

Becall Acquisition, S.L.U. y Sociedades Dependientes

Informe de Verificación Independiente

Estado de Información no Financiera
Consolidado (“EINF Consolidado”)
correspondiente al ejercicio anual
terminado el 31 de diciembre de 2025

INFORME DE VERIFICACIÓN INDEPENDIENTE DEL ESTADO DE INFORMACIÓN NO FINANCIERA CONSOLIDADO DE BECALL ACQUISITION, S.L.U. Y SOCIEDADES DEPENDIENTES CORRESPONDIENTE AL EJERCICIO 2025

Al Socio Único de Becall Acquisition, S.L.U.:

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, “EINF”) correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025 de Becall Acquisition, S.L.U. (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 EINF 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 la tabla denominada “Anexo I. Índice de Contenidos requeridos por la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, y Estándares GRI” incluida en el EINF adjunto.

Responsabilidad del Administrador Único

La formulación del EINF que forma parte del Informe de Gestión Consolidado del Grupo, así como el contenido del mismo, es responsabilidad del Administrador Único de Becall Acquisition, S.L.U. El EINF 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 la tabla denominada “Anexo I. Índice de Contenidos requeridos por la Ley 11/2018” del citado Estado.

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

El Administrador Único de Becall Acquisition, S.L.U. es también responsable de definir, implantar, adaptar y mantener los sistemas de gestión de los que se obtiene la información necesaria para la preparación del EINF.

Nuestra independencia y control de calidad

Hemos cumplido con los requerimientos de independencia y demás requerimientos de ética del Código de Ética para Profesionales de la Contabilidad (incluyendo las normas internacionales sobre independencia) emitido por el Consejo de Normas Internacionales de Ética para Profesionales de la Contabilidad (IESBA, por sus siglas en inglés) que está basado en los principios fundamentales de integridad, objetividad, competencia 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 los 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 no Financiera y, específicamente, en información de desempeño económico, social y medioambiental.

Nuestra responsabilidad

Nuestra responsabilidad es expresar nuestras conclusiones en un informe de verificación independiente de seguridad limitada basándonos en el trabajo realizado, que se refiere exclusivamente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025. Los datos correspondientes a ejercicios anteriores no estaban sujetos a la verificación prevista en la normativa mercantil vigente. 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 (ICJCE).

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 de la Sociedad Dominante, así como a las diversas unidades del Grupo que han participado en la elaboración del EINF, en la revisión de los procesos para recopilar y validar la información presentada en el EINF y en la aplicación de ciertos procedimientos analíticos y pruebas de revisión por muestreo que se describen a continuación:

- Reuniones con el personal del Grupo para conocer el modelo de negocio, las políticas y los enfoques de gestión aplicados, los principales riesgos relacionados con esas cuestiones y obtener la información necesaria para la revisión externa.
- Análisis del alcance, relevancia e integridad de los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 en función del análisis de materialidad realizado por el Grupo y descrito en el apartado “1. General-1.4 Análisis de materialidad y grupos de interés” de dicho Estado, considerando contenidos requeridos en la normativa mercantil en vigor.
- Análisis de los procesos para recopilar y validar los datos presentados en el EINF del ejercicio 2025.
- Revisión de la información relativa a los riesgos, las políticas y los enfoques de gestión aplicados en relación con los aspectos materiales presentados en el EINF del ejercicio 2025.
- Comprobación, mediante pruebas, en base a la selección de una muestra, de la información relativa a los contenidos incluidos en el EINF del ejercicio 2025 y su adecuada compilación a partir de los datos suministrados por las fuentes de información.
- Obtención de una carta de manifestaciones del Administrador Único y de la Dirección de Beall Acquisition, S.L.U.

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 los contenidos del EINF de Becall Acquisition, S.L.U. y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025 no han sido preparados, en todos los 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 la tabla denominada "Anexo I. Índice de Contenidos requeridos por la Ley 11/2018" del citado Estado.

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 AUDITORES, S.L.



Luis Alberto Gimeno Zamora

30 de junio de 2026

INSTITUTO DE CENSORES
JURADOS DE CUENTAS
DE ESPAÑA

DELOITTE AUDITORES, S.L.

2026 Núm. 06/26/00384

SELLO CORPORATIVO: 30,00 EUR

Sello distintivo de otras actuaciones



1.	GENERAL.....	3
1.1	Introducción.....	3
1.2	Taxonomía UE.....	3
1.3	Alcance y cobertura del reporte	4
1.4	Acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio.....	4
1.5	Análisis de materialidad y grupos de interés	5
1.6	Verificación.....	6
2.	MODELO DE NEGOCIO	7
2.1	Industrias en las que estamos presentes y servicios que prestamos	7
2.2	Objetivos y estrategias del Grupo	11
2.3	Gobierno corporativo	12
2.4	Gestión de riesgos, objetivos y estrategias	13
3.	INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES	15
3.1	Política del Grupo	15
3.2	Gestión y desempeño medioambiental.....	15
3.2.1	Contaminación.....	16
3.2.2	Economía circular y prevención y gestión de residuos	16
3.2.3	Uso sostenible de los recursos	17
3.2.4	Cambio climático.....	17
3.2.5	Protección de la biodiversidad.....	17
4.	INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL	18
4.1	Política del Grupo	18
4.2	Gestión y desempeño social	18
4.2.1	Empleo	18
4.2.1.1	Empleados por tipo de contrato	19
4.2.1.2	Empleados por tipo de jornada	20
4.2.1.3	Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe	20
4.2.1.4	Remuneraciones medias y brecha salarial	21
4.2.1.5	Remuneración media de los consejeros y directivos	22
4.2.1.6	Accesibilidad universal de personas con discapacidad.....	22
4.3	Organización del trabajo	23
4.3.1	Personal externo.....	23
4.3.2	Organización del tiempo de trabajo.....	23
4.3.3	Salud y seguridad	24
4.3.4	Relaciones sociales.....	25
4.3.5	Formación	25

4.3.6	Igualdad.....	26
5.	INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS	27
6.	INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO	28
7.	INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD	29
7.1	Nuestra responsabilidad social	29
7.2	Proveedores	29
7.3	Clientes: control de calidad y reclamaciones.....	30
7.4	Información fiscal y sobre subvenciones recibidas.....	30
	Anexo I - Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018	31

1. GENERAL

1.1 Introducción

El presente Estado de Información No Financiera consolidado, que se refiere al ejercicio finalizado el 31 de diciembre de 2025, se ha preparado de acuerdo con los requisitos establecidos en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre, por la que se modifican el Código de Comercio, el texto refundido de la Ley de Sociedades de Capital aprobado por Real Decreto Legislativo 1/2010, de 2 de julio, y la Ley 22/2015, de 20 de julio, de Auditoría de Cuentas, en materia de información no financiera y de diversidad.

Las directrices sobre la presentación de informes no financieros de la Comisión Europea (2017/C215/01) derivadas de la Directiva 2014/95/UE también se han considerado en su elaboración y, en la medida de lo posible, se han utilizado las Normas mundiales de Iniciativa de Reporte (Estándares GRI).

De acuerdo con la legislación mercantil, el presente Estado de Información No Financiera consolidado (en adelante, “el EINF”) de Becall Acquisition, S.L.U. y Sociedades Dependientes (en adelante, “Be Call” o “el Grupo”) es parte integrante del Informe de Gestión consolidado del Grupo correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025 y ha sido formulado por su Administrador Único con fecha 31 de marzo de 2026.

El presente EINF corresponde al primer ejercicio en el que el Grupo procede a su formulación, al haberse alcanzado por primera vez durante el ejercicio 2025 los umbrales establecidos por la normativa vigente que obligan a su elaboración, conforme a lo dispuesto en la Ley 11/2018, de 28 de diciembre. En consecuencia, no se incluyen datos comparativos del ejercicio 2024, al no haber estado el Grupo obligado a la presentación de esta información en ejercicios anteriores.

En este contexto, a través del EINF, Be Call tiene como objetivo informar sobre temas medioambientales, sociales y de personal, relacionados con los derechos humanos, la lucha contra la corrupción y el soborno, así como otra información importante para el Grupo, en la ejecución de sus propias actividades comerciales y operaciones de negocio.

Para identificar cuáles de los temas comentados son importantes y deben ser reportados, consideramos una serie de variables, siendo las principales:

- La relevancia de tales asuntos o indicadores, tanto internamente para el Grupo como externamente para sus partes interesadas y audiencias objetivo.
- El sector de actividad al que pertenece el Grupo tomando como referencia los principales aspectos no financieros contenidos en los Estándares de la Iniciativa de Información Global (Estándares “GRI”-*Global Reporting Initiative*).

1.2 Taxonomía UE

El Reglamento (UE) 2020/852 del Parlamento Europeo y del Consejo, de 18 de junio de 2020 (“Reglamento de Taxonomía”), establece que toda entidad obligada a publicar información no financiera de acuerdo con la Directiva 2014/95/UE del Parlamento Europeo y del Consejo, de 22 de octubre de 2014, por la que se modifica la Directiva 2013/34/UE en lo que respecta a la divulgación de información no financiera sobre diversidad por parte de determinadas grandes empresas y determinados grupos de empresas, incluirá en su estado de información no financiera información sobre la manera y la medida en que las actividades de la entidad se asocian a actividades económicas que se consideran medioambientalmente sostenibles.

No obstante, de acuerdo con lo establecido por el Reglamento (UE) 2020/852 (reglamento europeo de aplicación directa en todos los países de la Unión Europea), los citados requisitos de divulgación de información en relación con la elegibilidad y alineamiento de actividades con los 6 objetivos medioambientales definidos en dicha regulación, sólo afectarán a los sujetos que se encuentren obligados con arreglo a los artículos 19 bis y 29 bis de la Directiva de Contabilidad y, en este sentido, dado que a la fecha de cierre del ejercicio terminado el 31 de diciembre de 2025 Be Call no está calificada como una “empresa de interés público”, de acuerdo con la normativa aplicable, el Grupo no se encuentra obligado a incluir en el presente EINF la información relativa a actividades alineadas y no alineadas de acuerdo con el mencionado Reglamento de Taxonomía.

1.3 Alcance y cobertura del reporte

Los datos financieros y no financieros presentados en este informe se refieren a la actividad realizada por Be Call durante el ejercicio 2025 desde la perspectiva del desempeño económico, medioambiental y social del Grupo, analizando los impactos más relevantes de su modelo de negocio en relación con los siguientes aspectos:

- Información general: modelo de negocio, presencia geográfica, objetivos, estrategia y tendencias de mercado.
- Medioambiente: contaminación y gestión de residuos, uso sostenible de los recursos y cambio climático.
- Cuestiones sociales y relativas al personal: empleo, organización del trabajo, salud y seguridad del personal, relaciones sociales, formación, accesibilidad universal e igualdad.
- Derechos humanos.
- Corrupción y soborno.
- Información sobre la aportación social: compromiso con el desarrollo sostenible, proveedores, clientes e información fiscal.

