

## RSA - GRANDES EMPRESAS Y EMPRESAS PÚBLICAS

---

### Empresa evaluada

**EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS, S.L.**

CIF:B50960129

Torre Aragonia Avda. Juan Pablo II, 35 pta 11

50009 - Zaragoza

Zaragoza

### DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

#### 01 - Denominación de la organización

EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS, S.L

#### 02 - Dirección - CP - Población

Avenida Juan Pablo II 35, planta 11, 50009 Zaragoza

#### 03 - Sector. Actividad

Sector - telecomunicaciones

7611- Servicios de telefonía Fija

769 - Otros servicios de telecomunicación

#### 04 - Año comienzo actividad.

2003

#### 05 - Número de personas empleadas

46 personas

#### 06 - Persona contacto

Begoña Ruiz de Temiño Bueno - 633 000 221

#### 07 - E-mail persona contacto

[begona.ruizdetemino@masmovil.com](mailto:begona.ruizdetemino@masmovil.com)

#### 08.- Página web

[www.embou.com](http://www.embou.com)

### GENERAL

#### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)

- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)

- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica,

etc)

- **Tecnológicos (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)**
- **Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

### **1.1, Información adicional**

Embou es una operadora aragonesa perteneciente al GRUPO MASMOVIL, cuya actividad empresarial son las telecomunicaciones.

El objetivo de la organización es vertebrar el territorio aragonés y mejorar la vida de sus habitantes a través de las telecomunicaciones. Esta ha sido la filosofía de trabajo de Embou empezó en 2003 con el objetivo de ofrecer servicios de internet y telefonía a particulares y empresas del medio rural aragonés, apostando firmemente por favorecer la igualdad de oportunidades entre el entorno rural y el urbano, favoreciendo el asentamiento de la población en el medio rural, frenando así la despoblación, y haciendo que los territorios a los que llega sean más competitivos.

En un primer momento, el ámbito de actuación fue rural pero desde 2020 Embou ofrece sus servicios de Internet y telefonía en las ciudades de Zaragoza, Huesca, Teruel, así como principales cabeceras de comarca.

## **Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales**

### **2.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?**

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

#### **2.1. Información adicional**

Estamos integrados en la estrategia de Grupo Másmóvil, secundando tanto acciones propuestas por el grupo como a nivel local.

### **3.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y/o medioambientales?**

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

#### **3.1. Información adicional.**

El % del beneficio destinado a estos fines varía cada año en función de los proyectos a abordar pero sí se revisan los resultados periódicamente.

## **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

### **4.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

#### **4.1. Información adicional**

En Embou tenemos identificados los grupos de interés de la empresa y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos, como ejemplo de ellos enumeramos algunos:

Clientes: contamos con un departamento específico de atención al cliente (administración), así como otro departamento que vela por la calidad en el servicio y la satisfacción de los clientes (Departamento de calidad). Para incidencias técnicas, existe el centro de atención al usuario (CAU), disponible los 365 días del año.

Proveedores: contamos con un departamento que se enfoca en la atención al proveedor (contabilidad)

Instaladores: el centro de atención al instalador (CAI) da soporte a los instaladores atendiendo sus consultas.

También contamos con otros departamentos específicos como el de comunicación, que se encarga de todas las comunicaciones dentro y fuera de la empresa, el Departamento de empresas, que se encarga de toda la atención a empresas, etc.

#### **5.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

##### **5.1. Información adicional**

Continuamente nos relacionamos con las comarcas y Ayuntamientos para conocer sus necesidades y colaborar conjuntamente.

Así mismo, realizamos diferentes encuestas a nuestros clientes. La primera de ellas, tras la instalación de su servicio para poder recoger su opinión sobre nuestro proceso de alta. A partir de entonces, realizamos encuestas periódicas a nuestros clientes para detectar sus intereses así como posibles áreas de mejora de la organización.

Respecto a los proveedores, tenemos un proceso de homologación de proveedores y, además, se realizan reuniones periódicas para hacer seguimiento de la relación.

### **Gobierno de la organización**

#### **6.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?**

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

##### **6.1.. Información adicional.**

Existen políticas generales que desarrollan los principios generales recogidos en el Código Ético con sus correspondientes procedimientos, así como otras normas internas, proporcionado por el GRUPO MÁSMÓVIL que todos los empleados internos conocen y tienen a disposición en el portal de empleado.

