CONTAZARA

MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2015

Noviembre 2015

ÍNDICE

ÍNDICE 2
1) Presentación 7
2) Carta del Director GENERAL (G4.1) 7
PRIMER PARTE. CONTENIDOS GENERALES 9
3) La Empresa 9
a) El Producto 9
b) La historia 10
4) La estrategia 2015-2017 (G4.2) 13
5) Perfil de la Organización 14
a) Nombre de la organización (G4.3) 14
b) Marcas productos y servicios más importantes de la organización (G4.4) 14
c) Sede de la empresa (G4.5) 16
d) Países en los que se opera (G4.6) 17
e) Régimen de propiedad y forma jurídica (G4.7) 17
f) Mercados en los que opera (G4.8) 18
g) Escala de la organización (G4.9) 18
h) Número de empleados (G4.10) 19
i) Descripción de la Cadena de suministros de CONTAZARA (G4.12) 19
j) Cambios significativos durante el ejercicio (G4.13) 22
6) Participación en Iniciativas Externas 22
a) Principio de precaución (G4.14) 22
b) Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta (G4.15) 23
c) Principales asociaciones a las que se pertenece. (G4.16) 24
7) Materialidad 25
a) Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente Memoria (G4.17) 25
b) Proceso de elaboración y de la aplicación de los principios GRI (G4.18) y Aspectos materiales identificados (G4.19) 25
c) Cobertura dentro de la organización (G4.20) y Cobertura fuera de la organización (G4.21) 29
d) Reformulación de información facilitada en Memorias anteriores (G4.22) y Cambios significativos en la cobertura o alcance de la Memoria (G4.23) 32
8) Grupos de interés vinculados con la organización (G4.24) 32
a) Base para la selección de los grupos de interés (G4.25) 32

b) Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés (G4.26) 33

c) Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. (G4.27) 34

9) Perfil de la Memoria 36

a) Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria (G4.31) 36

b) Índice GRI en relación a la opción “de conformidad” elegida (G4.32) 36

c) Verificación externa de la Memoria (G4.33) 36

10) Gobierno 37

a) Estructura de gobierno (G4.34) 37

b) Delegación de autoridad a directivos y otros empleados (G4.35) 37

c) Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental (G4.36)……..... 37

d) Procesos de consulta entre los Grupos de interés y el Consejo de Administración (G4.37)……..... 38

e) Composición del máximo órgano de gobierno (G4-38)..... 38

11) Ética e integridad 39

a) Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos. (G4.56) 39

b) Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita. (G4.57) 40

c) Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización. (G4.58)..... 40

SEGUNDA PARTE. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS. 41

12) Dimensión Económica..... 42

a) Valor económico directo generado y distribuido (G4.EC1) 43

b) Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos (G4.EC4)..... 44

a) Gasto correspondiente a proveedores locales (G4.EC9)..... 48

13) dimensión AMBIENTal 49

a) Materiales por peso o volumen (G4.EN1)..... 52

b) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (G4.EN2)…… 52

c) Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios (G4.EN7)……. 54

d) Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios (G4.EN27) 55

e) Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría (G4.EN28)..... 56

13.2) Gestión del uso del agua..... 56

a) Captación Total de Agua Según la fuente (G4.EN8) 57

13.3) Emisiones de gases de efecto invernadero 57

a) Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1. (G4.EN15), b) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2. (G4.EN16) y la reducción de las mismas (G4.EN19) 58

b) NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas (G4.EN21) 59

13.4) Gestión de residuos 60

a) Vertimiento total de aguas, según naturaleza y destino (G4-EN22) 60

b) Peso total de los residuos, Según tipo y método de tratamiento (G4.EN23) 61

13.5) Gestión del uso energético 62

a) Consumo Energético Interno (G4-EN3) y b) Reducción del Consumo Energético (G4-EN6) 62

13.5) Cumplimiento Regulatorio 62

13.6) Mecanismos de reclamación 63

13.7) Evaluación ambiental de proveedores 63

c) Dimensión Social 64

14.1) Prácticas laborales y trabajo digno 64

14.1.1) Relaciones entre los trabajadores y la dirección 66

a) Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos (G4.LA4). 66

14.1.2) Beneficios sociales (incluido la conciliación de la vida familiar) 67

14.1.3) Seguridad y salud en el trabajo 67

a) Representación en Comité de Seguridad y Salud en el trabajo (G4.LA5) 68

b) Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo. (G4.LA6) 68

14.1.4) Capacitación y Educación 70

a) Horas de formación (G4.LA9) 71

b) Evaluación del desempeño (G4-LA11) 71

14.1.5) Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres 71

a) Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla (G4.LA12)……..... 72

b) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres (G4.LA13)…..... 72

14.1.6) Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores 73

a) Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales (G4.LA14). Impactos negativos significativos en la cadena de suministro (G4.LA15)……..... 73

14.1.7) Comunicación e información 74

14.2) Derechos Humanos 74
14.2.1) No discriminación 75
14.2.2) Libertad de asociación y negociación colectiva 75
14.2.3) Trabajo infantil 75
14.2.4) Trabajo forzoso 75
14.2.5) Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos 75
14.3) Sociedad 76
14.3.1) Participación en la comunidad local 76
a) Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales (G4.SO1). 77
b) Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales (G4.SO2). 77
14.3.2) Lucha contra la corrupción 78
a) Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (G4.SO3) 78
b) Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción (G4.SO4). Incidentes de corrupción (G4.SO5). 79
14.3.3) Política pública 79
14.4) Responsabilidad sobre producto 79
14.4.1) Seguridad y salud de los clientes 80
14.4.2) Privacidad de los clientes 80
14.4.3) Cumplimiento regulatorio sobre producto. 81
ANEXO I: Índice de contenidos GRI 82
Perfil de la organización 82
Aspectos materiales y cobertura 83
Participación de los grupos de interés 84
Perfil de la memoria 84
Gobierno corporativo 85
Ética e integridad 85
Dimensión económica 85
Dimensión ambiental 86
Dimensión social 88
Prácticas laborales y trabajo digno 88
Aspecto: Empleo 88
Derechos humanos 89
Comunidades locales 90
Responsabilidad sobre producto 91

ANEXO II: PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES – ORGANIZACIONES - EVENTOS 92

1) PRESENTACIÓN

CONTAZARA presenta a continuación su Memoria de Sostenibilidad 2015, que ha sido revisada y aprobada por su Dirección General y presentada al Consejo de Administración y al Comité de Ética y Responsabilidad Social y al Comité de Empresa.

En la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI, versión G4. Un detalle de los contenidos e indicadores GRI puede consultarse en el Anexo I.

Hemos tratado de trasladar una visión precisa y veraz de los principales aspectos de la compañía que han tenido impacto en sus grupos de interés durante 2015 siguiendo los criterios de Responsabilidad Social de CONTAZARA y el proceso de Valoración de Riesgos.

Información adicional puede encontrase en nuestra web así como en la intranet de nuestra empresa disponible para los trabajadores.

2) CARTA DEL DIRECTOR GENERAL (G4.1)

Estimados amigos y amigas:

Es para mí un placer presentarles nuestra memoria de sostenibilidad según el esquema del Global Reporting Iniciative (G4) correspondiente al año 2015.

Coincide además con el lanzamiento del nuevo plan estratégico de CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A. (CONTAZARA) para el periodo 2015-2017, con 4 líneas estratégicas: excelencia, liderazgo, crecimiento sostenible y rentabilidad.

Desde hace 12 años venimos además informando públicamente de nuestro progreso en sostenibilidad en la página del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

Uno de los nuevos objetivos estratégicos es el de aumentar las alianzas estratégicas con los diferentes grupos de interés siempre bajo el marco de afinidad a nuestra misión, visión y valores que incluye el éxito sostenible.

Nuestra organización dispone de unos compromisos muy consolidados en su política de gestión relacionados con la sostenibilidad, ya que la gestión de un recurso tan escaso como necesario para la vida como es el agua potable, nuestra tecnología, personas, procesos, aliados y directrices van siempre encaminadas a la gestión eficiente de este recurso.

Tanto es así que la base de nuestra gestión ambiental pasa por un análisis exhaustivo del ciclo de vida de nuestros productos desde la obtención y utilización de las materias primas, como la fabricación sostenible, distribución y el uso de nuestra tecnología para favorecer un uso racional y eficiente del agua como unos compromisos de reutilización

y reciclado que superan las regulaciones internacionales al máximo posible. Es el ecodiseño una de las herramientas más potentes para la sostenibilidad de nuestra organización. Alguno de los hitos más relevantes en este ámbito han sido la certificación de ecodiseño según ISO 14006:2011, la adhesión al Foro Español para el Crecimiento Verde, a la iniciativa “Un millón por el clima” y al proyecto de investigación sobre Eco-innovación y Eco-diseño empresarial “Reco-Inno”.

A nivel humano vamos a seguir incrementando la satisfacción y el desarrollo de las personas mediante el análisis de la información proveniente de la medición y comunicación y derivando mejoras que hagan que cada día nos sintamos más a gusto, competentes, seguros y motivados para desarrollar nuestro potencial con orgullo.

En el aspecto social, más allá del propio valor social de nuestra tecnología y políticas sostenibles, cabe destacar la Presidencia de ZINNAE, Clúster para el uso eficiente del agua o la Vicepresidencia de la AEC, Asociación Española para la Calidad, que sin ánimo de lucro tratan de aportar valor a la sociedad, así como otro tipo de colaboraciones con distintas organizaciones afines.

Como demostración de todo ello, en el año 2015 Contazara ha sido galardonada con el máximo reconocimiento a la gestión empresarial en la Comunidad de Aragón concedido por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) como es el Sello de Oro Aragón Empresa de Excelencia Empresarial.

Nuestra estrategia económica y social mantiene como fin último de aportar valor a las partes interesadas mediante el crecimiento sostenible y rentable y de conocimiento para los próximos años a nivel nacional e internacional. Tanto es así que el impacto más significativo en el año 2015 corresponde al aumento considerable de las ventas y la rentabilidad de la empresa.

Isaac Navarro

Director General

PRIMER PARTE. CONTENIDOS GENERALES

3) LA EMPRESA

Contadores de Agua de Zaragoza S.A. (CONTAZARA) se fundó en 1984 con el objetivo de desarrollar un producto completamente novedoso: un contador de agua capaz de integrar una gran precisión, información y capacidad de comunicación; lo que se vino a llamar en su lanzamiento al mercado como Contadores Inteligentes de Agua.

Este es el ejemplo de una empresa con una clara estrategia de aplicación de I+D+i, con la apuesta por un concepto nuevo de producto, incorporando tecnología electrónica, lejos del tradicional sistema de contadores de agua mecánicos con engranajes. En ese mercado liderado por grandes multinacionales las barreras de entrada eran muy grandes para alguien nuevo que quisiera competir con un enfoque centrado en el coste. Por ello, CONTAZARA lo orientó desde un punto de vista completamente distinto, con una estrategia de Diferenciación de Producto y Servicio, aportando y fomentando en el mercado un cambio absoluto de mentalidad: el enfoque hacia Equipos de Medida y Gestión (no sólo para facturar, sino para gestionar).

a) El Producto

El concepto de producto contempla la inexistencia de los clásicos engranajes, que tienen envejecimiento y afectan a la adecuada medición. Se desarrolló un sistema con una única pieza móvil, absoluta novedad con patentes nacionales e internacionales.

El uso de la tecnología electrónica ha permitido que los productos de CONTAZARA sean algo más que simples contadores. Son herramientas para la gestión eficaz del agua. La idea es no sólo contabilizar el agua utilizada, sino saber además cómo se ha consumido. Son **Equipos de Medida y Gestión**.

A título de ejemplo los equipos pueden suministrar información de tiempos de uso, caudales utilizados, etc, de forma que se pueda gestionar el recurso, fomentando el uso racional de agua.

El propio equipo llega a detectar cuando se produce una fuga, y con la información proporcionada permite explicar el porqué de consumos anómalos, aumentar la eficiencia de red, detectar y corregir hábitos derrochadores de agua, eliminar incertidumbres de lecturas y facturación, ofrecer imagen de servicio al consumidor final y preparar en definitiva la infraestructura hidráulica para abordar cualquier plan de futuro.

b) La historia

Los comienzos no fueron fáciles, ya que durante muchos años no hubo ningún retorno de inversión. Sólo la perseverancia de los socios fundadores de la empresa, conocedores de la dificultad que conlleva la puesta en marcha de proyectos industriales, les empujó a seguir invirtiendo y apostando por ello. La dificultad era doble: el desarrollo de un producto complejo y su introducción en un sector acostumbrado a funcionar con mucha inercia y poco abierto en un principio a grandes novedades que supongan cambios importantes en la operativa de trabajo.

Inicialmente CONTAZARA desarrolló un primer modelo de contador de un caudal nominal de 7m³/h, con la idea de que con ese único modelo se podrían cubrir todas las necesidades de un ámbito de suministro doméstico, comercial e industrial. A finales de los 80 se presentó a los potenciales y la sorpresa fue que la idea era demasiado rompedora con la forma de contratación de suministros que tienen las compañías de abastecimiento de agua, que requieren de distintos calibres de contador en función del caudal contratado por el usuario, por lo que no tuvo éxito.

Ese inconveniente inicial tuvo sin embargo dos efectos que han sido extraordinariamente importantes en el desarrollo posterior de CONTAZARA:

1) La lección aprendida de **lo imprescindible que resulta recoger adecuadamente la voz del cliente**. Desde entonces, la cultura de enfoque al cliente siempre se ha tenido como uno de los puntos más significativos de la empresa, de forma que se ha contemplado en todos los posteriores desarrollos estratégicos de la organización. Aparece en la propia visión de empresa y se ha desplegado en tácticas como la de utilizar el diseño de producto con participación activa de cliente.

2) Si bien la idea de un único calibre de 7m³/h no cuajaba, el concepto principal desarrollado por CONTAZARA (el contador inteligente) tenía el atractivo suficiente como para llamar la atención y que fueran adelante alianzas con una empresa como Aguas de Barcelona. Se firmó un acuerdo para desarrollar y personalizar más el producto y se realizó una primera instalación del modelo inicial CZ1000 en las viviendas de la Villa Olímpica de Barcelona tras las olimpiadas.

La alianza con una empresa tan significativa del sector era la mejor manera de que el diseño del contador contemplara absolutamente todas las especificaciones, requisitos, expectativas y deseos del cliente. Así fue como se desarrolló la familia de equipos de medida y gestión CZ2000.

Además de un producto novedoso, se necesitaba financiación, pensando en su lanzamiento. En 1996 entraron a formar parte del accionariado, en un porcentaje minoritario, una empresa de capital riesgo y MUSA, vinculada al sector de abastecimiento de agua. En el año 2000, los socios históricos adquirieron la participación de estas empresas, de forma que CONTAZARA quedó como una empresa con el 100% del capital en manos de los socios fundadores, de amplia experiencia industrial.

También se necesitaba desplegar una organización, y en 1997 se creó la estructura directiva, con personal que sigue actualmente desarrollando su actividad en CONTAZARA, dando solidez al proyecto con su permanencia durante estos años.

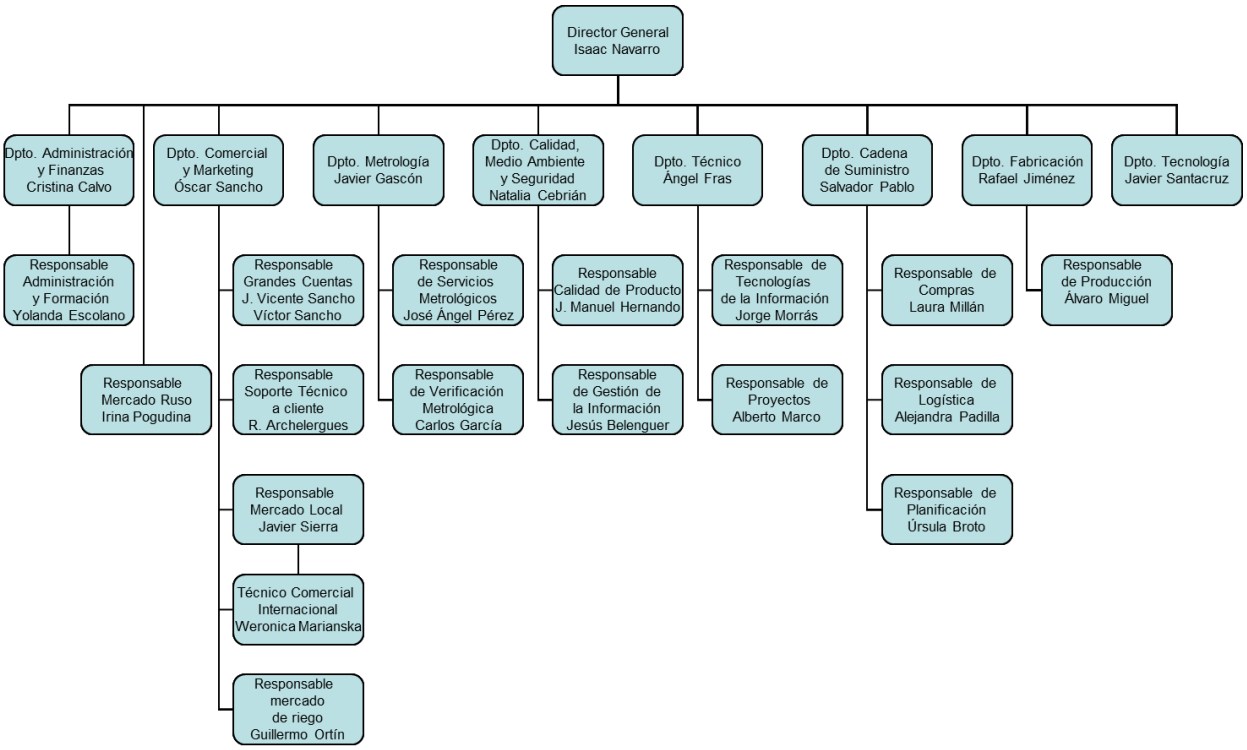


Figura 1 Organigrama

En el año 2009 entró en el accionariado de CONTAZARA el Grupo Arad con el 51%, un grupo de amplio recorrido industrial en el mundo de la medición y gestión del agua. Surgieron grandes sinergias y desarrollo conjuntos de productos que culminaron con la decisión de adquisición al 100% en el año 2013, continuando en la actualidad.

La apuesta estratégica por desarrollar sistemas de gestión eficaces y eficientes ha llevado en su despliegue a desarrollar procesos y a integrar distintos sistemas con un enfoque hacia la mejora continua como camino a la excelencia. Todo ello unido al continuo esfuerzo en la innovación y desarrollo tecnológico ha sido clave para madurar tanto el sistema de gestión de empresa como los productos y servicios y así obtener unos excelentes resultados.

Una de las estrategias de CONTAZARA ha sido **centrarse** en lo que verdaderamente quería ser especialista y disponer de un **equipo humano** capaz de desarrollar continuamente novedades y productos y unas **instalaciones** especialmente enfocadas al desarrollo, ensamblaje y verificación de equipos de medida. La táctica de **colaboración con proveedores** permite además aprovechar su experiencia para nuevos desarrollos de producto.

Desde el contador de pequeño tamaño para uso doméstico, CONTAZARA ha ido ampliando su gama, de forma que en la actualidad desde su planta de Zaragoza, se

suministran tanto equipos para uso en viviendas, como para controlar un gran sector de abastecimiento de agua en una ciudad o para su uso en una Comunidad de Regantes.

Las **tecnologías de telecomunicaciones** también se están aplicando en los productos de CONTAZARA. La información que suministran los equipos de medida se puede obtener a través de cualquier sistema de comunicación. Esta versatilidad la da el hecho de que la información que transmiten es digital. Así, por ejemplo, los datos de todos los suministros de un edificio pueden obtenerse desde un punto de lectura situado en la fachada, o a través de la línea telefónica, o mediante GSM, GPRS, radio, u otros sistemas de comunicación.

Toda esa información valiosa para la gestión del agua puede tratarse y analizarse posteriormente con el software adecuado, y llegar incluso a visualizarla a través de Internet.

Los abastecimientos de agua de Barcelona, Madrid, Sevilla, Valencia, Málaga o Córdoba son ejemplos de ciudades donde se está instalando la tecnología de CONTAZARA en todas las nuevas construcciones.

La utilización en la modernización de regadíos para la gestión del suministro de agua en agricultura es otro sector de aplicación de los productos de CONTAZARA.

Se está en plena expansión internacional y se están desarrollando instalaciones y actividades en países y zonas como México, EEUU, Francia, Portugal, Rusia, Emiratos Árabes Unidos y Sudamérica (Colombia, Perú, Ecuador y Brasil), entre otros.

4) LA ESTRATEGIA 2015-2017 (G4.2)

Para dicho periodo se establecen una serie de objetivos estratégicos que han tenido también en cuenta en el proceso las expectativas de las partes interesadas, a través de los mecanismos de comunicación que se exponen en el apartado 8)b) :

- Incrementar los acuerdos estratégicos de colaboración
- Incrementar la satisfacción del personal
- Incrementar las competencias del personal
- Fortalecer el Sistema de Gestión
- Fortalecer los procesos operativos
- Promover nuevos clientes y mercados
- Incrementar la satisfacción del cliente y su lealtad
- Incrementar el valor añadido para las partes interesadas

Todos el plan estratégico se despliega desde **un cuadro de mando integral** a través de diferentes **tácticas (objetivos de segundo nivel) y procesos** con lo que mantiene la coherencia con el sistema avanzado de gestión y los requerimientos de la norma ISO 9004. Este enfoque de gestión para el despliegue de la estrategia afecta a todos los niveles y ámbitos de la organización.

5) PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

a) Nombre de la organización (G4.3)

CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A. (CONTAZARA)

b) Marcas productos y servicios más importantes de la organización (G4.4)

Marca: CONTAZARA

Principales Productos: http://www.contazara.es/producto

Contadores electrónicos de agua:

CZ3000

CZ4000

CZ3000 RI

CZ3000 RI

CZSJ

CZTJ

CZUS

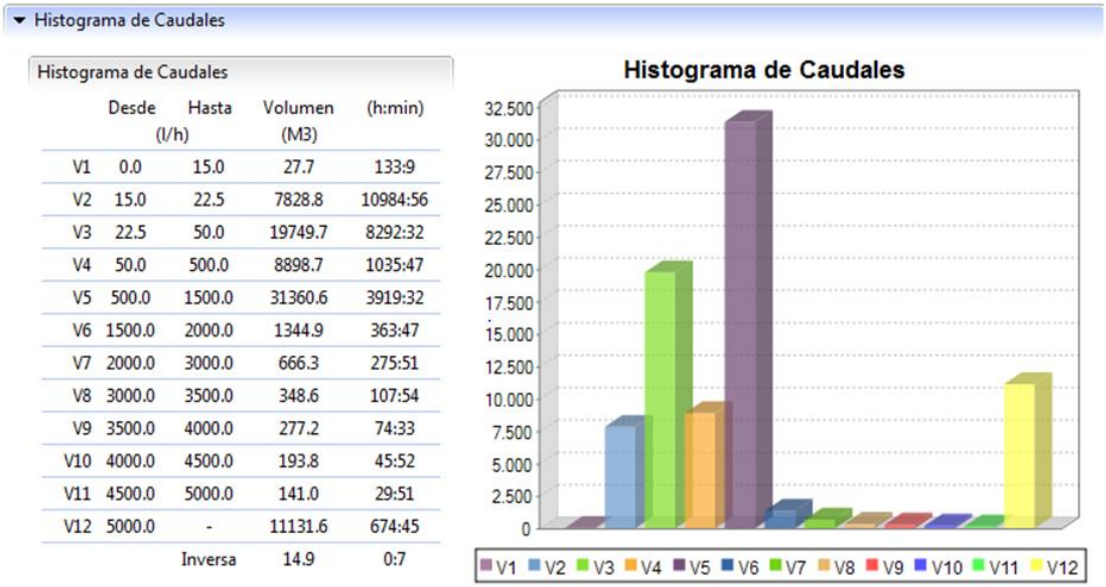
CZHT

Equipos de Lectura:

Foto 1 Equipos de lectura directa, Radio y GSN/GPRS

Permiten la lectura directa, tele-lectura GSM/GPRS o tele-lectura red radio CZ868.