La información contenida en este Estado de Información Financiera consolidado hace referencia a las sociedades del Grupo que durante el ejercicio 2025 han tenido actividad, y que corresponden en todos los casos a las incluidas en el perímetro de la consolidación financiera del Grupo en dicho ejercicio, siendo estas las expuestas a continuación:

País	Sociedad	Domicilio social	Actividad
España	Be Call BPO, S.L.U.	Madrid	Centro de llamadas
	Legio Task Force, S.L.U.	León	Centro de llamadas
	AGR Outbound Soluciones, S.L.U.	Gijón	Centro de llamadas
	Green Insurance Mediación, S.L.U.	León	Centro de llamadas
	Colmena Nuevos Inversores, S.L.	Madrid	Holding
	Legio XXI Insurance, S.L.	Madrid	Holding
	Leonesa Intermediación de Seguros, S.L.U.	León	Centro de llamadas (Sin actividad)
	T Mueve Insurance, S.L.U.	León	Centro de llamadas (Sin actividad)
	Hillgroup Callcenter, S.L.U.	Valladolid	Centro de llamadas (Sin actividad)
	Avilon Comercialización de Seguros, S.L.U.	León	Centro de llamadas (Sin actividad)
	Be Call Task Force, S.L.U.	León	Centro de llamadas (Sin actividad)
	Hillgroup Mediación, S.L.U.	Valladolid	Centro de llamadas (Sin actividad)
	Yadeya, S.L.U.	León	Centro de llamadas (Sin actividad)
Colombia	Becall Outsourcing, S.A.S.	Pereira	Centro de llamadas
	Grupo Datos Mercadeo y Comercial DM&C, S.A.S.	Pereira	Centro de llamadas
Perú	Becall Outsourcing, S.A.C.	Lima	Centro de llamadas

1.4 Acontecimientos posteriores al cierre del ejercicio

Durante los primeros meses del ejercicio 2026 el Grupo ha enajenado las participaciones que mantenía en el capital de dos sociedades dependientes consolidadas inactivas, T Mueve Insurance, S.L.U. y Yadeya, S.L.U.

Al margen de lo anteriormente descrito, no se han producido otros acontecimientos con posterioridad al cierre del ejercicio 2025 que pudieran tener incidencia significativa en las EINF del Grupo del ejercicio 2025.

1.5 Análisis de materialidad y grupos de interés

El análisis de determinación de materialidad permite a Be Call la identificación de los asuntos más relevantes para el Grupo, con el objetivo de definir sus prioridades estratégicas para avanzar en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Para Be Call es primordial mantener una comunicación bidireccional con todos y cada uno de los grupos de interés con el fin de identificar las expectativas e inquietudes de cada uno de ellos, así como sus necesidades y mejorar constantemente nuestro desempeño.

A la hora de realizar este análisis de materialidad, hemos tenido en cuenta el impacto que tienen sobre el Grupo diversas cuestiones de sostenibilidad, así como las repercusiones de nuestras actividades sobre las personas y el medioambiente, combinado factores externos e internos. Entre los factores externos hemos considerado las inquietudes de nuestros grupos de interés, la importancia que los distintos asuntos tienen en los sectores en los que operamos (tecnología, seguros, energía, legal y ciberseguridad, entre otros). Entre los factores internos hemos tomado en consideración las políticas y estrategias del Grupo, los principales riesgos a los que está expuesto el Grupo y los compromisos que asumimos. Con todo ello, hemos identificado y analizado los temas que resultan relevantes y realizado una priorización de los mismos.

El proceso de participación de los diferentes grupos de interés a través de los distintos canales tiene como objetivo que cada colectivo encuentre respuesta a sus expectativas, intereses e inquietudes.

El proceso se ha desarrollado en tres fases:

- Identificación de los aspectos y los asuntos relevantes para el Grupo a partir de los análisis internos y externos anteriormente indicados. De esta manera, elaboramos la lista preliminar de aspectos relevantes.
- Evaluación para determinar la importancia de cada uno de los aspectos, a través de los impactos económicos, sociales y ambientales. Todo ello en función de factores tales como la probabilidad y la gravedad del impacto, los riesgos y oportunidades, el desempeño a largo plazo, etc.
- Valoración de los asuntos materiales por los grupos de interés externos, a través del análisis de informes y memorias de sostenibilidad de clientes y competencia.

Se han considerado como grupos de interés o “stakeholders” a todas aquellas personas, empresas o colectivos sobre los que de una u otra manera, Be Call puede ejercer influencia significativa en sus resultados, o que pueden verse afectados por las acciones y decisiones tomadas y llevadas a cabo por el Grupo. Los grupos de interés que se han determinado como más relevantes, son los siguientes:

- Clientes.
- Socios¹.
- Empleados.
- Sociedad.

Los asuntos más importantes en materia de responsabilidad empresarial corporativa para los distintos grupos de interés de Be Call identificados como resultado del estudio de materialidad llevado a cabo por el Grupo, así como los potenciales vectores de influencia en el futuro para el éxito del negocio y de la gestión del riesgo del Grupo, son los que se indican a continuación:

AMBIENTALES
Cambio climático
Uso de los recursos y economía circular
Consumo de energía
Consumo de agua

¹ Se refiere al Socio Único de la Sociedad Dominante, Becall Acquisition, LLC., así como a los socios minoritarios de las sociedades dependientes Colmena Nuevos Inversores, S.L. y Legio XXI Insurance, S.L.

SOCIALES
Conciliación laboral/personal
Atracción, desarrollo y retención del talento
Diversidad, inclusión y no discriminación
Seguridad y salud
GOBERNANZA
Gobierno corporativo
Conducta empresarial

1.6 Verificación

El presente EINF, que es parte integrante del Informe de Gestión consolidado de Becall Acquisition, S.L.U. y Sociedades Dependientes correspondiente al ejercicio anual terminado el 31 de diciembre de 2025, ha sido sometido a un proceso de revisión externa independiente.

2. MODELO DE NEGOCIO

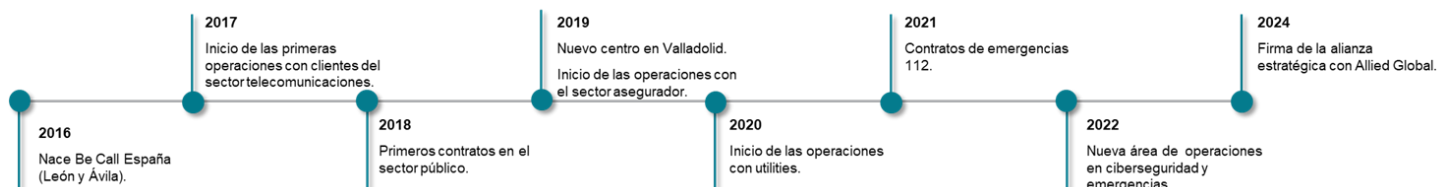
Los orígenes del Grupo se remontan al año 2016 con el nacimiento de Be Call BPO, S.L.U. en León (España), donde se encuentra localizada nuestra sede corporativa. A lo largo de nuestra historia hemos ido ampliando nuestra tipología de servicios ofrecidos a nuestros clientes y también nuestra presencia geográfica, iniciando un proceso de internacionalización con la apertura de varias sedes localizadas en Colombia y Perú.

Durante el ejercicio 2025, en Be Call continuamos nuestra estrategia de prospección de nuevos mercados y sectores, con el objetivo de diversificar nuestra cartera y evitar exposiciones excesivas a riesgos de mercado, tanto los vinculados a nuevos marcos regulatorios como los derivados de los movimientos corporativos que pudieran producirse.

Nos adaptamos a las tendencias principales del sector, que pasan por un aumento de la presencia de multinacionales que centralizan un volumen importante de centros de emisión-recepción, con el objetivo favorecer economías de escala.

Actualmente, formamos parte de un grupo global de empresas encabezadas por Vensure Employer Services Inc., líder en los sectores de gestión de nóminas, recursos humanos, procesos BPO, TI y Contact Center en el mercado de Estados Unidos. La pertenencia a dicho grupo ha hecho que nos convirtamos en un actor clave en España. Nuestra estrategia de futuro implica el mantenimiento y refuerzo de la gestión actual del Grupo en todos los países, con el objetivo de innovar más rápidamente, acceder a tecnologías avanzadas y ampliar nuestra presencia global, beneficiando a todos nuestros empleados y clientes en un mercado cambiante.

A continuación, exponemos los principales hitos alcanzados desde el inicio de la actividad de Be Call en el año 2016:



2.1 Industrias en las que estamos presentes y servicios que prestamos

Somos un Grupo especializado en la venta directa y la externalización de servicios, con experiencia en diferentes industrias:

Emergencias y sector público. Especializados en la gestión de teléfonos de información al ciudadano, emergencias y líneas de ayuda. Ofrecemos soluciones confiables y efectivas para el sector público, garantizando una comunicación directa y eficiente en momentos críticos.



Telecomunicaciones. Aseguramos una conectividad eficaz para tu negocio. Descubre el futuro de las comunicaciones con nosotros.

 Atención al cliente 24x7 Asistencia personalizada y soporte continuo todos los días del año.	 Recobros y verificaciones Garantizamos la correcta gestión de cobros y la autenticidad de datos.	 Back Office Asegura una gestión eficiente y precisa de todas las tareas administrativas y operativas.
 Teleconcertación de citas Gestiona y programa reuniones de manera eficiente, asegurando que conectes con tus clientes potenciales y existentes en el momento adecuado.	 Conversión de leads Optimiza el proceso de seguimiento y cierre, asegurando que cada oportunidad se convierta en una venta exitosa y rentable.	 Campañas de fidelización Mantén y aumenta la satisfacción del cliente, creando estrategias personalizadas que fomentan la lealtad y valor de cada cliente.
 Captación de Clientes Identifica y atrae nuevos clientes de manera efectiva, aumentando tu base de usuarios.		 Televenta Te permite llegar a más clientes potenciales y cerrar ventas de manera efectiva, optimizando tus esfuerzos comerciales.

Tecnología. Innovación tecnológica al servicio de tu negocio. nuestras soluciones tecnológicas avanzadas impulsan el éxito en cada industria que servimos, ofreciendo eficiencia, seguridad y resultados óptimos.

 Big Data Técnicas de tratamiento de grandes volúmenes de datos, fuera de los análisis y herramientas clásicas.	 Inteligencia empresarial Técnicas de inteligencia de negocio para la correcta visualización de datos complejos de las compañías.	 CRM Estos software nos ayudan en el día a día con la gestión de clientes.
 Inteligencia artificial La Inteligencia Artificial ha supuesto uno de los grandes avances de la tecnología en los últimos años.	 Aprendizaje automático Capacidad de un software para aprender mediante ciertos algoritmos de su programación.	 Transformación digital Aplicación de capacidades digitales a procesos, productos y activos para mejorar la eficiencia.
 Generación y conversión de leads Generación de leads para tu empresa. Leads de calidad, los cuales tienen una tasa de conversión mucho más alta.	 Chat Bot Mantener una conversación mediante inteligencia artificial.	