Estas políticas recogen: política de Igualdad de Oportunidades, política Fiscal, política de

Datos Personales, política General de Gobierno Corporativo, política de Gestión y Control del Riesgo, política de Cumplimiento de Sanciones Económicas, política de Responsabilidad Social Corporativa, política de Sostenibilidad y Medio Ambiente, política de Donaciones y Patrocinios, política de Derechos Humanos, política de prevención de delitos, contra el fraude y la corrupción, manual de Prevención de Delitos, política de Compras y política de Seguridad de la Información

Se actualiza periódicamente como muestra del compromiso de Grupo MASMOVIL con la ética empresarial, el buen gobierno corporativo y el desarrollo de una cultura interna enfocada al cumplimiento normativo (Compliance) en todas las sociedades del Grupo.

## **7.- ¿Existen vías o canales para comunicar posibles incumplimientos del código ético?**

Sí, existen canales de denuncia, confidenciales de aplicación a todos los empleados

### **7.1. Información adicional**

Si, a tales fines, GRUPO MASMOVIL pone a disposición de los empleados un Canal de comunicación y denuncias a través de una dirección de correo electrónico, específicamente habilitada para ello y cuyo acceso está disponible a través del portal del empleado.

Además, no se podrá adoptar ninguna represalia o acto que pueda tener una consecuencia negativa para el denunciante, por el hecho de haber cumplido con su obligación de comunicar cualquier hecho que pudiera ser constitutivo de una infracción del Código Ético o de la normativa relacionada

## **8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?**

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### **8.1 Información adicional**

Si, todos los empleados de la organización conocen tanto los valores del Grupo MASMOVIL (simplicidad, actitud positiva, sostenibilidad y mirada al cliente) y los de Embou:

- Comprometidos con Aragón, orgullosos de lo que nos une y nos conecta
- Comprometidos con las personas: responsables, sensibles, solidarios
- Atención al cliente con flexibilidad y cercanía,
- Internet y telefonía, conectamos el territorio con precios justos

## **9.- ¿Existe un manual de prevención de riesgos penales y canales adecuados para comunicar la existencia de comportamientos no éticos dentro de la organización?. ¿Su organización participa de alguna forma en la cadena de valor de organizaciones afectadas por la Directiva de Diligencia Debida?**

Existe un manual de riesgos penales con sus procedimientos, con un canal de comunicación adecuado, que se audita periódicamente para mantener su vigencia

### **9.1. Información adicional**

Existe un código ético, así como otras normas internas, proporcionado por el GRUPO MÁSMÓVIL que todos los empleados internos conocen y tienen a disposición en el portal de empleado.

Este código ético se actualiza periódicamente como muestra del compromiso de Grupo MASMOVIL con la ética empresarial, el buen gobierno corporativo y el desarrollo de una cultura interna enfocada al cumplimiento normativo (Compliance) en todas las sociedades del Grupo. La última actualización fue a fecha 16/06/2020 para adaptarlo al nuevo entorno y aunar los principios que han de regir la actuación profesional de Embou y demás empresas del Grupo.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **10.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **10.1. Información adicional.**

Actualmente colaboramos con varias entidades sociales teniendo presente la importancia de la responsabilidad, sensibilidad y solidaridad.

Desde hace varios años, trabajamos junto a la Fundación Rey Ardid, quienes a través de la entidad social Alfil Soluciones gestionan nuestro call center desde 2019. Alfil Soluciones es una empresa social de la Fundación Rey Ardid dedicada a la externalización de procesos de negocio como la atención telefónica, gestión de experiencia, etc. que nace con el objetivo de crear oportunidades de trabajo para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.

Además de Alfil Soluciones, también trabajamos con Somontano Social, cuya misión es contribuir, en nuestro ámbito comarcal y provincial, a la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad, ayudando a que sea efectivo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación.

Además, contamos con tarifas sociales destinadas a personas en situación de desempleo, familias numerosas y monoparentales. A ello se suma nuestra colaboración con la Asociación 3ymás, que protege y fomenta los derechos de las familias numerosas en Aragón. Nuestro objetivo es intentar adaptarnos a las diferentes situaciones existentes para poder facilitar una conexión de calidad a todos los hogares, algo imprescindible hoy en día. Todo ello, en línea con nuestro objetivo de seguir #ConectandoAragón, con un servicio de calidad, precios justos y una atención al cliente personalizada, desde donde te atenderán personas y no máquinas.

Respecto al año anterior: hemos comenzado a colaborar con el proyecto 'Tapones para una nueva vida' de Fundación SEUR recogiendo tapones tanto en la oficina (llevamos un total de 2 donaciones de más de 10000 tapones en pocos meses), para que puedan colaborar los empleados de la compañía de una manera sencilla, como en las tiendas propias de Embou en Zaragoza, Huesca y Teruel para que pueda colaborar todo aquel que quiera.

