



**ESTADO DE
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA
DE GRUPO KONECTANET, S.L.U.**

2022

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| <p>Alcance y Cobertura Verificación</p> | <p>Análisis de materialidad Metodología de análisis Temas materiales Matriz de doble materialidad</p> <p>Estructura del Gobierno Corporativo Programa de Cumplimiento Whistleblowing channel Política fiscal Gestión de riesgos Cadena de suministro Compromiso con los Derechos Humanos Seguridad de la información Protección de datos personales</p> | <p>Nuestro capital humano: Escuchamos para entender sus necesidades Potenciando el talento, hacia una cultura integradora El compromiso de nuestros equipos Desarrollo de competencias estratégicas Bienestar y conciliación, un balance saludable Igualdad y diversidad: multiculturales, multigeneracionales e inclusivos Inclusión de colectivos desfavorecidos Entorno seguro y saludable, una responsabilidad compartida</p> <p>Apoyamos a quien más lo necesita Formación y empleo Cultura solidaria Sensibilización al tejido empresarial</p> | <p>Estrategia ambiental de Konecta Descarbonización de la organización Eficiencia energética Uso de energías renovables Cálculos de las emisiones Aclaraciones cálculo huella carbono Gestión medioambiental de los centros de trabajo Compras sostenibles y reducción de consumos Gestión de residuos</p> | <p>Asociaciones a las que pertenece Konecta Certificaciones y reconocimientos 2022 Datos empleados Distribución de la plantilla Contrataciones y desvinculaciones Formación Accidentalidad y enfermedades profesionales Retribuciones Brecha salarial Datos adicionales sobre los empleados Datos ambientales Consumos energéticos Consumos indirectos Consumo agua Residuos Consumo papel y cartón</p> <p>COMDATA ESTADO INFORMACIÓN NO FINANCIERA 2022</p> <p>SEDES KONECTA Y COMDATA</p> |
|---|---|--|--|---|

MENSAJE DE LA DIRECCIÓN



En un entorno macroeconómico como el actual, fuertemente marcado por el crecimiento de la inflación, la crisis de los tipos de interés, la guerra en Ucrania y el estancamiento provocado por la pandemia, en 2022 hemos logrado alcanzar nuestros objetivos de negocio con una adecuada estrategia de diversificación y contención de costes, así como con un buen desempeño comercial, cuyo resultado se verá con mayor claridad en 2023.

Alineado con la estrategia de escala, diversificación e internacionalización que hemos venido desplegando como parte de nuestra visión de negocio, en 2022 dimos un paso de gigantes al cerrar una operación que ha permitido combinar las fortalezas de dos empresas importantes del sector de BPO: Konecta y Comdata, para crear un operador de referencia en el ámbito mundial, duplicando nuestro volumen, con presencia en 24 mercados, tanto en Europa como en África y Latinoamérica, y capacidad de *best shoring* para prestar servicios en más de 30 idiomas, a clientes globales, regionales y locales, además de equilibrar los negocios en mercados con monedas potentes.

Con una nueva dimensión, aprovechamos nuestra posición de liderazgo en España, Latinoamérica, Italia y Francia para desplegar toda esta capacidad comercial y operativa en nuestros mercados estratégicos e impulsar el crecimiento en el mercado norteamericano, así como de clientes globales en toda Europa, todo ello acompañado con un plan de inversión que pasa por seguir aumentando las capacidades de producción, tanto tecnológicas como digitales.

La vocación de Konecta es ser número uno en el ranking de ingresos por país. En aquellos en los que todavía estamos por debajo de esa meta, queremos crecer en escala de forma orgánica o inorgánica, para lograr mayores capacidades y acceso a los clientes, posicionándonos en puestos de protagonistas dentro de todas las diferentes geografías.

Es fundamental para el éxito de este objetivo cuidar la experiencia del cliente, pero también la de nuestros profesionales. Sabemos que, para atraer y fidelizar a los clientes, el primer paso es hacer lo mismo con nuestro talento.

EL GRUPO RESULTANTE SIRVE A MÁS DE 500 GRANDES CLIENTES EN EUROPA Y AMÉRICA, Y CUENTA CON UNA EXPERIMENTADA PLANTILLA QUE SUPERA LOS 120 000 EMPLEADOS.

Contamos con un equipo experimentado y diverso, multicultural y multigeneracional, dentro del cual las mujeres alcanzan un 68 % del total, sustentado en políticas de selección y gestión humana inclusivas que promueven la igualdad de oportunidades y condiciones, en un entorno laboral saludable y seguro, todo ello acorde con la naturaleza de nuestro negocio.

Hablamos de adaptarnos, buscar opciones de flexibilidad y conciliación, velando al mismo tiempo para que las personas no se conviertan en islas separadas de la empresa y del resto de sus compañeros, preservando el sentido de pertenencia y la identidad con nuestra cultura corporativa, TalentoK, como un diferencial de Konecta. El reto está en el balance.

ESTE ES EL MODELO DE NEGOCIO DE
KONECTA: SER GLOBALES PARA CUBRIR
TODAS LAS GEOGRAFÍAS DONDE ESTÁN
LOS GRANDES CLIENTES.

La nuestra es una industria intensiva en personas, pero también muy innovadora en la que continuamente se incorporan nuevas tecnologías y cambios en los procesos, lo que conlleva un esfuerzo continuo de todos, a todo nivel, para mantenernos actualizados y reciclarnos, objetivo que no podemos perder de vista si queremos mantener nuestra competitividad y posicionamiento en el mercado.

Por ello, trabajamos para impulsar y desarrollar las habilidades profesionales de nuestras personas trabajadoras como motor del cambio.

Seguimos apostando por la formación, haciéndola accesible transversalmente a toda la organización a través de soluciones online que permiten conectarnos desde cualquier lugar, ya sea que trabajemos presencialmente o en remoto. Ejemplo de ello es nuestra herramienta Didactik, ya implantada en los países de Konecta y que en los próximos años se extenderá de manera progresiva al resto de las geografías de Comdata.

Transparencia e integridad, diversidad e inclusión, desarrollo de nuestro talento y acción contra el cambio climático son los pilares sobre los cuales construimos la estrategia de crecimiento sostenible y sustentable de Konecta, a través de una gestión responsable del negocio y creando valor a largo plazo para todos nuestros grupos de interés.



Contribuimos al progreso de los países en los que operamos, generando empleo y contratando proveedores locales, así como con acciones sociales que contribuyen a mejorar la calidad de vida de las personas a través del desarrollo de nuestra actividad.

Con este fin, trabajamos de forma transversal en todas las áreas de Konecía y, ya sea directamente o con el apoyo de nuestra Fundación, creamos alianzas con otras entidades privadas, públicas y entidades sociales en busca de sinergias que ayuden a la consecución de nuestros objetivos, dirigidos a la integración socio-laboral de colectivos desfavorecidos, convencidos de que a través de la educación y el fomento del empleo se contribuye en gran medida a la reducción de las desigualdades y la generación de bienestar.

A finales de 2022 ampliamos nuestra adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas para incorporar a Comdata y mantener vigente el compromiso firmado en 2004, como miembros fundadores de la red española, de alinear nuestras estrategias a los principios de actuación de esta organización, así como con los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la Agenda 2030, con el fin de apoyar al bienestar y progreso de la sociedad.

Y en esa línea también renovamos el compromiso con la iniciativa SBT, ampliando su alcance al nuevo Grupo y comenzamos a trabajar en el proceso de dibujar las metas orientadas a la reducción de nuestras emisiones de gases de efecto invernadero (GEEs), alineadas con los objetivos del Acuerdo de París 2030.

Hoy en día somos una compañía madura, con una trayectoria sólida que ha sabido aprender de sus errores y aprovechar las oportunidades que se le han ido presentando en el camino. Somos un referente en

el sector gracias al compromiso de nuestros directivos y nuestros empleados, la confianza de nuestros accionistas y de nuestros clientes, la fidelidad de nuestros proveedores y la colaboración de numerosas entidades e instituciones. Gracias a todos por vuestra contribución y por acompañarnos a lo largo de estos años.

APOSTAMOS POR EL DESARROLLO SOSTENIBLE PARTIENDO DE UN MODELO TRANSVERSAL A TODA LA ORGANIZACIÓN, CON LA TRANSPARENCIA, DIVERSIDAD, EL DESARROLLO DE NUESTRO TALENTO Y LA ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO COMO PILARES FUNDAMENTALES.



ACERCA DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO

2.1 ALCANCE Y COBERTURA

Como hecho relevante del periodo, en este ejercicio se ha producido la transacción que ha dado lugar a la integración de los Grupos Konecta y Comdata (véase apartado “Modelo de negocio – Integración de los Grupos Konecta y Comdata”).

El cierre de la transacción se concretó el 25 de octubre de 2022, tras la aprobación de las autoridades regulatorias competentes, y se ha instrumentado a través de una sociedad de nueva creación, KronosNet Topco, S.L., nueva cabecera del Grupo. En dicha fecha, KronosNet Topco, S.L. adquirió, a través de su entidad dependiente KronosNet CX Bidco 2022, S.L (también de nueva creación), la titularidad del 100 % de las participaciones sociales de GMM Topco Conexión, S.L., Sociedad Dominante del grupo de sociedades, entre ellas Grupo Konectanet, S.L.U., que integraban hasta el momento el Grupo Konecta. A su vez, Grupo Konectanet, S.L.U. adquiere, en la misma fecha, el 81,37 % del capital social de Comdata, S.p.A. y el 100 % del capital social de Fenice, SAS (titular a su vez del 18,63 % del capital social de Comdata, S.p.A.). Comdata, S.p.A. es a su vez la Sociedad Dominante de un grupo de sociedades (en adelante, el “Grupo Comdata”).

Así, KronosNet Topco, S.L. integra, desde el 25 de octubre de 2022, los activos y el negocio de Konecta y Comdata, y es la entidad que, al 31 de diciembre de 2022, tiene la obligación de presentar el Estado de Información no Financiera Consolidado. Dicho Estado se ha preparado y formulado, junto con las Cuentas Anuales Consolidadas y el Informe de Gestión Consolidado de KronosNet Topco, S.L., el 22 de marzo de 2023.

Dado que la adquisición de los grupos Konecta y Comdata por parte de KronosNet Topco, S.L. se realiza el 25 de octubre de 2022, toda la información no financiera relativa a ambos grupos adquiridos incluida en su Estado de Información no Financiera Consolidado se integra desde dicha fecha hasta el cierre del ejercicio 2022.

Es por ello que, en aras de dar una visión más completa a los usuarios y mercados del desempeño en materia no financiera de Konecta, muestra de su compromiso con la transparencia y la comunicación con sus grupos de interés en materia de sostenibilidad bajo un enfoque económico, social y ambiental (este es ya el octavo informe de responsabilidad empresarial que publica anualmente Konecta), Grupo Konectanet, S.L.U., si bien estaría eximida de elaborar dicha información al integrarse a su vez en un grupo superior encabezado por la entidad de nueva creación KronosNet Topco, S.L., ha optado por presentar, de manera voluntaria, su propio Estado de Información no Financiera Consolidado (el presente Estado), el cual cubre un periodo de 12 meses de información no financiera relativa a las entidades que ya venían estando participadas por la misma (Grupo Konecta), y el periodo desde el 25 de octubre de 2022 hasta el 31 de diciembre de 2022 para las entidades integrantes del Grupo Comdata.

De esta manera, el presente Estado de Información No Financiera Consolidado -EINFC- hace referencia a la entidad Grupo Konectanet, S.L. y sus sociedades dependientes (en adelante “Grupo Konectanet”, “Konecta”, “el Grupo” o “la compañía”), y corresponde al ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2022 al 31 de diciembre de 2022. No obstante, debe considerarse que, desde el 25 de octubre de 2022, Grupo Konectanet, S.L. y sus sociedades dependientes incluyen dentro de su perímetro a la entidad Comdata S.p.A. y el grupo de entidades que la misma encabeza, para las que se ofrece información únicamente relativa al periodo comprendido entre su integración en Konecta y el 31 de diciembre de 2022.

De acuerdo con la legislación mercantil, el presente Estado de Información No Financiera Consolidado del Grupo Konectanet, S.L.U. y sus sociedades se presenta y formula con fecha 22 de marzo de 2023 como un informe separado, pero siendo parte integrante del Informe de Gestión Consolidado correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2022.

Este Estado de Información No Financiera Consolidado se ha elaborado conforme a lo requerido por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, sobre información no financiera y diversidad. Para la elaboración de esta memoria se han tomado como referencia la guía Global Reporting Initiative (GRI) y los contenidos definidos en los GRI Standards seleccionados cumpliendo con los principios de materialidad.

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

2.2 VERIFICACIÓN

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

MODELO DE NEGOCIO

3.1 INTEGRACIÓN DE LOS GRUPOS KONECTA Y COMDATA

Konecta + Comdata: nace un referente mundial en la industria BPO

El mercado, a nivel del sector, se está viendo abocado a la concentración: las compañías tienen que ser globales para acompañar a sus clientes globales.

Ejemplo de ello es la operación que hemos realizado en 2022, para sumar las fortalezas y capacidades de dos grandes empresas del sector: Konecta y Comdata. Ambos grupos firmaron en abril de 2022 un acuerdo para crear un operador de referencia en el ámbito mundial con amplia presencia global y capacidad para ofrecer servicios y soluciones en una gran diversidad de sectores como, por ejemplo, bancos y aseguradoras, empresas industriales, retail y 'e-commerce', educación, telecomunicaciones, tecnología, turismo y transporte, y 'utilities'.

El cierre de la transacción se concretó el 25 de octubre de 2022, tras la aprobación de las autoridades regulatorias competentes, y se ha instrumentado a través de una sociedad de nueva creación, KronosNet Topco, S.L., nueva cabecera del Grupo (véase apartado "Acerca del Estado de Información no Financiera- Alcance y Cobertura").

EN 2022 KONECTA Y COMDATA SE HAN UNIDO PARA CREAR UN GRAN OPERADOR GLOBAL.

La transacción da continuidad a la estrategia de posicionamiento internacional de Konecta, con la puesta en marcha de un plan de crecimiento ambicioso cuyo objetivo es capturar tanto las oportunidades de crecimiento orgánico como inorgánico por medio de una oferta de soluciones tecnológicas, *end-to-end* y multicanal basadas en *big data*, inteligencia artificial, marketing digital, robotización y automatización. Esta operación también constituye una oportunidad para desplegar sinergias en términos de experiencia y tecnologías.

A partir del cierre de la operación se crearon diferentes grupos de trabajo para avanzar en el proceso de integración en aquellas geografías donde ambas compañías se solapan -básicamente España y Latinoamérica-, lo que se ha ejecutado en gran medida en la última parte del año. Actualmente, el Grupo funciona con sistemas de reporting únicos, tanto para el área financiera como para recursos humanos, lo cual es fundamental por el tamaño de la plantilla.

EL GRUPO FUNCIONA CON SISTEMAS DE REPORTING ÚNICOS PARA EL ÁREA FINANCIERA Y LA DE RECURSOS HUMANOS.

En el apartado de comercial y operaciones, se están evaluando los perfiles y recursos necesarios para alcanzar esta nueva visión más global. Este cambio seguramente requerirá la contratación de nuevos perfiles profesionales, al mismo tiempo que se desarrollan internamente programas de formación específicos para fortalecer y adaptar las capacidades y conocimientos de los colaboradores actualmente en plantilla para asumir los retos de esta nueva etapa.

Igualmente, para 2023, se está trabajando en homogeneizar los lineamientos operacionales, generando una única propuesta comercial y de valor para los clientes y, al mismo tiempo, seguir avanzando en la apertura de nuevas geografías que permitan atender esa nueva faceta de ser un BPO más global.

En el área del compliance y la sostenibilidad, se ha estado trabajando en entender el enfoque de ambas empresas, compartiendo la visión en el área, los proyectos que se han venido acometiendo y las políticas implantadas en la organización. Se ha dado también visibilidad al papel que cumple Fundación Konecta, tanto en España como en algunos países de Latinoamérica, donde ha prestado apoyo para el desarrollo de proyectos locales.

A finales de 2022, se aprobaron todas las políticas de aplicación para el Grupo en su conjunto, habiendo informado a todos los países de ello y poniéndolas a disposición en la web en diferentes idiomas (para ampliar la información dirigirse al apartado Programa de Cumplimiento de Buen Gobierno).

A FINAL DE 2022 SE HAN APROBADO LAS POLÍTICAS DE APLICACIÓN A NIVEL DE GRUPO.

Actualmente, se están diseñando estrategias de comunicación globales y un canal de comunicación interna de fácil acceso y uso, que alcance al mayor número de empleados. Paralelamente, se está trabajando en actuaciones y programas específicos en cada uno de los países para identificar las mejores prácticas de ambas empresas y dibujar objetivos conjuntos relacionados con el área de sostenibilidad.

Como resultado de la operación con Comdata se ha pasado de ser un actor regional a un player global. El proyecto de integración de ambas culturas constituye el gran reto de 2023.

CON LA UNIÓN DE COMDATA, KONECTA HA PASADO A TENER UNA VISIÓN DE LA GESTIÓN MÁS GLOBAL.

3.2 MISIÓN, VISIÓN Y VALORES

MISIÓN

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

VISIÓN

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

VALORES

Compromiso

Con nuestros clientes, proveedores, empleados y socios. Nos tomamos en serio nuestras responsabilidades y predicamos con el ejemplo.

Excelencia

Nos esforzamos por alcanzar la excelencia a todos los niveles y en todo lo que hacemos para garantizar el éxito y la satisfacción.

Innovación

Forma parte de nuestro ADN. Siempre en búsqueda de enfoques innovadores y retos que afrontar.

Integridad e Inclusión

Creamos una cultura de confianza y respeto a todos los niveles

3.3 NUESTROS PILARES

COMPROMISO CON NUESTROS CLIENTES. PONEMOS A NUESTROS **CLIENTES EN PRIMER LUGAR** EN TODO LO QUE HACEMOS. EL CLIENTE ES NUESTRO REFERENTE.

TALENTO. CONTAMOS CON EL EQUIPO DE PROFESIONALES **MÁS PREPARADO Y COMPROMETIDO** DEL MERCADO.

CONFIANZA Y RESPETO. TRABAJAMOS JUNTOS PARA CREAR UNA CULTURA BASADA EN LA CONFIANZA Y EL RESPETO.

EXCELENCIA. NOS ESFORZAMOS POR FOMENTAR LA EXCELENCIA EN TODOS LOS NIVELES. LA CONTRIBUCIÓN DE CADA PERSONA ES FUNDAMENTAL PARA ALCANZAR EL ÉXITO.

APERTURA E INNOVACIÓN. LA TECNOLOGÍA AVANZA RÁPIDO. NOS MOVEMOS A SU RITMO PARA **GARANTIZAR LAS ÚLTIMAS SOLUCIONES** A NUESTROS CLIENTES.

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 EXPERIENCIA SUBLIME** PARA NUESTROS CLIENTES.

AGILIDAD. CONTAMOS CON LOS RECURSOS PARA DAR **SOLUCIONES RÁPIDAS Y A MEDIDA** DE LAS NECESIDADES DE NUESTROS CLIENTES.

3.4 SOLUCIONES PARA POTENCIAR EL NEGOCIO

Con una trayectoria de más de 21 años, Grupo Konectanet, S.L.U. y sus sociedades dependientes - incluyendo desde el 25 de octubre de 2022 a Comdata S.p.A. y el Grupo que encabeza (en adelante "Grupo Konectanet" o simplemente "Konecta", "el Grupo" o "la Compañía")-, es una multinacional tecnológica española referente en la prestación de soluciones integrales de *Customer Experience* (experiencia cliente) en sectores como el financiero, asegurador, utilities, comunicaciones, tecnológico, retail & ecommerce, administraciones públicas, travel, salud, educación, etc.

Konecta basa su propia transformación en varios aspectos clave: un modelo de negocio diseñado para compartir objetivos con los clientes, construir interacciones de mayor valor, *end to end* y más especializadas, al mismo tiempo que da respuesta a un mercado cambiante, apostando fuertemente por soluciones tecnológicas a partir del *big data*, la inteligencia artificial y la automatización; así como por la capacidad de negociación y flexibilidad de su equipo humano.

Por otra parte, otro aspecto que se posiciona entre los fundamentales como impulsor del negocio, captación y fidelización de clientes, es el Marketing Digital, que engloba las estrategias necesarias para la promoción de una marca vía online. El empleo de este canal permite el análisis de los resultados en tiempo real, lo que ayuda a evaluar la situación con celeridad.

Soluciones

CUSTOMER EXPERIENCE MANAGEMENT

SOLUCIONES DIGITALES

GESTIÓN DE PROCESOS

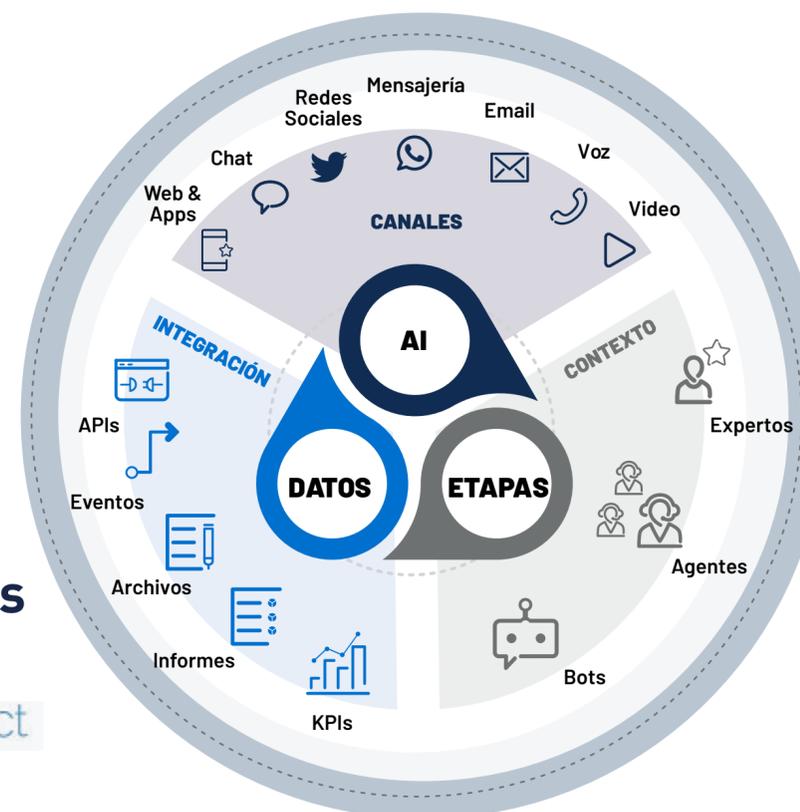
Servicios

- Marketing y Ventas
 - Atención al Cliente
 - Soporte Técnico
 - Legal & Collections
-
- IA y Analítica
 - Consultoría CX
 - Cloud Services
 - Agencia de Marketing Digital
-
- BPO
 - Back Office
 - Innovación y Tecnología
 - Optimización y Automatización

VISIÓN TECNOLÓGICA

Un ecosistema de soluciones para orquestar las interacciones con clientes y empresas.

Alianzas y tecnologías



Plataforma en la nube

- Global
- Escalable
- Fiable
- Segura
- Paga por uso

Servicios de valor

- Análisis y diseño funcional
- Configuración e implementación
- Integración de sistemas
- Soporte técnico 24*7
- Success management program

EL OBJETIVO ES AYUDAR A LOS
CLIENTES A ESTABLECER ESTRATEGIAS
QUE MEJOREN EL SERVICIO.

Más globales, pero más cercanos que nunca, estos son los nuevos retos. La hiperpersonalización en la gestión del cliente se convierte en el mejor aliado, apoyada en modelos de data driven para un mejor aprovechamiento de la información del contact center y para el éxito en la prestación de servicios en diversas geografías.

Por ello, en Konecta se trabaja para entender todos los datos que se generan en las diferentes plataformas y hacer una analítica diferente, utilizando un mix de tecnologías. Con el soporte de la inteligencia artificial y analizando los intercambios, se crean chatbots para automatizar, por ejemplo, la gestión de las interacciones y, con tecnologías como speech analytics, se pueden crear herramientas de predicción de compra y riesgos.

En este sentido, el análisis de datos también favorece el diseño de formación específica para los profesionales, a quienes se les dota de las mejores herramientas. Gracias a un mejor conocimiento del comportamiento de los usuarios finales, es posible capacitar a los colaboradores para que la atención sea la más adecuada, interpretando bien cada palabra, las pausas y el tono de voz.

De esta forma más que vender o hacer modelos de analítica, el objetivo es ayudar a los clientes a establecer estrategias que mejoren el servicio.

3.5 TENDENCIAS Y ESTRATEGIAS

- Presencia global y concentración: la expansión inorgánica es necesaria para alcanzar dimensiones globales. Ampliar el alcance a nuevas geografías a través de medios orgánicos puede tomar tiempo y recursos considerables. Encontrar organizaciones con sinergias adecuadas puede ampliar significativamente la propuesta de valor para los clientes, actuales y nuevos.
- Usuarios locales, experiencias globales: en los últimos años, la personalización ha sido un factor clave para la satisfacción del cliente y, debido a esto, las tendencias tecnológicas para el 2023 pueden seguir la línea enfocada en brindar soluciones ágiles y que ofrezcan experiencias inmediatas, a medida y sencillas.
- Expectativas de clientes, expectativas de los empleados: aunar las expectativas de clientes, la necesidad de atender el servicio y el bienestar de los empleados es un balance complejo, especialmente en una industria intensiva en talento. Se trabaja en dos vías, por un lado, en la incorporación de nuevos perfiles adaptados a la realidad actual de los mercados, nativos digitales y altamente tecnológicos y, por otro lado, en la inversión en procesos de formación para el reciclaje profesional y desarrollo de habilidades, que contribuyan a que el talento actual adquiera las nuevas capacidades que estos tiempos requieren.
- Seguridad de la información: a lo largo de 2022 se han seguido realizando inversiones importantes y generando alianzas con proveedores especializados para seguir trabajando en una estrategia global de ciberseguridad que permite la detección y respuesta proactiva a las amenazas.
- Innovación: para lograr la adaptación al mercado, optimizar la eficiencia y atender las expectativas de los clientes, el reto está en la capacidad de innovar, en un proceso de evolución continua, incrementado las capacidades en áreas como automatización, IA, análisis, trabajo remoto y soluciones de seguridad.

3.6 SERVICIOS DE CALIDAD

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

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

Satisfacción del Cliente

A través de encuestas, Konecta hace un seguimiento al nivel de satisfacción de sus clientes y sus resultados son analizados por las áreas de negocio, con el fin de conocer de manera oportuna los niveles de recomendación o detracción con los servicios ofrecidos, revisando la opinión y percepción de valor de los clientes respecto a los diferentes procesos de la empresa y así tomar decisiones estratégicas que permitan introducir mejoras que incrementen dicha satisfacción.

Desde 2021, se ha trabajado en obtener el valor de la satisfacción del cliente a nivel corporativo. Esto se ha realizado incluyendo en todas las encuestas tres preguntas similares, que miden el nivel de recomendación, esfuerzo y satisfacción general. El fin es conocer la percepción de los clientes directos frente al servicio prestado para generar estrategias que permitan afianzar la sostenibilidad y sustentabilidad de la relación comercial.

SAT global KONECTA TTB: 89 %

NPS: 57,9 %

CES: 67,5 %

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

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

CES: nivel de esfuerzo.

Reclamaciones y quejas

Konecta, por la naturaleza de su servicio, cuenta con dos tipos de reclamaciones: las del usuario final, -que en ocasiones pueden no tener relación con el servicio prestado por Konecta-, y las del cliente. Las primeras son controladas por el cliente y las segundas tratadas por Konecta. En este último caso, los responsables del servicio estudian la incidencia y proceden a resolverla directamente en la operación. Las reclamaciones relevantes se remiten al área de calidad para su registro y seguimiento a las acciones correctivas implantadas.

Durante el ejercicio 2022, el Grupo no ha recibido reclamaciones que se consideren significativas, entendiendo como tales aquellas ajenas a la actividad diaria propia de la operación que pudiesen conllevar consecuencias importantes para el servicio –reputacionales, económicas o legales, entre ellas- o para la continuidad de la relación del Grupo con sus clientes.

3.7 PRINCIPALES CIFRAS¹

Dimensión económica

1156 966

Ingresos netos totales (miles de €)

1149 880

Valor económico distribuido (miles de €)

19 927

Impuesto sobre beneficios pagados (miles de €)

2765

Subvenciones públicas recibidas y donaciones (miles de €)

370

Aportes a fundaciones y entidades sin fines de lucro (miles de €)

¹Se aportan datos de la actividad de Konecta para el periodo 2022. La información cualitativa y cuantitativa de COMDATA puede consultarse en el Capítulo correspondiente de este informe.

Dimensión social

81 178

Número de empleados

68,3 %

Porcentaje de mujeres en plantilla

10 500 103

Horas de formación

Dimensión ambiental

10 780,85

Emisiones (tCO₂)

51 583 756,67

Consumo eléctrico (kWh)

70,79

Residuos peligrosos (t)

3.8 PLATAFORMAS

10

Países

84

Centros de trabajo

81 178

Profesionales

63 440

Posiciones

ARGENTINA

7 centros
8846 empleados
3675 posiciones

ESPAÑA

33 centros
17 835 empleados
15 699 posiciones

PERÚ

10 centros
16 342 empleados
11 844 posiciones

BRASIL

4 centros
7083 empleados
5357 posiciones

EE. UU.

1 oficina comercial

PORTUGAL

1 centro
783 empleados
758 posiciones

MARRUECOS

2 centros
441 empleados
670 posiciones

CHILE

3 centros
2781 empleados
2675 posiciones

MÉXICO

6 centros
4089 empleados
5304 posiciones

COLOMBIA

18 centros
22 978 empleados
17 458 posiciones

MATERIALIDAD

4.1 ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

Durante los últimos años, la sostenibilidad se ha convertido en un tema cada vez más relevante para las empresas de todo el mundo. Progresivamente las compañías están adoptando prácticas sostenibles y respetuosas con el medio ambiente y la sociedad en la que operan, apoyándose en un análisis previo, exhaustivo, de los posibles impactos que pueden tener sobre estos ámbitos.

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

En 2022 se ha profundizado en el concepto de doble materialidad y Konecta ha incorporado en el informe no financiero de sostenibilidad de este año, un nuevo capítulo específico que aborda de cerca este aspecto, actualizando así su análisis de materialidad con un enfoque estratégico en clave de riesgos y oportunidades, ligado a la Sostenibilidad/ESG. Dicho análisis establece la base sobre la cual se han definido los focos prioritarios ESG y las líneas de actuación principales en materia de sostenibilidad dentro del Grupo, siguiendo las pautas establecidas en el Global Reporting Initiative (GRI) seleccionadas para la elaboración de este tipo de estudios y su comunicación en el presente informe.

El concepto de doble materialidad se refiere a la evaluación de los temas de sostenibilidad que son relevantes para Konecta, considerando tanto los aspectos financieros como los impactos sostenibles en su gestión y en sus decisiones, así como en la comunicación de información a los interesados, aunando:

Materialidad de impacto: estudia y evalúa los temas que inciden de manera significativa sobre la capacidad de la empresa de contribuir al desarrollo sostenible y su relación con las partes interesadas. Estos temas incluyen aspectos ambientales, sociales y de gobierno corporativo, y hacen referencia a aquellos que tienen un origen dentro del propio Grupo y tienen la capacidad de causar un impacto positivo o negativo en el entorno exterior del mismo.

Materialidad financiera: estudia y evalúa los temas que inciden de manera significativa sobre la situación financiera de la empresa y la toma de decisiones de los accionistas, en concreto, aquellos temas que se originan en el entorno externo del Grupo y tienen un impacto financiero dentro del mismo. Estos impactos pueden considerarse como riesgos u oportunidades para el Grupo.

4.2 METODOLOGÍA DE ANÁLISIS

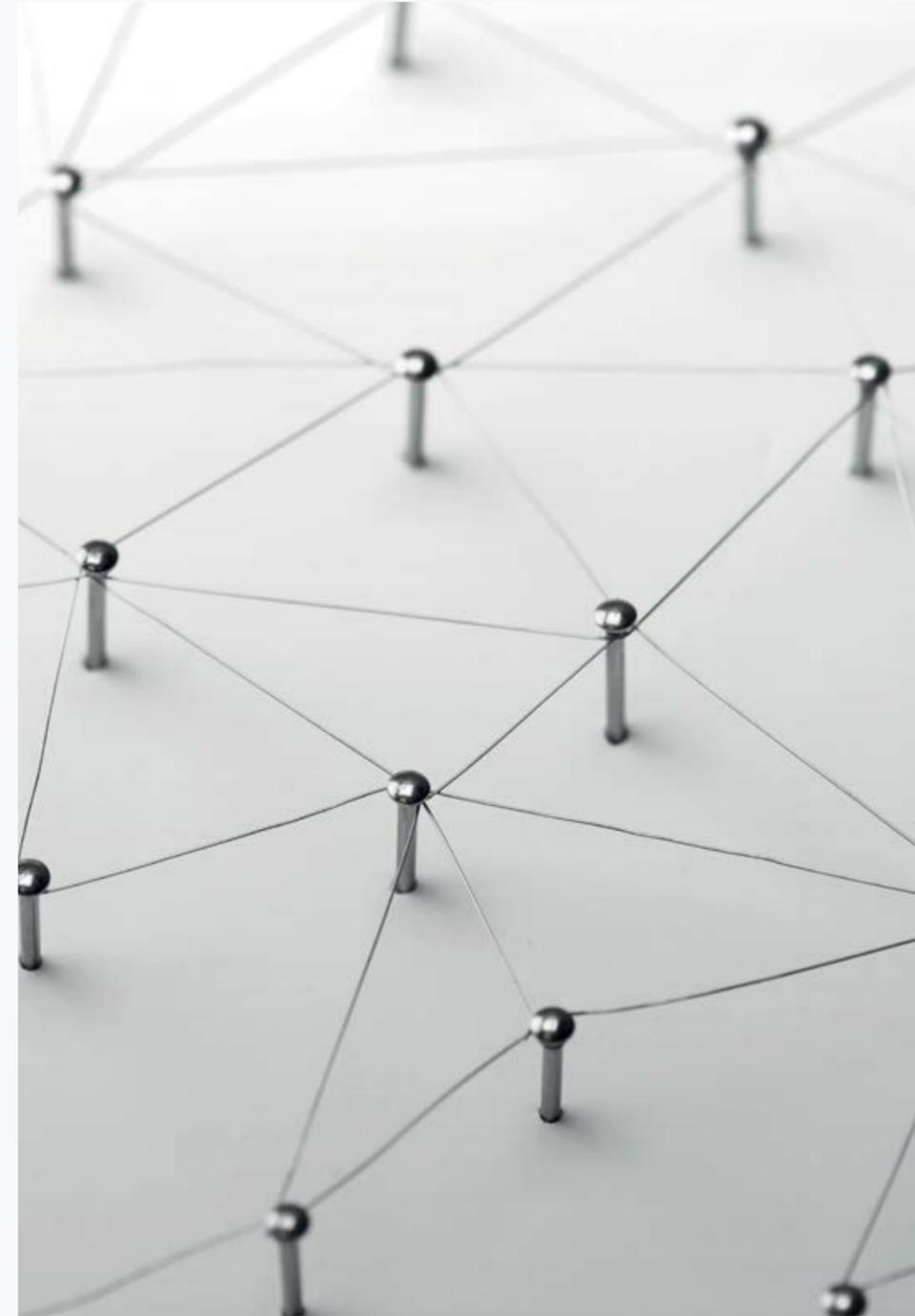
La doble materialidad trata de equilibrar los intereses económicos y financieros del Grupo con los impactos sociales y medioambientales que produce o puede producir sobre su entorno. Esta metodología permite identificar y priorizar los temas más importantes para la empresa y sus grupos de interés, y asegurar que se están abordando los desafíos más críticos de manera efectiva.

Para llevar a cabo su análisis de doble materialidad, Konecna ha seguido el siguiente proceso:

Identificación de temas materiales: se identifican los temas relevantes desde una perspectiva financiera y de impacto sostenible, incluyendo la revisión de información interna y externa, la consulta con partes interesadas y la revisión de regulaciones y normativas aplicables.

Evaluación de la materialidad: se evalúa la importancia y relevancia de cada tema identificado como relevante para la empresa y sus partes interesadas. Para ello se analizan los riesgos y oportunidades, y la consecuente evaluación del impacto de cada tema respecto a la materialidad financiera y de impacto.

Matriz de doble materialidad: se crea una matriz de materialidad que clasifica los temas identificados en función de su importancia y relevancia financiera y de impacto sostenible.



4.3 TEMAS MATERIALES

En la actualización de los principales temas materiales del Grupo, se ha llevado a cabo un proceso de análisis interno y externo:

ANÁLISIS EXTERNO

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

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

ANÁLISIS INTERNO

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

- Políticas internas de Konecta.
- Plan Rector Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad.
- Análisis de materialidad 2021.
- Matriz de riesgos.
- Análisis de debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades.
- Regulación de los países.