Seguros. Soluciones integrales de seguros. Confían en nuestros servicios para optimizar sus operaciones y mejorar su eficiencia.

 Cobertura integral de salud	 Compromiso con calidad de servicio	 Amplia red de profesionales y centros	 Innovación y tecnología
---	--	---	---

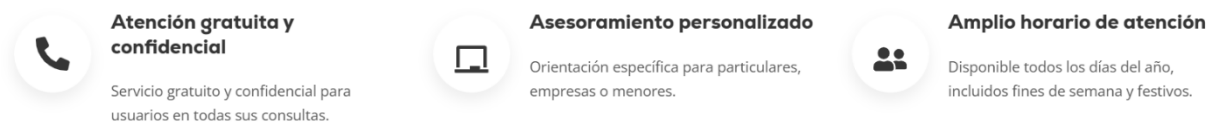
Energía. Las empresas líderes en el sector energético eligen nuestros servicios para mejorar su eficiencia operativa y enfocarse en la innovación.



Fundraising. Potenciamos el éxito. Las principales organizaciones de recaudación de fondos confían en nuestros servicios de outsourcing para maximizar su impacto.



Ciberseguridad. Ofrecemos soluciones avanzadas para proteger su negocio en un mundo digital en constante evolución.



Legal. Ofrecemos soluciones integrales en servicios legales para empresas. Nuestro equipo de expertos garantiza asesoramiento y representación de alta calidad.



La tipología de servicios que prestamos a nuestros clientes es la siguiente:

01

▲ **Gestión de experiencia del cliente**

- Atención al cliente
- Operaciones de venta
- Marketing Digital
- Operaciones de fidelización y retención
- Puntos de venta, stands y retail
- Task Force
- Worksecure

02

▲ **CX Digital**

- Generación de Leads
- Touch VR
- Lucy Asistente Virtual
- Chat Bot
- Análisis avanzado de voz

03

▲ **Gestión de procesos**

- Back Office
- BPO
- Innovación y Tecnología
- Automatización
- Ventas

04

▲ **Inteligencia empresarial**

- IA
- Gestión de datos
- Analítica avanzada de datos
- Automatización inteligente
- Consultoría de procesos de negocio
- Asistente virtual

05

▲ **Servicios ITO**

- Consultoría tecnológica
- Ingeniería Software & DevOps
- IT Outsourcing
- Governance
- Servicios de Project Management
- Desarrollo de software a medida
- Servicios de Networking
- Ciberseguridad
- RPA
- Migración y servicios Cloud
- Desarrollo Web
- Diseño UX/UI
- Desarrollo de aplicaciones móviles
- Ingeniería de datos
- Fábrica de modelado 3D
- Soporte técnico avanzado de dispositivos y redes

06

▲ **RRHH**

- Formación y selección de personal
- Prevención de riesgos
- PEO

07

▲ **Soluciones de talento**

- Cuentas
- Back Office
- Reclutamiento sector salud
- Legal
- Logística
- Marketing en ventas
- Gestión de personal

Por otra parte, nuestra presencia geográfica y la relación de sedes desde las que operamos es la expuesta a continuación:

País	Sede	Ciudad	Tipo de sede
España	Cruz Roja	León	Administrativa/Operativa
	Edificio Europa	León	Operativa
	Valladolid	Valladolid	Operativa
	Ávila	Ávila	Operativa
	012 Cantabria	Santander	Operativa
	Gijón	Gijón	Operativa
	Manoteras	Madrid	Operativa
	Elda	Elda	Operativa
Colombia	30 de agosto	Pereira	Administrativa/Operativa
	Maraya	Pereira	Operativa
	Centro Comercio	Pereira	Operativa
	Olaya 1	Pereira	Operativa
	Nueva Granada	Bogotá	Operativa
	Plaza Centro	Manizales	Operativa
	ABS	Manizales	Operativa
	Altavista	Armenia	Operativa
	Villamaría	Villamaría	Operativa
	Viterbo	Viterbo	Operativa
Perú	Perú - San Isidro	Lima	Administrativa/Operativa
	Perú - Santa Anita	Lima	Operativa

2.2 Objetivos y estrategias del Grupo

Nuestra misión

Ofrecer la excelencia en la experiencia del cliente, siendo flexibles e inmediatos, apoyados en la tecnología y la calidad humana.

Somos el puente que conecta a las empresas con el mejor talento global, superando las barreras geográficas y culturales. Proveemos soluciones de personal que incrementan la productividad y reducen costos operativos sin comprometer la calidad, contribuyendo a crear un mundo mejor.

Nuestro equipo de profesionales y colaboradores se dedica a exceder las expectativas de nuestros clientes, atrayendo la mejor cultura y talento a sus organizaciones.

Nuestra visión

Contribuir al éxito de los proyectos garantizando la mejor experiencia para nuestros clientes.

Aspiramos a ser la elección preferida para personas que buscan oportunidades de crecimiento profesional y para empresas que desean acceder al mejor talento sin limitaciones geográficas, contribuyendo a crear un mundo mejor.

Queremos crear experiencias laborales que fomenten el desarrollo profesional, agregando valor a las empresas mediante un servicio personalizado y una cultura organizacional basada en el respeto, la inclusión y el crecimiento sostenible.

Nuestra meta es convertirnos en una de las principales empresas de soluciones de personal a nivel mundial, respondiendo rápidamente a las necesidades cambiantes de nuestros clientes y promoviendo un crecimiento continuo para todos.

Nuestros valores

En Be Call, la juventud, fuerza e ilusión son las chispas que encienden nuestro camino. Cada día, nos movemos con pasión y determinación, listos para enfrentar cualquier desafío y convertirlo en una oportunidad de crecimiento y éxito.



Confianza

En Be Call, la confianza mutua es la base de todos nuestros logros.



Flexibilidad

En Be Call, la flexibilidad es una actitud. Abrazamos los cambios con entusiasmo y adaptamos con ingenio, creando un espacio donde todas las ideas cuentan.



Cercanía

En Be Call, somos una familia, no solo un equipo. Nos apoyamos, entendemos y celebramos cada éxito, formando lazos que van más allá del trabajo.



Experiencia

En Be Call, valoramos nuestra experiencia compartida. Cada desafío es una oportunidad para aprender, crecer y alcanzar nuevas metas juntos.



Excelencia en el servicio

En Be Call, buscamos la excelencia en cada servicio. Nos dedicamos a dar lo mejor en cada interacción, ya que cada sonrisa que logramos es nuestra mayor recompensa.



Fidelidad

En Be Call, la fidelidad es nuestro valor esencial. Somos leales a nuestra visión, compañeros y sueños compartidos.



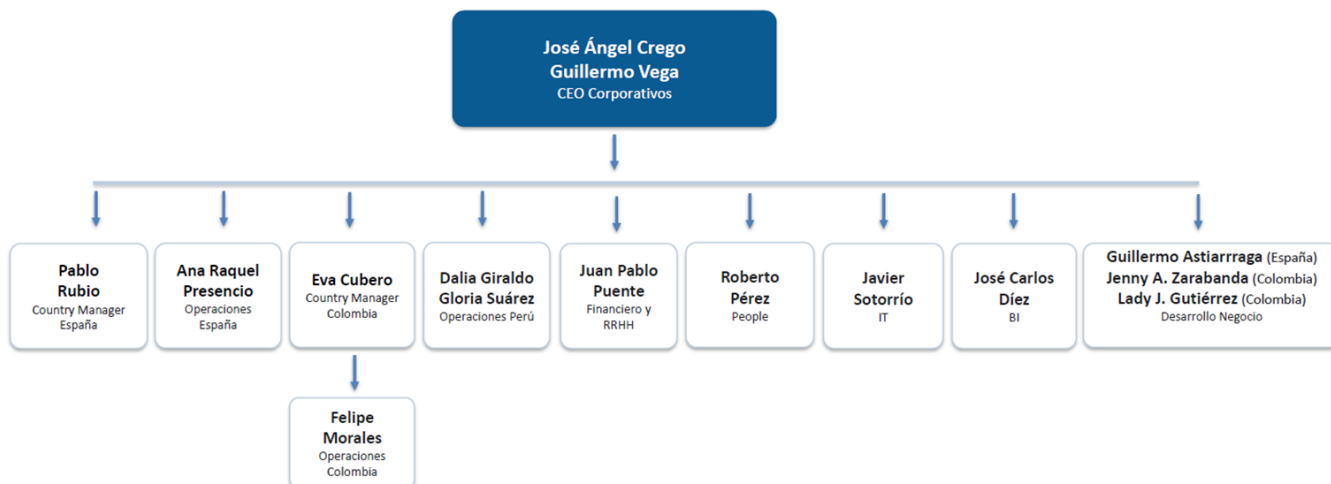
Especialización

En Be Call, la especialización es nuestra pasión. Nos esforzamos por ser los mejores, fomentando un ambiente de curiosidad y aprendizaje continuo.

2.3 Gobierno corporativo

El máximo órgano responsable del Grupo es su Administrador Único.

A nivel organizativo, la Dirección Corporativa del Grupo se estructura como figura en el siguiente organigrama:



2.4 Gestión de riesgos, objetivos y estrategias

Anualmente, en Be Call desarrollamos un proceso de gestión de riesgos a través de las etapas de identificación, análisis, y control y mitigación de los riesgos, y mediante la realización de entrevistas con el personal implicado, reuniones y sesiones de tormenta de ideas y otros programas de planificación.

Los objetivos del Grupo para 2026 pasan por fomentar la estabilidad de la plantilla actual y aumentar el número de empleados, así como continuar nuestros procesos internos de mejora continua en los tres países donde estamos presentes (España, Colombia y Perú), a través de la homogeneización de procesos y del aumento de la calidad de nuestro servicio, lo cual redundará, en consecuencia, en la satisfacción de nuestros clientes.

Política integrada y certificaciones

Los valores que nos representan y guían cada uno de nuestros pasos, como los métodos de trabajo, la profesionalidad, la búsqueda constante de la excelencia y la consecución de objetivos y compromiso de calidad, reflejan nuestra manera de entender la relación con nuestros clientes. Para conseguir estas relaciones de confianza, centramos nuestros esfuerzos en asegurar la plena satisfacción de los clientes y la mejora continua en todos los procesos.