Servicios software de análisis y gestión de la información:



Los datos obtenidos permiten su análisis a través de software propio que aprovecha todas las ventajas de los contadores inteligentes, facilitando un uso eficiente del agua y detectando posibles fugas o usos inadecuados, mejorando considerablemente la gestión.

Servicios metrológicos:

Nuestro laboratorio de metrología ha sido acreditado por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación) según la Norma ISO/IEC 17.025, en la realización de ensayos y calibraciones de volumen de contadores de agua. Estos contadores a ensayar o/y a calibrar deben reunir las siguientes características:

- Rango de caudal: 0,002 m3/h ≤ Q ≤ 800 m3/h.
- Diámetro Nominal: 15 mm ≤ Dn ≤ 250 mm.
- Capacidad de medida y calibración (CMC) es $1,5*10^{-3}$ V

Para más información para conocer el alcance de nuestro laboratorio puede consultar nuestra página web: http://www.contazara.es/contazara-laboratorio

Foto 2 Imagen de parte de las instalaciones de metrología

c) Sede de la empresa (G4.5)

Ctra. Castellón km 5,5 – 50.720- ZARAGOZA – (ESPAÑA)

http://www.contazara.es/contactanos/situacion-contazara

d) Países en los que se opera (G4.6)

En la actualidad CONTAZARA vende sus productos en México, EEUU, Francia, Portugal, Rusia, Emiratos Árabes Unidos y Sudamérica (Colombia, Perú, Ecuador y Brasil como zonas principales.

En lo concerniente a la presente memoria se tendrán en cuenta las actividades en España, dado que en el resto de países CONTAZARA actúa únicamente como proveedor sin que se produzcan operaciones significativas que puedan tener relevancia para la sostenibilidad salvo en los aspectos económicos ligados a las cifras de venta y número de clientes o en aspectos ligados a la prevención de la corrupción que quedan cubiertos por el Código Ético y de Conducta y el seguimiento del comité de Ética y responsabilidad Social a este respecto.

Figura 2 Mapa de los países en los que existe actividad comercial

e) Régimen de propiedad y forma jurídica (G4.7)

CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A. en una sociedad mercantil inscrita en el Registro mercantil de Zaragoza, tomo 1271, Folio 148, hoja registral Z6593, con CIF A50096247.

La propiedad del capital es 100% de Grupo Arad.

Fundado en 1941, el Grupo Arad está compuesto por cinco divisiones especializadas que operan en cuatro continentes diferentes y sirven a las empresas distribuidoras de agua en más de sesenta países.

Las divisiones incluyen:

La empresa cotiza en la Bolsa de Valores de Tel Aviv (TASE) desde el año 2004.

f) Mercados en los que opera (G4.8)

Los principales países en los que se produce actividad comercial directa son España, Rusia, Emiratos Árabes Unidos y Portugal. Las operaciones de compra se realizan principalmente en España.

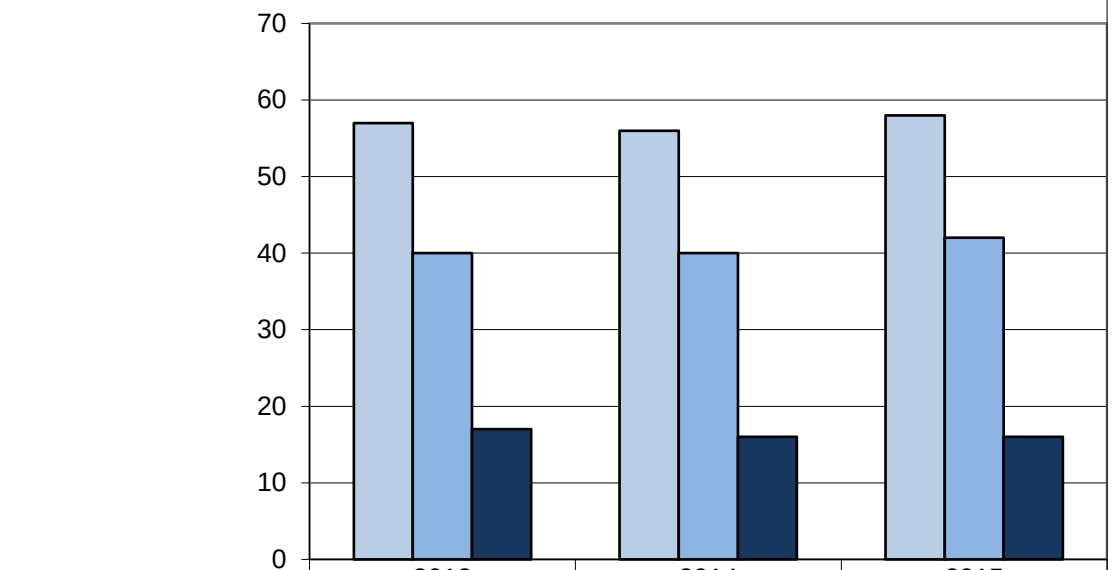
g) Escala de la organización (G4.9)

Aspecto	2013	2014	2015
Número de Empleados	57	56	58
Número de Clientes	57	47	54
Ventas Netas	11.681.224 €	9.531.820 €	13.014.282 €

Se han incorporado los clientes de facturación superior a 3.000 € anuales.

En el año 2015 se ha aumentado considerablemente las ventas y este aumento ha supuesto un 27% de las ventas respecto del año anterior. Esta cifra de ventas ha sido la más alta conseguida en los último cinco años.

h) Número de empleados (G4.10)



	2013	2014	2015
Número de empleados	57	56	58
Hombres	40	40	42
Mujeres	17	16	16

El 100% del personal tiene contrato fijo. Las nuevas incorporaciones pasan a contrato fijo una vez superado el periodo de prueba.

Las variaciones de 2014 a 2015 se han debido a aspectos productivos por el incremento de facturación. Estas dos nuevas incorporaciones en tareas productivas en el año 2016 tendrán contrato fijo con la organización.

Todo el personal está cubierto por el Convenio Colectivo de Industria Siderometalúrgica. (G4.11)

Históricamente se han mejorado las condiciones del convenio con beneficios sociales propios de la empresa que se comunican a través del manual de acogida y la carta de Beneficios sociales, disponible en la intranet.

La dirección general se rige también por el convenio.

i) Descripción de la Cadena de suministros de CONTAZARA (G4.12)

La cadena de suministros se gestiona desde el Procedimiento de Selección, Evaluación y Re-evaluación de Proveedores PG74.2 y el de Compras.

Mediante dicho procedimiento se articula la selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores que suministren componentes (electrónicos, mecánicos o materias primas), servicios (ensayos, grabaciones láser, tratamientos superficiales, calibraciones externas, procesos subcontratados, y transportes) que influyan en la calidad del producto adquirido así como proveedores ambientales (como por ejemplo gestores de residuos).

Los proveedores de CONTAZARA se clasifican en 4 grupos:

- Proveedor de grupo 1: Es un proveedor de materias primas, productos, componentes electrónicos o de servicios subcontratados como grabaciones láser, tratamientos superficiales o montajes, los cuales forman parte de los productos de CONTAZARA.

- Proveedor de grupo 2: Es un transportista que nos suministra el servicio de entrega de los productos de CONTAZARA a nuestros clientes.

- Proveedor de grupo 3: Es un proveedor de servicios: de ensayos, calibraciones externas, mediciones medioambientales; es decir, incluye los laboratorios y Organismos de Control Ambientales.

- Proveedor de grupo 4: Es un proveedor medioambiental, como gestores de residuos.

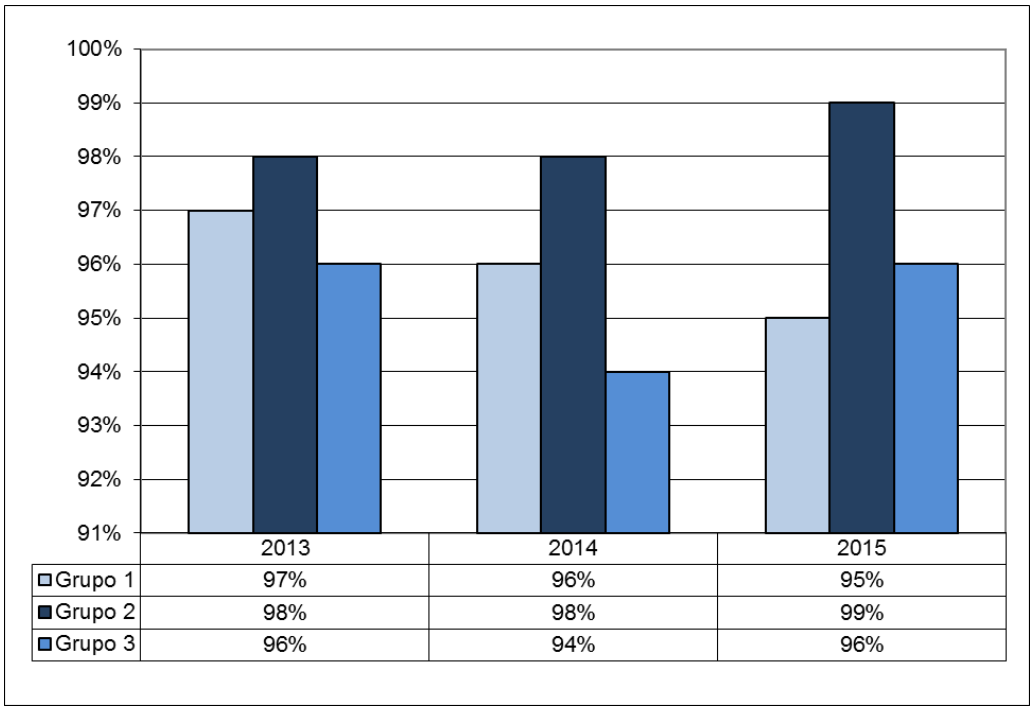
Además de la calidad del producto y servicio y de la fiabilidad en los plazos de entrega se establecen otros aspectos en el procedimiento ligados con la sostenibilidad y comportamiento del proveedor como son:

- Factor de colaboración de los proveedores: Se valora la colaboración en los diseños y desarrollos de productos de CONTAZARA, intercambios de información sobre nuevas tecnologías, procesos y productos que hagan crear valor a ambas partes, la participación en grupos de mejora o equipos de diseño con CONTAZARA, la formación al personal de CONTAZARA, la implementación de nuevas tecnologías y/o procesos que mejoren la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud ...
- Factor de buen comportamiento ambiental : Se valora la implantación de sistemas de gestión de ambiental certificados o no certificados, pero auditados y evidenciados por CONTAZARA.
- Factor de mal comportamiento del proveedor: Evidencias de engaños a CONTAZARA o casos de mal comportamiento ambiental, de prevención de riesgos laborales, sociales o éticos evidenciados con denuncias públicas, auditorías o visitas de CONTAZARA y que por su importancia no deriven en su retirada de la lista de proveedores aceptados

En el Cuadro de Mando Integral se valora como estratégico fortalecer la cadena de suministros, valorándose las acciones de mejora emprendidas a este respecto y el índice de calidad de proveedores global por cada tipología.

Índice de calidad de proveedores	2013	2014	2015
Grupo 1	97 %	96 %	95%
Grupo 2	98 %	98 %	99%
Grupo 3	96 %	94 %	96%

.



Los índices de calidad de los proveedores han aumentado en el año 2015 con respecto al año anterior, a excepción del índice de calidad de los proveedores del grupo 1 que ha disminuido ligeramente, pero no es considerable.

El grupo 4 que se refiere a los Gestores de Residuos, además de su reducido número, deben estar acreditados disponiendo de una Autorización Ambiental Integrada además de las ISO14.001.

Actualmente CONTAZARA cuenta con 257 proveedores de diverso tamaño, si bien 23 de ellos concentran más del 80% de las compras. La relación con los proveedores es estable y únicamente se ha comenzado a trabajar con un nuevo proveedor en este año 2015 y se espera formalizar esta relación de este nuevo proveedor en el año 2016.

Durante 2014 se comunicó a los proveedores nuestros compromisos generales de la política, nuestro proceso de implantación y posterior certificación con la norma ISO 14006:2011, los aspectos ambientales significativos de nuestros productos a lo largo del ciclo de su ciclo de vida y unas buenas prácticas ambientales, incluso requisitos ambientales, para minimizar estos aspectos ambientales significativos. Además a los proveedores del grupo 4 se comunicó cómo realizar un desmontaje más adecuado de nuestros productos informándoles de los materiales de los que están constituidos y a los proveedores del grupo 2 las buenas prácticas ambientales para conseguir una optimización en la distribución de nuestros productos hasta las instalaciones de nuestros clientes.

En el año 2014 sobre el atributo “Imagen del comportamiento ambiental de CONTAZARA” se ha obtenido de media entre los grupos 1 y 4 un valor de 84,8%, es relativamente alto este valor, pero debemos seguir mejorando nuestra imagen sobre todos con los proveedores del grupo 1. Se ha recopilado prácticamente el 100% de las encuestas de satisfacción enviadas.

j) Cambios significativos durante el ejercicio (G4.13)

El impacto más significativo en el año 2015 corresponde al aumento de un 27% las ventas respecto al año anterior, y se ha mejorado la rentabilidad de la empresa consiguiendo un 10,5% en este aspecto.

En este mismo año Contazara ha sido galardonada con el máximo reconocimiento a la gestión empresarial en la Comunidad de Aragón concedido por el Gobierno de Aragón a través del Instituto Aragonés de Fomento (IAF) como es el Sello de Oro Aragón Empresa de Excelencia Empresarial.

Además se han implantado los nuevos requisitos de las normas ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015; consiguiéndose posteriormente la certificación de nuestro Sistema Integrado de Gestión según dichas normas.

Dentro del ámbito de nuevos productos, se ha obtenido la certificación OIML de una nueva familia de contadores de una nueva tecnología de ultrasonidos.

Y como ya hemos comentado anteriormente, se ha reforzado el Departamento de Fabricación, gracias a la incorporación de dos nuevos trabajadores en plantilla.

6) PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

a) Principio de precaución (G4.14)

El principio de precaución se utiliza de manera general en la implantación y seguimiento de los criterios de gestión y análisis de riesgos, formulando, si es necesario, las acciones

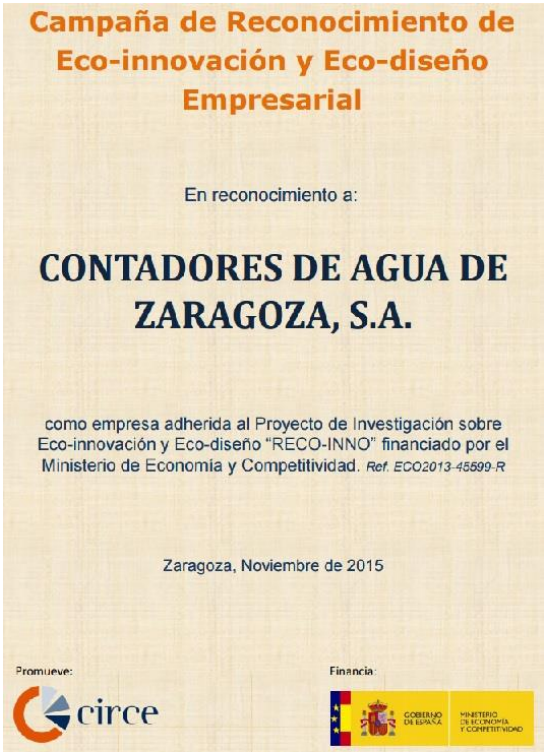
preventivas correspondientes y valorándose en la toma de decisiones estratégicas.

b) Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta (G4.15)

CONTAZARA ha suscrito o apoyado iniciativas externas alineadas con el desarrollo sostenible y en concreto apoya o está adherida a:

- El **Pacto Mundial** desde el año 2004 formando parte de las entidades fundadoras de la Asociación Española.
- A finales de septiembre 2014 se constituyó el **Grupo Español de Crecimiento Verde**, cuyo objetivo es lograr un crecimiento económico sostenible bajo en carbono que contribuya a la lucha contra el cambio climático, especialmente ligado a la futura agenda 2030 y el paquete regulatorio Clima y Energía. En el año 2015 CONTAZARA asume la vocalía de esta asociación representando a las pymes de España. Actualmente este grupo cuenta con 30 empresas adheridas, entre ellas grandes empresas de IBEX35. Ver más información en el siguiente link: http://grupocrecimientoverde.org/
- A finales del año 2015 Contazara se adhirió a la iniciativa **"Un millón por el clima",** cuyo objetivo es a través de todas las empresas y las personas adheridas llevar a cabo acciones para frenar el cambio climático. Esta iniciativa fue impulsada por la fundación Ecología y Desarrollo y el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente. Los compromisos adheridos por Contazara son los que a continuación se muestran.

- En el mes de noviembre del año 2015 CONTAZARA se adhirió al **proyecto de investigación sobre Eco-innovación y Eco-diseño empresarial "Reco-Inno"** financiado por el Ministerio de Economía y Competitividad y promovido por el Centro de investigación de recursos y consumos energéticos CIRCE. El objetivo de esta iniciativa es divulgar y poner en valor los productos y procesos innovadores de las empresas que fomenten la mejora medioambiental y la eficiencia en el uso de recursos.



c) Principales asociaciones a las que se pertenece. (G4.16)

- Asociación Española para la Calidad (AEC). Actualmente el Director General de Contazara colabora como Vicepresidente de la asociación.
- Cluster Urbano para el uso eficiente del agua (ZINNAE). Actualmente el Director General colabora como Presidente. El Director Tecnológico, la Directora de Calidad y el Director Comercial y Marketing participan en grupos de trabajo.
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), como socios fundadores.
- Confederación Española de Pequeñas y Medianas Empresas (CEPYME)
- Participación en grupos de normalización de AENOR e ISO. El Director General, El director de Metrología y la Directora de Calidad participan en diferentes comités y subcomités de normalización. Para más detalle ver Anexo II.
- Asociación Española de Abastecedoras del Agua (AEAS) en grupos de trabajo del sector.
- Colaboración como patrocinadores y participantes en el Congreso Español de Metrología. El último se celebró en 2013.
- Colaboración en el comité organizador de la Feria de EFIAQUA (Feria Internacional para la gestión eficiente del agua). El último se celebró en 2015.
- Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA) en grupos de trabajo del sector.

En el Anexo II se presenta una tabla detallada de actividades en las que se ha colaborado.

7) MATERIALIDAD

Para la elaboración de la presente memoria se han considerado aspectos materiales como aquellos que reflejan los efectos económicos, ambientales y sociales significativos de la organización y tienen un peso superlativo para nuestros grupos de interés.

La materialidad se ha definido en función de la visión, misión, valores y estrategias y en función de los criterios objetivos para establecer la significancia de aspectos recogidos en los procedimientos documentados en la empresa. Ha este respecto un elemento básico para su consideración han sido los reflejados en las auditorias y revisiones de los requerimientos de la norma ISO 31000:2009 Gestión del Riesgo y los recogidos en la norma ISO 9004:2009 de Gestión Avanzada.

a) Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente Memoria (G4.17)

CONTAZARA es una PYME según los parámetros normalmente establecidos a nivel de la UE y no presenta inversiones ni participaciones en terceras empresas por lo que el presente Memoria se refiere únicamente a CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A.

Los datos e indicadores que se presentan pertenecen al ejercicio anual 2015 terminado el 31 de diciembre de 2015 y aparecen en los documentos internos, cuentas anuales, memorias de auditorías internas de las diferentes normas ISO que la empresa gestiona de forma voluntaria y que cuando cuenta con certificación han sido validadas por terceras partes, incluida la auditoría de cuentas.

La presentación de la información pública de CONTARAZA tiene los siguientes condicionantes externos:

- La información financiera debe cumplir los requisitos legales establecidos en su alcance y su forma de presentación.
- La información ambiental y social se presenta de forma voluntaria, no hay requisitos legales que la definan y se basa en la consideración y análisis internos, tratando de reflejar los aspectos relevantes para las partes interesadas.

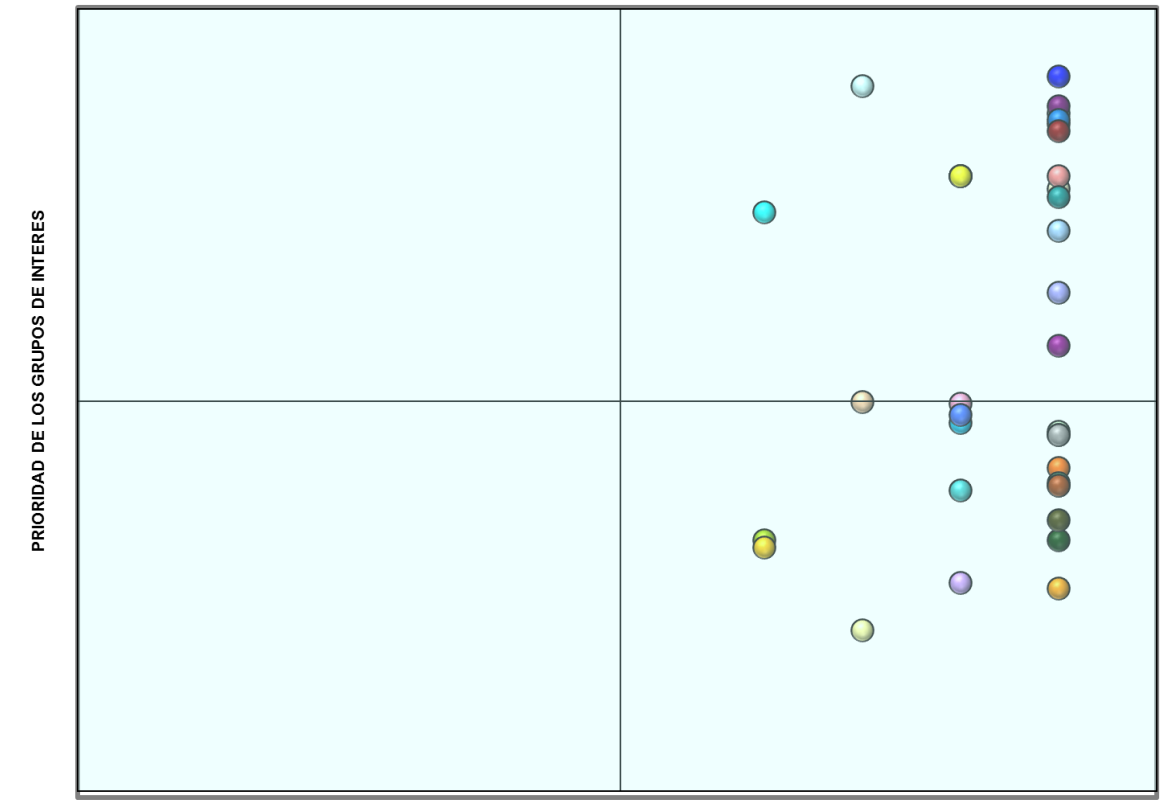
b) Proceso de elaboración y de la aplicación de los principios GRI (G4.18) y Aspectos materiales identificados (G4.19)

CONTAZARA ha elaborado memorias en años anteriores siguiendo las indicaciones del PACTO MUNDIAL desde 2005, así como en el formato EFQM en diferentes ejercicios.