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

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

DIMENSIÓN DE GOBIERNO

- Buen Gobierno y Gestión de Riesgos
- Ética y cumplimiento normativo
- Seguridad de la información y confidencialidad
- Crecimiento económico y nuevos mercados
- Comunicación y transparencia con grupos de Interés

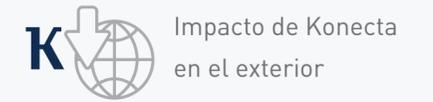
DIMENSIÓN AMBIENTAL

- Estrategia de descarbonización
- Gestión ambiental

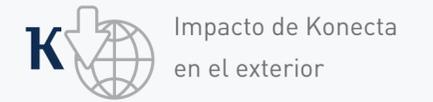
DIMENSIÓN SOCIAL

- Seguridad y salud laboral
- Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna
- Igualdad, diversidad y no discriminación
- Compromiso social
- Servicio de calidad y satisfacción del cliente
- Cadena de suministro

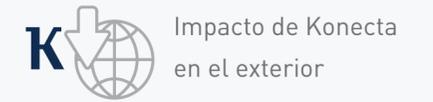
A continuación, se detalla una descripción por cada tema material, Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) e impactos. Este último concepto permite establecer un nexo entre la materialidad financiera y la materialidad de impacto, considerando su incidencia desde fuera hacia dentro de Konecta o desde el interior de la misma hacia el exterior:



| TEMA MATERIAL | DESCRIPCIÓN | ODS | IMPACTO |
|---|---|------------|---|
| Buen Gobierno y Gestión de Riesgos | <p>Buen Gobierno: conjunto de normas, principios y procedimientos que regulan la estructura y el funcionamiento de los órganos de gobierno de Konecta, así como el proceso de toma de decisiones.</p> <p>Gestión de riesgos: identificación, evaluación y gestión de los riesgos y oportunidades potenciales a los que el Grupo está expuesto, estableciendo los controles y modelos de seguimiento para su monitoreo. Asimismo, dichos controles serán implantados para el control de toda la información corporativa.</p> | 16 |   |
| Ética y cumplimiento | Cumplimiento de la legislación nacional e internacional vigente en los países en los que opera el Grupo, así como de los compromisos específicos suscritos de forma voluntaria por la organización. Asimismo, fija las directrices para garantizar una conducta ética en aquellos ámbitos no regulados del negocio. | 8 y 16 |   |
| Cadena de suministro | Garantizar por parte de Konecta que los proveedores cumplen con sus compromisos y expectativas mediante la concienciación a través de los principios éticos y medioambientales establecidos. | 8, 12 y 17 |  |
| Seguridad de la información y confidencialidad | La digitalización conlleva una transformación del negocio por el que se incorporan medios digitales a la operativa diaria de Konecta. En este sentido, y para el control y seguridad de la información almacenada, se precisa del empleo de un conjunto de medidas de control. | - |   |
| Crecimiento económico innovación tecnológica y nuevos mercados | <p>Crecimiento económico y nuevos mercados: creación de valor y garantizar la máxima rentabilidad a los accionistas e inversores. Asimismo, Konecta busca posicionarse como uno de los principales actores en los sectores en los que opera.</p> | 8, 16 y 17 |   |
| | <p>Innovación tecnológica: mejora de los procesos operativos mediante la investigación, adaptación e integración de la tecnología que permite una mejora continua dentro de Konecta, incrementando la calidad de los productos ofrecidos y la satisfacción del cliente.</p> | 9, 12 y 17 |   |



| TEMA MATERIAL | DESCRIPCIÓN | ODS | IMPACTO |
|---|---|-------------------------|---------|
| Comunicación y transparencia con grupos de Interés | Como parte del compromiso con la transparencia en la gestión, se da a conocer información de Konecta a los grupos de interés, siendo información accesible, clara y veraz. | 17 | |
| Seguridad y salud laboral | Aplicación de las medidas necesarias para garantizar las máximas condiciones de salud y la seguridad en el trabajo. Mantener un enfoque preventivo, estableciendo compromisos, destinando recursos e implantando medidas y programas orientados a la prevención y minimización de riesgos laborales, estableciendo medidas de protección que permitan la reducción de los accidentes laborales. | 3 y 8 | |
| Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna | La complejidad de la retención de talento en el sector hace necesario identificar perfiles clave y poner en marcha planes de atracción y desarrollo de talento que den respuesta a las nuevas necesidades de Konecta. | 3, 4 y 8 | |
| | La capacitación de los empleados y la posibilidad de desarrollo interno, no solo ofrecen una ventaja competitiva respecto al resto de competidores, sino que mejora la calidad del servicio ofrecido e incrementa la posibilidad de adaptación de la plantilla ante nuevos retos que se puedan presentarse (tecnológicos, etc.). | | |
| | Establecimiento de medidas dentro de Konecta que permitan mejorar la relación con sus empleados con el objetivo de aumentar su satisfacción en el ambiente laboral. | 3, 4 y 8 | |
| Igualdad, diversidad, no discriminación y Derechos Humanos | Promoción de un entorno de trabajo basado en la igualdad de oportunidades y diversidad en todos los ámbitos de Konecta, desde los procesos de selección de personas hasta los programas de gestión y desarrollo profesional, aplicando criterios equitativos y no discriminatorios. | 3, 4, 5, 8, 10, 16 y 17 | |
| | Medidas dentro de la empresa que permitan la conciliación de la vida laboral y personal, posibilitando una flexibilidad horaria y favoreciendo un trabajo bajo cumplimiento de objetivos. | | |
| | Protección, promoción y respeto de los Derechos Humanos en las operaciones directas e indirectas de la compañía, mediante el desarrollo de procesos de debida diligencia que permitan prevenir y mitigar los riesgos asociados y su seguimiento. | | |



| TEMA MATERIAL | DESCRIPCIÓN | ODS | IMPACTO |
|---|---|--------------------------------|---------|
| Compromiso social | Desarrollo de las acciones necesarias que generen un impacto positivo en las comunidades locales en las que opera el Grupo, ya sean asociadas a la operativa del mismo o a proyectos de acción social. Para ello es imprescindible involucrar a la comunidad e impulsar el tejido empresarial local, la generación de empleo y el diálogo social. | 2, 4, 8, 10 y 17 | |
| Servicio de calidad y satisfacción del cliente | Estudiar, gestionar y dar respuesta a las expectativas y las necesidades de los clientes para proporcionar un servicio cuyo principio sea ofrecer los más altos estándares de calidad. | 3, 9 y 12 | |
| Estrategia de descarbonización | La lucha contra el cambio climático exige a las empresas transformar su modelo de negocio hacia una economía baja en carbono. El establecimiento de objetivos de descarbonización para este fin, así como el uso de energías renovables, son algunos ejemplos de estas buenas prácticas dentro del proceso de transformación. | 6, 7, 9, 11 12, 13, 15 y 17 | |
| Gestión ambiental | Conjunto de procedimientos y mecanismos que permiten determinar y alcanzar los objetivos medioambientales establecidos, además de cumplir con los requisitos legales. Los sistemas de gestión ambiental están conformados por una estructura organizativa, responsabilidades, prácticas, procedimientos, procesos y recursos. | 6, 7, 12, 13 14 y 15 | |

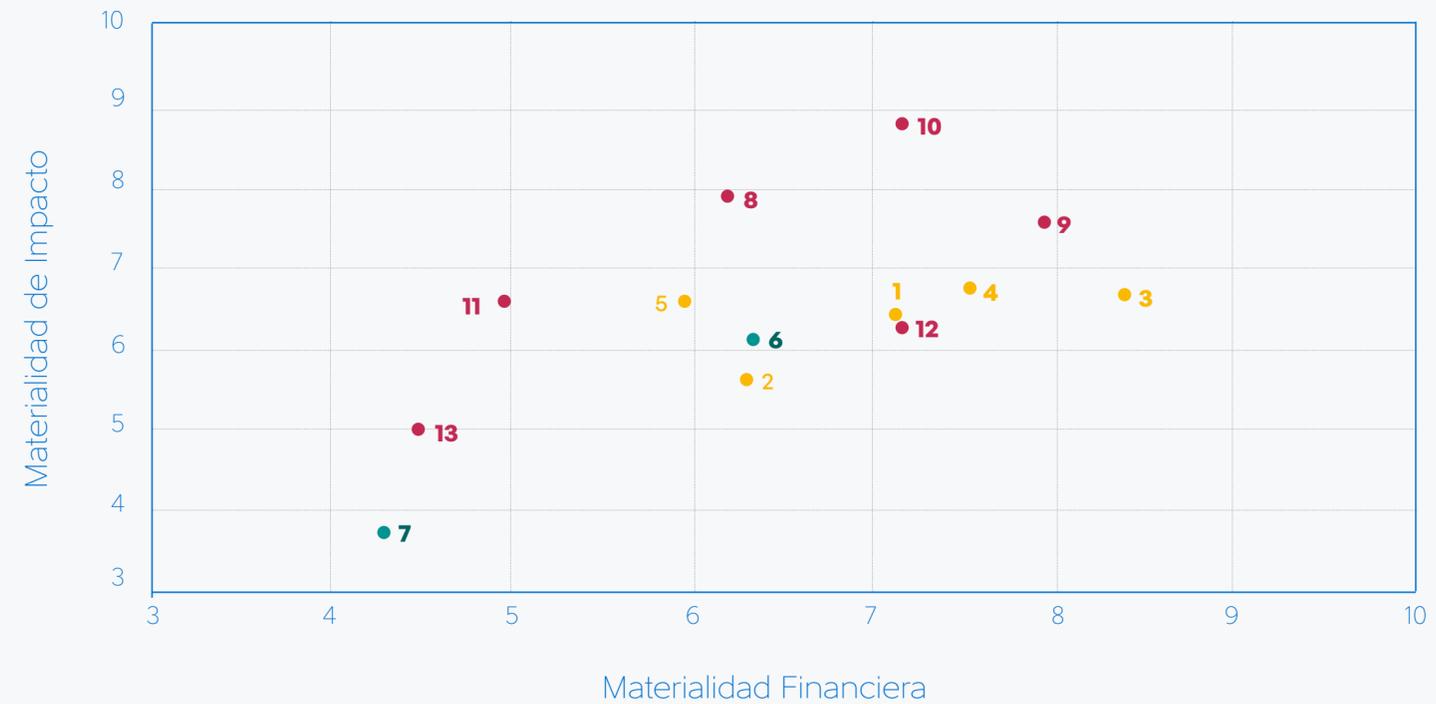
4.4 MATRIZ DE DOBLE MATERIALIDAD

Para presentar el enfoque de doble materialidad se utiliza como herramienta la matriz de doble materialidad, la cual permite a Konecta identificar y priorizar los temas más relevantes para su desempeño sostenible y para su impacto en la sociedad y el medio ambiente.

Esta matriz ofrece una visión sistemática y estructurada de la importancia relativa de los diferentes temas y su interrelación con los objetivos y estrategias del Grupo. Con ella, se pueden evaluar de forma objetiva los riesgos y oportunidades que se derivan de los impactos ambientales, sociales y de gobernanza, así como los aspectos financieros relevantes para la empresa.

A través de la matriz de doble materialidad, Konecta demuestra su compromiso con la sostenibilidad y con el desarrollo de un enfoque integrado y equilibrado para la gestión de sus impactos y sus resultados financieros.

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



DIMENSIÓN DE GOBIERNO

1. Buen Gobierno y Gestión de Riesgos
2. Ética y cumplimiento normativo
3. Seguridad de la información y confidencialidad
4. Crecimiento económico, innovación tecnológica y nuevos mercados
5. Comunicación y transparencia con grupos de Interés

DIMENSIÓN AMBIENTAL

6. Estrategia de descarbonización
7. Gestión ambiental

DIMENSIÓN SOCIAL

8. Seguridad y salud laboral
9. Atracción y retención del talento con un empleo de calidad y retribución digna
10. Igualdad, diversidad y no discriminación
11. Compromiso social
12. Servicio de calidad y satisfacción del cliente
13. Cadena de suministro

BUEN GOBIERNO

5.1 ESTRUCTURA DEL GOBIERNO CORPORATIVO

Grupo Konectanet, S.L.U. y sus sociedades dependientes desarrollan como actividad principal la externalización de servicios de Relación Cliente y Business Process Outsourcing (BPO) bajo la marca Konecta (y desde el 25 de octubre de 2022, también bajo la marca Comdata tras la integración de este subgrupo).

Grupo Konectanet, S.L.U. pertenece, como se ha indicado más arriba, a la entidad GMM Topco Conexión, S.L., sociedad que fue adquirida por KronosNet Topco, S.L. el 25 de octubre de 2022. A su vez, Grupo Konectanet, S.L.U. adquiere, en la misma fecha, el 81,37 % del capital social de Comdata, S.p.A. y el 100 % del capital social de Fenice, SAS (titular a su vez del 18,63 % del capital social de Comdata, S.p.A.).

KronosNet Topco, S.L. integra desde el 25 de octubre de 2022 los activos y el negocio de Konecta y Comdata. La composición del capital social de KronosNet Topco, S.L. es como sigue:

20,91 % Apenet y Directivos

79,09 % CX LuxCo VIII S.a.r.l.

Los miembros del Consejo de Administración de KronosNet Topco, S.L. son designados por los socios de la compañía, proporcionalmente a su participación, y se reúnen trimestralmente para discutir el progreso de los asuntos de la empresa y desarrollo de negocio previsible.

La principal tarea del Consejo es la definición de la orientación estratégica del Grupo y velar por su implantación, acorde con los intereses de los accionistas, tomando en cuenta los aspectos sociales y ambientales vinculados al negocio.

El Grupo cuenta con un Comité de Dirección, que se reúne semanalmente, con el fin de estudiar, analizar y valorar el día a día del Grupo, el plan de negocio, desarrollo corporativo, estudio de operaciones de adquisición para el crecimiento orgánico de la entidad, así como cualquier otra cuestión de relevancia para la Sociedad. Periódicamente, transmite al Consejo de Administración los asuntos relevantes que ocupan a la organización.



CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

| | |
|---|-------------------------|
| José M^a Pacheco Guardiola | Presidente |
| Jesús Vidal Barrio Rivas | Consejero Delegado |
| Jaime Chocrón Israel | Vicepresidente |
| Ignacio Hornedo Villalba | Secretario no Consejero |
| Massimo Canturi | Consejero |
| Hadj Djemai | Consejero |

COMISIONES DELEGADAS DEL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Comisión Ejecutiva

Comité de Auditoría

COMITÉ DE DIRECCIÓN

| | |
|---|--|
| José M^a Pacheco Guardiola | Presidente |
| Jesús Vidal Barrio Rivas | Consejero Delegado |
| Rosa Queipo de Llano Argote | Secretaria General, Asesoría Jurídica, Cumplimiento y Sostenibilidad |
| Mónica Serrano Ceballos | CFO |
| Enrique García Gullón | Director General región EMEA y Marketing Digital |
| Mariano Castaños Zemborain | Director General región Américas |
| Ramón Ros Bigeriego | Director General Desarrollo Corporativo y Planificación Estratégica |
| Antonio Santocildes Castañón | Director Global de Recursos y Personas |
| Jorge del Río Regidor | Director Global de Tecnología |

COMITÉS CORPORATIVOS:

Comité de RR. HH.

Comité de Operaciones

Comité de Gastos e Inversiones

Comité de Cobros

Comité de Tecnología y Medios

Comité de Negocio EMEA

Comité de Negocio Américas

Comité de Calidad y Medio Ambiente

Comité de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

El órgano de gobierno de Grupo Konectanet, S.L.U. es el Consejo de Administración.

5.2 PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO

Konecta tiene el firme compromiso de actuar de conformidad con aquellos valores y estándares éticos que integran su cultura ético-empresarial.

Para ello cuenta con elementos que permiten un detallado análisis de los riesgos normativos que pudieran, potencialmente, materializarse en sus distintas direcciones, departamentos y áreas de negocio, compilando los procedimientos y controles que actualmente existen para su efectiva prevención y mitigación.

El Modelo de Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, definido de conformidad con lo dispuesto en la normativa penal de aplicación y en línea con su cultura ética, se integra en el Programa de Cumplimiento desarrollado e implementado por Konecta.

Adicionalmente, a lo largo de 2022 se ha seguido trabajando en la mejora de este Programa con la publicación de las políticas de Derechos Humanos, Financiamiento, Cumplimiento y Prevención de Riesgos Penales, sumándose a los Códigos éticos existentes y al resto de políticas cuya actualización fue aprobada en diciembre de 2022 por el Consejo de Administración de KronosNet Topco, S.L. (como matriz última de Grupo Konectanet, S.L.U.), incorporando en su alcance a todas las sociedades de Comdata.

A continuación, se indica el contenido del Programa de Cumplimiento:

Código Ético

Código Ético para Proveedores

Política marco de RR. HH.

Política de Igualdad

Política de Seguridad y Salud en el Trabajo

Política de Selección y Reclutamiento

Política de Diversidad

Política de Derechos Humanos

Política de Prevención de Riesgos Penales

Política de Cumplimiento

Política contra la Corrupción y Blanqueo Capitales

Política Fiscal

Política de Financiamiento

Política marco sobre Privacidad y Confidencialidad

Política sobre la Seguridad y Ciberseguridad de los Sistemas de Información

Política de Calidad

Política de Compras Responsables

Política Ambiental

Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad

Protocolo de Desconexión Digital

El rápido crecimiento de la organización ha hecho necesaria la incorporación de herramientas digitales para la gestión y control del Programa de Cumplimiento, las cuales permitirán ampliar su alcance a todas las empresas del Grupo e implantar el modelo a nivel global.

Igualmente, el Plan de sensibilización y formación ha seguido siendo una prioridad durante el año 2022; habiéndose impartido formaciones a todos los empleados sobre ética, cumplimiento normativo, protección de datos, seguridad de la información, derechos humanos, blanqueo de capitales, etc.

MÁS DE 97 000 HORAS DE FORMACIÓN SOBRE ÉTICA, COMPLIANCE, PROTECCIÓN DE DATOS, SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN, DD. HH., ETC.

El Grupo cuenta con las siguientes certificaciones vinculadas a los aspectos relacionados con esta dimensión:

- **ISO 22301** - Business Continuity Management System- en España.

- **ISO 27001** - Sistema de Seguridad de la Información- en Colombia, España, Marruecos, Perú y Portugal.

- **ISO/IEC 31001** - Sistema de Gestión de Riesgo- en México.

- **ISO 37001** - Sistema de Gestión Anti-soborno- en México.

- **ENS-2022/0037** - Conformidad con el Esquema de Seguridad Nacional-, en España, Marruecos y Portugal.

- **PCI-DSS** - Payment Card Industry Data Security Standard-, en Brasil, España y México.

- Sello Ético **PROBARE** en Brasil.

5.3 WHISTLEBLOWING CHANNEL

En línea con lo establecido por la Directiva (UE) 2019/1937 relativa a la protección de las personas que informen sobre infracciones, Konecta trabaja en la mejora continua de sus canales de comunicación existentes a tal fin para garantizar los derechos de los informantes y otorgar cobertura global al sistema a nivel corporativo.

En este sentido, se ha venido trabajando desde finales de 2022 para implantar un canal corporativo único para todas las geografías que se prevé se despliegue en 2023.

BLANQUEO DE CAPITALS

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

EN 2023 ESTÁ PREVISTO TRASLADAR EL PROGRAMA DE CUMPLIMIENTO A TODAS LAS SOCIEDADES DEL GRUPO.

MÁS DE 1700 HORAS DE FORMACIÓN SOBRE BLANQUEO DE CAPITALS.

5.4 POLÍTICA FISCAL

Konecta cuenta con una Política Fiscal, ratificada en diciembre de 2022 por su Consejo de Administración, aplicable a todas las sociedades y empleados del Grupo, en la cual se establece la responsabilidad de la Dirección Financiera de asegurar que se cumpla con las obligaciones tributarias, siguiendo para ello buenas prácticas fiscales y satisfaciendo los impuestos que resulten exigibles de acuerdo con el Ordenamiento Jurídico vigente.

Las relaciones con las autoridades fiscales de los países en los que Konecta está presente se basan en los principios de transparencia, lealtad, colaboración, buena fe y confianza mutua.

Para ello, Konecta hace uso de los mecanismos de cumplimiento tributario cooperativo con las autoridades fiscales.

5.5 GESTIÓN DE RIESGOS

La gestión de riesgos de Konecta se apoya en su Programa de Cumplimiento, identificando aquellas situaciones con posibles impactos críticos a las que están expuestos los procesos del Grupo, como base fundamental para la toma de decisiones.

Para la definición de los riesgos se ha tenido en cuenta el análisis de contexto, el análisis de materialidad actualizado bajo los criterios de doble impacto, los resultados de auditorías, el análisis de procesos, los criterios de la ISO 31 001, el marco normativo (tanto europeo como de los países en los que tiene presencia), la actividad del Grupo y las expectativas de sus grupos de interés.

En este ámbito, Konecta cuenta en España con la certificación de Continuidad de Negocio según la norma ISO 22 301 y en México con la certificación de Gestión de riesgos según la ISO/IEC 31 001.

Durante 2022 se ha implantado una nueva herramienta para la evaluación de riesgos y controles, que incorpora, además, en un único sistema, los indicadores para el seguimiento interno de la información no financiera, haciéndola accesible a todas las divisiones de la empresa para la recogida de los datos. De este modo se facilita la toma de decisiones y la rápida identificación, aspectos relevantes que pudieran afectar a la calidad y fiabilidad del dato.

La herramienta permite clasificar los riesgos según su nivel criticidad, existencia de controles y riesgo residual. Se trabaja en establecer controles para todos los riesgos, priorizando aquellos que se encuentran en niveles medio o alto.

Los principales riesgos identificados son los siguientes:

| Riesgos estratégicos | Riesgos IT |
|--|---|
| Riesgos asociados a la operación en los diferentes países (ej. cambios regulatorios, políticos, económicos). | Obsolescencia tecnológica. |
| Alta competitividad del mercado. | Ciberataques y seguridad de la información. |
| Cambios de tendencias en la industria hacia la prestación de servicios de CRM y BPO. | Dependencia de terceros para servicios de tecnología y telecomunicaciones. |
| Cambios en la regulación de las relaciones laborales. Efecto de conflictos laborales sobre el negocio. | Capacidad para invertir e implantar nuevas tecnologías. |
| Riesgos de cumplimiento y regulatorios | Riesgos operacionales |
| Cambios regulatorios en los mercados y sectores de actividad del Grupo. | Tendencia de los consumidores hacia nuevos modelos de canales digitales y autoservicio. |
| Incumplimiento regulatorio en materia de protección de datos y privacidad. | Clientes cada vez más exigentes, que demandan mayor valor añadido. |
| Incumplimiento de políticas contra la corrupción y el soborno, y el blanqueo de capitales. | Insatisfacción del cliente. |
| Incumplimiento de legislación y obligaciones laborales y fiscales. | Incidencias en sistemas. |
| Riesgos financieros | Riesgos reputacionales |
| Tensiones de liquidez en la economía. | Pérdida de reputación, imagen y valor de marca. |
| Riesgo de cambio. | Pérdida de confianza como marca empleadora. |
| Expansión de la compañía hacia mercados inestables. | Insuficiente eficacia y calidad en la gestión y resolución de quejas y reclamaciones. |
| Riesgos de operaciones debido a la situación cambiante o aparición de imprevistos (Covid-19). | Deficiencias en la comunicación. |
| Incremento de costes. | Riesgos sostenibilidad |
| | Uso irracional de recursos naturales y energéticos. |
| | Inadecuada gestión de residuos. |
| | Falta de formación y sensibilización al personal en el área de sostenibilidad. |

5.6 CADENA DE SUMINISTRO

Con el fin de incrementar eficiencias, la estrategia de compras del Grupo se gestiona a través del Portal de Compras, herramienta corporativa que promueve la estandarización de los procedimientos de contratación desde cualquiera de los países en los que está presente, con la suficiente flexibilidad para garantizar el apoyo a la operativa del Grupo, así como la incorporación de mejores prácticas para adaptarse a los requerimientos cambiantes de los nuevos tiempos.

Dicha herramienta, comprende tanto el procedimiento específico de homologación y contratación como la evaluación de los proveedores activos a lo largo del año.

Las condiciones generales de compra del Portal incluyen, entre las diferentes cláusulas, el seguimiento de las leyes y normativas vigentes que sean aplicables en cada uno de los países; el apoyo y respeto de los derechos humanos; la obligación de cumplimiento de las disposiciones legales aplicables al trato con trabajadores, a la protección del medio ambiente y a la seguridad en el trabajo, y a adoptar las medidas necesarias para reducir en sus actividades las repercusiones perjudiciales para las personas y el medio ambiente.

LA SUPERVISIÓN DEL PROCESO DE COMPRAS ESTÁ EN MANOS DE UN COMITÉ CENTRALIZADO, RESPONSABLE DE LA APROBACIÓN DE LAS ADQUISICIONES DEL GRUPO EN EL ÁMBITO MUNDIAL.

Así mismo, el Proveedor debe manifestar su aceptación del Código Ético para Proveedores y declara que es una entidad comprometida y sujeta a los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En marzo de 2022, se compartieron con los proveedores los cambios realizados en el sistema de homologación del Portal de Compras. Con el objetivo de cumplir con los requisitos establecidos en las políticas corporativas del Grupo, el Programa de Cumplimiento y las estrategias como empresa responsable, se les invitó a renovar su registro en dicha herramienta, accediendo a los nuevos criterios incorporados en el proceso de homologación y evaluación, catalogados acorde con su criticidad para el negocio y obedeciendo a parámetros vinculados a la continuidad de la producción, protección del medioambiente, prevención de riesgos laborales, protección de datos, seguridad de la información y responsabilidad empresarial.

Dichos criterios aplican en una primera etapa a España, y al resto de los países se irá incorporando paulatinamente.

Konecta contrata principalmente proveedores locales, constituyendo estos más del 81 % del gasto total.

Dichos gastos se centran en arrendamientos de oficinas, servicios de limpieza, mantenimiento de instalaciones, equipos, suministros y comunicaciones que son exclusivamente locales en cada país.

ANUALMENTE SE EVALÚA A LOS PROVEEDORES ACTIVOS FIJANDO UNA NOTA MÍNIMA PARA TRABAJAR CON KONECTA. EN 2022 SE HAN REALIZADO 820 EVALUACIONES SOBRE 2120 PROVEEDORES HOMOLOGADOS Y ACTIVOS A LO LARGO DEL AÑO (63,3 %).

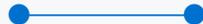
COMPROMISO CON LOS DERECHOS HUMANOS

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

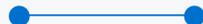
En sus políticas corporativas, el Grupo contempla los siguientes principios fundamentales, los cuales también aplica en su cadena de suministro a través de los mecanismos de supervisión a proveedores y requisitos contractuales:

A PRINCIPIOS DE 2022, EL CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN APROBÓ LA POLÍTICA DE DERECHOS HUMANOS DEL GRUPO QUE, DE MANERA ESPECÍFICA, AGLUTINA ESTOS PRINCIPIOS SIENDO EL REFLEJO DE SU COMPROMISO EN ESTA MATERIA.

Evitar prácticas discriminatorias



Rechazar el uso del trabajo forzoso e infantil



Ofrecer un empleo digno

Proteger la salud de las personas



Facilitar la negociación colectiva y la libertad de asociación



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

5.7 SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

La seguridad de la información es un elemento vital para Konecta, es por ello por lo que en el 2021 se tomó la decisión de conformar el equipo global de seguridad.

La certificación en la norma ISO 27 001 ha ido ampliando su alcance y ya cubre España, Portugal y Marruecos, además de los sistemas independientes de Perú y Colombia. A esta certificación se suma la que España, Portugal y Marruecos tienen bajo la ENS -2022/0037, Esquema de Seguridad Nacional.

Se ha desarrollado una estrategia de seguridad con funciones globales según el siguiente esquema:



ESTRATEGIA DE CIBERSEGURIDAD DE KONECTA

WHITE TEAM (GOBIERNO)

Estrategía
Priorización
Recursos

BLUE TEAM (CIBERORDENES)

Monitoreo

YELLOW TEAM (ARQUITECTURA)

Arquitectura del modelo

COMPLIANCE

Gestión normativa
Proceso y procedimientos
Cumplimiento
Gestión del riesgo
Continuidad de negocio

RED TEAM (ARQUITECTURA)

Pruebas penetración
Intrusiones no programadas

5.8 PROTECCIÓN DE DATOS PERSONALES

Enmarcados en esta estrategia de ciberseguridad, se dispone de diferentes mecanismos para la detección de alertas y respuesta ante amenazas cibernéticas:

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

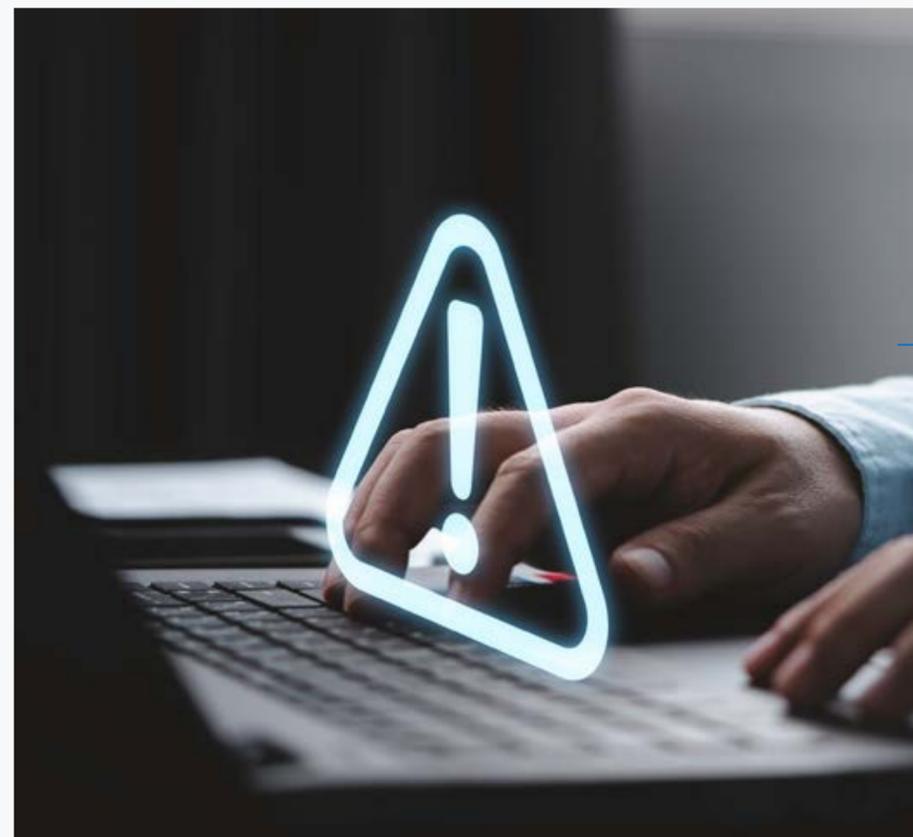
Equipo de evaluación de vulnerabilidades: servicio de rutina que verifica el estado de riesgos de los activos de IT.

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

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

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

Durante 2022 se han categorizado seis eventos como incidentes críticos, dos de los cuales se han clasificado y gestionado como incidencias de seguridad. En ambos casos, el equipo de ciberdefensa detectó, controló y erradicó la amenaza de forma efectiva con una afectación limitada sobre el servicio.



CON LA IMPLANTACIÓN DE LA HERRAMIENTA PAM (ESTRATEGIA INTEGRAL DE CIBERSEGURIDAD) KONECTA CONTROLA ACCESOS PRIVILEGIADOS Y EVITA QUE ATACANTES EXTERNOS O INTERNOS PUEDAN TOMAR EL CONTROL DE LAS PLATAFORMAS DEL GRUPO.

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

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

A lo largo del año 2022 hemos trabajado en la integración de las nuevas sociedades con el fin de analizar las políticas de privacidad que pudiera existir en las diferentes regiones para estandarizar textos y seguir los mismos criterios a la hora de recabar datos, facilitar información a los afectados, custodia de los datos, etc.

Konecta cuenta con un Delegado de Protección de Datos corporativo (DPD), además de aquellos con responsabilidad local existentes en los países europeos que tienen obligación de nombrarlo.

EN 2022 NO SE HAN TENIDO QUE REPORTAR A LA AUTORIDAD DE CONTROL, INCIDENTES DE PRIVACIDAD NI DE PÉRDIDA DE DATOS PERSONALES.



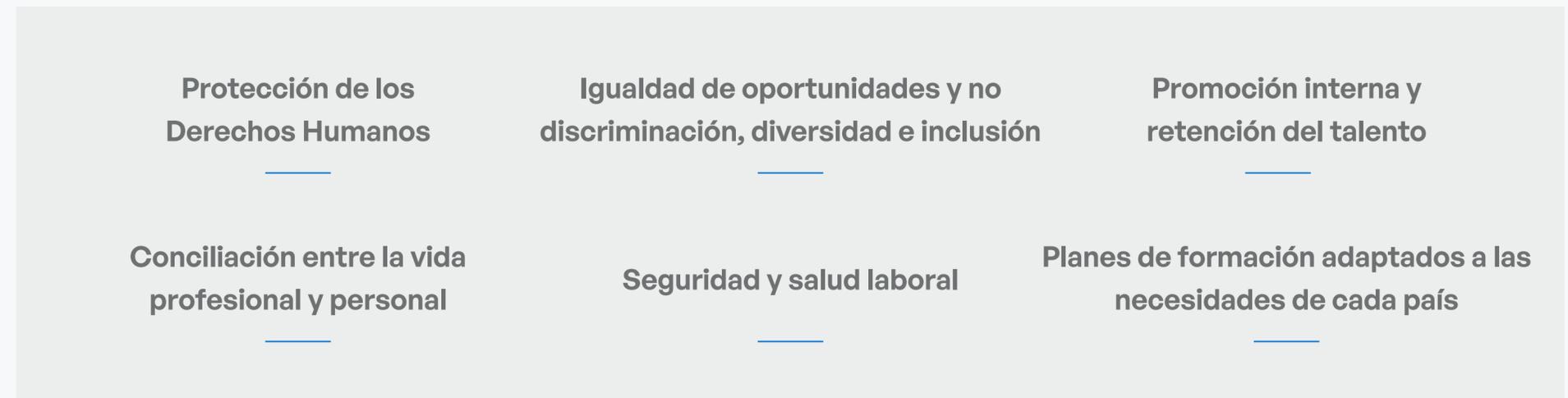
COMPROMISO
CON NUESTROS
EMPLEADOS

6.1 NUESTRO CAPITAL HUMANO: ESCUCHAMOS PARA ENTENDER SUS NECESIDADES

Las personas son clave para el logro de los objetivos del Grupo y cada de ellas cumple con una función fundamental: acompañar al negocio de los clientes, ser embajadoras de las marcas y ofrecer la mejor experiencia al usuario final.

Konecta confía en la capacidad y la experiencia de sus equipos para alcanzar este fin, y les proporciona los medios necesarios para el desarrollo de su actividad, desde un entorno de trabajo seguro y saludable, un ambiente laboral retador y programas de formación que les permiten adquirir conocimientos, crecer profesional y personalmente.

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



Tras las últimas operaciones de crecimiento inorgánico, el Grupo adelanta una revisión de la estructura organizacional del área de Recursos Humanos en Latam, para identificar mejores prácticas y sinergias, que permitan una mayor homogeneización, adecuando la gestión de talento a las necesidades de los nuevos tiempos y generando mayores eficiencias y sinergias en el camino.

Se parte de un modelo flexible que, basado en alineamientos corporativos generales, ofrece a cada país la autonomía suficiente para la gestión eficiente de su recurso humano.

El fin último es crear un entorno laboral que incentive el desarrollo de sus profesionales, al mismo tiempo que garantiza la competitividad y la sostenibilidad de la empresa en el corto, medio y largo plazo.

6.2 POTENCIANDO EL TALENTO, HACIA UNA CULTURA INTEGRADORA

El reto, con una plantilla multicultural y multigeneracional de más de 80 000 profesionales, reside en la capacidad de captar el mejor talento y retenerlo, en un sector en el que el equipo humano marca la diferencia competitiva entre las diferentes empresas.

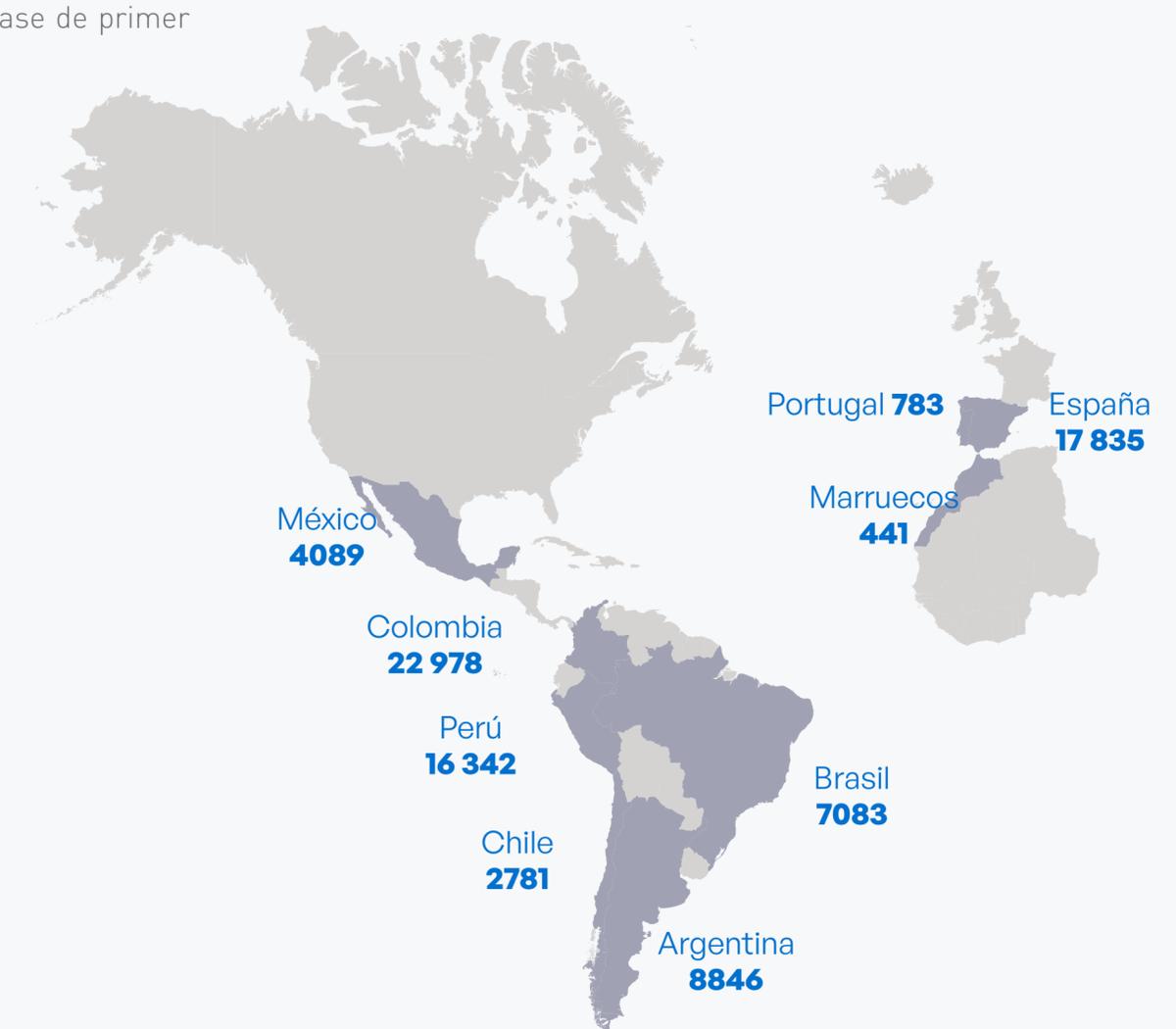
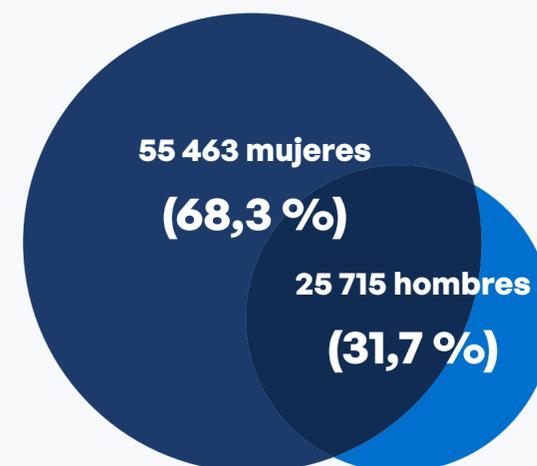
Con un 68,3 % de mujeres en la plantilla, 51,3 % de sus profesionales por debajo de los 30 años, y un 6,9 % por encima de los 50 años, el entorno laboral de Konecta refleja de manera muy cercana la realidad de la sociedad en la que se enmarca y sus potencialidades al combinar experiencia, diferentes aproximaciones a los retos y oportunidades actuales, y capacidades para aprovecharlos, aportando valor a la propia organización y, por ende, al cliente y al usuario final.

Como parte de esos esfuerzos se sigue trabajando en **TalentoK**, como un diferencial de marca empleadora que permita potenciar el orgullo de pertenencia y la identidad de los colaboradores con el Grupo.

En este sentido, en 2022 la estrategia de Konecta se ha basado en mejorar la experiencia de los colaboradores en todas las etapas de su viaje en la organización, desde que se presentan como candidatos hasta que, por una razón u otra, abandonan el Grupo.

Lo que se persigue desde el principio es que el proceso de reclutamiento y selección sea lo más amigable posible: automatizado y digital, acompañando a los colaboradores desde la fase de primer contacto con la organización.

EN 2022, 81 178 PROFESIONALES



Bajo este paraguas, en España, desde el área de Operaciones, se desarrolla la mejora de la experiencia del empleado con las siguientes iniciativas:



Disponer de un buen programa de referencias interno.

Facilitar el proceso de reclutamiento mediante canales digitales de comunicación.

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

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

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

Por otra parte, a lo largo del año, se han venido celebrando comités mensuales enfocados en definir estrategias y compartir mejores prácticas, analizando el estado de avance de cada país en diferentes áreas de la gestión del talento, e identificando proyectos significativos desarrollados localmente susceptibles de ser extrapolados a otras geografías en las que se estima pueden aportar valor, acompañando el proceso de implantación.

El **Proyecto Impulsa** nace como resultado de estos encuentros, centrado en medir el grado de desarrollo del área de Recursos Humanos en cada país, partiendo desde la denominación diferente del área hasta la identificación del foco de atención localmente: en actividades de naturaleza puramente administrativa o en temas de cultura y liderazgo, por ejemplo.