Como reflejo del compromiso de mantener un *Sistema Integrado de Calidad, Medioambiente y Seguridad de la Información*, actualmente estamos certificados en España² conforme a las normas ISO 27001 (sistema de gestión de la seguridad de la información), ISO 9001 (sistema de gestión de la calidad) e ISO 14001 (sistema de gestión ambiental). Desde 2025, contamos también con la certificación de conformidad con el Esquema Nacional de Seguridad (ENS), que es el marco normativo obligatorio en España que establece los principios, requisitos y medidas de seguridad que deben aplicar los sistemas de información que gestionan servicios públicos o información de las Administraciones Públicas.

En Colombia, disponemos de las certificaciones ISO 9001 e ISO 27001, mientras que en Perú contamos con la ISO 9001 y durante 2025 se ha obtenido la certificación conforme a la ISO 27001.

Nuestro *Sistema Integrado de Calidad, Medioambiente y Seguridad de la Información* se basa en los siguientes aspectos:

² Las sociedades dependientes certificadas en las normas ISO 27001 e ISO 9001 son Be Call BPO, S.L.U., Becall Outsourcing, S.A.S. y Becall Outsourcing S.A.C., mientras que la sociedad dependiente certificada en la norma ISO 14001 es Be Call BPO, S.L.U.

Calidad

- Cumplir con la normativa pertinente a nuestra actividad.
- Optimizar sinergias y fortalezas del Grupo para conseguir la máxima eficiencia en el desarrollo del negocio.
- Conseguir la satisfacción de nuestros clientes a través de unos servicios capaces de cubrir e incluso superar sus expectativas.
- Invertir en innovación, apostando por la mejor tecnología disponible del mercado y aplicando herramientas innovadoras de inteligencia artificial y personal con elevada experiencia en el sector.
- Controlar de forma estricta la calidad de nuestros procesos para prevenir al máximo los fallos antes de que éstos ocurran.
- Mantener un constante contacto con nuestros clientes, considerando sus sugerencias y necesidades como aspecto central de nuestra mejora de servicio.
- Fomentar la participación y la formación continua de todos los integrantes del Grupo con el objetivo de disponer del equipo humano más cualificado y motivado.
- Establecer procesos de comunicación tanto internos como externos que aseguren la participación y cooperación todas las partes interesadas en el logro de los objetivos.
- Gestionar de forma adecuada los riesgos y oportunidades de nuestros procesos.

Seguridad de la Información

- Gestionar de manera adecuada y efectiva, la seguridad de la información, garantizando la confidencialidad, integridad, disponibilidad, trazabilidad y autenticidad de los activos de información.
- Cumplir con los requisitos normativos relativos a la seguridad de la información, y a otros requisitos que subscribamos en el desarrollo de nuestras actividades.
- Facilitar información y formación a nuestro equipo sobre los riesgos de sus actividades sobre la seguridad de la información.
- Establecer procesos de comunicación tanto internos como externos que aseguren la participación y cooperación todas las partes interesadas en el logro de los objetivos previstos y conocimiento de nuestra política de seguridad de la información.
- Gestionar los riesgos de los activos de información teniendo en cuenta el nivel de tolerancia al riesgo de la entidad y basado en la implementación de controles físicos y digitales orientados a la prevención de incidentes.
- Proteger la información generada, procesada o preservada por la actividad de la empresa, su infraestructura tecnológica y activos del riesgo que se genera de los accesos otorgados a terceros.

3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

3.1 Política del Grupo

Como parte de nuestro *Sistema Integrado de Calidad, Medioambiente y Seguridad de la Información*, estamos certificados en España conforme a la norma ISO 14001 (sistema de gestión ambiental)³. En relación a la gestión medioambiental, nuestro *Sistema Integrado de Calidad, Medioambiente y Seguridad de la Información* recoge los siguientes principios:

- Cumplir con la normativa pertinente a nuestra actividad, cumpliendo los requisitos legales desde un punto de vista medioambiental.
- Fomentar la sostenibilidad de nuestro entorno, comprometiéndonos a que nuestras actuaciones no afecten a las generaciones futuras.
- Establecer métodos de actuación sobre nuestros aspectos ambientales más significativos con el fin de reducirlos o eliminarlos.
- Compromiso con la protección del medioambiente y prevención de la contaminación.
- Integrar el ciclo de vida del producto en todos nuestros procesos.
- Instaurar en nuestros procesos buenas prácticas medioambientales que minimicen los consumos y la generación de residuos.
- Facilitar información y formación a nuestro equipo sobre los riesgos de sus actividades sobre el medioambiente.
- Establecer procesos de comunicación tanto internos como externos que aseguren la participación y cooperación todas las partes interesadas en el logro de los objetivos previstos y conocimiento de nuestra Política de Medioambiente.
- Gestionar de forma adecuada los riesgos y oportunidades de nuestros procesos.

En Colombia, disponemos de las siguientes políticas medioambientales:

- Política ambiental.
- Procedimiento de gestión de consumo de recursos.
- Plan de gestión integral de residuos sólidos.
- Procedimiento para la gestión de residuos peligrosos.

En Perú, desarrollamos durante 2025 la *Política de Ahorro y Uso Eficiente de Energía Eléctrica*, que busca establecer directrices claras para fomentar el uso racional y eficiente de la energía eléctrica nuestras instalaciones en ese país, en coherencia con el compromiso del Grupo frente a la sostenibilidad ambiental y la lucha contra el cambio climático. El objetivo principal es la integración de prácticas sostenibles en las actividades diarias, optimizando el desempeño energético de los equipos e instalaciones, y generando conciencia entre los colaboradores sobre la importancia de adoptar hábitos que contribuyan a la mitigación del cambio climático.

3.2 Gestión y desempeño medioambiental

En el Grupo contamos con tres personas dedicada a la prevención de riesgos ambientales, una en cada país, sin perjuicio de que para determinadas tareas se implique también a personal de otros departamentos.

³ La sociedad dependiente certificada en la norma ISO 14001 es Be Call BPO, S.L.U.

En este ámbito, durante 2025 hemos llevado a cabo un proceso de identificación y evaluación de los aspectos ambientales relevantes en el desarrollo de nuestra actividad, evaluando los impactos medioambientales en consumos, generación de residuos, vertidos, emisiones, etc.

Como resultado de este proceso, hemos establecido objetivos ambientales para intentar reducir o eliminar los impactos de dichos aspectos significativos relativos los siguientes aspectos:

- Centro de León: reducción de residuos RAEE (Residuos de Aparatos Eléctricos y Electrónicos), siguiendo los buenos resultados de 2024 con una reducción del 9,56%, y papel confidencial.
- Centro de Ávila: reducción de la generación de residuos de papel.
- Centro de Valladolid: reducción de consumo eléctrico.
- Centros de Colombia (todos los centros):
 - Reducir el consumo energético per cápita en la organización, estableciendo una disminución anual del 3% a partir de 2026, mediante la implementación de medidas de eficiencia operativa, tecnológica y comportamental.
 - Reducir el consumo hídrico per cápita en la organización, estableciendo una disminución anual del 2% a partir de 2026.
 - Asegurar que el 100% de los residuos generados por aparatos eléctricos y electrónicos (RAEE) en todas las sedes sean gestionados manera adecuada de forma anual y verificable.
 - Aumentar progresivamente el seguimiento sistemático a los residuos sólidos no peligrosos generados por la organización, incrementando en un 10% anual el número de sedes con monitoreo activo.

Dada la naturaleza de nuestras actividades, no tenemos responsabilidades ni contingencias derivadas de los riesgos y la normativa en materia de cambio climático. Adicionalmente, al 31 de diciembre de 2025, el Grupo no mantenía registrada provisión alguna en el balance consolidado para hacer frente a obligaciones de carácter medioambiental, al no resultar necesario.

3.2.1 Contaminación

En Be Call desarrollamos nuestra actividad de forma que se garanticen los más altos niveles de protección para el medioambiente. Contamos en España con la certificación ISO 14001 “Sistema de Gestión Ambiental” cuya vigencia se extiende hasta el año 2026.

3.2.2 Economía circular y prevención y gestión de residuos

La gestión de residuos es una parte fundamental dentro de la gestión medioambiental desarrollada por el Grupo, que mantiene acuerdos con proveedores y gestores de residuos autorizados para el reciclaje y tratamiento de residuos tanto peligrosos como no peligrosos. Los residuos clasificados como “peligrosos” corresponden a computadores y equipos para tratamiento de datos, electrónica de consumo, equipos de electrónica de potencia, periféricos, partes y tarjetas para computadores e impresoras. Por su parte, los residuos clasificados como “no peligrosos” corresponden a papel, cartón y plástico (residuos aprovechables) y a residuos orgánicos (residuos no aprovechables).

Gestión de residuos peligrosos

RESIDUOS PELIGROSOS (Tn)*	2025
Total valorizado	-
Total gestor externo	1,13
TOTAL	1,13

*No se dispone del dato de gestión de residuos para Perú, si bien su cuantía no resulta significativa respecto del conjunto del Grupo.

Gestión de residuos no peligrosos

RESIDUOS NO PELIGROSOS (Tn)*	2025
Total valorizado	0,19
Total gestor externo	4,89
TOTAL	5,08

*No se dispone del dato de gestión de residuos para Perú, si bien su cuantía no resulta significativa respecto del conjunto del Grupo.

3.2.3 Uso sostenible de los recursos

El uso sostenible de los recursos es un factor clave para la competitividad, pero también para la mitigación y adaptación del cambio climático. En Be Call estamos comprometidos con la reducción en el uso de los recursos, y en 2025 desarrollamos distintas iniciativas para favorecer la separación de residuos y el reciclaje, evitar el uso de plásticos, reducir las impresiones para minimizar el uso de papel y minimizar el consumo de agua y energía en nuestras instalaciones.

Consumo de agua y vertidos

En el desarrollo de nuestra actividad, el consumo de agua no resulta relevante, siendo su única fuente de consumo el uso de agua en los servicios y en las labores de limpieza de las instalaciones. Durante el ejercicio 2025, el consumo de agua del conjunto del Grupo ascendió a 11.050 m³. No obstante, dicho consumo no incluye, por no encontrarse disponible, el dato correspondiente a Perú para el ejercicio 2025, si bien este no resulta significativo en relación con el consumo total del Grupo.

Consumo energético

A continuación, detallamos el consumo de electricidad para el ejercicio 2025.

	2025
Consumo eléctrico contratado a terceros (Kwh)	1.731.978,06

3.2.4 Cambio climático

En 2025, la sociedad española Be Call BPO S.L.U. tramitó su inscripción en el Registro de huella de carbono del Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico

La única fuente de emisión de gases de efecto invernadero que impacta en nuestra actividad es el consumo de electricidad en nuestras instalaciones.

	2025
Tn CO ₂ eq emisiones alcance 2	303,63

3.2.5 Protección de la biodiversidad

El Grupo no desarrolla su actividad productiva en el marco de áreas especialmente protegidas o en zonas de protección para la fauna por lo que no son necesarias medidas para preservar o restaurar la biodiversidad.