En 2014 fue el primer año que se planteó la elaboración de una memoria siguiendo el formato GRI-4. Esta memoria posteriormente se presentaría como informe de progreso en el cumplimiento de los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Y en este segundo año de elaboración de la memoria se pretende mejorar la memoria gracias a las recomendaciones de la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) que reviso nuestra primera memoria. Uno de los **principales cambios** en esta memoria respecto de la anterior es **la elaboración de la matriz de prioridad de los aspectos materiales,** teniendo en cuenta la relevancia de los mismos tanto para los grupos de interés como para la estrategia de nuestra empresa.

Asimismo, Contazara identifica de forma directa, para una mayor precisión, sus propios aspectos materiales mediante la elaboración de un **Análisis de materialidad propio,** realizado gracias a las aportaciones de nuestros principales grupos de interés (véase los resultados de las valoraciones de los aspectos relevantes de los grupos de interés cliente, proveedores y trabajadores), con la finalidad de identificar los aspectos específicos de interés relacionados con la actividad de la compañía. También hay que tener en cuenta que a la hora de la priorización de los diferentes aspectos se han considerado con mayor relevancia aquellas valoraciones de los grupos de interés que el modelo de excelencia europea EFQM considera más influyentes. A través de este proceso Contazara identifica aquellos aspectos económicos, sociales, ambientales y de comportamiento ético que son relevantes para su enfoque en responsabilidad social.

Análisis de materialidad de Contazara 2015



- Seguridad y salud de los trabajadores
- Cumplimiento regulatorio de los productos
- Satisfacción del cliente
- Cumplimiento regulatorio en temas ambientales.
- Lucha contra la corrupción
- Lucha contra la corrupción
- Gestión de los residuos
- Innovación
- Gestión del uso energético
- Eficiencia en el uso de materiales
- Emisiones de gases de efecto invernadero (Huella de carbono)
- Etiquetado de los productos y servicios.
- Evaluación de las practicas laborales de los proveedores
- Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
- Estabilidad en el trabajo
- Beneficios sociales (incluidos la conciliación de la vida familiar)
- Capacitación y educación
- Libertad de asociación y negociación colectiva
- Comunicación e información
- Seguridad y salud en el trabajo de los clientes
- Calidad de los productos y servicios
- Gestión del uso del agua.
- Participación con la comunidad local
- Lucha contra la corrupción
- Lucha contra la corrupción
- Diseño ecológico (Ecodiseño)
- Desempeño económico
- Privacidad de los clientes
- Compra en proveedores/distribuidores locales.
- Evaluación de los derechos humanos de los proveedores
- Mecanismos de reclamación en materia ambiental.
- Evaluación ambiental de sus proveedores/distribuidores.
- Mecanismos de reclamación sobre las practicas laborales
- Relaciones entre los trabajadores y la dirección
- Capacitación y educación
- Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
- Cooperación con empresas del grupo

Aspectos materiales

Económicos

1. Desempeño económico
2. Calidad de los productos y servicios
3. Innovación
4. Satisfacción del cliente

Ambientales

1. **Diseño ecológico (Ecodiseño)**
2. **Cumplimiento regulatorio en temas ambientales**
3. **Gestión del uso del agua**
4. **Gestión de los residuos**
5. **Emisiones de gases de efecto invernadero (Huella de carbono)**
6. **Mecanismos de reclamación en material ambiental**

Sociales

1. **Seguridad y salud de los trabajadores**
2. **Cumplimiento regulatorio de los productos**
3. **Seguridad y salud de los clientes**
4. **Participación con la comunidad local**
5. **Lucha contra la corrupción**
6. **Privacidad de los clientes**

Otros aspectos que han sido identificados y están alineados con nuestra estrategia y con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, aunque no son relevantes para nuestros grupos de interés, son:

1. Evaluación de los derechos humanos de los proveedores
2. Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
3. Gestión del uso energético
4. Beneficios sociales (incluidos la conciliación de la vida familiar)
5. Relaciones entre los trabajadores y la dirección
6. Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
7. Capacitación y educación
8. Comunicación e información
9. Compra a proveedores /distribuidores locales
10. Evaluación ambiental de los proveedores/distribuidores
11. Política pública
12. No discriminación
13. Libertad de asociación y negociación colectiva
14. Trabajo infantil
15. Trabajo forzoso

Estos aspectos serán analizados también en esta Memoria de Sostenibilidad.

Al tratarse de la segunda vez que se realiza este ejercicio se ha tratado de acercarse lo máximo posible a los requisitos exigidos por GRI para situarse “de conformidad” con los mismos, pero abordando el criterio de prudencia y tal como se ha comentado en el apartado *1) Presentación*, y según recomienda GRI **hacemos constar únicamente que en la presente memoria figuran Contenidos básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI**. Un detalle de los contenidos e indicadores GRI puede consultarse en el ANEXO I: Índice de contenidos GRI.

c) Cobertura dentro de la organización (G4.20) y Cobertura fuera de la organización (G4.21)

Aspectos materiales dentro de la organización		Aspectos materiales fuera de la organización
Aspectos	**Contazara**	
Desempeño económico	• Aumentar las ventas acorde a presupuesto • Disminuir el coste de ventas	☑
Calidad de los productos y servicios	• Controlar los suministros de los proveedores del grupo 1 • Política de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores • Acuerdos de calidad concertada con proveedores claves • Reuniones periódicas con proveedores claves • Controlar los fallos en proceso productivo (autocontrol)	☑
Innovación	• Diseñar contadores y sistemas de lectura con nuevas tecnologías demandadas y en tiempos razonables • Realizar alianzas estratégicas con proveedores tecnológicos afines • Realizar alianzas con partners del grupo • Utilizar diseños innovadores del grupo y aplicarlos en nuestros contadores y en nuestros sistemas de gestión de la información	☑
Satisfacción del cliente	• Disponer de más amplitud de gama de producto y servicio • Cumplimiento en los plazos de entrega a los clientes	☑

	• Diseñar nuevos productos/servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente e intentando hacer colaborar al cliente en el mismo diseño	
Diseño ecológico	• Diseñar los contadores y los sistemas de lectura con materiales que produzcan menor impacto ambiental • Políticas de utilización de materiales fácilmente reciclables • Políticas de reducción del uso de materiales • Políticas de reducción en la producción de residuos • Políticas de uso de materiales con menor toxicidad • Políticas de reducción del consumo energético en el proceso productivo • Políticas de optimización de los sistemas de distribución	☒
Cumplimiento regulatorio en temas ambientales	• Políticas de identificación y evaluación del cumplimiento legal ambiental	☒
Gestión del uso del agua	• Diseñar contadores y servicios para la gestión eficiente del agua • Control del consumo interno de agua en nuestro proceso productivo	☑
Gestión de los residuos	• Protocolos de identificación, separación, eliminación, reutilización y reciclaje • Gestión del sistema de gestión individual de RAEE´s	☑

Emisiones de gases de efecto invernadero (Huella de carbono)	• Políticas de reducción de las emisiones de CO2 en nuestra organización • Cumplimiento de los compromisos de cambio climático adquiridos con el Grupo Español para el Crecimiento Verde	☑
Mecanismos de reclamación en material ambiental	• Política de gestión de riesgos ambientales • Implantación de la norma de gestión de riesgos ISO31000	☑
Seguridad y salud de los trabajadores	• Identificación, evaluación y medidas de mitigación de los riesgos laborales • Sensibilización y formación en seguridad y salud • Mantener los índices actuales de baja siniestralidad • Inspecciones de seguridad en los lugares de trabajo • Vigilancia de la salud a través de los reconocimientos médicos	☒
Cumplimiento regulatorio de los productos	• Política en el cumplimiento legal de nuestros productos	☑
Seguridad y salud de los clientes	• Política de diseñar productos que sean seguros para el usuario final	☑
Participación con la comunidad local	• Política de colaboración con asociaciones y organizaciones afines a nosotros • Compra a proveedores locales	☑
Lucha contra la corrupción	• Transparencia (auditorías externas de cuentas trimestrales)	☑
Privacidad de los clientes	• Implantación de la norma ISO 27001 en la organización	☑

d) Reformulación de información facilitada en Memorias anteriores (G4.22) y Cambios significativos en la cobertura o alcance de la Memoria (G4.23)

Durante el año 2015 no se ha considerado necesario reformular la información perteneciente a la memoria del año 2014 (siendo la primera memoria realizada).

En el ejercicio 2015 el cambio más significativo en la elaboración de la memoria es la identificación de los aspectos materiales gracias a la participación de los grupos de interés. Anteriormente la identificación y priorización de los aspectos materiales no se había realizado teniendo en cuenta la participación de los grupos de interés.

8) GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS CON LA ORGANIZACIÓN (G4.24)

En el presente Memoria, y dado que internamente en la organización para la denominación de los grupos de interés se utiliza el término “partes interesadas” será el que término utilizado.

Se han determinado las siguientes:

- Clientes
- Empleados
- Proveedores
- Socios/accionista
- Administración
- Comunidad/ Sociedad civil

a) Base para la selección de los grupos de interés (G4.25)

La identificación de las partes interesadas, además de provenir de los procesos de reflexión interna del equipo directivo, se articula mediante el PO52-02 de Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas y se complementa con las indicaciones derivadas de la implantación de la ISO 9004 y la ISO 31000, las directrices y recomendaciones de la SG21.

b) Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés (G4.26)

Las jornadas de planificación estratégica se realizarán al menos cada 3 años para determinar las estrategias de empresa, participan principalmente el Director General y los miembros del Comité de Gestión. Es posible la participación del representante de los trabajadores y los miembros del Consejo de administración, si se considerase oportuno.

En estas jornadas inicialmente se realiza un análisis de la Misión, Visión, Valores, Política y Principios Éticos de empresa; así como de las estrategias y de las tácticas utilizadas hasta el momento. Así mismo se analiza la situación actual y el entorno externo. Para el análisis del entorno externo es necesario la información relevante extraída del estudio de mercado aportado, en su mayoría, por el Director Comercial y Marketing, teniendo en cuenta competidores, nuevas empresas en el sector, nuevos productos y clientes. También el Director de Cadena de Suministro aporta la información relevante de los proveedores, el Director de Calidad, Medio Ambiente y Seguridad el análisis de los requisitos legales y de las partes interesadas, el Director Técnico y el de Tecnología las tecnologías actuales y futuras y sus evoluciones. A continuación se analiza el entorno interno con la información proporcionada por todos los directores sobre los procesos de la empresa. Con el análisis externo e interno podemos identificar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas. Con todo ello podremos definir el plan estratégico de la empresa basándonos en la herramienta Balanced Scorecard y así conseguir la satisfacción de todas las partes interesadas.

Algunos clientes participan en los procesos de I+D, Focus Groups e incluso realizan auditorias en los que valoran también a CONTAZARA en relación a sus políticas y prácticas en materia de sostenibilidad.

La implantación de la ISO 9004, llevó a desarrollar el procedimiento PO52-02 de Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas, lo que ha permitido profundizar desde hace años en las vías de diálogo y recogida de expectativas e intereses.

Grupo de Interés	Vía de diálogo más relevante
Clientes	Contacto presenciales y no presenciales de relación directa con el cliente (espacio en la web), sistemas de quejas y reclamaciones. Encuestas de satisfacción del cliente. Focus Group. Auditorías de los clientes. Participación en desarrollos conjuntos.
Empleados	Comité de empresa, encuestas a empleados, sistema de sugerencias y acciones correctivas. Comité de Seguridad y Salud en el trabajo. Charlas con la Dirección. Equipos de Mejora. Revista Contando Noticias.

Grupo de Interés	Vía de diálogo más relevante
	Comité de Gestión. Reuniones de diseño de producto. Evaluación del desempeño. Correo de oportunidadesdemejora@contazara.local Correo de prl@contazara.local
Proveedores	Proceso de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores. Reuniones periódicas con proveedores. Auditorias. Participación en desarrollos conjuntos.
Socios/accionista	Relación directa en visitas. Consejo de administración. Comité de Ética y Responsabilidad Social.
Administración	Contacto directo con Administraciones Públicas nacionales, regionales y locales. Auditorías por el organismo de control metrológico nacional.
Comunidad/Sociedad Civil	Participación en organizaciones empresariales y organizaciones sociales. Participación en comités y subcomités de normalización. Reunión con las Entidades de Certificación, Acreditación y Organismos Notificados. Participaciones en Masters con universidades.

c) Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés. (G4.27)

Grupo de Interés	Principales temas	Respuesta de CONTAZARA
Clientes	Calidad de Producto.	Estrategia “Fortaleza del Sistema de Gestión”. Fiabilidad del contador volumétrico y mejoras en el contador de ultrasonidos (Apartado 12.2 y 12.4)
	Precio final de producto	Diseño “low-cost” (Apartado 12.4)
	Cumplimiento en plazos	Incremento de ciertos stocks para responder en plazo.(Apartado 12.4)
	Innovación	Mas diseños innovadores (apartado 12.3)

Grupo de Interés	Principales temas	Respuesta de CONTAZARA
Empleados	Condiciones de trabajo de Seguridad y salud laboral	Seguimiento OHSAS 18001. Riesgos producidos por manipulación de cargas, movimientos repetitivos y fatiga postural. Adquisición de puente grúa ligero. (GA.LA6)
	Organización del trabajo	Mejorar las instalaciones y procesos. Reuniones del comité de planificación (al menos 1 vez al mes). Potenciar el uso de los canales de comunicación para mantenimiento de infraestructuras de tecnologías de la información.
	Reconocimiento y recompensa	Dar a conocer las medidas de conciliación y beneficios sociales de entre los trabajadores. Nuevas medidas de reconocimiento a la fidelidad. (apartado 14.1.2) Estudio del progreso profesional de los trabajadores de Contazara y sensibilizar.
Proveedores	Mejorar Información de requerimientos, debido a que no se conocen las estrategias y objetivos a medio y largo plazo	Formación interna (G4.LA9)
Socios/accionista	Rentabilidad	Disminuir coste de ventas. Aumentar Facturación (G4.EC1)
	Facturación	Acuerdos estratégicos de suministro con clientes clave.
Administración	Cumplimiento Normativo	Mantener actualizado sistema vigilancia legislativa (Cumplimiento Regulatorio apartado 14.1.2 y 14.4.3)
Comunidad/Sociedad Civil	Participación para compartir conocimiento	Colaboración y participación (G4.16)

9) PERFIL DE LA MEMORIA

El Periodo cubierto por la Memoria es el año 2015, del 1 de enero al 31 de diciembre (G4.28)

Existen Memorias de Pacto Mundial de años anteriores. 2015 es la segunda vez que se realiza una Memoria de sostenibilidad utilizando Contenidos Básicos de la Guía para la elaboración de memorias de GRI (G4.29). Para facilitar la comparación y evaluar tendencias en la mayoría de los apartados se han facilitado los datos del periodo 2013-2014-2015.

El Ciclo de presentación de la Memoria es Anual (G4.30).

a) Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria (G4.31)

Pueden dirigirse al correo electrónico contazara@contazara.es a la atención del Quality & EHS Director o bien por correo postal a la dirección de CONTAZARA, Ctra Castellón, Km 5,5. 50720 Zaragoza. ESPAÑA.

Contactos generales con CONTAZARA pueden realizarse a través de nuestra página web wwww.contazara.es

b) Índice GRI en relación a la opción "de conformidad" elegida (G4.32)

La presente memoria recoge los contenidos de la opción esencial "de conformidad" de GRI.

El índice de contenidos GRI se encuentra en el Anexo I de esta memoria.

c) Verificación externa de la Memoria (G4.33)

CONTAZARA ha realizado una verificación externa independiente de su información anual, tanto de las cuentas anuales y memorias de gestión a través de KPMG, como de todos aquellos indicadores recogidos en sus sistemas de gestión certificados acordes a las normas ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001, ISO 14006, ISO 10012 e ISO 9004 por parte de Aenor, de nuestro laboratorio acorde a la norma ISO 17025 por parte de Enac, de su sistema de gestión de calidad acorde a la Directiva 2004/22/CE módulo H1 de instrumentos de medida por parte del organismo notificado LNE y de su sistema de gestión de calidad acorde a la Orden ITC/279/2008 módulo H1 por parte del organismo de control metrológico Cem, de aspectos financieros y de tecnologías de la información por parte auditores externos del grupo Arad y del Sistema individual de

gestión de residuos electrónicos acorde al Real decreto 208/2005 por parte de la entidad Atisae.

Dado el tamaño de la empresa así como el hecho de que es la segunda vez que se utilizan las Directrices GRI (G.4) para la redacción de una Memoria de Sostenibilidad, por el momento se ha decidido no someter el documento a una verificación externa formal. Actualmente se está analizando la posibilidad de que esta memoria sea verificada por un organismo de verificación externo.

10) GOBIERNO

a) Estructura de gobierno (G4.34)

CONTAZARA cuenta con un Consejo de Administración con los siguientes miembros:

Consejero	Cargo	Fecha último nombramiento	Fecha vencimiento
Hugo R. Chaufan	Presidente	23-05-2013	Indefinido
Gavriel Yancovitz	Consejero	23-05-2013	Indefinido
Yoav Fisher	Consejero	23-05-2013	Indefinido

Javier Echevarri, abogado, actúa como secretario no consejero.

b) Delegación de autoridad a directivos y otros empleados (G4.35)

El CEO (*Chief Executive Officer*) tiene todas las facultades del Consejo de Administración, excepto aquellas que legal o estatutariamente son indelegables.

Asimismo, CONTAZARA cuenta con una estructura de directivos apoderados para implementar su estrategia y las directrices básicas de gestión, cuyas facultades son otorgadas con poder notarial.

c) Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental (G4.36)

CONTAZARA cuenta con direcciones cuyas responsabilidades son las siguientes:

- en materia económica Dpto. de Administración y Finanzas
- en materia social el departamento mencionado, la Dirección General y el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social
- en materia ambiental el Dpto. Calidad, Medio Ambiente y Seguridad.

Los máximos responsables de estas direcciones forman parte del Comité de Gestión junto con el Director General. Este informa al Consejo de Administración.

Además de lo anterior, los máximos responsables de esas direcciones comparecen ante el Consejo de Administración cuando este lo requiere.

d) Procesos de consulta entre los Grupos de interés y el Consejo de Administración (G4.37)

CONTAZARA dispone del proceso de PO52-02 de “Identificación de las necesidades y expectativas de las partes interesadas” y el gestor del proceso se encarga de identificar las necesidades y expectativas de todas las partes interesadas; así como la consulta de los aspectos materiales económicos, ambientales y sociales para cada uno de ellos. El gestor de este proceso es concretamente el Director de Calidad, Medioambiente y Seguridad de la empresa.

El intercambio de información con el Consejo de Administración es a través del envió individualizado de la Memoria a cada uno de los miembros del Consejo, teniendo en cuenta sus consideraciones al respecto.

e) Composición del máximo órgano de gobierno (G4-38)

De acuerdo con lo incluido en el apartado G4-34, el Consejo de Administración está integrado por tres miembros, de los que todos ellos son ejecutivos.

Así mismo el Consejo de Administración junto con el CEO de la empresa constituye el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social. Dentro de este comité el CEO de la empresa representado por Isaac Miguel Navarro Cabeza, que a su vez constituye el órgano de gobierno llamado Comité de Gestión junto con el resto de directores de esta empresa. Este último órgano de gobierno está constituido por nueve directores, de los cuales dos son mujeres, como son la Directora Financiera y la Directora de Calidad, Medioambiente y Seguridad. También existe como órgano de gobierno el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo constituido por cuatro miembros y como representante de la dirección es la Directora de Calidad, Medioambiente y Seguridad, quien ocupa este cargo.

11) ÉTICA E INTEGRIDAD

a) Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos. (G4.56)

CONTAZARA posee y aplica un Código de Conducta Ética para definir las pautas de conducta que todo el personal y colaboradores de la empresa deben cumplir.

Es revisado y aprobado por el **Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social** y fija las pautas generales en base a:

- Los Valores de CONTAZARA:
    - Éxito sostenido (crecimiento, rentabilidad, innovación, mejora continua y desarrollo sostenible).
    - Profesionalidad (desempeño excelente, espíritu de superación, honestidad, respeto).
- Los Diez Principios del Pacto Mundial

Este **Código de Conducta Ética** se aplica en todas las operaciones de CONTAZARA y complementa las normas actuales y futuras dictadas por CONTAZARA (conducta laboral, procesos,…).

Aplica a las personas que trabajan en CONTAZARA y a las que trabajan en su nombre, como representantes, delegaciones o colaboradores, a los que se les transmite el Código para su conocimiento y aplicación.

CONTAZARA ha designado al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social para velar por el cumplimiento de este Código de Conducta Ética, acorde a lo descrito en el Manual de Gestión.

El Código de Conducta Ético establece los criterios en los siguientes aspectos:

a. Relaciones con los clientes

b. Relaciones con los proveedores

c. Relaciones con las personas de la organización

d. Relaciones con el medio ambiente y el entorno social

e. Relaciones con los accionistas

Una copia completa del código de conducta puede descargarse desde los informes de progreso presentados a Pacto Mundial.

b) Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita. (G4.57)

Las responsabilidades y autoridades que se le atribuyen al **Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social** son:

- Establecer, revisar y aprobar el Código de Conducta Ética y la Política del Sistema Integrado de Gestión.
- Velar por su cumplimiento y plantear las acciones pertinentes ante infracciones, denuncias y conflictos del Código de Conducta Ética y de la norma SGE-21:2008.
- Velar por el establecimiento, implantación y mantenimiento del sistema integrado de gestión en lo relativo a la ética y responsabilidad social alineada con la estrategia y objetivos; así como asegurar la asignación de recursos.
- Asegurar el diálogo y comunicación con las partes interesadas.
- Asegurar la identificación de los riesgos legales, sociales, laborales y ambientales que puedan afectar a CONTAZARA.

Este Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social se reúne al menos anualmente y puede solicitar información previa de oportunidades de mejora al Comité de Gestión así como la presencia de expertos externos. Está informado de cualquier cambio en la estructura que pudiera afectar al Sistema Integrado de Gestión.

Algunos clientes realizan auditorías entre las que incluyen valoraciones sobre la Responsabilidad Social de CONTAZARA y que ayudan a plantear en su caso acciones de mejora.

c) Procedimientos internos y externos de denuncia de conductas contrarias a la ética, a la legalidad, o que afecten a la integridad de la organización. (G4.58)

El Director General informa de la existencia del Código de Conducta Ética y de sus posteriores modificaciones y se preocupa de que todo el personal afectado por el alcance tenga acceso, conozca y aplique.

El personal de la organización puede informar de cualquier infracción del Código de Conducta Ética al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social para que la estudie y plantee las acciones pertinentes. Existen actas internas de las reuniones del comité en la que se reflejan los aspectos tratados y acciones a plantear.

Durante 2015 no han surgido elementos relevantes de consideración para la presente memoria.

SEGUNDA PARTE. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS.

En este apartado se hace una descripción de los aspectos materiales que afectan a CONTAZARA. Se han presentado en la memoria según lo expuesto en el apartado 7)c) Cobertura dentro de la organización (G4.20) y Cobertura fuera de la organización (G4.21).

En cada aspecto se describe el enfoque adoptado y se informa sobre los resultados conseguidos, mediante los correspondientes indicadores.

En caso de que el enfoque sea similar se especifica únicamente en uno de ellos y se realiza referencia en los siguientes.

12) DIMENSIÓN ECONÓMICA

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos materiales derivados de nuestra Matriz de prioridad:

- Desempeño económico (según guía GRI-G4)
- Calidad de productos y servicios
- Innovación
- Satisfacción del cliente

Aspectos no materiales pero **muy relacionados con la estrategia** de CONTAZARA:

- Prácticas de aprovisionamiento (compra a proveedores locales)

12.1) Desempeño económico

La dedicación de los **recursos económicos** en CONTAZARA se realiza en **coherencia** con la **estrategia y política** de empresa.

