



MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD 2020

Noviembre 2021

ÍNDICE

ÍNDICE	2
1) Presentación.....	7
2) Carta del Director GENERAL.....	7
PRIMER PARTE. CONTENIDOS GENERALES.....	9
3) La Empresa	9
a) El Producto	9
b) La historia	10
4) La estrategia 2018-2020	13
5) perfil de la Organización	14
a) Nombre de la organización.....	14
b) Marcas productos y servicios más importantes de la organización.....	14
c) Sede de la empresa	17
d) Países en los que se opera.....	18
e) Régimen de propiedad y forma jurídica.....	18
f) Mercados en los que opera.....	19
g) Escala de la organización	19
h) Número de empleados	20
i) Descripción de la Cadena de suministros de CONTAZARA.....	20
j) Cambios significativos durante el ejercicio	23
6) compromiso con los ods	25
6.1) Nuestros principales focos: ODS 3, 6, 9, 12 y 13	25
6.2 Principales objetivos y acciones en 2020 que contribuyen a los ODS	28
7) PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS	34
a) Principio de precaución	34
b) Principios o iniciativas externas que la organización suscribe o adopta	34
c) Principales asociaciones a las que se pertenece.	35
8) Materialidad	36
a) Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente Memoria	36
b) Proceso de elaboración y de la aplicación de los principios GRI y Aspectos materiales identificados.....	36
c) Cobertura dentro de la organización y Cobertura fuera de la organización	40
d) Reformulación de información facilitada en Memorias anteriores y Cambios significativos en la cobertura o alcance de la Memoria.....	42

9)	Grupos de interés vinculados con la organización	43
a)	Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria	43
b)	Base para la selección de los grupos de interés.....	43
c)	Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés.....	44
d)	Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés.	45
10)	Perfil de la Memoria	46
a)	Índice GRI en relación a la opción “de conformidad” elegida.....	47
b)	Verificación externa de la Memoria	47
11)	Gobierno	47
a)	Estructura de gobierno	47
b)	Delegación de autoridad a directivos y otros empleados.....	48
c)	Cargos ejecutivos o con responsabilidad económica, social y ambiental	48
d)	Procesos de consulta entre los Grupos de interés y el Consejo de Administración	48
e)	Composición del máximo órgano de gobierno.....	49
12)	Ética e integridad	49
a)	Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos.	49
b)	Procedimientos internos y externos de asesoramiento en pro de una conducta ética y lícita.	50
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.	51
	SEGUNDA PARTE. CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS.	51
13)	Dimensión Económica.....	53
a)	Valor económico directo generado y distribuido (GRI 201-1).....	54
b)	Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos (G4.EC4).....	55
	12.2) Calidad de los productos y servicios	55
	12.3) Innovación.....	56
	12.4) Satisfacción del cliente.....	57
	12.5) Prácticas de aprovisionamiento.....	59
a)	Gasto correspondiente a proveedores locales (G4.EC9).....	59
14)	dimensión ambiental	60
	13.1) Diseño ecológico (Ecodiseño)	60
a)	Materiales por peso o volumen (GRI 301-1).....	63
b)	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (GRI 301-2)	64

c)	Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios (GRI 302-5)	65
d)	Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	66
e)	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría (GRI 301-3)	67
13.2)	Gestión de residuos	67
a)	Vertimiento total de aguas, según naturaleza y destino (GRI 306-1)	67
b)	Peso total de los residuos, Según tipo y método de tratamiento (GRI 306-2)	67
13.3)	Cumplimiento Regulatorio	69
13.4)	Gestión del uso del agua	69
a.	Captación Total de Agua Según la fuente (GRI 303-3)	69
13.5)	Emisiones de gases de efecto invernadero	70
a)	Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1. (GRI 305-1), b) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2. (GRI 305-2) y la reducción de las mismas	71
b)	NOx, SOx y otras emisiones atmosféricas significativas (GRI 305-7)	72
13.6)	Gestión del uso energético	73
a)	Consumo Energético Interno y Reducción del Consumo Energético (GRI 302-1)	73
13.8)	Evaluación ambiental de proveedores	73
15)	Dimensión Social	75
14.1)	Prácticas laborales y trabajo digno	76
14.1.1)	Relaciones entre los trabajadores y la dirección	77
a)	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos	78
14.1.2)	Beneficios sociales (incluido la conciliación de la vida familiar)	78
14.1.3)	Seguridad y salud en el trabajo	79
a)	Representación en Comité de Seguridad y Salud en el trabajo	79
b)	Tipo de accidentes y ratio, enfermedades profesionales, días perdidos, absentismo y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y sexo	80
14.1.4)	Estabilidad en el trabajo	83
14.1.5)	Capacitación y Educación	83
a)	Horas de formación	84
b)	Evaluación del desempeño	84
14.1.6)	Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres	85
a)	Composición de los órganos de gobierno corporativo y de la plantilla	85
b)	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres	86

14.1.7) Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores.....	86
a) Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales. Impactos negativos significativos en la cadena de suministro	87
14.1.8) Comunicación e información	87
14.1.9) Cooperación con empresas del grupo	88
14.2) Derechos Humanos.....	88
14.2.1) No discriminación	89
14.2.2) Libertad de asociación y negociación colectiva	89
14.2.3) Trabajo infantil.....	89
14.2.4) Trabajo forzoso	89
14.2.5) Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos	89
14.3) Sociedad	90
14.3.1) Participación en la comunidad local	90
a) Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales.	92
b) Centros de operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, sobre las comunidades locales.....	92
14.3.2) Lucha contra la corrupción	92
a) Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.....	92
b) Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción. Incidentes de corrupción.	93
14.3.3) Política pública	93
14.3.4) Lucha contra competencia desleal	94
14.3.5) Transparencia corporativa.....	94
14.4) Responsabilidad sobre producto	94
14.4.1) Seguridad y salud de los clientes	95
14.4.2) Seguridad de la información (incluye privacidad de los clientes)	95
14.4.3) Cumplimiento regulatorio sobre producto.	96
ANEXO I: Índice de contenidos GRI	97
Perfil de la organización	97
Aspectos materiales y cobertura	98
Participación de los grupos de interés.....	98
Perfil de la memoria	99
Gobierno corporativo.....	99
Ética e integridad	100
Dimensión económica.....	100

Dimensión ambiental.....	101
Dimensión social	102
Prácticas laborales y trabajo digno.....	102
Aspecto: Empleo	102
Derechos humanos	103
Comunidades locales	104
Responsabilidad sobre producto	104
ANEXO II: PARTICIPACIÓN EN ASOCIACIONES – ORGANIZACIONES - EVENTOS	105

1) PRESENTACIÓN

CONTAZARA presenta a continuación su Memoria de Sostenibilidad 2020, 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. 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 2020 siguiendo los criterios de Responsabilidad Social de CONTAZARA y el proceso de Valoración de Riesgos.

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

2) CARTA DEL DIRECTOR GENERAL (GRI 102-14)

Estimados amigos y amigas:

Es para mí un placer presentarles nuestra memoria de sostenibilidad según el esquema del Global Reporting Initiative correspondiente al año 2020.

Se enmarca dentro del plan estratégico de CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A. (CONTAZARA) para el periodo 2018-2020, con 4 líneas estratégicas: excelencia, liderazgo, crecimiento sostenible y rentabilidad.

Desde hace más de 15 años venimos además informando públicamente de nuestro progreso en sostenibilidad en la página del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

CONTAZARA está firmemente comprometida con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización. El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los diez principios del Pacto Mundial en el sector empresarial, ya que ambos marcos son transversales en el fin que persiguen: construir sociedades y mercados más sostenibles.

Nuestro compromiso se extiende a todos los grupos de interés y a lo largo de nuestra cadena de valor: empleados, clientes, socios comerciales y proveedores con los que trabajamos. En el presente informe hemos recogido aquellos ODS más vinculados a nuestra estrategia empresarial. Estos ODS son el ODS 3 (Salud y Bienestar), 6 (Agua limpia y saneamiento), 9 (Industria, innovación e infraestructuras), 12 (Producción y consumo responsables) y 13 (Acción por el clima).

Por otro lado, también se recogen acciones y proyectos concretos de contribución al marco de Naciones Unidas, para visibilizar todo el trabajo que realizamos partiendo de la base de nuestro compromiso. En el año 2020 a nivel ambiental algunos de los hitos más importantes han sido el reconocimiento parte del Ministerio de Transición Ecológica por la reducción de nuestra huella de carbono de la organización en un 65,84% en el trienio 2018-2020 respecto al trienio 2017-2019 y el reconocimiento de nuestra buena práctica de “Ecodiseño como estrategia de Economía Circular” en la publicación de “34 caso de Economía Verde” realizado por el Grupo Español para el Crecimiento Verde.

A nivel humano este año hemos centrado todos nuestros esfuerzos en adoptar medidas preventivas contra el virus Covid-19. Estas medidas preventivas han sido, entre otras, secuenciando la entrada de los trabajadores, limitando aforos en área de descanso y vestuarios, colocación de mamparas de metacrilato para respetar la distancia de 2 metros, medidas higiénicas en el área de descanso y aumentando la limpieza en toda la organización, desinfecciones periódicas por empresa externa autorizada, dotación de mascarillas FFP2, guantes de nitrilo, gafas de protección y geles de hidroalcohol, adquisición de máquina de filtrado de aire, controles a la entrada de personal ajeno a la empresa, limitación de viajes a clientes y proveedores, hacer pruebas de test de coronavirus como medida preventiva al menor síntoma relacionado con el mismo, etc...

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, la Vicepresidencia de la AEC, Asociación Española para la Calidad o la presencia en la Junta Directiva de la Comisión de Prestaciones Especiales coordinada por mutua MAZ, 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 2021 Contazara continúa en la iniciativa del Plan de Responsabilidad Social de Aragón llevada a cabo por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) y espera el reconocimiento del mismo de toda nuestra actividad a lo largo del año 2021 consiguiendo nuevamente el Sello Responsabilidad Social de Aragón (categoría pyme) en el año 2021.

Otro aspecto a destacar del año 2020 es la obtención por primera vez del Premio Nacional Industria Conectada 4.0 en la categoría de pyme. Este premio nacional reconoce los esfuerzos y el mérito de las empresas industriales españolas en el ámbito de la digitalización. Este galardón es concedido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de su Secretaría General de Industria y de la pyme.

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, como se ha demostrado en 2020, a pesar de la situación sanitaria y económica global causada por el virus del covid-19, las ventas han sido de las mejores ventas de los últimos años a excepción del año 2019, que fue el mejor.

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 (GRI 102-2)

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 grupo Agbar, 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.

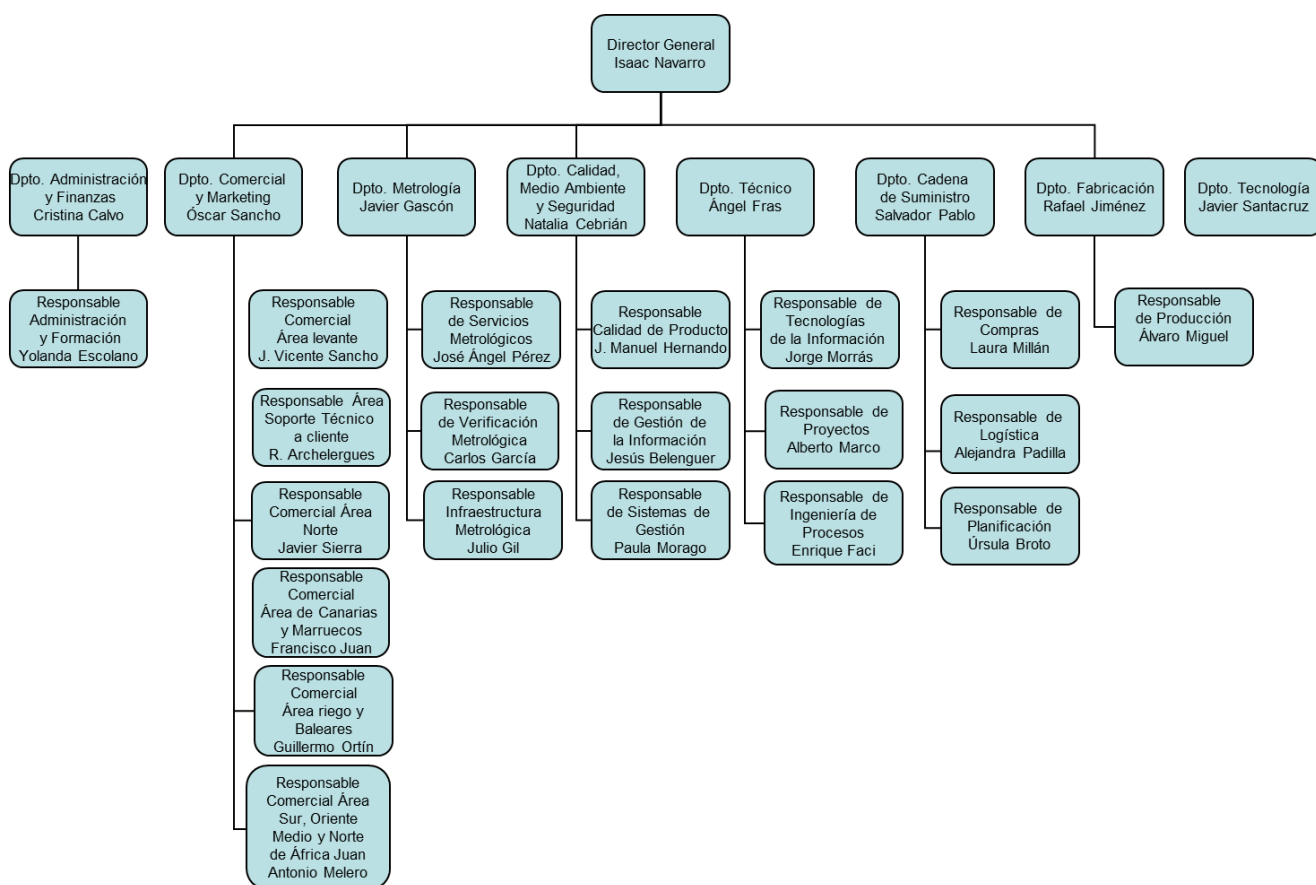


Figura 1 Organigrama

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.

En los últimos años CONTAZARA en su estrategia de diversificación de su producto y ha diseñado por primera vez un contador de energía térmica CZ3000HM destinado a sistemas de calefacción centralizados en uso residencial, comercial e industrial y ha seguido ampliando su portfolio de contadores incorporando el contador integrado con una nueva y revolucionaria tecnología de comunicación en banda estrecha LTE categoría NB1 con una mejor cobertura llamada NB IoT para todas nuestras familias de contadores CZ4000, CZ3000, CZFighter, CZ5000, CZUS y así mismo se ha diseñado el equipo de lectura con dicho tecnología como es el Smart NB IoT.

Los abastecimientos de agua de Barcelona, Madrid, Sevilla, Valencia, Málaga, Córdoba o Fuerteventura 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 Francia, Portugal, Polonia, algunos países de Latinoamérica (Colombia, Perú y Ecuador) y países del norte de África y de Oriente Medio.

4) LA ESTRATEGIA 2018-2020 (GRI 102-15)

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 9)c) :

- Incrementar las alianzas estratégicas
- Incrementar las habilidades tecnológicas
- Incrementar las competencias del personal
- Aumentar la cooperación con las empresas del grupo
- Sistema de Gestión eficiente y sostenido
- Desarrollo de IoT (Internet de las cosas) + soluciones avanzadas en contadores
- Fortalecer los procesos operativos
- Promover nuevos clientes y mercados
- Incrementar la satisfacción del cliente y su lealtad
- Incrementar la facturación
- Incrementar la rentabilidad
- Incrementar el valor añadido para las partes interesadas

Todo 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 (GRI 102-1)

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



b) Marcas productos y servicios más importantes de la organización (GRI 102-2)

Marca: CONTAZARA

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

Contadores electrónicos de agua y de energía térmica:



CZ3000



CZ4000



CZFighter



CZ3000 HM



CZ5000



**CZ4000 RI
(868 MHz,
NB IoT)**



CZ4000 169



**CZ3000 RI
(868 MHz,
NB IoT)**



**CZFighter RI
(NB IoT)**



**CZ5000 RI
(NB IoT)**



CZSJ



CZTJ



CZUS



CZHT



**CZUS RI
(NB IoT)**

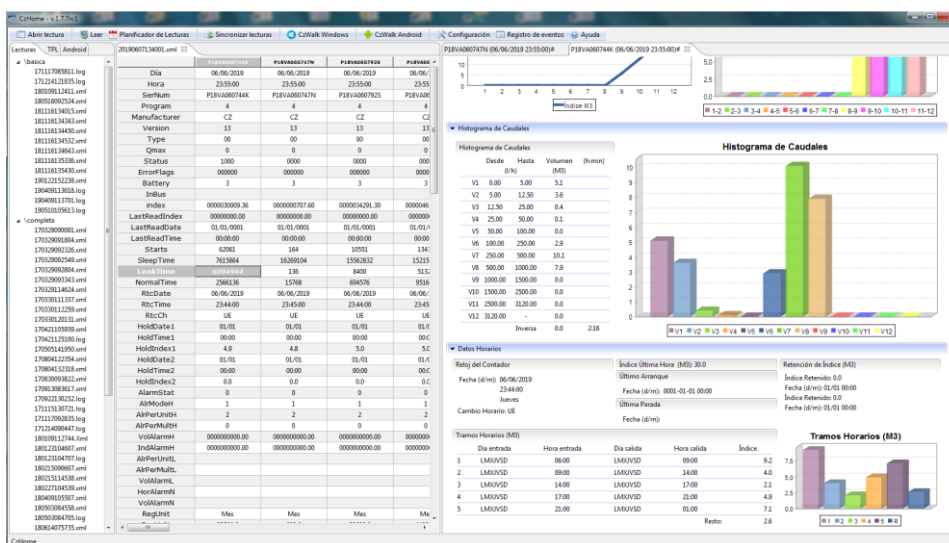
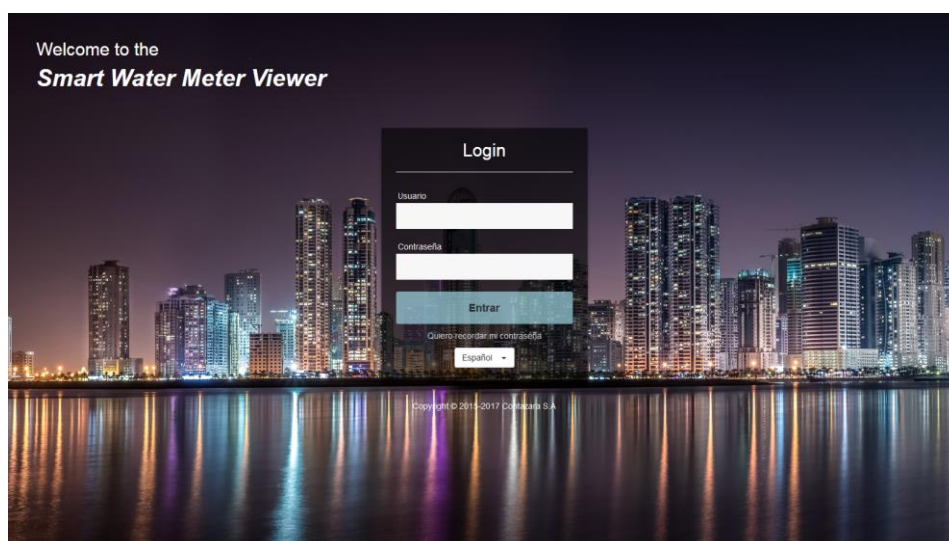
Equipos de Lectura:



Foto 1 Equipos de lectura directa, Radio, GSM/GPRS y NB IoT

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

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: $0,002 \text{ m}^3/\text{h} \leq Q \leq 800 \text{ m}^3/\text{h}$.
- Diámetro Nominal: $15 \text{ mm} \leq D_n \leq 300 \text{ mm}$.
- Capacidad de medida y calibración (CMC) es $1,5 \cdot 10^{-3} \text{ V}$

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 (GRI 102-3)

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

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

d) Países en los que se opera (GRI 102-4)

En la actualidad CONTAZARA vende sus productos en Francia, Portugal, Polonia, algunos países de Latinoamérica (Colombia, Chile, Perú y Ecuador) y países del norte de África y de Oriente Medio.