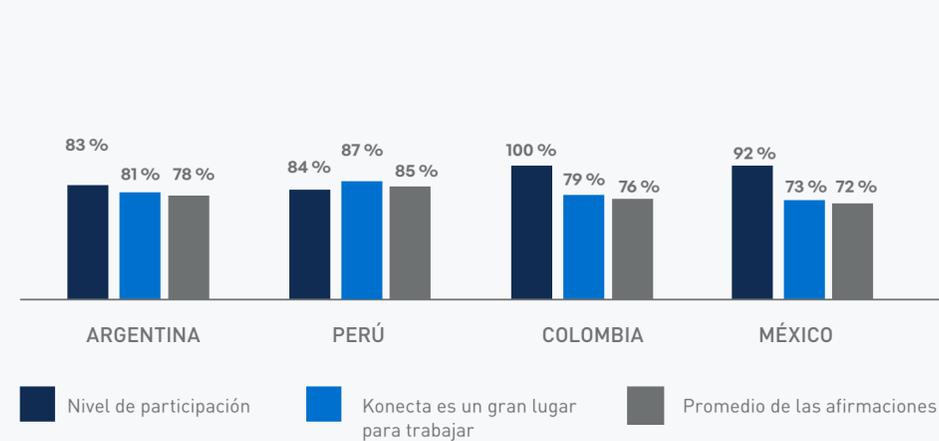
A raíz de los resultados obtenidos y a través de un proyecto colaborativo, se promueve que la geografía más avanzada apoye a los países que manifiesten necesidad de crecimiento o refuerzo en alguna de estas áreas.

6.3 EL COMPROMISO DE NUESTROS EQUIPOS

Great Place to Work es otro ejemplo excelente de los resultados de esa metodología. Partiendo del conocimiento de Perú, con una experiencia muy exitosa en esta certificación desde 2019 en diferentes categorías especialmente vinculadas a la diversidad, se exportó el know how al resto de países, a través de un grupo de trabajo que ha permitido extender esta certificación en 2022 a Argentina, Colombia, México, así como su renovación en Perú.

En el resto de los países, a excepción de Chile, se realizaron encuestas de clima con resultados positivos para la organización, no solo por los niveles de satisfacción y recomendación alcanzados, también por la ventana de oportunidad que presentan los comentarios de los colaboradores para introducir mejoras en la gestión del talento.

RESULTADOS GREAT PLACE TO WORK 2022



De la misma manera, en un proceso de aprendizaje y mejora continua a partir de programas probados que se adecúan a las necesidades operacionales del Grupo en cada país y al entorno local, se siguen sumando iniciativas para medir y mejorar el clima laboral, para establecer planes de desarrollo profesional y beneficios para fidelizar a su personal.

Es lo que ha llevado al desarrollo en Argentina de Hi Work, herramienta para uso interno y parte de las soluciones que ofrece Konecta en ese país, y, que a partir de la unión de employee experience y people analytics permite medir, en tiempo real, el índice de la felicidad de los colaboradores de una organización, obtener conclusiones rápidas, y, a partir de allí, tomar medidas de refuerzo o correctivas para mejorar su experiencia en el ámbito laboral.

Cuando el colaborador se conecta al ordenador, se le solicita que identifique su estado de ánimo seleccionado un grafismo y, en función de su elección, se puede solicitar información adicional. Dicha información, anónima, se procesa en conjunto y en función de los resultados, se pueden identificar casuísticas vinculadas a lo acontecido en el día que puede conducir a la satisfacción o insatisfacción de un alto porcentaje de la plantilla. Con los resultados se mide el efecto de las diferentes decisiones a nivel global.

51,9 %

de los encuestados recomendarían trabajar en Konecta

73,75 %

de los encuestados están satisfechos con el ambiente de trabajo

73,69 %

de los encuestados están orgullosos de trabajar en Konecta

6.4 DESARROLLO DE COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

Con el objetivo de garantizar que el personal del Grupo dispone de las competencias y habilidades necesarias para el desarrollo de sus funciones, Konecta cuenta con planes de formación locales, adecuados a las necesidades de los equipos de profesionales en cada país, centrándose en la capacitación al puesto de trabajo y el desarrollo de las competencias estratégicas, de negocio e individuales necesarias, acorde con los requerimientos de la actividad desempeñada.

DIDACTIK! ES UNA HERRAMIENTA FUNDAMENTAL PARA EL DESARROLLO DE LOS PLANES DE FORMACIÓN.

Para ello, se ofrecen programas de formación desde el primer día de trabajo; los nuevos empleados reciben una orientación sobre la cultura empresarial, los procedimientos, los sistemas y las herramientas que se utilizarán en su trabajo diario.

En el ámbito del desarrollo, se han puesto en marcha programas que apoyan, por un lado, el desempeño de su actividad, y por otro su crecimiento profesional y personal.

DIDACTIK! 360° LEARNING EXPERIENCE

Didactik es la plataforma de e-learning corporativa, utilizada de manera transversal por el Grupo para aquellas formaciones susceptibles de ser impartidas a través de canales virtuales. A través de este proyecto, se apuesta por la digitalización y la profesionalización de la formación online, aprovechando la inercia de KonectaCloud y la transformación a nivel global de Konecta.

En el marco de esta estrategia, además del despliegue de una única plataforma a nivel global, se establece una estructura corporativa de soporte, con el objetivo de estandarizar buenas prácticas y la calidad de la formación. Además, es un excelente canal para generar cultura de marca, reforzando el sentido de orgullo de pertenencia.

Esta plataforma acompaña a los trabajadores desde su formación inicial hasta aquellas transversales o específicas que van recibiendo a lo largo de su carrera. Actualmente se utiliza en todos los países de Konecta y en los próximos años se extenderá progresivamente al resto de las geografías de Comdata.

+ 105 000
Usuarios activos

+ 7500
Cursos

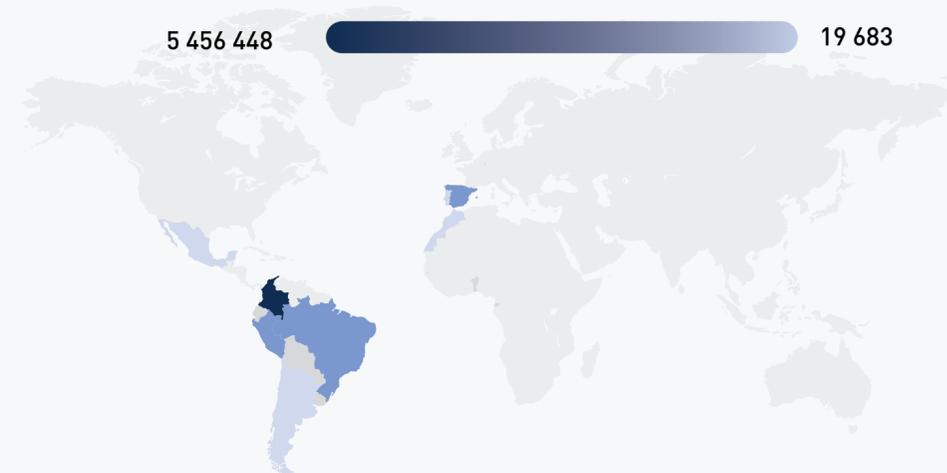
Igualmente, se continúa trabajando en programas dirigidos a fortalecer el liderazgo a través de formaciones especializadas, que se desarrollan localmente acorde con las necesidades identificadas en cada país: Universidad Konecta, Rutas K, Talento K, Academia de líderes, entre otras. Van dirigidos a reforzar los conocimientos de los profesionales con posiciones de mando o equipos bajo su gestión, y potenciar a aquellos cuyas perspectivas de desarrollo en la empresa se encaminen a asumir responsabilidades de dicha naturaleza.

En esa línea se enmarca el proyecto Top Talent, programa para profesionales de alto potencial y desempeño: líderes influyentes que construyen relaciones saludables, con capacidad para orientar su talento y el de sus equipos a la consecución de objetivos, alineados con las estrategias del Grupo, con actitud de aprendizaje y generadores de ideas.

Desarrollado e implantado en Latam, el próximo paso es continuar creciendo en la región y aprovechar la experiencia y los aprendizajes adquiridos para extenderlo en el ámbito global.

²Ya sea a través de la identificación de un pool de talento para puestos estratégicos o de programas de reclutamiento interno, el Grupo muestra una visión estratégica en la búsqueda y mantenimiento de sus mejores profesionales, con el compromiso de brindarles oportunidades de crecimiento tanto horizontal como verticalmente. Así también se apuesta porque los puestos de responsabilidad de la Compañía provengan de una promoción interna.

HORAS DE FORMACIÓN POR PAÍS



HORAS DE FORMACIÓN POR SEXO



HORAS POR FORMACIÓN POR TIPOLOGÍA



² En los gráficos referidos a las horas de formación del personal se refleja una diferencia de 5034 horas entre la distribución por sexo y por tipología. Dicha diferencia corresponde a los empleados que han recibido alguna capacitación a lo largo del año reportado y no han proporcionado información sobre su sexo al registrarse en las mismas.

A lo largo de 2022, se han impartido más de 10.5 millones de horas de formación al personal en todas las geografías, distribuidas en operacionales y habilidades. De estas, más de 176 000 horas han estado dirigidas a impulsar la transformación digital de los profesionales, así como a promover conductas éticas (protección de datos, seguridad de la información y blanqueo de capitales), sensibilizar a los colaboradores para crear una cultura diversa y responsable (respecto a los derechos humanos, igualdad y no discriminación, discapacidad, prevención de violencia de género y conductas de acoso),

así como a la corresponsabilidad para un entorno laboral seguro y saludable. La protección del medioambiente y el cambio climático también han estado incluidos en la oferta formativa de este año.

Con respecto al desempeño de sus colaboradores, la organización dispone en los diferentes países de diversas herramientas de evaluación.

Argentina: herramienta Mate basada en competencias con una evaluación semestral. Más de 7852 evaluaciones realizadas en 2022.

Colombia: medición de evaluación de desarrollo para el personal de estructura. Los resultados se presentaron a cada dirección y en 2023 se establecerán planes.

México: durante 2022 se ha implementado la Evaluación de Desempeño por Competencias para líderes. Esta evaluación se realizó a través de una plataforma en la que se evaluó: Liderazgo, Comunicación, Adaptabilidad, Creatividad e Innovación, Desarrollo de Otros, Planeación y Trabajo en Equipo.

6.5 BIENESTAR Y CONCILIACIÓN, UN BALANCE SALUDABLE

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

- La obtención de un mayor compromiso con los objetivos de los proyectos por parte del personal laboral.
- La reducción del absentismo y las bajas laborales.
- La mejora el equilibrio entre vida personal y laboral de los empleados.

PRINCIPALES MEDIDAS DE CONCILIACIÓN

Permisos parentales por maternidad/
paternidad

Reducción de jornadas o excedencias para
cuidado de menor

Permisos de lactancia

Prioridad de elección de vacaciones para
progenitores

Flexibilidad horaria

Variedad de turnos

Posibilidad de trabajo en remoto*

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

EL GRUPO DISPONE DE UN
PROTOCOLO DE DESCONEJÓN
DIGITAL CORPORATIVO.

Otros beneficios desarrollados localmente según las costumbres y la cultura organizacional de cada país y que permiten a la empresa estar más cerca de sus profesionales, son los reconocimientos por permanencia, celebración de días especiales, descuentos, vales de transporte y comida, flexibilidad horaria, anticipos, opciones para el ocio y el deporte, beneficios para madres gestantes y kits para bebés.

Los horarios de trabajo para los empleados de Konecta, así como la flexibilidad de estos, varía en función del proyecto o departamento al que pertenezcan. Más del 89 % de los profesionales del Grupo pertenecen a la categoría profesional de teleoperadores con jornadas continuas y distribuidas en turnos rotativos, que suelen ofrecer mayores opciones para conciliar con otras actividades, como, por ejemplo, estudios, y que evitan dobles desplazamientos al centro de trabajo.

6.6 IGUALDAD Y DIVERSIDAD: MULTICULTURALES, MULTIGENERACIONALES E INCLUSIVOS

Konecta garantiza la igualdad de oportunidades y la no discriminación desde sus procesos de selección y reclutamiento, especialmente diseñados para incorporar los perfiles que la empresa necesita sin sesgos de género, orientación sexual, etnicidad, edad, discapacidad o formas de pensar, entre otros.

Por el contrario, dichos procesos buscan promover activamente la diversidad, a través de la ampliación de redes de contratación que permiten llegar a un amplio abanico de candidatos, incorporando la firma de convenios con entidades públicas y privadas para fomentar la inclusión de personas desfavorecidas o con mayores dificultades para insertarse laboralmente.

Estos principios se recogen en el Código Ético del Grupo, la Política marco de Recursos Humanos y las políticas específicas de Diversidad, Igualdad y Derechos Humanos, así como en los planes de igualdad de aquellos países que cuentan con uno -España y Perú, los cuales además cuentan con canales específicos para canalizar las comunicaciones referidas a temas de igualdad, el primero, y prevención de violencia de género, el segundo.

Adicionalmente, cuenta con procedimientos e iniciativas dirigidos a promover un ambiente laboral inclusivo y respetuoso como son:

- Protocolos para prevenir la violencia y el acoso sexual o por razón de sexo.
- Formaciones y campañas de comunicación/ sensibilización.
- Inclusión en el lugar de trabajo: se fomenta un ambiente laboral inclusivo y respetuoso con iniciativas dirigidas a la incorporación normalizada de colectivos vulnerables.

A CIERRE DE 2022, EL 68,3 % DE LA PLANTILLA DE KONECTA EN EL MUNDO ESTÁ FORMADA POR MUJERES (DATO SIN TOMAR EN CONSIDERACIÓN AL GRUPO COMDATA).



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

Igualmente, durante 2022 en Perú se han mantenido programas exitosos como "Life", "Basta ya" y "Ellos", todos con el fin de incentivar la realización de acciones positivas a favor de la igualdad de mujeres y hombres en el ámbito de la empresa.

6.7 INCLUSIÓN DE COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Ya sea a través de la inserción directa vía el procedimiento formal de selección y reclutamiento, como de la promoción de programas de formación y apoyo para mejorar la empleabilidad de colectivos vulnerables, la apuesta del Grupo es crear espacios para facilitar la incorporación al mercado laboral en igualdad de condiciones.

Para alcanzar este objetivo se implica a todas las áreas de Konecta en la transformación progresiva hacia una organización cada vez más inclusiva en todos los ámbitos: cultura, políticas y prácticas; así como con alianzas de colaboración con diversas entidades del sector público y de la sociedad civil para ampliar la red de apoyo en procesos de contratación, especialmente aquellos dirigidos a personas pertenecientes a colectivos vulnerables.

Países como Argentina, Chile, Colombia, España, Marruecos y Perú cuentan con programas específicos dirigidos a mejorar la empleabilidad de personas de colectivos en riesgo de exclusión: personas con discapacidad, mujeres víctimas de violencia de género, mayores de 45 años, migrantes, personas con escasos recursos y del colectivo LGBTIQ+, preparándolos para su incorporación al mercado laboral, dentro o fuera de la plantilla del Grupo lo que, sumado a las incorporaciones directas a través de los procesos de selección, ha permitido que un 5,1 % del total de personas contratadas en 2022, en todas las geografías, provenga de estos grupos.



A cierre de 2022, el Grupo contaba en su equipo con 632 personas con discapacidad y 5624 mayores de 50 años, 14 % más que en 2021.

FORMANDO PARA LA INCLUSIÓN

Con el fin de promover una cultura más inclusiva, desde el área de Selección de Talentos se completó una formación con el objetivo de reforzar la visión de diversidad en los procesos de reclutamiento de nuevos profesionales a la compañía.

Guiados por profesionales especializados de una consultora externa, se abordaron temas de accesibilidad en el mundo laboral, legislación vigente, preparación de la entrevista adecuada a las diversidades, adaptación al Puesto, Co-Diseño del Manual de Buenas Prácticas.

6.8 ENTORNO SEGURO Y SALUDABLE, UNA RESPONSABILIDAD COMPARTIDA

El Grupo ha ratificado en 2022 su Política de Seguridad y Salud en el trabajo, alineada con el Objetivo 3 —Salud y Bienestar— de la Agenda 2030, de la cual parten todos los demás documentos relacionados con la salud y la seguridad en Konecna.

Localmente, los países cuentan con programas de prevención, ajustados a la normativa local, así como con Comités de Seguridad y Salud integrados por representantes de los empleados y líderes de áreas³.

ISO 45001

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

³Excepto en Marruecos y Portugal, contando el primero con un médico en plantilla acorde con lo establecido en la legislación vigente, y el segundo con el proceso subcontratado a un tercero que se encarga de todo el proceso, desde la elaboración de los planes de prevención hasta temas de formación del personal en esta materia.

La Identificación y evaluación de peligros, así como la investigación de los de incidentes en materia de riesgos laborales, se realiza siguiendo la normatividad legal vigente en cada país, con el objetivo de garantizar un entorno de trabajo seguro.

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

Seguimiento del absentismo de los empleados.

Evaluaciones termohigiénicas.

Programas/iniciativas para cuidar el bienestar físico de la plantilla: inspección de instalaciones, simulacros, formación y campañas de sensibilización, planes de emergencia, evacuación e identificación, programas de vigilancia de la salud y control de riesgos.

Programas de bienestar emocional y mental.

Campañas de sensibilización de los empleados hacia una cultura de seguridad corresponsable.

Campañas sobre movilidad segura.

Seguridad y bienestar de los contratistas.

Periódicamente se realizan mediciones termo-higiénicas de temperatura, humedad relativa, CO2, iluminación y ruido, considerando todas las variables que pueden afectar el desempeño y facilitando el confort en el entorno laboral. En este sentido, dada la actividad de Konecta y la ubicación de sus plataformas, el riesgo por niveles de exposición al ruido es mínimo.

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



FORMACIÓN EN SEGURIDAD Y SALUD LABORAL

La capacitación en prevención de riesgos laborales se incluye en la formación inicial para los empleados de reciente incorporación y, en paralelo, se desarrollan otras capacitaciones de acuerdo con las necesidades locales y con lo que cada país ha incluido en su Plan de Prevención (gestión del estrés, gestión del cambio, gestión del tiempo, entre otras).

El total de horas de formación en materia de salud y seguridad ocupacional ha superado las 55 000 horas.

APOYO A LA SALUD MENTAL

A lo largo de 2022, en Perú se mantuvo el programa A Tu Lado, para el asesoramiento psicológico de la plantilla a fin de que reconozcan y se enfrenten a situaciones que interfieren en su bienestar emocional.

Igualmente es el caso de países como Argentina, con su espacio de acompañamiento psicolaboral “Estamos con Vos”, y Colombia que cuenta con un grupo interdisciplinario de profesionales, psicólogos entre ellos, que escuchan y atienden las necesidades de los colaboradores que solicitan apoyo.



COMPROMISO CON LA SOCIEDAD

7.1 APOYAMOS A QUIEN MÁS LO NECESITA

Desde sus inicios, Konecta ha asumido un firme compromiso con el bienestar y progreso de la sociedad, patente en los ámbitos en los cuales, acorde con su actividad, el resultado de sus acciones genera mayor impacto: la integración y formación que potencia las capacidades sociales de las personas más vulnerables y las habilidades para el empleo.

Igualmente se ha fomentado la solidaridad de los colaboradores a través de campañas que le permiten participar activamente, ya sea a través de donaciones o de ofrecer sus conocimientos en pro de acciones sociales.

En esta línea, Konecta y su Fundación colaboran para la ejecución de proyectos de alto calado social alineados al negocio, contando para ello con alianzas público-privada, el tercer sector y multisectorial, que contribuyen al impulso de iniciativas concretas y viables que ayudan a multiplicar el alcance de las acciones desarrolladas.



AGENDA 2030

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

Los pilares en los que se centra la acción social de Konecta son:



FUNDACIÓN KONECTA: NUESTRO VALOR, LA INTEGRACIÓN

Creada en 2005 y liderada por los primeros niveles ejecutivos de la empresa, el foco estratégico de Fundación Konecta es promover la inserción socio-laboral de grupos en riesgo de exclusión, con especial énfasis en personas con discapacidad.

7.2 FORMACIÓN Y EMPLEO

Konecta continua con el desarrollo de proyectos de formación y empleo dirigidos a personas con discapacidad y a colectivos en riesgo de exclusión social con el objetivo de reforzar sus habilidades y mejorar su empleabilidad. En general, se centra en capacitaciones en el propio sector de actividad de la organización.

En este sentido, desde los propios departamentos encargados de la gestión del talento en la organización, en Argentina, Chile, Colombia, España y Perú se desarrollan programas dirigidos a la incorporación de profesionales de colectivos en riesgo de exclusión en la plantilla de Konecta.

Las acciones de empleabilidad desarrolladas abarcan desde la capacitación, selección y reclutamiento con criterios inclusivos, hasta las medidas para la integración normalizada de estas personas a los puestos de trabajo.

MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

En España se sigue apoyando a colectivos desfavorecidos a través de la **Escuela de capacitación Fundación Konecta**, la cual imparte un certificado de profesionalidad en contact center a mujeres víctimas de violencia de género con una ratio de inserción del 80 %. Este programa se complementa con formación *on line* a través de la plataforma IBM Skill Builds.

DISCAPACIDAD

Se mantienen iniciativas formativas en **habilidades blandas y nuevas tecnologías**, así como prácticas dirigidas a la inclusión de personas con grandes discapacidades a través de acuerdos con entidades como Fundación Capacis, Fundación Talismán y Down Madrid.

JÓVENES

Proyectos de apoyo a jóvenes vulnerables a través de becas universitarias de la mano de Fundación Dadoris; formación y empleo en la nueva economía a través del Hub Empleo verde en la Comunidad de Madrid; universitarios con discapacidad a través del proyecto Vida Independiente con la Universidad Autónoma, y apoyo a la educación superior de jóvenes con autismo a través del apoyo a la Cátedra Autismo, en colaboración con la Universidad de Sevilla, se suman a los programas dirigidos a la integración socio-laboral de colectivos en riesgo de exclusión que desde hace varios años se desarrollan desde Fundación Konecta.

Desde Perú se desarrolla **“Emprende Lima Este 8.0”**, programa que realiza la ONG Cesal, dirigido a la inclusión laboral de mujeres, jóvenes y personas vulnerables de la zona de Lima Este. Como aliados estratégicos para la formación y su posterior inserción laboral cuenta con Fundación Pachacútec, ONG Cesal y ONG Presente.

Emplea-T Perú, reconoció a Konecta en Perú por fomentar oportunidades de trabajo decente y seguro para las juventudes.

Todos estos proyectos se desarrollan en colaboración con los distintos grupos de interés de Konecta: empleados voluntarios, clientes, Administraciones públicas locales y entidades sociales.

7.3 CULTURA SOLIDARIA

Proyectos y acciones encaminadas a la integración social de colectivos vulnerables en las comunidades donde Konecta trabaja, a través de iniciativas de asesoramiento, deportivas, artísticas o culturales que buscan desarrollar habilidades sociales para mejorar la inclusión en la sociedad y una futura inserción laboral de estos colectivos.

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

DISCAPACIDAD

Apoyo a personas con discapacidad también a través de asesoramiento y soporte a otras fundaciones. Ejemplo de ello son las siguientes iniciativas:

- **Fundación Bertín Osborne y su proyecto + family** de asesoramiento integral a familias de personas con discapacidad.
- **Asesoramiento telefónico** y gratuito en materia de accesibilidad para personas mayores y con discapacidad para promover su vida independiente a través del proyecto **Fundación Konecta Responde**.
- Apoyo a la **Bienal de Arte de Fundación Once** donde se da protagonismo a las obras de arte creadas por personas con discapacidad.

COLECTIVOS DESFAVORECIDOS

Al igual que en años anteriores, se han organizado en los países diversas actividades de recogida de alimentos, juguetes, ropa, útiles escolares, donación de material de oficina y equipos informáticos por parte de la empresa, e, incluso, campañas de reciclaje de residuos dirigidas a ayudar a aquellas comunidades vulnerables cercanas a los lugares donde se está presente. Un ejemplo de los muchos que se han llevado a cabo es "Un abrazo que cobija" en México.

Konecta, realiza numerosas donaciones en forma de:

| | | |
|---|--|--|
| Campañas pro-fondos para apoyo a iniciativas sociales | Juguetes Ropa y complementos Alimentos | Material informático y escolar Residuos reciclables |
|---|--|--|

JÓVENES

Se continua con el apoyo a la Fundación Alalá, que trabaja a través de diferentes talleres (cante, baile, percusión, teatro, guitarra, deporte, etc.) por la inclusión social y la formación en valores de niños y niñas del barrio de las Tres Mil viviendas en Sevilla, el barrio más pobre de España y ubicado cerca de varias plataformas de Konecta en la zona, así como su nuevo centro abierto en Jerez de la Frontera.

También se ha dado continuidad a la colaboración en el **proyecto SIOF Joven**, un servicio telefónico de asesoramiento psicológico gratuito para jóvenes con problemas de salud mental o drogadicción a nivel nacional.

Unido a esas iniciativas, se presta, igual que en años anteriores, apoyo a distintas iniciativas en hospitales, colegios, universidades y otras asociaciones, así como a torneos solidarios.

7.4 SENSIBILIZACIÓN AL TEJIDO EMPRESARIAL

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

Ejemplo de ello, son las siguientes acciones llevadas a cabo por la organización:

DISCAPACIDAD

Acciones de **sensibilización** en materia de discapacidad, contando con ponentes magistrales e impartición de formaciones sobre cómo tratar a personas con discapacidad con el objetivo de sensibilizar a todos los empleados hacia la realidad de estos colectivos discriminados por muchos en nuestra sociedad.

Promoción de la inclusión socio - laboral, el trabajo decente y empleabilidad de las personas con discapacidad dentro de las organizaciones empresariales e instituciones privadas en el Perú a través de la Presidencia de la Red de Empresas y discapacidad (Perú).

MUJERES VÍCTIMAS DE VIOLENCIA

Se han desarrollado campañas de sensibilización aprovechando, por ejemplo, días internacionales seleccionados por la ONU para concienciar, tanto internamente a los colaboradores como al resto de la sociedad, sobre temas como la violencia de género, la discriminación y todas aquellas prácticas que atentan contra los valores de la sociedad, especialmente, contra colectivos vulnerables. Al igual que con las personas con discapacidad, se han impartido formaciones sobre cómo tratar a estas mujeres que han sufrido violencia de género.

Como complemento a estas formaciones y sensibilizaciones, se ha organizado en 2022 un **Congreso en colaboración con ABC-Vocento** con cuatro mesas de debate sobre distintos ámbitos de la sostenibilidad y ESG de las empresas, llevando como ponentes tanto a clientes o proveedores, beneficiarios de ONGs o entidades educativas para contar sus casos de éxito y sensibilizar a toda la sociedad.

También se ha prestado apoyo al **portal web de ABC "Sevilla Solidaria"** donde se integran las buenas prácticas de entidades sociales y empresas para sensibilizar y generar conocimiento.





COMPROMISO CON EL MEDIO AMBIENTE: LA DESCARBONIZACIÓN COMO OBJETIVO

8.1 ESTRATEGIA AMBIENTAL DE KONECTA

Fruto de la evaluación de las necesidades y expectativas de los grupos de interés, Konecta ha situado la descarbonización como eje principal de su estrategia ambiental.

En noviembre de 2021 se firmó la carta de compromiso con SBTi para el Grupo Konecta, compromiso que ha ampliado su alcance para incorporar a Comdata, tras la operación para su adhesión al Grupo.

Desde mediados de 2022 se inició un proceso de auditorías de todas las plataformas en todos los países en los que el Grupo Konecta está presente, con el fin de valorar la situación inicial de cada una de ellas. En paralelo, se realizó un estudio de eficiencia energética.

Como resultado de ambos procesos, por un lado, ya se dispone del estado inicial de todos los países en términos de electricidad y gases de efecto invernadero, y por otra parte se está trabajando en establecer objetivos globales.

De cara a 2023, los esfuerzos se centrarán en levantar el inventario de las instalaciones de Comdata, actualizar los de Konecta y establecer y continuar con las acciones de mejora.

En noviembre de 2022 Konecta se replanteó el compromiso con la iniciativa de los objetivos basados en ciencia (SBTi) ampliando su alcance para incorporar a Comdata, tras la operación para su adhesión al Grupo.

Los objetivos de esta iniciativa están alineados con el Acuerdo de París (COP21, 2015) para evitar los efectos más desfavorables del cambio climático, limitando la subida media de temperaturas muy por debajo de los 2°C, en comparación con los niveles preindustriales, y continuar con los esfuerzos para limitar el calentamiento global a 1,5 °C.

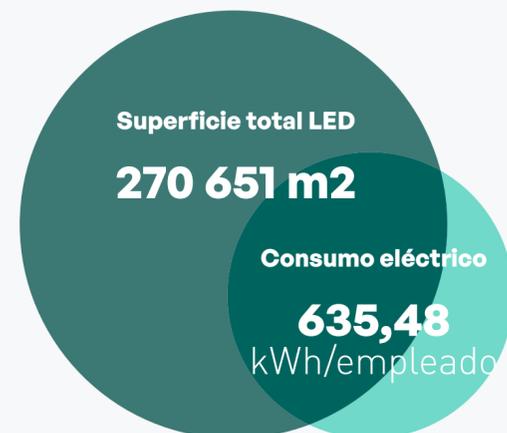


8.2 DESCARBONIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Eficiencia energética

La mejora de la eficiencia del consumo eléctrico es la palanca principal en la que se apoya el plan de descarbonización del Grupo Konecta. Esta reducción se aborda mediante distintos enfoques entre los que se encuentran la mejora y modernización de las instalaciones y equipamientos y la sensibilización de las personas.

Desde el inicio de la campaña de renovación de las luminarias a LED en 2017, la superficie de las plataformas iluminadas con esta tecnología va aumentando año a año, y llega ya al 93,11 % a nivel global. Destacando el caso de Argentina, España, Brasil y Perú, países en los que se ha alcanzado el 100 % de iluminación por LED.



Asimismo, para aumentar la eficiencia energética de sus espacios, Konecta apuesta por los sistemas automatizados de climatización HVAC. En 2022 el 97,79 % de sus centros de trabajo ha dispuesto de este tipo de sistemas.

Con todo, la vuelta a la normalidad tras la pandemia ha provocado que en 2022 el consumo energético haya aumentado con respecto a 2021 y 2020, aun habiendo implantado un modelo de trabajo mixto.

Uso de energías renovables

Aumentar el uso de fuentes de energía renovable es un objetivo del Grupo. Actualmente el 94,66 % del consumo eléctrico en España y el 28,23 % en Brasil proviene de fuentes renovables. El objetivo es trabajar en aumentar este porcentaje en otras geografías.

En 2022 se ha firmado la renovación del 100 % del suministro de energía, para las oficinas de España, con garantía de origen renovable. Y desde el 1 de enero de 2023 se ampliará a las recién incorporadas de Comdata en España.

Cabe destacar que, a finales de 2022, se ha aprobado la instalación de placas solares fotovoltaicas en tres centros de trabajo de España, con una producción anual prevista de más de 560 MWh y una potencia instalada de casi 380 kWp.

16 432 802,89 kWh

energía procedente de fuentes renovables

31,86 % - 2022

de la electricidad consumida en el 2022 fue renovable (28 % en 2021)

Cálculo de las emisiones

Lo que no se mide no se puede mejorar, por ello, medir las emisiones de CO₂ emitidas es imprescindible para poder trabajar en su reducción. Durante el 2022 se ha calculado la huella de carbono del Grupo para los Alcances 1,2 y 3.

Intensidad de emisiones

0,133 tCO₂/ empleado

0,037 tCO₂/ m²

EMISIONES GENERADAS* (tCO₂)

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|--------------|----------------|----------------|------------------|
| ALCANCE 1 | 1361,86 | 3271,19 | 2771,86 |
| ALCANCE 2 | 7912,07 | 5802,10 | 7187,01 |
| ALCANCE 3 | 236,31 | 357,86 | 821,98 |
| TOTAL | 9510,24 | 9431,14 | 10 780,85 |

*Ver aclaraciones en Anexo

OBJETIVO 2022:

Desarrollo de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo.

RESULTADO 2022:

1 centro de trabajo con placas fotovoltaicas en 2022 y para 2023 previstos 3 adicionales.

OBJETIVO 2023: 100 %
CONSUMO ELÉCTRICO DE
FUENTES RENOVABLES EN
ESPAÑA

En cuanto al consumo indirecto derivado de los viajes de negocio, este ha aumentado, tanto a nivel nacional como internacional, tras la relevante disminución sufrida a raíz de la pandemia de 2020. La actividad ya ha vuelto a la normalidad, sin embargo, las cerca de 2,8 millones de millas recorridas en avión durante 2022 están muy por debajo de las 3,5 millones alcanzadas en 2019, lo que demuestra la implantación de una visión más eficiente de los viajes por trabajo.

Los alcances definidos en el cálculo incorporan los siguientes conceptos:

Alcance 1: consumo total de combustibles tanto en instalaciones como de vehículos. Además de las recargas realizadas con gases refrigerantes en los equipos de climatización y de agentes extintores para los extintores.

Alcance 2: consumo total de electricidad consumida.

Alcance 3: Las millas realizadas totales en viajes de negocios.

Aclaraciones cálculo huella carbono

*2020: destacar que no incluye la huella de las plataformas de RocketHall para alcance 1 y 2, dado que esta compañía fue adquirida a finales de noviembre de 2020 y al no formar parte del Grupo durante la mayoría del año, los datos se reportaron en un anexo separado respecto a los de Konecta.

Alcance 1: 186,7447; Alcance 2: 1089,2086. Alcance 1+2: 1275,9533

Además, se han hecho reajustes importantes; se ha recalculado la huella con los factores de emisión correspondientes a 2020 (no disponibles en el momento de la publicación del EINF en ese año) y se ha rectificado el dato del consumo de combustible en España por un error en el cálculo que también se ha corregido para el 2021.

Dada la situación excepcional causada por la pandemia, la dificultad para reportar datos en algunos países y en algunos de los casos la imposibilidad de realizar medidas in situ consideramos que el 2020 no permite realizar comparaciones con los años sucesivos.

** 2021: suma de la Huella de Konecta + RocketHall en todas las plataformas.

Destacar que faltan los consumos de electricidad de los últimos cinco meses de 2021 de una de las plataformas de Chile, debido a que el proveedor no realizó lecturas. Como en 2022 este edificio se cerró, no se han conseguido dichas facturas. A efectos de calcular el impacto que esto podría tener sobre la huella de ese año, se realizó un estimado del consumo de los meses faltantes a partir de promedio del resto del periodo, obteniendo como resultado un incremento de 1,32 % (80,12 tCO₂) lo cual resulta inmaterial por lo que se mantiene el cálculo publicado.

Nota: La herramienta empleada para el cálculo de las emisiones de alcance 1 y 2, ha sido la calculadora proporcionada por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico de España (Miteco versión 2021) y los factores de emisión específicos para el mix eléctrico de cada país. El Alcance 3 se ha calculado mediante la calculadora de carbono facilitada por National Energy Foundation y el DEFRA.

Como se puede observar en los resultados obtenidos, se ha producido un aumento del 14,31 % de la huella con respecto a 2021. Sin embargo, al analizar los datos más en detalle, se puede apreciar una reducción del 15,26 % en el Alcance 1, principalmente motivado por la mejora de la contabilización de los kilómetros realizados por los vehículos de empresa en España. Aunque dichas reducciones no son apreciables debido al incremento en el consumo eléctrico, provocado por la vuelta a la normalidad tras la pandemia y el crecimiento experimentado por la organización.

El incremento de emisiones en el alcance 3 durante 2022, se debe a un aumento generalizado de los viajes de empresa, en avión y tren, al haber retomado la actividad con normalidad. Debido a estos resultados, Konecta va a empezar a trabajar a lo largo de 2023 en una estrategia de movilidad sostenible.

DURANTE 2022, PERÚ HA CERTIFICADO EL CÁLCULO DE SU HUELLA DE CARBONO SEGÚN LA ISO 14064.

DURANTE LOS PRÓXIMOS AÑOS SE TRABAJARÁ EN INCREMENTAR LAS MEDIDAS DE EFICIENCIA ENERGÉTICA Y AUMENTAR EL CONSUMO DE ENERGÍA RENOVABLE PARA REDUCIR LAS EMISIONES.

COMPENSACIÓN DE EMISIONES

Mediante proyectos de reforestación en varios países: España, en alianza con CO₂ GESTIÓN; Argentina, en colaboración con la Secretaría de Ambiente de la Provincia de Córdoba y Hewlett Packard, proveedor de la empresa en ese país; y en Colombia, en alianza con la Fundación Red de Árboles, se ha procedido a la plantación de más de 1000 árboles con el apoyo de equipos de voluntarios de la empresa.

8.3 GESTIÓN MEDIOAMBIENTAL DE LOS CENTROS DE TRABAJO

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

Así en España, el sistema de gestión está certificado según los requisitos de la norma UNE-EN ISO 14 001 en 7 de sus plataformas. También bajo la misma norma, en 2022 Perú ha ampliado el alcance del certificado para abarcar 7 centros de trabajo.

Colombia cuenta con un sistema de gestión de sostenibilidad constituido por cuatro pilares: ambiental, responsabilidad social y empresarial, voluntariado y equidad de género. El primer pilar responde a la gestión medioambiental de la compañía y aun cuando no está certificado, sí se basa en las buenas prácticas de la norma ISO 14 001:2015.

Compras sostenibles y reducción de consumos

Además, Grupo Konecta trabaja en la reducción de otros consumos de recursos que, sin ser tan significativos como el caso de la energía, están bajo su control. Este es el caso del papel y el cartón y del agua consumida en sus centros de trabajo.

En 2022, si bien el consumo total de papel y cartón se ha elevado un 3,84 % con respecto a 2021, debido al retorno al trabajo presencial, la ratio de consumo por empleado se ha reducido un 4,73 %, lo que demuestra la eficacia de las medidas aplicadas, enfocadas a una mayor concienciación del personal y el incremento en el uso de las tecnologías disponibles.

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

Asimismo, en 2022 se ha continuado con el desarrollo de actividades de concienciación y la inversión en la mejora de instalaciones a través de nuevos equipos que garanticen un mejor seguimiento y control.

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

Gestión de residuos

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

Durante 2022, se ha registrado un incremento en la cifra de residuos generados provocado principalmente por la mejora en la gestión y control de estos, y una mayor rigurosidad en su reporte. En todas las plataformas del Grupo se está trabajando para mejorar el control y gestión de sus residuos, peligrosos y no peligrosos, aunque las diferentes legislaciones de los países en los que se ubican no obliguen a ello.

Además, se han seguido realizando donaciones de material y mobiliario de oficina y equipos informáticos a centros educativos y asociaciones con el objetivo de contribuir al desarrollo social de las comunidades y, al mismo tiempo, promover la economía circular al alargar el ciclo de vida útil de algunos de estos productos.

En el 2022 se firmó en Perú el convenio "Reciclemos para transformar" con la empresa ENTEL, que tiene como finalidad valorizar el RAEE pequeño, baterías y pilas. Además, en las sedes peruanas se realizaron reciKlatones para fomentar el reciclaje de residuos logrando recoger más de 484,85 kg de residuos valorizables.

Durante 2022 no se han recibido multas, ni sanciones relacionadas con temática medioambiental.

A woman with long brown hair, wearing a pink long-sleeved shirt, is pointing at a tablet computer. She is in a meeting with other people, whose faces are partially visible in the foreground. The background shows a modern office environment with a large screen displaying a presentation.