La **planificación anual económica y financiera** se lleva a cabo con el presupuesto anual, ahora incluido dentro del **proceso de Gestión Financiera**. Además del cierre contable anual, hay cierres con periodicidad mensual, derivándose en diferentes **informes para las partes interesadas**. El propio proceso contempla **indicadores orientados** específicamente a **distintas partes interesadas** tales como accionistas (*rentabilidad*), clientes (*facturas emitidas correctamente a la 1ª*), empleados (*incidencias en nóminas),* sociedad *(requerimientos de organismos públicos)*. Los informes son utilizados para realizar el control presupuestario y tomar las decisiones pertinentes. Es un mecanismo que permite además conocer y analizar si la estructura de recursos asignada a las distintas Áreas y actividades de la organización es eficaz.

Todas las **inversiones** están clasificadas y se hace su seguimiento. En la actualidad la vida útil de todas las inversiones que se llevan a cabo en CONTAZARA están superando el plazo de amortización legal.

El proceso de "Gestión Financiera" contempla **mecanismos financieros** que se utilizan como variable de control del proceso, tales como las fuentes de financiación automáticas y su prioridad de uso en el caso de necesidad. Los riesgos económicos y financieros que se contemplan en CONTAZARA únicamente es el **riesgo de crédito.** La política de CONTAZARA en este aspecto es asegurarse la venta de productos con clientes con un historial de crédito adecuado.

Los resultados económicos-financieros de CONTAZARA en el ejercicio 2015 quedan recogidos en el Informe de Auditoría de Cuentas Anuales 2015. Así mismo trimestralmente CONTAZARA es auditada sus cuentas, a causa de su pertenencia a un grupo internacional de empresas con sede matricial en Israel.

a) Valor económico directo generado y distribuido (G4.EC1)

Aspecto	2013	2014	2015
Ventas totales	11.681.224 €	9.531.820 €	13.014.281€
Proveedores	6.734.874 €	4.709.659 €	7.492.624€
Valor Añadido Neto	**4.946.350 €**	**4.822.161 €**	**5.521.657€**

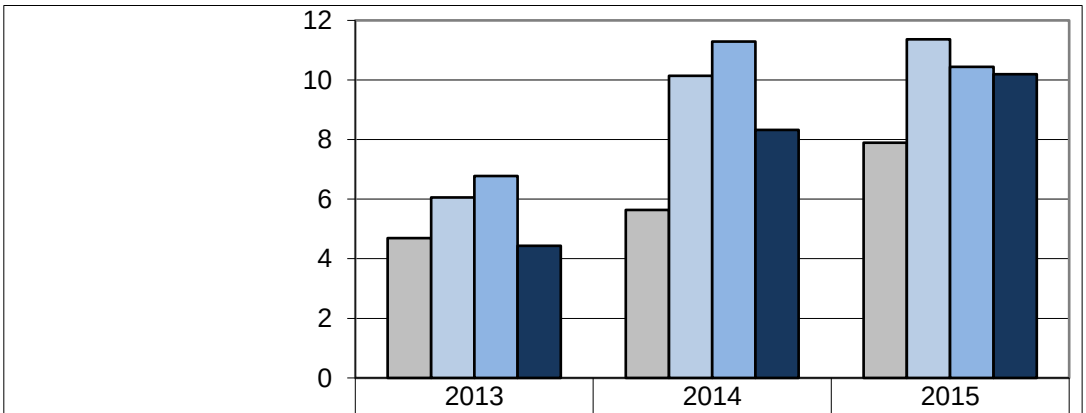
En el año 2015 han aumentado considerablemente las ventas, concretamente en un 27% respecto del año anterior. Por ello es obvio que los gastos con proveedores hayan aumentado significativamente.

El Valor añadido neto se distribuye entre las diferentes partes interesadas según la tabla siguiente:

Aspecto	2013	2014	2015
Empleados	1.794.119 €	1.774.313 €	1.862.108 €
CONTAZARA	2.903.250 €	2.879.414 €	3.341.532.€
Accionistas	-	-	-
Gobiernos	227.509 €	152.060 €	300.212 €
Acciones en la sociedad	11.250 €	6.650 €	6.750 €
Entidades Financieras	10.222 €	9.724 €	11.055 €
Total	**4.946.350 €**	**4.822.161 €**	**5.521.657 €**

En el apartado de Acciones en la Sociedad se ha tenido en cuenta únicamente aquellas partidas que pueden considerarse donativos.

Comentar que los accionistas renuncian al reparto de dividendos y de este modo, los proyectos son autofinanciados.



	2013	2014	2015
Ratio de liquidez	4,69	5,64	7,89
Rentabilidad financiera	6,06	10,14	11,37
Rentabilidad ventas	6,78	11,29	10,44
Rentabilidad económica (ROI)	4,44	8,32	10,19

Los **indicadores financieros** (ratio de liquidez, rentabilidad financiera, rentabilidad de ventas y rentabilidad económica ROI) **han mejorado** todos considerablemente respecto de los dos años anteriores, a excepción de la rentabilidad de ventas debido principalmente a la situación económica de España ha llevado consigo a la reducción del precio de venta.

Los ratios de liquidez entorno al 8% son muy superiores a la media del sector y de los principales competidores así como una creciente rentabilidad financiera (11,37% en 2015) muy superior a la media del sector (≈ 4,86%). Esta rentabilidad financiera están alta debida a la liquidez (cash-flow) dispone la empresa. Dada nuestra excelente liquidez somos prestamistas dentro de las compañías del grupo. También la rentabilidad económica (ROI) ha aumentado respecto del año anterior (de 8,32 a 10,19) muy por encima del sector (≈ 3,61%).

b) Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos (G4.EC4)

Ayudas Económicas	2013	2014	2015
Totales	**10.542 €**	**0 €**	**0 €**
CDTI	0	0	0
DGA	10.542 €	0 €	0 €

Los recortes en ayudas económicas en España y la situación de CONTAZARA que afectos legales somos considerados gran empresa por pertenecer a una empresa multinacional (no afectos económicos) nos ha imposibilitado en los dos últimos años percibir ayudas económicas.

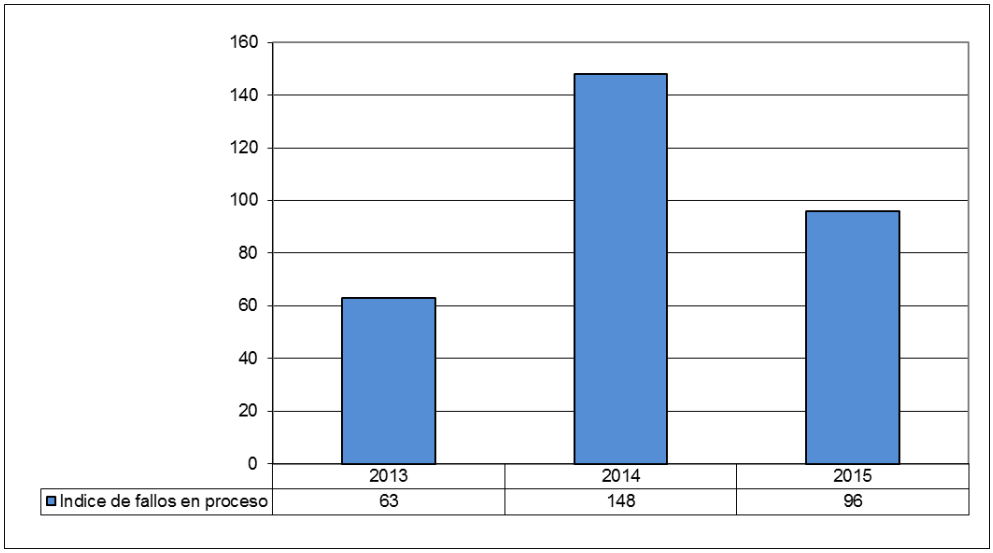
12.2) Calidad de los productos y servicios

Una de nuestras **líneas estratégicas muy relacionada con la calidad** para el año 2015-2017 es la "**Fortaleza de nuestro Sistema de Gestión"**. Actualmente CONTAZARA dispone de las siguientes certificaciones de empresa íntimamente relacionadas con calidad como son ISO 9001:2015, ISO14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO9004:2009, ISO 17015:2005, ISO10012:2003, ISO 14006:2011 y Directiva 2014/32/UE Anexo H1.

Además de ser la calidad una línea estratégica íntimamente relacionada con la excelencia, es uno de los atributos, concretamente "**calidad de producto y servicio**", que **mayor grado de importancia otorgan los clientes** a la hora de valorar su satisfacción. En el año 2015 nuestra valoración en este aspecto (3,88 sobre 5) es superior a la competencia (3,43).

Como podemos apreciar en la gráfica de **índice de fallos de calidad detectados en proceso productivo** el valor del índice de ppm ha disminuido considerablemente del

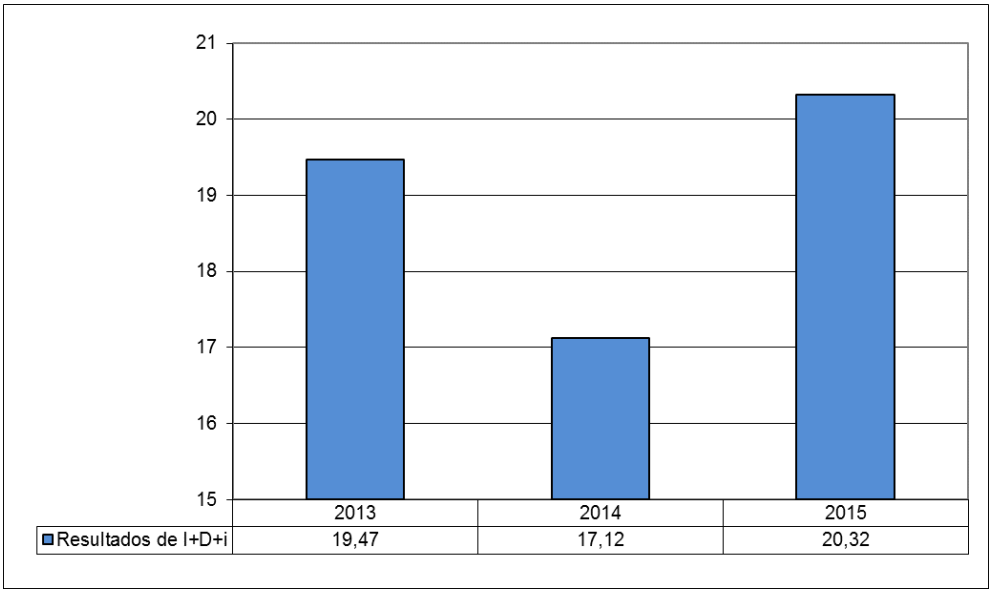
año 2015 respecto del año 2014, debido al esfuerzo realizado eliminando fallos principalmente en la parte mecánica y parte electrónica de nuestro contador volumétrico.



12.3) Innovación

Al igual que la calidad, la innovación también está explicita en la identidad de nuestra organización. La misión de la organización es: "*Aportar valor a los grupos de interés en la gestión del agua con soluciones innovadoras y competitivas mediante una gestión excelente"* y la visión es: *"Ser una compañía líder mundial en tecnología para la medición y gestión del agua"*. Además uno de nuestros valores es: *"Éxito sostenido (crecimiento, rentabilidad, innovación, mejora continua y desarrollo sostenible)".*

Por ello, otro de los pilares de nuestra organización es la Innovación. Para saber si nuestros productos son innovadores realizamos un seguimiento de los mismos, como podemos apreciar en el gráfico siguiente.



Este indicador tienen en cuenta los éxitos de los proyectos innovadores en este año y los tres años siguientes. **En el año 2015 los diseños innovadores han supuesto un gran éxito** para CONTAZARA (Ver gráfico) gracias en cierta medida a las ventas del contador volumétrico, del contador de ultrasonidos y las dos nuevas familias de contador de radio integrada como son CZ3000RI y CZ4000RI.

12.4) Satisfacción del cliente

En CONTAZARA, el **proceso de satisfacción de cliente es la base para la fijación de los objetivos de la empresa**, ya que el enfoque global busca sin paliativos satisfacer a sus clientes poniendo a su disposición los mejores productos y la mejor atención comercial.
En el año 2015 se han enviado las encuestas de satisfacción a una muestra de 40 clientes para tener una probabilidad de error como máximo de un 5% y se han recibido 22 encuestas de satisfacción. Se han segmentado a los clientes teniendo en cuenta si son empresas gestoras de agua, instaladores, empresas, comunidad de regantes, distribuidor y cliente de servicios metrológicos. Así mismo en algunos clientes con varios interlocutores se han encuestado a todos. De los 10 clientes top (con una facturación que supone el 93,40% del total) se han recibido todas las encuestas de satisfacción a excepción de un cliente. Esto supone un gran esfuerzo por nuestra parte en la recogida de los datos.

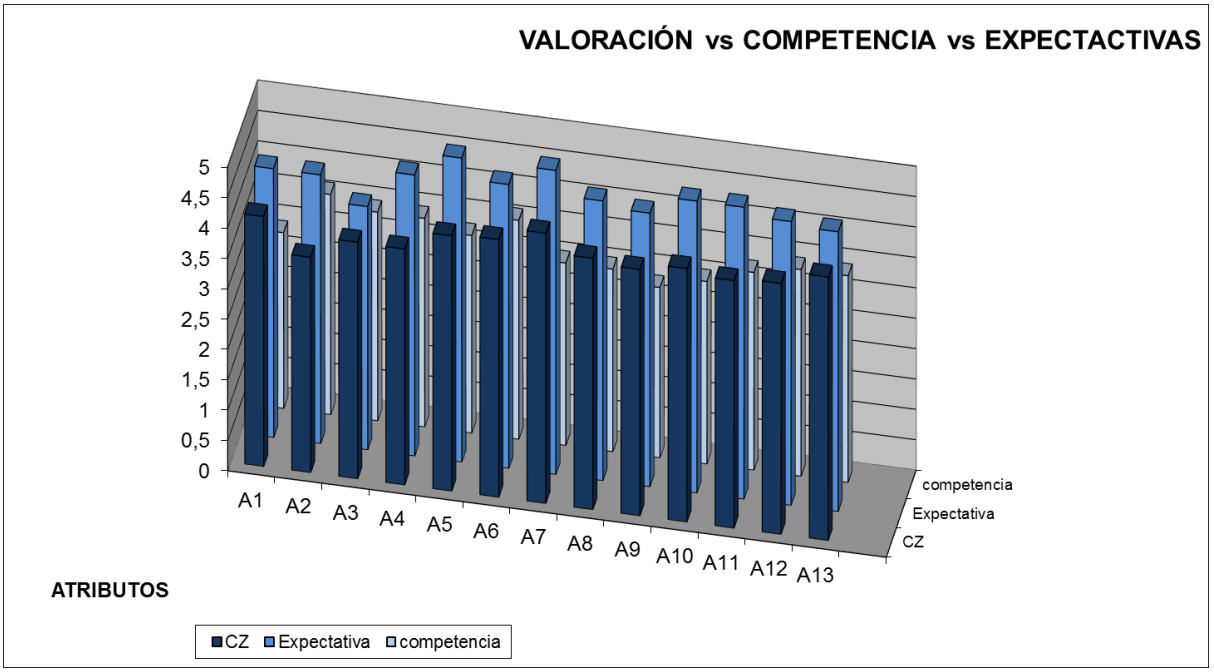
Los **cuatro atributos mejor valorados** son:

1. Servicio postventa y asistencia técnica
2. Imagen de la empresa en responsabilidad social (medioambiente, seguridad y salud en el trabajo, ética, impacto en la sociedad …)
3. Amplitud de gama de producto/servicios (contadores ,equipos de lectura, servicios de telelectura, tecnologías de comunicación, servicios metrológicos …)
4. Prestaciones del producto/servicio

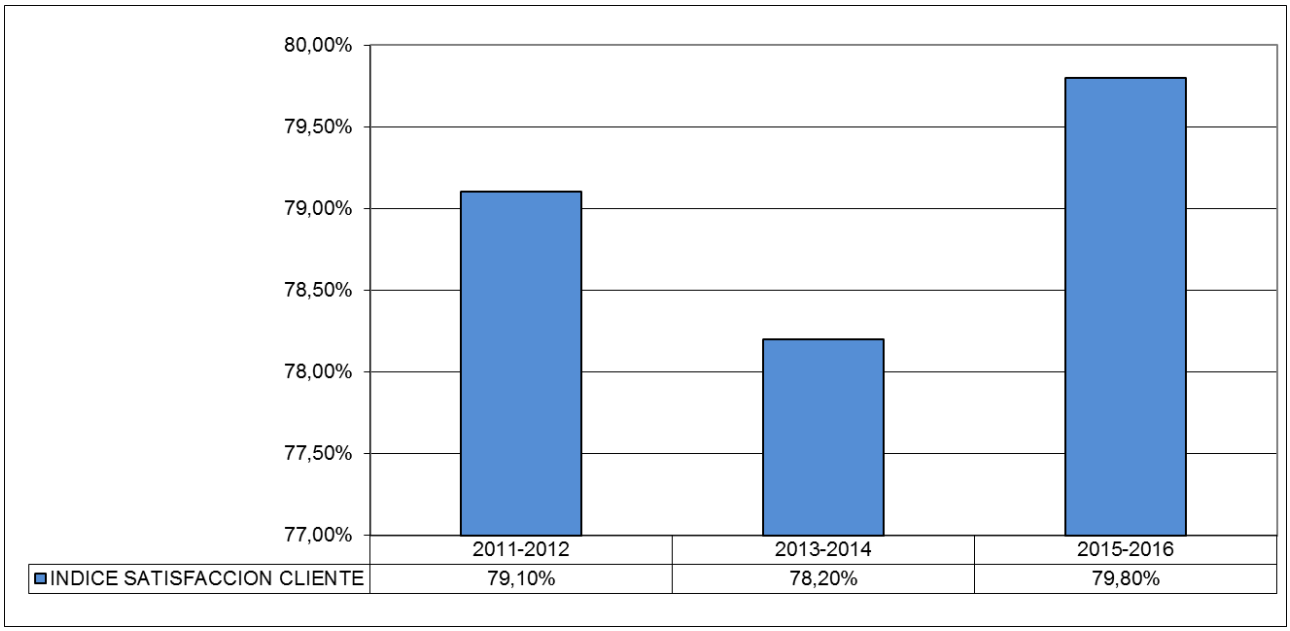
En este análisis de la satisfacción del cliente no sólo conocemos la valoración de nuestros clientes sobre nuestros productos y servicios, sino también sus expectativas y su valoración sobre nuestros competidores. **La información sobre sus expectativas y sobre nuestros competidores nos aporta una información adicional muy valiosa** y nos muestra donde debemos centrar nuestros mayores esfuerzos con nuestros clientes (Véase gráfica siguiente). Los atributos peor valorados por nuestros clientes y su expectativa es alta sobre los mismos son:

1. Precio final de productos/ servicios
2. Calidad de producto/servicios
3. Cumplimientos de plazos

Para mejorar el atributo de precio CONTAZARA diseñará un contador "low-cost" con prestaciones muy similares a las familias actuales. En el aspecto calidad de producto, se ha potenciado las ventas de nuestra nueva familia de contadores volumétricos con una tecnología diferente y más fiable y mejorar la estanqueidad y la fiabilidad metrológica del contador de ultrasonidos. Y por último en el cumplimiento de plazos CONTAZARA se ha aumentado el inventario de productos de respuesta rápida y plazo largo de suministro.



El **índice de satisfacción del cliente es** medido bienalmente y en el año 2015 ha sido superior a los dos últimos periodos encuestados obteniéndose una valoración de **79,8%**, como se puede apreciar en la gráfica siguiente.



12.5) Prácticas de aprovisionamiento

a) Gasto correspondiente a proveedores locales (G4.EC9)

CONTAZARA se abastece de proveedores locales de su propia Comunidad Autónoma principalmente por razones de calidad y logísticos y como consecuencia esto se traduce en un motor de empleos indirectos.

En el volumen de compra hemos tenido en cuenta únicamente los proveedores del grupo 1, que son principalmente los proveedores de materias primas, productos, componentes electrónicos o de servicios subcontratados como grabaciones láser, tratamientos superficiales o montajes, los cuales forman parte de nuestros productos. Los resultados de las compras realizadas a los proveedores de nuestra Comunidad Autónoma en los dos últimos años son los siguientes:

Compra a proveedores grupo 1 (%)	2014	2015
Comunidad Autonóma de Aragón	37	32

13) DIMENSIÓN AMBIENTAL

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos materiales derivados de nuestra Matriz de prioridad:

- Diseño ecológico (según guía GRI-G4)
- Gestión del uso del agua (según guía GRI-G4)
- Emisiones de gases de efecto invernadero (según guía GRI-G4)
- Cumplimiento regulatorio en temas ambientales (según guía GRI-G4)
- Mecanismos de reclamación en material ambiental (según guía GRI-G4)

Aspectos no materiales pero **muy relacionados con la estrategia** de CONTAZARA:

- Gestión del uso energético (según guía GRI-G4)
- Evaluación ambiental de los proveedores/distribuidores (según guía GRI-G4)

13.1) Diseño ecológico (Ecodiseño)

Los **valores ambientales** de los que dispone CONTAZARA son*:*

- *el trabajo en equipo como herramienta de desarrollo de la empresa y desarrollo personal y profesional de todos sus miembros.*
- *la innovación, como herramienta para satisfacer las necesidades de los clientes y de todas las partes interesadas.*
- *el espíritu de superación, y de mejora continua para generar el suficiente dinamismo en nuestras actividades estableciendo nuevos retos.*
- *el desarrollo sostenible de forma que cubra las necesidades humanas pero sin transgredir los límites ecológicos del Planeta y sin comprometer las posibilidades de las generaciones futuras.*

Partiendo de su misión, visión y valores, CONTAZARA cuenta con una **política integrada de gestión**, cuyos compromisos de la Alta Dirección están relacionados con la gestión ambiental, concretamente con **la gestión de aspectos ambientales y el ecodiseño**, como son:

- *Compromiso con la mejora continua de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión integrado de la calidad, ambiental, ecodiseño, de la seguridad y salud, de la I+D+I, de la ética y la responsabilidad social, de las mediciones, de los riesgos, de seguridad de la información, de la competencia técnica para la realización de ensayos y calibraciones y con la provisión de los recursos necesarios.*
- *Compromiso con el cumplimiento o incluso superación y anticipación de las necesidades y expectativas del cliente y de otras partes interesadas, de los requisitos legales y reglamentarios, aplicables a nuestros productos, servicios y actividades y de otros requisitos que CONTAZARA suscriba.*

- *Potenciación de la participación y del trabajo en equipo como método para involucrar a las personas en la mejora continua de la calidad de los procesos, del desempeño ambiental, del proceso de ecodiseño, de la seguridad y salud en el trabajo, de la I+D+i, de la ética y responsabilidad social, las mediciones, los riesgos, de seguridad de la información y de los ensayos y calibraciones.*
- *Compromiso con la prevención de fallos, de la contaminación y de los daños y el deterioro de la salud, comenzando ya en la etapa de diseño y desarrollo.*
- *Entrega de productos de calidad, acordes a su aprobación de modelo y/o certificado de examen CE de diseño, competitivos, innovadores tecnológicamente, en plazos razonables, y diseñados y desarrollados mejorando continuamente su desempeño ambiental a lo largo de su ciclo de vida, evitando el traslado de impactos ambientales adversos de una etapa del ciclo de vida a otra, o de una categoría a otra, a menos que esto tenga como resultado una reducción neta de los impactos ambientales negativos a lo largo del ciclo de vida del producto.*
- *Mantenimiento de una relación mutuamente beneficiosa con las partes interesadas en lo referente a los productos y servicios, costes, innovación tecnológica, mediciones, ética y responsabilidad social y desempeño ambiental.*
- *Búsqueda de la gestión eficiente del agua, de la energía y de las materias primas.*
- *Minimización de la producción de residuos, valorizando todos los que sean posibles y recurriendo a su eliminación sólo en último caso*.
- *Compromiso con la minimización de riesgos.*

Estos compromisos ambientales vienen definidos por las **estrategias** concretas de CONTAZARA de:

- *Fortaleza de nuestro sistema integrado de gestión.*
- *Desarrollo de soluciones competitivas e innovadoras.*

Esta política está disponible en la página web de la organización: www.contazara.es

Estas estrategias se llevan a cabo a través de las siguientes **tácticas ambientales**:

- *Sistema de Gestión Ambiental potente y maduro certificado según la norma ISO14001:2015.*
- *Ecodiseño de productos.*
- *Eficiencia ambiental (consumos, reutilización, reciclado, etc…).*

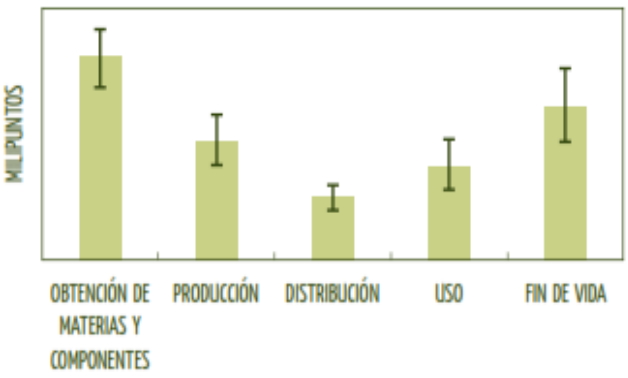
Destacar que el **Ecodiseño dentro del proceso de "Diseño y Desarrollo"**, hace que las actividades de reducción de impacto ambiental del producto a lo largo de su ciclo de vida se planifiquen en los proyectos y se contemplen en todas las revisiones del diseño, además de controlarse con indicadores que obligan a una planificación sistemática de la reducción de impacto ambiental. Existen dos indicadores ambientales asociados con el proceso de "Diseño y desarrollo" para evaluarlo se basan en lograr *diseños innovadores que reduzcan impacto ambiental en producto*. Estos indicadores muestran el **compromiso** de CONTAZARA **diseñando productos respetuosos con el medio ambiente y minimización de la producción de residuos**.