El proyecto consiste en la recogida de tapones, los cuales se reciclan para obtener fondos para financiar tratamientos médicos y ortopédicos de niños que no cubre la Seguridad

Social o que cubre parcialmente. Además, le hemos dado mucha visibilidad publicamente. Como ejemplo, adjuntamos la publicación que hizo Enjoy Zaragoza haciéndose eco del proyecto: <https://www.enjoyzaragoza.es/campana-recogida-de-tapones/>

**11.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento del plan?**

Se establecen objetivos con indicadores específicos para los objetivos

**11.1. Información adicional.**

El Grupo MASMOVIL tiene definidos objetivos de responsabilidad social y se hace un seguimiento del plan

## **CLIENTES**

### **Satisfacción de cliente**

**12.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?**

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

**12.1. Información adicional**

A todos nuestros clientes se les envía una encuesta vía email una vez su conexión está activa para conocer cómo ha sido el proceso de alta y detectar áreas de mejora (tiempos de instalación, calidad de la información recibida...). A los que no han respondido a la encuesta vía email, nuestro call center les llama por teléfono para hacerlas mediante esa vía ([bit.ly/instalEmb](https://bit.ly/instalEmb))

Además, cuando el cliente 'cumple años' con nosotros, se le envía de forma automática un email con acceso a una encuesta ([bit.ly/anivEmbou](https://bit.ly/anivEmbou)) en la que se le pregunta al usuario por la calidad del servicio, la estabilidad, la relación calidad/precio, así como si ha contactado alguna vez con nuestro servicio de atención al cliente. En el caso de que el usuario haya contactado con el servicio de atención al cliente, se le pide que valore la atención recibida así como aspectos a destacar de la atención al cliente (amabilidad, calidad, no tengo opiniones positivas...) Por último, medimos el NPS, que nos ayuda a medir la satisfacción del cliente a través de su tasa de prescripción.

A estas dos encuestas, se suma la encuesta del proceso de baja. Cuando un cliente quiere darse de baja de nuestros servicios, el departamento de calidad se pone en contacto con él para conocer de primera mano el motivo.

También, de manera aleatoria, hacemos encuestas a nuestros clientes para conocer su grado de satisfacción en general en cuanto al servicio que le prestamos.

Además, contamos con plataformas de reseñas (Google Business y Trustpilot) donde atendemos todas las reseñas que nos llegan, tanto positivas como negativas.

**13.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?**

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y y saber si son exitosas

**13.1. Información adicional**

Tal y como se ha indicado en el punto anterior, realizamos encuestas de forma periódica para conocer la satisfacción de nuestros clientes así como los motivos por los que causan baja los clientes que deciden prescindir de nuestros servicios.

Además, mensualmente realizamos internamente un 'Comité de Calidad' en el que se exponen los resultados de las encuestas del mes, así como opiniones destacables de clientes y todos los informes de bajas. Con toda esta información, en el comité se proponen mejoras que posteriormente se llevan a cabo y se hace un seguimiento de dichas propuestas.

## **Innovación en los productos y servicios**

### **14.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **14.1. Información adicional.**

Constantemente se investiga en tecnología y se desarrollan nuevos productos y servicios que puedan satisfacer a nuestros clientes basándonos en perfilados y demandas directas. Además, se hace vigilancia de la competencia, se acude a foros especializados y se mantiene una política de escucha y mejora continua.

## **Calidad de los productos y servicios**

### **15.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?**

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### **15.1. Información adicional.**

La organización cuenta un sistema de gestión de la calidad conforme a la norma ISO-9001:2015, amparado por el alcance y validez del certificado principal ER-0699/1999, para las actividades de Diseño y prestación de servicios de telecomunicaciones digitales de voz, datos y acceso a internet, fijo y móvil, servicios de data center y comercialización del servicio de televisión para los mercados residenciales, empresa y operadores.

### **16.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?**

Disponemos de un proceso normalizado del servicio post venta integral que se revisa y mejora periódicamente

#### **16.1. Información adicional.**

Disponemos de un servicio postventa omnicanal: atendemos vía Whatsapp, email, teléfono, chat, Redes sociales y de forma presencial.

