombia</td><td>2.230.210</td><td>159,12</td></tr><tr><td>España</td><td>485.169</td><td>30,79</td></tr><tr><td>Marruecos</td><td>990</td><td>10,88</td></tr><tr><td>México</td><td>421.116</td><td>93,44</td></tr><tr><td>Perú</td><td>1.444.895</td><td>123,67</td></tr><tr><td>Portugal</td><td>34.184</td><td>39,84</td></tr><tr><td>Reino Unido</td><td>68.143</td><td>265</td></tr></table>	País	Horas de formación	Horas formación/empleados	Chile	199.570	90,05	Argentina	256.435	42,41	Brasil	12.462	4,11	Colombia	2.230.210	159,12	España	485.169	30,79	Marruecos	990	10,88	México	421.116	93,44	Perú	1.444.895	123,67	Portugal	34.184	39,84	Reino Unido	68.143	265	6-7 43-44
País		Horas de formación	Horas formación/empleados																																		
Chile		199.570	90,05																																		
Argentina	256.435	42,41																																			
Brasil	12.462	4,11																																			
Colombia	2.230.210	159,12																																			
España	485.169	30,79																																			
Marruecos	990	10,88																																			
México	421.116	93,44																																			
Perú	1.444.895	123,67																																			
Portugal	34.184	39,84																																			
Reino Unido	68.143	265																																			
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	29-31 40-42																																		
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional	En 2018 el desempeño de personal de estructura en la herramienta corporativa estaba implantado en Perú, España y Portugal. Se está trabajando para ir incorporando de forma progresiva al resto de los países. El desempeño de los trabajadores en contacto con el usuario final es evaluado en todos los casos.	-																																		

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES					
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.	VERSIÓN GRI 2016	405	DIVERSIDAD	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	47-50 79-81
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	16-17 40-41
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.					16-17 60-61