El **Ecodiseño** en CONTAZARA está basado en r**educir el potencial impacto ambiental a lo largo del ciclo vida de los productos.** El **método** utilizado por nosotros para evaluar estos potenciales impactos es el **Ecoindicador 99**. Esta herramienta fue creada en el instituto holandés Wüppertal.

En el análisis del ciclo de vida de nuestros productos indica una **mayor carga ambiental en las fases de obtención de los materiales** y, en menor medida en la fase del fin de vida del producto. Por ello las mejoras que CONTAZARA ha introducido a lo largo del ciclo de vida en la nueva familia de contadores CZ4000 son las siguientes que se recogen en el siguiente cuadro:

CUADRO RESUMEN DE LAS MEJORAS INTRODUCIDAS A LO LARGO DEL CICLO DE VIDA DEL CONTADOR ECODISEÑADO CZ4000

Obtención y consumo de materiales	Producción en fábrica	Distribución y venta	Uso o utilización	Sistema de fin de vida. Eliminación final
- Menor cantidad, y variedad de materiales - Menos piezas - Menor peso - Eliminación de toxicidad - Eliminación de etiquetas adhesivas	- Menor consumo de agua - Menor consumo eléctrico - Menor cantidad de residuos al ser todo desmontable	- Menor impacto en distribución por reducción de peso	- Mejor fiabilidad a largo plazo (menor cantidad de reparaciones) - Facilidad en el desmontaje (facilita reparaciones) - Mayor duración de la batería (menos cambios)	- Reutilización de piezas por la misma empresa - Facilidad en el desmontaje: facilita segregación de materiales (reciclado y valorización) - Información Sistema Individual de Gestión de Residuos Electrónicos



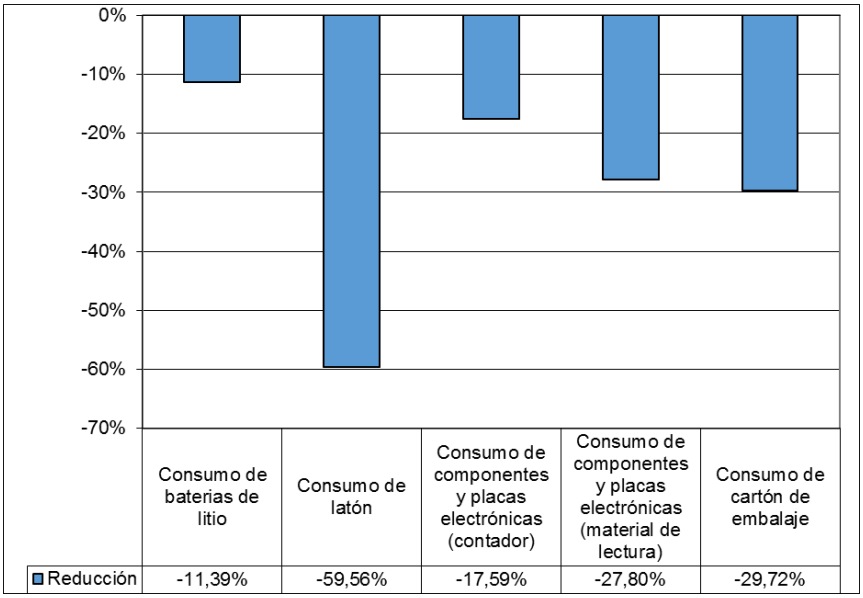
Esta herramienta facilita la comparación de los impactos ambientales en las diferentes fases del ciclo de vida. Se expresa con cifras (valor numérico) los potenciales daños al medio ambiente, es posible una comparación de cantidades y la ponderación de los aspectos clave a mejorar en el nuevo producto ecodiseñado. Ese número se expresa en milipuntos (mPt). Los milipuntos son una valoración subjetiva del daño ambiental. 100000 mPt equivalen al impacto ambiental medio que provoca un ciudadano europeo a lo largo de un año. Por lo tanto, esta herramienta dispone de unas tablas que permite identificar rápidamente que material produce menor impacto ambiental en cada una de las fases del ciclo de vida (obtención de materiales y componentes, producción, distribución, uso y fin de vida).

Comentar que en el año 2013 CONTAZARA **certifico su Sistema de Gestión de Ecodiseño según la norma ISO 14006:2011** por vez primera. Actualmente sigue certificada su sistema de gestión, aunque cada año se incluye nuevos productos ecodiseñados.

a) Materiales por peso o volumen (G4.EN1)

Material	2013	2014	2015
Consumo de baterías de litio	0,033	0,046	0,040
Consumo de latón	0,33	0,18	0,074
Consumo de componentes y placas electrónicas (contador)	0,040	0,023	0,019
Consumo de componentes y placas electrónicas (material de lectura)	0,00014532	9,39294E-05	6,78154E-05
Consumo de cartón de embalaje	0,056	0,048	0,034

Están estos valores expresados en unidad equivalente, ya que son valores más reales debido a que en el año 2015 se fabricó 265.736 unidades, en el año 2014 se fabricó 163.953 unidades y en el año 2013 se fabricó 179.741 unidades.

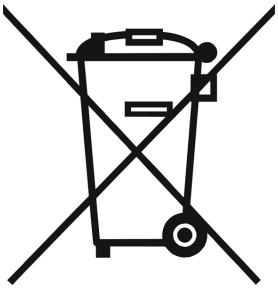


Gracias a la implantación del ecodiseño y las mejoras ambientales implantadas se han conseguido importantes reducciones del consumo de materiales. En el gráfico se aprecia el porcentaje de reducción del año 2015 respecto del año 2014.

b) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (G4.EN2)

CONTAZARA, en su cumplimiento con el Real Decreto 208/2005, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, **dispone de un Sistema**

Individual de Gestión de Residuos de Aparatos Electrónicos autorizado desde el año 2006. Constituyéndose CONTAZARA en la única empresa en Aragón que dispone de un sistema individual de estas características y una de las pocas empresas en España a este respecto. A raíz de este sistema individual, el usuario final tiene la obligación de devolvernos nuestros productos a portes debidos cuando llegan a su fin de vida y en nuestras instalaciones se analizan los productos devueltos y los componentes que se pueden reutilizar, entran nuevamente en el proceso productivo de nuestra empresa y si no pueden reutilizarse, se gestionan con gestor de residuos autorizados. La obligatoriedad de la devolución de los contadores electrónicos y del material de lectura por parte de los clientes es comunicado a los mismos a través de las fichas técnico-comerciales de nuestros productos simbolizándose con el cubo de basura tachado. Así mismo todos nuestros productos van marcados con esta simbología.



La gestión de los residuos electrónicos de los productos devueltos por el cliente no son repercutidos en el precio final de nuestros productos, debido por nuestra política ambiental.

Así mismo para asegurarnos la financiación de la gestión de todos los residuos de nuestros productos puestos en el mercado, CONTAZARA dispone de una cuenta bancaria bloqueada de 5000 euros anuales.

En el año 2016 esta autorización será modificada a raíz del nuevo Real Decreto 110/2015, de 20 de febrero, sobre residuos de aparatos eléctricos y electrónicos y dispondremos de un Sistema Individual de Responsabilidad Ampliada y adquiriremos nuevas obligaciones a este respecto.

La contabilización de los productos devueltos por el usuario final y los componentes que se reutilizan; así como los que se reciclan y valorizan son registrados en una base de datos.

A causa de disponer de este Sistema Individual de Gestión, debemos cumplir unos **objetivos legales de reutilización + reciclado**, por un lado y por otro lado, **objetivos legales de reutilización + reciclado + valorización** para nuestros contadores electrónicos y el material de lectura capaz de leer estos contadores. La consecución de **estos objetivos son auditados** cada año por un organismo de control autorizado. En el año 2015 se superaron los objetivos legales mejorándose considerablemente. Los valores obtenidos son los siguientes:

- Contadores de agua
  - Reutilización + reciclado: **73,57%** *(Objetivo legal: 50%)*
  - Reutilización + reciclado + valorización: **90,57% *** *(Objetivo legal: 70%)*
- Material de lectura
  - Reutilización + reciclado: **91,2% *** *(Objetivo legal: 65%)*
  - Reutilización + reciclado + valorización: **91,2%** **(Objetivo legal: 75%)*

El buen diseño de este Sistema Individual de Gestión en el año 2015 nos ha producido un beneficio de **15.823 euros**. Este beneficio es posible gracias al ecodiseño en nuestros contadores, que facilita el desmontaje de los distintos componentes del

contador para una posterior segregación de los materiales (reutilización, reciclado y valorización).

En las auditorias realizas externamente y en la propia organización se destaca como aspecto ambiental positivo la reutilización y reciclaje, siempre acompañado del sistema de gestión de la calidad que garantiza la fiabilidad del producto.

c) Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios (G4.EN7)

La nueva familia de contadores CZ4000 diseñada con una nueva tecnología diferente a la utilizada anteriormente en otras familias de contadores ha supuesto una reducción en el consumo energético tanto en nuestras instalaciones como en nuestros proveedores, debido principalmente a que su proceso de verificación metrológica se realiza en menor tiempo. De este modo nuestro impacto ambiental en consumo energético en la fase productiva se ha reducido. Para apreciar este hecho, comparamos esta nueva familia de contadores con la familia predecesora llamada CZ3000.

PRODUCCIÓN CZ4000

Código	Descripción	Cantidad	Unidad (kwh)	Proceso	Total unidad	Eco-indicad.	Resultado
PO75-03	Verificación primitiva	0,66	*0,79*	Electricidad Baja Tensión	**0,52140**	26,0	**13,56**
5POL734	Grabado láser 1POL703	1	*0,08916*	Electricidad Baja Tensión	**0,08916**	26,0	**2,31816**
5POL728	Grabado láser 1POL706	1	*0,04553*	Electricidad Baja Tensión	**0,04553**	27,0	**1,22931**
							17,10

PRODUCCIÓN CZ3000

Código	Descripción	Cantidad	Unidad (kwh)	Proceso	Total unidad	Eco-indicad.	Resultado
PO75-03	Producción y verificación	1	*0,79*	Electricidad Baja Tensión	**0,79000**	26,0	**20,54**
5ELE730	Producción proveedor	1	*0,014*	Electricidad Baja Tensión	**0,01400**	26,0	**0,36**
	Grabado láser 1POL289	1	*0,04553*	Electricidad Baja Tensión	**0,04553**	26,0	**1,18378**
							22,09

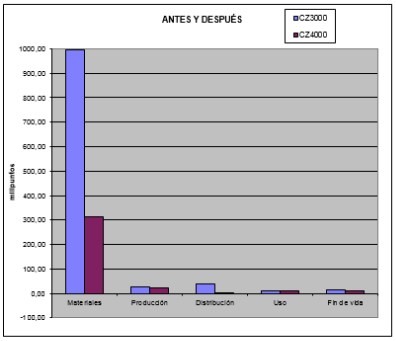
d) Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios (G4.EN27)

CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA S.A.

FICHA DE PRODUCTO
CONTADOR CZ4000 H125

Objetivo del proyecto:	< 850 mpt	Resultado:	550,07		Mejora ambiental	47,16%	
Etapa de ciclo de vida	Aspectos significativos	Objetivos	Acción de mejora	Antes (CZ3000) mpt	Después (CZ4000 H125) mpt	Objetivos logrado	%reducción del impacto
Materiales	Latón	Susitutir por un material de menor impacto ambiental	Utilización de un plástico técnico de menor impacto (PA66+35%GF)	664,87	126,39	SI	80,99%
	Electrónica	Eliminación del plomo en la soldadura	Cumplir Dicrectiva ROHS en el producto	35,7	25,8	SI	37,73%
	Batería de litio	Reducción de peso	Contador CZ3000:35grs. Contador CZ4000:22,9grs. Se ha reducido el peso en un 34,6%	15,59	10,2	SI	34,57%
	Acero	Eliminación de las pantallas: inferior, sujeción batería, doméstica y bobina	Contador CZ3000:96,46grs. Contador CZ4000:18,5grs. Se ha reducido el peso en un 81%	28	1,59	SI	94,00%
	PPO	Reducción de peso en caja intermedia	Contador CZ3000:30,15grs. Contador CZ4000:5,5grs. Se ha reducido el peso en un 31%	15,38	2,81	SI	81,72%
	Policarbonato	Reducción de peso	Reducción de peso	15,35	34,17	NO	-2,04%
	Resina	Eliminación de resina	No se encapsula	3,12	0	SI	100%
	Cartón de embalaje	Reducción de peso	Reducción de peso	9,02	5,7	SI	36,80%
Producción	Electricidad consumida	Reducción de los kV/h en la producción y verificación del producto	Reducción del consumo energético	19,91*	13,56	SI	31,89%

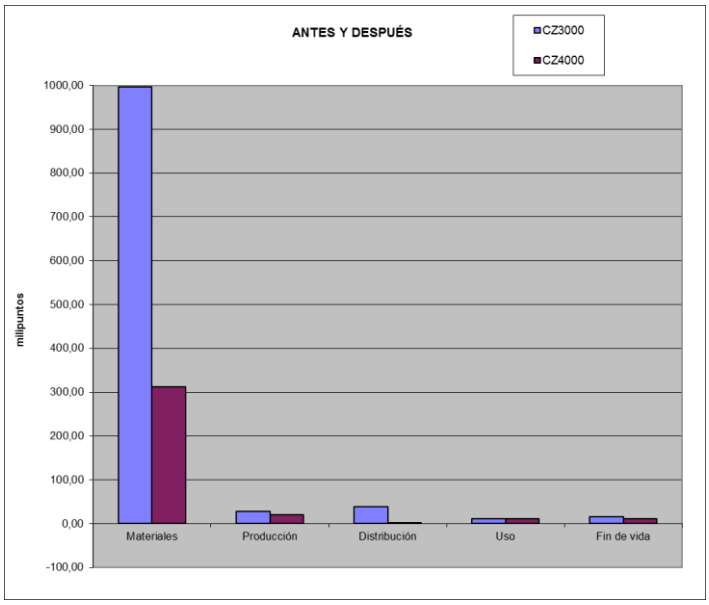
Edición 03
nov-16



ANTES: 1040,96
DESPUÉS: 550,07
MEJORA AMBIENTAL: 47,16%

CUMPLIMIENTO LEGAL	SI CUMPLE	NO APLICA	COMENTARIOS
Real Decreto 110/2015 residuos de aparatos electrónicos y electricos	☑	☐	Está en proceso de obtener la autorización del sistema de gestión individual de RAEE's de responsabilidad ampliada a través del INAGA
Real Decreto 219/2013 restricción a la utilización de determinadas sustancias peligrosas en aparatos eléctricos y electrónicos	☑	☐	Para este producto se cumple este Real Decreto, ya que la electrónica está libre de plomo
RD 1369-2007 19 oct+RD 187/2011 18 feb+Directiva 2009/125/CE de diseño ecológico aplicables a los productos que utilizan energía.	☑	☑	Cumplimos con esta directiva por la implantación de la gestión ambiental del proceso de diseño y desarrollo según Norma ISO 14006 en la parte aplicable de diseño ecológico a través del ACV de nuestros productos.

La nueva familia de contadores CZ4000 tiene tan sólo un impacto potencial cuantificado en 550,07 milipuntos, que con respecto a su predecesor CZ3000, **se consigue una reducción del 47,16% de los impactos asociados**. Mencionar también que en **la fase de obtención de materiales** con el nuevo diseño del contador CZ4000 **se han reducido 51,14%**, debido q que se han sustituido por materiales que causan menos impacto ambiental (sustitución del cuerpo de latón por un plástico de composite de menor impacto ambiental), eliminación de pantallas, reducción del peso en baterías y en varías envolventes, eliminación definitivamente de la resina del encapsulado en la electrónica y reducción de la cantidad de cartón de embalaje (un contador de menos tamaño).



Además, como se ha comentado anteriormente, **se ha reducido el consumo energético en un 22,6% del nuevo contador al predecesor**, debido a que las características metrológicas del nuevo contador son mejores y los tiempos de montajes son menores al poseer menos piezas el nuevo contador y esto hace reducir tiempos en los procesos productivos. Añadir que **se ha reducido el consumo de agua en un 34% del nuevo contador al predecesor**, debido a que se han reducido los tiempos de ensayos de los contadores al ser una tecnología mejorada.

e) Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría (G4.EN28)

Productos vendidos: 100%

Embalaje en proveedores: 100%

Embalaje a clientes: no se dispone de la información, algunos clientes devuelven materiales en los embalajes de CONTAZARA pero otros utilizan embalajes propios para las devoluciones.

13.2) Gestión del uso del agua

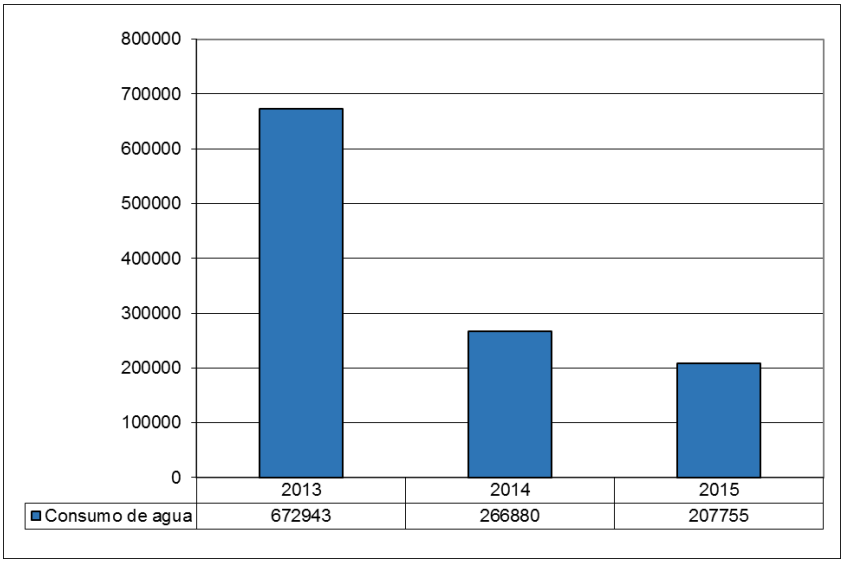
Es nuestra razón de ser ofrecer a nuestros clientes soluciones para la gestión eficaz y eficiente del uso del agua. Por ello, es evidente que uno de **nuestros objetivos ambientales es minimizar el consumo de agua en el proceso productivo**. La verificación metrológica del 100% de los contadores requería un desmesurado gasto de agua. De acuerdo con nuestra política y valores, en el año 2000 se invirtió en un circuito de agua para su recirculación y reutilización, reduciendo drásticamente el consumo. El consumo se ha sectorizado mediante la instalación de 3 contadores parciales; y se realiza un control periódico del mismo.

a) Captación Total de Agua Según la fuente (G4.EN8)

Se capta 100% de la red pública, existiendo un circuito de ciclo cerrado para los procesos de verificación del producto que evita consumos innecesarios de agua.

Material	2013	2014	2015
Consumo de agua	672.943	266.880	207.755

El consumo de agua está expresado en litros



No existen fuentes de agua afectadas significativamente por la captación (G4-EN9).

Existe un circuito cerrado para la reutilización del agua empleada en los procesos de metrología pero no se dispone de información desagregada del agua reutilizada o reciclada (G4-EN10). Sí que se miden los consumos tanto productivos, en los que el control es más exhaustivo, como no productivos, disponiendo de contadores individuales que permitan una gestión más eficiente o la detección de fugas también en el resto de instalaciones (Cisternas de baño, etc…).

13.3) Emisiones de gases de efecto invernadero

Nuestro compromiso de adhesión al Grupo Español del Crecimiento Verde, como iniciativa proactiva hacia la protección del medio ambiente, nos comprometemos a reducir el 40% de las emisiones de gases de efecto invernadero en el año 2030 respecto a los niveles de 1990. Y para ello en el año 2015 **hemos evaluado nuestra propia huella de carbono de nuestra organización**. En el año siguiente evaluaremos la huella de carbono de los principales productos de la organización.

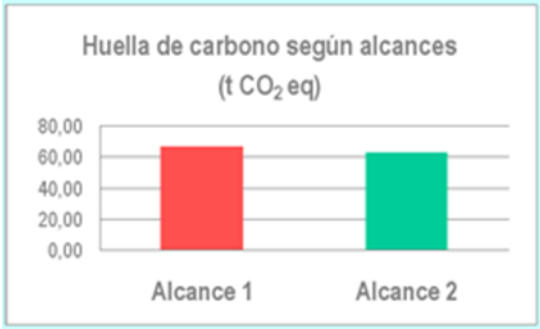
CONTAZARA **no está obligada legalmente a un control de emisiones dada su tipología de empresa** pero realiza anualmente un autocontrol por la ISO 14.001 del que surgen los datos recopilados en este apartado.