Además, tal y como hemos comentado anteriormente, a todos nuestros clientes se les envía una encuesta vía email una vez su conexión está activa para conocer cómo ha sido

el proceso de alta y detectar áreas de mejora (tiempos de instalación, calidad de la información recibida...). Además, nuestro call center les llama por teléfono para hacer la encuesta mediante esa vía ([bit.ly/instalEmb](https://bit.ly/instalEmb))

Además, cuando el cliente 'cumple años' con nosotros, se le envía de forma automática un email con acceso a una encuesta ([bit.ly/anivEmbou](https://bit.ly/anivEmbou)) en la que se le pregunta al usuario por la calidad del servicio, la estabilidad, la relación calidad/precio, así como si ha contactado alguna vez con nuestro servicio de atención al cliente. En el caso de que el usuario haya contactado con el servicio de atención al cliente, se le pide que valore la atención recibida así como aspectos a destacar de la atención al cliente (amabilidad, calidad, no tengo opiniones positivas...) Por último, medimos el NPS, que nos ayuda a medir la satisfacción del cliente a través de su tasa de prescripción.

A estas dos encuestas, se suma la encuesta del proceso de baja. Cuando un cliente quiere darse de baja de nuestros servicios, el departamento de calidad se pone en contacto con él para conocer de primera mano el motivo.

También, de manera aleatoria, hacemos encuestas a nuestros clientes para conocer su grado de satisfacción en general en cuanto al servicio que le prestamos.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **17.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De la totalidad de los productos de la oferta comercial se proporciona información detallada de las características, propiedades y riesgos del producto o servicio

#### **17.1. Información adicional.**

El cliente puede consultar toda la información con detalle en la página web, telefónicamente o presencialmente en cualquiera de nuestros puntos de distribución. Así mismo, el cliente tiene acceso a una copia de su contrato, en donde se detalla toda la información referente al mismo, para que la pueda consultar en cualquier momento.

En todo momento se informa al cliente de todo lo referente a servicios, tarifas, permanencia, plazos de instalación, condiciones de pago. También se pone a disposición del cliente un Departamento de Calidad que gestiona de manera personalizada todas las reclamaciones que puedan surgir.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **18.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **18.1. Información adicional**

Si, existe una herramienta a disposición de todos los empleados llamada 'Happy Force'. Esta herramienta es totalmente anónima y el empleado puede reflejar cómo se encuentra, cualquier sugerencia, así como plantear cualquier cuestión que, por el motivo que sea, quiere que sea totalmente anónima. Estas aportaciones por parte del empleado se publican en un tablón, que puede ver el resto de la compañía, y se puede interactuar, dándole su



aprobación o simplemente comentando. El personal de Recursos Humanos también contesta al empleado y se le informa sobre la cuestión, sugerencia, queja que plantea. Estas respuestas pueden ser visibles para toda la compañía o se puede abrir un chat privado, siempre se garantiza el anonimato.

Periódicamente Recursos Humanos recoge toda esta información y evalúa las posibles mejoras a implementar y lleva a cabo las que considera viables.

Por otro lado, desde Embou hacemos encuestas a empleados garantizando el anonimato, en donde se pregunta sobre su experiencia como empleado y puntos a mejorar y a destacar. Se recoge la información y se hace una evaluación de las respuestas, compartiendo los resultados con los empleados de la compañía y planteando mejoras a sus inquietudes..

Por último, anualmente se realiza una encuesta de clima laboral totalmente anónima para conocer cómo se encuentra el empleado dentro de la compañía y su relación con el resto de compañeros. así como la visión que tiene sobre su proyección dentro de la compañía y los recursos que se le otorgan para lograr éxito dentro de ésta.

## **Igualdad de oportunidades y no discriminación**

### **19.- ¿Cómo se garantiza en su empresa el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultural)?**

La organización se ha comprometido con los 10 principios de la Carta de la Diversidad y realiza una gestión activa de la diversidad, con planes específicos que se comunican, implantan y evalúan, analizando su impacto en las personas.

#### **19.1. Información adicional**

Existe plan de igualdad y diversidad y este último tiene en cuenta a las personas que tiene algún tipo de discapacidad, a los que viven en entornos rurales, de género y edad.

Respecto a la política de igualdad, en el Grupo MASMOVIL existe una política de igualdad de oportunidades en la que se reconoce como objetivo estratégico el desarrollo de relaciones laborales basadas en la igualdad de oportunidades, la no discriminación y el respeto a la diversidad.

##### **1. Finalidad**

La finalidad de esta Política de igualdad de oportunidades es lograr un entorno favorable para los empleados, promoviendo, entre otros, la igualdad efectiva entre mujeres y hombres, todo ello respetando la legislación vigente en cada momento y siguiendo las mejores prácticas internacionales.

En este sentido, se considera fundamental contar con un ambiente de trabajo en el que imperen la confianza y el respeto mutuo, y en el que aspectos como la diversidad, la integración y el reconocimiento del mérito individual constituyan rasgos distintivos de la identidad de las compañías del Grupo. MASMOVIL tiene el convencimiento de que las compañías de éxito, prósperas, longevas y generadores de riqueza para sus accionistas y para el conjunto de la sociedad basan sus culturas corporativas en la integridad y la

transparencia.