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.																																																																																																				
ENFOQUE DE GESTIÓN: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES																																																																																																								
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.	VERSIÓN GRI 2016	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>SEXO</th><th colspan="3">SALARIO</th></tr><tr><th></th><th></th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr><tr><td rowspan="2">México</td><td>M</td><td>107.246</td><td>120.762</td><td>133.306</td></tr><tr><td>H</td><td>118.939</td><td>132.961</td><td>149.240</td></tr><tr><td rowspan="2">Perú</td><td>M</td><td>20.708</td><td>19.310</td><td>19.683</td></tr><tr><td>H</td><td>23.152</td><td>20.879</td><td>20.910</td></tr><tr><td rowspan="2">Chile</td><td>M</td><td>7.268.645</td><td>7.433.099</td><td>7.630.038</td></tr><tr><td>H</td><td>7.688.616</td><td>7.781.518</td><td>7.808.154</td></tr><tr><td rowspan="2">Portugal</td><td>M</td><td>12.914</td><td>13.274</td><td>13.535</td></tr><tr><td>H</td><td>13.050</td><td>13.389</td><td>13.978</td></tr><tr><td rowspan="2">Reino Unido</td><td>M</td><td>21.029</td><td>20.401</td><td>20.612</td></tr><tr><td>H</td><td>21.378</td><td>21.237</td><td>19.820</td></tr><tr><td rowspan="2">Marruecos</td><td>M</td><td>61.846</td><td>60.262</td><td>62.267</td></tr><tr><td>H</td><td>65.135</td><td>62.562</td><td>63.990</td></tr><tr><td rowspan="2">Colombia</td><td>M</td><td>16.054.275</td><td>15.967.420</td><td>16.058.073</td></tr><tr><td>H</td><td>17.988.987</td><td>18.026.609</td><td>18.082.632</td></tr><tr><td rowspan="2">Argentina</td><td>M</td><td>199.500</td><td>230.668</td><td>289.255</td></tr><tr><td>H</td><td>198.034</td><td>229.957</td><td>288.516</td></tr><tr><td rowspan="2">Brasil</td><td>M</td><td>24.654</td><td>21.312</td><td>20.477</td></tr><tr><td>H</td><td>26.764</td><td>24.170</td><td>23.230</td></tr><tr><td rowspan="2">España</td><td>M</td><td>16.629</td><td>16.271</td><td>16.458</td></tr><tr><td>H</td><td>17.103</td><td>16.944</td><td>17.120</td></tr></table>	PAÍS	SEXO	SALARIO					2016	2017	2018	México	M	107.246	120.762	133.306	H	118.939	132.961	149.240	Perú	M	20.708	19.310	19.683	H	23.152	20.879	20.910	Chile	M	7.268.645	7.433.099	7.630.038	H	7.688.616	7.781.518	7.808.154	Portugal	M	12.914	13.274	13.535	H	13.050	13.389	13.978	Reino Unido	M	21.029	20.401	20.612	H	21.378	21.237	19.820	Marruecos	M	61.846	60.262	62.267	H	65.135	62.562	63.990	Colombia	M	16.054.275	15.967.420	16.058.073	H	17.988.987	18.026.609	18.082.632	Argentina	M	199.500	230.668	289.255	H	198.034	229.957	288.516	Brasil	M	24.654	21.312	20.477	H	26.764	24.170	23.230	España	M	16.629	16.271	16.458	H	17.103	16.944	17.120
				PAÍS	SEXO	SALARIO																																																																																																		
		2016	2017	2018																																																																																																				
México	M	107.246	120.762	133.306																																																																																																				
	H	118.939	132.961	149.240																																																																																																				
Perú	M	20.708	19.310	19.683																																																																																																				
	H	23.152	20.879	20.910																																																																																																				
Chile	M	7.268.645	7.433.099	7.630.038																																																																																																				
	H	7.688.616	7.781.518	7.808.154																																																																																																				
Portugal	M	12.914	13.274	13.535																																																																																																				
	H	13.050	13.389	13.978																																																																																																				
Reino Unido	M	21.029	20.401	20.612																																																																																																				
	H	21.378	21.237	19.820																																																																																																				
Marruecos	M	61.846	60.262	62.267																																																																																																				
	H	65.135	62.562	63.990																																																																																																				
Colombia	M	16.054.275	15.967.420	16.058.073																																																																																																				
	H	17.988.987	18.026.609	18.082.632																																																																																																				
Argentina	M	199.500	230.668	289.255																																																																																																				
	H	198.034	229.957	288.516																																																																																																				
Brasil	M	24.654	21.312	20.477																																																																																																				
	H	26.764	24.170	23.230																																																																																																				
España	M	16.629	16.271	16.458																																																																																																				
	H	17.103	16.944	17.120																																																																																																				