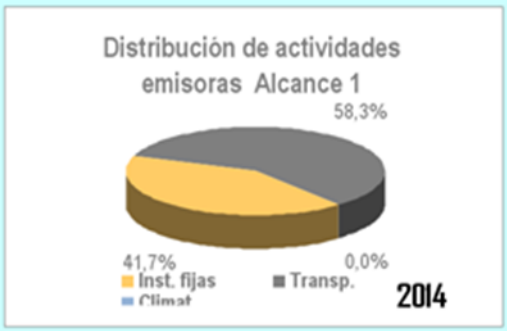
a) Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1. (G4.EN15), b) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2. (G4.EN16) y la reducción de las mismas (G4.EN19)

En nuestro primer cálculo de la huella de carbono de nuestra organización hemos considerado como año base el año 2014. Para el alcance 1 CONTAZARA ha tenido en cuenta las emisiones directas provenientes del consumo de combustible fósil como son los dos focos de calderas existentes y el desplazamiento de nuestros vehículos de empresa. No se ha considerado las posibles fugas de gases refrigerantes (HFCs) de equipos de climatización y refrigeración, ya que nuestros equipos de climatización y refrigeración no disponen de tales gases. Por otro lado, para el alcance 2 se ha tenido en cuenta las emisiones indirectas asociadas a la generación y consumo de electricidad (incluido el uso de la carretilla elevadora eléctrica).

En el año 2015 para **el alcance 1 y 2 las toneladas de CO2 equivalente aumentaron en un 19%** respecto al año anterior, principalmente porque el consumo eléctrico ha aumentado un 21% en el año 2015 y esto es debido a que **la facturación del año 2015 con respecto al anterior ha sido un 30% mayor**. Por lo que las toneladas de CO2 equivalente están totalmente justificadas.

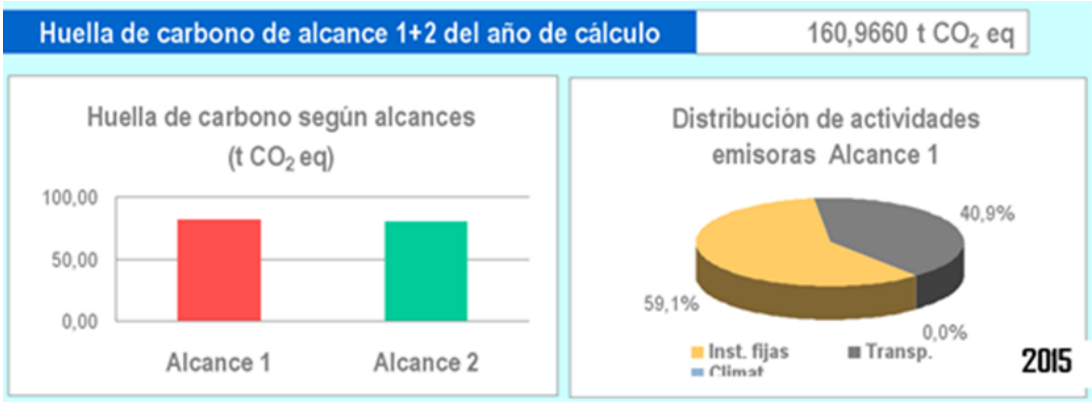
Huella de carbono de alcance 1+2 del año de cálculo	129,7658 t CO_2 eq





RESULTADOS ABSOLUTOS AÑO DE CÁLCULO

Año de cálculo		2014
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	27,8600 t CO_2
	Desplazamientos en vehículos	38,9550 t CO_2
	Refrigeración/climatización	0,0000 t CO_2eq
	TOTAL ALCANCE 1	66,8150 t CO_2eq
ALCANCE 2	Electricidad	62,9508 t CO_2
ALCANCE 1+2		129,7658 t CO_2eq



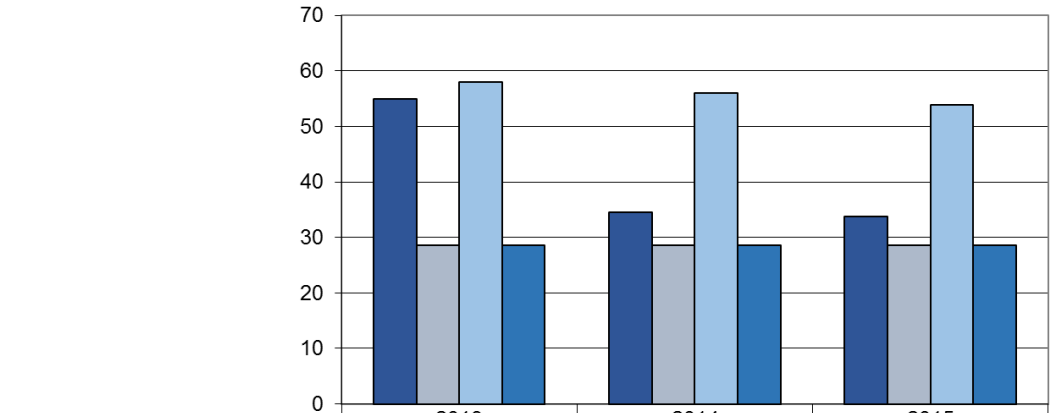
RESULTADOS ABSOLUTOS AÑO DE CÁLCULO

Año de cálculo		2015
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	48,0760 t CO_2
	Desplazamientos en vehículos	33,2800 t CO_2
	Refrigeración/climatización	0,0000 t CO_2eq
	TOTAL ALCANCE 1	81,3560 t CO_2eq
ALCANCE 2	Electricidad	79,6100 t CO_2
ALCANCE 1+2		160,9660 t CO_2eq

b) NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas (G4.EN21)

Emisiones	2013	2014	2015
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 1: NOx	55	34,54	33,71
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 1: SO2	< 28,6	< 28,5	< 28,5
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 2: NOX	58	55,97	53,93
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 2: SO2	28,5	28,5	28,50

Unidades NOx ppm ; unidades SO2 mg/Nm3; unidades opacidad Bacharach



	2013	2014	2015
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 1: NOx	55	34,54	33,71
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 1: SO2	28,6	28,5	28,5
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 2: NOX	58	55,97	53,93
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 2: SO2	28,5	28,5	28,5

13.4) Gestión de residuos

El aspecto Residuos es el **aspecto ambiental más significativo** de nuestro Sistema de Gestión Integrado. Por ello nuestros mayores esfuerzos irán enfocados en minimizar este aspecto.

CONTAZARA, debido al volumen de residuos que gestiona, es **gran productor de residuos peligrosos**. En el año 2015 **se gestionaron 67193 kilogramos** de residuos peligrosos.

a) Vertimiento total de aguas, según naturaleza y destino (G4-EN22)

Como hemos comentado el 100% del consumo de agua se vierte a la red pública.

b) Peso total de los residuos, Según tipo y método de tratamiento (G4.EN23)

Los datos que a continuación se muestran son los relativos al Sistema Individual de Gestión de Residuos Electrónicos (RAEE´s). Estos residuos son procedentes únicamente del proceso productivo de la organización.

Categoría	Tipo de residuo	Código LER	Tipo de tratamiento	2013	2014	2015
Material de lectura	Equipos desechados que contienen componentes peligrosos	160213*	Reciclado(País Vasco)	618	0	244
	Electrolito de pilas y acumuladores recogidos selectivamente	160606*	Reciclado (Cataluña)	131	172	54
	Poliestireno	160216	Valorización(País Vasco)	333	112	0
	Componentes retirados de equipos desechados (policarbonato, no peligroso)	160216	Valorización (País Vasco)	0	135	0
Contadores	Componentes retirados de equipos desechados (policarbonato, no peligroso)	160216	Valorización (Aragón)/ Valorización (País Vasco)	7.002	13.803	13.540
	Hierro y acero (pantallas metálicas y hierro fundido, no peligroso)	170405	Reciclado (Aragón)	6.799	17.395	14.912
	Acero inoxidable	170405	Reciclado (Aragón)	64	31	22
	Electrolito de pilas y acumuladores recogidos selectivamente	160606*	Reciclado (Cataluña)/Archamesa (Aragón)	4.221	6.274	6.313
	Metales (latón, no peligroso)	200140	Reciclado (Aragón)	14.940	25.776	24.146
	Equipos desechados que contienen componentes peligrosos	160213*	Archamesa (Aragón)	3.428	4.693	5.032

Categoría	Tipo de residuo	Código LER	Tipo de tratamiento	2013	2014	2015
	Turbina cartucho (PPO)	160216	Valorización (País Vasco)	136	97	95
	Polisulfuro	160305*	Eliminación (Cataluña)	ND	94	0
	Tapa precinto 4000 (1POL540), POM	160216	Valorización (Aragón)	136	130	0

Datos en Kgr.

13.5) Gestión del uso energético

a) Consumo Energético Interno (G4-EN3) y b) Reducción del Consumo Energético (G4-EN6)

Material	2013	2014	2015
Consumo electricidad	211.400	190.760	209.500
Consumo de gasoil	15.000	10.000	17.000

*El consumo de electricidad está expresado en Kw*h*

El consumo de gasoil está expresado en litros

13.5) Cumplimiento Regulatorio

Los requisitos legales de aplicación a las actividades que desarrolla CONTAZARA, junto a la evaluación de su cumplimiento, son identificados por el sistema de gestión ambiental y la ISO 9.004.

Es un aspecto importante tanto para la sostenibilidad del modelo económico de la empresa como para los clientes que requieren de su correcta gestión y cumplimiento en los productos. Este criterio de gestión afecta a todos los aspectos materiales que conllevan cumplimiento regulatorio.

Durante el año **2015 se han identificado en total 3.799 requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos**. El grado de cumplimiento se ha obtenido un valor de 98,9% por encima del valor objetivo que es 98% y se ha superado el valor conseguido en al año anterior. Por otro lado, el grado de identificación ha sido ligeramente inferior al año pasado consiguiéndose un valor de 93,1%.

No existen multas ni sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental. (G4.EN29)

13.6) Mecanismos de reclamación

El Departamento de Calidad, Medioambiente y Seguridad se encarga de canalizar todas las reclamaciones formales en material ambiental dentro de la organización.

No se ha recibido ningún tipo de reclamación ambiental por el momento (G4-EN34).

13.7) Evaluación ambiental de proveedores

El **100% de los proveedores se evalúa mediante el proceso de selección y valoración de proveedores que incorpora criterios ambientales**. Únicamente se ha producido la incorporación de un proveedor con cierta relevancia para nosotros en el año 2015 y se espera en el año 2016 realizar un acuerdo de calidad concertada con él (G4.EN32). De manera aleatoria se realizan evaluaciones de proveedores, principalmente de los más relevantes, sin que se hayan detectado aspectos reseñables. Las acciones de mejora se recogen en las auditorías y documentación de la ISO14.001.

No han existido impactos ambientales negativos significativos (reales o potenciales) en la cadena de suministro durante dicho periodo (G4.EN33) ni reclamaciones en dicho sentido (G4.EN34).

En el año 2014 se ha comunicado a los proveedores de transporte la necesidad de seguir avanzando en las prácticas ambientales dada la necesidad de su colaboración para la carga ambiental en la fase de obtención de los materiales.

Para reducir la significancia de estos aspectos ambientales se les ha instado a colaborar siguiendo las siguientes directrices:

- Evitar el uso o producción de sustancias peligrosas y perjudiciales como son plomo, mercurio, cadmio, cromo hexavalente, polibromobifenilos (PBB) y polibromodifeniléteres (PBDE). Directiva 2011/65/UE, RoHS.

- Se deberían usar pocos materiales diferentes y evitar su mezcla.

- Es recomendable usar materiales reciclables y elegir plásticos que se puedan reciclar (Ej.: PET, PS, HDPE, PC, PPO, LDPE y PP) y que sean compatibles en el reciclado.

- Se aconseja optar por plásticos que se puedan incinerar sin emisión de sustancias dañinas.

- Evitar PVC y otros polímeros que contengan halógenos como son policlorobifenilos (PCB), policiclohexileno dimetileno terc-ftalato (PCT) y compuestos clorofluorocarbonatados (CFG).

C) DIMENSIÓN SOCIAL

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos materiales derivados de nuestra Matriz de prioridad:

- Prácticas laborales y trabajo digno:
  - Seguridad y salud de los trabajadores (según guía GRI-G4)
- Sociedad:
  - Lucha contra la corrupción (según guía GRI-G4)
  - Participación con la comunidad local (según guía GRI-G4)
- Responsabilidad sobre productos:
  - Seguridad y salud de los clientes (según guía GRI-G4)
  - Privacidad de los clientes (según guía GRI-G4)
  - Cumplimiento regulatorio de los productos (según guía GRI-G4)

Aspectos no materiales pero **muy relacionados con la estrategia** de CONTAZARA y enlazados **con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**:

- Prácticas laborales y trabajo digno:
  - Beneficios sociales (incluidos la conciliación de la vida familiar)
  - Relaciones entre los trabajadores y la dirección (según guía GRI-G4)
  - Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres (según guía GRI-G4)
  - Capacitación y educación (según guía GRI-G4)
  - Comunicación e información
  - Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores (según guía GRI-G4)
- Derechos Humanos:
  - Evaluación de los derechos humanos de los proveedores (según guía GRI-G4)
  - No discriminación (según guía GRI-G4)
  - Libertad de asociación y negociación colectiva (según guía GRI-G4)
  - Trabajo infantil (según guía GRI-G4)
  - Trabajo forzoso (según guía GRI-G4)
- Sociedad:
  - Política pública (según guía GRI-G4)

14.1) Prácticas laborales y trabajo digno

Dos de los valores definidos por CONTAZARA, en los que creemos son:

- *El trabajo en equipo como herramienta de desarrollo de la empresa y desarrollo personal y profesional de todos sus miembros.*
- *La honestidad y ética profesional en el desarrollo de todas nuestras actividades.*
-

Por ello, CONTAZARA dispone de un **Código de Conducta Ética** desde julio de 2004 para todo el personal y colaboradores de la empresa. Estas pautas de conducta ética

se basan en los valores de CONTAZARA, en los criterios de la **norma SGE-21:2008** y en los **10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas**. Así mismo las **Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales** quedan en muchos momentos fuera del ámbito de CONTAZARA por su dimensión, pero sirven de documento de referencia en los aspectos tributarios y de corrupción. Este Código de Conducta ética está al alcance de todo el personal de la empresa a través de nuestra intranet.

El personal de CONTAZARA debe informar de cualquier infracción del Código de Conducta Ética al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social para que la estudie y plantee las acciones pertinentes.

En el año 2005 CONTAZARA fue reconocida a nivel mundial por la organización Pacto Mundial y por lo tanto, fue una empresa **adherida al Pacto Mundial de las Naciones Unidas** y sigue siendo actualmente. El objetivo del Pacto Mundial es conseguir un compromiso voluntario de las entidades en responsabilidad social, por medio de la implantación de Diez Principios basados en derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción. Anualmente CONTAZARA presenta su Memoria de Comunicación de Progreso basado en el cumplimiento de los 10 Principios y está a disposición de la sociedad en su página web www.pactomundial.org

Como se ha comentado anteriormente el **Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social** tiene el mandato y autoridad para velar por el cumplimiento de este enfoque y puede solicitar información de oportunidades de mejora al Comité de Gestión así como la presencia de expertos externos.

También CONTAZARA posee unas **Normas de Conducta Interna.** Están normas están basados en el Código de Conducta Laboral, el Sistema de Gestión Integrado y otras particulares de CONTAZARA, la legislación aplicable en seguridad y salud en el trabajo u otros ámbitos, así como el propio sentido común a aplicar en la relación de un colectivo de personas. Estas Normas de Conducta Interna están al alcance de todo el personal de la empresa a través de nuestra intranet y son dadas a conocer a todo personal de nueva incorporación mediante la charla de bienvenida que se realiza. En el año 2012, a raíz de la modificación del Código de Conducta Laboral del sector del metal el 24 de julio de ese año, CONTAZARA modificó sus Normas de Conducta Interna para dar cumplimiento a la legislación laboral.

En el año 2008 CONTAZARA **certificó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** en el trabajo según la norma **OHSAS 18001:2007** con la entidad certificadora y normalizadora AENOR. Anualmente CONTAZARA es auditada por la entidad AENOR para demostrar nuestra conformidad con los requisitos de dicha norma. Gracias a la implantación y certificación de nuestro Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo podemos comunicar a nuestros trabajadores, proveedores, clientes y otras partes interesadas que los trabajadores son lo primero. Con nuestro Sistema de Seguridad y Salud en el trabajo certificado, conseguimos:

- Reducción de accidentes en la empresa, y las consiguientes pérdidas de tiempo de producción y costes
- Cumplimiento de la legislación aplicable
- Compromiso proactivo para garantizar la seguridad y protección de los trabajadores

- Mejora la imagen y reputación de la empresa consiguiendo atraer y retener al personal más cualificado
- Mejora la cultura de seguridad y salud en el trabajo a todos los niveles de la organización

La **responsabilidad** de la coordinación sobre el desarrollo de las **prácticas laborales y la ética** en el trabajo la asume el **Director General** de la organización. Por la importancia que se concede a la **prevención de riesgos laborales**, la responsabilidad de **coordinación** recae directamente sobre el **Director de Calidad, Medioambiente y Seguridad** se apoya en el Comité de Seguridad y Salud en el trabajo.

Los proveedores son valorados en aspectos sociales y ambientales mediante el procedimiento ya comentado (5)i), página 19). Cabe destacar que para la valoración de riesgo de cara a un mayor análisis se tiene en cuenta también el listado de EIRIS (http://www.eiris.org/about-us/) de países con riesgos por derechos humanos y corrupción , sin que existan proveedores en dichos países.

14.1.1) Relaciones entre los trabajadores y la dirección

La **"Encuesta de satisfacción Laboral" recoge la opinión de cada empleado sobre diferentes factores o atributos**, a través de la contestación de 50 preguntas cerradas. El cuestionario no recoge preguntas abiertas pero da la opción de ampliar la opinión del trabajador o de plantear sugerencias, completándose la información cuantitativa del cuestionario. Uno de los atributos preguntados es "Supervisión del trabajo y relación con los mandos". El **valor de este atributo** se ha mantenido respecto a la anterior encuesta, consiguiéndose un valor de **76,5% por encima del valor del índice de satisfacción del personal** (74,6%).

a) Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos (G4.LA4).

El 100% de la plantilla de CONTAZARA están cubiertos por el Convenio colectivo de Industria siderometalúrgica de Zaragoza. Los plazos mínimos de preaviso de cambios operativos están reflejados en el convenio colectivo.

14.1.2) Beneficios sociales (incluido la conciliación de la vida familiar)

Los aspectos laborales son especialmente cuidados en CONTAZARA dada la importancia que tienen para los trabajadores y su repercusión en la motivación y a largo plazo en la productividad y sostenibilidad de la empresa.

Además de los aspectos cubiertos por el convenio colectivo y la norma OHSAS 18001:2007, se ofrecen ventajas adicionales al personal que viene recogidas en el manual de acogida y **Catálogo de Beneficios Sociales** como son:

- Horario laboral flexible para madres y padres durante los 24 meses siguientes al nacimiento del hij@
- Jornada intensiva durante medio año (desde el mes de mayo hasta el mes de octubre inclusive jornada intensiva)
- Jornada intensiva los viernes y víspera de festivo durante todo el año
- Flexibilidad en la elección de vacaciones
- Reconocimiento a la fidelidad mediante un regalo de agradecimiento (aquellos trabajadores que cumplan una década de trabajo y en lo sucesivos 20 y 30 años) y días libres adicionales, para aquellas personas cuya antigüedad en la empresa supere los 15 años.
- Cheque para comida en horario partido por un importe de 7 euros brutos
- Ayuda para el transporte (la empresa destina una cantidad diaria por trabajador/trabajadora en concepto de transporte, mejorando las condiciones del convenio)
- Posibilidad de teletrabajo
- Disponibilidad de equipo portátil y conexión a la red de la empresa por razones de conciliación de la vida familiar
- Tiempo libre el día del cumpleaños (disponibilidad de reducción en dos horas la jornada laboral)
- Tiempo libre para la conciliación familiar (el trabajador puede disfrutar de jornada intensiva el día del cumpleaños de sus hijos)
- Regalo a las familias con hij@/s menores de 12 años con motivo de la Navidad.

Anualmente se revisan estos beneficios sociales y se tiende a incrementar, en la medida de lo posible, los beneficios sociales para los trabajadores. En el año 2015 se incorporó un nuevo beneficio social. Este nuevo beneficio social consiste en premiar la fidelidad de los trabajadores a la empresa concediendo días libres adicionales en función de la antigüedad.

14.1.3) Seguridad y salud en el trabajo

En el año 2008 CONTAZARA **certificó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** en el trabajo según la norma **OHSAS 18001:2007** que permite trasladar a lo operativo los enfoques estratégicos en temas de prevención y salud en el trabajo.

Además CONTAZARA posee un **sistema de gestión de riesgos** acorde a la norma **ISO 31000:2009**, donde ha analizado e implementado acciones para aquellos riesgos de la empresa que tras la valoración son priorizados. En esta priorización tiene en consideración los riesgos asociados a la dimensión laboral de la empresa.

a) Representación en Comité de Seguridad y Salud en el trabajo (G4.LA5)

CONTAZARA dispone de un **Comité de Seguridad y Salud en el trabajo**. Este Comité está constituido por dos delegados de prevención y por dos representantes de la empresa. Las responsabilidades y autoridades que se le atribuyen son:

- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos laborales en CONTAZARA, S.A.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos laborales, proponiendo la mejora de las condiciones o la corrección de las deficiencias existentes.
- Conocer directamente la situación relativa a la prevención de riesgos laborales en CONTAZARA, S.A., realizando a tal efecto las visitas que estime oportunas.
- Conocer y analizar los daños producidos en la salud o en la integridad física de los trabajadores, al objeto de valorar sus causas y proponer las acciones correctivas /preventivas oportunas.
- Conocer e informar la memoria y programación anual del servicio de prevención ajeno.
- Colaborar junto con nuestros recursos preventivos en el desarrollo simultáneo de actividades de varias empresas en nuestro centro de trabajo y si es necesario acordar reuniones conjuntas de los distintos Comités de Seguridad y Salud o en su defecto, de los delegados de prevención.

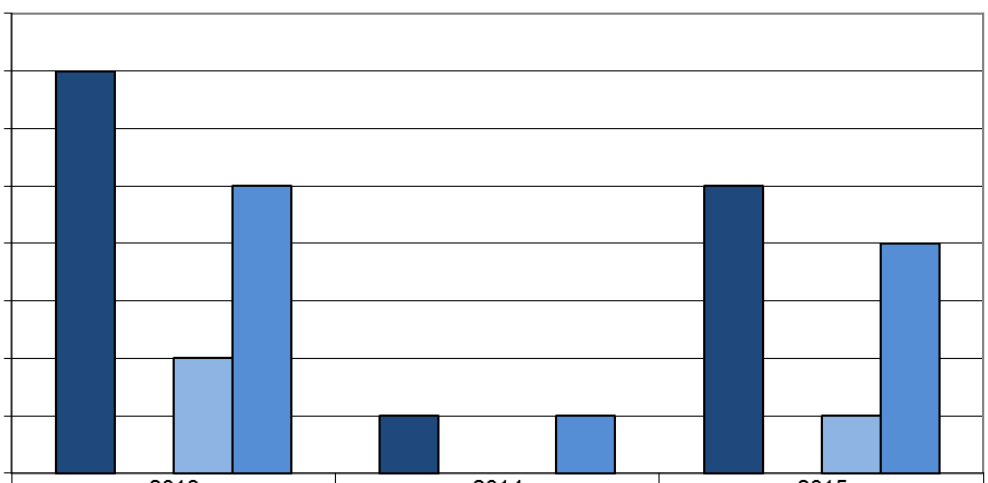
El **Comité de Seguridad y Salud en el trabajo** está compuesto por 4 miembros, 2 delegados del personal y 2 representantes de la dirección.