4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

4.1 Política del Grupo

Para Be Call, las personas son lo primero. Creemos en el empleo digno, la igualdad y el bienestar y apostamos por el desarrollo profesional de nuestros trabajadores.

Disponemos de un *Procedimiento de Selección de Personal* cuyo objetivo principal es garantizar la disponibilidad de los perfiles profesionales adecuados para las demandas de nuestros clientes, así como de un *Procedimiento de Recursos Humanos* que define la operativa del área en cuestiones como las vacaciones, el absentismo o la medición del clima laboral, así como las descripciones de los puestos de trabajo.

Para las nuevas incorporaciones, contamos con un proceso de acogida, en el que se imparte a los trabajadores una formación específica y se les informa de los principales aspectos del Grupo y de su trabajo, a través de la *Guía del Empleado*, el *Manual del Portal del Empleado* y el *Manual de la Aplicación de fichajes*.

Nuestro reto es avanzar en la conciliación de la vida laboral, familiar y personal de los trabajadores para garantizar una mejora de su bienestar y conseguir un avance en el desarrollo económico y social de la comunidad. A través de la *Guía de conciliación de la vida laboral, familiar y personal* informamos a los trabajadores de sus derechos y obligaciones así como de todos los servicios disponibles relacionados con la conciliación de la vida laboral, familiar y personal, contribuyendo así a mejorar la igualdad de oportunidades y equilibrar el reparto de responsabilidades entre hombres y mujeres, de la vida profesional y privada.

En Colombia y en Perú, desarrollamos en 2025 un *Procedimiento General de Recursos Humanos* para asegurar la eficacia en las actividades de reclutamiento, selección y vinculación de personal, bienestar, capacitación y desarrollo, con el objetivo de optimizar el capital humano mejorando el desempeño de la organización, la satisfacción de los empleados, y la sostenibilidad a largo plazo de la organización, alineándose con los objetivos estratégicos del Grupo y el compromiso con nuestros clientes.

En Colombia desarrollamos la *Política de Condiciones Laborales y Salariales*, reflejo de nuestro compromiso con la equidad, la transparencia y la competitividad salarial. Creemos firmemente en la importancia de compensar justa y adecuadamente a nuestros empleados por su contribución al éxito de la organización.

El Grupo muestra su total intolerancia ante situaciones de acoso sexual y acoso por razón de sexo en el trabajo, para lo cual contamos en España con la *Guía para la prevención y atención del acoso*, que nos ayuda a mantener una actitud proactiva para evitar este tipo de situaciones y nos permite desarrollar un clima y un entorno laboral respetuoso con los derechos humanos y con la dignidad de las personas que trabajan en ella, siendo éste un factor esencial para nuestro crecimiento y sostenibilidad. Por su parte, en Perú disponemos del *Procedimiento para denuncias de hostigamiento sexual*, que establece las pautas para el tratamiento de estos casos y las responsabilidades en estos procesos, y en Colombia contamos con la *Política de prevención de acoso sexual en el entorno laboral*.

Durante el ejercicio 2025 no se recibió ninguna denuncia relativa a acoso o discriminación en el trabajo.

4.2 Gestión y desempeño social

4.2.1 Empleo

En el ejercicio 2025 prácticamente se ha mantenido el número de trabajadores en los centros de operación tanto de España como de Colombia, con una disminución de trabajadores del 3% y 4% respectivamente, respecto al año anterior. Las previsiones para 2026 apuntan a un mantenimiento del empleo, con ligeros incrementos en ambos países.

En Perú, en el último trimestre de 2025 se inició un importante crecimiento de la actividad, lo que derivó en un incremento de la plantilla de un 129% con la contratación de 112 trabajadores. Este proceso de aumento de actividad y empleo se prevé que continúe durante el primer semestre del año 2026, con el objetivo de alcanzar cifras próximas a los 500 trabajadores en ese país.

A continuación, mostramos los indicadores relativos al personal de Be Call al 31 de diciembre de 2025.

Número total de empleados por país al 31 de diciembre de 2025

<i>País</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
España	475	218	693
Colombia	274	174	448
Perú	105	94	199
Total	854	486	1.340

Número total de empleados por sexo, franja de edad y categoría profesional al 31 de diciembre de 2025⁴

<i>Edad/Sexo</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
< 20	8	5	13
20-30	234	174	408
31-40	290	179	469
41-50	187	94	281
51-60	117	28	145
>60	18	6	24
Total	854	486	1.340

<i>Categoría Profesional/Sexo</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
Directivos	2	6	8
Profesionales de apoyo y sistemas	62	79	141
Mandos de operación	184	122	306
Agentes telefónicos/Teleoperadores	606	279	885
Total	854	486	1.340

4.2.1.1 Empleados por tipo de contrato

Contratos indefinidos y contratos temporales por sexo, franja de edad y categoría profesional al 31 de diciembre de 2025

<i>Tipo de Contrato/Sexo</i>	<i>Mujeres</i>	<i>Hombres</i>	<i>Total</i>
Contrato indefinido	639	334	973
Contrato temporal	215	152	367
Total	854	486	1.340

<i>Tipo de Contrato/Edad</i>	<i>< 20</i>	<i>20-30</i>	<i>31-40</i>	<i>41-50</i>	<i>51-60</i>	<i>>60</i>	<i>Total</i>
Contrato indefinido	2	227	348	241	131	24	973
Contrato temporal	11	181	121	40	14	-	367
Total	13	408	469	281	145	24	1.340

4 Expresado en términos de efectivos totales a dicha fecha, no considerando las jornadas anuales equivalentes.

Tipo de Contrato/Categoría Profesional	Directivos	Profesionales de Apoyo y Sistemas	Mandos de Operación	Agentes Telefónicos/ Teleoperadores	Total
Contrato indefinido	8	92	238	635	973
Contrato temporal	-	49	68	250	367
Total	8	141	306	885	1.340

4.2.1.2 Empleados por tipo de jornada

Tipo de jornada por sexo, franja de edad y categoría profesional al 31 de diciembre de 2025

Tipo de Jornada/sexo	Mujeres	Hombres	Total
Jornada completa	517	376	893
Jornada parcial	337	110	447
Total	854	486	1.340

Tipo de Jornada/Edad	< 20	20-30	31-40	41-50	51-60	>60	Total
Jornada completa	11	320	340	155	58	9	893
Jornada parcial	2	88	129	126	87	15	447
Total	13	408	469	281	145	24	1.340

Tipo de Jornada/Categoría Profesional	Directivos	Profesionales de Apoyo y Sistemas	Mandos de Operación	Agentes Telefónicos/ Teleoperadores	Total
Jornada completa	8	135	279	471	893
Jornada parcial	-	6	27	414	447
Total	8	141	306	885	1.340

4.2.1.3 Número de despidos a lo largo del ejercicio objeto del informe

En las tablas que siguen a continuación, se desglosan las bajas de empleados registrados a lo largo del ejercicio 2025.

Número total y tipología de las bajas por sexo, franja de edad y categoría profesional en el ejercicio 2025

	Mujeres	Hombres	Total
Incontrolables (jubilación, invalidez, vencimiento contrato)	12	7	19
Voluntarias (excedencias, renunciaciones)	227	163	390
Involuntarias (despidos)	105	75	180
Involuntarias (fin contrato)	29	35	64
Involuntarias (no superación periodo prueba)	58	69	127
Total	431	349	780

	< 20	20-30	31-40	41-50	51-60	>60	Total
Incontrolables (jubilación, invalidez, vencimiento contrato)	1	10	1	5	-	2	19
Voluntarias (excedencias, renunciaciones)	6	163	124	72	25	-	390
Involuntarias (despidos)	4	44	62	45	21	4	180
Involuntarias (fin contrato)	2	36	11	12	2	1	64
Involuntarias (no superación periodo prueba)	4	60	29	24	10	-	127
Total	17	313	227	158	58	7	780

Categoría profesional	Directivos	Profesionales de Apoyo y Sistemas	Mandos de Operación	Agentes Telefónicos/ Teleoperadores	Total
Incontrolables (jubilación, invalidez, vencimiento contrato)	-	9	-	10	19
Voluntarias (excedencias, renunciaciones)	1	13	47	329	390
Involuntarias (despidos)	-	4	18	158	180
Involuntarias (fin contrato)	-	2	10	52	64
Involuntarias (no superación periodo prueba)	-	-	2	125	127
Total	1	28	77	674	780

En relación con la tasa de rotación voluntaria⁵ de la plantilla, la misma ha ascendido al 31%, mientras que la tasa de rotación total⁶ ha sido del 62%.

4.2.1.4 Remuneraciones medias y brecha salarial

La remuneración media se ha determinado como el promedio de la suma de todas aquellas percepciones dinerarias recibidas por los empleados. En todos los casos se ha considerado la retribución anual equivalente tras ajustar la remuneración a la teórica en un año completo para aquellos casos en los que la vinculación del empleado haya sido inferior a un año completo.

Remuneraciones medias del ejercicio 2025 desagregadas por sexo, franja de edad y categoría profesional

Remuneraciones Medias por Franja de Edad (Euros)	España		Colombia ⁷		Perú ⁷	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
< 20	12.750	*	3.160	4.370	4.628	*
20-30	14.487	15.096	5.339	6.033	4.721	4.735
31-40	14.888	16.601	6.430	7.822	5.183	5.658
41-50	15.110	20.806	7.351	11.045	6.580	6.410
51-60	14.759	38.477	15.866	9.664	4.701	17.621
>60	18.168	42.633	4.806	5.717	*	*
Total	14.972	19.698	6.465	7.393	5.144	5.805

*No hay empleados en esta franja de edad.

⁵ La tasa de rotación voluntaria se ha calculado como la relación existente entre las bajas voluntarias del ejercicio y la plantilla media del Grupo en dicho ejercicio.

⁶ La tasa de rotación total se ha calculado como la relación existente entre el total de bajas del ejercicio y la plantilla media del Grupo en dicho ejercicio.

⁷ Los tipos de cambio aplicados en la conversión a Euros de las remuneraciones de los empleados correspondientes a Colombia y Perú han sido los siguientes: USD/PEN 3,34225, USD/COP 3.732,73610 y EUR/USD 1,17650.

Remuneraciones Medias por Categoría (€)	España		Colombia		Perú	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Directivos	69.652	120.668	*	*	*	57.221
Profesionales de apoyo y sistemas	22.189	23.003	8.247	8.590	7.700	7.405
Mandos de operación	19.648	25.536	7.825	8.571	7.983	7.637
Agentes telefónicos/Teleoperadores	13.564	14.303	4.835	5.021	4.577	4.540
Total	14.972	19.698	6.465	7.393	5.144	5.805

*No hay empleados en esta categoría profesional.