				<table><tr><th>PAÍS</th><th>CLASIFICACIÓN</th><th>2016</th><th>2017</th><th>2018</th></tr><tr><td rowspan="2">México</td><td>OPERACIONES</td><td>106.510</td><td>121.282</td><td>135.284</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>373.765</td><td>338.220</td><td>345.116</td></tr><tr><td rowspan="2">Perú</td><td>OPERACIONES</td><td>21.307</td><td>19.677</td><td>20.079</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>39.968</td><td>30.433</td><td>24.206</td></tr><tr><td rowspan="2">Chile</td><td>OPERACIONES</td><td>7.376.354</td><td>7.479.479</td><td>7.619.305</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>24.661.649</td><td>11.697.327</td><td>12.748.837</td></tr><tr><td rowspan="2">Portugal</td><td>OPERACIONES</td><td>12.972</td><td>13.324</td><td>13.625</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>-</td><td>-</td><td>19.729</td></tr><tr><td rowspan="2">Reino Unido</td><td>OPERACIONES</td><td>20.548</td><td>20.076</td><td>19.918</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>32.157</td><td>31.222</td><td>26.876</td></tr><tr><td rowspan="2">Marruecos</td><td>OPERACIONES</td><td>62.982</td><td>60.800</td><td>62.694</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>75.238</td><td>74.940</td><td>71.642</td></tr><tr><td rowspan="2">Colombia</td><td>OPERACIONES</td><td>16.195.002</td><td>16.214.442</td><td>16.333.073</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>27.779.923</td><td>28.206.999</td><td>30.835.094</td></tr><tr><td rowspan="2">Argentina</td><td>OPERACIONES</td><td>197.889</td><td>228.404</td><td>285.309</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>225.164</td><td>276.288</td><td>376.529</td></tr><tr><td rowspan="2">Brasil</td><td>OPERACIONES</td><td>24.907</td><td>21.935</td><td>20.852</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>56.118</td><td>47.900</td><td>69.573</td></tr><tr><td rowspan="2">España</td><td>OPERACIONES</td><td>16.576</td><td>16.261</td><td>16.423</td></tr><tr><td>ESTRUCTURA</td><td>24.268</td><td>24.397</td><td>26.461</td></tr></table>	PAÍS	CLASIFICACIÓN	2016	2017	2018	México	OPERACIONES	106.510	121.282	135.284	ESTRUCTURA	373.765	338.220	345.116	Perú	OPERACIONES	21.307	19.677	20.079	ESTRUCTURA	39.968	30.433	24.206	Chile	OPERACIONES	7.376.354	7.479.479	7.619.305	ESTRUCTURA	24.661.649	11.697.327	12.748.837	Portugal	OPERACIONES	12.972	13.324	13.625	ESTRUCTURA	-	-	19.729	Reino Unido	OPERACIONES	20.548	20.076	19.918	ESTRUCTURA	32.157	31.222	26.876	Marruecos	OPERACIONES	62.982	60.800	62.694	ESTRUCTURA	75.238	74.940	71.642	Colombia	OPERACIONES	16.195.002	16.214.442	16.333.073	ESTRUCTURA	27.779.923	28.206.999	30.835.094	Argentina	OPERACIONES	197.889	228.404	285.309	ESTRUCTURA	225.164	276.288	376.529	Brasil	OPERACIONES	24.907	21.935	20.852	ESTRUCTURA	56.118	47.900	69.573	España	OPERACIONES	16.576	16.261	16.423	ESTRUCTURA	24.268	24.397	26.461					
PAÍS	CLASIFICACIÓN	2016	2017	2018																																																																																																				
México	OPERACIONES	106.510	121.282	135.284																																																																																																				
	ESTRUCTURA	373.765	338.220	345.116																																																																																																				
Perú	OPERACIONES	21.307	19.677	20.079																																																																																																				
	ESTRUCTURA	39.968	30.433	24.206																																																																																																				
Chile	OPERACIONES	7.376.354	7.479.479	7.619.305																																																																																																				
	ESTRUCTURA	24.661.649	11.697.327	12.748.837																																																																																																				
Portugal	OPERACIONES	12.972	13.324	13.625																																																																																																				
	ESTRUCTURA	-	-	19.729																																																																																																				
Reino Unido	OPERACIONES	20.548	20.076	19.918																																																																																																				
	ESTRUCTURA	32.157	31.222	26.876																																																																																																				
Marruecos	OPERACIONES	62.982	60.800	62.694																																																																																																				
	ESTRUCTURA	75.238	74.940	71.642																																																																																																				
Colombia	OPERACIONES	16.195.002	16.214.442	16.333.073																																																																																																				
	ESTRUCTURA	27.779.923	28.206.999	30.835.094																																																																																																				
Argentina	OPERACIONES	197.889	228.404	285.309																																																																																																				
	ESTRUCTURA	225.164	276.288	376.529																																																																																																				
Brasil	OPERACIONES	24.907	21.935	20.852																																																																																																				
	ESTRUCTURA	56.118	47.900	69.573																																																																																																				
España	OPERACIONES	16.576	16.261	16.423																																																																																																				
	ESTRUCTURA	24.268	24.397	26.461																																																																																																				