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 (GRI 102-5)

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 seis divisiones especializadas que operan en cuatro continentes diferentes y sirven a las empresas distribuidoras de agua en más de sesenta países, ya que en octubre del año 2018 se incorporó al grupo una nueva empresa italiana llamada Water Tech.

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 (GRI 102-6)

Los principales países en los que se produce actividad comercial directa son España, Francia, Portugal, Polonia, algunos países de Latinoamérica (Colombia, Perú, Chile y Ecuador) y países del norte de África y de Oriente Medio. Las operaciones de compra se realizan principalmente en España.

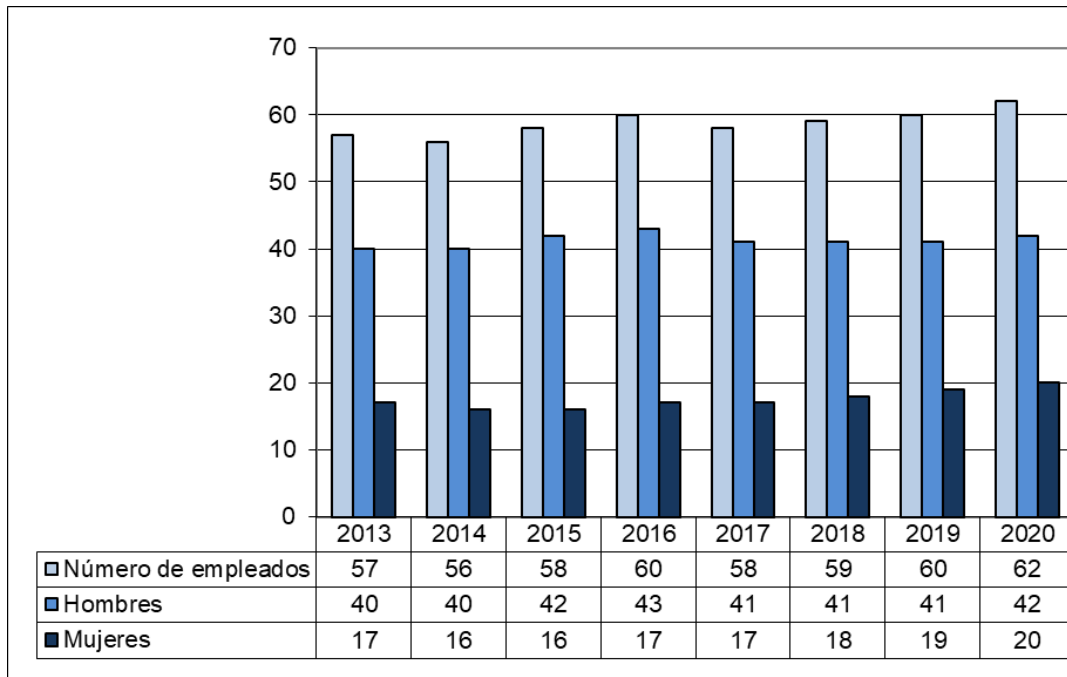
g) Escala de la organización (GRI 102-7)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero de empleados	57	56	58	60	58	59	60	62
Numero de clientes	57	47	54	52	59	74	51	57
Ventas netas	11.681.224 €	9.531.820 €	13.014.282 €	10.622.906 €	8.385.190 €	11.601.578 €	13.901.700 €	12.075.342 €

Se han incorporado los clientes de facturación superior a 6.000 € anuales en este año 2020. En años anteriores al año 2019 se habían tenido en cuenta los clientes de facturación superior a 3.000 euros. El criterio en los años 2019 y 2020 han cambiado y esto justifica este descenso del número de clientes en ambos años.

En el año 2020 se **vio marcada por la crisis mundial sanitaria y económica causada por el covid-19**, pero a pesar de ello los **resultados económicos fueron bastante positivos** convirtiéndose en el tercer mejor año desde el año 2013. En este año 2020 se han vendido 188.695 equipos frente 238.282 equipos del año anterior.

h) Número de empleados (GRI 102-8)



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

La variación de un trabajador de 2019 a 2020 es debido dos nuevas contrataciones laborales debido a la producción.

Todo el personal está cubierto por el Convenio Colectivo de Industria Siderometalúrgica.

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 (GRI 102-9)

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:

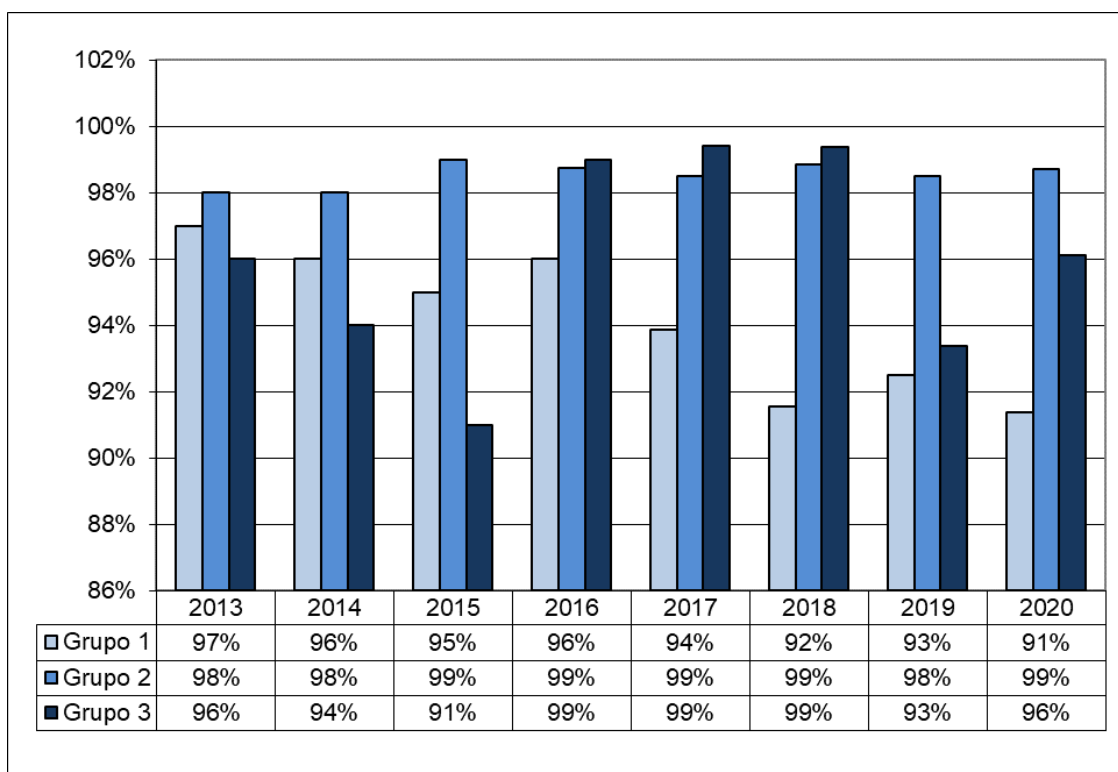
- Proveedor de grupo 1: Es un proveedor de materias primas, productos, componentes electrónicos o de servicios subcontratados como grabaciones láser, tratamientos superficiales o montajes, los cuales forman parte de los productos de CONTAZARA.
- Proveedor de grupo 2: Es un transportista que nos suministra 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 las implantaciones de sistemas de gestión de ambiental certificados o no certificadas, pero auditadas y evidenciadas 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.

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Grupo 1	97%	96%	95%	96%	94%	92%	93%	91%
Grupo 2	98%	98%	99%	99%	99%	99%	98%	99%
Grupo 3	96%	94%	91%	99%	99%	99%	93%	96%



Los índices de calidad de los proveedores han mejorado por lo general, a excepción de los proveedores del grupo 1 ha disminuido en el año 2020 con respecto al año anterior, debido simplemente a que ha penalizado el plazo de entrega ya sea por defecto o por exceso.

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 232 proveedores de diverso tamaño, si bien 18 de ellos concentran más del 80% de las compras. Esto es debido a nuestra política de diversificación en la compra de materiales buscando proveedores alternativos a los materiales más críticos. Podemos decir que la relación con los proveedores es estable.

Durante el año 2020 se comunicó a los proveedores nuestros esfuerzos en reducir el impacto ambiental en la organización a través de la reducción de las emisiones de CO₂ aportándole el dato de reducción en Kilogramos de CO₂ equivalente y les comunicamos que habíamos conseguido el sello de reduzco por parte del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico obteniendo una reducción del 51,85% de nuestra huella de carbono en el trienio de 2017-2019 respecto el trienio 2016-2018. Así mismo se les ha enviado nuestra política con los nuevos compromisos. También se les ha comunicado que ya está disponible nuestra Memoria de Sostenibilidad en nuestra página web y se hace hincapié en la “Materialidad”, teniendo en cuenta la “voz” de todas las partes interesadas. Añadir que se comunicó nuestra nueva certificación según la norma ISO 27001:2013 de seguridad de la información.

En el año 2020 los resultados obtenidos en las encuestas fueron para el grupo 1 un valor de 96%, para el grupo 2 un valor de 98,89%, para el grupo 3 un valor de 99,26% y para el grupo 4 un valor de 94,44%. De todas las encuestas recibidas se ha recibido un comentario de un proveedor del grupo 1 como punto fuerte de nuestra organización.

Por otro lado, las preguntas mejor valoradas por nuestros proveedores han sido:

- Facilidad para comunicar con los interlocutores apropiados
- Imagen socialmente responsable de Contazara (laboral, ambiental, ética, etc...)
- Amabilidad, colaboración y eficacia de los diferentes departamentos
- La relación mutuamente beneficiosa entre ambas empresas

Las preguntas peor valoradas han sido:

- Se proporciona información de cómo mejorar el tratamiento final de los residuos.
- Involucración en la mejora del desempeño ambiental de nuestros productos.
- Se le efectúan los pedidos con la anticipación requerida / pactada

De las preguntas peor valoradas se han establecido acciones al respecto.

j) Cambios significativos durante el ejercicio (GRI 102-10)

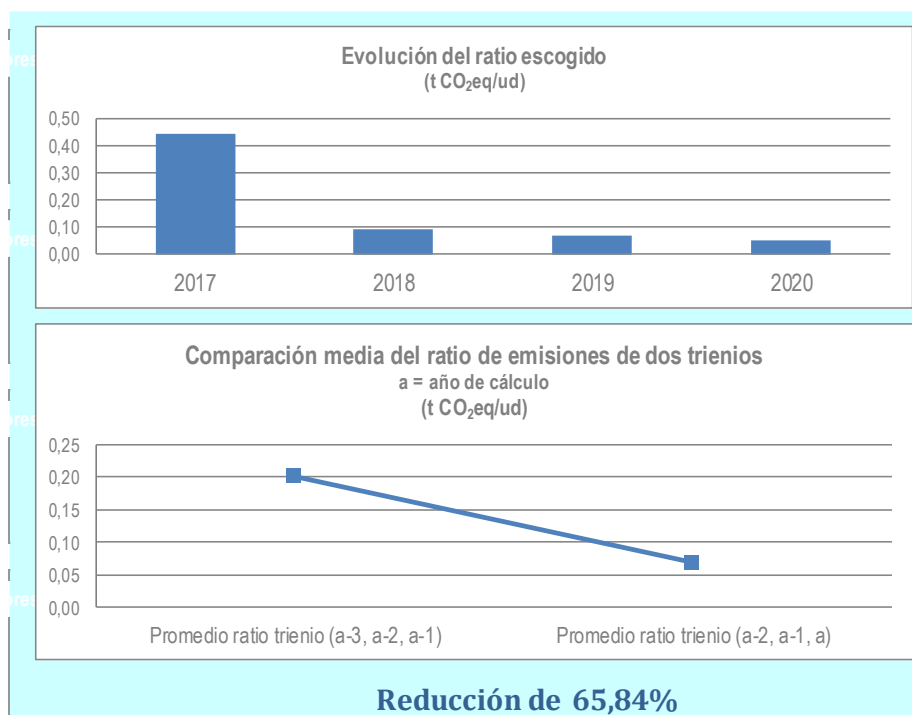
Hay que destacar, dentro de nuestra estrategia hacia el desarrollo del IoT, el desarrollo contadores integrados con esta revolucionaria tecnología NB IoT y equipos de lectura con la misma tecnología.

Además, dentro del ámbito de nuevos productos, se ha conseguido la certificación con la Directiva 2014/53/UE y Directiva 2014/32/UE para la familia de contadores CZ5000 NB IoT y CZUS NB IoT, consiguiendo de este modo que todas las familias de contadores nuestros tengan integrada esta tecnología NB IoT.

En el año 2020 hemos recibido el reconocimiento por parte del Ministerio de Transición Ecológica y el Reto Demográfico de reducir un 65,84% nuestra huella de carbono en el trienio 2018-2020 respecto del trienio 2017-2019 (ver sello de reduzco).



Comentar que uno de nuestros compromisos con el Grupo Español del Crecimiento Verde y con la iniciativa “Un millón por el clima” es reducir la huella de carbono de nuestra organización y de nuestros productos más relevantes. En el año 2020 se ha calculado nuevamente la huella de carbono de la organización (teniendo en cuenta el alcance 1 y 2) y se ha consumido 0,018 toneladas CO₂. Se ha reducido la huella de carbono de la organización en 25% respecto al año anterior (año 2019: 0,024 toneladas CO₂). Esto es debido a que se han realizado menos desplazamientos porque se ha fomentado internamente la reducción de los desplazamientos de los vehículos versus las reuniones por videoconferencia.



6) COMPROMISO CON LOS ODS

Fruto del diálogo continuado con nuestros Grupos de interés y consciente de la indudable repercusión económica, social y ambiental de todas nuestras actividades, Contazara enmarca su acción empresarial tomando como primeras referencias su Misión y Valores, y el respeto a los Derechos Humanos. Así, impulsa iniciativas que contribuyan a lograr una sociedad más justa, igualitaria y saludable y, en particular, a la consecución de los ODS, especialmente los relativos a la salud y el bienestar laboral (objetivo 3), el acceso a agua limpia y saneamiento (objetivo 6), impulsa la innovación y las nuevas tecnologías para el crecimiento de la industria y de las infraestructuras que conllevan (objetivo 9), cambios en los métodos de producción y consumo de bienes y recursos (objetivo 12) y lucha contra el cambio climático (objetivo 13).

Por ello, Contazara vinculó su estrategia empresarial a los ODS desde su definición y ha comenzado a trabajar principalmente en los objetivos de desarrollo sostenible mencionados anteriormente.

6.1) Nuestros principales focos: ODS 3, 6, 9, 12 y 13

Contazara centra sus esfuerzos concretamente en estos ODS, ya que están muy relacionados con su sector.

Las tablas siguientes muestran los contenidos del presente informe en los que se puede consultar cómo la compañía contribuye a la consecución de estos cinco objetivos y sus metas relacionadas con la Agenda 2030.

Objetivo 3: Garantizar una vida sana y promover el bienestar para todos en todas las edades

Nuestro objetivo para el año 2030 es **conseguir una satisfacción de nuestros trabajadores en aspectos relacionados con promoción de la salud y el bienestar laboral de un 90% y en el atributo “condiciones de trabajo” relacionados con seguridad y salud en el trabajo de un 80%** (siendo que los valores en este atributo “condiciones de trabajo” siempre han sido valores bajos en comparación con otros atributos y su mayor valoración de este atributo en la historia de nuestra organización ha sido 76,11% en el año 2018. En el año 2020 se ha conseguido una valoración de 75,29% debido principalmente por la crisis sanitaria y económica global causada por el covid-19) De este modo es muy probable que el índice de satisfacción general de los trabajadores consigamos valores superiores al 80%, que se convertiría en la mayor valoración de satisfacción de los trabajadores en la historia de Contazara.



OBJETIVO 3: SALUD Y BIENESTAR
GARANTIZAR UNA VIDA SANA Y PROMOVER EL BIENESTAR PARA TODOS EN TODAS LA EDADES

Meta de la Agenda 2030 (ODS)	Descripción del indicador	Pág.
3.6 Para 2030, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo	Reducción del número de accidentes in-itinere	78
3.a Fortalecer la aplicación del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del tabaco en todos los países, según proceda.	Reducción de número de trabajadores fumadores	28
3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	1. Número de programas implantados de promoción de la salud y el bienestar. 2. Número de acciones encaminadas a la detección temprana del cáncer de mama, próstata y colon. 3. Número de acciones encaminadas a la promoción de buenos hábitos alimentarios.	79

Objetivo 6: Garantizar la disponibilidad de agua y su gestión sostenible y el saneamiento para todos

Para el año 2030 nuestro objetivo ambicioso en nuestro sector del agua es **conseguir datos cuantitativos de rendimiento de las redes de distribución de nuestros clientes exclusivamente de nuestros contadores de agua y demostrar que existe una mejora** en las redes y por tanto, disminución de los tratamientos y minimización de la emisión de productos químicos y materiales peligrosos.

Por otro lado, en nuestras instalaciones para este mismo año queremos **conseguir una sectorización de la misma y controlar exhaustivamente el consumo interno de agua** utilizando todas las prestaciones características de nuestros contadores detectando fugas, roturas de tubería, casos anómalos, ...



OBJETIVO 6: AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO
GARANTIZAR LA DISPONIBILIDAD DE AGUA Y SU GESTIÓN SOSTENIBLE Y EL SANEAMIENTO PARA TODOS

Meta de la Agenda 2030 (ODS)	Descripción del indicador	Pág.
6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial.	Indicador indirecto: Aumento de contadores electrónicos de agua (inteligentes) vendidos (favoreciendo la mejora del rendimiento de las redes de distribución, disminución del tratamiento, minimización en la utilización de productos químicos o materiales peligrosos en el tratamiento del agua...)	19
6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua.	Agua reciclada y reutilizada (GRI 303-3).	66
6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	Número de participaciones en eventos y jornadas fomentando la gestión eficiente del agua.	29

Objetivo 9: Construir infraestructuras resilientes, promover la industrialización sostenible y fomentar la innovación

Cada año es más complicado ser líderes a nivel nacional en nuestro sector del agua, ya que surgen nuevos competidores (empresas multinacionales, nuevas ingenierías, ...) y en muchas ocasiones nuestros competidores son grandes empresas con mayores recursos que nosotros.

Para el año 2030 nuestro objetivo es **ser líderes nacionales con tecnologías emergentes y sostenibles en nuestro sector del agua.**

	OBJETIVO 9: INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA		
	CONSTRUIR INFRAESTRUCTURAS RESILIENTES, PROMOVER LA INDUSTRIALIZACIÓN SOSTENIBLE Y FOMENTAR LA INNOVACIÓN		
	META DE LA AGENDA 2030 (ODS)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Pág.
	9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientales racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas.	Cantidad total de energía renovable invertida (OG 2).	67
	9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo.	1. Valor económico directo generado y distribuido (GRI 201-1).	51
		2. Resultados de I+D+i.	53
	9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.	1. Cumplimiento de políticas interna de seguridad de la información. 2. Eficacia de las barreras de seguridad en tecnologías de la información.	92

Objetivo 12: Garantizar modalidades de consumo y producción sostenible

En los últimos años la reutilización de materias primas de los productos devueltos por el cliente cuando llegan a su fin de vida o están averiados es más complicado y requiere inversión en máquinas y nuevos moldes para nuestros componentes. Por ello, para el año 2030 nuestro objetivo es **conseguir un 25% de componentes reutilizado en contadores de agua y un 20% de componentes en material de lectura.** En el año 2019 la reutilización en contadores de agua fue de un 4,5% y en material de lectura en un 3,9%, pero en el año 2020 no se reutilizó nada de material de lectura y solo 0,0124% de contadores de agua. A partir del año 2021 con la nueva línea estratégica de “Fomentar la economía circular y la gestión sostenible” se va a comenzar a fomentar nuevamente la reutilización de materias primas.