Brecha salarial

Para el control del cumplimiento de los principios de equidad, legalidad y no discriminación de nuestra política retributiva, se calcula la brecha salarial entre hombres y mujeres, según esta fórmula:

$(\text{Remuneración media hombres} - \text{Remuneración media mujeres}) / \text{Remuneración media hombres}$

La brecha salarial se situó en 2025 en un 12,46%. Para entender este indicador teniendo en cuenta las particularidades de cada geografía, se presenta desglosado por país y categoría profesional:

Brecha por Categoría y País	España	Colombia	Perú
Directivos	42,28%	n/a	n/a
Profesionales de apoyo y sistemas	3,54%	4,00%	-3,98%
Mandos de operación	23,06%	8,69%	-4,53%
Agentes telefónicos/Teleoperadores	5,17%	3,70%	-0,81%
Media	23,99%	12,55%	11,38%

Mantenemos un claro compromiso por la igualdad salarial y retributiva por un trabajo igual, rechazando cualquier tipo de discriminación por razón de sexo. Las diferencias son fruto de la presencia de alta dirección en la categoría "Directivos".

4.2.1.5 Remuneración media de los consejeros y directivos

El Administrador Único de la Sociedad Dominante no ha percibido durante el ejercicio 2025 importe alguno en concepto de dietas o retribución por sus labores de administración del Grupo, ni por ninguna otra causa o concepto.

Durante el ejercicio 2025 y hasta el 31 de diciembre de 2025, la Alta Dirección del Grupo ha estado formada por dos hombres y ha devengado, por el desempeño de sus funciones, sueldos, salarios y conceptos asimilados por un importe total conjunto de 376.784 euros.

4.2.1.6 Accesibilidad universal de personas con discapacidad

El Grupo garantiza la igualdad de oportunidades de las personas con discapacidad mediante procesos de selección inclusivos, ajustes razonables, acceso equitativo al desarrollo profesional y la eliminación de cualquier barrera que limite su plena participación en la organización.

En Santander, el Grupo ha contado desde 2022 y hasta el mes de octubre de 2025, con un Centro Especial de Empleo (CEE), lo que implica que la plantilla haya estado compuesta al menos en un 70% por personas con discapacidad durante el ejercicio 2025 y ejercicios precedentes. Desde el Grupo, apostamos por esta fórmula de integración de personas ofreciendo planes y medidas de ajuste personal y social que posibilitan que el trabajo les enriquezca como personas más allá de los estrictamente laboral.

Durante el ejercicio 2025, la plantilla media de trabajadores con discapacidad en el Grupo fue de 23 personas, de acuerdo con el siguiente detalle:

	Mujeres	Hombres	Total
Directivos	-	1	1
Profesionales de apoyo y sistemas	-	1	1
Mandos de operación	2	-	2
Agentes telefónicos/Teleoperadores	11	9	20
Media	13	11	24

4.3 Organización del trabajo

4.3.1 Personal externo

Dada la naturaleza de nuestra actividad, es habitual contar con personal externo contratado mediante Empresas de Trabajo Temporal (ETT). A 31 de diciembre de 2025, en España había 67 trabajadores de este tipo y en Colombia 1.650 trabajadores. La mayor parte de estos trabajadores se encuadran en la categoría de “Agentes Telefónicos/Teleoperadores”, (98% en España y 94% en Colombia) y les aplican las mismas políticas en materia de seguridad y salud e igualdad que a los trabajadores propios. La gestión de los riesgos laborales de estos trabajadores se lleva a cabo en coordinación con las ETTs.

4.3.2 Organización del tiempo de trabajo

En España, la totalidad de los trabajadores están cubiertos por el Convenio colectivo aplicable, publicado en la Resolución de 30 de mayo de 2023, de la Dirección General de Trabajo, por la que se registra y publica el III Convenio colectivo de ámbito estatal del sector de contact center, cuya vigencia se extiende hasta el 31 de diciembre de 2026, prorrogable tácitamente durante sucesivos periodos anuales. En Colombia y en Perú, al no contar con esta figura legal, son de aplicación las normas y leyes laborales generales existentes en cada país.

En la *Guía de Conciliación de la vida laboral, familiar y personal* del Grupo se recogen derechos concretos de los trabajadores para facilitar la conciliación, como la posibilidad de adaptar el horario de forma puntual por motivos personales y la posibilidad de elegir los periodos de vacaciones.

Por otro lado, para garantizar el derecho a la desconexión digital fuera del horario de trabajo, hemos desarrollado tanto en España como en Colombia protocolos y políticas de derecho a la desconexión digital y laboral, basados en el principio de fomentar un uso razonable e impulsar una cultura adecuada sobre la utilización de las nuevas tecnologías en el ámbito laboral, reconociendo el derecho a la desconexión digital y promoviendo un ambiente de trabajo adecuado y modalidades de relación laboral consecuentes con este derecho.

Número de horas de absentismo

La distribución de horas de absentismo del Grupo en 2025, por tipología, es la siguiente:

	Total
Baja médica	227.705
Permiso no retribuido	9.579
Permiso retribuido	10.691
Vacaciones	173.969
Total	421.944

La tasa de absentismo en 2025 fue del 12,5%⁸.

⁸ La tasa de absentismo se ha calculado como Horas totales de absentismo / Horas totales de trabajo estimadas.

Cambios operacionales

Los diferentes cambios organizativos y los eventos significativos se comunican oficialmente a la organización y a sus empleados, de conformidad con las disposiciones legales y las regulaciones laborales aplicables en cada país.

4.3.3 Salud y seguridad

Es un pilar fundamental del Grupo promover la salud y bienestar de nuestros trabajadores. En España, la actividad preventiva está externalizada mediante un Servicio de Prevención Ajeno (SPA) autorizado, sin perjuicio de las responsabilidades que en esta materia corresponden al Grupo.

A través de diversas acciones, fomentamos la participación de todas las partes involucradas en la mejora de los aspectos de salud y seguridad, e impartimos la formación necesaria en esta materia con el objetivo de eliminar los peligros y reducir los riesgos para la seguridad y salud de nuestros trabajadores. En 2025, realizamos en España las siguientes acciones de sensibilización en materia de salud y seguridad:

- Campañas sobre medios de desplazamiento: desplazamientos a pie, en bicicleta y en patinete eléctrico.
- Buenas prácticas de ergonomía.
- Curso de manejo del estrés.

Disponemos de un Comité de Seguridad y Salud en la sede de Ávila que se encarga de velar por la seguridad, salud y bienestar de nuestros empleados.

En Colombia, contamos con dos comités para fomentar la participación de los trabajadores en cuestiones clave:

- Comité Paritario de Seguridad y Salud en el trabajo, encargado de promover y vigilar el cumplimiento de las normas en materia de seguridad y salud en el trabajo, así como de promover la salud y generar hábitos de vida saludable entre los trabajadores.
- Comité de Convivencia Laboral, encargado de investigar y resolver los casos que puedan ser constitutivos de acoso laboral.

Por su parte, en Colombia y Perú tenemos implantada una *Política de Seguridad y Salud en el Trabajo*, y se desarrollan planes anuales para eliminar, prevenir, minimizar y controlar los riesgos. En 2025, se constituyó el Comité de Seguridad y Salud, que celebra reuniones mensuales.

En Colombia, durante 2025 se llevaron a cabo diversas iniciativas de distintas tipologías, para promover la salud, el bienestar y la seguridad de nuestros trabajadores:

- Acciones formativas como la capacitación de la brigada de emergencias, responsable de apoyar en la prevención, control y respuesta ante situaciones de riesgo o desastre.
- Campañas de prevención de ETS, la Semana de la Salud o la Jornada de la salud visual.
- Actividades mensuales relacionadas con la salud y la seguridad, como la formación de líderes de pausas activas (para prevenir fatiga y lesiones musculares en los trabajadores) o la prevención del acoso laboral.

Durante 2025, se impartieron en España un total de 409 horas de formación en materia de salud y seguridad.

A continuación, mostramos los principales indicadores de siniestralidad del Grupo por país para el ejercicio 2025:

ESPAÑA	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con baja	1	-
Índice de frecuencia ⁹	28,10	-
Índice de gravedad ¹⁰	1,80	-
Enfermedades profesionales	-	-
Número de fallecimientos	-	-

COLOMBIA	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con baja	1	-
Índice de frecuencia	0,2	-
Índice de gravedad	2,4	-
Enfermedades profesionales	-	-
Número de fallecimientos	-	-

PERÚ	Hombres	Mujeres
Número de accidentes con baja	-	-
Índice de frecuencia	-	-
Índice de gravedad	-	-
Enfermedades profesionales	-	-
Número de fallecimientos	-	-

Para el cálculo de las tasas de frecuencia y gravedad de los accidentes se han considerado exclusivamente los accidentes ocurridos en jornada de trabajo, excluyendo los accidentes in itinere. Durante el año 2025, se produjeron en las sociedades del Grupo un total de cuatro accidentes in itinere, todos ellos en España, que implicaron un total de 214 días de baja.

4.3.4 Relaciones sociales

En España, mantenemos relaciones tanto con los sindicatos como con la Representación Legal de los Trabajadores, compuesta por los siguientes órganos:

- Comité de empresa del centro de Ávila: este órgano no tiene fijada una periodicidad para sus reuniones si no que están se desarrollan bajo demanda de alguna de las partes.

Durante 2025 se han iniciado diferentes procesos de constitución de comités de empresa en las sedes de Elda, León y Valladolid.

4.3.5 Formación

Contamos con políticas y procedimientos de formación del personal que nos permiten asegurar que todos los miembros de nuestro equipo cuentan con los conocimientos necesarios para la realización de su trabajo, y que nos ayuda a que sean conscientes de la pertinencia e importancia de sus actividades y de cómo contribuyen al logro de los objetivos del Grupo. Así, logramos estandarizar nuestra actividad en las distintas ubicaciones, garantizando procesos estructurados de formación inicial y continua para que nuestro personal adquiera los conocimientos necesarios para ofrecer un servicio de calidad.

⁹ El índice de frecuencia ha sido calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$\text{Nº de accidentes con baja} \times 1.000.000 / \text{Nº de horas reales trabajadas por los empleados.}$

¹⁰ El índice de gravedad ha sido calculado de acuerdo con la siguiente fórmula:

$\text{Nº de días perdidos por accidentes con baja} \times 1.000 / \text{Nº de horas reales trabajadas por los empleados.}$

La formación de los trabajadores es esencial para el Grupo, ya que determina la calidad en la prestación de nuestros servicios a los clientes. Contamos con procedimientos diseñados para la detección de necesidades formativas con el objetivo de garantizar respuestas a las necesidades de capacitación y desarrollo profesional de nuestro equipo. A partir de estas necesidades, se elaboran anualmente los planes de formación.

Existen en el Grupo dos tipologías principales de formación, formaciones iniciales para los trabajadores que se incorporan, en su mayoría en la categoría de “Agentes telefónicos/Teleoperadores”, y formaciones transversales, orientadas al personal de estructura y de temáticas diversas como liderazgo y gestión de equipo, inglés o feedback efectivo, y otras más generales como seguridad de la información y prevención de riesgos.