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: NO DISCRIMINACIÓN					
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.	VERSIÓN GRI 2016	406-1	Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	No ha habido casos de discriminación	16-17 47-50 60-61
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.					
Accesibilidad universal personas con discapacidad.				Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	40-42 47-50 71-76 78-81
Empleados con discapacidad.				Capítulo Nuestra Dimensión Social: Capital Humano	40-42

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.	
ENFOQUE DE GESTIÓN: LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA					
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.	VERSIÓN GRI 2016	407	LIBERTAD DE ASOCIACIÓN	Por el servicio que realiza no se considera que exista riesgo de vulneración de los derechos humanos.	18-19 60-61
		407-1	Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo	No ha habido	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL					
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.	VERSIÓN GRI 2016	408	TRABAJO INFANTIL	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS. Código Ético Proveedores.	16-17 60-61

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO INFANTIL				
	408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS.Código Ético Proveedores.	16-17 60-61
ENFOQUE DE GESTIÓN: TRABAJO FORZOSO				
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.	VERSIÓN GRI 2016	409	TRABAJO FORZOSO Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS. Código Ético Proveedores.	16-17 60-61
	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 Proveedores.	16-17 60-61
ENFOQUE DE GESTIÓN: MEDIDAS DE SEGURIDAD				
	VERSIÓN GRI 2016	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.	60-61
ENFOQUE DE GESTIÓN: DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA				
	411-1	Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas	0	-

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN				
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.	VERSIÓN GRI 2016	412	DERECHOS HUMANOS Capítulo Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad: Pacto Mundial y ODS.	60-61
	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 Proveedores.	16-17 60-61
ENFOQUE DE GESTIÓN: INVERSIÓN				
	VERSIÓN GRI 2016	412-2	Formación de empleados en políticas o procedimientos sobre derechos humanos Aprobación de Código Conducta de Empleados y formación sobre el mismo. Formación en igualdad, respeto a las personas, etc. Formación en trato a clientes.	16-17 43-44 47-50
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	412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos El 100 % de los contratos firmados con los proveedores incluyen cláusulas de derechos humanos.	16-17 26-27 60-61
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES				
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.	VERSIÓN GRI 2016	413	COMUNIDADES LOCALES Capítulo La Integración, Nuestro Valor	71-87

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ENFOQUE DE GESTIÓN: COMUNIDADES LOCALES				
Las relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos.	VERSIÓN GRI 2016	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Capítulo Nuestra Dimensión Social: Igualdad e Integración. Capítulo La Integración, Nuestro Valor	47-50 71-87
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 La Integración, Nuestro Valor	71-87
ENFOQUE DE GESTIÓN: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL				
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	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales	100 %	16-17 26-27 60-61
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.		414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	0	16-17
		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				
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores.	VERSIÓN GRI 2016	416 SEGURIDAD Y SALUD CLIENTES	Los servicios ofertados por Konecta no implican impactos en materia de seguridad y salud de los clientes.	18-19
		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.	18-19
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.	-

Nota: Los temas relevantes son identificados en color azul

REQUISITO LEY 11/2018	GRI ESTÁNDAR	RESUMEN DESCRIPCIÓN	COMENTARIO/ CAPÍTULO	PÁG.
ENFOQUE DE GESTIÓN: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES				
	VERSIÓN GRI 2016	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. Actualmente, se está trabajando en un método que permita el seguimiento de ambas tipologías de forma corporativa.	
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	-
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				
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	0	-
ENFOQUE DE GESTIÓN: CUMPLIMIENTO REGULATORIO				
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.	VERSIÓN GRI 2016	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

Declaración de Verificación de AENOR para

INBOND INVERSIONES 2014 S.L.