OBJETIVO 12: PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE
GARANTIZAR MODALIDADES DE CONSUMO Y PRODUCCIÓN SOSTENIBLE

Meta de la Agenda 2030 (ODS)	Descripción del indicador	Pág.
12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales.	1. Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje que se recuperan al final de su vida útil desglosado por categoría (GRI 301-3).	64
	2. Consumo energético interno y reducción del consumo energético (GRI 302-1).	70
12.4 De aquí a 2030, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana.	1. Emisiones directas de gases de efecto invernadero Alcance 1 (GRI 305-1).	68
	2. Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero Alcance 2 (GRI 305-2).	68
	3. Emisiones NO _x , SO _x y otras emisiones atmosféricas significativas (GRI305-7).	69
	4. Vertimiento total de aguas, según naturaleza y destino (GRI 306-1).	64
	5. Peso total de los residuos. Según tipo y método de tratamiento (GRI 306-2).	65
12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización.	1. Materiales usados por peso o volumen (GRI 301-1)	60
	2. Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (GRI 301-2)	61
12.a Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.	1. Reducción de los requisitos energéticos de los productos y servicios (GRI 302-5)	62
	2. Porcentaje de productos ecodiseñados respecto de facturación.	60
	3. Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios	63

Objetivo 13: Adoptar medidas urgentes para combatir el cambio climático y sus efectos

En los últimos años la reducción de nuestra huella de carbono de la organización ha sido considerable y de hecho desde nuestro primer cálculo de la huella de carbono en el año 2014 hasta el año 2020 la reducción ha sido muy considerable consiguiendo un 91% (2014: 194 toneladas CO2 eq y en 2020: 17,78 toneladas CO2 eq). Por ello, nuestro objetivo para **el año 2030 es ser neutro en carbono**.



OBJETIVO 13: ACCIÓN POR EL CAMBIO CLIMÁTICO
ADOPTAR MEDIDAS URGENTES PARA COMBATIR EL CAMBIO CLIMÁTICO Y SUS EFECTOS

META DE LA AGENDA 2030 (ODS)	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	Pág.
13.2 Incorporar medidas relevantes al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales.	1. Consumo energético interno y reducción del consumo energético (GRI 202-4).	70
	2. Emisiones directas de GEI Alcance 1 (GRI 305-1).	68
	3. Emisiones indirectas de GEI Alcance 2 (GRI 305-2).	68
	4. Otras emisiones indirectas de GEI Alcance 3 (GRI 305-3).	69
	5. Energía consumida procedente de fuentes renovables.	67
13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	Actividades de concienciación sobre el cambio climático	30

6.2 Principales objetivos y acciones en 2020 que contribuyen a los ODS

En las siguientes tablas se recogen algunos de los objetivos más relevantes relativos a los ODS, así como las principales actividades llevadas a cabo por Contazara durante 2020 e indicadores que miden nuestra contribución:

ODS y metas asociadas	Principales acciones y logros Contazara 2020
 3 SALUD Y BIENESTAR 3.6 Para 2030, reducir a la mitad el número de muertes y lesiones causadas por accidentes de tráfico en el mundo. 3.a Fortalecer la aplicación del Convenio Marco de la Organización Mundial de la Salud para el Control del tabaco en todos los países, según proceda. 3.d Reforzar la capacidad de todos los países, en particular los países en desarrollo, en materia de alerta temprana, reducción de riesgos y gestión de los riesgos para la salud nacional y mundial.	Objetivo: Fomentar los programas y actividades para promoción de la salud para aumentar la satisfacción de los trabajadores a valores del 80%. Acciones y logros: • <i>81,6% de satisfacción de los trabajadores respecto de todas las actividades enfocadas a mejorar la salud y bienestar</i> (frente a un índice de satisfacción global de los trabajadores de un 72,2%). • Programa de promoción de buenos hábitos saludables (máquina de vending con alimentos saludables). • Proyecto con nutricionista. A raíz del covid-19, esta acción saludable se eliminó. En el año 2021 se retoma este proyecto nuevamente. • Almuerzo saludable basado en fruta de temporada (todos los martes). A raíz del covid-19, en marzo de 2020 se eliminó esta acción saludable. En el año 2021 se retoma esta acción nuevamente. • Adhesión a la Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES) y Declaración de Luxemburgo. • Pertenencia a la Junta Directiva de la Comisión de Prestaciones Especiales de la mutua MAZ. • Certificación ISO 45001:2018

ODS y metas asociadas	Principales acciones y logros Contazara 2020
 6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO 6.3 De aquí a 2030, mejorar la calidad del agua reduciendo la contaminación, eliminando el vertimiento y minimizando la emisión de productos químicos y materiales peligrosos, reduciendo a la mitad el porcentaje de aguas residuales sin tratar y aumentando considerablemente el reciclado y la reutilización sin riesgos a nivel mundial. 6.4 De aquí a 2030, aumentar considerablemente el uso eficiente de los recursos hídricos en todos los sectores y asegurar la sostenibilidad de la extracción y el abastecimiento de agua dulce para hacer frente a la escasez de agua y reducir considerablemente el número de personas que sufren falta de agua. 6.b Apoyar y fortalecer la participación de las comunidades locales en la mejora de la gestión del agua y el saneamiento.	Objetivo: Participar al menos en 4 eventos/jornadas fomentando el uso eficiente del agua. Acciones y logros: • Comunicación de varios clientes que han mejorado el rendimiento de sus redes de distribución gracias a la instalación de contadores inteligentes (detectando fugas, consumos anómalos, rotura tuberías...). • Ponencia sobre “Gestión eficiente del agua. Telelectura. Buenas prácticas” en el Instituto Aragonés del Agua en la Jornada de Ayuntamientos de Aragón. • Conferencia sobre “Plan de recuperación post-Covid en sectores esenciales” en el Instituto Aragonés de Fomento (Jornadas +CERCA). • Asumiendo la presidencia del “Cluster de uso eficiente del agua”. • No se ha conseguido el objetivo debido a que la crisis sanitaria y económica global ocasionada por el Covid-19 se ha hecho la reducción de actos, conferencias, jornadas, congresos, <u>exposiciones...</u> de forma presencial y se han reducido todas ellas en <u>“webinars”</u> o en la supresión de las mismas. • Recirculación del agua en la empresa en un circuito hidráulico cerrado. Valores de vertido de agua <u>muy controlados y muy inferiores</u> a los valores máximos permitidos legales (valores de vertido de agua con aceites y grasas son semejantes al año anterior, pero la conductividad con valores inferiores alrededor del 34% respecto el año anterior).

ODS y metas asociadas	Principales acciones y logros Contazara 2020
 9.4 De aquí a 2030, modernizar la infraestructura y reconvertir las industrias para que sean sostenibles, utilizando los recursos con mayor eficacia y promoviendo la adopción de tecnologías y procesos industriales limpios y ambientales racionales, y logrando que todos los países tomen medidas de acuerdo con sus capacidades respectivas. 9.5 Aumentar la investigación científica y mejorar la capacidad tecnológica de los sectores industriales de todos los países, en particular los países en desarrollo, entre otras cosas fomentando la innovación y aumentando considerablemente, de aquí a 2030, el número de personas que trabajan en investigación y desarrollo por millón de habitantes y los gastos de los sectores público y privado en investigación y desarrollo. 9.c Aumentar significativamente el acceso a la tecnología de la información y las comunicaciones y esforzarse por proporcionar acceso universal y asequible a Internet en los países menos adelantados de aquí a 2020.	Objetivo: Ser líderes en la tecnología <u>IoT</u> (Internet de las cosas) en el sector del agua. Acciones y logros: • Primera empresa española en implantar la tecnología NB <u>IoT</u> en el sector del agua e implantación de dicha tecnología en las siguientes ciudades españolas como son Valencia, Palma de Mallorca, Madrid, Gandía, ... • Apuesta por una tecnología emergente como es NB <u>IoT</u> más sostenible, ya que evita la instalación de antenas y repetidores y utiliza las infraestructuras ya existentes de los operadores de telefonía móvil. • Certificación de nuestro sistema de gestión con la norma ISO/IEC 27001:2013 de seguridad de la información por primera vez.

ODS y metas asociadas	Principales acciones y logros Contazara 2020
 12.2 De aquí a 2030, lograr la gestión sostenible y el uso eficiente de los recursos naturales. 12.4 De aquí a 2030, lograr la gestión ecológicamente racional de los productos químicos y de todos los desechos a lo largo de su ciclo de vida, de conformidad con los marcos internacionales convenidos, y reducir significativamente su liberación a la atmósfera, el agua y el suelo a fin de minimizar sus efectos adversos en la salud humana. 12.5 De aquí a 2030, reducir considerablemente la generación de desechos mediante actividades de prevención, reducción, reciclado y reutilización. 12.a Ayudar a los países en desarrollo a fortalecer su capacidad científica y tecnológica para avanzar hacia modalidades de consumo y producción más sostenibles.	Objetivo: Reducir el impacto ambiental de los productos puestos en el mercado en un 25% respecto el año anterior. Acciones y logros: • No se ha conseguido el objetivo de lograr reducir el impacto ambiental, ya que la mayoría de los productos que se fabrican actualmente están <u>ecodiseñados</u> y reducir comienza a ser complicado. • Mayor logro en ecodiseño y mejora ambiental significativa. Reducción del impacto ambiental en un 52,9% con el contador integrado cz4000 NB IoT frente a su predecesor cz4000 + Smart PRL NB IoT (Integración de dos equipos en uno). • Único sistema de gestión individual para la gestión de residuos electrónicos autorizado por el Instituto Aragonés de Gestión Ambiental de Gobierno de Aragón (INAGA) según el Real Decreto 110/2015. Resultados: un 84,94% valorizado + reciclado en contadores de agua y un 95,17% valorizado + reciclado en material de lectura. • Pertenencia a la Junta Directiva de la organización Coalición de Empresas por el Planeta (COEPLAN) en el camino hacia la sostenibilidad y la economía baja en carbono y circular. • Reconocimiento de nuestra buena práctica de Ecodiseño como Estrategia para la Economía Circular por el Grupo Español para el Crecimiento Verde dentro de la iniciativa "34 Casos de Economía Verde". • Certificado ISO 14006:2011 Ecodiseño, incluyendo productos de tecnología NB IoT.

ODS y metas asociadas	Principales acciones y logros Contazara 2020
 13.2 Incorporar medidas relevantes al cambio climático en las políticas, estrategias y planes nacionales. 13.3 Mejorar la educación, la sensibilización y la capacidad humana e institucional respecto de la mitigación del cambio climático, la adaptación a él, la reducción de sus efectos y la alerta temprana.	Objetivo: Reducir en un 55% la huella de carbono en el trienio 2018-2020 vs el trienio 2017-2019. Acciones y logros: • Reconocimiento a través del “Sello Reduzco” por el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico gracias a la reducción de nuestra huella de carbono de organización en un 65,84% en el trienio 2018-2020 vs el trienio 2017-2019. • Toda la energía eléctrica consumida es renovable • Pertenencia a la Junta Directiva de la organización Coalición de Empresas por el Planeta (COEPLAN) en el camino hacia la sostenibilidad y la economía baja en carbono y circular. • Firmante del Manifiesto “Por una recuperación sostenible”, cuya iniciativa parte del Grupo Español para el Crecimiento Verde y se apoya en el Pacto Verde Europeo como estrategia de crecimiento basado en tres pilares: digitalización, descarbonización y resiliencia. • Participación en Mesa redonda en el foro “Hacia un futuro sostenible” organizado por BWP.



7) PARTICIPACIÓN EN INICIATIVAS EXTERNAS

a) Principio de precaución (GRI 102-11)

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 (GRI 102-12)

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 hasta finales del año 2018. Actualmente somos empresa adherida. Ver más información en el siguiente link: <http://grupocrecimientoverde.org/>
- A principios del año 2018 nos adherimos al **Pacto por una Economía Circular 2018-2020** gestionado por el Ministerio de Transición Ecológica, donde nos hemos comprometido al cumplimiento de 10 compromisos y actualmente estamos realizando el seguimiento de los mismos.
- En el mes de octubre del año 2018 nos adherimos a la **Red Andaluza contra el Cambio climático**, impulsada por Hidralia y con participación de un importante cliente nuestro como es el Grupo Suez. En esta adhesión nos hemos comprometido con 7 acciones a llevar a cabo y están en marcha varias de ellas.
- En el mes de diciembre del año 2018 nos adherimos a la **Coalición de Empresas por el Planeta (COEPLAN)** gestionado por Ecología y Desarrollo, donde realizamos una aportación económica anual y participamos en la difusión de buenas prácticas ambientales. En el año 2019 entramos a formar parte de la junta directiva de esta organización y en el año 2020 continuamos en dicha junta.
- En diciembre del año 2018 nos adherimos a la **Red Aragonesa de Empresas Saludables (RAES)**. Esta red es un proyecto que aúna, voluntariamente a empresas aragonesas cuyo objetivo es la promoción de la salud, buscando cambio cultural desde el compromiso, la concienciación y el convencimiento. Esta iniciativa está gestionada por Dirección General de Trabajo, Dirección General de Salud Pública e Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral.

- En julio del año 2019 entramos a formar parte de la junta directiva como vocal mutualista de la **Comisión de Prestaciones Especiales gestionado por mutua Maz**, como entidad colaborada de la Seguridad Social, cuyo objetivo es estudiar las solicitudes de ayudas sociales demandadas por un accidentado en el trabajo o un trabajador que el puesto de trabajo le ha originado una enfermedad profesional y conceder aquellas que reúnan los requisitos estipulados.
- A lo largo del año 2020 Contazara **continúa en la iniciativa del Plan de Responsabilidad Social de Aragón** llevada a cabo por el Instituto Aragonés de Fomento (IAF) y recibéndose el reconocimiento del mismo de toda nuestra actividad a lo largo del año 2020 consiguiendo nuevamente el Sello Responsabilidad Social de Aragón (categoría pyme) en el año 2021.

c) Principales asociaciones a las que se pertenece (GRI 102-13)

- 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 participan en grupos de trabajo.
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), como socios fundadores.
- Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV), como primeras empresas adheridas a esta iniciativa.
- Coalición de Empresas por el Planeta (COEPLAN), como socios fundadores
- Comisión de Prestaciones Especiales, como vocal mutualista en la junta directiva
- Confederación Española de Pequeñas y Medianas Empresas (CEPYME)
- Participación en grupos de normalización de UNE e ISO. El Director de Tecnología, 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.
- Club Líder Cámara de Zaragoza en eventos y almuerzos de ejecutivos de empresas líderes de Aragón.
- Colaboración como patrocinadores y participantes en el Congreso Español de Metrología. El último se celebró este año 2017.
- Colaboración en el comité organizador de la Feria de EFIAQUA (Feria Internacional para la gestión eficiente del agua).
- 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.

8) 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 auditorías y revisiones de los requerimientos de la norma ISO 31000:2018 Gestión del Riesgo y los recogidos en la norma ISO 9004:2018 de Gestión Avanzada.

a) Entidades incluidas en la consolidación financiera y en el perímetro del presente Memoria (GRI 102-45).

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 2020 terminado el 31 de diciembre de 2020 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.

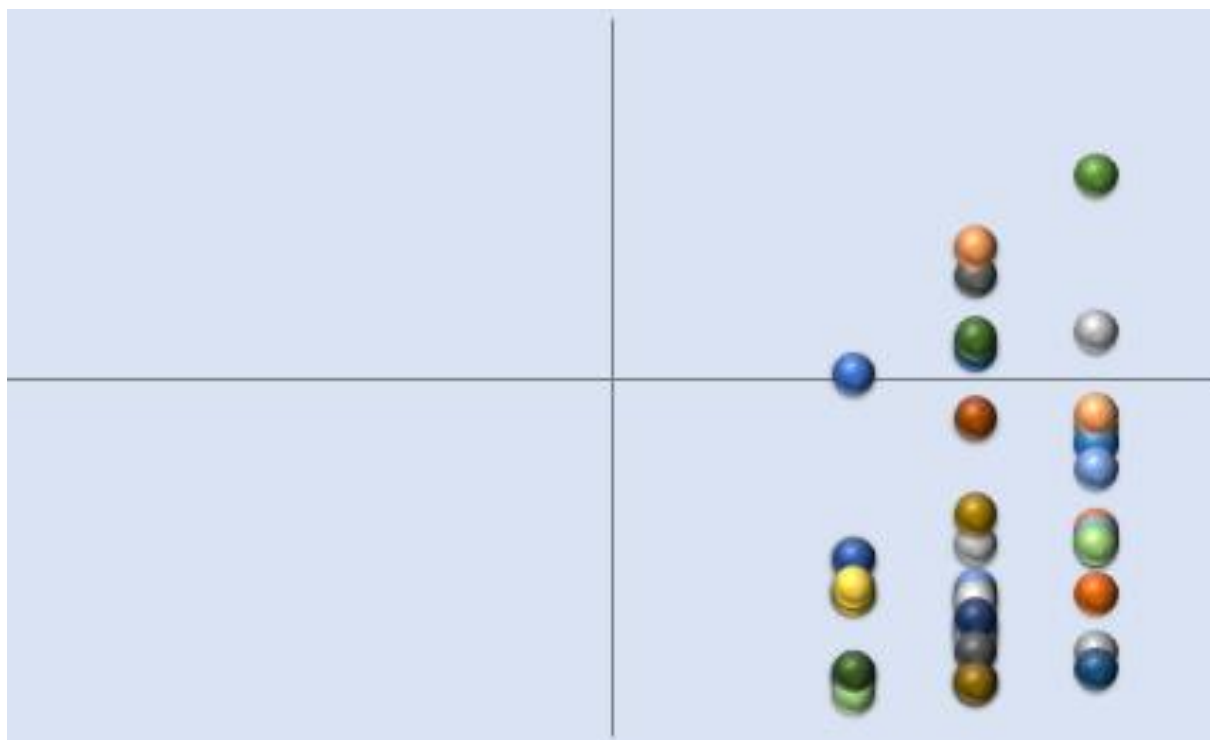
b) Proceso de elaboración y de la aplicación de los principios GRI y Aspectos materiales identificados (GRI 102-47)

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. 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 el año 2015 la elaboración de la memoria se mejoró gracias a las recomendaciones de la Fundación Ecología y Desarrollo (ECODES) que revisó nuestra primera memoria. Uno de los **principales cambios** en esta memoria respecto de la anterior fue **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. En este año se ha seguido teniendo en cuenta los grupos de interés de personal, proveedores, clientes y sociedad en la priorización de estos aspectos materiales.