MASMOVIL sabe que las personas integra, preparadas y con energía constituyen los cimientos del éxito empresarial de las compañías modernas en unos mercados cada vez más

competitivos. La Sociedad quiere contar con estas personas para avanzar con excelencia en

el desarrollo de sus planes de negocio.

Desde la Sociedad se impulsa la igualdad de oportunidades como eje central en la orientación

de las políticas de recursos humanos, con el objetivo de crear activos estratégicos y de promover el pleno desarrollo de las personas de la compañía y de aquellas otras que formarán

parte de ella. MASMOVIL sabe que garantizar, de manera igual y sin ningún tipo de discriminación, las mismas oportunidades de desarrollo profesional y personal a todas las personas pertenecientes a las sociedades del Grupo, es un camino ineludible para hacer aflorar todo el potencial y talento de su equipo humano.

## 2. Principios básicos de actuación

Para lograr la consecución de dichos objetivos, el Grupo promueve los siguientes principios básicos de actuación:

Impulsar la calidad del empleo: fomentando el mantenimiento de puestos de trabajo estables con contenidos ocupacionales que garanticen una mejora continua de las aptitudes y competencias de los profesionales.

ii. Proporcionar la igualdad de oportunidad y la equidad: MASMOVIL promueve activamente que las decisiones y mecanismos sobre selección, contratación, progreso personal y promociones profesionales se basen en el mérito (integridad, trabajo y logros alcanzados).

Este punto es considerado como uno de los pilares esenciales del desarrollo profesional de los empleados cuya orientación final es la de recompensar el mérito de las personas y promover un trato equitativo que impulse la progresión personal y profesional del equipo humano del Grupo en el desarrollo profesional y en su compensación. En el mismo sentido, los objetivos de reclutamiento y selección estarán orientados en elegir a los mejores profesionales por medio de una selección basada en el mérito y las capacidades de los candidatos, promoviendo internamente una formación adecuada.

iii. Respetar la diversidad: promoviendo la no discriminación por razón de raza, color, edad, sexo, estado civil, ideología, opiniones políticas, nacionalidad, religión, orientación sexual o cualquier otra condición personal, física o social entre sus profesionales.

iv. Desplegar los principios de igualdad en la cadena de valor: MASMOVIL considera a sus proveedores y contratistas como colaboradores indispensables para la consecución de sus objetivos de negocio. Asimismo, desde la Sociedad se considera crucial impulsar colaboraciones integra y eficientes, miradas a construir relaciones de fidelidad a largo plazo.

## **Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral**

### **20.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su**

### **organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

#### **20.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de corresponsabilidad y conciliación personal, familiar y laboral, especificarlas.**

Conciliación laboral: en caso de que un empleado necesite conciliar su vida laboral y familiar, debe hablar con su responsable para ver cómo se puede abordarlo y llegar a una solución. En Embou queremos que los empleados trabajen lo más a gusto posible y, siempre y cuando se pueda desarrollar, tenemos cierta flexibilidad de horarios para poder adaptarnos a situaciones especiales. Además, se permite teletrabajar un 20% de la jornada, siempre y cuando el puesto lo permita.

### **Formación y desarrollo profesional**

#### **21.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Cada responsable de departamento identifica y solicita las necesidades de formación en los puestos de trabajo que gestiona

##### **21.1. Información adicional.**

Además de formaciones útiles e interesantes a los que todos los empleados de Embou pueden acceder desde el portal de empleo, también se tiene acceso a descuentos por ser empleado del Grupo MASMOVIL en formación: en clases de inglés online con profesores de todo el mundo, descuentos en programas superiores con una conocida escuela de negocios, descuentos en grado y postgrado en un centro de estudios financieros y universidad online, etc.

#### **22.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

##### **22.1. Información adicional**

La organización cuenta con un plan de formación a disposición de todos los empleados, ampliando la formación específica en función del puesto de trabajo de cada uno.

### **Seguridad y Salud**

#### **23.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

##### **23.1. Información adicional.**

Certificado del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo ISO 45001,

certificado por AENOR: EMBOU NUEVAS TECNOLOGÍAS, S.L. dispone de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo conforme con la norma ISO 45001:2018, amparado por el alcance y validez del certificado principal SST-0001/2005

## **PROVEEDORES**

### **Compras responsables**

#### **24.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?**

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

##### **24.1. Información adicional**

Grupo MásMóvil cuenta con la certificación sello B-Corp y la etiqueta cero emisiones de CO2

### **Clasificación y evaluación de proveedores**

#### **25.-¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Los criterios de clasificación y evaluación de proveedores valoran el desarrollo de la responsabilidad social en el proveedor y su actividad integrando aspectos ambientales, prácticas comerciales éticas, diversidad e inclusión, cumplimiento legal, y aspectos sociales.