En 2025, las horas de formación impartidas por categoría profesional y país han sido las siguientes:

Categoría Profesional	Horas de Formación		
	España	Colombia	Perú
Directivos	67	-	6
Profesionales de apoyo y sistemas	308	659	22
Mandos de operación	627	2.578	2.014
Agentes telefónicos/Teleoperadores	17.834	1.776	22.921
Total horas de formación	18.836	5.013	24.963

4.3.6 Igualdad

Estamos comprometidos en establecer en el Grupo los marcos adecuados para prevenir y combatir cualquier forma de discriminación, ya sea por cuestión de género, raza, religión, orientación sexual o discapacidad, así como para impulsar en su personal una cultura de respeto de la igualdad de derechos, a través de la promoción y difusión de medidas justas, imparciales y equitativas.

En España, con el objetivo de formalizar nuestro compromiso con la igualdad, está previsto comenzar en 2026 la implantación de los Planes de Igualdad requeridos por la normativa actual, empezando por conformar las Comisiones de Igualdad y los grupos de trabajo necesarios para iniciar el proceso de diagnóstico de la situación actual, y continuar con las fases de diseño del plan, su implantación y seguimiento, y la definición de las herramientas necesarias para su evaluación. En noviembre de 2025 se constituyó la Comisión Negociadora del Plan de Igualdad, con el objetivo de negociar el diagnóstico y el Plan de Igualdad.

Contamos con una formación específica en igualdad cuyo objetivo es ofrecer una formación integral sobre igualdad en el entorno laboral, centrada en la promoción de un clima de respeto y colaboración, abordando conceptos básicos sobre igualdad de oportunidades, derechos y deberes de los trabajadores, conductas no permitidas como la discriminación y el acoso, así como los procedimientos internos de actuación y los canales de comunicación disponibles en la organización.

Por otro lado, con el objetivo de garantizar que todos los procesos de reclutamiento y selección se desarrollen bajo los principios de igualdad de trato y oportunidades, evitando cualquier tipo de discriminación, contamos con un *Manual de Formación en Igualdad* para proporcionar al personal del departamento de selección los conocimientos, herramientas y criterios necesarios en este ámbito.

Desde el año 2024, contamos en Colombia con la *Política de Inclusión y Diversidad*, con el fin de establecer nuestra posición a favor de promover una cultura de respeto a la diversidad, igualdad y no discriminación e inclusión; garantizando la igualdad de oportunidades para todos nuestros empleados.

En Perú, disponemos del *Decálogo de Igualdad de Oportunidades*, documento que formaliza nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres implicando a todos los niveles organizativos de la organización. Este documento detalla los compromisos con la igualdad en todos los procesos implicados: participación y motivación de la plantilla, selección y promoción, conciliación, prevención, remuneración, formación y comunicación e imagen externa.

5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS

El respeto de los derechos humanos y laborales reconocidos en la legislación nacional e internacional, así como en el Pacto mundial de Naciones Unidas, los Principios Rectores sobre las empresas y los derechos humanos, entre otras normativas, se han convertido en un compromiso fundamental en el marco de la política corporativa del Grupo. Trabajamos de forma ética, inclusiva y sostenible, alineados con los 10 Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas en lo referido a derechos humanos, normas laborales, medioambiente y compliance.

El Grupo no realiza operaciones que conlleven un riesgo significativo de vulneración de los derechos humanos, dada la naturaleza de su actividad, centrada en la prestación de servicios de call center, desarrollada en entornos controlados y bajo estándares normativos exigentes. No tenemos presencia en áreas geográficas que puedan implicar riesgos elevados en materia de derechos humanos. En todas nuestras ubicaciones, desarrollamos nuestra actividad cumpliendo con la legislación laboral vigente y los convenios colectivos de aplicación, así como con toda la normativa relacionada con la prevención de riesgos laborales, garantizando en todo momento condiciones de trabajo seguras, saludables y respetuosas con las personas trabajadoras.

Adicionalmente, integramos en nuestro modelo de gestión principios sólidos en materia de Responsabilidad Social Corporativa (RSC), cumplimiento normativo (Sistema de Gestión de Compliance) y respeto a los derechos fundamentales, apoyándonos en los sistemas de gestión certificados conforme a estándares internacionales como ISO 9001 (calidad), ISO 14001 (medio ambiente) e ISO 27001 (seguridad de la información), así como en el cumplimiento del Esquema Nacional de Seguridad (ENS). Estos marcos refuerzan el control, la trazabilidad y la mejora continua de nuestros procesos, incluyendo aquellos relacionados con la protección de datos, la seguridad de la información y el trato ético hacia clientes y empleados.

Por otro lado, contamos con políticas y procedimientos específicos orientados a prevenir cualquier posible impacto negativo en derechos humanos, incluyendo protocolos frente al acoso, medidas de igualdad y no discriminación, formación continua en PRL y mecanismos de supervisión y control de la actividad.

En coherencia con sus valores corporativos, el Grupo mantiene un compromiso firme, activo y transversal con el respeto a los derechos humanos, promoviendo un entorno de trabajo basado en la ética, la igualdad de oportunidades, la seguridad y el bienestar de las personas. En este sentido, reforzamos nuestra alineación con marcos internacionales de sostenibilidad y derechos humanos mediante la adhesión al United Nations Global Compact, integrando sus Diez Principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medioambiente y anticorrupción en su estrategia corporativa. Asimismo, apoyamos los principios promovidos por UN Women, incluyendo los Women's Empowerment Principles (WEPs), reforzando nuestro compromiso con la igualdad de género, el liderazgo femenino y el empoderamiento de las mujeres en el entorno laboral.

En 2025, no se han identificado operaciones que requieran la realización de evaluaciones específicas de impacto en derechos humanos, sin perjuicio de nuestro compromiso de continuar reforzando estos principios y garantizando su cumplimiento en el desarrollo de nuestra actividad.

Durante el ejercicio 2025, el Grupo no recibió denuncia ni notificación alguna relativas a la vulneración de los Derechos Humanos.

En 2025 hemos iniciado el desarrollo del *Manual de Prevención de Delitos* para España, con el objetivo de promover el cumplimiento de los principios éticos, el buen gobierno corporativo, la calidad y excelencia en la actividad y los valores corporativos del Grupo. Así, la cultura de cumplimiento se establece como uno de los pilares sobre los que se asienta nuestro modelo de negocio y la toma de decisiones. Para nosotros, es fundamental que todas las personas de la organización lleven a cabo sus actividades con el firme compromiso de cumplir con la legislación y regulación vigentes, así como con los valores y principios éticos contemplados en las políticas corporativas, procedimientos y controles internos que resulten de aplicación.

En el Grupo, contamos con sistemas internos de información que permiten a los empleados y terceros informar de manera segura y anónima cualquier conducta inapropiada, incumplimiento ético o acciones contrarias a las políticas del Grupo. En 2025, no se produjo ninguna comunicación a través de los canales dispuestos para este fin.

6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO

El Código Ético del Grupo constituye uno de los pilares fundamentales del Sistema de Gestión de Compliance de la organización. Dicho Código recoge el conjunto de valores, principios y normas de comportamiento que guían la actuación de todos los miembros del Grupo, incluyendo directivos, empleados, colaboradores y terceros que actúan en nombre de Be Call. Este Código promueve una cultura organizacional basada en la integridad, el respeto a la legalidad, la responsabilidad social y la ética profesional, siendo de aplicación obligatoria para todos los integrantes del Grupo, con independencia de su nivel jerárquico o ubicación. El Código Ético establece las siguientes bases en este ámbito:

- Compromiso con la iniciativa privada.
- Cumplimiento de la legalidad.
- Responsabilidad ética y sensibilidad social.
- Orientación a la sociedad.
- Satisfacción del cliente.
- Innovación y liderazgo.
- Gestión eficaz de personas.
- Prevención del acoso.
- Conciliación e igualdad.
- Compromiso ambiental y seguridad.

En Colombia, disponemos de un *Programa de Ética y Transparencia Empresarial*, que integra junto al *Código Ético* el conjunto de normas de Buen Gobierno Corporativo de la organización en las materias específicas de anticorrupción y antisoborno transnacional.

Durante el ejercicio 2025 Be Call no ha realizado ningún tipo de contribución, ni financiera ni en especie, directa o indirectamente, a ningún partido ni representante político.

Asimismo, señalamos que en el ejercicio 2025 no se ha recibido ninguna reclamación sobre incumplimientos en materia de corrupción y soborno, así como cualquier otra vinculada a incumplimiento asociado o relacionado con los riesgos penales establecidos en la normativa actual.

7. INFORMACIÓN SOBRE LA SOCIEDAD

7.1 Nuestra responsabilidad social

Trabajamos mano a mano con nuestro entorno para generar un impacto positivo y duradero, apoyando causas que promueven la inclusión, el desarrollo sostenible y el bienestar social. Nos enorgullece contribuir a un futuro mejor a través de estas alianzas. En España, colaboramos con las siguientes instituciones, reflejando nuestros valores de empatía, respeto y responsabilidad social:

- Alzheimer León.
- Asociación Española contra el Cáncer (AECC).
- Asociación Española de la Esclerosis Lateral Amiotrófica.
- Asociación Leonesa de Esclerosis Múltiple.
- Autismo León (Asociación de padres y familiares de personas con autismo de León y Provincia).
- Cáritas.
- Cruz Roja.
- Donantes de sangre.
- Federación Banco de Alimentos de España.
- Fundación Carriegos.

Desarrollamos iniciativas enmarcadas en la responsabilidad social de la organización, y como resultado de su compromiso de generar valor social en su entorno y crear vínculos en las comunidades locales. Algunos ejemplos de las acciones realizadas en 2025 son las siguientes:

- Organizamos un rastrillo solidario en apoyo a la Asociación Española Contra el Cáncer (AECC) en nuestras oficinas de Ávila. Esta iniciativa ha brindado a nuestros empleados la oportunidad de conocer más de cerca la valiosa labor que realiza la AECC y, además, participar activamente adquiriendo productos solidarios procedentes de su tienda oficial.
- Se realizó una donación de 40.000 euros a la Fundación Deporte Joven, entidad privada del sector público, dependiente del Consejo Superior de Deportes (CSD), cuyo objetivo es promover la actividad física y los hábitos saludables en la sociedad, con especial atención a la infancia y a la juventud.
- En Colombia organizamos el Día del Niño, en Pereira, Risaralda, con la celebración de una jornada recreativa y la entrega a los niños de kits “Mi primer árbol” para plantar un árbol nativo, fomentando la sensibilización ambiental temprana.

7.2 Proveedores

El Grupo tiene en cuenta en su política de proveedores una serie de cuestiones medioambientales, recogidas formalmente en los “Requisitos ambientales para proveedores y subcontratistas”, que establece como principio general que cualquier prestación de servicios en nuestras instalaciones debe respetar y cumplir nuestros requisitos medioambientales, de forma que no se pongan en peligro nuestros compromiso de prevención de la contaminación pudiendo repercutir negativamente en el comportamiento medioambiental del Grupo.