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 nuestros grupos de interés) 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 2020



● Lucha contra la corrupción (incluido soborno y extorsión).
● Transparencia corporativa
● Lucha contra la competencia desleal.
● Cumplimiento regulatorio en relación con el suministro y el uso de productos y servicios
● Evaluación de la repercusión social de nuestros proveedores
● Mecanismos de reclamación por impacto social (principalmente relacionado con nuestra cadena de suministro)
● Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
● Gestión de los residuos (reutilización, reciclaje, valorización y eliminación).
● Impacto ambiental que producen nuestros productos (Ecodiseño).
● Evaluación ambiental de nuestros proveedores/distribuidores.
● Calidad de nuestros productos.
● Innovación de nuestros productos.
● Compra en proveedores locales.
● Contribución al aumento de beneficios económicos de sus clientes
● Evaluación de las prácticas laborales de sus proveedores
● Evaluación de los derechos humanos de sus proveedores
● Satisfacción de sus clientes
● Estabilidad en el trabajo
● Relaciones entre los trabajadores
● Beneficios sociales (incluidos la conciliación familiar)
● Capacitación y educación
● Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres. No discriminación
● Libertad de asociación y negociación colectiva
● Seguridad y salud en el trabajo
● Mecanismos de reclamación sobre prácticas laborales
● Comunicación e información
● Mecanismos de reclamación en materia de derechos humanos
● Cumplimiento regulatorio de producto
● Comportamiento de los proveedores (en materia de prácticas laborales y de derechos humanos)
● Impacto en el usuario final en materia de salud y seguridad de los productos y servicios suministrados
● Mecanismos de reclamación en materia ambiental
● Etiquetado de los productos y servicios
● Colaboración en el nuevo diseño de productos innovadores
● Participación con la comunidad local.
● Responsabilidad de los componentes/productos fabricados en materia de seguridad y salud en el trabajo (estos componentes/ productos fabricados que sean adecuados y no afecten a la seguridad y salud de nuestros clientes).
● Eficiencia en el uso energético en nuestro proceso productivo.
● Eficiencia en el consumo de agua en nuestro proceso productivo
● Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero (Huella de carbono de la organización. Reducción de los kg de CO2e emitidos).
● Cumplimiento regulatorio en temas ambientales.
● Privacidad de sus clientes

A continuación, ordenamos en función del análisis de materialidad teniendo en cuenta las partes interesadas:

Aspectos materiales

Económicos

1. Innovación
2. Satisfacción del cliente
3. Desempeño económico

Ambientales

1. Impacto ambiental que produce nuestros productos (ecodiseño)

2. Cumplimiento regulatorio en temas ambientales
 3. Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
 4. Eficiencia en el consumo de agua en nuestro proceso
 5. Eficiencia en el uso energético en nuestro proceso productivo
 6. Eficiencia en el uso de materiales. Reciclabilidad de los materiales utilizados.
-

Sociales

1. Participación con la comunidad local
 2. Cooperación con empresas del grupo
 3. Privacidad de los clientes
 4. Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)
 5. Responsabilidad de los componentes/productos fabricados en materia de seguridad y salud en el trabajo
 6. Cumplimiento regulatorio en relación con el suministro y el uso de productos y servicios
-

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. Calidad de producto
2. Lucha contra competencia desleal
3. Beneficios sociales (incluidos la conciliación de la vida familiar)
4. Relaciones entre los trabajadores y la dirección
5. Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
6. Capacitación y educación
7. Comunicación e información
8. Compra a proveedores /distribuidores locales
9. Evaluación ambiental de los proveedores/distribuidores
10. Política pública
11. Estabilidad en el trabajo
12. No discriminación
13. Libertad de asociación y negociación colectiva
14. Trabajo infantil
15. Trabajo forzoso
16. Gestión de los residuos
17. Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
18. Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos

Estos aspectos serán analizados también en esta Memoria de Sostenibilidad.

Al tratarse de la quinta 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 y Cobertura fuera de la organización (GRI 102-46)

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	☑
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 algún producto más económico con prestaciones semejantes • Diseñar nuevos productos/servicios teniendo en cuenta las necesidades del cliente e intentando hacer colaborar al cliente en el mismo diseño	☑

Cumplimiento regulatorio en temas ambientales	Políticas de identificación y evaluación del cumplimiento legal ambiental	☒
Impacto ambiental que produce nuestros productos (ecodiseño)	Seguir ecodiseñando los nuevos productos que diseñemos, sobre todo haciendo hincapié en la primera fase de obtención de materiales	☒
Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero	Seguir realizando acciones para reducir la huella de carbono de nuestra organización	☒
Eficiencia en el consumo de agua en nuestro proceso	Mejorar el control del uso de agua en nuestras instalaciones	☒
Eficiencia en el uso energético en nuestro proceso productivo	Mejoras en el proceso de verificación metrológica para reducir el consumo energético	☒
Eficiencia en el uso de materiales. Reciclabilidad de los materiales utilizados	Seguir fomentando el ecodiseño y la facilidad de desmontaje de los componentes para fomentar la reciclabilidad	☒
Participación con la comunidad local	Fomentar las acciones de participación de cara a nuestra comunidad autónoma	☒
Cooperación con empresas del grupo	Realizar diseños de productos conjuntamente y colaborar en concursos públicos	☒
Privacidad de los clientes	- Certificación de la norma ISO 27001 - Cumplimiento del reglamento europeo de protección de datos	☒
Cumplimiento de Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)	Seguir realizando acciones relacionadas con los ODS y ampliar estas acciones a otros ODS diferente a los ODS 3,6,9,12 y 13	☒

Responsabilidad de los componentes/productos fabricados en materia de seguridad y salud en el trabajo	• Seguir respetando las normas y leyes aplicables a nuestros productos en materia SST	☑
Cumplimiento regulatorio en relación con el suministro y el uso de productos y servicios	• Respetar las leyes y normas de metrología aplicables y de otra índole	☑

d) Reformulación de información facilitada en Memorias anteriores y Cambios significativos en la cobertura o alcance de la Memoria (GRI 102-48 y GRI 102-49).

Durante el año 2019 se ha modificado la información respecto de las memorias de sostenibilidad anteriores incorporando nuestro compromiso con los objetivos de desarrollo sostenible (ODS) especificando en qué objetivos de desarrollo sostenible la organización se ha centrado y los logros conseguidos en estos objetivos en el año 2019; así como el compromiso general del Director General está enfocado por primera vez al cumplimiento de los ODS. En el año 2020 se ha continuado con esta estructura realizada ya el año anterior.

En el ejercicio 2020 para la elaboración de la memoria hemos tenido en cuenta la voz de todos los grupos de interés, a excepción del grupo de interés accionistas, que ya fue encuestada el año anterior. En la retroalimentación proporcionada por las partes interesadas se les ha preguntado por la importancia para ellos del cumplimiento de Contazara con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).



9) GRUPOS DE INTERÉS VINCULADOS CON LA ORGANIZACIÓN (GRI 102-40)

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) Punto de contacto para cuestiones relativas a la Memoria (GRI 102-53).

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 www.contazara.es

b) Base para la selección de los grupos de interés (GRI 102-42)

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.

c) Enfoques adoptados para la relación con los grupos de interés (GRI 102-43)

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. Auditorías. 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.

d) Cuestiones y problemas clave que han surgido a raíz de la participación de los grupos de interés (GRI 102-44)

Grupo de Interés	Principales temas	Respuesta de CONTAZARA
Clientes	Incorporación de necesidades a nuevos diseños	Escuchar más la voz del cliente (Apartado 12.4)
	Precio final de producto	Diseño de contadores con excelente tecnología, pero más económicos. Contador CZ4000 y CZFighter (Apartado 12.4)
	Atención del personal	El atributo mejor valorado por los clientes (Apartado 12.4)
	Cumplimiento de plazos en la entrega de productos	Es un punto diferenciador respecto de nuestros competidores y así nos lo indican nuestros clientes (Apartado 12.4)

Grupo de Interés	Principales temas	Respuesta de CONTAZARA
Empleados	Condiciones de trabajo de Seguridad y salud laboral	Seguimiento ISO 45001. Riesgos producidos por manipulación de cargas, movimientos repetitivos y fatiga postural (apartado 14.1.3)
	Supervisión del trabajo y relación con los mandos	Un atributo con un valor muy cercano al índice de satisfacción del personal (apartado 14.1.1)
	Reconocimiento y recompensa	Dar a conocer las medidas de conciliación y beneficios sociales de entre los trabajadores. Medidas de reconocimiento a la fidelidad. (apartado 14.1.2)
	Liderazgo y estilo de dirección	Uno de los atributos mejor valorados por los trabajadores (apartado 14.1.1)
Proveedores	Relación mutuamente beneficiosa entre ambas empresas	Procedimiento de selección, evaluación y re-evaluación de proveedores (apartado 13.8)
Socios/accionista	Rentabilidad	Disminuir coste de ventas. Aumentar Facturación (apartado 12.1)
	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 (apartado 14.3.1)

10) PERFIL DE LA MEMORIA

El Periodo cubierto por la Memoria es el año 2020, del 1 de enero al 31 de diciembre (GRI 102-50 y GRI 102-51)

Existen Memorias de Pacto Mundial de años anteriores. 2020 es la sexta 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- 2016, 2017, 2018, 2019 y 2020.

El Ciclo de presentación de la Memoria es Anual (GRI 102-52).

a) Índice GRI en relación a la opción “de conformidad” elegida (GRI 102-54)

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 (GRI 102-55).

b) Verificación externa de la Memoria (GRI 102-56)

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 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 2014/32/EU módulo H1 de instrumentos de medida por parte del organismo notificado LNE, 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 110/2015 por parte de la entidad Atisae.

Dado el tamaño de la empresa así como el hecho de que es la quinta vez que se utilizan las Directrices GRI 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.

11) GOBIERNO

a) Estructura de gobierno (GRI 102-18)

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 (GRI 102-19)

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 (GRI 102-20)

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 (GRI 102-21)

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 envío 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 (GRI 102-22)

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.

12) ÉTICA E INTEGRIDAD

a) Descripción de los valores, principios, estándares y normas de comportamiento tales como códigos de conducta y códigos éticos (GRI 102-16)

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, que se han modificado a raíz de esta nueva estrategia son:
 - Éxito sostenido (crecimiento, rentabilidad, innovación, agilidad, mejora continua y desarrollo sostenible).
 - Profesionalidad (desempeño excelente, espíritu de superación, implicación, honestidad y 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 (GRI 102-17).

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-21:2017.
- 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 (GRI 102-17).

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 2019 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 8)c) Cobertura dentro de la organización y Cobertura fuera de la organización .

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.



13) DIMENSIÓN ECONÓMICA

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos materiales derivados de nuestra Matriz de prioridad:

- Desempeño económico
- Innovación
- Satisfacción del cliente (incluido el atributo de “colaboración en el nuevo diseño de proveedores innovadores”)

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

- Calidad de productos y servicios
- 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 2020 quedan recogidos en el Informe de Auditoría de Cuentas Anuales 2020. 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 (GRI 201-1)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Ventas totales	11.681.224 €	9.531.820 €	13.014.281 €	10.622.906 €	8.385.190 €	11.601.578 €	13.901.700 €	12.075.342 €
Proveedores	6.734.874 €	4.709.659 €	7.492.624 €	6.127.181 €	4.552.678 €	6.536.921 €	7.786.599 €	7.284.418 €
Valor añadido neto	4.946.350 €	4.822.161 €	5.521.657 €	4.495.725 €	3.832.512 €	5.064.657 €	6.115.101 €	4.790.924 €

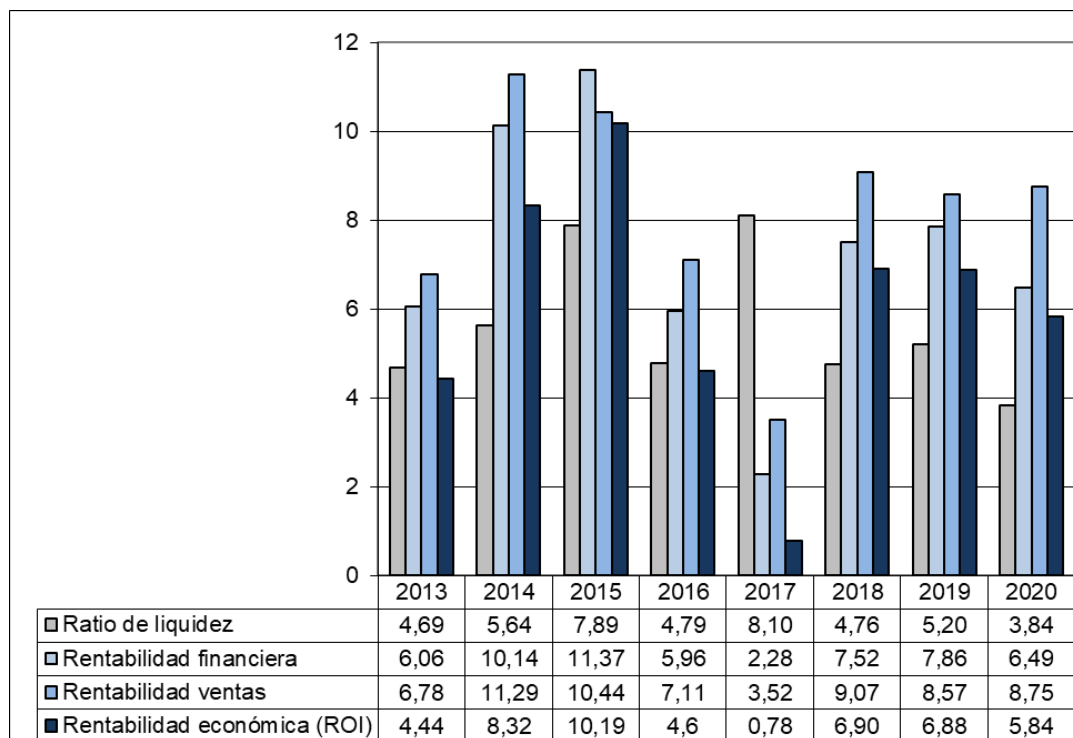
En el año 2020 el volumen de compra fue muy alto debido que nuestra estrategia siempre ha sido tener en inventario material suficiente y este año se consideró aún más necesario a causa de la crisis sanitaria y económica global causada por el covid-19.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Empleados	1.794.119 €	1.774.313 €	1.862.108 €	1.864.593 €	1.849.088 €	1.881.774 €	2.141.065 €
CONTAZARA	2.903.250 €	2.879.414 €	3.341.532 €	8.639.526 €	2.029.588 €	2.977.300 €	3.785.439 €
Accionistas							
Gobiernos	227.509 €	152.060 €	300.121 €	48.060 €	-75.113 €	181.778 €	161.172 €
Acciones en la sociedad	11.250 €	6.650 €	6.750 €	59.139 €	13.911 €	6.761 €	9.025 €
Entidades Financieras	10.222 €	9.724 €	11.055 €	11.588 €	15.038 €	17.044 €	18.400 €
Total	4.946.350 €	4.822.161 €	5.521.657 €	4.495.725 €	3.832.512 €	5.064.657 €	6.115.101 €

En el apartado de Acciones en la Sociedad se ha tenido en cuenta únicamente aquellas partidas que pueden considerarse donativos. La cuantía “Entidades financieras” cada año aumenta más debido al mantenimiento de avales que tenemos con algunos clientes.

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



Los indicadores financieros (ratio de liquidez, rentabilidad financiera, rentabilidad de ventas y rentabilidad económica ROI) han empeorado respecto del año anterior a excepción de la rentabilidad de las ventas. Esto es debido principalmente a la situación sanitaria y económica global vivida con el Covid-19, en la que los beneficios disminuyeron pero los activos totales se mantuvieron y la disminución de la tesorería.

b) Ayudas económicas otorgadas por los gobiernos (GRI 201-4)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totales	10.542 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	4.425 €
CDTI	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
DGA	10.542 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €	0 €
MAZ	-	-	-	-	-	-	-	4.425 €

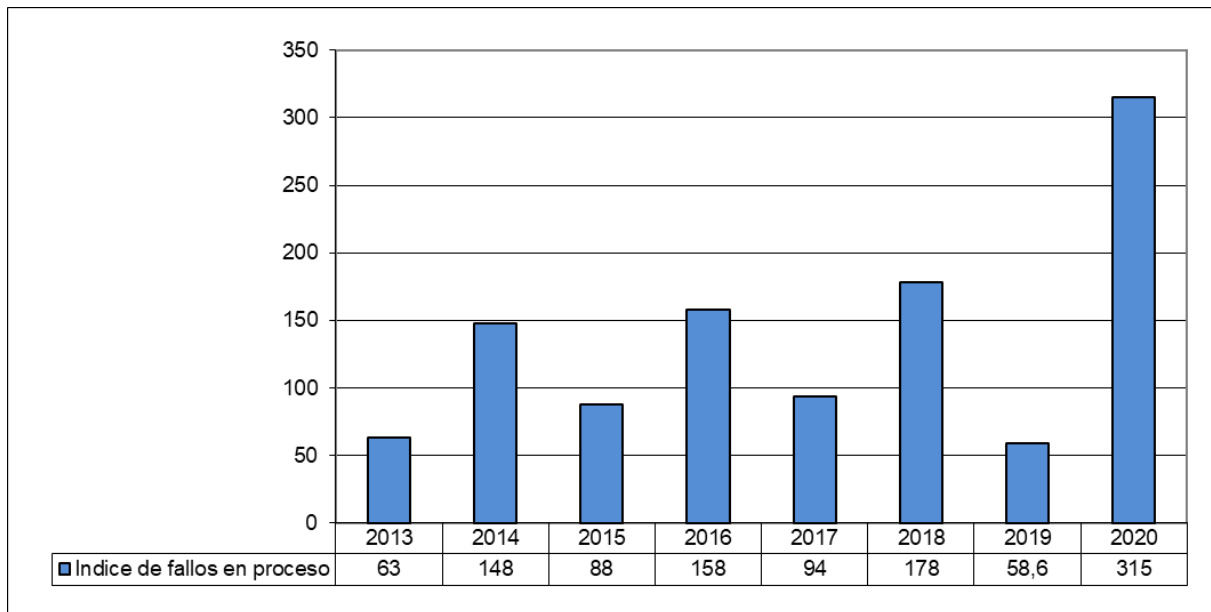
Los recortes en ayudas económicas en España y la situación de CONTAZARA que afectos legales somos considerados gran empresa por pertenecer a una empresa multinacional (no afectos económicos) nos ha imposibilitado en los últimos años percibir ayudas económicas. Pero en el año 2020 por nuestra escasa accidentabilidad fuimos bonificados con el bonus malus por parte de la mutua Maz.

12.2) Calidad de los productos y servicios

Una de nuestras **líneas estratégicas muy relacionada con la calidad** para el año 2018-2020 es la “**Sistema de Gestión eficiente y sostenido**”. Actualmente CONTAZARA dispone de las siguientes certificaciones de empresa íntimamente relacionadas con calidad como son ISO 9001:2015, ISO14001:2015, OHSAS 18001:2007, ISO9004:2018 ISO 17015:2017, 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 2019 nuestra valoración en este aspecto (4,5 sobre 5) una valoración muy alta y superior a la valoración de nuestros clientes respecto de la competencia (3,7).

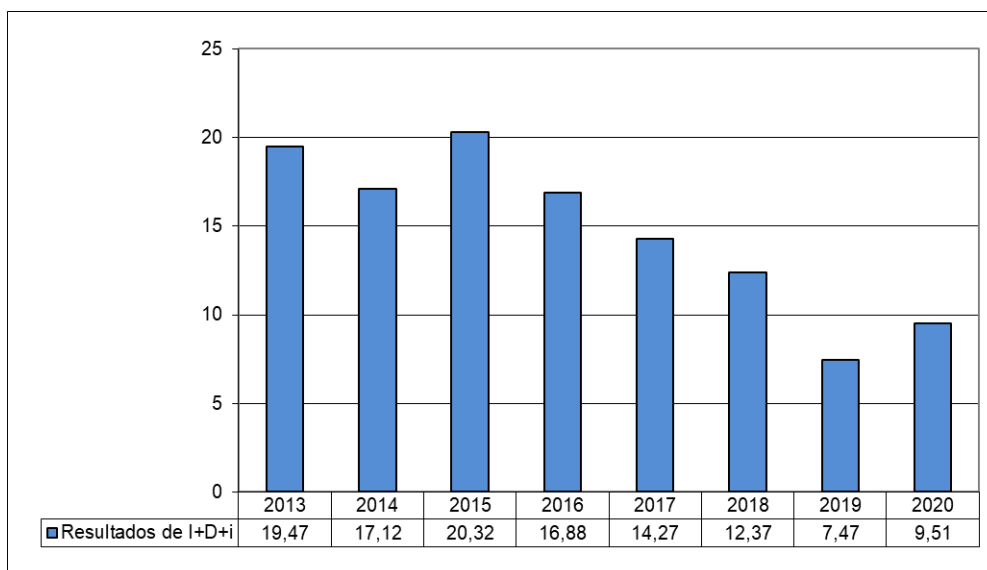
Como podemos apreciar en la gráfica de **índice de fallos de calidad detectados en proceso productivo** el valor del índice de ppm ha aumentado considerablemente respecto del año anterior, debido principalmente se ha producido un fallo importante en la cámara volumétrica del CZ4000 y esto llevo consigo el cambio de molde de dicha cámara.