##### **25.1. Información adicional**

Los proveedores pasan por proceso de homologación de proveedores.

### **Homologación de proveedores**

#### **26.- ¿Existe en su empresa un proceso de Homologación de Proveedores?**

Existe un sistema de homologación transparente con requisitos de Responsabilidad Social Corporativa que se revisa periódicamente y se mejoran los requisitos establecidos

##### **26.1. Información adicional**

Desde inicios de 2018 iniciamos un proyecto dentro del Grupo MásMóvil con el objetivo de racionalizar la base de proveedores con la que trabajamos.

Embou, como empresa del Grupo MásMóvil, se incorporó también a este proyecto, y comenzamos a homologar con carácter anual a los proveedores con los que colaboramos cada año. Para homologarse como proveedor del Grupo MASMOVIL, se debe adjuntar la siguiente información cumplimentada, firmada y sellada:

? Cuentas anuales últimas. En caso de no tener obligación de auditar cuentas, se necesita Balance y cuenta de pérdidas y ganancias del último año.

? Certificado de estar al corriente de pago a la Seguridad Social y a Hacienda

- ? Nombre de los propietarios de la empresa y su CIF o NIF
- ? Componentes del Órgano de Administración
- ? Aceptación del Código Ético de Proveedor y de las Condiciones Generales de Compra del Grupo MásMóvil
- ? Aceptación de las condiciones de pago estándar del Grupo MASMOVIL

## **Interacción con los proveedores**

### **27. - ¿ Tienen establecidos mecanismos para relacionarse con los Proveedores y conocer su opinión?**

Se mantienen reuniones de manera informal con algunos proveedores

#### **27.1. Información adicional**

De manera informal, nos reunimos con proveedores por departamentos y comentamos mejoras de procesos, así como consultas que puedan tener. Además, dentro del Departamento financiero contamos con los servicios de compras, contabilidad y cuentas a pagar, por lo que los proveedores se relacionan con unas u otras personas en función del tema a tratar.

Se está empezando a promover la comunicación de asuntos medioambientales con ellos. Además, existe un canal de comunicación para que los proveedores nos hagan propuestas o sugerencias en materia medioambiental.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **28.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

##### **28.1. Información adicional.**

Como Grupo MASMOVIL, estamos adscritos al Pacto de Naciones Unidas, en el que nos fijamos objetivos, iniciamos proyecto y periódicamente realizamos reporte.

Además destacar, que durante el año 2020, donde más se acusó la pandemia, el Grupo MASMOVIL donó un millón de mascarillas y 2400 terminales conectados destinados a residencias y hospitales, participando Embou en estas donaciones.

A nivel Embou:

En primer lugar estamos comprometidos con el territorio, ya que generamos empleo directo e indirecto, a través de una política de contratación y proveedores centrada en el territorio, tributando en Aragón, invirtiendo en el territorio y haciendo la vida más fácil a las personas que viven aquí. Ofrecemos unos servicios de Internet y telefonía de calidad tanto al entorno rural, donde hemos sido pioneros en España en despliegues de fibra óptica como al entorno urbano, reduciendo así la brecha digital existente y haciendo los negocios de Aragón más competitivos.

Como comentamos en un punto anterior, ofrecemos tarifas sociales para parados y familias numerosas y monoparentales y colaboramos con la Asociación 3ymás.

Además de 3ymás, también colaboramos con muchas organizaciones de diferente naturaleza como por ejemplo con Soy de Teruel, El Centro Comercial Abierto de Teruel que ha creado una tarjeta para premiar la fidelidad de la gente de Teruel que cree en su comercios, en su hostelería y en su servicios profesionales. A las personas que contraten nuestros servicios en Puyo Área Tecnológica de Teruel, distribuidor autorizado de la zona, se le recargará de parte de Embou 30% en su tarjeta de Soy de Teruel para que pueda invertirlos en las tiendas adscritas a Soy de Teruel y ayudar así a dinamizar y activar la economía de la ciudad.

También colaboramos con asociaciones de empresarios como AEPAG, ACOMSEJA o la Asociación Turística del Valle de Tena, entre otras, así como con la Fundación Rey Ardid quién gestiona nuestro call center a través de Alfil Soluciones, empresa social de la Fundación Rey Ardid dedicada a la externalización de procesos de negocio como la atención telefónica, gestión de experiencia, etc. que nace con el objetivo de crear oportunidades de trabajo para personas con discapacidad o en riesgo de exclusión.