ÍNDICE DE CONTENIDOS LEY 11/2018 - GRI ESTÁNDARES

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|--|--|----------------------------|--|
| MODELO DE NEGOCIO | Descripción del modelo de negocio del Grupo | Breve descripción del modelo de negocio del Grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. | GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7 | Modelo de negocio pg. 8 |
| | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3 | Programa de Cumplimiento pg. 26 |
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-23, 3-3, 2-12, 201-2 | Gestión de Riesgos pg. 28 |
| | General | Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad. | GRI 2-12 | Estrategia ambiental de Konecta pg. 51 |
| | | Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. | GRI 2-23, 3-3, 2-12 | Certificaciones y Reconocimientos pg. 83 |
| | | Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. | GRI 2-12 | Debido a las actividades del Grupo no se considera necesario disponer de recursos específicos para la prevención de riesgos ambientales. |
| | | Aplicación del principio de precaución. | GRI 2-23, 3-3 | Estrategia ambiental de Konecta pg. 51 |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|---|---|--|--|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTA- LES | General | Provisiones y garantías para riesgos ambientales. | GRI 2-27 | Dadas las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, estas no tienen responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo. |
| | Contaminación | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. | GRI 3-3, 302-4, 305-5, 305-7 | Estrategia ambiental de Konecta pg. 51 |
| | Economía Circular y prevención y gestión de residuos | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos. | GRI 3-3, 301-1, 301-2, 303-3, 306-1, 306-2 | Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 |
| | | El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales. | GRI 303-1, 303-3, 303-5 | Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 |
| | Uso sostenible de los recursos | Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso. | GRI 3-3, 301-1, 301-2 | Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 Eficiencia energética y uso de energías renovables pg. 52-53 |
| | | Energía: Consumo, directo e indirecto. Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética. Uso de energías renovables. | GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4 | Descarbonización de la Organización pg. 52 |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|---------------------------------------|--|--------------------------------|---|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES | Cambio climático | Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. | GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 | Cálculo de las emisiones pg. 53 |
| | | Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático. | GRI 3-3, 305-5 | Estrategia ambiental de Konecta pg. 51 |
| | | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin. | GRI 3-3 | Estrategia ambiental de Konecta pg. 51 |
| | Protección de la biodiversidad | Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. | GRI 3-3 | Las actividades del Grupo Konecta no generan un impacto sobre la biodiversidad. |
| | | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas. | GRI 304-1 | |
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3, 2-25, 2-19 | Programa de Cumplimiento pg. 26 |
| | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12 | Gestión de Riesgos pg. 28 |
| | Empleo | Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. | GRI 2-6, 2-7, 405-1 b | Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85 |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|--|--|--|---|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Empleo | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. | GRI 2-7 Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85 |
| | | Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional. | GRI 2-7 Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85 |
| | | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. | GRI 401-1 b Anexo: Contrataciones y desvinculaciones pg. 86 |
| | | Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. | GRI 405-2 Anexo: Retribuciones pg. 89 |
| | | Brecha Salarial. | GRI 405-2 Anexo: Brecha salarial pg. 91 |
| | | Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. | GRI 202-1 Anexo: Datos sobre los empleados pg. 85 |
| | | La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo. | GRI 2-19, 2-20 Anexo: Retribuciones pg. 89 |
| | | Implantación de medidas de desconexión laboral. | GRI 3-3 Programa de Cumplimiento pg. 26 Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 40 |
| | | Empleados con discapacidad. | GRI 405-1 b Igualdad y diversidad pg. 41 Anexo: Datos adicionales sobre empleados pg. 91 |
| | | Organización del trabajo | Organización del tiempo de trabajo. |
| Número de horas de absentismo. | GRI 403-2 a Anexo: Accidentabilidad y enfermedades profesionales pg. 87 | | |
| Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. | GRI 3-3, 401-3 Bienestar y conciliación, balance esencial pg. 40 | | |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|--|---|---|--|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Salud y seguridad | | |
| | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. | GRI 3-3 | Entorno seguro y saludable pg. 43 Anexo: Accidentabilidad y enfermedades profesionales pg. 87 |
| | Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo. | GRI 3-3 | Anexo: Accidentabilidad y enfermedades profesionales pg. 87 |
| | Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo. | GRI 403-10 | Anexo: Accidentabilidad y enfermedades profesionales pg. 87 |
| | Relaciones Sociales | | |
| | Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos. | GRI 2-29, 402-1, 403-1 | Anexo: Datos adicionales sobre los empleados pg. 91 |
| | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país. | GRI 2-30 | Anexo: Datos adicionales sobre los empleados pg. 91 |
| | Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo. | GRI 403-1, 403-4 | Anexo: Datos adicionales sobre los empleados pg. 91 |
| | Formación | | |
| Políticas implementadas en el campo de la formación. | GRI 3-3 | Desarrollo de competencias estratégicas pg. 38 | |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales. | GRI 404-1 | Desarrollo de competencias estratégicas pg. 38 Anexo: Formación pg. 87 | |
| Accesibilidad | | | |
| Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | GRI 3-3 | Igualdad y diversidad pg. 41 | |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|----------------------------|--|--|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Igualdad | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. | GRI 3-3 Igualdad y diversidad pg. 41 |
| | | Planes de igualdad. | GRI 3-3 Anexo brecha salarial pg. 91 GRI 406 No discriminación pg. 78 |
| | | Medidas adoptadas para promover el empleo. | GRI 3-3 Potenciando el talento hacia una cultura integradora pg. 35 Compromiso de nuestros equipos pg. 37 Inclusión de colectivos desfavorecidos pg. 42 Apoyamos a quienes más lo necesitan pg. 46 |
| | | Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. | GRI 3-3 Igualdad y diversidad pg. 41 GRI 406 No discriminación pg.78 |
| | | La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | GRI 3-3 Igualdad y diversidad pg. 41 |
| | | Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad. | GRI 3-3, 406-1 Igualdad y diversidad pg. 41 Inclusión de colectivos desfavorecidos pg. 42 Sensibilización al tejido empresarial pg. 49 |
| INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3, 410-1, 412-2 Compromiso con los derechos humanos pg. 30 Programa de Cumplimiento pg. 26 |
| | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12 Gestión de Riesgos pg. 28 |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|----------------------------|--|--|
| INFORMACIÓN SOBRE EL RESPECTO DE LOS DERECHOS HUMANOS | Derechos Humanos | Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos. | GRI 3-3 Programa de Cumplimiento pg. 26 Cadena de suministro pg. 29 |
| | | Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos. | GRI 3-3, 412-1 Programa de Cumplimiento pg. 26 Cadena de suministro pg. 29 |
| | | Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos. | GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27 GRI 406 pg. 63 |
| | | Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil. | GRI 3-3 Programa de Cumplimiento pg. 26 Cadena de suministro pg. 29 Igualdad y diversidad pg. 41 Anexo: Datos adicionales sobre los empleados pg. 91 |
| INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3, 205-2 Programa de Cumplimiento pg. 26 |
| | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12, 205-1 Gestión de Riesgos pg. 28 |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|--|--------------------------------|--|
| INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | Corrupción y soborno | | |
| | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. | GRI 3-3 | Programa de Cumplimiento pg. 26 Cadena de suministro pg. 29 |
| | Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales. | GRI 3-3 | Programa de Cumplimiento pg. 26 Cadena de suministro pg. 29 |
| | Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. | GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1 | Principales cifras pg. 14 |
| | Políticas | | |
| | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3 | Programa de Cumplimiento pg. 26 |
| INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD | Principales riesgos | | |
| | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12 | Gestión de Riesgos pg. 28 |
| | Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | | |
| | Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. | GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1 | Potenciando el talento hacia una cultura integradora pg. 35 Formación y empleo pg. 47 Sensibilización al tejido empresarial pg. 49 Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85 |

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|---|-------------------------------------|--|
| Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio. | GRI 203-1, 203-2, 413-1 | Potenciando el talento hacia una cultura integradora pg. 35 Formación y empleo pg. 47 Sensibilización al tejido empresarial pg. 49 Anexo: Distribución de la plantilla pg. 85 |
| | Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos. | GRI 2-29, 413-1 | Compromiso con la sociedad pg. 45 |
| | Acciones de asociación o patrocinio. | GRI 2-28, 201-1, 203-1 | Anexo: Asociaciones a las que pertenece Konecta pg. 82 |
| Subcontratación y proveedores | Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. | GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 | Cadena de suministro pg. 29 |
| | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. | GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 | Cadena de suministro pg. 29 |
| | Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas. | GRI 308-1 | Cadena de suministro pg. 29 |
| Consumidores | Medidas para la salud y seguridad de los consumidores. | GRI 3-3, 416-1 | Seguridad de la información pg. 31 Protección de datos personales pg. 32 |
| | Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas. | GRI 2-26, 3-3 | Reclamaciones y quejas pg. 13 |

INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

Requisitos Ley 11/18

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|-------------------------------------|-------------------------------------|--------------------------------|--|----------------|
| INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD | Información fiscal | Beneficios obtenidos por país. | Beneficios por país (miles de euros) | |
| | | | Ajustes | -47 180 172,91 |
| | | | España | -17 091 978,79 |
| | | | Argentina | 3 555 057,80 |
| | | | Colombia | 8 613 034,28 |
| | | | Perú | 312 159,50 |
| | | | Brasil | 2 500 722,18 |
| | | | México | -593 199,20 |
| | | | Chile | -1 120 133,07 |
| | | | Portugal | 340 528,79 |
| Marruecos | -654 283,00 | | | |
| UK | 0 | | | |
| EE. UU. | -280 237,19 | | | |
| Francia | -36 443,28 | | | |
| | Impuestos sobre beneficios pagados. | GRI 207-4 | Principales cifras pg. 14 | |
| | Subvenciones públicas recibidas. | GRI 207-4 | Las subvenciones públicas recibidas son 1341 miles de euros. | |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|--|---------|---|--|
| Contenidos Generales | | | |
| La organización y sus prácticas de presentación de informes | | | |
| 2-1 | 2021 | Detalles organizacionales. | <p>GRUPO KONECTANET S.L.U., sociedad cabecera de Grupo Konecta, el cual desarrolla su actividad en el sector de la externalización de servicios de Relación Cliente y BPO (Business Process Outsourcing).</p> <p>Anexo: Sedes pg. 134</p> <p>Argentina, Albania, Alemania, Bélgica, Brasil, Chile, Colombia, El Salvador, España, Hungría, Italia, Francia, Guatemala, Madagascar, Marruecos, México, Mónaco, Perú, Portugal, Reino Unido, República Checa, Rumanía y Turquía. Cuenta además con una oficina comercial en EE. UU.</p> <p>GRUPO KONECTANET S.L.U. con domicilio en C/ Serrano 41. 28001 Madrid. España.</p> |
| 2-2 | 2021 | Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad. | <p>GRUPO KONECTANET, S.L.U.: KONECTA BTO, S.L.U.; KONTACTA COMUNICACIONES, S.A.; GRUPO KONECTANET MÉXICO SERVICIOS, S.A. de C.V.; KONECTA FIELD MARKETING, S.A.; GRUPO KONECTA MARRUECOS; KONECTANET ANDALUCÍA, S.L.; KONECTA PORTUGAL LDA; KONECTA MEDIACIÓN, S.L.; PUNTOFORM, S.L.; KONECTA GESTIÓN INTEGRAL DE PROCESOS, S.L.; GRUPO KONECTA CENTROS ESPECIALES DE EMPLEO, S.L; KONECTA CHILE, S.A.; KONECTA SERVICIOS DE BPO, S.L.U.; UNIVERSAL SUPPORT, S.A.U.; GRUPO STRATTON SPAIN; B CONNECT SERVICES, S.A. DE C.V.; KONECTA II MEDIADORA DE SEGUROS LDA; GRUPO ROCKET HALL; FENICE, S.A.S., GRUPO COMDATA.</p> |
| 2-3 | 2021 | Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto. | <p>Ejercicio anual terminado a 31 de diciembre de 2022.</p> <p>Anual.</p> <p>mcalvarez@konecta-group.com</p> |
| 2-4 | 2021 | Actualización de la información. | <p>En caso de existir cambios en los cálculos o re-expresiones de la información, es indicado en cada uno de los casos a lo largo del presente Informe.</p> |
| 2-5 | 2021 | Verificación externa. | <p>Konecta realiza una verificación externa del informe, de acuerdo con el estándar internacional ISAE 3000, a través de un tercero independiente: la firma Deloitte.</p> |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|-----------------------------------|---------|--|--|
| Actividades y trabajadores | | | |
| 2-6 | 2021 | Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales. | Modelo de negocio pg. 8 Principales cifras pg. 14 Programa de Cumplimiento pg. 26 Cadena de suministro pg. 29 |
| 2-7 | 2021 | Empleados. | Compromiso con nuestros empleados pg. 33 Anexo Datos Empleados, pg. 85 |
| 2-8 | 2021 | Trabajadores que no son empleados. | A cierre de 2022 solo el 0,46 % de la plantilla de Konecta en el mundo correspondía a personal de ETT (378 profesionales, 377 en España y 1 en Colombia). |
| Gobernanza | | | |
| 2-9 | 2021 | Estructura de gobernanza y composición. | Estructura del Gobierno Corporativo pg. 24 |
| 2-10 | 2021 | Designación y selección del máximo órgano de gobierno. | Los miembros del Consejo de Administración son designados por los socios de Konecta, proporcionalmente a su participación en el accionariado. |
| 2-11 | 2021 | Presidente del máximo órgano de gobierno. | José María Pacheco Guardiola |
| 2-12 | 2021 | Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la memoria de sostenibilidad. | Materialidad pg. 15 Estructura del Gobierno Corporativo pg. 24 Gestión de riesgos, pg. 28 La metodología para la Gestión de Riesgos se apoya en el Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente, a través del cual se han identificado aquellas situaciones con posibles impactos críticos a las que están expuestos los procesos de Konecta, incluyendo los riesgos sociales, esenciales en la toma de decisiones. Una vez identificados, se han evaluado los mismos bajo los parámetros de impacto y probabilidad, para determinar el riesgo inherente de estos y se han establecido acciones para aquellos evaluados como extremos. |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|------|---------|---|--|
| 2-13 | 2021 | Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos. | A nivel corporativo, el Grupo cuenta con un Comité para desarrollar adecuadamente los objetivos planteados e informar de manera eficiente al Consejo de Administración sobre los avances que en esta materia se van alcanzando. Dicho Comité se reúne periódicamente y está integrado por representantes de las principales áreas de Konecta, liderados por la Secretaria General del Comité de Dirección, quien además tiene bajo su responsabilidad las áreas de Cumplimiento y Sostenibilidad. |
| 2-14 | 2021 | Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de la memoria de sostenibilidad. | El Informe de Sostenibilidad es aprobado por el Órgano de Administración del Grupo. |
| 2-15 | 2021 | Conflictos de interés. | Buen Gobierno pg. 24 |
| 2-16 | 2021 | Comunicación de inquietudes críticas. | El Comité de Dirección analiza y transmite al Órgano de Administración los asuntos relevantes que ocupan a la organización. |
| 2-17 | 2021 | Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno. | El Órgano de Administración es informado periódicamente sobre los avances en la estrategia de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad en torno a los temas relacionados con la gestión económica, social y ambiental que dicha estrategia contempla. |
| 2-18 | 2021 | Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno. | Dado que el Comité de Dirección es el responsable último de supervisar la actuación de Konecta en relación con las cuestiones medioambientales, sociales y de gobernanza, su retribución está indirectamente vinculada a los progresos realizados en estos ámbitos, así como a la consecución de los objetivos ESG establecidos. Además, tanto el marco normativo de gobierno corporativo como los objetivos corporativos del Grupo son aprobados por el Órgano de Administración, al que se informa periódicamente de las cuestiones relevantes relacionadas con los criterios ESG. |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|--|---------|---|---|
| 2-19 | 2021 | Políticas de remuneración. | La Junta de Socios aprueba la retribución máxima anual que recibirán el Presidente Ejecutivo y el Consejero Delegado. Anexo: Retribuciones pg. 89 |
| 2-20 | 2021 | Proceso para determinar la remuneración. | En España la remuneración está marcada por el convenio sectorial. Argentina, Chile y Brasil disponen de sendos convenios de empresa. En el resto de los países donde Konecta está presente, la remuneración está asociada a la legislación vigente. |
| Estrategia, políticas y prácticas | | | |
| 2-22 | 2021 | Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible. | Mensaje de la Dirección pg. 3 |
| 2-23 | 2021 | Compromisos y políticas. | Misión, Visión y Valores pg. 10 Buen Gobierno pg. 24 |
| 2-24 | 2021 | Incorporación de los compromisos y políticas. | Buen Gobierno pg. 24 |
| 2-25 | 2021 | Procesos para remediar los impactos negativos. | Tendencias y estrategias pg. 12 Servicios de calidad pg. 13 Materialidad pg. 15 Buen Gobierno pg. 24 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|---|---------|---|--|
| 2-26 | 2021 | Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes. | <p>Las comunicaciones recibidas por el canal ético se han correspondido a problemáticas asociadas a las relaciones laborales como igualdad de oportunidades, respeto a las personas, conciliación del trabajo y vida personal, prevención de riesgos laborales, por lo cual han sido derivadas a los departamentos correspondientes, en su mayoría al de RR. HH., que son los encargados de llevar a cabo la investigación y dictar resolución. A lo largo de 2022 se recibieron 263 comunicaciones en la línea de ética y canales similares de Argentina, Colombia, España, México y Perú. En Chile, Marruecos y Portugal no se recibieron denuncias y, en el caso de Brasil debido a la reorganización de la estructura del área no se llevó el registro. Todas las denuncias recibidas están cerradas a nivel de este canal, con excepción de una en Perú, en proceso de investigación, dando respuesta a la comunicación inicial y trasladando al área correspondiente aquellas que requieren gestión en ámbitos diferentes a los que competen al cumplimiento del Código ético.</p> <p>En consonancia con la actividad del Grupo y el volumen de su plantilla, la mayor parte de las 263 comunicaciones recibidas están relacionadas con relaciones laborales y con excepción de 1 en investigación al momento de la redacción de este Informe, el resto han sido gestionadas acorde con lo detallado a continuación: desestimadas 161 por no proceder o falta de pruebas y 2 referidas al ámbito privado de los empleados implicados, sin relación alguna con la empresa; cerradas 88 con acuerdos entre partes, retroalimentaciones a los implicados, reubicaciones, sanciones y desvinculaciones de la empresa. Del resto, el contenido de 4 pudiera entenderse vinculado al Código ético, pero ninguna supone un incumplimiento de este por el que tuviera que adoptar alguna medida, y 7 estuvieron relacionadas con fraudes internos, y fueron trasladadas a las autoridades competentes.</p> |
| 2-27 | 2021 | Cumplimiento de la legislación y las normativas. | No se han dado incumplimientos de esta tipología. |
| 2-28 | 2021 | Afiliación a asociaciones. | Anexo Asociaciones pg. 82 |
| Participación de los grupos de interés | | | |
| 2-29 | 2021 | Enfoque para la participación de los grupos de interés. | Materialidad pg. 15 |
| 2-30 | 2021 | Convenios de negociación colectiva. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|---|---------|---|--|
| TEMAS MATERIALES (estudio de materialidad) | | | |
| 3.1 | 2021 | Proceso de determinación de los temas materiales. | Materialidad pg. 15 |
| 3-2 | 2021 | Lista de temas materiales. | Materialidad pg. 15 Temas materiales pg. 18 |
| 3-3 | 2021 | Gestión de los temas materiales. | 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. Buen Gobierno pg. 23 Modelo de negocio pg. 8 Entorno seguro y saludable pg. 43 Compromiso con el medio ambiente pg. 50 Compromiso con nuestros empleados pg. 33 Igualdad y diversidad pg. 41 Compromiso con la sociedad pg. 45 |
| DESEMPEÑO ECONÓMICO | | | |
| 201-1 | 2016 | Valor económico directo generado y distribuido. | Principales cifras pg. 14 |
| 201-2 | | Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático. | Gestión de Riesgos pg. 28 Dada las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, no se producen consecuencias financieras derivadas del cambio climático. En la matriz de riesgos se tienen en cuenta riesgos ambientales. |
| 201-4 | | Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno. | Principales cifras pg. 14 |
| PRESENCIA EN EL MERCADO | | | |
| 202-1 | 2016 | Ratio del salario de categoría inicial estándar por sexo frente al salario mínimo local. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| 202-2 | 2016 | Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|--|---------|--|--|
| CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS | | | |
| 203-1 | 2016 | Inversión en infraestructuras y servicios apoyados. | Principales cifras pg. 14 |
| 203-2 | 2016 | Impactos económicos indirectos significativos. | Principales cifras pg. 14 |
| PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN | | | |
| 204-1 | 2016 | Proporción de gasto en proveedores locales. | Cadena de suministro pg. 29 |
| LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN | | | |
| 205-1 | 2016 | Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción. | Programa de Cumplimiento pg. 26 Gestión de riesgos pg. 28 |
| 205-2 | 2016 | Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción. | Programa de Cumplimiento pg. 26 Gestión de riesgos pg. 28 |
| 205-3 | 2016 | Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas. | 0 denuncias |
| PRÁCTICAS DE COMPETENCIA DESLEAL | | | |
| 206-1 | 2016 | Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, las prácticas monopólicas y contra la libre competencia. | 0 denuncias |
| FISCALIDAD | | | |
| 207-1 | 2019 | Enfoque fiscal. | Política Fiscal pg. 27 |
| 207-2 | 2019 | Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos. | Política Fiscal pg. 27 |
| 207-3 | 2019 | Participación de grupos de interés y gestión de inquietudes en materia fiscal. | Política Fiscal pg. 27 |
| 207-4 | 2019 | Presentación de informes país por país. | Principales cifras pg. 14 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|------------------------------|---------|---|--|
| DESEMPEÑO AMBIENTAL | | | |
| MATERIALES | | | |
| 301-1 | 2016 | Materiales utilizados por peso o volumen. | Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 301-2 | 2016 | Insumos reciclados utilizados. | Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| ENERGÍA | | | |
| 302-1 | 2016 | Consumo energético dentro de la organización. | Compras sostenibles y reducción de consumos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 302-2 | 2016 | Consumo energético fuera de la organización. | Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 302-3 | 2016 | Intensidad energética. | Descarbonización de la organización pg. 52 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 302-4 | 2016 | Reducción del consumo energético. | Descarbonización de la organización pg. 52 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 302-5 | 2016 | Reducciones de los requerimientos energéticos de los productos y servicios. | Estrategia ambiental de Konecta pg. 51 Descarbonización de la organización pg. 52 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| AGUA | | | |
| 303-1 | 2018 | Interacción con el agua como recurso compartido. | Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 303-2 | 2018 | Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua. | La operación de Konecta no conlleva vertidos de agua, más allá del uso y disposición de una actividad administrativa desarrollada en oficinas. |
| 303-3 | 2018 | Extracción de agua por fuente. | Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 303-5 | 2018 | Agua reciclada y reutilizada. | El agua consumida en Konecta proviene de la red de aguas públicas. |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|-----------------------------|---------|---|---|
| BIODIVERSIDAD | | | |
| 304-1 | 2016 | 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, y sus actividades no generan impactos significativos sobre la biodiversidad. |
| EMISIONES | | | |
| 305-1 | 2016 | Emisiones directas e indirectas de GEI. | Cálculo de las emisiones pg. 53 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 305-2 | 2016 | Emisiones indirectas de GEI al generar energía. | Cálculo de las emisiones pg. 53 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 305-3 | 2016 | Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3). | Cálculo de las emisiones pg. 53 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 305-4 | 2016 | Intensidad de las emisiones de GEI. | Cálculo de las emisiones pg. 53 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 305-5 | 2016 | Reducción de las emisiones de GEI. | Cálculo de las emisiones pg. 53 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| EFLUENTES Y RESIDUOS | | | |
| 306-1 | 2020 | Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos. | Gestión de residuos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 306-2 | 2020 | Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos. | Gestión de residuos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 306-3 | 2020 | Residuos generados. | Gestión de residuos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 306-4 | 2020 | Residuos no destinados a eliminación. | Gestión de residuos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |
| 306-5 | 2020 | Residuos destinados a eliminación. | Gestión de residuos pg. 55 Anexo: Datos ambientales pg. 92 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|---|---------|---|---|
| EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES | | | |
| 308-1 | 2016 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con los criterios ambientales. | Cadena de suministro pg. 29 |
| 308-2 | 2016 | Impactos ambientales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | Cadena de suministro pg. 29 |
| DESEMPEÑO SOCIAL | | | |
| EMPLEO | | | |
| 401-1 | 2016 | Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal. | Potenciando el talento, hacia una cultura integradora pg. 35 Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| 401-2 | 2016 | Prestaciones sociales a los empleados. | Bienestar y conciliación pg. 40 |
| 401-3 | 2016 | Permiso parental. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| RELACIONES ENTRE LOS TRABAJADORES Y LA DIRECCIÓN | | | |
| 402-1 | 2016 | Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO | | | |
| 403-1 | 2018 | Sistema de Gestión de la salud y seguridad en el trabajo. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |
| 403-2 | 2018 | Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |
| 403-3 | 2018 | Servicios de salud en el trabajo. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |
| 403-4 | 2018 | Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |
| 403-5 | 2018 | Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |
| 403-6 | 2018 | Fomento de la salud de los trabajadores. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|---|---------|--|---|
| 403-7 | 2018 | Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales. | Entorno seguro y saludable pg. 43 |
| 403-8 | 2018 | Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo. | Konecta se rige por la legislación local vigente, los convenios colectivos o de empresa suscritos en aquellos países en los que existe dicha figura y lo establecido en su Política corporativa de Seguridad y Salud en el trabajo. Más allá de esto, el Grupo cuenta solo en Perú con un Sistema de Seguridad Certificado con la ISO 45001. |
| 403-9 | 2018 | Lesiones por accidente laboral. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| 403-10 | 2018 | Dolencias y enfermedades laborales. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN | | | |
| 404-1 | 2016 | Media de horas de formación al año por empleado. | Desarrollo de competencias estratégicas pg. 38 Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| 404-2 | 2016 | Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición. | Desarrollo de competencias estratégicas pg. 38 |
| 404-3 | 2016 | Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas del desempeño y desarrollo profesional. | El rendimiento del 100 % de los agentes se evalúa íntegramente a través del seguimiento y los controles mensuales, establecidos en la operación para el seguimiento de los KPI individuales (a finales de 2022, la categoría de agentes representaba el 89,3 % de la plantilla del Grupo). Además, a través del programa de evaluación MATE en Argentina se evalúa al 9,67 % de estructura. |
| DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES | | | |
| 405-1 | 2016 | Diversidad en órganos de gobierno y empleados. | Estructura del gobierno corporativo pg. 24 Potenciando el talento, hacia una cultura integradora pg. 35 Anexo: Datos empleados pg. 85 |
| 405-2 | 2016 | Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres. | Anexo: Datos empleados pg. 85 |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|---|---------|--|---|
| NO DISCRIMINACIÓN | | | |
| 406-1 | 2016 | Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas. | <p>El Grupo cuenta con las políticas corporativas de RR. HH., Igualdad de Oportunidades, y Selección y Reclutamiento y, además ha puesto en marcha diversos mecanismos que brindan espacios seguros frente a la violencia de género como: planes de igualdad, protocolos de acoso sexual y violencia de género, comités o comisiones de igualdad, y campañas de sensibilización para su personal, así como formaciones específicas sobre este tema. En España se mantiene la "Línea de Igualdad" como canal de comunicación entre la plantilla de la empresa y el área de Igualdad, y en Colombia se cuenta con el Canal de Convivencia. En el transcurso de 2022 se han investigado 7 denuncias relacionadas con estos temas, 1 en Argentina por xenofobia, sin trascendencia más allá de la empresa, sin embargo, se aprovechó para realizar talleres de concienciación y violencia laboral, en los que uno de los temas centrales fue la no tolerancia por parte de Konecta de conductas discriminatorias y la corresponsabilidad de los empleados para denunciar y erradicar estas prácticas, como una medida preventiva. Los 6 restantes se produjeron en Colombia, casos que al ser investigados no aplicaron como acoso por discriminación. Dos casos están aún en proceso de investigación. Aunque ningún caso haya sido definido como acoso por discriminación, se enviaron acciones a los líderes y gerentes para que estos adelantasen las medidas necesarias para evitar que ese tipo de situaciones sucedan, y activar a las áreas responsables de brindar capacitación y sensibilizar al personal con el fin de prevenir casos de acoso y/o discriminación.</p> |
| LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA | | | |
| 407-1 | 2016 | Operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva podría estar en riesgo. | <p>Konecta no ha registrado durante 2022 operaciones y proveedores cuyo derecho a la libertad de asociación y negociación colectiva esté en riesgo. Cadena de suministro pg. 29</p> |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|--|---------|---|--|
| TRABAJO INFANTIL | | | |
| 408-1 | 2016 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. | Konecta no ha registrado durante 2022 operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil. El Código ético para proveedores prohíbe el trabajo infantil, siendo de aplicación en cualquier fase de sus actividades. "Los proveedores erradicarán el uso de trabajo infantil y no tolerarán ni utilizarán mano de obra infantil en cualquier fase de sus actividades." Cadena de suministro pg. 29 |
| TRABAJO FORZOSO | | | |
| 409-1 | 2016 | Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio. | Konecta no ha registrado durante 2022 operaciones y proveedores con riesgo significativo por incidentes de trabajo forzoso. El Código ético para proveedores garantiza el derecho de sus empleados al descanso y el cumplimiento de la legislación laboral vigente que le resulte de aplicación en cuanto al horario de trabajo. Cadena de suministro pg. 29 |
| MEDIDAS DE SEGURIDAD | | | |
| 410-1 | 2016 | Personal de seguridad capacitado en políticas o procedimientos de derechos humanos. | Konecta no dispone de personal de seguridad propio. En España se 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. |
| DERECHOS DE LA POBLACIÓN INDÍGENA | | | |
| 411-1 | 2016 | Casos de violaciones de los derechos de los pueblos indígenas. | En 2022 no se han identificado casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas. |

Índice GRI-Estándares

| GRI | Versión | Resumen descripción | Comentario |
|---|---------|--|---|
| COMUNIDADES LOCALES | | | |
| 413-1 | 2016 | Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo. | Compromiso con la sociedad pg. 45 |
| 413-2 | 2016 | Operaciones con impactos negativos significativos –reales o potenciales- en las comunidades locales. | Compromiso con la sociedad pg. 45 |
| EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS, PRÁCTICAS LABORALES Y REPERCUSIÓN SOCIAL | | | |
| 414-1 | 2016 | Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con los criterios sociales. | Cadena de suministro pg. 29 |
| 414-2 | 2016 | Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas. | Cadena de suministro pg. 29 |
| POLÍTICA PÚBLICA | | | |
| 415-1 | 2016 | Valor de las contribuciones políticas por país y destinatario. | No ha habido contribuciones a partidos políticos. Código ético para proveedores y Código ético. |
| SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES | | | |
| 416-1 | 2016 | 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. |
| ETIQUETADO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS | | | |
| 417-1 | 2016 | Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios. | No aplica para el caso de los servicios ofertados por Konecta. |
| PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES | | | |
| 418-1 | 2016 | Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente. | En 2022 no se ha tenido que reportar a la autoridad de control, incidentes de privacidad ni de pérdida de datos personales. |

ANEXOS

ASOCIACIONES A LAS QUE PERTENECE KONECTA

| | | | | | |
|----------------------------------|--|--------------------------------|--|---|---|
| ARGENTINA | Cámara Argentina de Centros de Contacto (CACC) | ESPAÑA | Asociación de Compañías de Experiencia con Cliente (CEX) | PERÚ | Cámara de Comercio Americana del Perú (AMCHAM) |
| | Cámara de Comercio Americana en Argentina (AMCHAM) | | Asociación Española de Expertos en la Relación (AEERC) | | Cámara Oficial de Comercio de España en Perú |
| | Alianza Latinoamericana de Organizaciones para la Interacción con Clientes (ALOIC) | | Red Española del Pacto Mundial | | Asociación Peruana de Recursos Humanos (APERHU) |
| | Instituto Argentino de Responsabilidad Social Empresarial (IARSE) | | Foro Inserta Responsable | | Asociación Peruana de Experiencia de Cliente (APEXO) |
| BRASIL | Associação Brasileira de Telesserviços (ABT) | | Asociación para el Desarrollo de la Experiencia de Cliente (Asociación DEC) | | Asociación Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID) |
| | Sintelmark - Unión Paulista de Telemarketing, Marketing Directo y Compañías Relacionadas | | Asociación Española de Retail | | Red de Empresas y Discapacidad |
| CHILE | Cámara Oficial Española de Comercio de Chile A.G. (CAMACOES) | | Asociación Española de Renting | | Aequales |
| | Cámara de Comercio de Santiago A.G. (CCS) | | Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas (RIEI) | | Red Pride Connection Perú |
| COLOMBIA MULTIENLACE | Asociación Colombiana de BPO (BPRO, antes CDECC) | | Confederación de Empresarios de Andalucía (CEA) | | Red Iberoamericana de Empresas Inclusivas (RIEI) |
| | Asociación Colombiana de Crédito y Cobranzas (COLCOB) | | Club Cámara de Comercio | | Women CEO |
| | Corporación Fenalco Solidario Nacional | Círculo Empresarios La Cartuja | ONU Mujeres, adhesión a los principios WEP | | |
| | Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) | MARRUECOS | Contrato ANAPEC, Asociación de Estado para ayudar a los nuevos diplomados para acceder al mundo laboral | | |
| COLOMBIA AST / TLMARK | Asociación Colombiana de BPO (BPRO, antes CDECC) | MÉXICO | Instituto Mexicano de Teleservicios (IMT) | Acuerdo T-CUIDA | |
| | Asociación Colombiana de Crédito y Cobranzas (COLCOB) | | Asociación de Profesionales en Cobranza y Servicios Jurídicos A.C. (APCOP) | Ministerio Público | |
| | Corporación Fenalco Solidario Nacional | | Cámara Nacional de la Industria Electrónica, de Telecomunicaciones y Tecnologías de la Información (CANIETI) | Color Esperanza | |
| | Instituto Colombiano de Normas Técnicas (ICONTEC) | | DUNS (Data Universal Numbering System) N° 825073221 | ASHANTI | |
| | | | PORTUGAL | Associação Portuguesa de Contact Centers (APCC) | |
| | | | | Câmara do Comércio Luso-Espanhola | |

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS 2022

ARGENTINA PREMIOS LATAM – ALOIC ORO

- Mejor Estrategia Multicanal. “Transformación digital, la hoja de ruta para la evolución del CX”. Caso de Telecom Personal Corporativo.

PREMIOS PAMOIC ORO

- Mejor Profesional del Año.
- Mejor Estrategia de Cobranza. Caso “Transformando el paradigma tradicional de Cobranza a Cobranza Digital” – Legal & Collections.
- Mejor estrategia en la organización Customer Service. Caso “Cómo adaptarse y triunfar en tiempos de teletrabajo” – Operación.
- Mejor Estrategia de Venta. Caso “Las oportunidades de venta no aparecen, nosotros las CREAMOS” – Movistar.
- Mejor Estrategia Multicanal/ Omnicanal. Caso “Reducir, para crecer y mejorar. Enfoque omnicanal de la atención al cliente” – Cencosud.

PLATA

- Mejor Iniciativa de Data Analytics. Caso “Modelo Filin. Sentimiento TX” – Innovación & Reporting.
- Mejor Operación de Empresa Tercerizadora. Caso “Creando Futuro. Implementación del primer banco 100 % digital” – Openbank.

ARGENTINA PREMIOS CEN – FÉNIX

- Mayor Balance de Equidad de Género - Responsabilidad Empresarial & Sostenibilidad.
- Mejor Adaptación de Interface Experience.
- Proyecto Epiron Cloud – Desarrollo.

BRASIL

CONAREC - Categoría Gestão Multicanal, na categoria de pequenas e medias operações.

PREMIO CONSUMIDOR MODERNO - Categoría Parceiros e Fornecedores de Soluções. Categoría call back.

PREMIO ABT BRONCE

• Konecta & Sem Parar. Categoría: Inovação Tecnológica (Terceirizada). Case: Como a evolução de um canal de WhatsApp de Televendas impacta em resultados eficazes.

PREMIO SMART. Konecta & Sem Parar. Relacionamento Digital – Contact Center.

COLOMBIA PREMIOS LATAM – ALOIC ORO

- Mejor profesional del año.
- Mejor Talento del año Latam.

PLATA

- Mejor Estrategia en la Organización. Centro de servicios compartidos para maximizar las ventas, minimizar los fraudes y asegurar el ciclo de vida del cliente. (Enel - Codensa).

CX AWARD INTERACTION COLOMBIA ORO

- Mejor Gestión del Talento Humano. Tenemos 18 000 razones para transformar vidas, construyendo una cultura de equidad y bienestar. (Equipares).

PLATA

- Mejor Gestión de Centro de Servicios Compartidos. Centro de servicios compartidos para maximizar las ventas, minimizar los fraudes y asegurar el ciclo de vida del cliente. (Enel - Codensa).
- Mejor Estrategia Multicanal. Un ciclo de vida Digital: Siempre allí, siempre contigo impulsando la venta directa. (Nutresa).

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS 2022

ESPAÑA

VODAFONE SUPPLIER AWARDS 2022. Outstanding Commercial & Corporate Services Performance Award.

PREMIOS CALL TALENT 2022, otorgados por Iberdrola
PLATA

- Mejor aprovechamiento de la base de datos.

BRONCE

- Mejor plataforma *Onshore* (Almendralejo).

DIPLOMAS

- Mejor SPH.
- Mayor volumen de ventas.
- Mejor plataforma *Offshore*.
- Mejor proveedor de telemarketing.

PREMIOS FORTIUS

- Mejor Agente de Ventas.
- Mejor Agente de Recobros.

PREMIOS ALCOBENDAS HUELLA CERO 2022.

Reconocimiento Buenas prácticas reducción de emisiones 2022, en la categoría "Implementar Energías Renovables".

PERÚ

PREMIO EXPERIENCIA APEXO 2022. Categoría Mejor Gestión de Diversidad.

RECONOCIMIENTO EFY PERÚ 2022.

TALENT FEST 2022, 2º lugar.

RANKING DIRECTIVOS DIGITALES.

1ER PRIMER PUESTO RANKING PAR, AEQUALS. Mejor desempeño en equidad de género Vigente

RANKING PAR - Lista Latam.

DIPLOMA DE RECONOCIMIENTO POR LA MEDICIÓN DE LA HUELLA DE CARBONO por el cálculo de las emisiones de Gases de Efecto Invernadero (GEI). Ministerio del Ambiente.

DATOS EMPLEADOS

Distribución de la plantilla

| | 2020 ⁴ | | 2021 | | 2022 | |
|------------------|-------------------|--------|------|--------|-------------|---------------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Argentina | 2418 | 5294 | 2642 | 5699 | 2843 | 6003 |
| Brasil | 1802 | 3823 | 1999 | 4378 | 2207 | 4876 |
| Chile | 885 | 1528 | 770 | 1550 | 841 | 1940 |
| Colombia | 5265 | 12 022 | 6233 | 13 129 | 7828 | 15 150 |
| España | 4755 | 12 986 | 4771 | 13 913 | 3783 | 14 052 |
| Marruecos | 155 | 99 | 253 | 144 | 263 | 178 |
| México | 1513 | 1728 | 1696 | 2090 | 1842 | 2247 |
| Perú | 4641 | 7761 | 5264 | 9073 | 5843 | 10 499 |
| Portugal | 338 | 524 | 292 | 560 | 265 | 518 |

En 2022, todos los países han aumentado su plantilla, tanto en número de hombres como de mujeres, a excepción de Portugal, y España.

| Por categoría profesional | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------------|--------|--------|---------------|
| Agente/Admtvo/Validador | 60 574 | 66 343 | 72 467 |
| Quality | 662 | 776 | 791 |
| Force/Instructor | 661 | 790 | 957 |
| Coordinador | 3351 | 3736 | 4047 |
| Supervisor | 869 | 1173 | 1182 |
| Responsable de Servicios | 202 | 262 | 288 |
| Jefe de Servicios | 294 | 321 | 350 |
| Otros Directivos Operación | 39 | 37 | 43 |
| Otros Estructura | 791 | 898 | 938 |
| Otro Personal de Operaciones | 94 | 120 | 115 |

| Edad de la plantilla | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------|--------|--------|---------------|
| ← 30 años | 36 629 | 37 815 | 41 606 |
| Entre 30-50 años | 27 025 | 31 708 | 33 948 |
| → 50 años | 3883 | 4933 | 5624 |
| Edad media | 32,3 | 33,0 | 31,4 |

| Por tipo de contrato y edad | 2020 | | | 2021 | | | 2022 | | |
|-----------------------------|--------|--------|------|--------|--------|------|--------|--------|------|
| | <30 | 30-50 | >50 | <30 | 30-50 | >50 | <30 | 30-50 | >50 |
| Contrato fijo | 10 747 | 15 903 | 2808 | 10 193 | 18 231 | 3700 | 13 130 | 21 373 | 4641 |
| Contrato temporal | 25 882 | 11 122 | 1075 | 27 622 | 13 477 | 1233 | 28 476 | 12 575 | 983 |
| Jornada completa | 21 340 | 17 933 | 2498 | 23 957 | 20 890 | 3032 | 25 920 | 22 932 | 3556 |
| Jornada parcial | 15 289 | 9092 | 1385 | 13 858 | 10 818 | 1901 | 15 686 | 11 016 | 2068 |

Los contratos temporales han disminuido en 2022 aumentándose los contratos fijos.