12.3) Innovación

Al igual que la calidad, la innovación también está explícita 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, agilidad, 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 tiene en cuenta los éxitos de los proyectos innovadores en este año y los tres años siguientes. En el año 2020 ha aumentado respecto del año anterior, gracias a las ventas de los contadores CZ4000 con la modificación del firmware para registrar los consumos de forma horaria.

También en el año 2020 Contazara fue galardonada por primera vez con el **Premio Nacional Industria Conectada 4.0** en la categoría de pyme. Este premio nacional reconoce los esfuerzos y el mérito de las empresas industriales españolas en el ámbito de la digitalización. Este galardón es concedido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de su Secretaría General de Industria y de la pyme.



12.4) Satisfacción del cliente

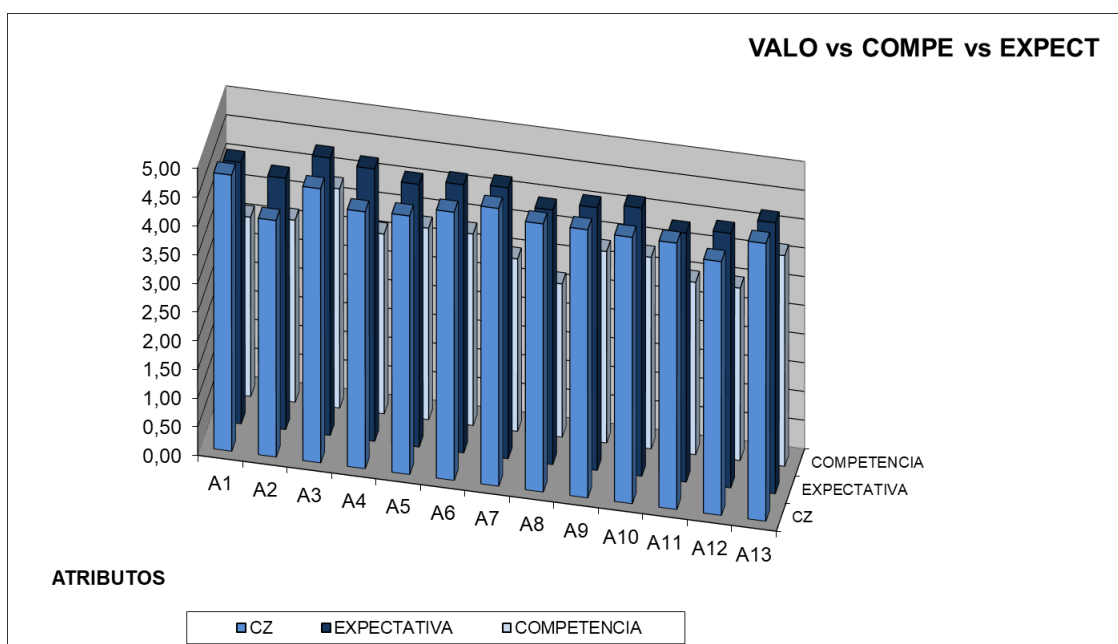
En CONTAZARA, el **proceso de satisfacción de cliente es la base para la fijación de los objetivos de la empresa**, ya que el enfoque global busca sin paliativos satisfacer a sus clientes poniendo a su disposición los mejores productos y la mejor atención comercial.

En el año 2019 se han enviado las encuestas de satisfacción a una muestra de 20 clientes para tener una probabilidad de error como máximo de un 5% y se han recibido 14 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. De los 10 clientes top (con una facturación que supone el 88,20 % 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. En el año 2021 se volverá a medir la nueva satisfacción de nuestros clientes.

Los cuatro **atributos mejor valorados** fueron:

1. Cumplimiento en plazos
2. Atención personal
3. Servicio postventa y asistencia técnica
4. Imagen de la empresa en responsabilidad social

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).**

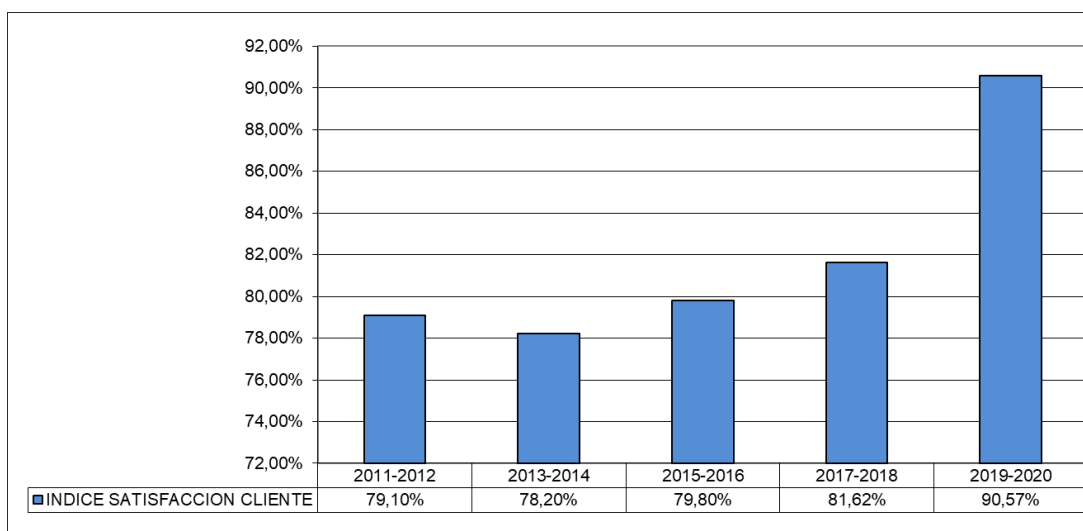


Por otro lado, los **atributos peor valorados** por nuestros clientes y su expectativa es alta sobre los mismos son:

1. Precio final de los productos y servicios
2. Incorporación de necesidades a nuevos diseños

Para mejorar el atributo de precio CONTAZARA se han potenciado las ventas de productos más económicos como son la familia de contadores CZ4000 y se están comercializando otros productos más económicos del grupo Arad. En el aspecto incorporación de necesidades a nuevos diseños se tienen en cuenta en la apertura de los inputs de cada nuevo diseño las necesidades y expectativas de nuestros principales clientes o potenciales clientes.

El **índice de satisfacción del cliente** es medido bienalmente y en el año 2019 se ha conseguido **el valor más alto de satisfacción de cliente en la historia de la organización** con un valor 90,6% y muy superior a años anteriores (81,6%).



12.5) Prácticas de aprovisionamiento

a) Gasto correspondiente a proveedores locales (GRI 204-1)

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 subcontractados 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 tres últimos años son los siguientes:

Compra a proveedores grupo 1 %	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Comunidad autónoma de Aragón	37	32	29	29	49	44	30

Esta disminución en proveedores locales es debido a que los productos diseñados necesitan componentes electrónicos cada vez más técnicos que en nuestra comunidad no se fabrican.

14) DIMENSIÓN AMBIENTAL

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos materiales derivados de nuestra Matriz de prioridad:

- Impacto ambiental que produce nuestros productos (ecodiseño)
- Cumplimiento regulatorio en temas ambientales
- Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero
- Eficiencia en el consumo de agua en nuestro proceso
- Eficiencia en el uso energético en nuestro proceso productivo
- Eficiencia en el uso de materiales. Reciclabilidad de los materiales utilizados.
- Evaluación ambiental de los proveedores/distribuidores
- Gestión de los residuos

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:

- *Sistema de gestión eficiente y sostenido*
- *Desarrollo de IoT (Internet de las cosas) + soluciones avanzadas en contadores*

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**:

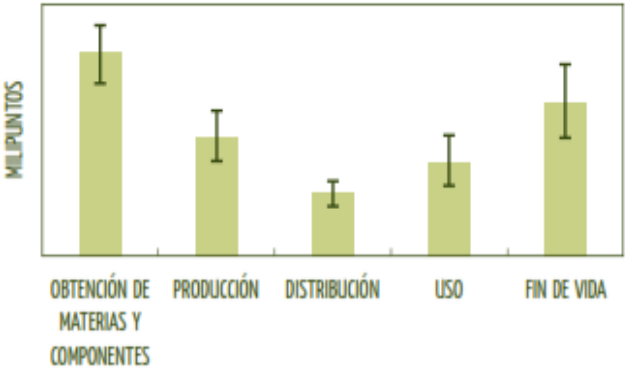
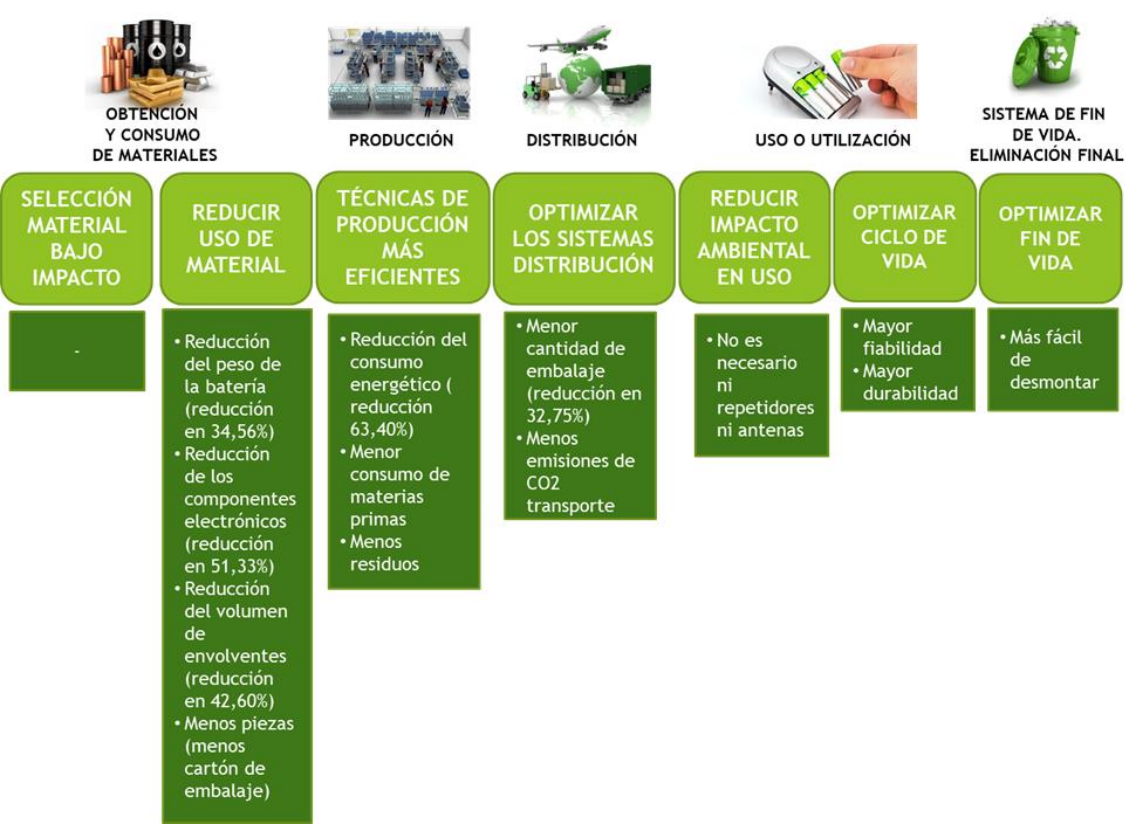
- *Sistema de Gestión Ambiental potente y maduro certificado según la norma ISO14001:2015.*
- *Ecodiseño de productos.*
- *Eficiencia ambiental (consumos, reutilización, reciclado, etc...).*

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 **reducir 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 integrados con comunicación IoT, concretamente CZ4000 NB IoT (sustituye este contador integrado a un medidor de agua más un equipo de lectura con comunicación) 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 ECODESIGNADO CZ4000 NB IoT



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).

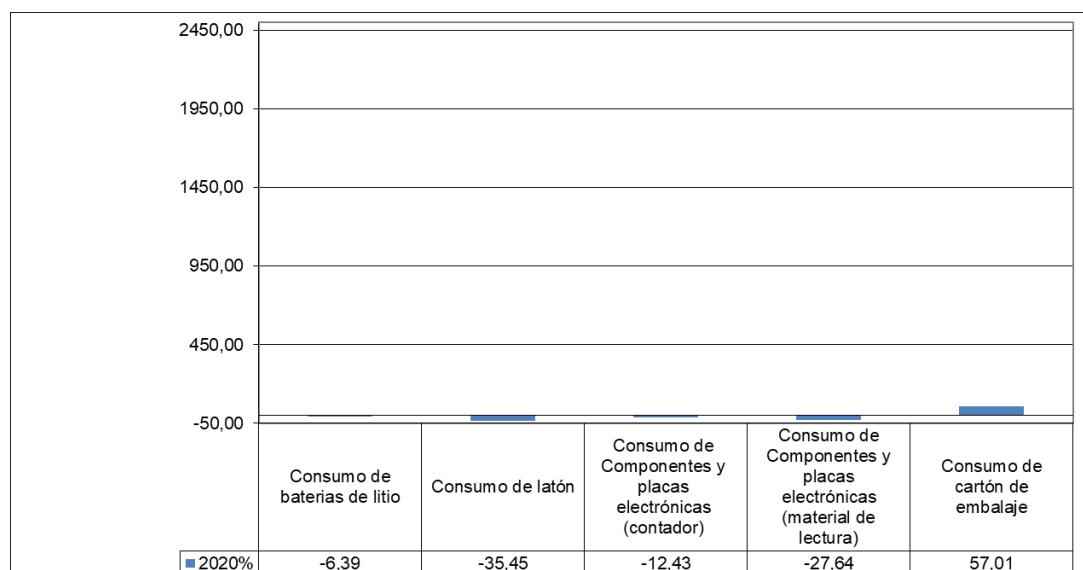
Comentar que en el año 2013 CONTAZARA **certifico su Sistema de Gestión de Ecodiseño según la norma ISO 14006:2011** por vez primera. Actualmente sigue certificada su sistema de gestión, aunque cada año se incluye nuevos productos ecodiseñados. En el año 2019 la **nueva tecnología IoT integrada en nuestros contador CZ4000, cz3000 y CZFighter fue ecodiseñado** y se incluyo en la certificación de nuestro Sistema de Gestión de Ecodiseño.

Aclarar que en el año 2020 5.938.369 euros fueron de productos ecodiseñados y respecto a las ventas esto supone un **49,2% de las ventas se debieron a productos ecodiseñados**.

a) Materiales por peso o volumen (GRI 301-1)

Material	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo de baterías de litio	0,0330	0,0460	0,0400	0,0434	0,0159	0,0139	0,0141	0,0132
Consumo de latón	0,3300	0,1800	0,0740	0,0789	0,0678	0,0399	0,0241	0,0156
Consumo de Componentes y placas electrónicas (contador)	0,0400	0,0230	0,0190	0,0206	0,0177	0,0151	0,0155	0,0136
Consumo de Componentes y placas electrónicas (material de lectura)	1,453E-04	9,393E-05	6,782E-05	7,251E-05	4,409E-05	1,117E-05	2,748E-04	9,2819E-04
Consumo de cartón de embalaje	0,0560	0,0480	0,0340	0,0361	0,0373	0,0211	0,0245	0,0384

Están estos valores expresados en unidad equivalente, ya que son valores más reales debido a que en el año 2020 se fabricó 188.695 unidades, 2019 se fabricó 238.282 unidades, 2018 se fabricó 199.891 unidades, 2017 se fabricó 136.153 unidades, en el año 2016 se fabricó 198.755 unidades, 2015 se fabricó 210.572 unidades, en el año 2014 se fabricó 124.878 unidades y en el año 2013 se fabricó 174.027 unidades.



Ha disminuido el consumo de latón, baterías de litio y componentes y placas electrónicas del contador, ya que el producto CZ3000 menos ecodiseñados han fomentado menos sus ventas que el CZ4000 (más ecodiseñado). Respecto al consumo de componentes y placas electrónicas (material de lectura), es lógico esta disminución ya que se han fabricado menos material de lectura en el año 2020. Por otro lado, el consumo de cartón de embalaje ha aumentando debido a que en el año 2019 apenas se fabricaron contadores de gran caudal (122 unidades de contadores de gran caudal) que van en cajas individuales en comparación con el año 2020 que se fabricó gran cantidad de este tipo de contadores (4.350 unidades contadores de gran caudal).

b) Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados (GRI 301-2)

CONTAZARA, en su cumplimiento con el nuevo Real Decreto 110/2015, sobre aparatos eléctricos y electrónicos y la gestión de sus residuos, **dispone actualmente de un Sistema Individual No Selectivo de Responsabilidad Ampliada para la Gestión de Residuos de Aparatos Electrónicos autorizado** desde el año 2016. 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, CONTAZARA tiene la obligación de gestionar los residuos de sus propios aparatos electrónicos y de otras marcas. Para ello, 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.



A partir del año 2016 con la nueva autorización se han modificado nuestras obligaciones (ver Resolución del Instituto Aragonés de Gestión Ambiental de fecha 17 de enero de 2017); así como existen nuevos objetivos mínimos legales de valorización y reciclado para nuestros residuos de categoría 3 y 9.

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.

La comprobación del cumplimiento legal de estos nuevos objetivos mínimos es realizada por un organismo de control autorizado anualmente. En el año 2020 los valores obtenidos son los siguientes:

- Contadores de agua
 - Reciclado: **63,13%** y valorización: **84,94%** (*Objetivo legal reciclado: 55% y/o objetivo legal valorización: 75%*)
- Material de lectura
 - Reciclado: **55,80%** y valorización: **95,17%** (*Objetivo legal reciclado: 55% y/o objetivo legal valorización: 75%*)

Para la categoría 5 de contadores de agua y para la categoría 6 de material de lectura se han conseguido los objetivos mínimos establecidos de reciclado y valorización. No obstante, se han establecido acciones para mejorar los porcentajes de reciclado y valorización de la categoría 6 ya están muy cerca de los límites legales.

El buen diseño de este Sistema Individual de Gestión en el año 2020 nos ha producido un **beneficio de 11.696 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 auditorías realizadas 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 (GRI 302-5)

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. En el año 2020 el 86% de nuestra producción fue el contador volumétrico CZ4000, siendo nuestro impacto ambiental en consumo energético en la fase productiva menor que en años anteriores. Para apreciar este hecho, comparamos esta nueva familia de contadores con la familia predecesora llamada CZ3000.