**relativa al estado de información no financiera consolidado
conforme a la Ley 11/2018 correspondiente al ejercicio anual
finalizado el 31 de diciembre 2018**

EXPEDIENTE: 2006/0549/GEN/02

INBOND INVERSIONES 2014 S.L. y sociedades del estado consolidado (en adelante la compañía) ha encargado a AENOR llevar a cabo una verificación bajo un nivel de aseguramiento limitado del 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), para el periodo de verificación de sus actividades, ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, incluidas en el EINF formulado en fecha 14 de mayo de 2019, el cual es parte de esta Declaración.

AENOR, de conformidad a la citada Ley, ha realizado la presente verificación al ser un prestador independiente de servicios de verificación.

En este sentido, AENOR ha realizado la presente verificación bajo los principios de integridad, independencia, ética, objetividad, competencia y diligencia profesional, confidencialidad y comportamiento profesional que se exigen en base a las acreditaciones que dispone, dentro de los ámbitos de aplicación generales de las Normas ISO/IEC 17021-1:2015 e ISO 14065, y particulares, como la Acreditación otorgada por la Convención de Naciones Unidas para el Cambio Climático (UNFCCC) para verificación y validación de proyectos de Mecanismos de Desarrollo Limpio (MDL).

AENOR, tal y como requiere la citada Ley, declara que no ha participado en procesos anteriores a la verificación del EINF.

AENOR INTERNACIONAL S.A.U. C/ GÉNOVA 6, 28004 MADRID
Página 1 de 7

AENOR

Datos de la organización: **INBOND INVERSIONES 2014 S.L.**

con domicilio social en: C/ Serrano 41, 2ª planta, 28001 Madrid, España

Representantes de la Organización a efectos de estado de la informacion no financiera: Rosa QUEIPO DE LLANO, en cargo de Secretaria General de la Sociedad.

INBOND INVERSIONES 2014 S.L. tuvo la responsabilidad de reportar su estado de información no financiera conforme a la Ley 11/2018. La formulacion del EINF así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los Administradores de **INBOND INVERSIONES 2014 S.L.**. Esta responsabilidad incluye asimismo el diseño, la implantación y el mantenimiento del control interno que se considere necesario para permitir que el EINF este libre de incorrección material, debida a fraude o error, así como los sistemas de gestion de los que se obtiene la informacion necesaria para la preparacion del EINF.

Objetivo

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 estado de información no financiera de la organización mencionado, elaborado de conformidad con la Ley 11/2018.

Alcance de la Verificación

El EINF incluido en la MEMORIA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD KONECTA 2018 consolidado formulado en fecha 14 de mayo de 2019 de **INBOND INVERSIONES 2014 S.L.** y sociedades dependientes incluidos en los estados consolidados y relacionadas en anexo de esta declaración.

Materialidad

Para la verificación se acordó considerar discrepancias materiales aquellas omisiones, distorsiones o errores que puedan ser cuantificados y resulten en una diferencia mayor al 5% con respecto al total declarado.

AENOR

Criterios

Los criterios e información que se han tenido en cuenta como referencia para realizar la 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) Norma ISAE 3000 (revisada), relativa a encargos de aseguramientos distintos o de la revisión de la información financiera histórica
- 3) Los criterios establecidos por la iniciativa mundial de presentacion de informes de sostenibilidad en los standares GRI cuando la organización haya optado por este marco internacional reconocido para la divulgacion de la informacion relacionada con su responsabilidad social corporativa.