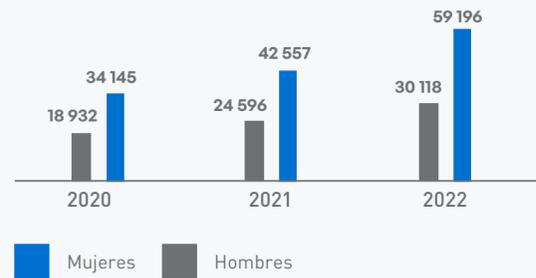
| Por tipo de contrato y sexo | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|-----------------------------|--------|--------|--------|--------|---------------|---------------|
| | H | M | H | M | H | M |
| Contrato fijo | 9023 | 20 435 | 9729 | 22 395 | 11 617 | 27 527 |
| Contrato temporal | 12 749 | 25 330 | 14 191 | 28 141 | 14 098 | 27 936 |
| Jornada completa | 14 535 | 27 236 | 16 643 | 31 236 | 18 029 | 34 379 |
| Jornada parcial | 7237 | 18 529 | 7277 | 19 300 | 7686 | 21 084 |

| Por categoría profesional, tipo de contrato y jornada | Contrato fijo | Contrato temporal | Jornada completa | Jornada parcial |
|---|---------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Agente/Admtvo/Validador | 32 109 | 40 358 | 44 219 | 28 248 |
| Quality | 537 | 254 | 701 | 90 |
| Force/Instructor | 635 | 322 | 893 | 64 |
| Coordinador | 3436 | 611 | 3724 | 323 |
| Supervisor | 969 | 213 | 1161 | 21 |
| Responsable de Servicios | 216 | 72 | 284 | 4 |
| Jefe de Servicios | 334 | 16 | 350 | - |
| Otros Directivos Operación | 43 | - | 43 | - |
| Otros Estructura | 764 | 174 | 927 | 11 |
| Otro Personal de Operaciones | 101 | 14 | 106 | 9 |

⁴ Se incluyen todos los datos correspondientes a los colaboradores subcontratados por el Grupo, durante el periodo 2021, para el desarrollo de su actividad en México.

Contrataciones y desvinculaciones

NUEVAS CONTRATACIONES POR SEXO Y AÑO



CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD Y AÑO



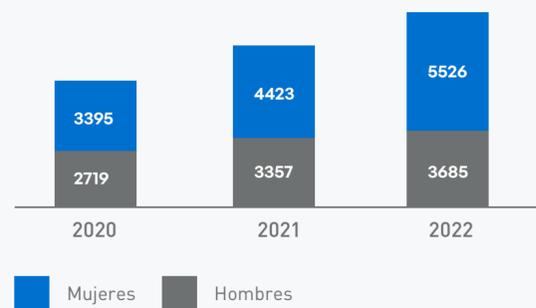
Contrataciones por categoría profesional

| Categoría profesional | 2022 |
|------------------------------|--------|
| Agente/Admtvo/Validador | 87 960 |
| Quality | 126 |
| Force/Instructor | 172 |
| Coordinador | 572 |
| Supervisor | 124 |
| Responsable de Servicios | 34 |
| Jefe de Servicios | 54 |
| Otros Directivos Operación | 9 |
| Otros Estructura | 235 |
| Otro Personal de Operaciones | 28 |

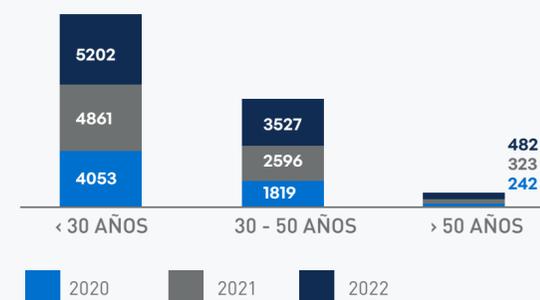
Desvinculaciones por categoría profesional

| Categoría profesional | 2020 | 2021 | 2022 |
|------------------------------|-------|-------|-------|
| Agente/Admtvo/Validador | 5 768 | 7 331 | 8 637 |
| Quality | 86 | 60 | 94 |
| Force/Instructor | 19 | 43 | 51 |
| Coordinador | 164 | 227 | 267 |
| Supervisor | 26 | 40 | 62 |
| Responsable de Servicios | 9 | 11 | 13 |
| Jefe de Servicios | 10 | 8 | 21 |
| Otros Directivos Operación | 0 | 1 | 3 |
| Otros Estructura | 30 | 52 | 51 |
| Otro Personal de Operaciones | 2 | 7 | 12 |

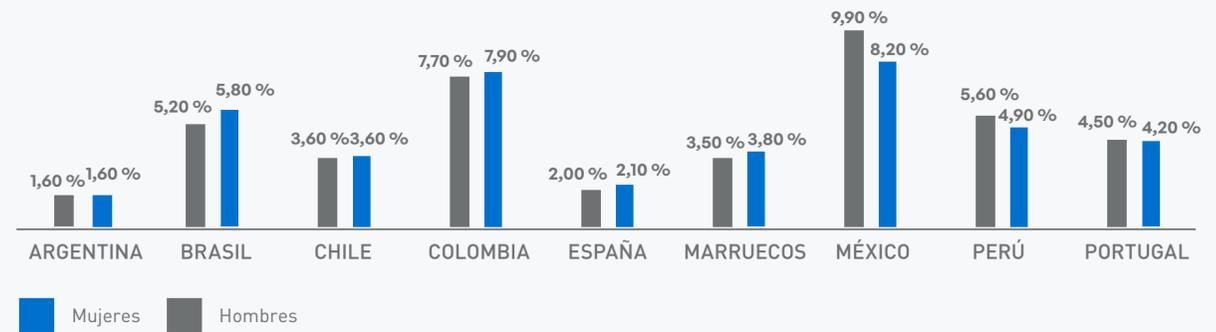
DESVINCLACIONES POR SEXO Y AÑO



DESVINCLACIONES POR EDAD Y SEXO



TASA DE ROTACIÓN VOLUNTARIA POR SEXO Y PAÍS



Formación

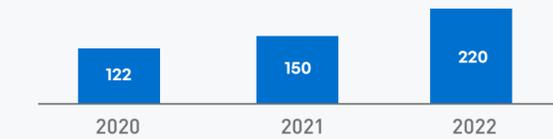
| Horas formación por categoría | 2020 | 2021 | 2022 |
|-------------------------------|-----------|-----------|------------|
| Agente/Admtvo/Validador | 5 678 539 | 7 069 299 | 10 375 590 |
| Quality | 5024 | 7658 | 11 479 |
| Force/Instructor | 8581 | 10 444 | 6809 |
| Coordinador | 67 677 | 39 542 | 57 360 |
| Supervisor | 12 963 | 91 838 | 21 974 |
| Responsable de Servicios | 724 | 666 | 751 |
| Jefe de Servicios | 4165 | 4321 | 5669 |
| Otros Directivos Operación | 964 | 925 | 545 |
| Otros Estructura | 52 858 | 13 923 | 6072 |
| Otro Personal de Operaciones | 3213 | 2420 | 13 854 |

Accidentalidad y enfermedades profesionales

| Índice de frecuencia de accidentes | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|------------------------------------|------|------|------|------|-------|-------|
| | M | H | M | H | M | H |
| Argentina | 0,76 | 0,26 | 0,53 | 0,43 | 0,90 | 0,79 |
| Brasil | 0,50 | 0,17 | 0,48 | 0,63 | 0,45 | 0,00 |
| Chile | 2,73 | 0,00 | 3,63 | 0,67 | 27,98 | 51,27 |
| Colombia | 1,74 | 1,93 | 2,35 | 1,30 | 37,36 | 19,97 |
| España | 1,06 | 0,44 | 1,18 | 0,68 | 1,00 | 0,92 |
| Marruecos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| México | 0,89 | 1,23 | 1,61 | 0,00 | 1,85 | 0,70 |
| Perú | 0,45 | 0,09 | 0,09 | 0,06 | 0,04 | 0,00 |
| Portugal | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

| Índice de gravedad de accidentes | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|
| | M | H | M | H | M | H |
| Argentina | 0,01 | 0,00 | 0,03 | 0,01 | 0,03 | 0,03 |
| Brasil | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Chile | 0,01 | 0,00 | 0,05 | 0,00 | 0,95 | 2,14 |
| Colombia | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,01 | 0,20 | 0,10 |
| España | 0,01 | 0,01 | 0,03 | 0,01 | 0,04 | 0,02 |
| Marruecos | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| México | 0,01 | 0,08 | 0,02 | 0,00 | 0,04 | 0,00 |
| Perú | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |
| Portugal | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 | 0,00 |

Total de accidentes por año con días perdidos



El aumento en los índices y datos en general se deben al retorno a las condiciones normales después de la pandemia.

| Índice de absentismo IT | 2020 | | 2021 | | 2022 | |
|-------------------------|------|-----|------|-----|------|-----|
| | M | H | M | H | M | H |
| Argentina | 3,7 | 1,2 | 3,9 | 1,7 | 4,9 | 2,0 |
| Brasil | 6,8 | 4,3 | 6,4 | 4,7 | 4,1 | 2,4 |
| Chile | 8,2 | 2,9 | 9,7 | 4,2 | 8,4 | 4,5 |
| Colombia | 1,5 | 1,0 | 2,0 | 1,5 | 2,2 | 1,5 |
| España | 12,6 | 7,6 | 11,0 | 6,7 | 13,3 | 8,6 |
| Marruecos | 2,9 | 3,8 | 5,4 | 6,4 | 6,7 | 7,7 |
| México | 1,4 | 1,2 | 1,6 | 1,2 | 1,7 | 1,3 |
| Perú | 1,2 | 0,8 | 1,7 | 1,5 | 1,8 | 1,4 |
| Portugal | 6,2 | 2,1 | 5,4 | 2,5 | 5,9 | 3,2 |

| Horas de absentismo total | 2020 | 2021 | 2022 |
|---------------------------|---------------|---------------|------------|
| Mujeres | 9 157 076,34 | 9 069 309,56 | 11 013 963 |
| Hombres | 2 999 307,05 | 2 964 696,2 | 3 480 723 |
| Total | 12 156 383,39 | 12 034 005,76 | 14 494 685 |

| Datos de accidentalidad y enfermedades ocupacionales | | Nº accidentes laborales con días perdidos | | | Días perdidos por accidentes | | | Nº personas con enfermedades profesionales reconocidas | | | Días perdidos por enfermedades profesionales | |
|--|---------|---|------------|------------|------------------------------|-------------|-------------|--|------------|------------|--|-------------|
| | | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2021 | 2022 |
| Argentina | Mujeres | 6 | 5 | 9 | 94 | 296 | 317 | 88 | 88 | 98 | 10 108 | 5578 |
| | Hombres | 1 | 2 | 4 | 13 | 40 | 141 | 8 | 10 | 9 | 1098 | 439 |
| Brasil | Mujeres | 6 | 5 | 5 | 58 | 51 | 35 | 0 | 4 | 4 | 71 | 70 |
| | Hombres | 1 | 3 | 0 | 4 | 10 | 0 | 0 | 4 | 0 | 119 | 0 |
| Chile | Mujeres | 6 | 10 | 8 | 19 | 127 | 273 | 0 | 0 | 1 | 0 | 96 |
| | Hombres | 0 | 2 | 7 | 0 | 4 | 292 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Colombia | Mujeres | 39 | 66 | 110 | 143 | 325 | 586 | 0 | 6 | 1 | 110 | 104 |
| | Hombres | 22 | 18 | 31 | 133 | 124 | 156 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| España | Mujeres | 20 | 26 | 25 | 253 | 770 | 981 | 3 | 5 | 7 | 351 | 465 |
| | Hombres | 3 | 6 | 8 | 38 | 107 | 156 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 |
| Marruecos | Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Hombres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| México | Mujeres | 4 | 6 | 9 | 53 | 69 | 214 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Hombres | 5 | 0 | 3 | 327 | 5 | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Perú | Mujeres | 8 | 2 | 1 | 30 | 3 | 4 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Hombres | 1 | 1 | 0 | 1 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Portugal | Mujeres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| | Hombres | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Total | | 122 | 152 | 220 | 1166 | 1932 | 3174 | 99 | 118 | 120 | 11 857 | 6752 |

Retribuciones

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

El cálculo de la retribución media por país, expresada en moneda local, se realiza considerando todos los ingresos salariales durante todo el 2022, teniendo en cuenta el valor FTE (*full time equivalent*) real que corresponde a cada trabajador (jornada y alta efectiva), así como un corrector de absentismo, que toma en cuenta todas las horas de absentismo que haya podido tener cada empleado en función del total de horas máximo establecido por convenio colectivo.

| Remuneración media | España | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|--------|--------|----------------------|---------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Euro | Euro | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 17 074 | 16 727 | 4,02 % | 2,72 % |
| Quality | 17 799 | 18 226 | -0,59 % | 3,01 % |
| Force/Instructor | 19 568 | 20 804 | 3,10 % | 6,38 % |
| Coordinador | 19 368 | 19 391 | 1,47 % | 1,53 % |
| Supervisor | 25 098 | 23 658 | 2,87 % | 2,79 % |
| Responsable de servicios | 34 361 | 33 307 | 3,84 % | 8,23 % |
| Jefe de servicios | 39 268 | 33 558 | 4,01 % | 6,43 % |
| Otros directivos Operación | - | - | - | - |
| Otros estructura | 33 504 | 31 854 | -34,2 % | 9,70 % |
| Otro personal de Operaciones | 25 267 | 28 951 | -0,34 % | -3,78 % |

| Remuneración media | Brasil | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|---------|---------|----------------------|----------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Real | Real | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 23 459 | 22 978 | 8,48 % | 7,51 % |
| Quality | 27 532 | 26 928 | 17,91 % | 20,20 % |
| Force/Instructor | 46 869 | 34 171 | 43,18 % | 30,74 % |
| Coordinador | 42 619 | 40 357 | 7,75 % | 5,25 % |
| Supervisor | 115 449 | 71 651 | -0,91 % | 15,06 % |
| Responsable de servicios | - | - | - | - |
| Jefe de servicios | 193 276 | 170 443 | 14,71 % | 18,98 % |
| Otros directivos Operación | 252 270 | 298 030 | 7,73 % | 458,14 % |
| Otros estructura | 78 184 | 51 575 | 31,68 % | 13,41 % |
| Otro personal de Operaciones | 70 494 | 56 563 | 3,32 % | 1,37 % |

| Remuneración media | Marruecos | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|-----------|---------|----------------------|----------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Dirham | Dirham | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 78 726 | 77 955 | 11,54 % | 4,41 % |
| Quality | - | - | - | - |
| Force/Instructor | 80 029 | 89 667 | -33,00 % | -22,29 % |
| Coordinador | 106 723 | 108 495 | -11,24 % | -28,73 % |
| Supervisor | 94 707 | 163 196 | -29,83 % | -33,43 % |
| Responsable de servicios | 191 320 | 87 315 | 7,80 % | -56,61 % |
| Jefe de servicios | - | - | - | - |
| Otros directivos Operación | 643 655 | 161 832 | 669,36 % | - |
| Otros estructura | 87 237 | 81 230 | 45,15 % | - |
| Otro personal de Operaciones | 69 916 | 64 964 | - | - |

| Remuneración media | Colombia | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|-----------------|-----------------|----------------------|---------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Peso colombiano | Peso colombiano | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 20 429 517 | 18 642 651 | 8,34 % | 7,66 % |
| Quality | 21 022 380 | 20 195 015 | 12,95 % | 8,82 % |
| Force/Instructor | 24 742 011 | 23 183 304 | 8,12 % | 8,94 % |
| Coordinador | 29 795 056 | 27 326 328 | 6,68 % | 5,34 % |
| Supervisor | 40.974.088 | 37 965 851 | 10,16 % | 2,61 % |
| Responsable de servicios | 83 511 347 | 60 365 811 | -19,94 % | 18,51 % |
| Jefe de servicios | 98 542 191 | 92 517 993 | 3,90 % | 2,16 % |
| Otros directivos Operación | 118 158 327 | 204 360 803 | 35,62 % | 3,51 % |
| Otros estructura | 59 389 993 | 67 037 760 | 4,00 % | 5,97 % |
| Otro personal de Operaciones | 60 753 902 | 34 493 262 | 20,93 % | 1,24 % |

| Remuneración media | Perú | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|-------------|-------------|----------------------|----------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Sol peruano | Sol peruano | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 20 029 | 19 131 | 4,32 % | 3,76 % |
| Quality | 25 057 | 24 061 | 7,64 % | 5,90 % |
| Force/Instructor | 25 479 | 23 340 | 7,38 % | 2,71 % |
| Coordinador | 35 125 | 33 033 | 4,90 % | 1,00 % |
| Supervisor | 44 248 | 42 432 | 4,45 % | -1,98 % |
| Responsable de servicios | 75 983 | 69 616 | 18,38 % | 0,18 % |
| Jefe de servicios | 111 018 | 106 818 | 5,07 % | 0,38 % |
| Otros directivos Operación | 188 993 | 176 129 | -14,64 % | -13,98 % |
| Otros estructura | 88 400 | 73 621 | -9,78 % | 7,21 % |
| Otro personal de Operaciones | - | - | - | - |

| Remuneración media | Argentina | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|----------------|----------------|----------------------|---------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Peso argentino | Peso argentino | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 1 293 343 | 1 314 607 | 65,12 % | 66,40 % |
| Quality | - | 2 347 424 | - | 31,34 % |
| Force/Instructor | 1 579 526 | 1 578 023 | 65,26 % | 61,16 % |
| Coordinador | 1 860 798 | 1 840 819 | 60,01 % | 57,60 % |
| Supervisor | - | 2 320 130 | - | - |
| Responsable de servicios | - | - | - | - |
| Jefe de servicios | 2 610 890 | 2 591 574 | 57,70 % | 59,01 % |
| Otros directivos Operación | - | - | - | - |
| Otros estructura | 3 842 004 | 3 912 306 | 64,65 % | 54,27 % |
| Otro personal de Operaciones | - | - | - | - |

| Remuneración media | Chile | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|--------------|--------------|----------------------|---------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Peso chileno | Peso chileno | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 7 986 738 | 7 584 665 | 8,60 % | 9,15 % |
| Quality | 8 295 431 | 8 786 012 | 2,56 % | 1,84 % |
| Force/Instructor | 8 494 586 | 8 824 085 | -2,43 % | 7,14 % |
| Coordinador | 10 961 985 | 10 870 748 | 4,36 % | 3,75 % |
| Supervisor | 15 273 187 | 14 542 452 | 6,68 % | 3,68 % |
| Responsable de servicios | 25 151 555 | 21 080 663 | -3,55 % | 16,04 % |
| Jefe de servicios | - | - | - | - |
| Otros directivos Operación | - | - | - | - |
| Otros estructura | 35 561 786 | 12 238 536 | 3,54 % | 20,73 % |
| Otro personal de Operaciones | - | - | - | - |

| Remuneración media | México | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|---------------|---------------|----------------------|----------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Peso mexicano | Peso mexicano | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 113 078 | 112 618 | 6,81 % | 3,64 % |
| Quality | 123 437 | 125 358 | 6,20 % | 4,79 % |
| Force/Instructor | 166 704 | 170 656 | 9,69 % | 11,36 % |
| Coordinador | 174 958 | 172 980 | -2,58 % | 0,97 % |
| Supervisor | 478 822 | 308 114 | 15,61 % | -10,57 % |
| Responsable de servicios | 298 842 | 300 131 | 3,37 % | 4,05 % |
| Jefe de servicios | - | - | - | - |
| Otros directivos Operación | 1 282 669 | 1 457 358 | -6,64 % | -11,15 % |
| Otros estructura | 553 047 | 538 382 | 10,60 % | 11,06 % |
| Otro personal de Operaciones | 589 913 | 257 449 | 8,97 % | -689 % |

| Remuneración media | Portugal | | Evolución desde 2021 | |
|------------------------------|----------|--------|----------------------|---------|
| | H | M | H | M |
| Sexo | | | | |
| Moneda | Euro | Euro | - | - |
| Agente/admtvo/validador | 14 135 | 14 230 | 0,42 % | 4,48 % |
| Quality | 13 327 | 14 633 | 0,07 % | 2,92 % |
| Force/Instructor | - | - | - | - |
| Coordinador | 23 327 | 22 910 | 7,70 % | 1,40 % |
| Supervisor | 17 688 | 17 118 | 1,18 % | -0,95 % |
| Responsable de servicios | - | - | - | - |
| Jefe de servicios | - | - | - | - |
| Otros directivos Operación | 65 608 | - | 42,00 % | - |
| Otros estructura | 38 057 | 57 498 | 37,66 % | 35,30 % |
| Otro personal de Operaciones | - | - | - | - |

| Remuneración media por rango de edad y país | Moneda | Evolución desde 2021 | | |
|---|-----------------|----------------------|------------|------------|
| | | < 30 años | 30-50 años | >50 años |
| España | Euros | 16 929 | 18 043 | 18 143 |
| Argentina | Peso argentino | 1 276 574 | 1 440 442 | 1 538 404 |
| Brasil | Real brasileño | 24 527 | 33 706 | 28 432 |
| Chile | Peso chileno | 7 801 119 | 8 623 255 | 8 383 212 |
| Colombia | Peso colombiano | 19 421 191 | 25 183 332 | 29 868 758 |
| Marruecos | Dirham | 72 579 | 84 306 | 107 731 |
| México | Peso mexicano | 116 965 | 158 265 | 144 119 |
| Perú | Sol peruano | 19 493 | 25 997 | 21 829 |
| Portugal | Euros | 13 932 | 15 495 | 14 519 |

Las retribuciones percibidas por la Alta Dirección durante los ejercicios 2021-22, clasificados por conceptos, han sido los siguientes:

| 2022/2021 | Miles de € 2022 | Miles de € 2021 |
|------------------------|-----------------|-----------------|
| Sueldos | 10 965 | 1795 |
| Retribución en especie | 14 | 61 |
| | 10 970 | 1856 |

Brecha salarial

Ratio resultante de la diferencia entre el salario medio percibido por los hombres y el salario medio percibido por las mujeres, respecto del salario medio percibido por los hombres. Información correspondiente al ejercicio 2022.

En este sentido, tanto las políticas corporativas de Recursos Humanos, como las dependientes del área y el Código Ético del Grupo establecen como un principio fundamental la igualdad de oportunidades y la no discriminación en procesos de contratación, selección o promoción profesional. Igualmente, cada Plan de Igualdad aprobado en España está acompañado de un diagnóstico de retribución por categorías y por sexo que se actualiza anualmente.

En 2022, se ha trabajado con el Registro Retributivo y en la Auditoría Salarial resultante del mismo, siguiendo las pautas marcadas por el Real Decreto 901 y el 902/2020 para armonizar el mecanismo de cálculo de brecha.

Brecha Salarial

| | 2021* | 2022 |
|--------------------|-------|-------------|
| España | 6 % | 7 % |
| Argentina | 2 % | 1 % |
| Brasil | 22 % | 23 % |
| Chile | 10 % | 10 % |
| Colombia | 13 % | 13 % |
| Marruecos** | -12 % | 2 % |
| México | 13 % | 14 % |
| Perú | 11 % | 11 % |
| Portugal | 4 % | 4 % |

*La variación con los datos reportado en el EINF de 2021 se debe al cambio de la fórmula de cálculo de la brecha en 2022 respecto al año anterior: mientras en 2021 se obtuvo una media de las remuneraciones de todas las categorías de mujeres y de hombres, calculando la brecha con dicha media, en 2022 se trabajó directamente con la remuneración media de hombres y mujeres por país, sobre lo cual se calculó la brecha.

**Durante el 2022 se da de alta un director de Operaciones (hombre), y se da de baja la Country Manager (mujer) con un salario alto, acorde con su responsabilidad.

Datos adicionales sobre los empleados

Ratio salario Konecta frente a SMI

| | |
|------------------|---|
| España | 1:1 |
| | Vínculo de 36 h (convenio ATACC): 1,54 |
| Argentina | Vínculo de 36 h (convenio 781/20): 1,48 |
| | Vínculo de 48 h (convenio 781/20): 1,97 |
| Brasil | 1,003 |
| Chile | 1,48 |
| Colombia | 1:1 |
| Marruecos | 1,34 |
| México | 1:1 |
| Perú | 1:1 |
| Portugal | 1:1 |

Permisos parentales

| | |
|---|------|
| Empleados que han disfrutado de permiso parental durante 2022 | |
| Madres | 2097 |
| Padres | 525 |
| 100 % Personas reincorporadas | |

Acuerdos de negociación colectiva

| | % de empleados cubiertos por convenio |
|------------------|---------------------------------------|
| México | 73 % |
| Perú | 0 % |
| Chile | 63 % |
| Portugal | 0 % |
| Marruecos | 0 % |
| Colombia | 0 % |
| Argentina | 90,9 % |
| Brasil | 100 % |
| España | 100 % |

Personas con discapacidad

Número de personas con discapacidad en la plantilla: 632

| Empleados con discapacidad | |
|----------------------------|-----|
| España | 243 |
| Argentina | 10 |
| Brasil | 216 |
| Chile | 22 |
| Colombia | 80 |
| Marruecos | 0 |
| México | 4 |
| Perú | 53 |
| Portugal | 4 |

Plazos de avisos mínimos sobre cambios operacionales

| | Plazos por país |
|------------------|-------------------------------------|
| México | 2 semana |
| Perú | 1,14 semana |
| Chile | 4 semanas |
| Portugal | 1,14 semanas |
| Marruecos | 1 semana |
| Colombia | entre 24 horas, 15 días y 4 semanas |
| Argentina | 7 días hábiles |
| Brasil | 15 días hábiles |
| España | 2 semanas |

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

Altos ejecutivos contratados en la comunidad local

Proporción de altos ejecutivos contratados en la comunidad local

| % ejecutivos de la comunidad local | |
|------------------------------------|-------|
| España | 97 % |
| Argentina | 100 % |
| Brasil | 100 % |
| Chile | 71 % |
| Colombia | 100 % |
| Marruecos | 100 % |
| México | 78 % |
| Perú | 69 % |
| Portugal | 80 % |

DATOS AMBIENTALES

Consumos energéticos

| Consumos combustibles procedentes de fuentes no renovables | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|-----------|--------|---------------|
| Combustible en instalaciones (m3) | 15,16 | 58,91 | 53,88 |
| Gasolina (litros)* | 36 511,68 | 5540 | 3413 |
| Diesel (litros)* | 504 864 | 33 928 | 26 073 |
| Gas Natural (MWh) | 25,11 | 15,77 | 35,20 |

*En 2020 se incluyeron por error datos de consumo de combustibles que pertenecían a un servicio externo para transporte de empleados.

| Consumo eléctrico | 2020 | 2021 | 2022* |
|---|------------|------------|-------------------|
| Consumo eléctrico (kWh) | 43 855 338 | 43 210 366 | 51 583 757 |
| Intensidad eléctrica kWh/empleador | 649,35 | 580,30 | 635,48 |

| Consumo eléctrico - Distribución por países | 2020 | 2021 | 2022* |
|---|------|------|-------------|
| España | 27 % | 30 % | 30 % |
| Argentina | 8 % | 7 % | 8 % |
| Brasil | 15 % | 14 % | 12 % |
| Chile | 5 % | 3 % | 4 % |
| Colombia | 23 % | 22 % | 24 % |
| Marruecos | 0 % | 0 % | 1 % |
| México | 7 % | 7 % | 6 % |
| Perú | 14 % | 15 % | 14 % |
| Portugal | 1 % | 1 % | 1 % |

| Consumo eléctrico-fuentes renovables (kWh)* | 2020 | 2021 | 2022* |
|---|------|------------|-------------------|
| Consumo en España | 0 | 12 124 011 | 14 688 803 |
| Consumo en Brasil | - | - | 1 744 000 |

* A partir de 2022, al mejorar la situación sanitaria producto de la Covid-19, se produce la reincorporación de parte de la plantilla al trabajo presencial, lo cual sumado a un 9 % más de personal vs 2021 debido al aumento de la actividad del Grupo, ha conllevado un incremento en el consumo de electricidad en un 18,68 %. Sin embargo, es de destacar que en 2022 se ha incrementado igualmente el porcentaje de electricidad consumida proveniente de fuentes renovables en un 35,5 % respecto a 2021.

Consumos indirectos

| | 2020 | 2021 | 2022 |
|----------------------------------|---------|-----------|------------------|
| Millas viajadas por avión | 926 700 | 1 126 485 | 2 809 539 |

Consumo agua

| Consumo de agua | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|---------|---------|----------------|
| Consumo agua (m³)* | 214 804 | 217 831 | 257 556 |
| % origen red de agua municipal | 100 % | 100 % | 100 % |
| Intensidad en el consumo de agua (m³/empleador) | 3,18 | 2,93 | 3,17 |

*Para el consumo de agua en 2021 se detectó que por error no se incluyó el consumo de una de las plataformas.

Residuos

| Residuos peligrosos | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|---------------|
| Residuos Peligrosos generados (t) | 31,89 | 48,39 | 70,79 |
| Residuos peligrosos reciclados (t) | 23,55 | 41,96 | 56,15 |
| % RP reciclados | 74 % | 87 % | 79 % |
| Intensidad en la generación de RP (t/empleador) | 0,0005 | 0,0006 | 0,0009 |

| Residuos No peligrosos | 2020 | 2021* | 2022** |
|---|---------|---------|----------------|
| Residuos No peligrosos generados (t) * | 1578,38 | 2015,09 | 1698,57 |
| Residuos No peligrosos reciclados (t) | 73,57 | 168,60 | 156,80 |
| % RNP reciclados | 5 % | 8 % | 9 % |
| Intensidad en la generación de RNP (t/empleador) | 0,0234 | 0,0271 | 0,0209 |

*Para 2021 se ha detectado un error en el cálculo que ya ha sido subsanado.

**La desviación en el dato de residuos No peligrosos generados para 2022 respecto a 2021 se debe en gran parte a la mejora de la estandarización del registro de los datos en España; a partir de 2023 se extenderá al resto de países.

Consumo papel y cartón

| Consumo papel y cartón | 2020 | 2021 | 2022 |
|--|--------|--------|---------------|
| Papel y cartón comprado (t) total | 88,14 | 35,30 | 36,23 |
| Papel y cartón reciclado (t) total | 51,81 | 73,33 | 58,52 |
| Intensidad consumo papel y cartón (t/empleador) | 0,0013 | 0,0005 | 0,0004 |

ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA

2022

001

GENERAL

Breve descripción del modelo de negocio
Diseño y estructura de la organización
Gestión de riesgos
Estrategia ESG y análisis de materialidad

002

BUEN GOBIERNO

Código ético y canal de denuncias
Respeto a los Derechos Humanos
Lucha Contra la Corrupción y el Soborno
Seguridad de la información y protección de datos del cliente (ISO 27 001 y GDPR)
Subcontratación y proveedores
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental
Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados
Consumidores
Calidad y excelencia

003

PERSONAS

Gestión del talento y promoción del empleo
Empleo
Distribución plantilla
Contrataciones
Despidos
Rotación
Remuneración
Brecha salarial
Organización del trabajo
Absentismo
Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación
Salud y seguridad
Relaciones sociales
Formación
Trabajadores no empleados
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad
Igualdad

004

MEDIOAMBIENTE

Compromiso con el medio ambiente
Consumo energético en las instalaciones
Cambio climático y contaminación
Biodiversidad
Economía circular, prevención y gestión de residuos
Uso sostenible de los recursos

005

SOCIEDAD

Impacto de la actividad de Comdata en el desarrollo local
Relaciones y comunicación con las comunidades locales
Cooperación y alianzas

006

COMDATA: ÍNDICE DE CONTENIDOS LEY 11/2018 – GRI ESTÁNDARES

Requisitos Ley 11/18

BREVE DESCRIPCIÓN DEL MODELO DE NEGOCIO

Comdata (en adelante “el Grupo” o “la compañía”) es un proveedor líder de servicios globales innovadores en Customer Management BPO con 30 años de experiencia en las regiones EMEA y LATAM. Comdata combina una presencia internacional con una sólida experiencia local aprovechando 30 idiomas en 4 continentes y 21 países.

Centrándose en las necesidades y oportunidades de cada industria, Comdata ofrece una gama completa de soluciones integrales de gestión de clientes como adquisición, retención, servicio al cliente, soporte técnico y cobros que se basan en una cartera de servicios globales que cubren las operaciones del cliente (*front & back*), la experiencia del cliente, la consultoría de reingeniería de procesos y las tecnologías digitales y de vanguardia. Con sede en Milán, Comdata cuenta con clientes entre las mayores empresas de telecomunicaciones, energía, banca, movilidad, comercio minorista y comercio electrónico.

En octubre de 2022 Comdata unió fuerzas con Konecta para formar uno de los mayores actores en el mercado de BPO (véase apartado “Acerca del Estado de Información no Financiera– Alcance y Cobertura” y apartado “Modelo de negocio – Integración de los grupos Konecta y Comdata”).

DISEÑO Y ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN

La estructura de Comdata durante 2022 y previa a la integración y el cierre de la operación con Konecta, ocurrido el 25 de octubre de 2022, era la siguiente:



Durante 2022 Comdata, y hasta la integración en Konecta, estaba dirigida por un equipo de alta dirección que se reunía a nivel de comité ejecutivo ("Exco"). El Exco estaba dirigido por el CEO del Grupo, que involucraba a:

El CEO de la región francesa (Francia, Marruecos, Madagascar).

El CEO de la región de Italia (Italia, Albania, Rumania).

El CEO del resto de Europa (Turquía, República Checa, Reino Unido, Alemania, Hungría).

El CEO de la Región de Habla Hispana (España, América Central, América del Sur).

El director de Clientes Globales, enfocado a clientes globales multirregionales y que también actúa como Director de Estrategia y Desarrollo Corporativo.

El CFO que gestiona las funciones centrales de finanzas y adquisiciones.

El director Jurídico del Grupo que supervisa los aspectos legales y de cumplimiento a nivel de Grupo.

El director de Integración y Transformación que lidera parte de las funciones centrales de soporte (Marcom, RR. HH., Centro de Excelencia y Oficina de Integración, IT).

GESTIÓN DE RIESGOS

Debido a la actividad de Comdata, la gestión de riesgos está principalmente enfocada hacia la privacidad de los clientes y la ciberseguridad. En concreto, el área de Seguridad y Privacidad (CyberRisk y Privacy Risks) de la Región Italia (Italia, Albania y Rumanía), tiene implantado un sistema de Gestión de Riesgos completo (Risk Assessment + tratamiento de riesgos).

El área de Seguridad de la Información realiza la gestión de Riesgos Cibernéticos y Privacidad según los requisitos de la norma ISO 27 001. El tratamiento de estos riesgos incluye la mitigación, aceptación, transferencia y eliminación de los mismos.

ESTRATEGIA ESG Y ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

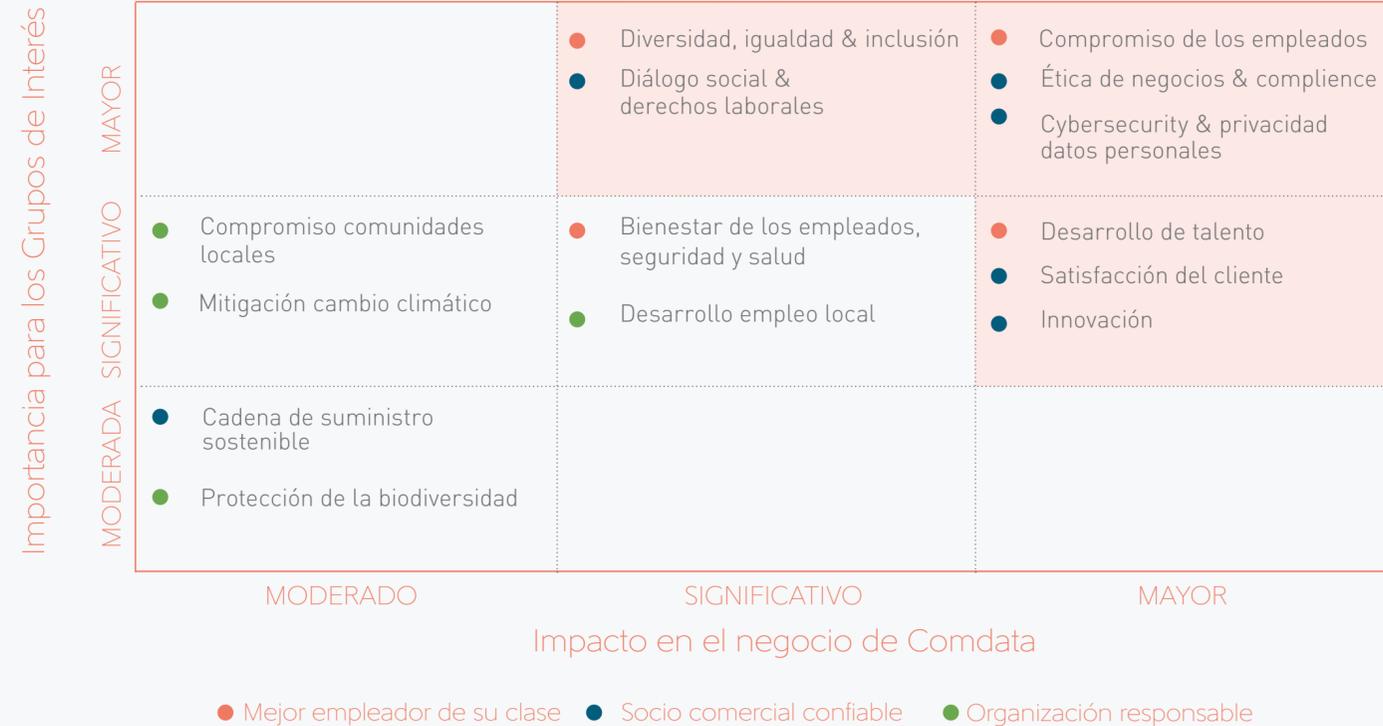
Comdata desarrolló su estrategia ESG tanto a nivel global como local.

El fin último es definir, comunicar y hacer cumplir los objetivos de todo el Grupo a través de directrices e iniciativas que crean una visión compartida y metas comunes (por ejemplo, programa de reducción de carbono, iniciativas de diversidad e inclusión, etc.).

Este respaldo de todo el Grupo a los objetivos ESG proporciona un sentido compartido de propósito y dirección a los equipos locales, que contribuyen a través de actividades relevantes para sus propias comunidades, ya sean programas de reforestación en Madagascar, o asociaciones con ONG locales para apoyar a niños o grupos vulnerables.

COMDATA PROMUEVE LA ACEPTACIÓN DE LA ESG Y LA MEJORA CONTINUA EN TODAS LAS GEOGRAFÍAS.

Asimismo, se ha definido una matriz de materialidad teniendo en cuenta las preocupaciones de las partes interesadas (empleados, inversores, clientes), identificadas a través de diversas retroalimentaciones e investigaciones. Dicha matriz se ha formado aprovechando dos estudios regionales (región de Francia e Italia) y se ha revisado de acuerdo con los comentarios expresados por los empleados y clientes en el estudio de Diversidad e Igualdad y en la encuesta de clientes.



Para dar respuesta a las prioridades de los grupos de interés, la estrategia ESG del Grupo se basa en tres ejes principales:

- Ser el mejor empleador de su clase:** preocuparse por las personas es fundamental para la sostenibilidad de la empresa. El objetivo de Comdata es construir un lugar de trabajo mejor, más diverso e inclusivo, por lo tanto, se enfoca en programas para aumentar el compromiso de los empleados, el desarrollo del talento, la diversidad, la inclusión, la equidad y el bienestar, y la salud y la seguridad de sus profesionales.
- Ser un socio comercial confiable:** la organización está comprometida con sus socios (clientes, proveedores, socios financieros, ...) siguiendo los más altos estándares éticos. Tanto la ética empresarial y el cumplimiento, como la ciberseguridad y la protección de datos, son temas fundamentales para la satisfacción del cliente.
- Ser una Organización responsable:** como actor global, asume la responsabilidad en los desafíos globales y locales; desde acciones para la mitigación del cambio climático (gestión de residuos, eco-oficina y esquemas de eco-movilidad), hasta la participación y el apoyo a la comunidad local (educación y salud infantil, inclusión de personas vulnerables, ...).

