

RSA - PYMES

Empresa evaluada

CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A.

-

CIF:A50096247

Ctra. Castellón, Km. 5,5

50720 - Zaragoza

Zaragoza

DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

01 - Denominación de la organización

Contadores de agua de Zaragoza S.A. (Contazara S.A.)

02 - Dirección - CP - Población

Carretera Castellón km.5,5

50720 Zaragoza

03 - Sector. Actividad

Fabricación de contadores electrónicos de agua y equipos para su lectura.

04 - Año comienzo actividad.

1984

05 - Número de personas empleadas

113 empleados

06 - Persona contacto

Natalia Cebrián Mirallas

07 - E-mail contacto

ncebrian@contazara.es

08.- Página web

www.contazara.es

GENERAL

Tendencias Globales

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

- Económicos (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- Políticos (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- Medioambientales (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)

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

1.1 Información adicional

Anualmente se revisa el despliegue de la estrategia en el proceso de Revisión por la dirección y si se considera oportuno, se modifica dicho despliegue.

Las jornadas de planificación estratégica puede participar el Director General, Miembros del Comité de Gestión, Accionistas, miembros del Consejo de Administración y el Representante de los trabajadores.

Estas jornadas inicialmente se revisa la Misión, Visión, Valores y Principios Éticos de la empresa; así como las estrategias que se tiene planteadas hasta el momento junto con sus tácticas y la Política de empresa. Y si se considera oportuno, se procede a su actualización.

Además se realiza un análisis de la situación y del entorno. Para analizar el entorno, nos apoyamos en la identificación de las fuerzas competitivas:

- Competidores (tenemos en cuenta el avance de la competencia, la capacidad para intensificar su competencia en precio u otros aspectos que aporten valor a los clientes)
- Nuevas empresas en el sector (tenemos en cuenta potenciales nuevas compañías entrantes en nuestro sector, su capacidad para ganar terreno en el sector,...)
- Nuevos productos (tenemos en cuenta los productos nuevos o sustitutos del nuestro que puedan aparecer en el sector, su capacidad para ganar terreno en el sector,...)
- Clientes (tenemos en cuenta su capacidad para dirigir el mercado , cómo pueden reaccionar ante nuestra diferenciación o posicionamiento de producto, posibilidades de que algunos clientes puedan hacer integración vertical de nuestros productos y se autoabastezcan, posibilidad de integrarnos nosotros como propios clientes,...)
- Proveedores (tenemos en cuenta cómo de dependientes somos de los proveedores y viceversa. facilidad de disponer de proveedores alternativos, posibilidades de ser nuestros propios proveedores, analizar si algún proveedor puede entrar en nuestro sector y convertirse en competencia, o tener estrechas alianzas con competidores,...)
- Otras informaciones relevantes para análisis externo son: Mercado (Su segmentación, evolución,...), Clientes (Su tipología, satisfacción, expectativas,...), Legislación, Tecnología y su evolución, Aspectos culturales, demográficos,.. y sectores afines o análogos.

También se realiza un análisis interno con la información disponible en la organización y en particular la de la Revisión del Sistema por la dirección y el resto de los procesos y sus indicadores, para detectar fortalezas y debilidades.

Con todo ello se realiza una matriz DAFO con los análisis internos y externos y se definen las nuevas estrategias de la organización.

A partir del análisis DAFO se definen los factores críticos de éxito y las estrategias que deben llevarse a cabo para que nuestra empresa tenga éxito, tomando como referencia la visión de empresa, y sus potenciales objetivos estratégicos asociados, preguntarse qué estrategias deben llevarse a cabo para llegar a alcanzarlos. También nos preguntamos qué estrategias deben llevarse a cabo para conseguir la satisfacción de todas las partes interesadas. Finalmente analizamos potenciales objetivos estratégicos contemplando las cuatro perspectivas de la herramienta Balanced Scorecard (Cuadro de Mando Integral):

I. Perspectiva financiera. Objetivos o resultados clave.

II. Perspectiva de cliente:

- Cómo podemos añadir valor (requiere conocimiento de sus expectativas)
- Potenciales objetivos: Satisfacción de clientes, fidelidad de clientes, incremento clientes, cuota mercado, rentabilidad clientes.