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

Proceso de verificacion realizado

Durante el proceso de verificación realizado, bajo un nivel de aseguramiento limitado, AENOR realizó entrevistas con el personal encargado de recopilar y preparar el estado de informacion no financiera y revisó evidencias relativas a:

- Actividades, productos y servicios prestados por la organización
- Consistencia y trazabilidad de la informacion aportada, incluyendo el proceso seguido de recopilacion de la misma, muestreando información sobre la reportada
- Complimentacion y contenido del estado de informacion no financiero con el fin de asegurar la integridad, exactitud y veracidad en su contenido

AENOR

Conclusión

Basado en lo anterior, en nuestra opinión, no hay evidencia que haga suponer que el estado de información no financiera incluida en la MEMORIA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD KONECTA 2018 formulado en fecha 14 de mayo de 2019, y para el ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2018, no proporcione información fiel del desempeño de **INBOND INVERSIONES 2014 S.L.** y sociedades dependientes, 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.

En Madrid a 14 de mayo de 2019

AENOR

ANEXO

RELACION DE SOCIEDADES INCLUIDAS EN EL ESTADO DE INFORMACION NO FINANCIERA

SOCIEDADES NACIONALES

- 1.- INBOND INVERSIONES 2014 SL
B-87132932
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 2.- BRENDENBURY SL
B-87098760
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 3.- GRUPO KONECTANET S.L.U
B-83332056
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 4.- KONECTA ACTIVOS INMOBILIARIOS, S.L.
B-84516855
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 5.- KONECTA BTO, S.L
B-62916077
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 6.- KONECTANET ANDALUCÍA, S.L.
B-84245703
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 7.- KONECTANET COMERCIALIZACION S.L.
B-83750257
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 8.- KONECTA SERVICIOS ADMINISTRATIVOS Y TECNOLOGICOS, S.L.
B-83875823
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 9.- GRUPO KONECTA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO, S.L
B-84033422
Avda. de la Industria nº 49 – 28108 Alcobendas (Madrid)
- 10.- KONECTA FIELD MARKETING S.A.
A-81564445
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)
- 11.- PUNTOFORM, S.L.
B-84073071
Avda. de la Industria nº 49 – 28108 Alcobendas (Madrid)
- 12.- KONTACTA COMUNICACIONES S.A.
A-84384783
Camino De La Torre, Parcela 78 Y 79, Poligono 5 de Prado de la Torre, 41110, Bollullos de la Mitación (Sevilla)
- 13.- KONECTA SERVICIOS DE BPO, S.L
(Kontacta Top Ten, S.L y Konecta centro especial de empleo Sevilla, S.L)

AENOR

B- 91380303
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)

14.- KONECTA GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS, S.L
(Antes Home Services on line solutions, S.L, Konecta Servicios Auxiliares, SL y Opportunity Center, S.L)
B-84291236
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)

15.- KONECTA MEDIACIÓN, S.L
(Antes Konecta Soluciones Globales, SL, Konecta Catalunya, SL, Konecta marketing & publicidad, S.L y Kapitalia Credit House Global, S.L)
B-84885466
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)

16. - UNIVERSAL SUPPORT, S.A
A-15556525
Parcela B-18 Polígono de Bergondo.
15165 Bergondo - La Coruña

17. - STRATTON SPAIN S.L.U **Sociedad Holding que mantiene el 100 % de las participaciones de Allus Spain,**
B-85025724
Calle Serrano 41 2ª planta 28001 (Madrid)

SOCIEDADES INTERNACIONALES

18. - GRUPO KONECTA MAROC S.A.R.L.A.U
Identifiant fiscal n° 2261619
Lotissement La Colline, Immeuble “Les Quatre Temps”, Porte A 2eme étage, SIDI MAAROUF (Casablanca) 20190 (Marruecos).