BUEN GOBIERNO

CÓDIGO ÉTICO Y CANAL DE DENUNCIAS

Comdata mantiene el Código Ético del Grupo y una Política de Grupo específica sobre Anticorrupción. Ambos han sido traducidos a todos los idiomas de los países en los que opera.

Para informar sobre cualquier conducta que atente contra el Código Ético o cualquier otra ley o regla obligatoria del Grupo, Comdata ha implantado un proceso de denuncia de irregularidades, y se ha adoptado una política específica. Para ello, dispone de una plataforma para el envío de las mismas. La herramienta cumple con las regulaciones de denuncia de irregularidades y proporciona una alta protección para los denunciantes y los denunciados. El Equipo de Auditoría Interna del Grupo es el órgano responsable de recibir y gestionar las denuncias.



Durante 2022, se recibieron un total de 17 denuncias:

- 2 de ellas se consideraron bien fundamentados (por hechos acaecidos en RR. HH. México y en contratación pública en Marruecos), dando lugar a acciones correctivas y/o de investigación específicas. En el caso de México, se aplicaron sanciones disciplinarias locales y, en el de Marruecos, se ha llevado a cabo una auditoría sobre los procesos de contratación en diversas empresas del país. El informe de auditoría se ha enviado a las sociedades y a la empresa matriz junto con un plan de remediación que está actualmente en curso.
- Otras 5 fueron de interés potencial ya que no se obtuvo respuesta ante la solicitud de aclaraciones y detalles adicionales y, por lo tanto, fueron archivadas (2 casos en RR. HH. Italia, otros 2 en RR. HH. Colombia y 1 en RR. HH. España).
- Aunque 2 denuncias fueron infundadas que, sin embargo, permitieron la identificación de algunos problemas críticos y la adopción de acciones de mejora (RR. HH. Italia).
- 7 denuncias se consideraron infundadas y archivadas, ya que los problemas eran atribuibles a disputas individuales (2 sobre RR. HH. Italia - a la que se proporcionó una respuesta razonada) y / o instrumentales (5 sobre RR. HH. Marruecos).
- 1 estaba referido a cuestiones no pertinentes al sistema y, por lo tanto, archivada (RR. HH. Rumania).

RESPECTO A LOS DERECHOS HUMANOS

En su Código Ético, Comdata rechaza la explotación de los trabajadores y el trabajo infantil en todos los países en los que opera. Además de cumplir plenamente con las regulaciones locales vigentes, la compañía promueve la protección de los derechos de los trabajadores, la libertad de asociación y su derecho a afiliarse a sindicatos.

Igualmente, refleja en dicho documento su compromiso con el cuidado y protección de sus profesionales, garantizando derechos como la igualdad de oportunidades, una remuneración justa establecida con criterios de transparencia, la eliminación de toda posibilidad de discriminación directa o indirecta debida a características individuales, como sexo, capacidades diferentes, edad, estado civil, origen étnico o social, confesiones religiosas, orientación sexual o política, y un proceso de selección sustentado en criterios de mérito, profesionalidad, competencia y cumplimiento de los valores de la compañía.

En esta línea, se compromete también a proteger el bienestar físico y psicológico de sus profesionales, procurando el equilibrio entre las exigencias del trabajo y las demandas familiares y personales, prohibiendo cualquier tipo de comportamiento violento o que atente contra la dignidad de las personas.

Además, fomenta el desarrollo de iniciativas para promover la diversidad, la equidad y la inclusión (DE&I) en el entorno laboral. Anualmente, Comdata realiza una encuesta sobre DE&I para evaluar la madurez de la organización en torno a estos temas.

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Marco de Cumplimiento de Comdata se componía en 2022 por:

- El Comité de Dirección es el órgano que define el nivel de riesgo aceptable en la gestión del negocio y lidera el diseño del sistema de control interno de Comdata. El Comité de Cumplimiento de Comdata es el órgano del Grupo responsable de la definición, difusión y correcta gestión de las cuestiones de cumplimiento. Asegura su gestión uniforme y coherente de acuerdo con los perfiles de riesgo de las entidades jurídicas individuales del Grupo.
- Los Oficiales Locales de Cumplimiento representan los puntos focales en cada entidad legal relevante del Grupo y garantizan, localmente, el conocimiento y la difusión de las reglas de cumplimiento del Grupo, monitorizan su aplicación efectiva e informan de cualquier problema al Comité de Cumplimiento. También garantizan la correcta gestión de las denuncias de irregularidades en estrecha coordinación con la Auditoría Interna del Grupo.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN Y PROTECCIÓN DE DATOS DEL CLIENTE (ISO 27 001 Y GDPR)

Las empresas de Comdata están haciendo un seguimiento local de las obligaciones de privacidad, replicando el esquema europeo en sus filiales, teniendo un DPO en aquellos países donde es obligatorio.

Comdata Spa, holding del Grupo, proporciona procesos de gestión y un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI), que se integra con el sistema de calidad de la empresa. El sistema de gestión de la seguridad se basa en las normas ISO/IEC 27 001/17/18 e ISO/IEC 22 301/313.

Se han definido roles y responsabilidades específicas relacionadas con la gestión de la Seguridad de la Información, estableciendo el comité de seguridad, el jefe de seguridad de TI (CISO) y un equipo de personas para la gestión de problemas de seguridad:

- Identificación del perímetro de la empresa que el SGSI debe proteger, tanto en términos de naturaleza física (sitios de la empresa), de naturaleza organizativa (funciones corporativas) o de naturaleza lógica (redes informáticas y sistemas de información).
- Definición de una Política de Seguridad de la Información, que refleje la misión estratégica de la empresa y su estructura organizativa.
- Enfoque de los procesos de gestión de la seguridad.
- Identificación de activos tangibles e intangibles dentro de los límites del perímetro de la empresa a proteger.
- Identificación de las vulnerabilidades inherentes a los activos y amenazas que pueden afectarlos, estimación de la gravedad del impacto de las amenazas en los activos en términos de integridad, disponibilidad y confidencialidad de la información.
- Cálculo del riesgo según las probabilidades e impactos.
- Elección de cómo gestionar el riesgo calculado y cómo reducirlo mediante la aplicación de controles apropiados, que pueden ser de naturaleza organizativa, física o lógica-informática.
- Procesos de Continuidad de Negocio y Recuperación ante Desastres (certificados ISO 22 301 e ISO 22 313).

Comdata Spa aborda los problemas dentro del proceso de gobierno de la seguridad en el espíritu de mejora continua en términos de: procesos de mejora (basados en el ciclo Deming PDCA), auditorías (internas realizadas por Auditoría Interna y externas), seguridad organizacional, que dirige políticas, estándares, procedimientos, controles y verificaciones, así como los procesos y responsabilidades para el gobierno de seguridad, análisis de riesgos y análisis de impacto comercial, cumplimiento de la legislación de privacidad, seguridad lógica y física, que determinan los métodos de protección de activos y datos procesados, a través de varias áreas de intervención.

Comdata Spa tuvo una inspección por parte de la Autoridad de Privacidad en abril de 2019. La inspección dio lugar a la apertura de procedimientos por parte de la Autoridad de Control que se cerrará en abril de 2024. Adicionalmente, se realizó una inspección suplementaria por parte de la Autoridad de Supervisión en mayo de 2021 pendiente de saber si se producirá o no una reapertura del procedimiento que podría posponer su cierre a mayo de 2026.

SUBCONTRATACIÓN Y PROVEEDORES

Desde principios de 2020, Comdata ha trabajado en la implantación de un nuevo modelo de compras gestionado a través de una organización matricial que rige la relación entre las adquisiciones globales y los equipos de compras locales o regionales. Con este modelo se busca armonizar el enfoque de la cadena de suministro, tanto desde el punto de vista económico y de rentabilidad, como respecto a sus Principios de Negocio Responsable, basados en la transparencia, la igualdad de oportunidades, la objetividad en la toma de decisiones y la sostenibilidad.

La empresa trabaja con más de 2800 proveedores que proporcionan, principalmente, servicios (alquileres e instalaciones, mano de obra temporal, consultoría, etc.) y tecnología (infraestructura de TI, licencias de software, ciberseguridad, etc.).

En octubre de 2021, se completó el despliegue de una herramienta de compras global en las principales regiones (España, Latam, Italia, Francia y Turquía) mediante la cual se busca hacer cumplir los principios del modelo de compras y la trazabilidad de sus interacciones con los proveedores.

Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales

Comdata está comprometida a trabajar con proveedores que compartan sus mismos valores con respecto al impacto ambiental y social. Estos factores se tienen en cuenta como parte de los procesos de homologación, selección y evaluación de proveedores.

La política de Compras del Grupo, aprobada en junio de 2022, incluye un compromiso de Compras Sostenibles, destinado a promover la adopción de los más altos estándares en sostenibilidad por parte de los proveedores en sus operaciones comerciales, con enfoque principal en los principios Ambientales, de Ética Empresarial, Laborales y Derechos Humanos y Desarrollo Comunitario.

Los requisitos relacionados con ESG y el Código de Conducta se incluyen en los Términos y Condiciones regionales y en los procedimientos de homologación. La organización se encuentra en el proceso de estructurar y armonizar ese enfoque a nivel mundial.

Los documentos disponibles incluyen:

- Código Ético (documento de aplicación a todas las empresas bajo Comdata Spa).
- Carta de compras responsables.
- Procedimientos de homologación de proveedores:
 - Comdata Compras - Categorías de suministro, calificación y evaluación de proveedores.
 - Comdata Spain&Latam: PGC_47 Procedimiento homologación y evaluación de proveedores.

En sus principales mercados, la empresa cuenta con revisiones anuales de desempeño de proveedores, mediante las cuales los grupos de interés internos evalúan el desempeño de sus principales proveedores para detectar posibles riesgos o problemas de incumplimiento que podrían tener un impacto en nuestro negocio.

Durante 2022 se inició un proyecto para estandarizar los procedimientos de evaluación de proveedores y evaluación de riesgos. Partiendo de una matriz de criticidad, se evaluarán el riesgo asociado a cada categoría o proveedor y su impacto potencial en el negocio. Para ello, se está en el proceso de selección para integrar una herramienta de evaluación de riesgos y ESG de proveedores que ayudara a monitorizar el cumplimiento de los proveedores con sus principios de sostenibilidad. Debido al proceso de fusiones y adquisiciones, dicho plan se ha reprogramado para 2023.

Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental

El proceso de selección de proveedores se rige por la política y los procedimientos locales, siguiendo los principios de transparencia, equidad e igualdad de oportunidades. La gobernanza actualmente en vigor garantiza la adhesión a esos principios y una toma de decisiones objetiva, al incluir a las partes interesadas clave en el proceso de aprobación, que se ejecuta a través del Comité de Compras (para compras > € 25k) o un flujo de trabajo de aprobación dentro de la plataforma de compras (para compras < € 25k).

En cuanto a la homologación de proveedores, se incluyen requisitos sobre ESG y principios de negocio responsable. En Comdata Spa, por ejemplo, se dispone de un proceso de evaluación de riesgos que se basa en la naturaleza y criticidad del servicio. Para aquellos proveedores pertenecientes a "áreas de riesgo", el Departamento de Compras solicita documentación que garantice la confiabilidad del proveedor, incluyendo:

- Estados financieros de la empresa;
- Informes de la Cámara de Comercio;
- Reputación comercial (también desde el sitio web);
- Certificaciones internacionales (ISO 9001, 27 001, 45 001, 14 001, 22 301).

Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados

Junto con los grupos de interés del negocio, se realiza un proceso anual de evaluación de proveedores para identificar posibles riesgos o situaciones de incumplimiento. Establecen en sus T&C el derecho de auditar a los proveedores si es necesario. Se hacen auditorías de proveedores en casos particulares, pero aún no como un enfoque estructurado y proactivo que complementa el procedimiento de evaluación de los proveedores.

Como parte del proyecto para implantar el seguimiento del cumplimiento de ESG y la evaluación de riesgos mencionados, se está evaluando la viabilidad de desarrollar un proceso proactivo de auditoría de proveedores para aquellas categorías de mayor riesgo potencial. Durante 2023 se espera desarrollar un enfoque completo para evaluar la cadena de suministro, como parte de la integración en Konecta.

CONSUMIDORES

Calidad y excelencia

Comdata puso en práctica un sistema para medir la satisfacción del cliente a través de encuestas anuales enviadas a más de 1000 clientes en todos los países.

El cuestionario tiene por objeto evaluar:

- La satisfacción general y la percepción sobre Comdata y proporcionar una forma de compartir insatisfacciones o recomendaciones de mejoras.
- Toda la experiencia del cliente desde las etapas de ventas, la puesta en marcha de nuevos proyectos y la calidad de la gestión de Comdata de las operaciones del cliente (ventas, implementación, puesta en marcha, gestión de cuentas, innovación de operaciones en curso y soluciones digitales, etc.).

Además de este ejercicio anual, desde las áreas de Operaciones se realizan breves encuestas trimestrales con el objetivo de medir periódicamente los principales indicadores clave de desempeño (KPI) y vincularlos a las etapas clave del ciclo de vida del cliente (implantación del servicio, puesta en marcha, mitad del período establecido para el contrato, etc.) con el fin de detectar y gestionar cualquier insatisfacción a medida que se presente. Los resultados de la encuesta de clientes de 2022 son los siguientes:

434 encuestados (**312** clientes).

NPS +28, con un **42 % de clientes** siendo promotores.

Satisfacción general **91 %**.

Como parte de la gestión de las quejas recibidas de los clientes, los equipos de Comdata son informados de los resultados para establecer planes de acción con medidas correctivas y garantizar que los clientes sean informados sobre su progreso:

- La gerencia de cada región/país recibe una presentación que destaca los resultados de la encuesta y un resumen de los principales comentarios de los promotores y detractores.
- La base de encuestados con los detalles de las respuestas se proporciona a la gerencia, operaciones y ventas.
- Los equipos locales se ponen en contacto con los detractores conocidos (aquellos que aceptaron no ser anónimos). En caso de retroalimentación por escrito, el tema planteado por el cliente se discute en dicha interacción.
- El proceso es gestionado, a nivel local o regional, por un líder de ventas o de operaciones y patrocinado por el director general en el mismo ámbito (país o región).

PERSONAS

Gestión del talento y promoción del empleo

En Comdata, su gente representa su pilar principal. La atención que la organización presta a sus empleados y sus necesidades es una de las características que la distinguen como empresa. A lo largo de los años, ha trabajado arduamente para realizar proyectos y programas que satisfagan sus necesidades y expectativas con el fin de crear el ambiente de trabajo más satisfactorio posible y cuidar el talento de sus trabajadores.

En septiembre de 2022, se lanzó por primera vez una encuesta de satisfacción global de los empleados para todas las personas y geografías del Grupo. El proyecto se ha llevado a cabo con éxito gracias a la colaboración de todos los equipos y con el uso de la solución Colorado C-Live.

La encuesta se tradujo a todos los 11 idiomas de Comdata y se envió a todos los colaboradores, con una tasa de respuesta global del 58 % (~ 20 000 respuestas) y un E-SAT global de 7,2 / 10. El E-SAT Global es la puntuación media de todas las respuestas dadas por los encuestados y representa el nivel general de satisfacción.

En 2022 se realizó por primera vez la encuesta de satisfacción del empleado.

La encuesta consistió en 5 preguntas demográficas para personalizar el panel de participantes y 31 preguntas cerradas evaluadas en una escala de 1 (completamente en desacuerdo) a 10 (completamente de acuerdo). La encuesta se centró en 9 áreas principales de interés:

| | | |
|---|-------------------------------|--|
| Compromiso | Relación con el equipo | Capacitación y Desarrollo |
| Comunicación interna y transparencia | Bienestar | Salud y seguridad |
| Relación con el Gerente | Compensación | Ambiental, Social y de Gobernanza |

El objetivo principal del proyecto fue descubrir el nivel actual de satisfacción de los colaboradores en todo el mundo, utilizando una metodología, unos indicadores y unos estándares comunes y globales para definir e implantar iniciativas globales y locales destinadas a construir un ambiente de trabajo más satisfactorio.

Albania, Hungría, Madagascar, Marruecos y Rumania fueron reconocidos como el "Mejor lugar para trabajar".

En 2022, Comdata tomó la decisión de mejorar su página de empleo introduciendo una nueva sección llamada "nuestra gente", destinada a atraer a posibles candidatos al mostrar las oportunidades de avance profesional que los empleados han experimentado. Comdata realizó

entrevistas con 21 personas de todos los países del Grupo quienes compartieron sus testimonios personales y ofrecieron información sobre varios aspectos de sus trayectorias profesionales, incluido el crecimiento profesional, la experiencia del cliente, la diversidad y la inclusión, el trabajo inteligente y los acuerdos de trabajo flexibles, la capacitación para empleados directos (agentes, líderes de equipo, supervisores) y la movilidad internacional, las comunidades internacionales, las mujeres en Comdata, la innovación digital, el teletrabajo y la flexibilidad, aprendizaje y desarrollo para empleados indirectos.

Otro pilar del compromiso con las personas es el sistema global de incentivos variables (MBO), que se ha implantado en todos los países donde opera la empresa y está específicamente relacionado con el año fiscal de 2022, que abarca del 1 de enero al 31 de diciembre.

El sistema involucró a aproximadamente 700 personas, incluidos directores, gerentes y otros roles clave, que son directamente responsables de impulsar el éxito de la empresa. Este sistema se basa en los principios de sostenibilidad financiera y económica, así como en la noción de "pago por desempeño". Está cuidadosamente diseñado para ser medible e incluye KPIs e indicadores claros y definidos. El fin último de este programa es alinear los objetivos comerciales de Comdata con los objetivos individuales de los empleados. A través de este sistema se quiere motivar e incentivar al equipo humano a para dar lo mejor de sí, mejorando así su desempeño y contribuyendo al éxito general de la empresa.

EMPLEO

A continuación, se reportan los principales indicadores relativos a las personas teniendo en cuenta los trabajadores a fecha 31 de diciembre de 2022.

Distribución plantilla

Nota: Parte de la información relativa al personal de Turquía no está desglosada, dado que la transferencia de datos a Konecta sería contraria a la Ley Turca de Protección de Datos Personales N° 6698 (transferencia de datos personales al extranjero). Desde enero de 2023, se están realizando las gestiones necesarias para solicitar autorización a la Autoridad de Protección de Datos Personales de Turquía para dicho proceso. Por lo tanto, para el ejercicio 2022, no ha sido posible aportar datos desagregado de Turquía por motivos de confidencialidad.

Distribución de la plantilla

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 290 | 440 | 337 | 379 | 14 | 730 |
| Alemania | 3 | 32 | 0 | 9 | 26 | 35 |
| Bélgica | 48 | 62 | 46 | 59 | 5 | 110 |
| Brasil | 29 | 64 | 39 | 51 | 3 | 93 |
| Colombia | 2146 | 3489 | 3432 | 2096 | 107 | 5635 |
| El Salvador | 395 | 436 | 526 | 301 | 4 | 831 |
| España | 761 | 2150 | 525 | 1795 | 591 | 2911 |
| Francia | 1488 | 3147 | 1446 | 2542 | 647 | 4635 |
| Guatemala | 247 | 416 | 452 | 209 | 2 | 663 |
| Hungría | 32 | 105 | 58 | 62 | 17 | 137 |
| Italia | 2335 | 4689 | 285 | 5255 | 1484 | 7024 |
| Madagascar | 955 | 1356 | 1821 | 484 | 6 | 2311 |
| Marruecos | 3423 | 3292 | 2959 | 3547 | 209 | 6715 |
| México | 1111 | 1279 | 1368 | 861 | 161 | 2390 |
| Mónaco | 54 | 37 | 6 | 66 | 19 | 91 |
| Perú | 937 | 1784 | 1626 | 1036 | 59 | 2721 |
| Reino Unido | 175 | 202 | 157 | 170 | 50 | 377 |
| República Checa | 294 | 979 | 485 | 644 | 144 | 1273 |
| Rumania | 269 | 1248 | 235 | 1087 | 195 | 1517 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 3650 |
| Total | 14 992 | 25 207 | 15 803 | 20 653 | 3743 | 43 849 |

Nº de empleados con Contrato fijo por género y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 290 | 440 | 337 | 379 | 14 | 730 |
| Alemania | 3 | 31 | 0 | 8 | 26 | 34 |
| Bélgica | 38 | 46 | 29 | 51 | 4 | 84 |
| Brasil | 28 | 64 | 38 | 51 | 3 | 92 |
| Colombia | 933 | 1370 | 1036 | 1192 | 75 | 2303 |
| El Salvador | 395 | 436 | 526 | 301 | 4 | 831 |
| España | 469 | 1438 | 182 | 1276 | 449 | 1907 |
| Francia | 1138 | 2455 | 747 | 2255 | 591 | 3593 |
| Guatemala | 247 | 416 | 452 | 209 | 2 | 663 |
| Hungría | 32 | 105 | 58 | 62 | 17 | 137 |
| Italia | 2250 | 4525 | 192 | 5124 | 1459 | 6775 |
| Madagascar | 954 | 1356 | 1820 | 484 | 6 | 2310 |
| Marruecos | 3290 | 3422 | 2957 | 3546 | 209 | 6712 |
| México | 1110 | 1278 | 1368 | 859 | 161 | 2388 |
| Mónaco | 50 | 33 | 3 | 61 | 19 | 83 |
| Perú | 17 | 23 | 4 | 33 | 3 | 40 |
| Reino Unido | 116 | 119 | 110 | 97 | 28 | 235 |
| República Checa | 108 | 300 | 87 | 250 | 71 | 408 |
| Rumania | 269 | 1248 | 235 | 1087 | 195 | 1517 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 3650 |
| Total | 11 869 | 18 973 | 10 181 | 17 325 | 3336 | 34 492 |

Nº de empleados con Contrato temporal por género y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Alemania | 0 | 1 | 0 | 1 | 0 | 1 |
| Bélgica | 10 | 16 | 17 | 8 | 1 | 26 |
| Brasil | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Colombia | 1213 | 2119 | 2396 | 904 | 32 | 3332 |
| El Salvador | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| España | 292 | 712 | 343 | 519 | 142 | 1004 |
| Francia | 350 | 692 | 699 | 287 | 56 | 1042 |
| Guatemala | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hungría | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Italia | 85 | 164 | 93 | 131 | 25 | 249 |
| Madagascar | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 |
| Marruecos | 1 | 2 | 2 | 1 | 0 | 3 |
| México | 1 | 1 | 0 | 2 | 0 | 2 |
| Mónaco | 4 | 4 | 3 | 5 | 0 | 8 |
| Perú | 920 | 1761 | 1622 | 1003 | 56 | 2681 |
| Reino Unido | 59 | 83 | 47 | 73 | 22 | 142 |
| República Checa | 186 | 679 | 398 | 394 | 73 | 865 |
| Rumania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 0 |
| Total | 3123 | 6234 | 5622 | 3328 | 407 | 9357 |

Nº de empleados con Contrato a jornada completa por género y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|---------------|---------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 44 | 79 | 45 | 69 | 9 | 123 |
| Alemania | 3 | 24 | 0 | 8 | 19 | 27 |
| Bélgica | 48 | 59 | 46 | 56 | 5 | 107 |
| Brasil | 25 | 45 | 26 | 41 | 3 | 70 |
| Colombia | 2102 | 3361 | 3330 | 2029 | 104 | 5463 |
| El Salvador | 395 | 436 | 526 | 301 | 4 | 831 |
| España | 496 | 1436 | 194 | 1275 | 463 | 1932 |
| Francia | 1444 | 2750 | 1398 | 2246 | 550 | 4194 |
| Guatemala | 186 | 313 | 325 | 173 | 1 | 499 |
| Hungría | 31 | 89 | 52 | 53 | 15 | 120 |
| Italia | 1000 | 1087 | 83 | 1502 | 502 | 2087 |
| Madagascar | 939 | 1299 | 1751 | 481 | 6 | 2238 |
| Marruecos | 3381 | 3211 | 2918 | 3478 | 196 | 6592 |
| México | 794 | 748 | 883 | 560 | 99 | 1542 |
| Mónaco | 51 | 36 | 6 | 65 | 16 | 87 |
| Perú | 909 | 1715 | 1552 | 1013 | 59 | 2624 |
| Reino Unido | 162 | 178 | 143 | 152 | 45 | 340 |
| República Checa | 251 | 564 | 368 | 368 | 79 | 815 |
| Rumania | 247 | 1117 | 203 | 982 | 179 | 1364 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 3609 |
| Total | 12 508 | 18 547 | 13 849 | 14 852 | 2354 | 34 664 |

Nº de empleados con jornada reducida por género y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 246 | 361 | 292 | 310 | 5 | 607 |
| Alemania | 0 | 8 | 0 | 1 | 7 | 8 |
| Bélgica | 0 | 3 | 0 | 3 | 0 | 3 |
| Brasil | 4 | 19 | 13 | 10 | 0 | 23 |
| Colombia | 44 | 128 | 102 | 67 | 3 | 172 |
| El Salvador | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| España | 265 | 714 | 331 | 520 | 128 | 979 |
| Francia | 44 | 397 | 48 | 296 | 97 | 441 |
| Guatemala | 61 | 103 | 127 | 36 | 1 | 164 |
| Hungría | 1 | 16 | 6 | 9 | 2 | 17 |
| Italia | 1335 | 3602 | 202 | 3753 | 982 | 4937 |
| Madagascar | 16 | 57 | 70 | 3 | 0 | 73 |
| Marruecos | 42 | 81 | 41 | 69 | 13 | 123 |
| México | 317 | 531 | 485 | 301 | 62 | 848 |
| Mónaco | 3 | 1 | 0 | 1 | 3 | 4 |
| Perú | 28 | 69 | 74 | 23 | 0 | 97 |
| Reino Unido | 13 | 24 | 14 | 18 | 5 | 37 |
| República Checa | 43 | 415 | 117 | 276 | 65 | 458 |
| Rumania | 22 | 131 | 32 | 105 | 16 | 153 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 41 |
| Total | 2484 | 6660 | 1954 | 5801 | 1389 | 9185 |

Por categoría profesional, tipo de contrato y jornada

| | Contrato fijo | Contrato temporal | Jornada completa | Jornada parcial |
|------------------------------|---------------|-------------------|------------------|-----------------|
| Agente/Admtvo/Validador | 29 409 | 8793 | 29 192 | 9010 |
| Quality | 460 | 77 | 508 | 29 |
| Force/Instructor | 425 | 78 | 491 | 12 |
| Coordinador | 1755 | 219 | 1928 | 46 |
| Supervisor | 328 | 31 | 351 | 8 |
| Responsable de Servicios | 235 | 23 | 256 | 2 |
| Jefe de Servicios | 252 | 17 | 264 | 5 |
| Otros Directivos Operación | 56 | 2 | 58 | - |
| Otros Estructura | 1475 | 116 | 1524 | 67 |
| Otro Personal de Operaciones | 97 | 1 | 92 | 6 |
| Total | 34 492 | 9357 | 34 664 | 9185 |

Distribución de la plantilla por categoría profesional

| País | Agente/Admtvo/Validador | Coordinación/Supervisión | Force/Instructor | Jefe de Servicios | Otras operaciones-empleados | Otras operaciones-gerente | Calidad | Responsable de Servicios | Estructura/SGA | Supervisión/coordinación | Total |
|-----------------|-------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|------------|--------------------------|----------------|--------------------------|---------------|
| Albania | 609 | 55 | 10 | - | - | - | 4 | - | 42 | 10 | 730 |
| Alemania | 28 | - | - | - | - | - | - | - | 7 | - | 35 |
| Bélgica | 94 | 8 | 1 | - | - | - | 3 | - | 3 | 1 | 110 |
| Brasil | 34 | 4 | - | 6 | - | - | 28 | - | 18 | 3 | 93 |
| Colombia | 4885 | 238 | 106 | 72 | - | 5 | 85 | 29 | 164 | 51 | 5635 |
| El Salvador | 755 | 40 | 10 | 5 | - | 2 | 8 | 4 | 4 | 3 | 831 |
| España | 2587 | 117 | 17 | - | 1 | - | 13 | 13 | 112 | 51 | 2911 |
| Francia | 3853 | 274 | 53 | 44 | 25 | 9 | 26 | 74 | 245 | 32 | 4635 |
| Guatemala | 585 | 35 | 13 | 4 | - | 1 | 7 | 12 | 5 | 1 | 663 |
| Hungría | 110 | 6 | 1 | - | - | 2 | 4 | - | 5 | 9 | 137 |
| Italia | 6091 | 401 | 27 | 30 | - | - | 20 | 31 | 371 | 53 | 7024 |
| Madagascar | 1831 | 119 | 55 | 9 | 30 | 2 | 66 | 18 | 162 | 19 | 2311 |
| Marruecos | 5758 | 370 | 102 | 2 | 41 | 16 | 158 | 37 | 205 | 26 | 6715 |
| México | 2114 | 100 | 36 | 5 | - | 9 | 47 | 8 | 34 | 37 | 2390 |
| Mónaco | 69 | - | 3 | - | - | - | - | 5 | 5 | 9 | 91 |
| Perú | 2447 | 114 | 48 | 11 | - | 1 | 36 | 25 | 22 | 17 | 2721 |
| Reino Unido | 276 | 18 | - | 11 | 1 | 10 | 1 | - | 49 | 11 | 377 |
| República Checa | 1101 | 58 | 16 | 1 | - | 1 | 9 | 1 | 77 | 9 | 1273 |
| Rumania | 1325 | 17 | 5 | 69 | - | - | 22 | 1 | 61 | 17 | 1517 |
| Turquía | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 3650 |
| Total | 34 552 | 1974 | 503 | 269 | 98 | 58 | 537 | 258 | 1591 | 359 | 43 849 |

Contrataciones

Nº Contrataciones por género y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|-------------|-------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 42 | 63 | 58 | 45 | 2 | 105 |
| Alemania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bélgica | 3 | 7 | 7 | 3 | 0 | 10 |
| Brasil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Colombia | 281 | 427 | 540 | 163 | 5 | 708 |
| El Salvador | 51 | 66 | 86 | 31 | 0 | 117 |
| España | 83 | 128 | 125 | 75 | 11 | 211 |
| Francia | 110 | 194 | 194 | 94 | 16 | 304 |
| Guatemala | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hungría | 8 | 25 | 13 | 14 | 6 | 33 |
| Italia | 31 | 34 | 21 | 39 | 5 | 65 |
| Madagascar | 126 | 176 | 267 | 35 | 0 | 302 |
| Marruecos | 321 | 276 | 362 | 227 | 8 | 597 |
| México | 324 | 250 | 342 | 197 | 35 | 574 |
| Mónaco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Perú | 261 | 393 | 447 | 200 | 7 | 654 |
| Reino Unido | 25 | 24 | 31 | 15 | 3 | 49 |
| República Checa | 34 | 106 | 69 | 61 | 10 | 140 |
| Rumania | 61 | 236 | 90 | 176 | 31 | 297 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 277 |
| Total | 1761 | 2405 | 2652 | 1375 | 139 | 4443 |

Contrataciones por categoría profesional

| País | Agente/ Admtvo/ Validador | Coordinación/ Supervisión | Force/ Instructor | Jefe de Servicios | Otras operaciones-empleados | Otras operaciones-gerente | Calidad | Responsable de Servicios | Estructura/ SGA | Supervisión/ coordinación | Total |
|-----------------|---------------------------|---------------------------|-------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------|--------------------------|-----------------|---------------------------|-------------|
| Albania | 96 | - | 1 | - | - | - | - | - | 8 | - | 105 |
| Alemania | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 0 |
| Bélgica | 10 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 10 |
| Brasil | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Colombia | 695 | 1 | 1 | - | - | - | - | - | 10 | 1 | 708 |
| El Salvador | 116 | 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | 117 |
| España | 211 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 211 |
| Francia | 302 | - | - | - | - | - | - | 1 | 1 | - | 304 |
| Guatemala | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Hungría | 31 | - | - | - | - | 1 | - | - | - | 1 | 33 |
| Italia | 56 | 1 | - | - | - | - | - | - | 8 | - | 65 |
| Madagascar | 282 | 4 | 4 | 1 | 3 | - | 2 | - | 4 | 2 | 302 |
| Marruecos | 588 | 5 | 0 | - | 1 | 0 | 2 | 0 | 1 | - | 597 |
| México | 546 | 9 | 4 | - | - | 2 | 3 | - | 5 | 5 | 574 |
| Mónaco | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Perú | 651 | 1 | 2 | - | - | - | - | - | - | - | 654 |
| Reino Unido | 47 | - | - | - | - | - | - | - | 2 | - | 49 |
| República Checa | 136 | - | 1 | - | - | - | - | - | 3 | - | 140 |
| Rumania | 272 | 3 | - | 14 | - | - | 6 | - | - | 2 | 297 |
| Turquía | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 277 |
| Total | 4039 | 25 | 13 | 15 | 4 | 3 | 13 | 1 | 42 | 11 | 4443 |

Despidos

Despidos por género y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Nº empleados totales |
|-----------------|------------|------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------------------|
| Albania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Alemania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bélgica | 1 | 7 | 2 | 3 | 3 | 8 |
| Brasil | 4 | 13 | 5 | 10 | 2 | 17 |
| Colombia | 41 | 35 | 51 | 24 | 1 | 76 |
| El Salvador | 21 | 13 | 23 | 11 | 0 | 34 |
| España | 6 | 6 | 1 | 8 | 3 | 12 |
| Francia | 33 | 51 | 48 | 29 | 7 | 84 |
| Guatemala | 6 | 13 | 14 | 5 | 0 | 19 |
| Hungría | 3 | 0 | 1 | 2 | 0 | 3 |
| Italia | 6 | 7 | 0 | 10 | 3 | 13 |
| Madagascar | 2 | 4 | 4 | 2 | 0 | 6 |
| Marruecos | 11 | 3 | 6 | 8 | 0 | 14 |
| México | 29 | 12 | 29 | 11 | 1 | 41 |
| Mónaco | 1 | 3 | 1 | 2 | 1 | 4 |
| Perú | 52 | 93 | 94 | 48 | 3 | 145 |
| Reino Unido | 1 | 1 | 1 | 1 | 0 | 2 |
| República Checa | 17 | 49 | 30 | 28 | 8 | 66 |
| Rumania | 6 | 19 | 10 | 14 | 1 | 25 |
| Turquía | - | - | - | - | - | 68 |
| Total | 240 | 329 | 320 | 216 | 33 | 637 |

Despidos por categoría profesional

| País | Agente/Admtvo/Validador | Coordinación/Supervisión | Force/Instructor | Jefe de Servicios | Otras operaciones-empleados | Otras operaciones-gerente | Calidad | Responsable de Servicios | Estructura/SGA | Supervisión/coordinación | Total |
|-----------------|-------------------------|--------------------------|------------------|-------------------|-----------------------------|---------------------------|-----------|--------------------------|----------------|--------------------------|------------|
| Albania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Alemania | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 |
| Bélgica | 8 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 8 |
| Brasil | 3 | 1 | 0 | 1 | 0 | 0 | 5 | 0 | 6 | 1 | 17 |
| Colombia | 61 | 4 | 3 | 1 | 0 | 0 | 3 | 0 | 1 | 3 | 76 |
| El Salvador | 34 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 34 |
| España | 12 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 12 |
| Francia | 80 | 3 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 84 |
| Guatemala | 19 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 19 |
| Hungría | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Italia | 11 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 | 13 |
| Madagascar | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 0 | 0 | 2 | 6 |
| Marruecos | 10 | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0 | 14 |
| México | 35 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 2 | 0 | 0 | 0 | 41 |
| Mónaco | 3 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 4 |
| Perú | 136 | 3 | 0 | 1 | 0 | 0 | 1 | 1 | 2 | 1 | 145 |
| Reino Unido | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 2 |
| República Checa | 64 | 2 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 66 |
| Rumania | 25 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 0 | 25 |
| Turquía | - | - | - | - | - | - | - | - | - | - | 68 |
| Total | 509 | 19 | 3 | 3 | 1 | 2 | 11 | 1 | 14 | 6 | 637 |

Rotación

Tasa de rotación total (%)

| País | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Albania | 4,7 | 6,4 | 5,7 |
| Alemania | 0 | 0 | 0 |
| Bélgica | 10,1 | 9,0 | 9,5 |
| Brasil | 7,9 | 9,5 | 9,0 |
| Colombia | 7,6 | 6,9 | 7,1 |
| El Salvador | 8,0 | 6,5 | 7,2 |
| España | 8,5 | 6,3 | 6,9 |
| Francia | 5,2 | 4,5 | 4,7 |
| Guatemala | 2,5 | 3,7 | 3,3 |
| Hungría | 9,2 | 4,5 | 5,7 |
| Italia | 11,5 | 14,7 | 13,7 |
| Madagascar | 5,0 | 6,2 | 5,7 |
| Marruecos | 5,0 | 4,1 | 4,5 |
| México | 12,4 | 8,5 | 10,3 |
| Mónaco | 1,8 | 7,1 | 4,1 |
| Perú | 12,4 | 10,5 | 11,2 |
| Reino Unido | 3,6 | 5,5 | 4,7 |
| República Checa | 7,6 | 7,9 | 7,9 |
| Rumania | 3,0 | 3,2 | 3,1 |
| Turquía | - | - | 3,6 |
| Total | 7,7 | 7,3 | 7,5 |

Tasa de rotación voluntaria (%)

| País | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Albania | 2,0 | 3,0 | 2,6 |
| Alemania | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Bélgica | 1,8 | 0,8 | 1,2 |
| Brasil | 1,6 | 0,0 | 0,5 |
| Colombia | 4,6 | 4,0 | 4,2 |
| El Salvador | 5,6 | 5,1 | 5,3 |
| España | 3,3 | 2,0 | 2,3 |
| Francia | 2,3 | 1,6 | 1,8 |
| Guatemala | 1,4 | 2,3 | 1,9 |
| Hungría | 2,6 | 4,0 | 3,7 |
| Italia | 10,3 | 13,6 | 12,5 |
| Madagascar | 2,5 | 3,4 | 3,0 |
| Marruecos | 3,3 | 3,0 | 3,2 |
| México | 10,8 | 7,9 | 9,3 |
| Mónaco | 0,9 | 0,0 | 0,5 |
| Perú | 6,6 | 6,0 | 6,3 |
| Reino Unido | 3,1 | 3,9 | 3,5 |
| República Checa | 1,8 | 1,6 | 1,7 |
| Rumania | 1,4 | 1,7 | 1,6 |
| Turquía | - | - | 2,5 |
| Total | 5,3 | 5,0 | 5,1 |

Tasa de rotación involuntaria (%)

| País | Hombres | Mujeres | Total |
|-----------------|------------|------------|------------|
| Albania | 2,7 | 3,4 | 3,1 |
| Alemania | 0,0 | 0,0 | 0,0 |
| Bélgica | 8,3 | 8,3 | 8,3 |
| Brasil | 6,3 | 9,5 | 8,6 |
| Colombia | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| El Salvador | 2,4 | 1,4 | 1,9 |
| España | 5,2 | 4,3 | 4,6 |
| Francia | 2,9 | 2,9 | 2,9 |
| Guatemala | 1,2 | 1,5 | 1,4 |
| Hungría | 6,6 | 0,4 | 2,0 |
| Italia | 1,3 | 1,1 | 1,2 |
| Madagascar | 2,5 | 2,7 | 2,6 |
| Marruecos | 1,6 | 1,1 | 1,4 |
| México | 1,6 | 0,6 | 1,1 |
| Mónaco | 0,9 | 7,1 | 3,6 |
| Perú | 5,8 | 4,4 | 4,9 |
| Reino Unido | 0,6 | 1,6 | 1,1 |
| República Checa | 5,8 | 6,3 | 6,2 |
| Rumania | 1,6 | 1,5 | 1,5 |
| Turquía | - | - | 1,2 |
| Total | 2,5 | 2,3 | 2,4 |