PRODUCCIÓN CZ4000

PRODUCCIÓN							
Código	Descripción	Cantidad	Unidad (kwh)	Proceso	Total unidad	Eco-indicad.	Resultado
PO75-03	Verificación primitiva	0,66	0,790	Electricidad Baja Tensión	0,52140	26,0	13,55640
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
5ELE672-576	Energía		sin datos				
							17,10

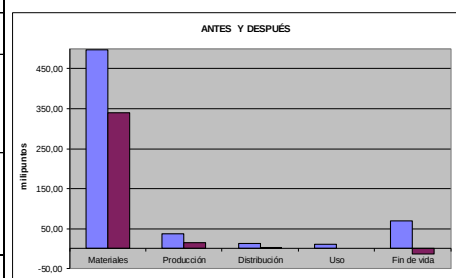
PRODUCCIÓN CZ3000

PRODUCCIÓN

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
SELE730	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

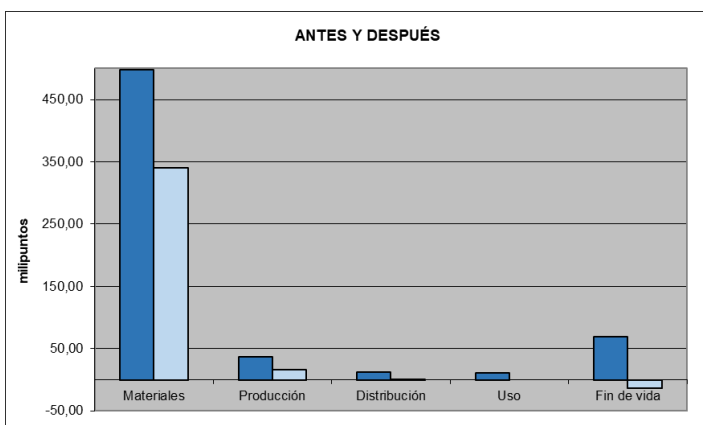
d) Mitigación del impacto ambiental de los productos y servicios

		FICHA DE PRODUCTO CONTADOR CZ4000 IOT					
Objetivo del proyecto:	720,5	Resultado:	339,29		Mejora ambiental	52,90%	
Etapa de ciclo de vida	Aspectos significativos	Objetivos	Acción de mejora	Antes (CZ4000 + accesorio) mpt	Después (CZ4000IOT) mpt	Objetivos logrado	%reducción del impacto
 Materiales	Conjunto módulo radio	Reducir componentes electrónicos		47,6	25,5	SI	46,42%
	Batería de litio	Reducción de peso	Reducción de peso y tamaño de batería	124,28	40,05	SI	67,70%
	Plásticos en envoltorios	Reducir volumen/peso de envoltorios (Grs)	Reducción de peso	137,67	82,9	SI	39,78%
 Producción	Electricidad consumida	Reducción de los kWh en la producción y verificación del producto	Reducción del consumo energético	14,06	13,55	SI	3,67%



ANTES: 720,5 (ACV CZ4000_Ed.4 más CZACC548)
DESPUÉS: 339,29
MEJORA AMBIENTAL: 52,9%

La nueva familia de contadores integrados CZ4000 NB IoT tiene tan sólo un impacto potencial cuantificado en 339,29 milipuntos, que con respecto a los dos equipos que sustituye como son Cz4000 y un equipo de lectura radio con 720,5 milipuntos, **se consigue una reducción del 52,9% de los impactos asociados**. Mencionar también que en **la fase de obtención de materiales** con el nuevo diseño del contador integrado CZ4000 NB IoT **se han reducido 35%**, debido a que se ha reducido el peso de la batería de litio, los componentes electrónicos, las envoltorios plásticos y menos piezas de cartón de embalaje (un embalaje para un solo equipo en lugar de dos equipos).



Además, como se ha comentado anteriormente, **se ha reducido el consumo energético en un 61,5% del nuevo contador**, debido lógicamente que la producción y verificación de un contador integrado únicamente no es comparable a la producción y verificación de dos equipos distintos. Por lo tanto, hemos conseguido **ser más eficientes en su producción**.

e) Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría (GRI 301-3)

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 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 2020 se gestionaron 46.637 kilogramos de residuos peligrosos y el **ecodiseño de nuestros productos ha facilitado el desmontaje** de los distintos componentes del contador para una posterior segregación de los materiales (reutilización, reciclado y valorización).

a) Vertimiento total de aguas, según naturaleza y destino (GRI 306-1)

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 (GRI 306-2)

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	2016	2017	2018	2019	2020
Material de Lectura	Equipos desechados que contienen componentes peligrosos	160213*	Reciclado (Aragón)	618	0	244	220,7	257,43	202,02	120	49,04
	Electrolito de pilas y acumuladores recogidos selectivamente	160606*	Reciclado (Cataluña)/ (Aragón)	131	172	54	90,01	886,53	322,59	144	26,01
	Poliestireno	160216	Valorización (País Vasco)	333	112	0	0	0	0	0	0
	Componentes retirados de equipos desechados (policarbonato, no peligroso)	160216	Valorización (Aragón)	0	135	0	183,29	278,04	180,39	0	52,96
Contadores	Componentes retirados de equipos desechados (policarbonato, no peligroso)	160216	Valorización (País Vasco)/ (Aragón)	7002	13803	13540	12852,72	10776	12785,48	9108,72	9210,08
	Hierro y acero (pantallas metálicas y hierro fundido, no peligroso)	170405	Reciclado (Aragón)	6799	17395	14912	11762,57	17356,7	19653,14	8142,98	8862
	Acero inoxidable	170405	Reciclado (Aragón)	64	31	22	32	233	35	0	0
	Electrolito de pilas y acumuladores recogidos selectivamente	160606*	Reciclado (Cataluña)/ (Aragón)	4221	6274	6313	5737,04	4876,75	5433,54	3941,9	4113,16
	Metales (latón, no peligroso)	200140	Reciclado (Aragón)	14940	25776	24146	23538,93	19452	21755	14166,2	16412
	Equipos desechados que contienen componentes peligrosos	160213*-51*	Reciclado (País Vasco)/ (Aragón)	3428	4693	5032	4720,47	3508,17	5595,91	3480,46	2794,78
	Turbina cartucho (PPO)	160216	Valorización (País Vasco)	136	97	95	122	0	210	156	0
	Polisulfuro	160305*	Eliminación (Cataluña)	0	94	0	0	0	0	0	0
	Tapa precinto 4000 (1POL540), POM	160216	Valorización (Aragón)	136	130	0	0	0	63,68	2014	2773
	Hierro fundido	170405	Reciclado (Aragón)	0	0	0	1636,28	0	8311,46	1367,2	2507,99

Datos en Kg.

13.3) Cumplimiento Regulatorio (GRI 307-1)

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 **2020 se han identificado en total 4.011 requisitos legales y reglamentarios y otros requisitos**. El grado de cumplimiento se ha obtenido un valor de 97,5% ligeramente por debajo del valor objetivo que es 98%. Por otro lado, el grado de identificación ha sido 99,9% por encima del valor objetivo que es 99,7%.

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

13.4) Gestión del uso del agua

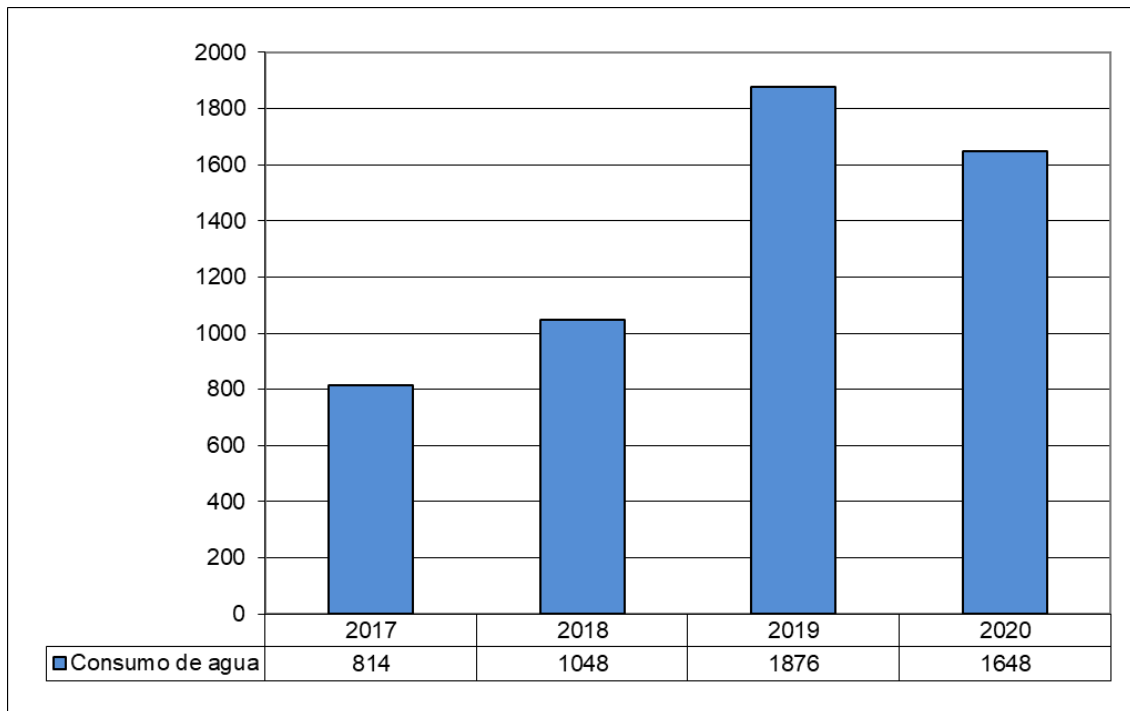
Es nuestra razón de ser ofrecer a nuestros clientes soluciones para la gestión eficaz y eficiente del uso del agua. Por ello, es evidente que uno de **nuestros objetivos ambientales es minimizar el consumo de agua en el proceso productivo**. La verificación metrológica del 100% de los contadores requería 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 (GRI 303-3)

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	2017	2018	2019	2020
Consumo de agua	814	1048	1876	1648

El consumo de agua está expresado en litros.



No existen fuentes de agua afectadas significativamente por la captación.

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. 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...).

13.5) 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. Nuevamente en el año 2020 **hemos registrado nuestra propia huella de carbono de nuestra organización** en la página del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente para los alcances 1+2. Comentar que en este año **hemos reducido los desplazamientos con vehículos**, ya que hemos intentado evitar viajes si no son necesario fomentando las reuniones por videoconferencia.

Decir que el **100% de nuestra energía eléctrica proviene de energías renovables** y así nos lo certifica nuestra empresa energética comercializadora (OG 2).

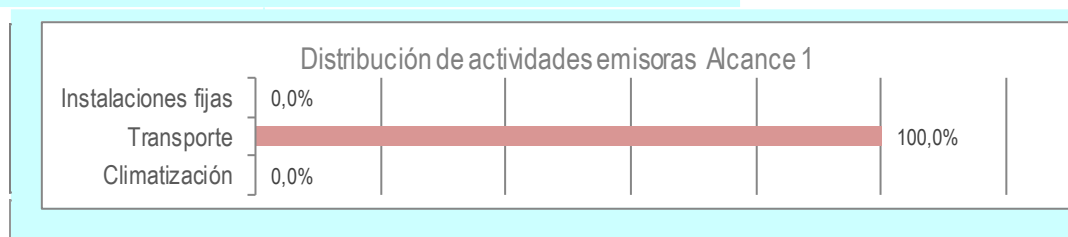
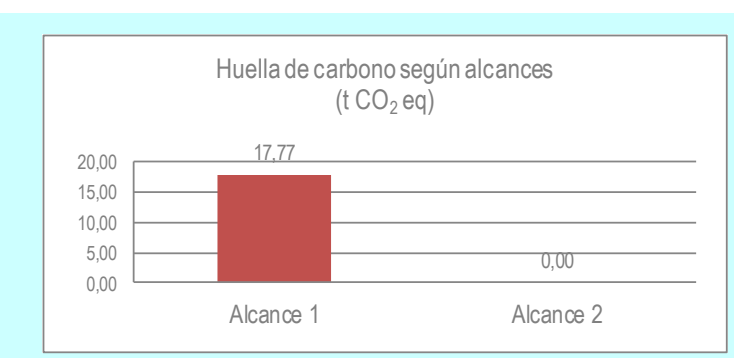
CONTAZARA **no está obligada legalmente a un control de emisiones dada su tipología de empresa** pero realiza anualmente un autocontrol por la ISO 14.001 del que surgen los datos recopilados en este apartado.

a) Emisiones directas de gases de efecto invernadero. Alcance 1. (GRI 305-1), b) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía. Alcance 2. (GRI 305-2) y la reducción de las mismas (GRI 302-4).

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 2019 para el **alcance 1 y 2 las toneladas de CO2 equivalente frente a las unidades fabricadas disminuyeron en un 25%** respecto al año anterior, hemos reducido los desplazamientos con vehículos, ya que hemos intentado evitar viajes si no son necesario y hemos fomentado las reuniones por videoconferencia.

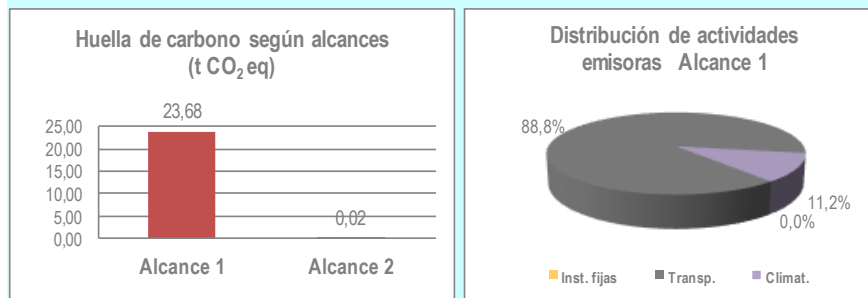
Año de cálculo	2020
ALCANCE 1	17,77 t CO ₂ eq
ALCANCE 2	0,00 t CO ₂ eq
ALCANCE 1+2	17,78 t CO ₂ eq



AÑO DE CÁLCULO: 2020	0,0491	t CO ₂ eq / miles de contado
	0,0095	t CO ₂ eq / m ²
	0,2822	t CO ₂ eq / empleado

Año de cálculo		2019
ALCANCE 1	Instalaciones fijas	0,0000 t CO ₂
	Desplazamientos en vehículos*	21,0185 t CO ₂
	Refrigeración/climatización	2,6610 t CO ₂ eq
	TOTAL ALCANCE 1	23,6795 t CO₂eq
ALCANCE 2	Electricidad	0,0155 t CO ₂
ALCANCE 1+2		23,6950 t CO₂eq

Huella de carbono de alcance 1+2 del año de cálculo	23,6950 t CO₂ eq
--	------------------------------------

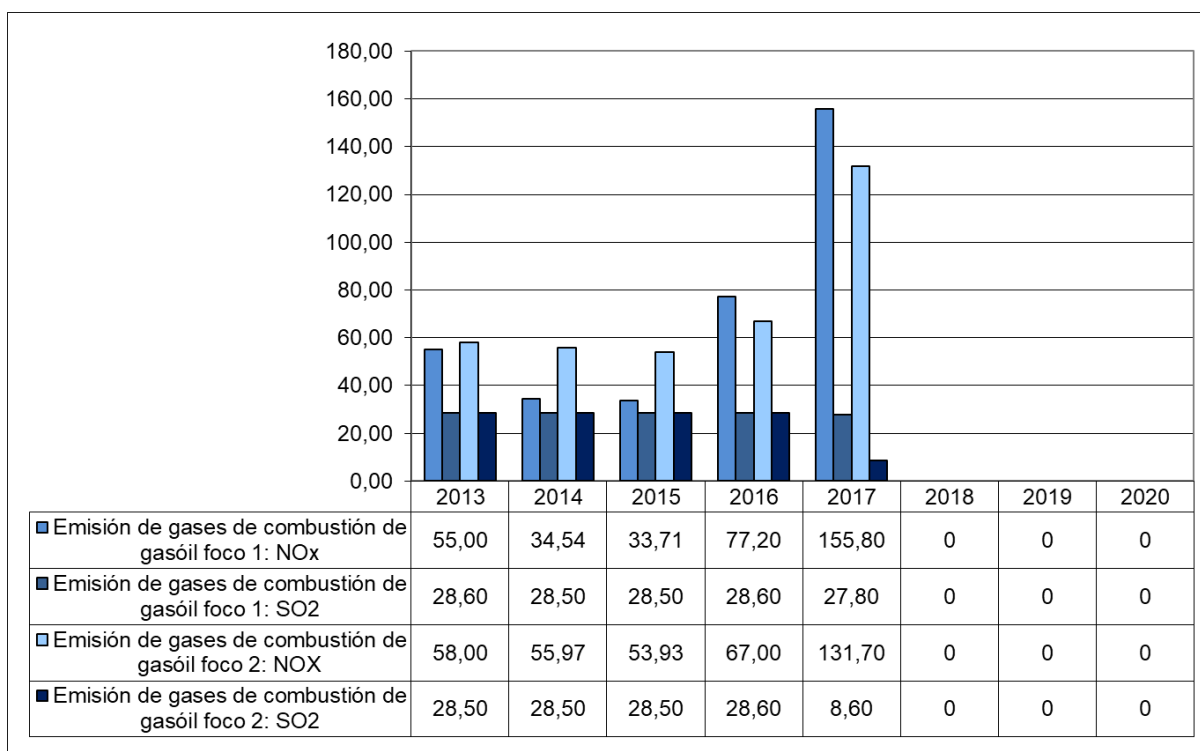


AÑO DE CÁLCULO: 2019	0,0683	t CO ₂ eq / miles de contado
	0,0126	t CO ₂ eq / m ²
	0,3949	t CO ₂ eq / empleado

b) NO_x, SO_x y otras emisiones atmosféricas significativas (GRI 305-7)

Emisiones	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 1: NO _x	55,00	34,54	33,71	77,20	155,80	0	0	0
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 1: SO ₂	28,60	28,50	28,50	28,60	27,80	0	0	0
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 2: NO _x	58,00	55,97	53,93	67,00	131,70	0	0	0
Emisión de gases de combustión de gasóil foco 2: SO ₂	28,50	28,50	28,50	28,60	8,60	0	0	0

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



Los valores de las emisiones de gases en el año 2020 son nulos, debido a que se han eliminado los dos focos de emisión contaminantes.

13.6) Gestión del uso energético

a) Consumo Energético Interno y Reducción del Consumo Energético (GRI 302-1)

Material	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Consumo electricidad	211400	190760	209500	218296	259382	306146,3	291209	303003
Consumo de gasoil	15000	10000	17000	12897	9999	0	0	0

*El consumo de electricidad está expresado en Kw*h y el consumo de gasoil está expresado en litros*

13.8) Evaluación ambiental de proveedores (GRI 308-1)

El **100% de los proveedores se evalúa mediante el proceso de selección y valoración de proveedores que incorpora criterios ambientales**. Únicamente se incorporó un proveedor con cierta relevancia para nosotros en el año 2015 y en el año 2016 se ha establecido un acuerdo de calidad concertada con él. 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 ni reclamaciones en dicho sentido.

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).