Existe un correo interno (prl@contazara.local) donde los trabajadores pueden hacer llegar sugerencias o reclamaciones en relación a la Prevención de Riesgos y Seguridad en el Trabajo que llega directamente a los miembros del Comité de Seguridad y Salud.

b) Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo. (G4.LA6)

CONTAZARA ha realizado grandes mejoras en el diseño de sus productos en materia de seguridad y salud en el trabajo con las nuevas familias de contadores. Principalmente

se han eliminado riesgos de cortes con objetos cortantes y se ha reducido la utilización de atornilladores neumáticos en la fase de ensamblaje y riesgo de posturas forzadas y de cortes al eliminar la colocación de precintos con una herramienta manual en la fase de verificación. De esta forma se ha conseguido minimizar los riesgos de la familia de contadores CZ3000 a la familia de contadores CZ4000 en un 50%.



	2013	2014	2015
Número de accidentes	7	1	5
Con fallecimiento	0	0	0
Con baja	2	0	1
Sin baja	5	1	4

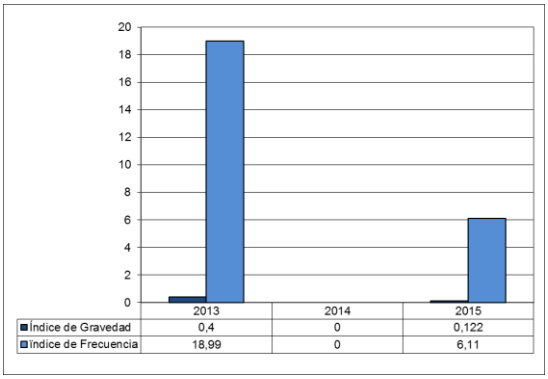
A pesar de implementar diversas medidas preventivas durante este año, se produjeron un accidente con baja en tarea productiva producido principalmente por un descuido humano y cuatro accidentes sin baja. De los accidentes sin baja se han llevado a cabo todas las acciones de mejora al respecto incluida la adquisición de un puente grúa ligero. Hay que comentar que en este año un trabajador padeció un infarto cerebral durante horas de trabajo, pero no se considera que las causas son debidas a su trabajo. Por esto mismo no se ha contabilizado.

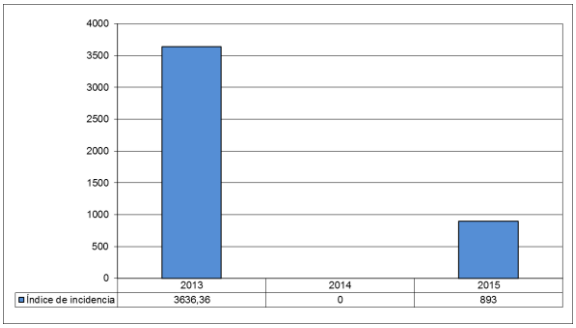
Los cálculos de los índices se realizan con las siguientes fórmulas:

Índice de Gravedad: $$\frac{\text{nº de jornadas perdidas}}{\text{nº horas trabajadas}} \times 10^3$$

Índice de Frecuencia: $$\frac{\text{nº de accidentes con baja}}{\text{nº horas trabajadas}} \times 10^6$$

Índice de incidencia: $$\frac{\text{nº de accidentes con baja}}{\text{nº trabajadores expuestos}} \times 10^3$$





En todos los casos CONTAZARA se encuentra por debajo de los ratios de empresas del sector, a excepción del índice de incidencia.

La tasa del absentismo laboral es la que se muestra en la siguiente tabla.

	2013	2014	2015
Tasa de absentismo	1,98%	2,05%	2,17%

Para el cálculo de las cifras del presente apartado se han seguido los criterios y recomendaciones del Servicio de Prevención Ajeno (SPA).

Adicionalmente se ha creado un boletín mensual con consejos y formación en seguridad, mejorando no sólo los aspectos de seguridad y salud sino también los de comunicación interna.

14.1.4) Capacitación y Educación

La **formación** se considera un **elemento esencial** para posibilitar la eficacia y eficiencia en el desempeño de la actividad de los trabajadores, facilitar su adecuación a las necesidades organizativas y tecnológicas de sus puestos de trabajo y potenciar sus expectativas de promoción y desarrollo profesional.

CONTAZARA tiene establecido un Modelo de gestión por competencias. Este modelo favorece el desarrollo de competencias gracias a un mejoramiento del desempeño de los trabajadores; así como detección de las competencias futuras necesarias para un determinado puesto de trabajo. Este análisis del desarrollo profesional de cada trabajador se evalúa anualmente en la *Evaluación del Desempeño.* La Evaluación del Desempeño consiste en una entrevista entre el trabajador que desempeña el puesto y el director de puesto, en el cuál se compara la competencia del personal con la competencia definida en su perfil de puesto. Esta evaluación conlleva a una planificación y proyección de objetivos y acciones individualizadas para alcanzar las competencias necesarias. Así como las carencias formativas detectadas en esta evaluación son llevadas a cabo en el *Plan de Formación* anual.

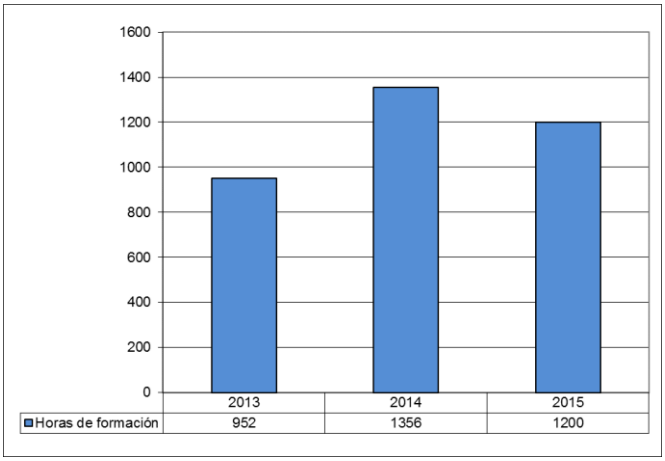
En el año 2014 Contazara ha mejorado su Modelo de Gestión por competencias, debido a que se ha estandarizado a todos los departamentos de la organización creándose un mapa de competencias y se ha desarrollo un software específico para la gestión de

competencias . Este mapa de competencias se ha integrado en tres ejes que son: Conocimientos, Técnicas (o Experiencia) y Habilidades; estos ejes a su vez se dividen en competencias específicas del puesto o relacionadas con la estrategia de la empresa.

a) Horas de formación (G4.LA9)

	2013	2014	2015
Horas de formación	952	1356	1200
Hombres	462	775	972
Mujeres	490	581	228

Mano de Obra Directa	211	90	12
Mandos Intermedios	288	636	715
Directivos	453	630	473



Los cursos de formación se han utilizado no sólo para mejorar la empleabilidad y las competencias del personal sino que han favorecido aspectos relevantes para las partes interesadas como la seguridad y salud o el medio ambiente. También se ha potenciado la formación relacionada con el liderazgo de los altos mandos para mejorar en el desempeño de los procesos de la organización.

b) Evaluación del desempeño (G4-LA11)

100% de los trabajadores de la empresa se analiza su desarrollo profesional a través de la evaluación del desempeño y el 90% aproximadamente tienen vinculado su nómina a este desempeño.

14.1.5) Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres

Los niveles de salario base se establecen por categorías del convenio. Adicionalmente existen pluses y variables y el comité de empresa es conocedor de ellos.

La retribución variable se fija principalmente en función del desempeño individual, del desempeño de los procesos y del desempeño de cada departamento. El desempeño individual es medido en la evaluación del desempeño anualmente y el desempeño de

los procesos y el desempeño de cada departamento es medido mensualmente. También en los departamentos productivos existe una variable por puntualidad y en el departamento comercial y marketing una variable por ventas, que es medido trimestralmente. De esta forma CONTAZARA premia el buen desempeño de sus trabajadores y fomenta la motivación de los mismos

a) Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla (G4.LA12)

Plantilla	2013	2014	2015
Número de empleados	57	56	58
Hombres	40	40	41
Mujeres	17	16	17
Personas con discapacidad	1	1	1
Hasta 30 años	2	1	1
de 31 a 50 años	53	53	55
Mayores de 50 años	2	2	2
Directivos	9	9	9
Mandos Intermedios	17	17	17
Mano de Obra Directa	32	30	32

Consejo de Administración	2013	2014	2015
Número de Miembros	3	3	3
Hombres	3	3	3
Mujeres	0	0	0
Hasta 30 años	0	0	0
de 31 a 50 años	1	1	1
Mayores de 50 años	2	2	2

En mayo del año 2013 se modifica el Consejo de Administración a raíz de la adquisición total de nuestra empresa por el grupo internacional Arad.

b) Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres (G4.LA13)

El salario Base no presenta variaciones por sexo dado que se aplica según categorías de convenio a cada persona. Las variaciones respecto a la retribución total se presentan en la tabla siguiente.

	2013	2014	2015
Directivos	88	89	89
Mandos Intermedios	75	78	83
Mano de Obra Directa	96	97	95

El impacto de la retribución variable en la parte comercial donde el colectivo femenino es pequeño y que afecta principalmente a los Mandos Intermedios se ha identificado como la causa principal del valor del indicador. También hay que mencionar que en el año 2015 está disparidad en mandos intermedios ha disminuido considerablemente.

La propia encuesta de Satisfacción laboral 2014 recoge como uno de los aspectos mejor valorados (84,8%) la igualdad entre hombres y mujeres en la gestión de la formación y el desarrollo profesional en CONTAZARA.

14.1.6) Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores

Los criterios de selección de proveedores están definidos en el proceso de selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores independiente del territorio, de tendencias políticas... y benefician a aquellas organizaciones que ***evidencian un buen comportamiento ambiental, de seguridad y salud en el trabajo, sociales o éticos***; es decir, existen criterios de corrección para los índices de calidad global en la evaluación de proveedores de materias primas o de servicios subcontratados en base al comportamiento en cuestiones ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, sociales o éticos evidenciados con denuncias públicas, auditorías o visitas de CONTAZARA.

a) Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales (G4.LA14). Impactos negativos significativos en la cadena de suministro (G4.LA15)

El 100% de los nuevos proveedores se evalúan siguiendo el proceso de selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores que incorpora la valoración de las prácticas laborales. En 2015 se ha incorporado únicamente un proveedor relevante y en el año siguiente se llegará a un acuerdo de calidad concertada con él. También las malas prácticas laborales a proveedores pueden ser detectadas en auditorías o visitas y serán tratados los temas en el **Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social** de CONTAZARA.

Dado el colectivo actual de proveedores no se han detectado impactos negativos significativos.

14.1.7) Comunicación e información

En la “Encuesta de satisfacción Laboral” **es un atributo que ha ido mejorando a lo largo de los años**, ya que CONTAZARA ha centrado sus esfuerzos en la mejora del proceso de comunicación interna. Estos esfuerzos principalmente se han centrado en la publicación de la revista interna trimestralmente, la formación de los gestores de proceso en herramientas para llevar a cabo una comunicación eficaz y el fomento del dialogo del Director General con el Comité de empresa a través de reuniones con cierta periodicidad. Actualmente el valor del atributo “Comunicación e información” ha sido valorado con una puntuación de un 73,6% frente al valor anterior que fue 72%. No obstante hay que seguir invirtiendo esfuerzos en ello, ya que este valor está por debajo del índice de satisfacción laboral (74,6%).

14.2) Derechos Humanos

CONTAZARA dispone de una Política de Gestión Integrada que tiene en cuenta todo tipo de aspectos, incluidos los de Derechos Humanos. Además de los compromisos éticos y de responsabilidad social en la Política existen otros compromisos y objetivos relacionados con la prevención de la contaminación, seguridad y salud, legislación vigente o participación del personal. Desde 2011 se han incluido dentro de la Política general de la empresa nuevos compromisos de gestión de riesgos acorde a la norma ISO 31000:2009.

CONTAZARA es socio fundador de la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) y realiza informes de progreso en los que la revisión de los aspectos relativos a los Derechos Humanos es parte fundamental. ASEPAM ha invitado a CONTAZARA a exponer su trabajo en a este respecto en una jornada con empresas. (Ver anexo II).

En la Planificación Estratégica de CONTAZARA existen estrategias y tácticas ligadas a los Derechos Humanos, que junto con los compromisos de la Política de gestión sirven para el despliegue.

En concreto para CONTAZARA este aspecto es relevante en las prácticas de gestión de sus recursos humanos y sus prácticas laborales asociadas que han sido recogidas en apartados anteriores.

Tampoco se han establecido planes de formación específicos en aspectos relativos a los derechos humanos al no existir riesgos apreciables en este sentido (G4-HR2), más allá de los incluidos para la correcta aplicación de los procedimientos de selección y evaluación de proveedores.

CONTAZARA posee un único centro de actividad y este es analizado en sus impactos en materia de Derechos Humanos a través de la actividad del comité de Empresa y del y las acciones de análisis del **Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social y auditorías** internas que incorporan recomendaciones de la norma SG21**.** (G4.HR9). No se han producido reclamaciones de esta índole (G4-HR12).

14.2.1) No discriminación

No existen denuncias por Incidentes de discriminación en cuestión de derechos humanos (G4.HR3).

14.2.2) Libertad de asociación y negociación colectiva

CONTAZARA posee un único centro de actividad en el que el 100% de los trabajadores están sujetos al Convenio Colectivo y siguiendo la legislación aplicable aquellos que no representan a la propiedad pueden participar en las elecciones sindicales y ser elegidos como representantes en el comité de empresa. (G4.HR4)

Tras los análisis realizados tanto internamente como en los proveedores, no consideramos que el trabajo forzoso sea un factor de riesgo, ya que trabajamos en un sector tecnológico y de innovación. Trabajamos internamente de una forma eficaz y eficiente, pero con flexibilidad laboral. Nuestros proveedores están todos en países desarrollados y en sector tecnológico. (G4.HR4)

14.2.3) Trabajo infantil

Se considera que no existen centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil. (G4.HR5),

14.2.4) Trabajo forzoso

Nuestro centro de actividad ni nuestros proveedores no existe riesgo elevado de episodios de trabajo forzado o no consentido. (G4.HR6)

14.2.5) Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos

El 100% de los nuevos proveedores se evalúan siguiendo el proceso de selección, evaluación y re-evaluación de los proveedores que incorpora la valoración de sus prácticas en derechos humanos (G4.HR10). En 2015 se ha incorporado un nuevo proveedor relevante y no se ha detectado impacto alguno en este aspecto; así como en el resto de proveedores (G4.HR11).

14.3) Sociedad

CONTAZARA ha sido desde sus inicios una empresa anclada en su territorio, incluyendo en su denominación social Zaragoza, la población y provincia en la que está instalada. Tanto el modelo de producción y como la cadena de proveedores no ha presentado impactos apreciables en los contenidos de este aspecto de la memoria, pero se han establecido los mecanismos adecuados para evitar la corrupción y las prácticas de competencia desleal.

Igualmente es de especial importancia para la sostenibilidad de CONTAZARA y su modelo de negocio el cumplimiento regulatorio en todos los aspectos, incluido éste. Aun cuando dada la dimensión de la empresa las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales quedan en muchos momentos fuera del ámbito de CONTAZARA sirven de documento de referencia en los aspectos tributarios y de corrupción.

El comité de Gestión valora los riesgos e impactos en estos aspectos tanto a través de la ISO 9004 como la ISO 31000, pudiendo también ser considerados por el Comité de Empresa o el Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social de ser necesario.

Se evalúa de manera sistemática los posibles impactos medioambientales, no sólo para el cumplimiento legislativo y la aplicación de la ISO 14.001 sino también por los requerimientos de los procesos de ecodiseño.

14.3.1) Participación en la comunidad local

La involucración de CONTAZARA en el ámbito social recoge también el apoyo económico a colectivos y entidades que trabajan en ámbitos de mejora social y están recogidos en la tabla siguiente:

2014	2015
- Feria Internacional del Agua (SMAGUA) con aportación económica 16.500 euros - Salón Internacional del Agua HYDROGAIA con aportación económica 2.600 euros - Feria de la Tecnología del Agua ECWATECH con aportación económica 2.800 euros - Feria para la Gestión eficiente del agua EFIAQUA, con aportación económica alrededor 1.300 euros - Patrocinio de varios equipos de balonmano del colegio Corazonistas en Zaragoza. Aportamos económicamente 4.500 euros	- Feria Internacional del Agua (SMAGUA) con aportación económica 7.800 euros - AEAS aportación 1.752./e - Feria para la Gestión eficiente del agua EFIAQUA, con aportación económica alrededor 2.200 euros - Patrocinio de varios equipos de balonmano del colegio Corazonistas en Zaragoza. Aportamos económicamente 4.500 euros - Aportación económica al Clúster urbano para el uso eficiente del agua (Zinnae) con 1.200 euros

2014	2015
- Aportación económica al Clúster urbano para el uso eficiente del agua (Zinnae) con 1.200 euros - Aportación económica a ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial) con 600 euros - Aportación económica a Asociación Española para la Calidad con 420 euros - Aportación económica a la Fundación AFIM (fundación dedicada a los jóvenes y personas mayores y al colectivo de personas con discapacidad física, intelectual, sensorial y enfermos mentales) con 150 euros - Aportación económica a AECC. 120 euros - Aportación económica a Cruz Roja con 50 euros - Aportación económica a Aspanoa con 30 euros	- Aportación económica a ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial) con 600 euros - Aportación económica a la Fundación AFIM (fundación dedicada a los jóvenes y personas mayores y al colectivo de personas con discapacidad física, intelectual, sensorial y enfermos mentales) con 150 euros - Aportación económica a AECC. 150 euros - Aportación económica a Cruz Roja con 50 euros - Aportación económica a Aspanoa con 30 euros

a) Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales (G4.SO1).

En la planta de Zaragoza se evalúan de manera sistemática y continuada los posibles impactos ambientales, no considerándose que puedan existir otros impactos a nivel local.

b) Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales (G4.SO2).

No han existido impactos significativos.

14.3.2) Lucha contra la corrupción

Durante todo el año 2015 se siguen auditando todos los departamentos y el criterio de auditoría es el Código de Conducta Ética que incluye las acciones relativas a corrupción, soborno, transparencia…, y la norma ética y de responsabilidad social SGE21:2008.

No existen contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por CONTAZARA (G4-SO6).

a) Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (G4.SO3)

El 100% de las Unidades de negocio han sido pues analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.

El Código ético y de conducta establece los siguientes parámetros que son revisados por el Comité de Ética y Responsabilidad Social:

- *En relación con los clientes: CONTAZARA debe reparar o canjear productos defectuosos por buenos al menos dentro del ámbito de la* ***Ley de Garantías*** *en la Venta de Bienes de Consumo. Así como el personal de CONTAZARA* ***no*** *debe realizar* ***pago alguno, sobornos, regalos u otro tipo de agasajos a clientes*** *con el objeto de influir en la compra de productos o servicios de CONTAZARA.*
- *En relación con los proveedores: El personal de CONTAZARA* ***no debe admitir pago alguno, sobornos, regalos u otro tipo de agasajos de proveedores*** *que pudieran dar lugar a interpretaciones subjetivas sobre la conformidad del proveedor para seguir suministrando productos o servicios a CONTAZARA. El valor máximo de los detalles es despreciable. Así mismo la* ***información propia y confidencial de los proveedores no*** *debe* ***transmitirse*** *a* ***su competencia*** *en aras de lograr beneficio a CONTAZARA, perjudicando al proveedor del que se haya obtenido dicha información confidencial.*
- *En relación con el personal: el personal de CONTAZARA y en concreto, el personal perteneciente al organigrama del laboratorio, mantienen siempre la* ***imparcialidad en sus ensayos y calibraciones.*** *También en la* ***selección personal y*** *de* ***promoción interna****, el personal de Contazara con toma de decisión n****o debe verse influenciado por las relaciones familiares o de amistad*** *del personal aspirante y del personal de Contazara. Todo el personal aspirante sea familiar, amigo o conocido del personal de Contazara es evaluado bajo los mismos criterios objetivos que otros candidatos.*

b) Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción (G4.SO4). Incidentes de corrupción (G4.SO5).

Anualmente CONTAZARA presenta su Memoria de Comunicación de Progreso basado en el cumplimiento de los 10 Principios y está a disposición de cualquier interesado en la página web del Pacto Mundial, enlazando con el Código de Conducta Ética y en la propia web de CONTAZARA.

Adicionalmente en la intranet está disponible para todos los trabajadores y se incorpora en la formación del proceso de acogida y en el manual de acogida.

En CONTAZARA no constan incidentes de corrupción, ni se han registrado reclamaciones por dicho motivo, adicionalmente se ha evaluado este aspecto como de riesgo bajo. Tanto en las auditorías internas de una manera formal como en encuentros anuales de manera más informal se revisa y recuerda la existencia del código de conducta y se traslada a las nuevas incorporaciones la necesidad de respetar las políticas y procedimientos anti-corrupción.

14.3.3) Política pública

No existen contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por CONTAZARA (G4-SO6).

14.4) Responsabilidad sobre producto

En relación con los clientes se dispone de un departamento atención al cliente para solucionar las reclamaciones ante una expectativa/necesidad no satisfecha. Además se respeta los derechos de nuestros clientes en el servicio post-venta a través de la ley de garantías en la venta de bienes de consumo.

Así mismo CONTAZARA a través de sus agentes comerciales y de toda una serie de fichas técnico-comerciales se informa de las prestaciones del producto, correcta utilización del mismo incluidas precauciones e incluso actuación en el fin de vida del producto para la protección del medio ambiente. También se informa a nuestros clientes de la pertenencia a asociaciones como AEAS y ASA y de la información relevante extraída de estas asociaciones y cambios legislativos.

Un hecho de especial importancia es la **fidelidad de nuestros clientes**. Aquellos que suponen el 75% de la facturación llevan más de 11 años comprando con absoluta normalidad, lo que permite augurar muchos más años de relaciones comerciales. Los 5 clientes que en el 2005 suponían el 85% de la facturación (Grupo Agbar, Canal Isabel

II de Madrid, Aguas de Valencia, Emasesa de Sevilla y Emasa de Málaga) han seguido comprando todos los años sucesivos.

Respecto a la **diversificación de clientes** en el año 2015 el 95% de la facturación está concentrada en 12 clientes.

Nº Clientes	2013	2014	2015
Totales	11	15	12

La seguridad del producto no solo viene fijada por el cumplimiento de la normativa sino que adicionalmente en el proceso de ecodiseño es un aspecto que se introduce en el proceso. Se está trabajando igualmente en poder ofrecer productos con menores prestaciones que permitan responder a las expectativas de clientes interesados en productos de un precio más ajustado y que a la vez no precisan de la totalidad de prestaciones de los contadores inteligentes de alta gama, manteniendo los niveles de calidad en medida adecuados sin perder en los aspectos ambientales y de seguridad del producto.

14.4.1) Seguridad y salud de los clientes

CONTAZARA ha realizado grandes mejoras en el diseño de sus productos en materia de seguridad y salud en el trabajo con las nuevas familias de contadores. Principalmente se han eliminado riesgos de cortes con objetos cortantes y se ha reducido la utilización de atornilladores neumáticos en la fase de ensamblaje y riesgo de posturas forzadas y de cortes al eliminar la colocación de precintos con una herramienta manual en la fase de verificación. De esta forma se ha conseguido **minimizar los riesgos de la familia de contadores CZ3000 a la familia de contadores CZ4000 en un 50%** (G4.PR1).

No existen incumplimientos en esta materia (G4.PR2)

14.4.2) Privacidad de los clientes

CONTAZARA cuenta con los mecanismos internos en sus procesos de gestión para el cumplimiento de las normativas de la Ley de Protección de Datos así como aspectos añadidos para asegurar la confidencialidad de la información relativa a los clientes provenientes de la norma ISO 27.001 para la seguridad de la información. El cumplimiento con este estándar es evaluado durante las auditorías internas de los procesos relacionados con la venta de nuestros productos.

No se ha recibido ninguna reclamación por fuga de datos ni por violación de la privacidad (G4-PR8).

14.4.3) Cumplimiento regulatorio sobre producto.