Remuneración

Remuneración media hombres por categoría profesional

| País | Agente/Admtvo/ Validador | Coordinación/ Supervisión | Force/ Instruktor | Jefe de Servicios | Otras operaciones- empleados | Otras operaciones- gerente | Calidad | Responsable de Servicios | Estructura/ SGA | Supervisión/ coordinación | Moneda |
|-----------------|-----------------------------|------------------------------|-------------------|-------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|----------|
| Albania | 1 103 038,10 | 1 440 357,96 | 1 416 062,94 | - | - | - | 989 022,96 | - | 1 434 475,15 | 2 395 062,00 | Lek |
| Alemania | - | - | - | - | - | - | - | - | 88 842,64 | - | Euros |
| Bélgica | 28 555,08 | 39 822,74 | 34 183,95 | - | - | - | 32 245,72 | - | 28 377,5 | - | Euros |
| Brasil | 46 633,07 | 182 238,74 | - | 29 214,46 | - | - | 41 097,76 | - | 59 717,97 | 89 625,72 | Reales |
| Colombia | 16 876 245,36 | 28 800 001,37 | 21 509 717,92 | 55 936 103,69 | - | 78 552 258,00 | 19 185 499,67 | 61 964 005,64 | 32 982 344,62 | 30 718 216,20 | Pesos |
| El Salvador | 7625,68 | 11. 607,93 | 10 596,99 | 18 486,48 | - | 35 531,28 | 8240,45 | 26 444,84 | 23 783,34 | 14 900,97 | Colones |
| España | 18 414,94 | 18 747,15 | 21 936,17 | - | 32 445,12 | - | 17 300,26 | 34 997,00 | 37 463,33 | 22 240,47 | Euros |
| Francia | 24 389,46 | 31 729,49 | 31 157,57 | 37 993,24 | 28 215,30 | 76 007,43 | 34 187,23 | 48 880,32 | 65 501,93 | 39 719,82 | Euros |
| Guatemala | 72 762,60 | 108 377,65 | 98 435,44 | 281 326,66 | - | - | 83 787,87 | 250 877,75 | 99 179,72 | 133 200,00 | Quetzal |
| Hungría | 4 958 647,59 | 7 016 712,00 | 8 580 252,00 | - | - | - | 8 488 159,20 | - | 9 239 004,00 | 8 947 146,51 | Florines |
| Italia | 28 737,70 | 30 407,39 | 41 631,17 | 58 921,71 | - | - | 30 581,17 | 53 051,33 | 47 884,76 | 38 239,52 | Euros |
| Madagascar | 11 421 801,07 | 18 649 173,37 | 15 630 161,07 | 211 402 252,82 | 15 309 136,65 | 128 391 755,07 | 16 885 049,53 | 59 833 134,30 | 27 049 962,05 | 23 033 635,31 | Ariari |
| Marruecos | 82 361,49 | 148 498,16 | 141 504,34 | 579 660,63 | 145 288,40 | 346 223,82 | 131 547,73 | 336 186,81 | 219 263,26 | 328 603,27 | Dírham |
| México | 104 534,45 | 171 638,74 | 130 453,84 | 524 600,00 | - | 740 010,13 | 164 841,50 | 467 312,49 | 644 328,56 | 312 272,24 | Pesos |
| Mónaco | 30 507,88 | - | 29 255,76 | - | - | - | - | 46 881,68 | 36 349,42 | 33 589,59 | Euros |
| Perú | 22 954,39 | 35 944,50 | 38 753,59 | 159 879,82 | - | 63 994,98 | 25 029,07 | 85 691,90 | 98 013,75 | 44 487,72 | Soles |
| Reino Unido | 20 905,49 | 27 346,37 | - | 39 896,96 | 36 323,08 | 63 491,76 | 37 903,14 | - | 47 636,84 | 35 322,53 | Euro |
| República Checa | 319 961,37 | 418 091,12 | 409 524,00 | - | - | - | 413 838,00 | - | 493 098,36 | 390 726,00 | Euro |
| Rumania | 65 774,02 | 73 250,00 | 157 182,00 | 103 353,42 | - | - | 97 213,00 | - | 153 988,74 | 141 480,58 | Lei |

Remuneración media mujeres por categoría profesional

| País | Agente/Admtvo/ Validador | Coordinación/ Supervisión | Force/ Instruc- tor | Jefe de Servi- cios | Otras operaciones- empleados | Otras operaciones- gerente | Calidad | Responsable de Servicios | Estructura/ SGA | Supervisión/ coordinación | Moneda |
|-----------------|-----------------------------|------------------------------|------------------------|------------------------|---------------------------------|-------------------------------|---------------|-----------------------------|--------------------|------------------------------|----------|
| Albania | 1 002 147,64 | 1 437 850,48 | 904 690,37 | - | - | - | 1 046 436,00 | - | 1 090 986,57 | 2 564 532,80 | Lek |
| Alemania | 60 278,24 | - | - | - | - | - | - | - | 49 143,53 | - | Euros |
| Bélgica | 29 898,79 | 37 253,78 | - | - | - | - | - | - | 34 204,14 | 38 550,84 | Euros |
| Brasil | 41 542,99 | 49 726,83 | 238 698 | 103 065,99 | - | - | 46 267,79 | - | 51 335,24 | 82 110,37 | Reales |
| Colombia | 16 462 717,42 | 25 201 496,29 | 21 918 543,84 | 52 764 297,21 | - | 93 600 000 | 17 646 922,04 | 48 230 960,41 | 48 832 520,43 | 27 943 509,98 | Pesos |
| El Salvador | 6987,04 | 11 440,49 | 6778,8 | 23 492,92 | - | - | 8267,1 | 12 640,02 | 8460 | 21 665,88 | Colones |
| España | 17 092,56 | 18 457,36 | 16 975,77 | - | - | 48 180 | 18 657,86 | 27 038,66 | 37 575,72 | 20 618,48 | Euros |
| Francia | 24 017,58 | 29 508,44 | 31 669,14 | 39 798,57 | 28 378,17 | 51 334,15 | 29 242,55 | 44 453,26 | 55 599,65 | 39 106,76 | Euros |
| Guatemala | 71 074,06 | 104 851,65 | 89 867,67 | 317 040,00 | - | - | 81 072,05 | 235 798,08 | - | - | Quetzal |
| Hungría | 4 950 962,28 | 6 193 431,68 | 8 317 476,00 | - | - | 5 545 210,08 | 8 415 402,00 | - | 9 656 551,20 | 8 554 204,50 | Florines |
| Italia | 27 965,25 | 30 492,35 | 32 784,87 | 50 081,84 | - | - | 34 863,28 | 42 954,54 | 42 011,64 | 40 782,25 | Euros |
| Madagascar | 11 121 427,49 | 20 539 295,30 | 15 735 098,51 | 146 399 714,94 | 14 283 581,55 | 126 000 000,00 | 16 624 939,67 | 53 080 585,03 | 33 276 682,35 | 29 646 362,81 | Ariari |
| Marruecos | 80 366,72 | 146 896,77 | 157 220,84 | - | 131 514,44 | 580 957,42 | 135 294,42 | 387 276,58 | 188 027,98 | 234 442,63 | Dírham |
| México | 101 761,24 | 180 355,59 | 146 366,83 | 618 483,80 | - | 463 500,00 | 139 781,72 | 603 596,13 | 668 812,33 | 288 366,61 | Pesos |
| Mónaco | 30 645,42 | - | 34 560,00 | - | - | - | - | 37 230,72 | 39 210,90 | 44 766,70 | Euros |
| Perú | 23 347,55 | 34 100,30 | 28 174,29 | 220 429,80 | - | 96 205,51 | 26 442,19 | 76 491,35 | 63 842,85 | 51 842,11 | Soles |
| Reino Unido | 21 949,91 | 23 096,07 | - | 35 543,56 | - | 45 343,69 | - | - | 40 133,24 | 33 107,23 | Euro |
| República Checa | 273 631,04 | 342 796,48 | 350 613,62 | 543 672,00 | - | - | 194 147,01 | 422 730,00 | 415 727,00 | 479 788,80 | Euro |
| Rumania | 55 039,71 | 82 462,05 | 135 388,82 | 98 326,52 | - | - | 89 184,56 | - | 124 775,11 | 139 877,33 | Lei |

Brecha salarial

Remuneración media por sexo y edad

| País | Hombres | Mujeres | Menores de 30 años | Entre 30 y 50 años | Mayores de 50 años | Moneda |
|-----------------|------------|------------|--------------------|--------------------|--------------------|----------|
| Albania | 1 161 411 | 1 085 767 | 1 091 537,20 | 1 157 117,29 | 782 727,60 | Lek |
| Alemania | 88 843 | 58 610 | - | 56 157,88 | 64 193,62 | Euros |
| Bélgica | 30 252 | 30 582 | 27 048,57 | 31 977,58 | 43 947,39 | Euros |
| Brasil | 52 073,00 | 49 131 | 48 205,50 | 49 617,55 | 74 388,34 | Reales |
| Colombia | 19 800 290 | 18 048 668 | 16 805 232,37 | 21 873 904,33 | 19 490 390,76 | Pesos |
| El Salvador | 8393 | 7270 | 7296,43 | 8662,63 | 13 957,04 | Colones |
| España | 20 788 | 17 738 | 18 273,71 | 18 396,85 | 19 385,41 | Euros |
| Francia | 30 320 | 26 267 | 23 337,39 | 29 280,58 | 31 727,66 | Euros |
| Guatemala | 85 997 | 74 482 | 70 204,26 | 97 998,64 | 79 833,50 | Quetzal |
| Hungría | 6 314 588 | 5 404 635 | 5 451 152,35 | 5 988 806,72 | 5 157 942,93 | Florines |
| Italia | 32 011 | 28 855 | 29 320,89 | 29 590,78 | 31 400,74 | Euros |
| Madagascar | 16 091 942 | 13 411 009 | 12 357 621,03 | 22 126 693,18 | 60 922 165,97 | Ariari |
| Marruecos | 99 640 | 92 388 | 81 535,60 | 108 480,12 | 95 333,48 | Dírham |
| México | 134 755 | 114 866 | 105 588,71 | 155 365,02 | 119 248,04 | Pesos |
| Mónaco | 32 549 | 33 706 | 37 394,84 | 31 856,58 | 35 557,46 | Euros |
| Perú | 28 203 | 25 027 | 23 169,32 | 30 555,29 | 28 763,55 | Soles |
| Reino Unido | 27 639 | 25 432 | 22 088,34 | 29 136,31 | 31 125,67 | Euro |
| República Checa | 346 687 | 285 829 | 300 695,83 | 305 644,23 | 287 570,35 | Euro |
| Rumania | 78 542 | 61 049 | 67 716,67 | 65 775,12 | 53 221,65 | Lei |

Brecha salarial

| País | % |
|-----------------|-------|
| Albania | 6,51 |
| Alemania | 34,03 |
| Bélgica | -1,09 |
| Brasil | 5,65 |
| Colombia | 8,85 |
| El Salvador | 13,37 |
| España | 14,67 |
| Francia | 13,37 |
| Guatemala | 13,39 |
| Hungría | 14,41 |
| Italia | 9,86 |
| Madagascar | 16,66 |
| Marruecos | 7,28 |
| México | 14,76 |
| Mónaco | -3,55 |
| Perú | 11,26 |
| Reino Unido | 7,98 |
| República Checa | 17,55 |
| Rumania | 22,27 |
| Turquía | - |

ORGANIZACIÓN DEL TRABAJO

La organización del tiempo de trabajo de Comdata varía de un país a otro en relación con la legislación local. No obstante, su plantilla se puede clasificar en dos grupos principales: los departamentos operativos y los de personal. En los primeros, el tiempo de trabajo, por lo general, se organiza en turnos, con una presencia relevante de contratos a tiempo parcial, con flexibilidad horizontal y vertical para satisfacer las demandas del cliente y, al mismo tiempo, cumplir con las normas de salud y seguridad. En el segundo, los miembros del personal generalmente trabajan a tiempo completo, hasta 40 horas por semana (o el número de horas por semana establecido legalmente, acorde con la normativa laboral local), con fórmulas de trabajo remoto.

Absentismo

| País | Absentismo (%) | | | Nº total horas absentismo | | |
|-----------------|----------------|-------------|-------------|---------------------------|------------------|--------------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Albania | 4,5 | 13,8 | 10,2 | 4006 | 19 460,9 | 23 466,9 |
| Alemania | 9,2 | 23,4 | 22,0 | 96 | 2193,7 | 2289,7 |
| Bélgica | 20,6 | 19,1 | 19,8 | 3372 | 3712 | 7084 |
| Brasil | 3,3 | 4,9 | 4,4 | 382 | 1224,7 | 1606,7 |
| Colombia | 3,2 | 4,6 | 4,1 | 28 542 | 67 211 | 95 753 |
| El Salvador | 2,5 | 4,8 | 3,7 | 3982 | 7936,1 | 11 918,1 |
| España | 11,2 | 17,2 | 15,6 | 27 676 | 118 256,9 | 145 932,9 |
| Francia | 18,1 | 25,5 | 23,1 | 84 551,5 | 243 411,8 | 327 963,4 |
| Guatemala | 2,0 | 3,4 | 2,9 | 1872 | 5494,9 | 7366,9 |
| Hungría | 3,9 | 10,6 | 8,9 | 432 | 3510 | 3942 |
| Italia | 9,3 | 15,3 | 13,2 | 66 349 | 207 598,2 | 273 947,2 |
| Madagascar | 0,6 | 2,6 | 1,7 | 1878 | 12 228 | 14 106 |
| Marruecos | 12,6 | 15,5 | 14,0 | 167 394 | 195 422 | 362 816 |
| México | 3,8 | 3,8 | 3,8 | 16 863,6 | 19 043,6 | 35 907,2 |
| Mónaco | 12,6 | 16,9 | 14,4 | 2323 | 2255,1 | 4578,1 |
| Perú | 9,2 | 9,8 | 9,6 | 35 894 | 71 732,6 | 107 626,6 |
| Reino Unido | 1,2 | 5,6 | 3,5 | 663 | 3751,1 | 4414,1 |
| República Checa | 10,0 | 18,1 | 16,1 | 10 067 | 56 995,4 | 67 062,4 |
| Rumania | 5,0 | 13,1 | 11,7 | 3910 | 48 652 | 52 562 |
| Turquía | - | - | 13,4 | - | - | 190 200 |
| Total | 8,7 | 12,6 | 11,1 | 460 253,1 | 1 090 090 | 1 740 543,2 |

| País | Absentismo IT (% absentismo total) | | | Nº total horas absentismo IT | | |
|-----------------|------------------------------------|------------|------------|------------------------------|------------------|------------------|
| | Hombres | Mujeres | Total | Hombres | Mujeres | Total |
| Albania | 0,8 | 2,3 | 1,7 | 698 | 3275,9 | 3973,9 |
| Alemania | 9,2 | 13,0 | 12,6 | 96 | 1215 | 1311 |
| Bélgica | 13,1 | 10,1 | 11,5 | 2148 | 1963 | 4111 |
| Brasil | 1,1 | 1,5 | 1,4 | 131 | 387,2 | 518,2 |
| Colombia | 2,0 | 2,9 | 2,5 | 17 687 | 41 835,6 | 59 522,6 |
| El Salvador | 1,0 | 2,0 | 1,6 | 1631 | 3389 | 5020 |
| España | 7,9 | 13,6 | 12,1 | 19 462,3 | 93 795,3 | 113 257,6 |
| Francia | 8,5 | 13,5 | 11,9 | 39 731,4 | 128 932,5 | 168 663,9 |
| Guatemala | 0,9 | 1,3 | 1,1 | 849 | 2036,7 | 2885,7 |
| Hungría | 3,5 | 9,0 | 7,6 | 384 | 2984 | 3368 |
| Italia | 3,8 | 5,6 | 5,0 | 27 130 | 76 198,2 | 103 328,2 |
| Madagascar | 0,6 | 1,5 | 1,1 | 1878 | 7374,5 | 9252,5 |
| Marruecos | 4,1 | 5,7 | 4,8 | 53 719 | 71 091,4 | 124 810,4 |
| México | 0,9 | 0,7 | 0,8 | 4218,8 | 3628,5 | 7847,3 |
| Mónaco | 9,7 | 6,2 | 8,2 | 1786 | 828,1 | 2614,1 |
| Perú | 1,6 | 2,1 | 1,9 | 6279,3 | 15 494,3 | 21 773,6 |
| Reino Unido | 0,8 | 1,2 | 1,0 | 441 | 825 | 1266 |
| República Checa | 8,7 | 12,8 | 11,8 | 8741 | 40 330,2 | 49 071,2 |
| Rumania | 2,0 | 2,3 | 2,2 | 1576 | 8436 | 10 012 |
| Turquía | - | - | 4,2 | - | - | 59 407 |
| Total | 3,5 | 5,6 | 4,8 | 188 586,8 | 504 020,4 | 752 014,2 |

Nota: absentismo IT se refiere al causado por incapacidad temporal

MEDIDAS DESTINADAS A FACILITAR EL DISFRUTE DE LA CONCILIACIÓN

Desconexión digital

Comdata entiende la importancia de promover el equilibrio entre la vida laboral y personal de sus empleados, y está comprometida con la puesta en marcha de políticas que prioricen su bienestar. Al introducir políticas de desconexión, se espera crear un ambiente de trabajo saludable que fomente la productividad, la creatividad y la satisfacción de los empleados.

El Grupo ha dado un paso significativo hacia la promoción del bienestar de sus empleados al introducir una Política de Desconexión en Colombia y Francia. Esta política tiene como objetivo restringir el uso de herramientas tecnológicas de trabajo fuera de las horas de trabajo para ayudar a los empleados a lograr un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. En línea con la Ley 2191 del Congreso de Colombia, que tiene como objetivo regular y promover la desconexión laboral de los trabajadores, Comdata Colombia ha desarrollado lineamientos y medidas para garantizar que esta política se implante de manera efectiva independientemente de las diferentes modalidades de contratación que prevalezcan en el ordenamiento jurídico colombiano.

En Francia, cada entidad de Comdata ha acordado una Política de desconexión que incluye varias medidas para ayudar a los empleados a desconectarse de las actividades relacionadas con el trabajo fuera de las horas de trabajo. Por ejemplo, no hay obligación de leer o responder emails después del trabajo o durante las vacaciones. La política también enfatiza la importancia de crear conciencia sobre el uso razonable del correo electrónico y las prácticas responsables de administración de este canal.

Se ha desarrollado una política de desconexión digital en Colombia y Francia.

Conciliación

A nivel local, se han puesto en marcha diversas acciones para facilitar la conciliación entre la vida personal y la vida laboral, y, a su vez, minimizar el impacto ambiental generado por los traslados de los empleados, como es el caso de la aplicación del teletrabajo (cuando sea posible).

| Teletrabajo (% empleados a 31/12/2022) | |
|--|-----|
| País | % |
| Albania | 34 |
| Alemania | 57 |
| Bélgica | 0 |
| Brasil | 89 |
| Colombia | 46 |
| El Salvador | 94 |
| España | 59 |
| Francia | 14 |
| Guatemala | 100 |
| Hungría | 11 |
| Italia | 1 |
| Madagascar | 0 |
| Marruecos | 12 |
| México | 19 |
| Mónaco | 19 |
| Perú | 63 |
| Reino Unido | 27 |
| República Checa | 52 |
| Rumania | 86 |
| Turquía | 97 |

SALUD Y SEGURIDAD

Condiciones de salud y seguridad en el trabajo

Aunque las actividades laborales de Comdata no implican un riesgo significativo para la seguridad y salud laboral, garantizar el bienestar de sus trabajadores sigue siendo un aspecto crucial de la empresa.

El compromiso del Grupo es superar los estándares mínimos de salud y seguridad aplicados en cada país, esforzándose por alcanzar niveles elevados de salud y seguridad laboral. Cada país emplea técnicas y regulaciones distintivas para garantizar una seguridad y prevención óptimas basadas en sus propios requisitos locales.

En relación con las enfermedades profesionales y fallecimientos, no se ha dado ningún caso a lo largo de 2022.

Frecuencia accidentabilidad (tasa)

| País | Hombres | Mujeres |
|-----------------|---------|---------|
| Albania | 0,00 | 0,00 |
| Alemania | 0,00 | 0,00 |
| Bélgica | 0,00 | 0,00 |
| Brasil | 0,00 | 0,00 |
| Colombia | 1,34 | 2,02 |
| El Salvador | 0,00 | 0,00 |
| España | 0,00 | 1,58 |
| Francia | 2,38 | 5,51 |
| Guatemala | 0,00 | 0,00 |
| Hungría | 0,00 | 0,00 |
| Italia | 0,00 | 0,72 |
| Madagascar | 0,00 | 0,00 |
| Marruecos | 2,30 | 2,12 |
| México | 0,00 | 0,00 |
| Mónaco | 0,00 | 7,62 |
| Perú | 0,00 | 0,22 |
| Reino Unido | 0,00 | 0,00 |
| República Checa | 0,00 | 0,00 |
| Rumania | 0,00 | 0,00 |
| Turquía | 0,36 | 0,28 |

Gravedad de la accidentabilidad (tasa)

| País | Hombres | Mujeres |
|-----------------|---------|---------|
| Albania | 0,00 | 0,00 |
| Alemania | 0,00 | 0,00 |
| Bélgica | 0,00 | 0,00 |
| Brasil | 0,00 | 0,00 |
| Colombia | 0,02 | 0,02 |
| El Salvador | 0,00 | 0,00 |
| España | 0,00 | 0,01 |
| Francia | 0,08 | 0,23 |
| Guatemala | 0,00 | 0,00 |
| Hungría | 0,00 | 0,00 |
| Italia | 0,00 | 0,01 |
| Madagascar | 0,00 | 0,00 |
| Marruecos | 0,09 | 0,14 |
| México | 0,00 | 0,00 |
| Mónaco | 0,00 | 0,02 |
| Perú | 0,00 | 0,00 |
| Reino Unido | 0,00 | 0,00 |
| República Checa | 0,00 | 0,00 |
| Rumania | 0,00 | 0,00 |
| Turquía | 0,00 | 0,00 |

Nota: para el momento de la integración, Comdata no contaba con herramientas que le permitiesen consolidar información a nivel corporativo para el reporte de datos integrados referidos al área de Seguridad y Salud, que garanticen datos mensuales precisos, por ello los ratios suministradas en estas tablas se basan en estimaciones para los dos últimos meses del año, sobre el número total de accidentes, días trabajados y perdidos, vinculados estos últimos a la accidentalidad, a lo largo de 2022. A partir de 2023, toda la información estará incluida en las herramientas de reporting de Konecta.

RELACIONES SOCIALES

Organización del diálogo social

En cuanto a los convenios colectivos existentes que regulan las relaciones laborales entre Comdata y sus profesionales, existen tres casos diferentes dependiendo de la legislación aplicable en cada uno de los países:

- Los empleados con sede en Italia, Francia, España, Mónaco y Brasil están cubiertos al 100 % por convenios colectivos.
- Los empleados con sede en Albania, Rumania, Madagascar, Bélgica, Guatemala, El Salvador, Perú, Turquía, República Checa, Marruecos, Hungría y Reino Unido no están cubiertos por convenios colectivos.
- En Colombia, México y Alemania, solo una parte del total de empleados está cubierta por convenios colectivos (Colombia: 2 %, México: 82 % y Alemania: 17 %).

Además, Comdata cumple con los salarios mínimos interprofesionales en todos aquellos países donde desarrolla sus operaciones.

Plazos mínimos de preaviso relativos a los cambios operativos en la Organización

De acuerdo con la normativa laboral vigente, la normativa interna y, en su caso, los convenios colectivos que regulan las relaciones laborales entre la Organización y sus profesionales, los plazos mínimos de preaviso para cambios operativos significativos* en la Organización varían según los países:

Plazos mínimos de preaviso relativos a cambios en la organización

| País | Días |
|-----------------|------|
| Albania | 60 |
| Alemania | 10 |
| Bélgica | 0 |
| Brasil | 30 |
| Colombia | 1 |
| El Salvador | 0 |
| España | 15 |
| Francia | 90 |
| Guatemala | 0 |
| Hungría | 30 |
| Italia | 20 |
| Madagascar | 30 |
| Marruecos | 0 |
| México | 7 |
| Mónaco | 90 |
| Perú | 7 |
| Reino Unido | 30 |
| República Checa | 30 |
| Rumania | 60 |
| Turquía | 56 |

*Alteración del patrón de operaciones de la Organización en materia de reestructuración, externalización de operaciones, cierres, ampliaciones, nuevas aperturas, adquisiciones, fusiones y divisiones, ventas totales o parciales, etc., que puedan tener impactos positivos o negativos significativos en los profesionales de la Organización.

FORMACIÓN

Todas las iniciativas de formación y desarrollo emprendidas por Comdata representan inversiones reales que la empresa ha decidido realizar con un doble objetivo: por un lado, hacer crecer y mejorar las habilidades de su gente en ciertas áreas consideradas más sensibles y, por otro, aumentar el nivel de compromiso de sus empleados dándoles la oportunidad de crecer, lo que representa una ventaja competitiva real sobre sus competidores.

Entre noviembre y diciembre de 2022, el Grupo impartió 264 420 horas de formación, que se repartieron entre los diferentes países de la siguiente manera:

| País | Horas* |
|-----------------|----------------|
| Albania | 5504 |
| Alemania | 43 |
| Bélgica | 1845 |
| Brasil | 0 |
| Colombia | 17 200 |
| El Salvador | 2221 |
| España | 11 030 |
| Francia | 34 056 |
| Guatemala | 885 |
| Hungría | 2059 |
| Italia | 44 424 |
| Madagascar | 28 365 |
| Marruecos | 65 134 |
| México | 8604 |
| Mónaco | 1684 |
| Perú | 858 |
| Reino Unido | 396 |
| República Checa | 8994 |
| Rumania | 9770 |
| Turquía | 21 349 |
| Total | 264 420 |

En el primer trimestre de 2022, se lanzó el primer proyecto global de formación en idiomas. Alrededor de 321 personas participaron en la iniciativa con el objetivo de mejorar su formación principalmente en inglés, pero también en español, francés, italiano y alemán. Los países que participaron en el proyecto fueron Italia, Francia, Albania, Rumania, Madagascar, Turquía, República Checa, México, Guatemala, El Salvador, Perú y Colombia.

En 2022 se ha iniciado el primer plan de formación global en idiomas que alcanza a todos los países en los que Comdata opera.

Nota: En el momento de la integración, Comdata no contaba con herramientas que le permitiesen consolidar información a nivel corporativo para el reporte de datos integrados de formación con base en categorías estandarizadas y datos mensuales precisos, por ello las horas suministradas en esta tabla están basadas en estimaciones para los dos últimos meses del año, sobre el número total de horas de capacitación impartidas en 2022. A partir de 2023, toda la información estará incluida en las herramientas de reporting de Konecta.

TRABAJADORES NO EMPLEADOS

Comdata incluye a los trabajadores subcontratados en sus planes de formación. Igualmente, están cubiertos por el sistema de gestión de Seguridad y Salud en Italia, España, Francia, Bélgica, Alemania y Colombia, no así en el Reino Unido.

En relación con las condiciones de los beneficios, varían según los países y la legislación laboral específica. En Italia y en España, los trabajadores no empleados subcontratados reciben las mismas prestaciones que los trabajadores de la organización (contratos permanentes y de duración determinada), mientras que en Francia solo tienen una parte de las prestaciones que son estándar para los trabajadores. En Colombia, Reino Unido y Alemania, los trabajadores no empleados subcontratados no tienen los mismos beneficios que los empleados.

ACCESIBILIDAD UNIVERSAL DE LAS PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Las medidas para promover la accesibilidad universal para las personas con discapacidad incluyen:

- Accesibilidad de instalaciones propias (edificios de oficinas, instalaciones industriales, etc.).
- Accesibilidad de productos y servicios (productos adaptados, accesibles digitalmente).

Los empleados con discapacidad a 31/12/2022 son los siguientes:

| Empleados con discapacidad al final del año fiscal | |
|--|---------------|
| País | Nº empleados* |
| Alemania | 4 |
| España | 45 |
| Francia | 204 |
| Hungría | 5 |
| Italia | 256 |
| Madagascar | 3 |
| Marruecos | 331 |
| Perú | 5 |
| Reino Unido | 1 |
| República Checa | 111 |
| Rumania | 8 |
| Total | 973 |

Nota: Los datos referentes a Turquía no se proporcionan por motivos de confidencialidad (Ley Turca de Protección de Datos Personales N° 6698)

IGUALDAD

Comdata ha realizado una declaración sobre su misión en diversidad e igualdad y también suscribió el Manifiesto de la asociación Valore D: un documento programático en 9 puntos para lograr la igualdad de género.

Discriminación y acoso

Comdata establece su enfoque y política de tolerancia 0 hacia toda forma de discriminación en el Código Ético del Grupo, el cual especifica que la selección de los recursos debe justificarse por criterios de mérito, profesionalidad, competencia y cumplimiento de los valores del Grupo. Comdata está en contra de toda forma de discriminación o favoritismo en la selección de personal.

Por lo tanto, Comdata garantiza las mismas oportunidades de contratación y carrera para todos dentro de sus organizaciones en todo el mundo, eliminando toda posibilidad de discriminación directa o indirecta con motivo de características individuales, como, por ejemplo, género, capacidades diferentes, edad, estado civil, origen étnico o social, fe, u orientación sexual o política.

Comdata garantiza la no discriminación en el ámbito laboral mediante la aplicación del Código Ético y poniendo a disposición de todo su personal el canal de denuncias.

A lo largo de 2022 no se reportaron incidentes vinculadas con discriminación.

MEDIO AMBIENTE

Compromiso con el medio ambiente

En 2021, se estableció un grupo de trabajo global de ESG para diseñar la estrategia del Grupo y proporcionar directrices para apoyar su implantación en las distintas regiones y países, mediante una metodología definida con el fin de generar el intercambio de las mejores prácticas.

A nivel local, las certificaciones ambientales y ESG obtenidas son las siguientes:

- Comdata Italia: obtuvo la certificación de Huella de Carbono ISO 14 064-1 y la de gestión ambiental según ISO 14 001 en 2022.
- En España todos los centros están certificados o cumplen con la norma ISO 14 001.
- La región de Francia de Comdata (Francia, Marruecos y Madagascar) recibió una calificación de 3 estrellas (Niveau Exemplaire) CSR Engaged Label (certificación AFNOR) en 2022.

Varias geografías disponen de las certificaciones ambientales ISO 14 001 e ISO 14 064

Consumo energético en las instalaciones

El consumo eléctrico de la organización durante 2022 es el siguiente:

2022* Consumo total COMDATA

Electricidad consumida kWh

4 941 360,017

Nota: *Solo se tienen en cuenta los dos últimos meses del año (noviembre y diciembre).

Se han tenido que realizar estimación en algunas ocasiones detalladas a continuación:

Rumanía. Se ha realizado una estimación de consumo para diciembre en una de sus plataformas basándose en el consumo del resto del año.

República Checa. Se ha realizado una estimación de consumo en una de sus plataformas basándose en la media de consumo de 2021 debido a que la factura de consumo aún no se ha recibido.

Colombia. Se han realizado estimaciones para diciembre en las plataformas de Ibagué Floresta, Bogotá Bodega 114D y Bogotá ZF Towers, basándose en los consumos del resto del año. Y para las plataformas de Bogotá Edificio Paralelo 108 y Medellín se han realizado estimaciones para noviembre y diciembre basándose en la media del consumo de 2021

El resto del consumo energético proviene de los siguientes combustibles:

| Combustible | Cantidad consumida en 2022* |
|-----------------------|-----------------------------|
| Gas natural (kWhPCS)* | 287 433,2 |
| Gasóleo B (l) | 60,00 |
| LPG (l) | 191,00 |
| Diesel (l) | 9277,33 |

Nota: *Solo se tienen en cuenta los dos últimos meses del año (noviembre y diciembre).

Cambio climático y contaminación

En 2022 se lanzó el programa C3 a nivel corporativo, con el objetivo de tomar un papel activo en la reducción de emisiones de carbono. El proyecto, bajo la coordinación del responsable del área ESG, consistió en medir (para todo el Grupo y por primera vez) su Huella de Carbono relacionada con las emisiones de 2021 para poder comprometerse con la iniciativa SBTi, establecer objetivos de reducción reconocidos a nivel mundial y, en consecuencia, construir un plan de minimización.

Actualmente, Comdata, junto con Konecna (tras su integración), se encuentra en fase de elaboración de los objetivos de reducción de emisiones para todo el grupo.

Se han calculado los siguientes alcances:

- Emisiones directas de GEI (alcance 1), derivadas del consumo de combustible.
- Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2), derivadas del consumo eléctrico.
- Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3): no calculadas por no disponer de los datos.

Para 2022, las emisiones totales fueron:

| EMISIONES TOTALES 2022* (KG CO2) | | |
|----------------------------------|--------------------------------------|------------|
| ALCANCE 1 | Instalaciones fijas | 76 096,25 |
| | Transporte por carretera | 92 091,91 |
| | Equipos refrigeración/ climatización | 467 098,19 |
| ALCANCE 2 | Consumo electricidad de edificios | 853 424,02 |

Nota: *Solo se tienen en cuenta los dos últimos dos meses del año (noviembre y diciembre).

Los datos 2022 de Colombia están parcialmente disponibles debido a cambios organizacionales. En concreto, no se disponen de datos para: Manizales San Antonio, Manizales La Patria, Manizales Villa Maria, Bogotá ZF Towers, Bogotá Bodega 114D, Bogotá Edificio Paralelo 108, Bogotá Morato, Armenia, Ibagué Floresta para el alcance 1. En el cálculo de las emisiones por consumo de electricidad se han realizado estimaciones, en los centros de trabajo especificados detalladamente en la nota del apartado "Consumo energético en las instalaciones".

Entre las medidas aplicadas para la reducción de las emisiones de CO₂ están las siguientes:

- Instalación de bombillas LED para disminuir el consumo de energía:
- Consumo de energía 100 % de origen renovable en 11 centros de trabajo de 37 en Italia y Manchester, en Reino Unido y el nuevo centro de trabajo insignia de Barcelona.
- Uso de servidores remotos: en Francia se ha logrado una reducción del 80 % en el consumo de energía de las estaciones de trabajo gracias al uso de un servidor remoto en lugar de unidades de procesamiento locales.

% de superficie iluminada con LED

| Región francesa | % |
|-------------------------|-------|
| Marruecos | 100 |
| Mónaco | 8 |
| Bélgica | 0 |
| Madagascar | 100 |
| Francia | 15,91 |
| Barcelona | 100 |
| Región italiana | % |
| Italia | 98 |
| Rumanía | 100 |
| Albania | 100 |
| Región resto de Europa | % |
| Reino Unido | 9,89 |
| Turquía | 3,86 |
| República Checa | 13 |
| Hungría | 100 |
| Alemania | 0 |
| Eslovaquia | 0 |
| Región de habla hispana | % |
| España | 85 |
| México | 100 |
| El Salvador | 100 |
| Guatemala | 100 |
| Brasil | 100 |

Con respecto a la posible contaminación por ruido y la contaminación lumínica, debido a las características de las actividades realizadas por Comdata, ninguno de ellos se ha identificado como un aspecto ambiental significativo, ni es objeto de requisito legal aplicable y, por lo tanto, no se toman medidas de minimización ni se realizan mediciones específicas.

Biodiversidad

La actividad de Comdata no impacta directamente sobre la biodiversidad y ninguno de sus centros de trabajo se encuentra en alguna zona de especial protección para la biodiversidad, si bien Comdata lleva a cabo diversas actividades en favor de la biodiversidad como son las siguientes:

- En Madagascar, Comdata fue la primera compañía en aliarse con la asociación local Bondy para apoyar la reforestación de la isla. Desde 2019 hasta ahora han sido casi 200 trabajadores los que han participado en esta iniciativa como voluntarios.
- En Italia, la empresa ha apoyado proyectos de polinización con abejas (15 000 € donados y 3 cajas tecnológicas instaladas y habitadas por polinizadores en solo un par de meses).
- En Turquía, se han llevado a cabo actividades de voluntariado junto con un cliente para involucrar a los empleados en la limpieza de playas (25 voluntarios).

Se promueven programas de voluntariado en favor de la biodiversidad.

Economía circular, prevención y gestión de residuos

No se dispone de una estrategia de gestión de residuos global en Comdata, pero en las distintas geografías y centros de trabajo se aplican medidas de mejoras en la gestión y minimización. En concreto, los centros de trabajo en los que se aplican medidas para el reciclaje de residuos son los siguientes:

| País | Nº centros de trabajo |
|---------|-----------------------|
| Francia | 4 |
| Italia | 9 |
| España | 4 |

Se han implantado diversas medidas enfocadas a la reducción de los residuos generados, entre las que se encuentran:

- La digitalización de la gestión de documentos (recursos humanos, finanzas y contabilidad, ...) por ejemplo, mediante el uso de DocuSign que permite la firma electrónica de documentos.
- Campañas internas de sensibilización y comunicación para difundir buenas prácticas ambientales (durante el Día de la Tierra, el Día Mundial del Reciclaje, el Día Mundial de la Biodiversidad, el Día Mundial de la Recarga, etc.).
- En Francia, la asociación Mozaik Kolors recoge el material y equipos electrónicos, los restaura y distribuye a personas en situación de pobreza digital (en 2022 más de 160).

Con respecto al posible desperdicio de alimentos, debido a la tipología de actividades realizadas por Comdata, no se toman medidas dirigidas a combatirlo.

Uso sostenible de los recursos

Comdata no dispone de una estrategia global con respecto al uso responsable del agua, ya que no ha sido identificado como un aspecto material para la empresa ni para sus grupos de interés.

El consumo total de agua en el año 2022 ha sido el siguiente:

| Año 2022 | Consumo total de agua (m³) |
|------------------------|----------------------------|
| Total del grupo | 22 445,81 |

Nota: *Solo se tienen en cuenta los dos últimos dos meses del año (noviembre y diciembre).

En los centros de trabajo italianos, los datos se calculan en función de la ocupación y el consumo promedio por hora. No es posible proporcionar los datos de 2022 de algunos centros de trabajo, ya que, o bien el consumo está incluido en los contratos de alquiler acordados con los propietarios, o bien todavía se está a la espera de recibir las facturas de los proveedores. Los centros de trabajo para los que no se dispone de información son:

- FSR (Región francesa). En Tournai, Mónaco, Antananarivo 1 y 2, Casablanca Atlas, Casablanca Marina, Mohammedia Fedala, Aix, Le Mans, Gennevilliers, Estrasburgo, Lille, Soissons, Valenciennes, Poitiers Copernic, Poitiers Galilée, Rouen, Reims, Freyming-Merlebach, Levallois, Mazamet, Rillieux-la-Pape: consumos incluidos en el alquiler. En Chalon, Amiens, Carmaux y Saint Marcel se han realizado estimaciones para noviembre y diciembre con base en el consumo promedio de los meses disponibles de 2022.
- ISR (Región italiana). En Craiova y Buzau: consumos incluidos en el alquiler.
- RoE (Resto de Europa). En Chrudim y Krnov: consumos incluidos en el alquiler. En Znojmo se han realizado estimaciones para noviembre y diciembre con base en el consumo promedio de los meses disponibles de 2022. En Liberec: se factura a año vencido; se está a la espera de recibir la factura de 2022.
- SSR (Región Iberia y Latam). En Aranda: consumos incluidos en el alquiler. En Málaga, Granada, Insigne, Santiago, Bogotá ZF Towers y Bogotá Bodega 114D se han realizado estimaciones para noviembre y diciembre con base en el consumo promedio de los meses disponibles de 2022. No se dispone de datos para Bogotá Edificio Paralelo 108 y Medellín debido a cambios organizacionales.

SOCIEDAD

Impacto de la actividad de Comdata en el desarrollo local

Como se desprende del análisis de materialidad, uno de los objetivos de Comdata es ser una organización responsable, lo que significa que la compañía quiere lograr cambios positivos en las comunidades en las que opera. Por esta razón, se asocia con ONG para apoyar los desafíos locales, tanto a través de donaciones como de actividades de voluntariado.