15) DIMENSIÓN SOCIAL

Los aspectos tratados en el presente capítulo son los siguientes:

Aspectos materiales derivados de nuestra Matriz de prioridad:

- Sociedad
 - Participación con la comunidad local
- Responsabilidad sobre los productos:
 - Cumplimiento regulatorio en relación con el suministro y el uso de productos y servicios
 - Responsabilidad de los componentes/productos fabricados en materia de seguridad y salud en el trabajo
- Prácticas laborales y trabajo digno:
 - Cooperación con empresas del grupo
- Otros:
 - Cumplimiento de los objetivos de desarrollo sostenible (ODS)

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:
 - Relaciones entre los trabajadores y la dirección
 - Estabilidad en el trabajo
 - Seguridad y salud de los trabajadores
 - Beneficios sociales, incluidos la conciliación de la vida familiar
 - Diversidad e igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres
 - Capacitación y educación
 - Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores
 - Comunicación e información
- Derechos Humanos:
 - No discriminación
 - Libertad de asociación y negociación colectiva
 - Trabajo infantil
 - Trabajo forzoso
 - Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos
- Sociedad:
 - Política pública
 - Lucha contra competencia desleal
 - Transparencia corporativa
- Responsabilidad sobre los productos:
 - Privacidad de los clientes

14.1) Prácticas laborales y trabajo digno

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

- *Profesionalidad (desempeño excelente, espíritu de superación, honestidad, respeto y compromiso)*

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-21:2017** 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**. Estas normas están basadas 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 2019 CONTAZARA **certificó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** en el trabajo según la nueva norma **ISO 45001: 2018** 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:

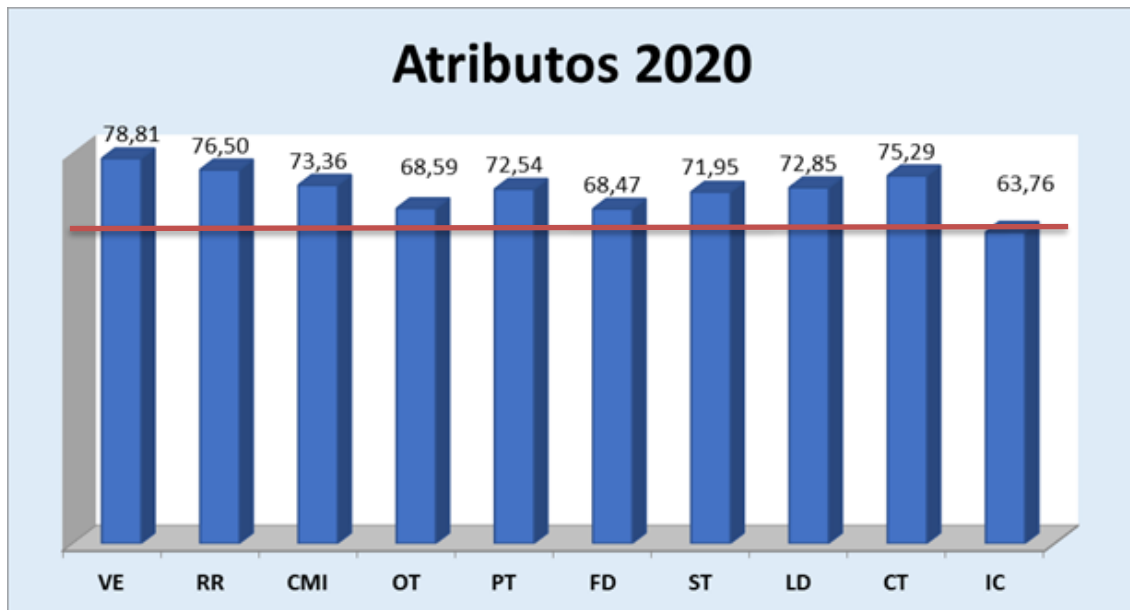
- Reducción de accidentes en la empresa, y las consiguientes pérdidas de tiempo de producción y costes
- Cumplimiento de la legislación aplicable
- Compromiso proactivo para garantizar la seguridad y protección de los trabajadores
- Mejora la imagen y reputación de la empresa consiguiendo atraer y retener 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, Salud 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 (página 20). 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

En el año 2020 se modificó La “**Encuesta de satisfacción Laboral**” y actualmente **consta de 43 preguntas cerradas**. En esta encuesta se **recoge la opinión de cada empleado sobre diferentes factores o atributos**. 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** ha empeorado respecto a la anterior encuesta, consiguiéndose un valor de **71,95% por debajo ligeramente del valor del índice de satisfacción del personal** (72,21%), esto es debido a que la crisis sanitaria y economía global ha afectado el funcionamiento de la organización y el ambiente de trabajo.



VE: Valoración de la empresa, RR: Reconocimiento y recompensa, CMI: Calidad, Medioambiente e Innovación, OT: Organización en el trabajo, PT: Participación en el trabajo, FD: Formación y desarrollo, ST: Supervisión del trabajo y relación con mandos, LD: Liderazgo y estilo de dirección, CT: condiciones de trabajo de seguridad y salud laboral y IC: Información y comunicación.

a) Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos (GRI 402-1).

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 ISO 45001:2018, 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 hijo
- 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 los 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.
- Premio a la fidelidad concediendo días libres de vacaciones adicionales en función de la antigüedad de los trabajadores.

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 2020 se incrementó los días libres adicionales en función de la antigüedad para trabajadores que llevaban en la empresa 5 años. En el año 2021 uno de los mayores beneficios sociales proporcionados por la empresa se consiguió en dicho año como es el seguro médico privado para todo la plantilla.

14.1.3) Seguridad y salud en el trabajo

En el año 2019 CONTAZARA **certificó su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud** en el trabajo según la nueva norma **ISO 45001:2018** 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 31000:2018**, 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 (GRI 403-1)

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:

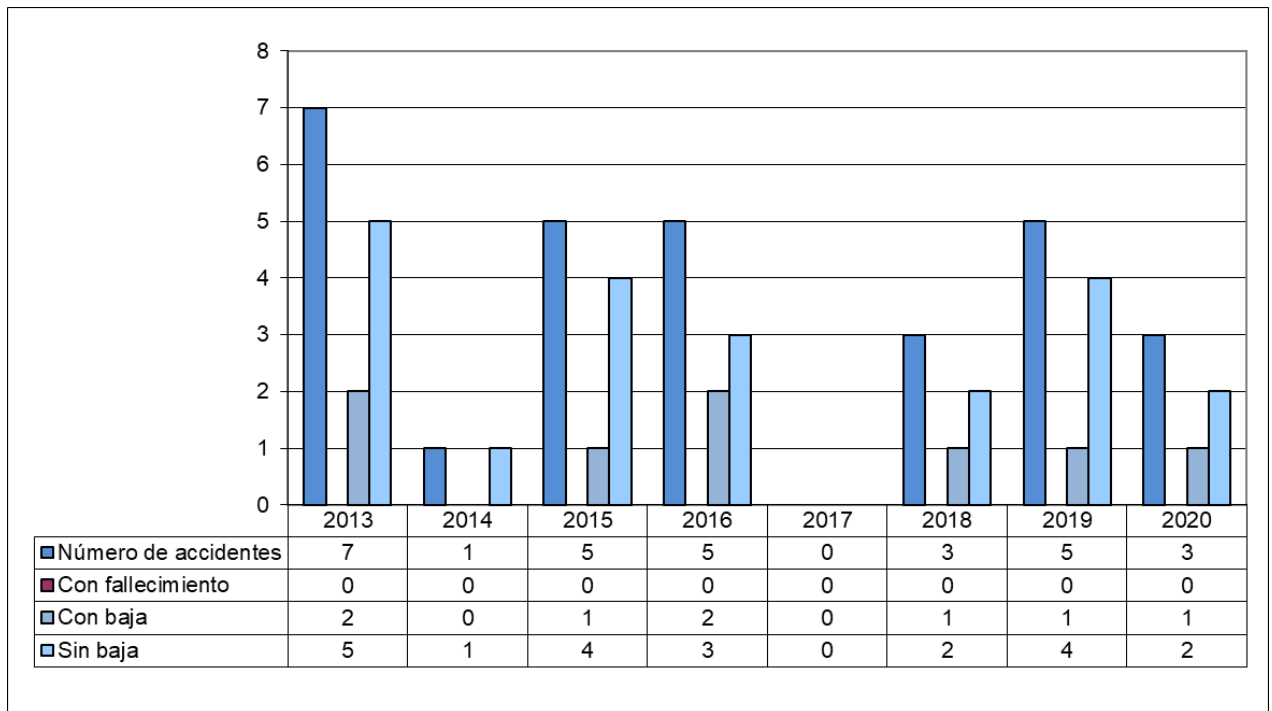
- Participar en la elaboración, puesta en práctica y evaluación de los planes y programas de prevención de riesgos laborales en CONTAZARA, S.A.
- Promover iniciativas sobre métodos y procedimientos para la efectiva prevención de los riesgos laborales, proponiendo la mejora de las condiciones o la corrección 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 (pri@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 (GRI 403-2).

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, se ha reducido la utilización de atornilladores neumáticos en la fase de ensamblaje y riesgo de posturas forzadas y manipulación de cargas en contadores de gran caudal gracias a la instalación de un puente grúa y de cortes al eliminar la colocación de precintos con una herramienta manual en la fase de verificación.



En el año 2020 se produjeron 3 accidentes: dos de ellos sin baja y uno con baja, pero dicha baja laboral después de una nueva recaída derivó en enfermedad común. Respecto a los accidentes sin baja, uno de ellos no existen causas al respecto y no se han podido establecer acciones.

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

Índice de Gravedad:

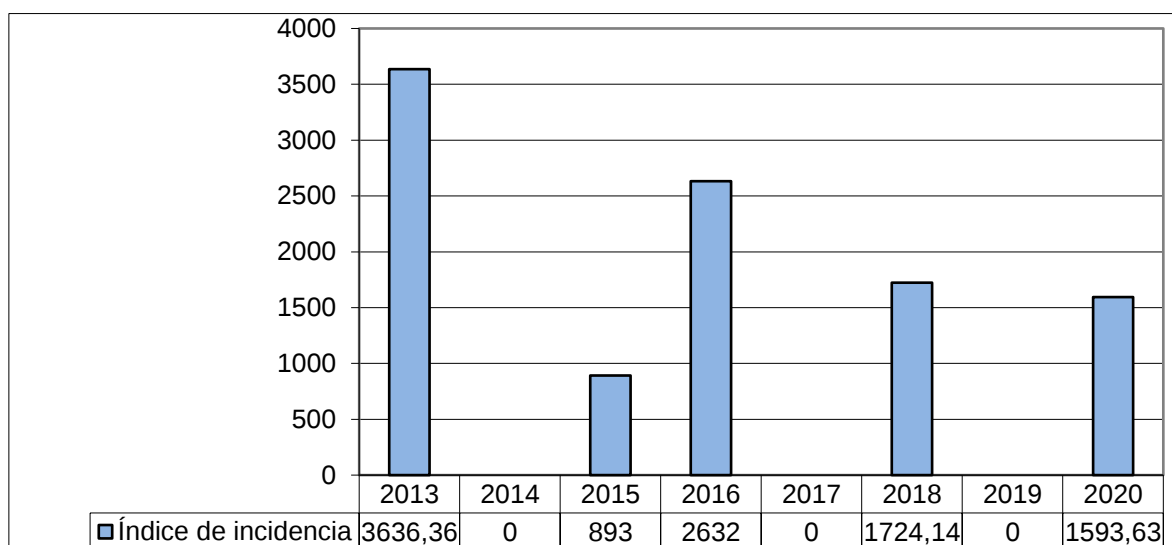
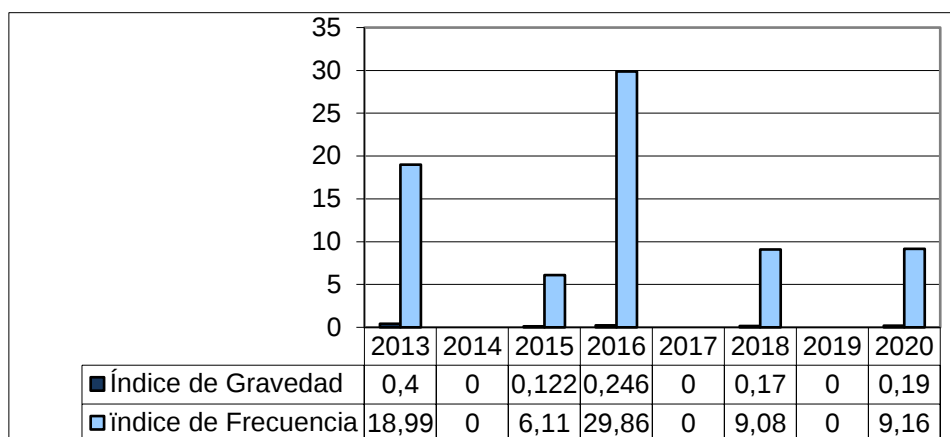
$$\frac{\text{nº de jornadas perdidas}}{\text{nº horas trabajadas}} \times 10^3$$

Índice de Frecuencia:

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

Índice de incidencia:

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



Los índices de gravedad, frecuencia e incidencia en el año 2020 han empeorado porque hemos tenido un accidente con baja, como he comentado anteriormente.

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

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Tasa de absentismo	1,98%	2,05%	2,17%	2,25%	1,09%	1,49%	3,66%	4,98%

En el año 2020 se ha aumentado la tasa de absentismo , debido principalmente por la bajas causadas por covid-19 al ser contacto estrecho o estar contagiado, por una baja prolongada de enfermedad común que derivo en operación en el año siguiente y otra baja prolongada de enfermedad común causada por una caída con su recuperación.

En el año 2020 **nuestros mayores esfuerzos han ido encaminados adaptar la organización a las medidas preventivas ante el covid-19** (secuenciando la entrada de los trabajadores, limitando aforos en área de descanso y vestuarios, colocación de mamparas de metacrilato para respetar la distancia de 2 metros, medidas higiénicas en el área de descanso y aumentando la limpieza en toda la organización, desinfecciones semanales por empresa externa autorizada, dotación de mascarillas FFP2, guantes de nitrilo, gafas de protección y geles de hidroalcohol, adquisición de máquina de filtrado de aire, controles a la entrada de personal ajeno a la empresa, limitación de viajes a clientes y proveedores, hacer pruebas de test de antígenos y PCR's como medida preventiva al menor síntoma relacionado con el mismo). Gracias a esto, **hemos podido**

controlar este virus del covid en la organización **detectando casos aislados contagios** en la organización. Continuamos con el **programa de promoción de la salud de prevención contra el cáncer de próstata, colón, máma y pulmón**, que otra de las acciones a tener en cuenta son análisis específicos para la detección temprana del cáncer de colón y prostata en hombres y mujeres de edad igual o mayor a 45 años. Es un programa que tiene excelente aceptación dentro de nuestros trabajadores. Existen otro programa para la promoción de la salud y bienestar laboral como es el **programa de promoción de buenos hábitos saludables enfocado a una alimentación saludable y el fomento de la actividad física**, que incluye proyecto con nutricionista, día de la salud, almuerzo saludable todos los martes, cursos de buenos hábitos alimentarios, máquina de vending con alimentos saludables y patrocinio de carreras populares). Este año 2020, a causa del covid-19, en marzo de dicho año se suspendieron varias actividades como el almuerzo saludable, el proyecto de nutricionista, los cursos, la maquina de vending saludable (durante un tiempo dejo de funcionar),... En el año 2021 se ha retomado varias acciones saludables suspendidas por el covid-19.

14.1.4) Estabilidad en el trabajo

Toda la plantilla de Contazara dispone de un contrato indefinido. Normalmente después del periodo de prueba de una recién incorporación el proceso es realizar un contrato indefinido a dicho trabajador si su desempeño ha sido óptimo.

En el año 2020 en la medición de la satisfacción del personal se preguntó: “¿Crees que la Organización ofrece estabilidad en tu empleo?” y recibió una valoración de un 79%, convirtiéndose en **una de las preguntas mejor valorada** y con un valor **por encima de la media del índice de satisfacción del personal** conseguido (72,21%). Teniendo en cuenta que el año 2020, debido a la situación sanitaria y económica global causada por el covid-19, la estabilidad en el trabajo ha sido un problema en muchas organizaciones. En nuestro caso no se ve reflejado así, ya que no ha habido ninguna rescisión de contrato a ningún trabajador y en el último trimestre del año ha aumentado la contratación de personal temporal.

14.1.5) 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

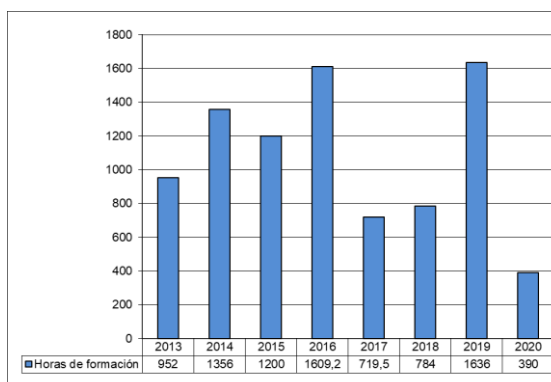
trabajador se evalúa anualmente en la *Evaluación del Desempeño*. La Evaluación del Desempeño consiste en una entrevista entre el trabajador que desempeña el puesto y el director de puesto, en el cuál se compara la competencia del personal con la competencia definida en su perfil de puesto. Esta evaluación 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 desarrollado 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 (GRI 404-1)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Horas de formación	952	1356	1200	1609,2	719,5	784	1636	390
Hombres	462	775	972	1033,7	409,5	457	1198	160
Mujeres	490	581	228	575,5	310	327	438	230
	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Mano de Obra Directa	211	90	12	53	64	122	97	29
Mandos Intermedios	288	636	715	891	326	524	643	338
Directivos	453	630	473	665,2	329,5	138	896	23
Hombres	462	775	972	1033,7	409,5	457	1198	160
Mujeres	490	581	228	575,5	310	327	438	230

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, el medio ambiente o la ética y responsabilidad social, como son los cursos de “Inteligencia emocional” y “Captación emocional”. Este año 2020 han disminuido debido que a raíz del covid-19 se paralizó desde marzo hasta septiembre la realización de cursos de este tipo.



b) Evaluación del desempeño (GRI 404-3)

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.

14.1.6) 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 (GRI 405-1)

	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Numero de empleados	57	56	58	60	58	59	60	62
Hombres	40	40	41	43	40	40	41	42
Mujeres	17	16	17	17	17	18	18	20
Personas con discapacidad	1	1	1	1	1	1	1	1
Hasta 30 años	2	1	1	1	1	1	1	1
de 31 a 50 años	53	53	55	54	53	54	50	52
Mayores de 50 años	2	2	2	5	4	4	9	9
Directivos	9	9	9	9	9	9	9	9
Mandos Intermedios	17	17	17	17	16	16	17	16
Mano de obra directa	32	30	32	34	33	34	34	37

Consejo de Administración	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Número de Miembros	3	3	3	3	3	3	3	3
Hombres	3	3	3	3	3	3	3	3
Mujeres	0	0	0	0	0	0	0	0
Hasta 30 años	0	0	0	0	0	0	0	0
de 31 a 50 años	1	1	1	1	1	1	1	1
Mayores de 50 años	2	2	2	2	2	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 (GRI 405-2)

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	2016	2017	2018	2019	2020
Directivos	88	89	89	89	89	95	96	96
Mandos intermedios	75	78	83	84	85	86	84	84
Mano de Obra Directa	96	97	95	97	99	97	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 desde el año 2015 esta disparidad en mandos intermedios ha disminuido considerablemente y cada año va disminuyendo más. Comentar que ha aumentado ligeramente la disparidad en la mano de obra directa debido a que las dos nuevas contrataciones pertenecen al departamento de fabricación y al departamento de metrología y al no tener experiencia su categoría profesional y salario no se puede equiparar de momento a otros trabajadores de esos mismos departamentos.

La propia encuesta de Satisfacción laboral 2020 recoge como **uno de los aspectos más valorados (81,69%) la igualdad entre hombres y mujeres** en la gestión de la formación y el desarrollo profesional en CONTAZARA.

PREGUNTAS MEJOR VALORADAS DEL 2020	2020	2018
¿Crees que Contazara es una empresa socialmente responsable y así se percibe desde fuera?	90,69	80,77
¿Crees que Contazara se preocupa por la mejora del desempeño ambiental de sus productos a lo largo de su ciclo de vida, de su actividad y servicios?	84,41	86,15
¿Estas satisfecho con los beneficios sociales de Contazara en cuanto a la flexibilidad horaria, conciliación, permisos de transporte, aguinaldo, cheque restaurante, regalo hijos, horas libres el día del cumpleaños, reconocimiento a la fidelidad, etc?	83,05	85,1
¿Estas satisfecho con el nuevo beneficio social para trabajadores y familiares conseguido a través del nuevo seguro médico privado?	84,07	-
¿Consideras que existe igualdad entre hombres y mujeres en la gestión de la formación, desarrollo profesional y compensación?	81,69	84,62

14.1.7) 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.