Por otro lado, colaboramos también con Ensobrado Social, cuya misión es contribuir, en nuestro ámbito comarcal y provincial, a la inclusión laboral y social de las personas con discapacidad, ayudando a que sea efectivo el principio de igualdad de oportunidades y no discriminación, delegando en ellos la labor de impresión y ensobrado de nuestras comunicaciones.

Además, continuamente damos visibilidad al territorio, mostrando deferentes lugares de Aragón en nuestras campañas y redes sociales.

Respecto al año anterior: hemos comenzado a colaborar con el proyecto 'Tapones para una nueva vida' de Fundación SEUR recogiendo tapones tanto en la oficina, para que puedan colaborar los empleados de la compañía de una manera sencilla, como en las tiendas propias de Embou en Zaragoza, Huesca y Teruel para que pueda colaborar todo aquel que quiera.

El proyecto consiste en la recogida de tapones, los cuales se reciclan para obtener fondos para financiar tratamientos médicos y ortopédicos de niños que no cubre la Seguridad Social o que cubre parcialmente.

## **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

### **29.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **29.1. Información adicional.**

En los últimos años Grupo MASMOVIL ha realizado una importante labor en materia social, de sostenibilidad y de crecimiento responsable. La responsabilidad social corporativa forma parte del ADN y del plan estratégico de la compañía y, en este sentido, desde MASMOVIL se ha impulsado el despliegue de fibra en el entorno rural en 2019 y 2020 en cerca de 500.000 poblaciones de menos de 10.000 habitantes, llegando a convertirse en uno de los principales objetivos del Grupo en esta materia.

Asimismo, se han desarrollado diferentes acciones de acción social y de colaboración con Fundaciones como Auara, la Fundación También o Créate e iniciativas destinadas a reducir el consumo eléctrico y su huella de CO2. Además, a través de su proyecto ?Pienso luego

Actúo?, la primera plataforma de ?Branded Doing?, el Grupo da voz a personas que cambiaron el mundo a mejor a través de numerosas iniciativas de carácter social.

## **Transparencia con el entorno social de la organización**

### **30.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la comunicación sistematizada

#### **30.1. Información adicional**

Se hace público a todos los grupos de interés toda nuestra actividad social y medioambiental a través de nuestro Informe de Estado no Financiero que se publica anualmente y está disponible en la página web del Grupo MASMOVIL: <https://www.grupomasmovil.com/informacion-economica-y-financiera/memorias-anuales/> Allí se encuentran las cuentas de 2019 auditadas, el EINF (comienza en la página 139 y de ahí en adelante sigue el propio EINF hasta la diligencia de firmas. El de 2020 aún no está disponible porque no se han sacado cuentas anuales consolidadas todavía)

Además, todas nuestras actuaciones de materia social se comunican debidamente de forma interna y externa para que tengan el mayor impacto y se involucren tanto a los empleados como a los agentes externos. Nos hacemos eco de todas nuestras acciones sociales en Redes sociales, medios de comunicación, etc, para así llegar al máximo número de personas posibles y animarles a que colaboren.

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **31.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

#### **31.1. Información adicional**

Todas nuestras actuaciones de materia social se comunican debidamente de forma interna y externa para que tengan el mayor impacto y se involucren tanto a los empleados como a los agentes externos. Nos hacemos eco de todas nuestras acciones sociales en Redes sociales, medios de comunicación, etc, para así llegar al máximo número de personas posibles y animarles a que colaboren.

Respecto al año anterior:

Hemos reforzado la comunicación de nuestras acciones de RSC, poniendo más esfuerzos en nuestras newsletter, contactando con prescriptores, notas de prensa... un ejemplo de ello es el siguiente artículo que publicó Enjoy Zaragoza, cuenta con mucha autoridad en Zaragoza, sobre el proyecto Tapones para una nueva vida con el que colabora Embou: <https://www.enjoyzaragoza.es/campana-recogida-de-tapones/>

## **AMBIENTAL**

### **Impacto ambiental**

#### **32.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

##### **32.1. Información adicional**

En primer lugar, recalcar que GRUPO MASMOVIL es una empresa comprometida con el medioambiente y con el impacto positivo en nuestro entorno, la Sostenibilidad es ya uno de nuestros valores, existiendo una política de sostenibilidad y medio ambiente.