Las acciones más impactantes y materiales para Comdata en 2022 han sido las siguientes:

- Comdata PRO: un proyecto en curso gestionado por Comdata Czech destinado a proporcionar oportunidades de trabajo a las personas encarceladas (2 prisiones, 60 estaciones de trabajo).
- Comdata4Ucrania: Comdata Italia, en asociación con un importante cliente de telecomunicaciones, estableció un centro de llamadas para brindar apoyo a los clientes ucranianos, contratando solo a refugiados ucranianos que escaparon a la guerra (20 refugiados contratados) y donó € 15 000 a Caritas Diocesana para un proyecto de vivienda para proporcionar un lugar seguro a 70 refugiados; Comdata Rumania estableció dos centros de llamadas para la Cruz Roja y el CNRR / ACNUR para apoyar a los refugiados ucranianos dándoles todo tipo de información necesaria para que se establezcan en Rumania o se trasladen a otros países europeos.
- Fundación Reach Out en Marruecos es una asociación, creada por Comdata, que tiene como objetivo ayudar a niños y familias necesitadas a través de la donación de cajas de comida, medicamentos y apoyo educativo.

Relaciones y comunicación con las comunidades locales

Comdata interactúa con sus respectivos grupos de interés a través de diferentes canales que permiten una relación bidireccional:

| | |
|---|--|
| Canal de denuncias. | Seminarios web. |
| Reuniones de comités corporativos y regionales. | Boletines informativos. |
| Portal de compras local (Italia, Albania, Rumania, Marruecos, Turquía, Francia). | Redes sociales corporativas y locales. |
| Sitio web corporativo. | Reuniones, correos electrónicos y G-Suite para las operaciones diarias. |
| Páginas de destino locales. | Intranets locales (para uso interno). |
| Encuestas de satisfacción para clientes, DE&I y EGSS para empleados. | Portales de formación locales (para uso interno). |

Cooperación y alianzas

Comdata ha formado una fuerte asociación con:

Fundación Reach Out en Marruecos, una asociación que tiene como objetivo ayudar a niños y familias necesitadas. La entidad, creada por Comdata (que la subvencionó con 15 000 euros en 2022), nació de una fuerte voluntad de implicarse y actuar. Representa el compromiso de Comdata con la sociedad, reflejando los valores de respeto y solidaridad que el Grupo ha llevado desde su creación.

ValoreD, asociación italiana que promueve una cultura de equidad e inclusión en las empresas italianas. En 2022 la asociación impartió en total 288 horas de formación a 38 embajadores de Comdata DE&I sobre temas relacionados con diversidad, equidad e igualdad.

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|--|--|----------------------------|--|
| MODELO DE NEGOCIO | Descripción del modelo de negocio del Grupo | Breve descripción del modelo de negocio del Grupo, que incluirá su entorno empresarial, su organización y estructura, los mercados en los que opera, sus objetivos y estrategias, y los principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución. | GRI 2-13, 2-1, 2-6, 2-7 | Breve descripción del modelo de negocios pg. 95 Diseño y estructura de la organización pg. 95 |
| | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3 | Buen Gobierno pg. 97 |
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-23, 3-3, 2-12, 201-2 | Gestión de riesgos pg. 96 Estrategia ESG y análisis de materialidad pg. 97 Buen Gobierno pg. 98 |
| | General | Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, en la salud y la seguridad. | GRI 2-12 | Medio Ambiente pg. 121 |
| | | Procedimientos de evaluación o certificación ambiental. | GRI 2-23, 3-3, 2-12 | Compromiso con el medio ambiente pg. 121 |
| | | Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales. | GRI 2-12 | Debido a las actividades del Grupo no se considera necesario disponer de recursos específicos para la prevención de riesgos ambientales. |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|---|--|--|
| | Aplicación del principio de precaución. | GRI 2-23, 3-3 | Medio Ambiente pg. 121 Gestión de riesgos pg. 96 Buen Gobierno pg. 98 |
| | Provisiones y garantías para riesgos ambientales. | GRI 2-27 | Dadas las actividades a las que se dedican las sociedades del Grupo, estas no tienen responsabilidades, gastos, activos ni provisiones o contingencias de naturaleza medioambiental que pudieran ser significativos en relación con el patrimonio, la situación financiera y los resultados del Grupo. |
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTA- LES | Contaminación | | |
| | Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones de carbono que afectan gravemente al medio ambiente, teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica. | GRI 3-3, 302-4, 305-5, 305-7 | Medio Ambiente pg. 121 |
| | Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos. Acciones para combatir el desperdicio de alimentos. | GRI 3-3, 301-1, 301-2, 303-3, 306-1, 306-2 | Economía circular, prevención y gestión de residuos pg. 123 Uso sostenible de los recursos pg. 123 |
| | El consumo de agua y el suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales. | GRI 303-1, 303-3, 303-5 | Uso sostenible de los recursos pg. 123 |
| | Uso sostenible de los recursos | | |
| | Consumo de materias primas y las medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso. | GRI 3-3, 301-1, 301-2 | Consumo energético en las instalaciones pg. 121 Uso sostenible de los recursos pg. 123 |
| | Energía: Consumo, directo e indirecto; Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética, Uso de energías renovables. | GRI 3-3, 302-1, 302-3, 302-4 | Consumo energético en las instalaciones pg.121 Cambio climático y contaminación pg. 122 |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|---|---------------------------------------|--|--------------------------------|--|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES | Cambio Climático | | | |
| | | Emisiones de Gases de Efecto Invernadero. | GRI 305-1, 305-2, 305-3, 305-4 | Cambio climático y contaminación pg. 122 |
| | | Las medidas adoptadas para adaptarse a las consecuencias del Cambio Climático. | GRI 3-3, 305-5 | Cambio climático y contaminación pg. 122 |
| | | Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones GEI y medios implementados a tal fin. | GRI 3-3 | Cambio climático y contaminación pg. 122 |
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Protección de la biodiversidad | | | |
| | | Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad. | GRI 3-3 | Biodiversidad pg. 123 |
| | | Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas. | GRI 304-1 | |
| | Políticas | | | |
| | | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3, 2-25, 2-19 | Buen Gobierno pg. 98 Gestión del talento y promoción del empleo pg. 105 |
| | Principales riesgos | | | |
| | | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12 | Gestión del talento y promoción del empleo pg. 105 Organización del trabajo pg. 115 |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|--|---------------|--|-----------------------|---|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Empleo | Número total y distribución de empleados por sexo, edad, país y clasificación profesional. | GRI 2-6, 2-7, 405-1 b | Distribución plantilla pg. 106 |
| | | Número total y distribución de modalidades de contrato de trabajo. | GRI 2-7 | Distribución plantilla pg. 106 |
| | | Promedio anual de contratos indefinidos, temporales y a tiempo parcial por sexo, edad y clasificación profesional. | GRI 2-7 | Distribución plantilla pg. 106 |
| | | Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional. | GRI 401-1 b | Despidos pg. 110 |
| | | Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional o igual valor. | GRI 405-2 | Remuneraciones pg. 112 |
| | | Brecha Salarial. | GRI 405-2 | Brecha salarial pg. 114 |
| | | Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad. | GRI 202-1 | Organización del diálogo social pg. 118 |
| | | La remuneración media de los consejeros y directivos, incluyendo la retribución variable, dietas, indemnizaciones, el pago a los sistemas de previsión de ahorro a largo plazo y cualquier otra percepción desagregada por sexo. | GRI 2-19, 2-20 | Anexo: Retribuciones pg. 90 |
| | | Implantación de medidas de desconexión laboral. | GRI 3-3 | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación pg. 116 |
| | | Empleados con discapacidad. | GRI 405-1 b | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad pg. 120 |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|--|--|------------------------|---|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Organización del trabajo | | |
| | Organización del tiempo de trabajo. | GRI 102-8 c, 3-3 | Organización del trabajo pg. 115 |
| | Número de horas de absentismo. | GRI 403-2 a | Organización del trabajo pg. 115 |
| | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación y fomentar el ejercicio corresponsable de estos por parte de ambos progenitores. | GRI 3-3, 401-3 | Medidas destinadas a facilitar el disfrute de la conciliación pg. 116 |
| | Salud y seguridad | | |
| | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo. | GRI 3-3 | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo pg. 117 |
| | Accidentes de trabajo (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo. | GRI 3-3 | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo pg. 117 |
| | Enfermedades profesionales (frecuencia y gravedad) desagregado por sexo. | GRI 403-10 | Condiciones de salud y seguridad en el trabajo pg. 117 |
| | Relaciones Sociales | | |
| | Organización del diálogo social, incluidos los procedimientos para informar y consultar al personal y negociar con ellos. | GRI 2-29, 402-1, 403-1 | Organización del diálogo social pg. 118 |
| | Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país. | GRI 2-30 | Organización del diálogo social pg. 118 |
| | Balance de los convenios colectivos, particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo. | GRI 403-1, 403-4 | Organización del diálogo social pg. 118 |
| Formación | | | |
| Políticas implementadas en el campo de la formación. | GRI 3-3 | Formación pg. 119 | |
| Cantidad total de horas de formación por categorías profesionales. | GRI 404-1 | Formación pg. 119 | |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|--|--|---|
| INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL | Accesibilidad | Accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | GRI 3-3 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad pg. 120 |
| | Igualdad | Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre hombres y mujeres. | GRI 3-3 Gestión del talento y promoción del empleo pg. 105 Igualdad pg. 120 |
| | | Planes de igualdad. | GRI 3-3 Igualdad pg. 120 GRI 406-1 |
| | | Medidas adoptadas para promover el empleo. | GRI 3-3 Gestión del talento y promoción del empleo pg. 105 Igualdad pg. 120 |
| | | Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo. | GRI 3-3 Discriminación y acoso pg. 120 |
| | | La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad. | GRI 3-3 Accesibilidad universal de las personas con discapacidad pg. 120 |
| | | Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad. | GRI 3-3, 406-1 Igualdad pg. 120 Discriminación y acoso pg. 120 |
| Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3, 3-3, 410-1, 412-2 Buen Gobierno pg. 99 | |
| INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12 Buen Gobierno pg. 99 |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones |
|---|-----------------------------|--|--|
| INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS | Derechos Humanos | Aplicación de procedimientos de debida diligencia en derechos humanos. | GRI 3-3 Buen Gobierno pg. 99 |
| | | Prevención de los riesgos de vulneración de los derechos humanos y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar posibles abusos cometidos. | GRI 3-3, 412-1 Buen Gobierno pg. 99 |
| | | Denuncias por casos de vulneraciones de derechos humanos. | GRI 2-26, 3-3, 411-1, 2-27 Respeto a los Derechos Humanos pg. 100 Discriminación y acoso pg. 120 |
| | | Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT relacionadas con el respeto por la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva, la eliminación de la discriminación en el empleo y la ocupación, la eliminación del trabajo forzoso u obligatorio y la abolición efectiva del trabajo infantil. | GRI 3-3 Respeto a los Derechos Humanos pg. 100 Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y medioambientales pg. 102 Organización del diálogo social pg. 118 |
| INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3, 205-2 Lucha Contra la Corrupción y el Soborno pg. 100 |
| | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12, 205-1 Lucha Contra la Corrupción y el Soborno pg. 100 |
| | Corrupción y soborno | Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno. | GRI 3-3 Lucha Contra la Corrupción y el Soborno pg. 100 |
| Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales. | | GRI 3-3 Lucha Contra la Corrupción y el Soborno pg. 100 | |
| Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro. | | GRI 3-3, 201-1, 203-2, 415-1 Impacto de la actividad de Comdata en el desarrollo local pg. 124 | |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | |
|-------------------------------------|---|--|-------------------------------------|---|
| INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD | Políticas | Políticas que aplica el Grupo, que incluya los procedimientos de diligencia debida aplicados de identificación, evaluación, prevención y atenuación de riesgos e impactos significativos, y de verificación y control, así como las medidas que se han adoptado. | GRI 3-3 | Sociedad pg. 124 |
| | Principales riesgos | Principales riesgos relacionados con esas cuestiones vinculados a las actividades del Grupo, entre ellas, cuando sea pertinente y proporcionado, sus relaciones comerciales, productos o servicios que puedan tener efectos negativos en esos ámbitos, y cómo el Grupo gestiona dichos riesgos, explicando los procedimientos utilizados para detectarlos y evaluarlos de acuerdo con los marcos nacionales, europeos o internacionales de referencia para cada materia. Debe incluirse información sobre los impactos que se hayan detectado, ofreciendo un desglose de los mismos, en particular sobre los principales riesgos a corto, medio y largo plazo. | GRI 2-12 | Sociedad pg. 124 |
| | Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible | Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local. | GRI 203-1, 203-2, 204-1, 413-1 | Empleo pg. 106 Sociedad 124 |
| | | Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y el territorio. | GRI 203-1, 203-2, 413-1 | Empleo pg. 106 Sociedad 124 |
| | | Relaciones mantenidas con los actores de las comunidades locales y las modalidades de diálogo con estos. | GRI 2-29, 413-1 | Impacto de la actividad de Comdata en el desarrollo local pg. 124 |
| | | Acciones de asociación o patrocinio. | GRI 2-28, 201-1, 203-1 | Sociedad 124 |
| | Subcontratación y proveedores | Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales. | GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 | Subcontratación y proveedores pg. 102 |
| | | Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental. | GRI 3-3, 308-1, 308-2, 414-1, 414-2 | Subcontratación y proveedores pg. 102 |
| | | Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas. | GRI 308-1 | Sistemas de supervisión y auditorías y sus resultados pg. 103 |

Comdata: Índice de contenidos Ley 11/2018

| Contenidos de la Ley 11/2018 INF | | Estándar utilizado | Observaciones | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|--------------------------------------|--|--------------------|--|---------|------------|--------|-------------|-------|------------|----------|---------------|------------|-----------|---------|---------------|----------|-----------|-----------|------------|---------|-----------|--------|---------------|-----------|--------------|----------|-------------|------------|------------|--------|-------------|------|-----------|---------|------------|---------|------------|-------------|-----------|------------|------------|--------|--------------|---------|
| Consumidores | Medidas para la salud y seguridad de los consumidores | GRI 3-3, 416-1 | Consumidores pg. 104 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas | GRI 2-26, 3-3 | Calidad y Excelencia pg. 104 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD | Beneficios obtenidos por país | GRI 207-4 | Beneficios por país (miles de euros) | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | | | <table border="1"> <tbody> <tr><td>Albania</td><td>-62 728,10</td></tr> <tr><td>Brasil</td><td>-281 449,77</td></tr> <tr><td>Chile</td><td>-90 452,99</td></tr> <tr><td>Colombia</td><td>-2 665 604,26</td></tr> <tr><td>Rep. Checa</td><td>36 987,77</td></tr> <tr><td>Francia</td><td>-3 428 328,70</td></tr> <tr><td>Alemania</td><td>26 256,24</td></tr> <tr><td>Guatemala</td><td>131 345,73</td></tr> <tr><td>Hungría</td><td>35 635,30</td></tr> <tr><td>Italia</td><td>-9 942 223,67</td></tr> <tr><td>Marruecos</td><td>2 360 667,82</td></tr> <tr><td>Mauricio</td><td>-253 294,32</td></tr> <tr><td>Madagascar</td><td>355 271,60</td></tr> <tr><td>México</td><td>-764 704,87</td></tr> <tr><td>Perú</td><td>32 184,60</td></tr> <tr><td>Polonia</td><td>-16 867,18</td></tr> <tr><td>Rumanía</td><td>-86 393,06</td></tr> <tr><td>El Salvador</td><td>41 359,57</td></tr> <tr><td>Eslovaquia</td><td>-20 499,07</td></tr> <tr><td>España</td><td>1 007 519,85</td></tr> <tr><td>Turquía</td><td>-738 500,78</td></tr> <tr><td>Reino Unido</td><td>-104 494,91</td></tr> </tbody> </table> | Albania | -62 728,10 | Brasil | -281 449,77 | Chile | -90 452,99 | Colombia | -2 665 604,26 | Rep. Checa | 36 987,77 | Francia | -3 428 328,70 | Alemania | 26 256,24 | Guatemala | 131 345,73 | Hungría | 35 635,30 | Italia | -9 942 223,67 | Marruecos | 2 360 667,82 | Mauricio | -253 294,32 | Madagascar | 355 271,60 | México | -764 704,87 | Perú | 32 184,60 | Polonia | -16 867,18 | Rumanía | -86 393,06 | El Salvador | 41 359,57 | Eslovaquia | -20 499,07 | España | 1 007 519,85 | Turquía |
| Albania | -62 728,10 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Brasil | -281 449,77 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Chile | -90 452,99 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Colombia | -2 665 604,26 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rep. Checa | 36 987,77 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Francia | -3 428 328,70 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Alemania | 26 256,24 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Guatemala | 131 345,73 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Hungría | 35 635,30 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Italia | -9 942 223,67 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Marruecos | 2 360 667,82 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Mauricio | -253 294,32 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Madagascar | 355 271,60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| México | -764 704,87 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Perú | 32 184,60 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Polonia | -16 867,18 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Rumanía | -86 393,06 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| El Salvador | 41 359,57 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Eslovaquia | -20 499,07 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| España | 1 007 519,85 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Turquía | -738 500,78 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Reino Unido | -104 494,91 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Información fiscal | Impuestos sobre beneficios pagados | GRI 207-4 | Principales cifras pg. 14 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| | Subvenciones públicas recibidas | GRI 207-4 | Las subvenciones públicas recibidas son 838 miles de euros. | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |

ANEXO: SEDES KONECTA Y COMDATA

| PAÍS | SEDES KONECTA | SEDES COMDATA |
|-----------|--|--|
| ALBANIA | | <ul style="list-style-type: none">• Janos Hunyadi Tirana AL, 1001. |
| ALEMANIA | | <ul style="list-style-type: none">• Neue Brücke 8, 70173 Stuttgart. |
| ARGENTINA | <ul style="list-style-type: none">• Corrientes 2265, Rosario.• Gutiérrez 50, Mendoza.• Rosario 746, Buenos Aires.• Rosario de Santa Fe 89, Córdoba.• Rosario de Santa Fe 71, Córdoba.• 25 de Mayo 1440, Córdoba.• Independencia 212, Córdoba.• Monteagudo 55, Chaco• 9 de Julio 1445, Chaco. | |
| BÉLGICA | | <ul style="list-style-type: none">• Rue de la Terre à Briques, Turnai, 29/F - 7522 Marquain. |
| BRASIL | <ul style="list-style-type: none">• Rua Ipanema, 415, Mooca, São Paulo – SP, CEP 03164-200• Rua Líbero Badaró, 377 – Centro Histórico de São Paulo, São Paulo – SP, 01009-906• Rua 7 de abril, 230 – República, São Paulo – SP, 01044-000• Avenida dos Autonomistas, 1400, Vila Yara, Osasco, São Paulo – SP, CEP 06020-012 | |
| CHILE | <ul style="list-style-type: none">• Rodrigo de Araya N°1045, Macul, Santiago• C/ Guillermo Mann 801, Ñuñoa, Santiago | |

PAÍS

SEDES KONECTA

COLOMBIA

- Telemark: Cl. 8a #42-61. Cali.
- Carrera 53 N° 68b - 85 Local 225, Barranquilla.
- Lleras: Cr. 37A N° 8-43. Medellín.
- CEOH: Cr. 52 N° 14-30, Local 261. Medellín.
- Puerto Seco: Cl. 8B N° 65-191. Medellín.
- Buró Itagüí: Cl. 50 N° 40-17, Interior 103. Medellín.
- Centro de Negocios del Sur: Calle 10 Sur No 51 A - 55. Local 307. Medellín.
- Buró 24: Av. Cl. 24 N° 86-49, Lote 2. Bogotá.
- E4: Transversal 93 N° 51-98. Bogotá.
- Centro: Cr. 8 N° 12B-61. Bogotá.
- Niza: Cl. 116 N° 71 D-46. Bogotá.
- AST: Cra. 22 #166-78. Bogotá.
- Antiguo Seminario Juan XXIII: Trav. 9 N° 1, A-97. Montería.
- AST: Cra. 14 #18-15. Pereira.
- Telemark: Av. 30 de Agosto #38-33. Pereira.
- Telemark: Cl. 8a #42-61. Pereira.

SEDES COMDATA

- Calle 100 No 5-169 Oficina 714A Oasis de Unicentro Cali. Santiago de Cali, Valle del Cauca.
- Zona Franca Bodega 35 Bogotá D.C Colombia.
- Zona Franca Edificio Towers Bogotá D.C.
- Bogotá 114 D Bogotá D.C.
- Carrera 45 N 108-27 Torre 3 Piso 18 Bogotá D.C.
- Carrera 69 98a -11 Bogotá Según piso Bogotá D.C.
- Bogotá Morato Bogotá D.C
- Cra 14 N° 9 Norte-16 4 piso Centro Comercial Mocawa, Armenia, Quindio.
- Cl 21 # 22 - 57 Manizales Caldas.
- Carrera 20 # 21 - 35 Manizales Caldas
- Avenida Kevin Angel 64ª -160 Manizales Caldas
- Cl 20 # 23 - 42 Manizales Caldas
- Carrera 3ra # 9-30 Manizales Caldas

EL SALVADOR

- Av. Magnolias, edificio Insigne nivel 17, oficinas 17-05 17-06, Colonia San Benito, San Salvador

PAÍS

SEDES KONECTA

ESPAÑA

- Sede Central Konecta: C/Serrano, 4. 28001 Madrid.
- Pol. Industrial Las Quemadas, locales 81 y 82. 14014. Córdoba, Andalucía.
- Ctra. Prado de la Torre s/n Parc 77-79. 41110 Bollullos de la Mitación. Sevilla, Andalucía.
- C/ Leonardo Da Vinci, 5. 41092 Isla de la Cartuja. Sevilla, Andalucía.
- Av. de Espartinas, 11. 41110 Bollullos de la Mitación. Sevilla, Andalucía.
- Parque empresarial Vega del Rey. C/ Boabdil 6, Edificio Vega 6 y 7. 41900. Camas. Sevilla, Andalucía.
- Camino de los Heros, 4. 33401. Avilés, Asturias.
- Edificio Fundación Puertos Las Palmas, Muelle Santa Catalina s/n. Explanada de los Vapores Interinsulares 35.008 Las Palmas de Gran Canaria, Canarias.
- Dársena Pesquera del Puerto de Santa Cruz de Tenerife, Edificio SOFITESA. 38180 Santa Cruz de Tenerife, Canarias.
- Complejo de Oficinas Illacuna. Edif. A planta baja, Edif. B plantas 2,3 y 4. Calle Llacuna, 56-68. 08005 Barcelona, Cataluña.
- C/ Marqués de Sentmenat, 35. 08010 Barcelona, Cataluña.
- Polígono Industrial Riu Clar, Carrer del Granit, Parcela 129B. 43006 Tarragona, Cataluña.
- Ctra. Avenida de Valencia 224. 43007 Tarragona, Cataluña.

SEDES COMDATA

- C/Benjamín Franklin s/n 18100 Armilla, Granada, Andalucía.
- C/Suiza s/n 23200 La Carolina, Jaén, Andalucía.
- C/Severo Ochoa 59, locales 1.2, 3.1, 3.2, 1.9. 29590. Málaga, Andalucía.
- C/Juan Lopez Peñalver no. 1 29590 Málaga, Andalucía.
- Plaza del Gas n 1, Edif. B, 9ª Planta.08003 Barcelona.
- Edificio Brasil, Carrer de Catalunya, 83, Viladecans, Cataluña Plaza Corazón de María N 9, 11 y 13 09400 Aranda de Duero, Burgos, Castilla y León.
- Av. Juan Carlos I, S/N 1ra planta. 39600 Camargo, Santander. Cantabria.
- Av. de Manoteras 46-46 bis 28050 Madrid.

PAÍS

SEDES KONECTA

SEDES COMDATA

ESPAÑA

- Polígono Industrial de Onzonilla Calle Tres, Parcela G-17 Nave 1. 24231 Onzonilla – León, Castilla y León.
- Plaza San Miguel 3, bajo. 34005 Palencia, Castilla y León.
- Complejo San Cristóbal, Edif. 3.2 C/ Plata 41. 47012 Valladolid, Castilla y León.
- C/Pío del Río Hortega 8, 1ª y 2ª Planta. 47014 Valladolid, Castilla y León.
- Av. de la Industria, 49. 28108 Alcobendas - Madrid
- C/ del Comercio, 6-8. 28760 Tres Cantos - Madrid
- C/ Comercio, 14. 28760 Tres Cantos - Madrid.
- C/ Viento, 6-8. 28760 Tres Cantos - Madrid
- C/ San Romualdo, 26. 28037 Madrid
- Parque Empresarial Avalon. C/ Santa Leonor, 65., Edif. C, D y H. 28037 Madrid
- Parque Empresarial Torrellano. Calle Santiago Ramón y Cajal N° 13-15, 03230 Elche – Alicante
- C/ Luis Montero Béjar, esq. C/ Alfonso Iglesias Infante. Pol. Ind. Las Picadas II. 06200 Almendralejo – Badajoz, Extremadura.
- Polígono de Bergondo, parcela B-18.15165 Bergondo - La Coruña, Galicia.
- Polígono de Pocomaco Parcela A3, Nave F+G. 15190 La Coruña, Galicia.
- Polígono La Grela, C/Copérnico nº 6, local 5. 15008 La Coruña, Galicia.
- La Grela, (Work Center - locales A1+B1+B2+B3), Calle Galileo Galilei 2, 15008 La Coruña, Galicia.
- C/ José Miguel Arrieta Mascarua, 1. 48840 Güeñes – Bilbao, País Vasco

ESLOVAQUIA

- Partizánska cesta 6626/3, CP 97401, Banská Bystrica

PAÍS

SEDES KONECTA

SEDES COMDATA

FRANCIA

- 115 rue Louis-Armand ZI Bâtiment L'Eonis, 13853 Aic en Provence
- 42 à 46 rue Riolan 80000 Amiens
- 53T avenue Bouloc Torcatis 81400 Carmaux
- 8 rue George Eastman 71100, Chalon-sur-Saône
- 2 rue de Metz 57800 Freyming-Merlebach
- 1 avenue du Général de Gaulle 92230 Gennevilliers
- 16 rue Xavier Bichat, 72000 Le Mans
- 3-5 rue Vatimesnil 92300 Levallois
- 31 Boulevard Soult 81200 Mazamet
- Avenue Galilée à 7 Bis ZAC du Futuropose 86360 Chasseneuil-du-Poitou
- 9-11 rue Gaston Boyer 51100 Reims
- 2871 Avenue de l'Europe 69140 Rillieux-La-Pape
- 64 boulevard Stanislas Girardin, 76140 Le Petit Quevilly
- Parc d'activité de la Paviotaie Le Petit Minio 56140 Saint-Marcel
- 1 allée des Internautes Parc Gouraud Immeuble Ambassadeur 02200 Soissons
- 1, rue Laennec 67300 Schiltigheim
- 35-37 rue de Roubaix 59200 Tourcoing
- Chemin du Noir Mouton, 59300 Valenciennes

GUATEMALA

- 5 avenida 1-89 Vista Hermosa II Zona 15 Ciudad de Guatemala

HUNGRÍA

- 1138 Budapest Dunavirág Utca 2-6. 1. Torony 1. Emelet

PAÍS

SEDES KONECTA

SEDES COMDATA

ITALIA

- Corso Alessandria 459, 14100 Asti AT
- Contrada la Marchesa SS 271, km 868, 70020 Bitritto BA
- Via delle Industrie 41, Casarano (LE)
- Via Sebastiano Caboto 1, Corsico
- Via Pietro Chiesa 7, Centro Direzionale San Benigno Genova
- Via Guglielmo Jervis 77, 10015 Ivrea TO
- Via Privata Maralunga, 18-24, 19126 La Spezia SP
- Via Fontevivo 25, 19125 La Spezia SP
- Viale Aldo Moro n. 36 (LE)
- Via de Mura snc, 73100 Lecce LE
- Via Vittorio Bachelet 23, 73100 Lecce LE
- Via Gino De Sanctis 54, 73100 Lecce LE
- S.P. 336 Km. 20,600 Marcianise
- Via Sebastiano Caboto 1, 20094 Corsico MI
- Via delle Nazioni Unite 30/32, Monteriggioni, Siena
- Via dei Liutai (SS) ex S.S. 125 Località Poltu Quadu Olbia
- Via Venezia, 45, 35129 Padova PD
- Viale della Industria Padova PD
- Via Ugo La Malfa 86, Palermo
- Via Sandro Pertini 88, Pesaro
- Contrada Coda di Volpe 5, Rende
- Via Vincenzo Giulio Bona 120, Roma
- Contrada Campo, Via delle Betulle 11, 88040 Settingiano CZ

| PAÍS | SEDES KONECTA | SEDES COMDATA |
|------------|--|---|
| ITALIA | | <ul style="list-style-type: none"> • Via Pianeza, 289, 10151 Torino • Via Strada del Drosso 25, Torino • Via Milano 3/C, Trieste • Via Enrico Fermi 13/A, Verona |
| MADAGASCAR | | <ul style="list-style-type: none"> • Golden Business Center - Morarano Alarobia Antananarivo 101 • Propriété Faharetatsoa - Andrefanakasy - Ambohimangakely Antananarivo 103 |
| MARRUECOS | <ul style="list-style-type: none"> • Lotissement La Colline, Immeuble les Quatre Temps Sidi Maarouf. C.P 20190 Casablanca • Ibn Batouta Mall, 25 Avenue Youssef Ibn Tachfine, Plantas, 10 y 12, C.P 90000 Tánger | <ul style="list-style-type: none"> • Tour Atlas – Place Zellaqa – 20 000 Casablanca. • Residence KAMAL Park, Bat 2, Boulevard Mohamed Zerktouni, Mohammédia. • 20, rue du marché, 1er étage, Maarif, Casablanca. • Boulevard des Almouhades, Immeuble Crystal 2-2ème étage, Casablanca. • 47 angle rue Allal Ben Abdellah, Casablanca. • 156, Angle boulevard Yacoub El Mansour et rue Abou Soufiane Attouri – Casablanca |
| MÉXICO | <ul style="list-style-type: none"> • Av. Añil 611, Granjas México. 08400 Delegación Iztacalco I • Agencia B12: Av. Ejército Nacional 579, 1er Piso, Col. Granada, C.P. 11520. Alcaldía Miguel Hidalgo; CDMX. • Agencia B12: Calzada de Tlalpan 583, 1er Piso, Col. Álamos, C.P. 03400; Alcaldía Benito Juárez, CDMX. • Calle 11 Sur No. 1109. Barrio de Santiago, 72410 Puebla, Puebla • Calzada Lázaro Cárdenas No. 544. Parque Industrial Lagunero. CP.35078 Gómez Palacio I, Durango | <ul style="list-style-type: none"> • Av. Rodolfo Gaona 3, Piso 8, Col Periodista. 11220 Alcaldía Miguel Hidalgo Distrito Federal México • Edificio Condesa. Ave Benjamin Franklin 161, Col Hipódromo, Alcaldía Cuauhtémoc. • Torre Agua. San Luis Potosí No.209. Col. Roma Norte Alcaldía Cuauhtémoc |
| MÓNACO | | <ul style="list-style-type: none"> • 2 rue du Gabian Les Industries 6è étage 98000. |

| PAÍS | SEDES KONECTA | SEDES COMDATA |
|-----------------|--|---|
| PERÚ | <ul style="list-style-type: none"> • Centro de Negocios Lima Cargo City: Av. Elmer Faucett N° 2889, pisos 2, 3 y 5, Callao • Mall Aventura Plaza: Av. Oscar Benavides Nro. 3866, Nivel 5, edif. N° 2, Bellavista, Callao • Crillón: Av. Nicolás de Piérola N° 589, Cercado de Lima • Edificio Fénix: Av. Nicolás de Piérola N° 1014, Cercado de Lima • Edificio Sudamericana: Jr. Carabaya N° 933, Cercado de Lima • Av. República de Panamá N° 4575, pisos 4 y 5, Surquillo • Jr. Sáenz Peña N° 355, Chiclayo • Castilian: JR Francisco Pizarro n° 215- Trujillo. | <ul style="list-style-type: none"> • Av prolongación primavera Número 2142 Santiago De Surco Lima. • Av. República de Panamá 4575 Oficina 110, Surquillo • Av Prolongación Sanchez Cerro, Manzana M Lotes 2, 3 y 4 Distrito 26 de Octubre Piura |
| PORTUGAL | <ul style="list-style-type: none"> • Avenida José Malhoa, N.º21. 1070-157 Lisboa | |
| REPÚBLICA CHECA | <ul style="list-style-type: none"> • Havlíckova 795 537 01 Chrudim | <ul style="list-style-type: none"> • Veverí 2581/102 616 00 Brno • OC Aupark, Gocárova trída 1754/48b 500 02 Hradec Králové • Revoluční 904/30 794 01 Krnov • Soukenné náměstí 115/6 460 01 Liberec • Hornopolská 3322/34 702 00 Ostrava • V Olšínách 2300/75 100 00 Praha • Králova 1742 (prizemí, bezbariérový prístup) 666 01 Tišnov • Komenského 821 541 01 Trutnov • Dolní 165/1 591 01 Žďár nad Sázavou • Business center Mariánský dvur Mariánské nám. 965/6 669 02 Znojmo |
| REINO UNIDO | | <ul style="list-style-type: none"> • 8 Harbour Exchange Square London E14 9HF. • Jackson House Sibson Rd Sale M33 7RR. • Unit 3-5 Pullman Way Business Park Pullman Way Ringwood Hampshire BH24 1HD. |

PAÍS

SEDES KONECTA

SEDES COMDATA

RUMANÍA

- Gh.Marinescu Street 2, 3rd floor, Braila district
- Bulevard Iuliu Maniu, 6Q, 6th floor, district 6, Bucharest
- Transilvaniei Street 1, 1st floor, Buzau district
- Tomis Building, street Stefan cel Mare, nr.36-40, Constanta
- Sf.Dimitru Street.8, 4th floor, Dolj district, Crajova
- Bld.George Cosbuc, nr.116-118, ground floor, Galati district
- Bularga Street 8, office 5, 4th floor, Lasi district
- Bld.Iuliu Maniu, nr.6Q, 6 floor, district 6, Bucharest

TURQUÍA

- Odunluk Mah. Akpýnar Cad. No:5 Green White Plaza Daire:18 Nilüfer Bursa
- Yesiltepe, Sinirlar Sk. No:2, 26210 Tepebasi/Eskisehir
- Saray, Cessas Plaza, Dr. Adnan Büyükdeniz Cd. 4/2 Kat:1, 34768 Ümraniye/Istanbul
- Haci Saki Mahallesi Kenarcik sokak Donat Plaza No:4 Kat:9 Daire: 45, 38010 Kocasinan/Kayseri
- Enntepe Plaza, Karacigan Mahallesi, Kahraman Caddesi, No:1, A blok Kat:11 Daire No: 1102, 42050 Kara
- Yalim, Ömerli Caddesi No:34, 47060 Artuklu/Mardin
- Kirazlik Mahallesi, Kutluköy, Atatürk Bl. No: 35, 55330 Tekkeköy/Samsun
- Halkapýnar, Megapol Çarþý Kule, 1203/11.Sokak No:5-7 Kat:11 35170 Konak / Ýzmir

Grupo Konectanet S.L. (Sociedad Unipersonal)

Informe de verificación independiente del Estado de Información No Financiera del ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022

Deloitte.

Deloitte
C/ Talcahuano, 12
28014 Madrid
España
T: +34 91 707 6000
www.deloitte.es

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE GRUPO KONECTANET S.L. (SOCIEDAD UNIPERSONAL) Y SOCIEDADES DEPENDIENTES DEL EJERCICIO 2022

Al socio único de Grupo Konectanet S.L. (Sociedad Unipersonal):

De acuerdo al artículo 49 del Código de Comercio hemos realizado la verificación, con el alcance de seguridad limitada, del Estado de Información No Financiera Consolidado adjunto (en adelante EINFNC) correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022, de Grupo Konectanet, S.L. (Sociedad Unipersonal) (en adelante "la Sociedad Dominante") y Sociedades Dependientes (en adelante "el Grupo"), que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo.

El contenido del EINFNC incluye información adicional a la requerida por la normativa mercantil vigente en materia de información no financiera que no ha sido objeto de nuestro trabajo de verificación. En este sentido, nuestro trabajo se ha limitado exclusivamente a la verificación de la información identificada en las tablas "Konecta -Requisitos Ley 11/18" y "Comdata -Requisitos Ley 11/18" incluidas en el EINFNC adjunto.

Responsabilidad de los administradores

La formulación del EINFNC incluido en el Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad de los administradores de la Sociedad Dominante. El EINFNC se ha preparado de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los Sustainability Reporting Standards de Global Reporting Initiative (estándares GRI) seleccionados, así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Konecta -Requisitos Ley 11/18" y "Comdata -Requisitos Ley 11/18" del citado EINFNC.

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

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

Nuestra independencia y gestión de la calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la

Deloitte S.L. inscrita en el Registro Mercantil de Madrid, Tomo 33.022, Folio 187, M. 184, Fecha 14/04/2014, con NIF B11701067. Registro de Comercio: B-104734032, I. Trib. Mercantil: 28000. Madrid

Contabilidad (Código del IESBA por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia y diligencia profesionales, confidencialidad y comportamiento profesional.

Nuestra firma aplica la Norma Internacional de Gestión de la Calidad 1 (NIGC) 1, que requiere que la firma diseñe, implemente y opere un sistema de gestión de la calidad que incluye políticas o procedimientos relativos al cumplimiento de requerimientos de ética, normas profesionales y requerimientos legales y reglamentarios aplicables.

El equipo de trabajo ha estado formado por profesionales expertos en revisiones de información financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado. Hemos llevado a cabo nuestro trabajo de acuerdo con los requisitos establecidos en la Norma Internacional de Encargos de Aseguramiento 3000 Revisada en vigor, "Encargos de Aseguramiento distintos de la Auditoría o de la Revisión de Información Financiera Histórica" (NIEA 3000 Revisada) emitida por el Consejo de Normas Internacionales de Auditoría y Aseguramiento (IAASB) de la Federación Internacional de Contadores (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre encargos de verificación del Estado de Información No Financiera emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España.

En un trabajo de seguridad limitada los procedimientos llevados a cabo varían en su naturaleza y momento de realización, y tienen una menor extensión, que los realizados en un trabajo de seguridad razonable y, por lo tanto, la seguridad que se obtiene es sustancialmente menor.

Nuestro trabajo ha consistido en la formulación de preguntas a la dirección, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINFNC, en la revisión de sus procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINFNC y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionadas con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINFNC del ejercicio 2022 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado "Materialidad" del EINFNC, considerando los contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINFNC del ejercicio 2022.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación a los aspectos materiales descritos en el EINFNC del ejercicio 2022.

- 2 -

- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINFNC del ejercicio 2022 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información del Grupo.
- Obtención de una carta de manifestaciones de los administradores y la dirección

Conclusión

Basándonos en los procedimientos realizados en nuestra verificación y en las evidencias que hemos obtenido no se ha puesto de manifiesto aspecto alguno que nos haga creer que el EINFNC de Grupo Konectanet S.L. (Sociedad Unipersonal) y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual finalizado el 31 de diciembre de 2022 no ha sido preparado, en todos sus aspectos significativos, de acuerdo con los contenidos recogidos en la normativa mercantil vigente y siguiendo los criterios de los estándares GRI seleccionados así como aquellos otros criterios descritos de acuerdo a lo mencionado para cada materia en las tablas "Konecta -Requisitos Ley 11/18" y "Comdata -Requisitos Ley 11/18" del citado Estado de Información No Financiera Consolidado.

Uso y distribución

Este informe ha sido preparado en respuesta al requerimiento establecido en la normativa mercantil vigente en España, por lo que podría no ser adecuado para otros propósitos y jurisdicciones.

DELOITTE, S.L.


Laura Armiño Yeta
25 de julio de 2023



- 3 -

**ESTADO DE
INFORMACIÓN NO
FINANCIERA
DE GRUPO KONECTANET, S.L.U.**

2022

Konecta