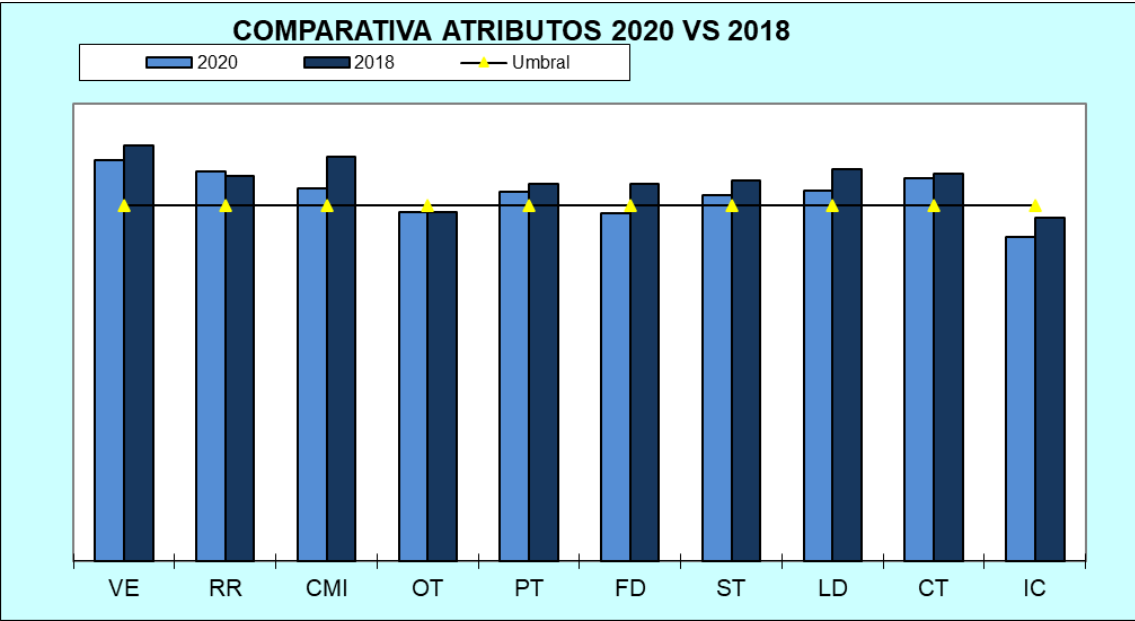
a) Nuevos proveedores evaluados siguiendo criterios de prácticas laborales. (GRI 414-1). Impactos negativos significativos en la cadena de suministro (GRI 414-2).

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. 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.

14.1.8) Comunicación e información

Este atributo es el peor valorado en la “Encuesta de satisfacción Laboral” del año 2020 con una valoración de 63,76% (en el año 2018 su valor fue 67,50%) y es normal ya que en el año 2020, debido al covid-19, los esfuerzos se han centrado en otros aspectos como puede ser la salud de nuestros trabajadores.



14.1.9) Cooperación con empresas del grupo

Es un nuevo aspecto material a tener en cuenta, ya que la nueva estrategia 2018-2020 uno de sus objetivos estratégicos es “Aumentar la cooperación en el Grupo”. Actualmente existe una alta cooperación con todas las empresas del Grupo, principalmente con Arad Technologies, Water Tech y Cicasa. Comentar que en el año 2017 se trabajó conjuntamente en el diseño del contador CZ400 169, en el año 2018-2019 en el diseño del contador estático de ultrasonidos para pequeños calibres y a finales del año 2019 y principios 2020 en la incorporación de la tecnología IoT en el contador estático de ultrasonidos para grandes calibres. Y a finales del año 2020 en mejorar el contador estático de ultrasonidos en pequeños calibres.

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 31000:2018.

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 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, más allá de los incluidos para la correcta aplicación de los procedimientos de selección y evaluación de proveedores (GRI 412-2).

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. (GRI 410-1). No se han producido reclamaciones de esta índole.

14.2.1) No discriminación (GRI 406-1)

No existen denuncias por Incidentes de discriminación en cuestión de derechos humanos

14.2.2) Libertad de asociación y negociación colectiva (GRI 407-1)

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.

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.

14.2.3) Trabajo infantil (GRI 408-1)

Se considera que no existen centros de actividad y proveedores con un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil.

14.2.4) Trabajo forzoso (GRI 409-1)

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

14.2.5) Evaluación de los proveedores en materia de derechos humanos (GRI 412-1)

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. En 2020 no se ha incorporado ningún proveedor relevante y los proveedores existentes no se ha detectado ningún impacto en este aspecto.

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 (GRI 413-1)

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:

2019	2020
- Feria Internacional del Agua (SMAGUA) con aportación económica 2.450 euros	- Pertenencia a la Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas .600 euros
- Participación Asociación de Abastecimiento y Saneamiento del Agua (ASA) 1.528 euros	- Pertenencia al Grupo Español para el Crecimiento Verde (GECV) 500 euros
- Participación Asociación Española para la Calidad (AEC) 750 euros	- Participación con Cámara de Comercio de Zaragoza. 4000 euros
- Participación Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE) 375 euros	- Aportación económica al Clúster urbano para el uso eficiente del agua (Zinnae). 1.900 euros
- Congreso Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) 2.249 euros	- Participación Asociación Española para la Calidad (AEC) 750 euros
	- Aportación a la Coalición de Empresas por el Planeta (COEPLAN). 800 euros

- Aportación económica al Clúster urbano para el uso eficiente del agua (Zinnae) con 1.900 euros - Pertenencia al Grupo Español para el Crecimiento Verde con 500 euros - Asociación Club Cámara de Comercio. 1.000 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. 200 euros - Aportación económica a Cruz Roja con 75 euros - Pertenencia a la Federación de Empresarios del Metal de Zaragoza (FEMZ) 492 euros - Pertenencia a la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). 1.397 euros - Pertenencia a la Asociación de Mujeres Directivas de Aragón (AMPDA) 120 euros - Pertenencia a la Wize Alliance. 10.000 euros - Pertenencia a Coalición de empresas por el planeta. 600 euros - Aportación al equipo de balonmano ADECOR. 2000 euros - Feria de Valencia. 3000 euros - Feria EFIAQUA. 1145 euros - Aportación a la asociación FENACORE. 950 euros - Aportación a la plataforma ADQUIRA. 404 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 200 euros - Aportación a la Federación de Empresarios del Metal en Zaragoza (FEMZ). 492 euros. - Pertenencia a la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD). 1418 euros - Participación Asociación de Abastecimiento y Saneamiento del Agua (ASA) 1.442 euros - Participación Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE) 385 euros - Congreso Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) 2.205 euros - Pertenencia a la Asociación de Mujeres Directivas de Aragón (AMPDA) 120 euros - Aportación a la plataforma ADQUIRA. 404 euros - Aportación a Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamiento (AEAS) 772 euros - Participación Asociación de Abastecimiento y Saneamiento del Agua (ASA) 100 euros - Participación económica en Achilles South Europe. 600 euros - Aportación económica Layer Tech.480 euros - Aportación al equipo de balonmano ADECOR. 5.000 euros - Patrocinio a un trabajador de la empresa en la carrera "Titan Desert".500 euros. - Patrocinio de un equipo de futbol sala LA SALLE. 150 euros.
---	---

a) Programas de desarrollo, evaluación de impacto y procesos de participación de las comunidades locales (GRI 413-1)

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 (GRI 413-2).

No han existido impactos significativos.

14.3.2) Lucha contra la corrupción

Durante todo el año 2020 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 SGE21:2017.

No existen contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por CONTAZARA.

a) Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados (GRI 205-1).

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 **no 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.

En el año 2019 se modificó el Código de Conducta Ética principalmente por aspectos relacionados con protección de datos de carácter personal.

b) Formación y comunicación de las políticas y procedimientos anticorrupción. Incidentes de corrupción (GRI 205-2)

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 (GRI 205-3).

14.3.3) Política pública (GRI 415-1)

No existen contribuciones políticas económicas o en especie efectuadas directa o indirectamente por CONTAZARA.

14.3.4) Lucha contra competencia desleal (GRI 206-1)

No existe ninguna demanda por competencia desleal relacionada con nosotros por prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.

En el año 2017 se han implantado la mayoría de los requisitos necesarios para un sistema de gestión de compliance penal según la norma UNE 19601:2017 y se ha tenido en cuenta en la evaluación de riesgos de delitos penales la “Lucha contra competencia desleal”.

14.3.5) Transparencia corporativa

CONTAZARA pertenece al grupo multinacional Arad, el cuál cotiza en bolsa en Tel Aviv. Por ello, la organización es auditada financieramente cada tres meses y dicho report es consultado por el grupo.

Además internamente somos auditados por el Grupo Arad anualmente. En dicha auditoría se revisan principalmente temas financieros y de tecnologías de la información.

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 Suez, 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 2020 el 95% de la facturación está concentrada en 22 clientes fidelizando cada vez más a nuestros clientes más antiguos.

Nº clientes	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020
Totales	11	15	12	14	20	22	17	22

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 (GRI 416-1 y GRI 416-2)

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 manipulación de cargas gracias a la instalación del puente grúa y de cortes al eliminar la colocación de precintos con una herramienta manual en la fase de verificación.

No existen incumplimientos en esta materia.

14.4.2) Seguridad de la información (incluye privacidad de los clientes). GRI 418-1.

CONTAZARA cuenta con los mecanismos internos en sus procesos de gestión para el cumplimiento de las normativas del Reglamento Europeo para la Protección de Datos. En el año 2020 se ha **conseguido la certificación con la norma ISO 27001:2013** de seguridad de la información por primera vez y esto ha supuesto un gran esfuerzo en toda la organización. El cumplimiento con este estándar ha comenzado a evaluarse recientemente durante las auditorías internas de los procesos relacionados con la venta de nuestros productos y en las auditorías de Grupo Arad también es evaluado.

A raíz de la implantación de esta norma, se han establecido políticas específicas internas de activos de la información, uso de PC's, uso de móviles, intercambio de información, "que hacer en caso de virus", desarrollo seguro, relación con proveedores, trabajo despejado y pantalla limpia, copias de seguridad, control de accesos, restricciones en la instalación de software, uso de teams, teletrabajo,... El cumplimiento de estas políticas internas se ha comenzado a evaluar en auditorías internas como se ha comentado anteriormente y existe un grado de cumplimiento del 95%.

Por otro lado, se han mejorado las barreras de seguridad frente a malware/virus/suplantación de identidad y en el año 2020 no tuvimos ningún ataque, exceptuando en la época de estar confinados un trabajador entro a la cuenta de correo electrónico de la empresa desde su ordenador personal y bloqueo su cuenta de correo de empresa debido al ataque de un virus.

No se ha recibido ninguna reclamación por fuga de datos ni por violación de la privacidad.

14.4.3) Cumplimiento regulatorio sobre producto (GRI 419-1).

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.

ANEXO I: ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI (GRI 102-55)

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 102-14	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 7
GRI 102-15	Describe los principales efectos, riesgos y oportunidades.	Página 13

Perfil de la organización

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 102-1	Nombre de la organización.	Página 14
GRI 102-2	Marcas, productos y servicios más importantes de la organización.	Página 14
GRI 102-3	Lugar donde se encuentra la sede de la organización.	Página 16
GRI 102-4	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 17
GRI 102-5	Naturaleza del régimen de la propiedad y su forma jurídica.	Página 17
GRI 102-6	Indique a qué mercados se sirve	Página 18
GRI 102-7	Determine el tamaño de la organización	Página 18
GRI 102-8	Número de empleados por contrato laboral y sexo.	Página 19
GRI 102-8	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.	No aplica
GRI 102-10	Comunique todo cambio significativo en el número de trabajadores (por ejemplo, las contrataciones estacionales en la temporada turística o en el sector agrícola).	Página 19
GRI 102-8	Porcentaje de empleados cubiertos por convenios colectivos.	Página 19
GRI 102-9	Describe la cadena de suministro de la organización.	Página 19
GRI 102-10	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 22

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 102-11	Indique cómo aborda la organización, si procede, el principio de precaución.	Página 23
GRI 102-12	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 23
GRI 102-13	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 24

Aspectos materiales y cobertura

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 102-45	Elabore una lista de las entidades que figuran en los estados financieros consolidados de la organización y otros documentos equivalentes.	Página 25
GRI 102-45	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
GRI 102-46	Describa el proceso que se ha seguido para determinar el contenido de la memoria y la cobertura de cada Aspecto.	Página 25
GRI 102-47	Explique cómo ha aplicado la organización los Principios de elaboración de memorias para determinar el Contenido de la memoria.	Página 25
GRI 102-47	Elabore una lista de los Aspectos materiales que se identificaron durante el proceso de definición del contenido de la memoria.	Página 25
GRI 102-46	Indique la Cobertura dentro de la organización de cada Aspecto material.	Página 29
GRI 102-46	Indique la Cobertura fuera de la organización de cada Aspecto material.	Página 29
GRI 102-48	Describa las consecuencias de las reformulaciones de la información facilitada en memorias anteriores y sus causas.	Página 31
GRI 102-49	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
GRI 102-40	Elabore una lista de los grupos de interés vinculados a la organización.	Página 32
GRI 102-42	Indique en qué se basa la elección de los grupos de interés con los que se trabaja.	Página 32

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
GRI 102-43	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	
GRI 102-44	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 34	

Perfil de la memoria

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
GRI 102-50	Periodo objeto de la memoria	2017	
GRI 102-51	Fecha de la última memoria (si procede).	Página 36	
GRI 102-52	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Página 36	
GRI 102-53	Facilite un punto de contacto para solventar las dudas que puedan surgir en relación con el contenido de la memoria.	Página 32	
GRI102-54	Indique qué opción «de conformidad» con la Guía ha elegido la organización.	Página 36	
GRI 102-55	Facilite el Índice de GRI de la opción elegida.	Página 36	
GRI 102-56	Facilite la referencia al informe de verificación externa si la memoria se ha sometido a tal verificación.	Página 36	
GRI 102-56	Describa la política y las prácticas vigentes de la organización con respecto a la verificación externa de la memoria.	Página 36	
GRI 102-56	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	
GRI 102-56	Describa la relación entre la organización y los proveedores de la verificación.	No Aplica	
GRI 102-56	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	/
GRI 102-18	Describa la estructura de gobierno de la organización, sin olvidar los comités del órgano superior de gobierno. Indique qué comités son	Página 37	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
	responsables de la toma de decisiones sobre cuestiones económicas, ambientales y sociales.		
GRI 102-19	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 37	
GRI 102-20	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 37	
GRI 102-21	Proceso de consulta entre los grupos de interés y el consejo de administración	Página 38	
GRI 102-22	Composición del máximo órgano de gobierno	Página 38	

Ética e integridad

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
GRI 102-16	Describa los valores, principios, estándares y normas de la organización, tales como códigos de conducta o códigos éticos.	Página 39	
GRI 102-17	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 40	
GRI 102-17	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 40	

Dimensión económica

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Página 43	
GRI 201-2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	No Aplica	
GRI 201-3	Obligaciones del plan de beneficios definidos y otros planes de jubilación	No Aplica	
GRI 201-4	Ayudas económicas otorgadas por entes del gobierno.	Página 44	
GRI 203-1	Desarrollo e impacto de la inversión en infraestructuras y los tipos de servicios.	No Aplica	
GRI 203-2	Impactos económicos indirectos significativos y alcance de los mismos.	No Aplica	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
GRI 204-1	Porcentaje del gasto en lugares con operaciones significativas que corresponde a proveedores locales.	Página 48	

Dimensión ambiental

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA NOTA	/
GRI 301-1	Materiales por peso o volumen.	Página 52	
GRI 301-2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	Página 53	
GRI 302-1	Consumo energético interno	Página 62	
GRI 302-2	Consumo energético externo.	No Disponible	
GRI 302-3	Indique la intensidad energética.	No Disponible	
GRI 302-1	Reducciones del consumo energético	Página 62	
GRI 302-5	Reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios.	Página 54	
GRI 303-3	Captación total de agua según la fuente.	Página 58	
GRI 303-3	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Página 59	
GRI 303-3	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Página 59	
GRI 305-1 GRI 305-2	Emisiones directas de gases de efecto invernadero (Alcance 1) Emisiones indirectas de gases de efecto invernadero al generar energía (Alcance 2)	Página 60	
GRI 305-3	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero (Alcance 3).	No Disponible	
GRI 305-4	Intensidad de las emisiones de gases de efecto invernadero.	No Disponible	
GRI 305-4	Reducción de las emisiones de gases de efecto invernadero.	Página 60	
GRI 305-6	Emisiones de sustancias que agotan el ozono	No Disponible	
GRI 305-7	NOX, SOX y otras emisiones atmosféricas significativas	Página 61	
GRI 306-1	Vertido total de aguas, según su naturaleza y destino.	Página 56	
GRI 306-2	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Página 57	
GRI 306-3	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	No existen	
GRI 306-4	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	

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 301-3	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que se recuperan al final de su vida útil, desglosado por categoría.	Página 56
GRI 307-1	Valor monetario de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la legislación y la normativa ambiental.	Página 58
GRI 308-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios ambientales.	Página 63
GRI 308-1	Impactos ambientales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas al respecto.	Página 63

Dimensión social

Prácticas laborales y trabajo digno

Aspecto: Empleo

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	Página / Nota
GRI 401-1	Número total y tasa de contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	No Disponible
GRI 401-2	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
GRI 401-3	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo.	No Disponible
GRI 402-1	Plazos mínimos de preaviso de cambios operativos y posible inclusión de estos en los convenios colectivos.	Página 67
GRI 403-1	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 68
GRI 403-2	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 69
GRI 403-3	Trabajadores cuya profesión tiene una incidencia o un riesgo elevados de enfermedad.	No Existe
GRI 403-4	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	No Aplica
GRI 404-1	Media de horas de formación al año por empleado	Página 71
GRI 404-2	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
GRI 404-3	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por sexo y por categoría profesional.	.Página 72
GRI 405-1	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 72
GRI 405-2	Relación entre el salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Página 73
GRI 414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a las prácticas laborales.	Página 74
GRI 414-2	Impactos significativos, reales y potenciales, de las prácticas laborales en la cadena de suministro, y medidas al respecto.	Página 74

Derechos humanos

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 412-3	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
GRI 412-2	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 75
GRI 406-1	Número de casos de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Página 75
GRI 407-1	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 75
GRI 408-1	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 75
GRI 409-1	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 76
GRI 412-2	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
GRI 412-1	Número y porcentaje de centros que han sido objeto de exámenes o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos.	Página 77
GRI 412-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relativos a los derechos humanos.	Página 76

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 412-1	Impactos negativos significativos en materia de derechos humanos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	Página 76
GRI 410-1	Número de reclamaciones sobre derechos humanos que se han presentado, abordado y resuelto mediante mecanismos formales de reclamación.	No Existen. Página 75.

Comunidades locales

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 413-1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local.	Página 78
GRI 413-2	Centros de operaciones con efectos negativos significativos, posibles o reales, sobre las comunidades locales.	Página 78
GRI 205-1	Número y porcentaje de centros en los que se han evaluado los riesgos relacionados con la corrupción y riesgos significativos detectados.	Página 79
GRI 205-2	Políticas y procedimientos de comunicación y capacitación sobre la lucha contra la corrupción.	Página 79
GRI 205-3	Casos confirmados de corrupción y medidas adoptadas.	No se han identificado Página 79
GRI 415-1	Valor de las contribuciones políticas, por país y destinatario.	Página 80. No Existen.
GRI 206-1	Número de procedimientos legales por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Página 80.
GRI 414-1	Porcentaje de nuevos proveedores que se examinaron en función de criterios relacionados con la repercusión social.	No Disponible
GRI 414-2	Impactos sociales negativos significativos, reales y potenciales, en la cadena de suministro y medidas adoptadas.	.No Existen

Responsabilidad sobre producto

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 416-1	Porcentaje de categorías de productos y servicios significativos cuyos impactos en materia de salud y seguridad se han evaluado para promover mejoras.	Página 81

INDICADOR GRI	DESCRIPCIÓN	PÁGINA / NOTA
GRI 416-2	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 81.
GRI 417-1	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
GRI 417-2	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
GRI 417-3	Venta de productos prohibidos o en litigio.	No Existen
GRI 417-3	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.
GRI 418-1	Número de reclamaciones fundamentadas sobre la violación de la privacidad y la fuga de datos de los clientes.	Página 82

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 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"

		Javier Gascón	06/07/1905	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	06/07/1905	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/ Oscar Sancho	2014-2015	La Directora de Calidad, el Director Tecnológico y el Director Comercial y Marketing participan en grupos de trabajo.
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 concurrancia 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	01/11/2015	Ponencia "Innovación ecológica eficiente". Buena práctica. Recogida del Sello Oro Aragón Empresa 2015.

Día Mundial de la Calidad (Asociación Española para la Calidad)	Madrid	Isaac Navarro	01/11/2015	Participación en mesa redonda de casos de éxito.
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	01/09/2015	Redacción de un artículo para la revista de la AEC