

POLÍTICA DE RESPONSABILIDAD EMPRESARIAL Y SOSTENIBILIDAD



Madrid, 22 de junio de 2021

Konecta



ÍNDICE



- 1 FINALIDAD
- 2 ÁMBITO DE APLICACIÓN
- 3 PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN
- 4 ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

La presente Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad recoge los principios de actuación de Konecta (en adelante, Konecta, la Empresa, la Sociedad o la Compañía) que marcan las pautas de comportamiento referidas a su gobierno corporativo, la gestión de su capital humano, su compromiso con el Medio Ambiente, además de señalar los parámetros bajo los cuales la compañía materializa su estrategia de acción social.

P Antes de imprimir este documento, asegúrese de que es necesario. Proteger el medio ambiente está en nuestras manos.
P Before printing this document, be sure it is necessary. It is in our hands to protect the environment.

1.- FINALIDAD

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

Nuestros principios rectores son:

- **Compromiso con los clientes:** Ponemos a nuestros clientes en primer lugar en todo lo que hacemos. El cliente es nuestro referente.
- **Confianza y Respeto:** Trabajamos juntos para crear una cultura que construya confianza y respeto.
- **Logro y Contribución:** Nos esforzamos por la excelencia. La contribución de cada persona es fundamental para alcanzar el éxito.
- **Apertura e Innovación:** Somos creativos al implantar cambios en los procesos que mejoren la experiencia total del cliente. Garantizamos la satisfacción de las necesidades del cliente.
- **Integridad:** Somos abiertos, honestos y directos en todas nuestras relaciones.
- **Éxito y Colaboración:** Colaboramos de forma eficaz para prestar un servicio profesional que dé como resultado una buena experiencia para nuestros clientes internos y externos.
- **Agilidad y Rapidez:** Contamos con los recursos para dar soluciones rápidas y a medida a los requerimientos de nuestros clientes.

Con el fin de dar cumplimiento a este compromiso, Konecta integra esta Política en su estrategia de negocio, estando implicada la alta dirección en la aceptación, impulso e implantación de la misma. Paralelamente, la compañía cuenta con un Código Ético y un conjunto de políticas de cumplimiento que regulan de forma más específica aspectos contemplados en este documento.

2.- ÁMBITO DE APLICACIÓN

La presente Política es de aplicación global para todas las entidades de Konecta y está respaldada por la dirección general. Cualquier persona que integra la compañía es responsable de promover los principios y compromisos recogidos en la presente, en su lugar de trabajo.

3.- PRINCIPIOS GENERALES DE ACTUACIÓN

Englobado dentro de su Programa de cumplimiento y con el fin de alcanzar sus objetivos estratégicos como compañía, el fortalecimiento de la responsabilidad empresarial de Konecta pasa por cuatro grandes ámbitos de actuación que afectan transversalmente a las distintas áreas de la empresa, y que son los siguientes:

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

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

3.1.- Gobierno corporativo:

Konecta sienta las bases de su gobierno corporativo en los siguientes principios:

- Negocio sostenible
 - o Fomentando el desarrollo de soluciones adaptadas a los requerimientos del cliente, bajo criterios de accesibilidad y sostenibilidad. Cumpliendo con la legislación vigente, aplicable a la empresa en todos los países en los que opera, e igualmente garantizando el seguimiento de todos los compromisos y estándares internacionales suscritos por la compañía.
 - o Mejorando la competitividad de la compañía mediante la implantación de prácticas de gestión basadas en la innovación, igualdad de oportunidades, productividad, rentabilidad y sostenibilidad.
 - o Garantizando un control exhaustivo de la calidad en los servicios, que busque el cumplimiento de los ratios pactados con cada cliente.
- Comportamiento ético
 - o Velando por el cumplimiento de los principios generales de actuación establecidos en el Código Ético de Konecta, de obligado cumplimiento para todas las personas que trabajan en la empresa en el ejercicio de su actividad profesional.
 - o Promoviendo iniciativas vinculadas a su actividad que contribuyan al logro de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de las Naciones Unidas.
 - o Garantizando la difusión y cumplimiento del Código Ético de Proveedores así como de los criterios de selección relacionados con el ámbito de esta Política, requeridos para su homologación.
- Transparencia
 - o Difundiendo información relevante, clara y veraz sobre el desempeño de las actividades de la compañía y sus actuaciones.
 - o Promoviendo el diálogo y la comunicación responsable, veraz, fluida y bidireccional para construir relaciones de confianza con sus grupos de interés.

3.2.- Capital Humano:

En Konecta se reconoce el valor que aporta la presencia de perfiles diversos en sus equipos, dedicando recursos dirigidos a proporcionar un entorno libre y seguro donde se fomente la igualdad y la integración de todos los colaboradores.

Para ello, se establecen y desarrollan políticas que integran la igualdad de trato y oportunidades y programas para la integración de personas en riesgo de exclusión, todo ello vinculado con los siguientes aspectos:

- El respeto a los derechos humanos fundamentales 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.
- Promover la formación del personal en línea con las necesidades del sector, como uno de los pilares básicos para su desarrollo profesional.
- Impulsar la promoción interna y la retención de talento como un eje fundamental de la competitividad de Konecta.
- Promover la no discriminación, el compromiso con la igualdad de oportunidades y el respeto por la diversidad, favoreciendo igualmente la integración social de colectivos en riesgo de exclusión.
- Propiciar un entorno de trabajo seguro y saludable.
- Promover la conciliación entre la vida profesional y la laboral de su personal.

3.3.- Acción social:

Konecta impulsa programas dentro y fuera de la empresa, destinados a conseguir la integración socio-laboral de personas en riesgo de exclusión, en igualdad de condiciones:

- Estableciendo alianzas estratégicas con empresas, entidades y organizaciones del sector público y privado, para generar un efecto multiplicador de sus iniciativas y rentabilizar los recursos empresariales disponibles.
- Promoviendo iniciativas de voluntariado corporativo, facilitando que las personas que trabajan en la organización apoyen causas sociales, cediendo su tiempo y conocimiento profesional.

3.4.- Compromiso con el Medio Ambiente:

Konecta garantiza el cumplimiento de los principios de actuación establecidos en su Política corporativa de Medio Ambiente, en los términos establecidos en la misma y que están relacionados con:

- El establecimiento de un Sistema de Gestión Ambiental eficaz que contribuya al desarrollo sostenible del negocio, mitigando su posible impacto sobre el cambio climático.
- La protección del Medio Ambiente, minimizando el impacto sobre el mismo que pudiera originarse por operaciones debidas a nuestra actividad.
- El fomento del uso sostenible de los recursos tales como agua y energía.

- El tratamiento adecuado de los residuos generados, propios de la actividad de la empresa, priorizando la prevención, la reducción del consumo, reutilización de los bienes y reciclado de los mismos.
- El fomento de la sensibilización y formación del personal de la empresa en el cuidado y respeto al Medio Ambiente.
- La potenciación del uso de criterios ambientales tanto en las pautas de compras como en los nuevos desarrollos.

4.- ACTUALIZACIÓN Y REVISIÓN

La Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad se revisará periódicamente y se ajustará a los cambios que afecten al modelo de negocio de Konecra, aquellos que puedan producirse en el campo de su actuación o como consecuencia de la aprobación de normativa de directa aplicación, velando por la efectividad de la misma y su cumplimiento

Esta Política de Responsabilidad Empresarial y Sostenibilidad se ha aprobado por el órgano de administración de la sociedad el 13 de diciembre de 2019, siendo revisada y ratificada en su redacción actual, por el referido órgano, el 22 de junio de 2021.