Por otro lado, nuestros proveedores y subcontratistas han de adherirse igualmente a nuestros requisitos de seguridad de la información, con el objetivo de mitigar los posibles riesgos asociados al acceso a la información, sistemas de información o recursos del Grupo con el fin de proteger la confidencialidad, integridad y disponibilidad de la información del Grupo y de nuestros clientes.

7.3 Clientes: control de calidad y reclamaciones

El Grupo cuenta con un Procedimiento de Control de Calidad del Servicio cuyo objetivo es garantizar que los servicios contratados por los clientes cumplen con los requisitos especificados. Así, entre otras medidas, se someten las campañas a auditorías de calidad que persiguen el cumplimiento de los estándares referidos tanto a ventas y calidad como a requisitos legales a cumplir. Estas auditorías derivan en Planes de Acción de Calidad donde se recogen las medidas concretas necesarias a implantar para la mejora continua de nuestros servicios.

Por otro lado, nuestros clientes finales disponen de un procedimiento para la comunicación de reclamaciones, a través de los departamentos de calidad. En 2025 se gestionaron en España un total de 723 reclamaciones, de las cuales el 24,88% resultaron procedentes tras el análisis del Departamento de Calidad. Por su parte en Colombia se registraron 1.741 reclamaciones, resultando procedentes un 31%, y en Perú, un total de 2 reclamaciones, siendo procedente una de ellas.

7.4 Información fiscal y sobre subvenciones recibidas

Los datos referidos a continuación corresponden a los incluidos en las cuentas anuales consolidadas del Grupo correspondientes al ejercicio 2025, expresados en euros:

	España	Colombia	Perú	Total
Resultado consolidado del ejercicio	1.473.040	1.221.828	78.222	2.773.090
Pago Impuesto sobre beneficios	(927.778)	(1.748.587)	(23.117)	(2.699.482)
Subvenciones de capital recibidas	n/a	n/a	n/a	n/a
Subvenciones de explotación recibidas	287.397	100.573	n/a	387.970

Anexo I - Índice de contenidos requeridos por la Ley 11/2018

Información solicitada por la Ley 11/2018	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Referencia al Estado de Información No Financiera Consolidado
Información general			
Descripción del modelo de negocio	√	GRI 2-1 GRI 2-6	2. INFORMACIÓN GENERAL
Mercados en los que opera	√	GRI 2-1 GRI 2-6	2. INFORMACIÓN GENERAL
Objetivos y estrategias de la organización	√	GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25	2. INFORMACIÓN GENERAL
Principales factores y tendencias que pueden afectar a su futura evolución	√	GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25	2. INFORMACIÓN GENERAL
Gestión de riesgos	√	GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25	2. INFORMACIÓN GENERAL
Cuestiones Medioambientales			
Enfoque de gestión	√	GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25 GRI 3-3	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Información general detallada			
Efectos actuales y previsibles de las actividades de la empresa en el medio ambiente y en su caso, la salud y la seguridad	√	GRI 2-22 GRI 2-23 GRI 2-24 GRI 2-25	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Procedimientos de evaluación o certificación ambiental	√	GRI 3-3	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Recursos dedicados a la prevención de riesgos ambientales	√	GRI 2-12	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Aplicación del principio de precaución	√	GRI 2-23 GRI 3-3	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Cantidad de provisiones y garantías para riesgos ambientales	√	GRI 2-27	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Contaminación			
Medidas para prevenir, reducir o reparar las emisiones que afectan gravemente el medio ambiente; teniendo en cuenta cualquier forma de contaminación atmosférica específica de una actividad, incluido el ruido y la contaminación lumínica	√	GRI 302-4 GRI 305-5	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Economía circular y prevención y gestión de residuos			
Medidas de prevención, reciclaje, reutilización, otras formas de recuperación y eliminación de desechos y acciones para combatir el desperdicio de alimentos	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 301-1 GRI 301-2 GRI 306-3 GRI 306-4 GRI 306-5	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES

Información solicitada por la Ley 11/2018	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Referencia al Estado de Información No Financiera Consolidado
Uso sostenible de los recursos			
Consumo de agua y suministro de agua de acuerdo con las limitaciones locales	√	GRI 303-5	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Consumo de materias primas y medidas adoptadas para mejorar la eficiencia de su uso	√	GRI 301-1 GRI 301-2	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Consumo, directo e indirecto, de energía	√	GRI 302-1 GRI 302-2	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Medidas tomadas para mejorar la eficiencia energética	√	GRI 302-4 GRI 302-5	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Uso de energías renovables	√	GRI 302-1	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Cambio climático			
Emisiones de gases de efecto invernadero	√	GRI 305-1 GRI 305-2 GRI 305-3	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Medidas para adaptarse del cambio climático	√	GRI 201-2 GRI 305-5	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Metas de reducción establecidas voluntariamente a medio y largo plazo para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y los medios implementados para tal fin	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 305-5	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Protección de la biodiversidad			
Medidas tomadas para preservar o restaurar la biodiversidad	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 304-3	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Impactos causados por las actividades u operaciones en áreas protegidas	√	GRI 304-2	3. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES MEDIOAMBIENTALES
Cuestiones sociales y relativas al personal			
Enfoque de gestión	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 2-19	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Empleo			
Número total y distribución de empleados por país, sexo, edad y clasificación profesional	√	GRI 2-6 GRI 2-7	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Distribución de modalidades de contrato de trabajo y promedio anual por sexo, edad y clasificación profesional	√	GRI 2-7	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Número de despidos por sexo, edad y clasificación profesional	√	GRI 401-1	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Remuneraciones medias y su evolución desagregados por sexo, edad y clasificación profesional	√	GRI 405-2	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Brecha salarial	√	GRI 405-2	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Remuneración de puestos de trabajo iguales o de media de la sociedad	√	GRI 202-1	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Remuneración media de consejeros y directivos desagregada por sexo	√	GRI 2-19 GRI 405-2	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Información solicitada por la Ley 11/2018	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Referencia al Estado de Información No Financiera Consolidado
Implantación de políticas de desconexión laboral	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Empleados con discapacidad	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 405-1	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Organización del trabajo			
Organización del tiempo de trabajo	√	GRI 2-7 GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Número de horas de absentismo	√	GRI 403-9	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Medidas para facilitar la conciliación	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 401-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Salud y seguridad			
Condiciones de salud y seguridad en el trabajo	√	GRI 403-1 GRI 403-2 GRI 403-3 GRI 403-5 GRI 403-6 GRI- 403-7	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Indicadores de siniestralidad y enfermedades profesionales por sexo	√	GRI 403-9 GRI 403-10	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Relaciones sociales			
Organización del diálogo social	√	GRI 2-29	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Porcentaje de empleados cubiertos por convenio colectivo por país	√	GRI 2-30	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Balance de los convenios colectivos particularmente en el campo de la salud y seguridad en el trabajo	√	GRI 403-4	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Formación			
Políticas implementadas en el campo de la formación	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Total de horas de formación por categoría profesional	√	GRI 404-1	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Accesibilidad universal de las personas con discapacidad	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Igualdad			
Medidas adoptadas para promover la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Planes de igualdad	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Medidas adoptadas para promover el empleo	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Protocolos contra el acoso sexual y por razón de sexo	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL

Información solicitada por la Ley 11/2018	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Referencia al Estado de Información No Financiera Consolidado
La integración y accesibilidad universal de las personas con discapacidad	√	GRI 2-25 GRI 3-3	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Política contra todo tipo de discriminación y, en su caso, de gestión de la diversidad	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 406-1	4. INFORMACIÓN SOBRE CUESTIONES SOCIALES Y RELATIVAS AL PERSONAL
Respeto a los Derechos Humanos			
Enfoque de gestión	√	GRI 2-25 GRI 3-3	5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
Aplicación de procedimientos de diligencia debida			
Aplicación de procedimientos de diligencia debida en materia de DDHH	√	GRI 2-23 GRI 2-26	5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
Prevención de los riesgos de vulneración de los DDHH y, en su caso, medidas para mitigar, gestionar y reparar los posibles abusos cometidos	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
Denuncias por casos de vulneración de Derechos Humanos	√	GRI 2-26	5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
Promoción y cumplimiento de las disposiciones de los convenios fundamentales de la OIT	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 407-1 GRI 408-1 GRI 409-1	5. INFORMACIÓN SOBRE EL RESPETO DE LOS DERECHOS HUMANOS
Lucha contra la corrupción y el soborno			
Enfoque de gestión	√	GRI 2-25 GRI 3-3	6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
Medidas adoptadas para prevenir la corrupción y el soborno	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26 GRI 205-2 GRI 205-3	6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
Medidas para luchar contra el blanqueo de capitales	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 2-23 GRI 2-26	6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
Aportaciones a fundaciones y entidades sin ánimo de lucro	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 201-1	6. INFORMACIÓN RELATIVA A LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN Y EL SOBORNO
Información sobre la sociedad			
Enfoque de gestión	√	GRI 2-25 GRI 3-3	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Compromisos de la empresa con el desarrollo sostenible			
Impacto de la actividad de la sociedad en el empleo y el desarrollo local	√	GRI 203-2	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Impacto de la actividad de la sociedad en las poblaciones locales y en el territorio	√	GRI 203-2 GRI 413-1	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Relaciones con los actores de las comunidades locales y las modalidades del diálogo con estos	√	GRI 2-29	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Acciones de asociación o patrocinio	√	GRI 2-28	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Subcontratación y proveedores			
Inclusión en la política de compras de cuestiones sociales, de igualdad de género y ambientales	√	GRI 2-25	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO

Información solicitada por la Ley 11/2018	Verificación del contenido de la Ley 11/2018	Estándares GRI relacionados	Referencia al Estado de Información No Financiera Consolidado
		GRI 3-3 GRI 308-1 GRI 414-1	
Consideración en las relaciones con proveedores y subcontratistas de su responsabilidad social y ambiental	√	GRI 2-6 GRI 308-1 GRI 414-1 GRI 205-2	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Sistemas de supervisión y auditorías y resultados de las mismas	√	GRI 308-1 GRI 308-2 GRI 414-2	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Consumidores			
Medidas para la salud y la seguridad de los consumidores	√	GRI 2-25 GRI 3-3 GRI 416-1 GRI 416-2 GRI 417-1	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Sistemas de reclamación, quejas recibidas y resolución de las mismas	√	GRI 2-25 GRI 3-3	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Información fiscal			
Los beneficios obtenidos país por país	√	GRI 207-4	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Los impuestos sobre beneficios pagados	√	GRI 207-4	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO
Las subvenciones públicas recibidas	√	GRI 201-4	7. INFORMACIÓN SOBRE EL GRUPO