19. - KONECTA CHILE S.A.
RUT 76583350-7
Rodrigo de Araya, 1045 Macul (Santiago) Chile

20.- KALLPLAT CHILE CALL CENTER LIMITADA
RUT 76.071.717-7
Zañartu 1300 (Ñuñoa)

21- KONECTANET PORTUGAL LDA.
P-506243478
Rua Gregório Lopes, Lote 1596 B 1400-195 Lisboa

22.- KONECTANET II, MEDIADORA DE SEGUROS, LDA.
NIPC 513901191
Rua Gregorio Lopez, Lote 1596, Parcela B Lisboa 1400 195

23- KONECTA BRAZIL OUTSOURCING LTD
Rua Sergio Tomás, 415 - Bom Retiro |01131-010 | São Paulo - SP | Brasil
CNPJ/MF: 08.911.199/0001-11
NIRE: 35.221.559.930

24- GRUPO KONECTA UK, LIMITED
Elder Gate, 500. First Floor | Station House MK13 8BJ Milton Keynes (Buckinghamshire) | UK
NIT 06456420
CIF N8267182G

AENOR

25- GRUPO KONECTANET MEXICO SERVICIOS SA de CV
MGA 0201221P6
Avenida UNO, 61 y 63, Colonia San Pedro de los pinos, Delegación Benito Juárez, 03800 (México DF) | México

26.- B CONNECT SERVICES S.A DE C.V.
Registro Federal de Contribuyentes BSE980302RU3
Avenida UNO, 61 y 63, Colonia San Pedro de los pinos, Delegación Benito Juárez, 03800 (México DF) | D.F.

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 CEP 01131-010
- Rua Ipanema 415, Bresser, São Paulo -SP, 03164-200

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° 65-185
- Buró Itagüí: Cll 50 N° 40-17, Interior 103

BOGOTÁ

- Buró 24: Av. Cll 24 N° 86-49, Lote 2
- Dorado: Transversal 93 N° 51-98
- Centro: Cr. 8 N° 12B-61
- Calle 17: Cll 17 N° 65B-95, Local 105C
- 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

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 Illacuna. Edf. B Calle Llacuna, 56-68, 08005 Barcelona
- C/ Marqués de Sentmenat, 35, 08010 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/ Viento, 6-8, 28760 Tres Cantos - Madrid
- C/ San Romualdo, 26, 28037 Madrid
- Parque Empresarial Avalon. C/ Santa Leonor, 65, 28037 Madrid

COMUNIDAD VALENCIANA

- C/ Joaquín Martínez Marciá, 14, 03205 Elche - Alicante

EXTREMADURA

- C/ Luis Montero Béjar, esq. Alfonso Iglesias Infante S/N, 06200 Almendralejo - Badajoz

GALICIA

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

PAÍS VASCO

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

MARRUECOS

CASABLANCA

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

MÉXICO

CIUDAD DE MÉXICO

- Av. Añil 611, Granjas México, C.P 08400 Delegación Iztacalco I
- Av. Uno 63 San Pedro de los Pinos, C.P 03800, Delegación Benito Juárez
- Av. Viaducto Río de la Piedad y Río Churubusco S/N, Granjas México, C.P 08400 Delegación Iztacalco I

PUEBLA

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

DURANGO

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

PERÚ

LIMA

- Centro de Negocios Lima Cargo City: Av. Elmer Faucett N° 2889, pisos 2, 3 y 5, Callao
- Mall Aventura Plaza: Av. Oscar Benavides Nro. 3866, Nivel 5 edif. N° 1, Bellavista, Callao
- Crillón: Av. Nicolás de Piérola N° 589, Cercado de Lima
- Edificio Fénix: Av. Nicolás de Piérola Nª 1014, Cercado de Lima
- Edificio Sudamericana: Jr. Carabaya N° 933, Cercado de Lima
- Surquillo: Av. República de Panamá N° 4575, pisos 4 y 5, Surquillo

CHICLAYO

- Jr. Sáenz Peña N° 355, Chiclayo

PORTUGAL

LISBOA

- Rua Gregorio Lopes, LT 1596B. 1400-195 Lisboa
- Praça José Queirós N°1. Olivais, 1800-237 Lisboa

REINO UNIDO

GLASGOW

- Commonwealth House, 16 Albion Street. Glasgow G1 1LH

Konecta

Calle Serrano, 41
28001 Madrid

www.grupokonecta.com