Existe un proceso de “Gestión de los requisitos” para identificar los requisitos actuales y futuros aplicables a nuestros productos, en línea con nuestra política. Este proceso incorpora todos los requisitos legales y reglamentarios y los de todas las partes interesadas, y se va actualizando periódicamente gracias a las diversas fuentes de información que disponemos.

No han existido multas por incumplir la normativa o la legislación relativas al suministro y el uso de productos y servicios. En los análisis de riesgos y la valoración de impactos por las partes interesadas no se ha identificado ningún incumplimiento de la legislación o de la normativa (G4.PR9).

ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-1	Inclúyase una declaración del responsable principal de las decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia de esta con miras a abordar dicha cuestión.	Página 6
G4-2	Describa los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Página 12

Perfil de la organización

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-3	Nombre de la organización.	Página 13
G4-4	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Página 13
G4-5	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Página 15
G4-6	Indique en cuántos países opera la organización y nombre aquellos países donde la organización lleva a cabo operaciones significativas o que tienen una relevancia específica para los asuntos de sostenibilidad objeto de la memoria.	Página 16
G4-7	Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.	Página 16
G4-8	Indique a qué mercados se sirve	Página 17
G4-9	Determine el tamaño de la organización	Página 17
G4-10		
G4-10.a	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	Página 18
G4-10.b	Número de empleados fijos por tipo de contrato y sexo.	Página 18
G4-10.c	Tamaño de la plantilla por empleados, trabajadores contratados y sexo.	Página 18
G4-10.d	Tamaño de la plantilla por región y sexo.	Página 18
G4-10.e	Indique si una parte sustancial del trabajo de la organización lo desempeñan trabajadores por cuenta propia reconocidos jurídicamente, o bien personas que no son empleados ni trabajadores contratados, tales como los empleados y los empleados subcontratados por los contratistas.	Página 18
G4-10.f	Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Página 18

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G.4.11	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Página 18
G.4.12	Describa la cadena de suministro de la organización.	Página 18
G4-13	Comunique todo cambio significativo que haya tenido lugar durante el periodo objeto de análisis en el tamaño, la estructura, la propiedad accionarial o la cadena de suministro de la organización.	Página 21
G4-14	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Página 22
G4-15	Elabore una lista de las cartas, los principios u otras iniciativas externas de carácter económico, ambiental y social que la organización suscribe o ha adoptado.	Página 22
G4-16	Elabore una lista de las asociaciones (por ejemplo, las asociaciones industriales) y las organizaciones de promoción nacional o internacional a las que la organización pertenece.	Página 23

Aspectos materiales y cobertura

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-17		
G4-17.a	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Página 24
G4-17.b	Señale si alguna de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes no figuran en la memoria.	No Aplica
G4-18		
G4-18.a	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	Página 25
G4-18.b	Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Página 25
G4-19	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 25
G4-20	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Página 28
G4-21	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Página 28
G4-22	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Página 31
G4-23	Señale todo cambio significativo en el Alcance y la Cobertura de cada Aspecto con respecto a memorias anteriores.	Página 31

Participación de los grupos de interés

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-24	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 31
G4-25	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Página 31
G4-26	Describa el enfoque de la organización sobre la participación de los grupos de interés, incluida la frecuencia con que se colabora con los distintos tipos y grupos de partes interesadas, o señale si la participación de un grupo se realizó específicamente en el proceso de elaboración de la memoria.	Página 32
G4-27	Señale qué cuestiones y problemas clave han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés y describa la evaluación hecha por la organización, entre otros aspectos mediante su memoria. Especifique qué grupos de interés plantearon cada uno de los temas y problemas clave.	Página 33

Perfil de la memoria

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-28	Periodo objeto de la memoria	2015
G4-29	Fecha de la última memoria (si procede).	Página 35
G4-30	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Página 35
G4-31	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Página 35
G4-32		
G4-32.a	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Página 35
G4-32.b	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	Página 35
G4-32.c	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Página 35
G4-33		
G4-33.a	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Página 35
G4-33.b	Si no se mencionan en el informe de verificación adjunto a la memoria de sostenibilidad, indique el alcance y el fundamento de la verificación externa.	No Aplica
G4-33.c	Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	No Aplica

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-33.d	Señale si el órgano superior de gobierno o la alta dirección han sido partícipes de la solicitud de verificación.	No Aplica

Gobierno corporativo

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-34	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.	Página 36
G4-35	Describa el proceso mediante el cual el órgano superior de gobierno delega su autoridad a la alta dirección y a determinados empleados en cuestiones de índole económica, ambiental y social.	Página 36
G4-36	Indique si existen en la organización cargos ejecutivos o con responsabilidad en cuestiones económicas, ambientales y sociales, y si sus titulares rinden cuentas directamente ante el órgano superior de gobierno.	Página 36
G4-37	Proceso de consulta entre los grupos de interés y el consejo de administración	Página 37
G4-38	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 38
G4-39 a G455	Estos indicadores no se han considerado relevantes dado el tamaño del a organización y los aspectos materiales tratados en la presente memoria.	No Aplica

Ética e integridad

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-56	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Página 38
G4-57	Describa los mecanismos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita, y para consultar los asuntos relacionados con la integridad de la organización, tales como líneas telefónicas de ayuda o asesoramiento.	Página 39
G4-58	Describa los mecanismos internos y externos de denuncia de conductas poco éticas o ilícitas y de asuntos relativos a la integridad de la organización, tales como la notificación escalonada a los mandos directivos, los mecanismos de denuncia de irregularidades o las líneas telefónicas de ayuda.	Página 39

Dimensión económica

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 42

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No Aplica
G4-EC3	Límite de las obligaciones de la organización debidas a programas de prestaciones sociales.	No Aplica
G4-EC4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Página 43
G4-EC5	Relación entre el salario inicial desglosado por sexo y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	No Aplica
G4-EC6	Porcentaje de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollan operaciones significativas.	No Aplica
G4-EC7	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	No Aplica
G4-EC8	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	No Aplica
G4-EC9	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Página 47

Dimensión ambiental

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-EN1	Materiales por peso o volumen.	Página 51
G4-EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Página 51
G4-EN3	Consumo energético interno	Página 61
G4-EN4	Consumo energético externo.	No Disponible
G4-EN5.	Indique la intensidad energética.	No Disponible
G4-EN6.	Reducciones del consumo energético	Página 61
G4-EN7	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Página 53
G4-EN8	Captación total de agua según la fuente.	Página 56
G4-EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	No Aplica
G4-EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Página 56
G4-EN11	Instalaciones operativas propias, arrendadas, gestionadas que sean adyacentes, contengan o estén ubicadas en áreas protegidas y áreas no protegidas de gran valor para la biodiversidad.	No Existen
G4-EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad de áreas protegidas o áreas de alto valor en términos de diversidad	No Existen

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
	biológica no protegidas que se derivan de las actividades, los productos y los servicios.	
G4-EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	No Existen
G4-EN14	Número de especies incluidas en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones, según el nivel de peligro de extinción de la especie.	No Existen
G4-EN15 G4-EN16	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Página 57
G4-EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	No Disponible
G4-EN18	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	No Disponible
G4-EN19	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Página 57
G4-EN20	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No Disponible
G4-EN21	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	Página 58
G4-EN22	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino.	Página 59
G4-EN23	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Página 60
G4-EN24	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No existen
G4-EN25	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos en virtud de los anexos I, II, III Y VIII del Convenio de Basilea2 y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	No Aplica
G4-EN26	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de los masas de agua y los hábitats relacionados afectados significativamente por vertidos y escorrentía procedentes de la organización.	No Aplica
G4-EN27	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios.	Página 54
G4-EN28	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	Página 55
G4-EN29	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Página 61
G4-EN30	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	No Disponible

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-EN31	Desglose de los gatos e inversiones para la protección del medio ambiente.	No Disponible
G4-EN32	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Página 62
G4-EN33	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Página 62
G4-EN34	Número de reclamaciones ambientales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	Página 62

Dimensión social

Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto: Empleo

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Página / Nota
G4-LA1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	No Disponible
G4-LA2	Prestaciones sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	No Disponible
G4-LA3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No Disponible
G4-LA4	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Página 65
G4-LA5	Porcentaje de trabajadores que está representado en comités formales de seguridad y salud conjuntos para dirección y empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de seguridad y salud laboral.	Página 67
G4-LA6	Tipo y tasa de lesiones, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo.	Página 67
G4-LA7	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	No Existe
G4-LA8	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No Aplica
G4-LA9	Promedio de horas de capacitación anuales por empleado, desglosado por sexo y por categoría laboral.	Página 70
G4-LA10	Programas de gestión de habilidades y formación continua que fomentan la empleabilidad de los trabajadores y les ayudan a gestionar el final de sus carreras profesionales.	No Aplica

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Página / Nota
G4-LA11	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	.Página 70
G4-LA12	Composición de los órganos de gobierno y desglose de la plantilla por categoría profesional y sexo, edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Página 71
G4-LA13	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Página 71
G4-LA14	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Página 72
G4-LA15	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Página 72
G4-LA16	Número de reclamaciones sobre prácticas laborales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	.No Existen

Derechos humanos

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-HR1	Número y porcentaje de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyen cláusulas de derechos humanos o que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No disponible
G4-HR2	Horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluido el porcentaje de empleados capacitados.	Página 73
G4-HR3	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Página 74
G4-HR4	Identificación de centros y proveedores en los que la libertad de asociación y el derecho de acogerse a convenios colectivos pueden infringirse o estar amenazados, y medidas adoptadas para defender estos derechos.	Página 74
G4-HR5	Identificación de centros y proveedores con un riesgo significativo de casos de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición de la explotación infantil.	Página 74
G4-HR6	Centros y proveedores significativos con un riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzoso, y medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzoso.	Página 74
G4-HR7	Porcentaje del personal de seguridad que ha recibido capacitación sobre las políticas o los procedimientos de la organización en materia de derechos humanos relevantes para las operaciones.	No Aplica
G4-HR8	Número de casos de violación de los derechos de los pueblos indígenas y medidas adoptadas.	No Existen

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-HR9	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Página 73
G4-HR10	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Página 74
G4-HR11	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Página 74
G4-HR12	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No Existen. Página 73.

Comunidades locales

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Página 76
G4-SO2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Página 76
G4-SO3	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Página 77
G4-SO4	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Página 78
G4-SO5	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se han identificado Página 79
G4-SO6	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Página 77. No Existen.
G4-SO7	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	No Existen.
G4-SO8	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa.	No Existen.
G4-SO9	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	No Disponible
G4-SO10	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	.No Existen
G4-SO11	Número de reclamaciones sobre impactos sociales que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No Existen

Responsabilidad sobre producto

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
G4-PR1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Página 79
G4-PR2	Número de incidentes derivados del incumplimiento de la normativa o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se ha producido Página 79.
G4-PR3	Tipo de información que requieren los procedimientos de la organización relativos a la información y el etiquetado de sus productos y servicios, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos que están sujetas a tales requisitos.	No Disponible
G4-PR4	Número de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, desglosados en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han producido
G4-PR5	Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes.	Página 45
G4-PR6	Venta de productos prohibidos o en litigio.	No Existen
G4-PR7	Número de casos de incumplimiento de las normativas y los códigos voluntarios relativos a las comunicaciones de mercadotecnia, entre otras la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	No se han producido incidentes al respecto.
G4-PR8	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Página 79
G4-PR9	Valor monetario de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios.	0 euros. No se ha recibido ningún tipo de multa en este sentido. Página 80

ANEXO II: PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES – ORGANIZACIONES - EVENTOS

ASOCIACIÓN / ORGANIZACIÓN / EVENTO	Ámbito actuación	Participantes	Antigüedad / Fecha	Actuación / Comentarios
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE LA CALIDAD (A.E.C.)	Elevar el nivel de competitividad empresarial, apoyar a los miembros en la consecución de la excelencia profesional y organizativa y facilitar y desarrollar el intercambio de información, iniciativas y experiencia en las mejores prácticas de calidad y medio ambiente	CONTAZARA	Desde 2002 hasta la actualidad	Participamos solicitando información específica sobre calidad, medio ambiente o prevención de riesgos laborales y asistiendo a alguno de los cursos y grupos que organizan en estos temas.
		Isaac Navarro	Desde el 2014 hasta la actualidad	Actualmente el Director General de Contazara colabora como Vicepresidente de la asociación
ORGANIZACIÓN INTERNACIONAL DE NORMALIZACIÓN (ISO)	ISO standards contribute to making the development, manufacturing and supply of products and services more efficient, safer and cleaner. They make trade between countries easier and fairer. They provide governments with a technical base for health, safety and environmental legislation. They aid in transferring technology to developing countries. ISO standards also serve to safeguard consumers, and users in general, of products and services - as well as to make their lives simpler.	Isaac Navarro	Desde 2005 hasta la actualidad	Vocal del Plenario AEN/CTN66 “Gestión de la Calidad y Evaluación de la Conformidad”
		Javier Santacruz	Desde 01/12/1998 hasta la actualidad	Vocales del Subcomité AEN/CTN82/SC3 de "Metrología de fluidos". Preparación de comentarios técnicos a los proyectos de norma internacionales relativos a los contadores de agua y a los sistemas de lectura a distancia de contadores. Traducción de normas internacionales de metrología de fluidos
		Javier Santacruz	Desde 01/10/2002 hasta la actualidad	Miembros del Subcomité ISO/TC30/SC7, "Measurement of fluid flow in closed conduits. Volume methods, including water meters", donde se desarrollan normas ISO de contadores de agua y otros sistemas de medición por volumen
		Javier Santacruz	10/03/2004	Coordinador del Grupo de trabajo ISO/TC30/SC7/WG4. "Remote reading systems of water meters" . Participación en el WG7:"Input/Output Protocols"

ASOCIACIÓN / ORGANIZACIÓN / EVENTO	Ámbito actuación	Participantes	Antigüedad / Fecha	Actuación / Comentarios
		Javier Gascón	2014	Secretario del Subcomité AEN/CTN82/SC3 de "Metrología de fluidos". Coordinación de un grupo de expertos nacionales en metrología de fluidos para la revisión, votos, comentarios y traducción a los proyectos de norma internacionales y nacionales.
		Javier Gascón	2014	Vocal del Plenario AEN/CTN82
		Natalia Cebrián	01/09/2014	Vocal Subcomite de normalización AEN/CTN66/SC1 "Sistemas de gestión". Aportaciones al proyecto de norma PNE-EN ISO 9001.
		Natalia Cebrián	01/09/2014	Vocal Subcomite de normalización AEN/CTN66/SC2 "Evaluación de la conformidad"
		Natalia Cebrián	03/10/2014	Vocal del grupo de trabajo del Comité técnico de normalización AEN/CTN81/GT02. Aportaciones al proyecto de norma ISO/CD 45001 "Sistemas de gestión en seguridad y salud en el trabajo".
COMITÉ EUROPEO DE NORMALIZACIÓN (CEN)	CEN is contributing to the objectives of the European Union and European Economic Area with voluntary technical standards which promote free trade, the safety of workers and consumers, interoperability of networks, environmental protection, exploitation of research and development programmes, and public procurement	Javier Santacruz	Desde 01/10/2003 hasta la actualidad	Miembros del Comité CEN/TC92, "Water meters", donde se desarrollan normas EN de contadores de agua
Clúster Urbano del Agua (ZINNAE)	Zaragoza	Isaac Navarro	Desde 2012 hasta la actualidad	Actualmente el Director General de Contazara colabora como Presidente.
		Natalia Cebrián / Javier Santacruz/	2014-2015	La Directora de Calidad, el Director Tecnológico y el Director Comercial y Marketing participan en grupos de trabajo.

ASOCIACIÓN / ORGANIZACIÓN / EVENTO	Ámbito actuación	Participantes	Antigüedad / Fecha	Actuación / Comentarios
		Oscar Sancho		
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE EMPRESAS ABASTECEDORAS DE AGUA (AEAS)	Análisis de las soluciones de los distintos aspectos del ciclo integral del agua. Intercambio de conocimientos. Colaboración con las Administraciones en materia de legislación y reglamentación, proporcionar el entendimiento entre profesionales del sector y usuarios	CONTAZARA	Desde 1999 hasta la actualidad	Somos colaboradores, la asociación nos permite participar de sus grupos de trabajo aún no siendo empresa gestora de agua.
		Oscar Sancho	Desde 2000 hasta la actualidad	Miembro de la Comisión "Redes de Abastecimiento" y del grupo de trabajo "Contadores ". En 2015 junto con el Ayuntamiento de Burgos realizó una ponencia sobre la telelectura.
CENTRO ESPAÑOL DE METROLOGÍA	Miembros del Comité Organizador del Congreso Español de Metrología	Javier Gascón	Desde 11/11/2004 hasta la actualidad	Miembros del Comité Organizador: Colaboración en la organización del evento. Periodicidad 4 años.
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE RESPONSABLES DE COMPRAS Y DE EXISTENCIAS (AERCE)	Participación como socios empresa en la asociación.	Salvador Pablo	Desde 07/02/2005 hasta la actualidad	Participamos en el Foro Aerce, para el intercambio de conocimientos entre responsables de compras de toda España.
Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM)	España	CONTAZARA	Desde 2004 hasta la actualidad	Socios fundadores
ASOC. SANEAMIENTO ANDALUCIA (ASA)	Andalucía	CONTAZARA	01/01/2012	Actualización continua de información empresarial para concurrencia a concursos
Salón Internacional del agua y del riego (SMAGUA)	Zaragoza	CONTAZARA	06-09/03/2012, 4-7/03/2014 y en la actualidad	En el año 2015 se participó en dos reuniones en dicha feria.
Instituto Aragonés de Fomento	Zaragoza	Isaac Navarro	Febrero_2015	Consejo asesor del comité de excelencia de Aragón Empresa como miembro experto
		Isaac Navarro/ Natalia Cebrián/ Javier Santacruz	Junio y julio 2015	Jornada de benchmarking de gestión de las personas y gestión de la innovación (exposición de buenas prácticas y resultados)
Foro Aragón Empresa (IAF)	Zaragoza	Isaac Navarro	Noviembre 2015	Ponencia “Innovación ecológica eficiente”. Buena práctica. Recogida dek Sello Oro Aragón Empresa 2015.
Día Mundial de la Calidad (Asociación	Madrid	Isaac Navarro	Noviembre 2015	Participación en mesa redonda de casos de éxito.

ASOCIACIÓN / ORGANIZACIÓN / EVENTO	Ámbito actuación	Participantes	Antigüedad / Fecha	Actuación / Comentarios
Española para la Calidad)				
Think Tank de la calidad del siglo XXI (Asociación Española para la calidad)	Madrid	Isaac Navarro	Marzo 2015 y junio 2015	Miembro experto.
Asociación Española para la Calidad	Madrid	Isaac Navarro	Septiembre 2015	Redacción de un artículo para la revista de la AEC
Jornada “Cultura de la innovación” (Asociación Española para la calidad)	Zaragoza	Isaac Navarro	Marzo 2015	Ponente.
Día Mundial de la Metrología		Javier Gascón	20/05/2015	Jornada “la metrología y la luz en la industria”
6º Seminario Inter-congresos		Javier Gascón	9/06/2015	“Tecnología ópticas en la metrología”
Feria de Economía Hidraúlica ECWATECH	Moscú	CONTAZARA	05-08/06/2012	
Conferencia: ¿Derechos Humanos en la PYME? A ti también te aplican (Red Pacto mundial)	Madrid (Red Pacto Mundial)	Natalia Cebrián	30/10/2012	Ponencia "Derechos Humanos en la Pyme"
SMART CITY EXPO CONGRESS	Barcelona	I.Navarro/ J. Santacruz	13-15/11/2012 y noviembre 2015	
Federación de Empresarios de Huesca (FEMHU)	Huesca	R. Anchelergues / J. Gascón	21/11/2012	Curso dirigido a los instaladores de contadores de agua.
Feria WASSER BERLIN INTERNACIONAL	Berlín	CONTAZARA	23-26/04/2013	
Feria Europea de Metering Smart Grid y Smart Home (UTILITY WEEK)	Viena	I. Navarro/ J. Santacruz	Nov-2015	
Mobile World Congress (Tecnología móvil GSM)		J. Santacruz	2,3,4 y 5/03/2015	
Salón internacional de aire acondicionado, calefacción, ventilación y refrigeración (climatización)	Madrid	J. Santacruz	24,25,26 y 27/02/2015	
Convención anual de AWWA de EEUU	Denver, Colorado	CONTAZARA	9-13/06/2013	
Jornadas AEAS	San Sebastián	CONTAZARA	12-14/06/2013	
	Burgos	Oscar Sancho	28,29 y 30/04/2015	Participación en mesa redonda sobre contadores

ASOCIACIÓN / ORGANIZACIÓN / EVENTO	Ámbito actuación	Participantes	Antigüedad / Fecha	Actuación / Comentarios
Universidad de Zaragoza	Master en Gestión de Recursos Hídricos (Universidad de Zaragoza)	Javier Santacruz	30/09/2013	Ponencia sobre medición de caudal
II Encuentro Evaluadores de CENTROS DE EXCELENCIA	Conferencias y talleres para evaluadores de Premios de Excelencia de los CEX de España	Isaac Navarro	29/10/2013	Ponencia "Modelo de Excelencia de Largo Recorrido en CONTAZARA"
Feria Internacional para la Gestión Eficiente del Agua (EFIAQUA)	Valencia	CONTAZARA	13-15/11/2013 y en la actualidad	El Director Comercial y Marketing participó en 3 reuniones sectoriales y formamos parte del comité organizador
Master en Metrología (UPM)	Asignatura de Metrología de Masa y magnitudes derivadas	Javier Santacruz	20/11/2013 y 01/07/2015	Ponencia sobre medición de caudal
Master de Sistemas Integrado de CREA	Zaragoza	Isaac Navarro	Enero 2015	Ponente. 30 horas
Posgrado de Calidad e Innovación (UOC)	Asignaturas de “Sistema y proceso de gestión de la innovación” y “Gestor de sistemas integrados”	Natalia Cebrián	Noviembre y diciembre 2015 y en la actualidad	
I Jornada de Calidad y el Precio del Agua (AEC)	Gestión del agua y cálculo de la huella hídrica	Isaac Navarro	04/12/2013	Ponencia "La Calidad y el Precio del Agua"
ASOC. DIRECTIVAS DE ARAGON	Aragón	Cristina Calvo	01/01/2014	Networking y formación
HYDROGAÏA	Montpellier	CONTAZARA	20-24/05/2014	
Jornada la Creciente Importancia del uso sostenible del agua (DIPUTACIÓN DE TERUEL-ZINNAE-SASTESA)	Uso sostenible del agua en Aragón	Isaac Navarro	17/09/2014	Mesa redonda "Eficiencia y Sostenibilidad: El rol de las Administraciones Públicas"
ASOC. PROGRESO DIRECCION	Nacional	CONTAZARA	01/01/2015	Networking y formación
Seminario Técnico “Herramientas para la gestión eficiente del agua” en Zinnae para delegación de Fujian	Zaragoza	Javier Santacruz	19/01/2015	Ponencia sobre contadores inteligentes
XXXIII Jornadas AEAS 2015	Burgos	CONTAZARA	28-30/04/2015	
Consultora Qualitas	Zaragoza	Natalia Cebrián/ Javier Gascón	22-06-2015	Visita a nuestras instalaciones de los alumnos del curso de “Técnico de control de calidad”
Jornada de benchmarking con Red Eléctrica Española	Madrid	Isaac Navarro/ Natalia Cebrián	Septiembre 2015	Tema “Gestión de los procesos y grupos de interés
2º Congreso Nacional de PRL. AEC. Zaragoza	Retos, compromisos y novedades en la prevención de riesgos laborales	Isaac Navarro	10/06/2015	Apertura Inaugural del Congreso