La Sociedad promueve las mejores prácticas de respeto al medioambiente a fin de asegurar la prevención de la contaminación, la minimización del impacto y la eficiencia energética, todo ello con base en los siguientes principios y compromisos:

- La inclusión de las consideraciones ambientales y mejores prácticas en las decisiones y procesos de negocio como operador integrado de comunicaciones, así como el cumplimiento de la legislación ambiental vigente la adopción, siempre que sea posible, de futuras normas de aplicación, particularmente en el ámbito de los equipos eléctricos y electrónicos y en el de los campos electromagnéticos.
- La realización, con carácter previo al inicio de cualquier actividad o proceso, de un estudio de evaluación de su impacto sobre el medio ambiente.
- El examen de cualquier efecto significativo sobre el medio ambiente de las diferentes actividades del Grupo.
- La adopción de las medidas necesarias para prevenir y eliminar cualquier contaminación o emisión accidental en el medio natural.
- La adopción de las medidas necesarias para minimizar, valorar y reciclar los residuos, en la medida en que sea posible, asegurando la gestión adecuada cuando no existan otras alternativas.
- La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de materia prima incluyendo, cuando sea posible, su reutilización.
- La adopción de las medidas necesarias para el ahorro de energía y de agua.
- El apoyo a la adquisición de productos y servicios ambientalmente sostenibles y energéticamente eficientes.
- El apoyo a las actividades de diseño que consideran la mejora del desempeño energético
- El establecimiento de programas donde se marquen objetivos y metas conducentes a mejorar continuamente el desempeño ambiental y la interacción de nuestros productos, servicios, oficinas, centros técnicos e infraestructuras de comunicaciones con los aspectos ambientales afectados por la actividad, así como la revisión periódica de éstos.
- La prevención de la contaminación, la reducción de los impactos ambientales y el uso eficiente de los recursos en el despliegue, adecuación y mantenimiento de la red de comunicaciones, oficinas y centros técnicos, así como en la prestación de servicios.
- La formación y sensibilización ambiental de los empleados, de forma que se asegure el



desarrollo de su labor con el máximo respeto al medio ambiente, fomentando asimismo el respeto ambiental entre los proveedores clave.

Todo ello se llevará a cabo dentro de un marco para la mejora del desempeño ambiental mediante:

- La fijación de objetivos y metas ambientales. Como por ejemplo la reducción del consumo eléctrico, aumento del consumo de energías de fuentes de origen renovables, reducción de consumos de materias primas, fundamentalmente el papel y el agua.
- La aplicación de los medios técnicos, humanos y económicos, así como de disponibilidad de información, necesarios para alcanzar los objetivos y metas fijados.
- La evaluación del grado de cumplimiento de los mismos cada 4 meses mediante el Comité de Gestión Medioambiental.

### **Compromiso frente al cambio climático**

#### **33.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente y que periódicamente es evaluado. Se publican los resultados del plan y la contribución al logro de los compromisos adquiridos.

### **Economía circular**

#### **34.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?**

La organización ha comenzado a integrar los conceptos de la economía circular en sus operaciones y cuenta con objetivos y un plan de acciones para su desarrollo.

##### **34.1. Información adicional**

Certificación sello B-Corp y la etiqueta cero emisiones de CO2

### **Comunicación ambiental**

#### **35.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?**

Se comunica a todos los grupos de interés a través de la web y/o RRSS

##### **35.1. Información adicional.**

Comunicamos a todos los grupos de interés pero no contamos con un plan de comunicación anual.

Las cuestiones sociales y medioambientales son llevadas a consejo, existiendo una persona que pertenece al Grupo Directivo responsable de la Gestión social y medioambiental de la compañía. Internamente, contamos con una revista digital en la que se incluyen dos contenidos al mes de carácter social y medioambiental.

Se utilizan los canales de redes sociales y notas de prensa con las siguientes temáticas: iniciativas sociales-medioambientales del Grupo, consejos para la reducción de materias

primas y cuidado del planeta, reforzando así el compromiso que tiene el Grupo MASMOVIL y se fomenta el compromiso de la sociedad en su totalidad.

## **VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE**

### **Priorización de temas**

**36.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 4 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 5 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local
- 6 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 7 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 10 - Disponer de presupuesto

### **Valoración Global**

**37.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

8

### **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

**38.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

El protocolo que hay estandarizado desde el Grupo MASMOVIL respecto a responsabilidad social corporativa y el arraigo en el territorio aragonés y las políticas de acción y desarrollo local a través de la tecnología que trabajamos desde Embou, tanto en el entorno rural como urbano.

**39.- ¿Podría enunciar un área de mejora?**

Una área de mejora es reforzar las alianzas a nivel institucional pública y privada para generar nuevos proyectos en colaboración.

Seguir trabajando conjuntamente con todos los actores para poder ejecutar un mayor número de acciones sociales y poder impulsar las que ya llevamos a cabo.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

**¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

**En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Sí

**Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.