III. Perspectiva de proceso interno. En qué tenemos que ser excelentes para satisfacer a nuestros clientes y accionistas.

- Innovación
- Proceso operativo
- Servicio postventa

IV. Perspectiva de formación y conocimiento. Cómo mantendremos nuestra capacidad de cambiar y mejorar para conseguir alcanzar nuestra visión.

- Las capacidades del personal.
- Las capacidades de los sistemas de información.
- Motivación, delegación de poder (empowerment) y coherencia de objetivos.

2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma individual a temas como los anteriores?

2.1. Información adicional

Con menos recursos que las grandes empresas pero si que pueden abordarlo. De hecho nosotros lo hacemos.

Un ejemplo claro en nuestro caso es que "nos adelantamos a los requisitos legales y normativos futuros", ya que varios directores de la empresa están dentro de comités de normalización relacionados con nuestro producto y/o actividad con el objetivo de anticiparnos a los requisitos legales y normativos futuros.

Además disponemos de un proceso de "Generación de ideas de I+D+i", donde a través de herramientas de I+D+i como son la vigilancia tecnológica, prospección tecnológica y creatividad se pretende anticiparnos a nuestros competidores, reducir riesgos, progresar e innovar en la creación de nuevos productos y en mejoras sustanciales en procesos. Para conocer el mercado tecnológico teniendo en cuenta siempre las líneas estratégicas de la empresa se utilizan diversas fuentes de información como la Red de centros de Enlace para la Innovación (IRC Ceneo), estudios de prospectiva tecnológica, reuniones con asesores tecnológicos (centros de investigación fundamentalmente) y asistencia a eventos donde grupos de expertos afines a nuestro sector llegan a predicciones sobre el futuro mediante el método Delphi.

En el año 2020 se han actualizado algunos análisis DAFO partiendo de nuestra Estrategia 2018-2020 enfocadas a seguridad y salud en el trabajo (teniendo en cuenta la nueva norma ISO 45001:2018) y otro enfocada a seguridad de la información (teniendo en cuenta la norma iso 27001:2013). En el año 2021 hubo una nueva estrategia para tres años (2021_2023) pero cada año se revisa anualmente para adaptarnos a los cambios externos y por ello se realizó un nuevo Dafo global apoyado por cada Dafo realizado por cada director de departamento. En esta nueva estrategia existen algún nuevo objetivo estratégico como es "Digitalización de las operaciones", "Desarrollar las competencias IoT como centro de excelencia" y también "Gestión de la economía circular y sostenible". De estos nuevos objetivos estratégicos se definen acciones para llevarlos a cabo e indicadores para medir su seguimiento y se definen riesgos estratégicos. A finales del año 2023 se

definirá el nuevo plan estratégico en este caso a cuatro años vista (2024-2028), revisándose anualmente este plan. En este nuevo plan se acentuará la internalización y la diversificación en el mundo gas.

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

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

3.1. Información adicional

En nuestra planificación estratégica actual (2021_2023) siempre existen aspectos ambientales y sociales tenido en cuenta que una de las líneas estratégicas "Fomentar una gestión sostenible y circular" y se han establecido objetivos y acciones encaminados a cumplir esta línea estratégica. En el año 2023 no se llevaron a cabo ningún proyecto de economía circular, por lo que al año siguiente existe un proyecto de economía circular para un material muy específico como es el plástico de PPS y que con ayuda de subvenciones del CDTI se pretende abordar.

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

4.1. Información adicional

Anualmente los directores de departamento junto con el resto de miembros del departamento definen los presupuestos destinados a proyectos, marketing, infraestructura, temas de calidad, medioambiente, prevención de riesgos laborales, temas sociales, etc... Es el Director General junto con el Consejo de Administración quienes aprueban estos presupuestos.

Mensualmente se realiza un seguimiento de los presupuestos para comprobar si existen desviaciones de los mismos o no (a través de un indicador del proceso de gestión financiera).

Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders

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

5.1. Información adicional

Contazara tiene un proceso concreto llamado "Necesidades y expectativas de las partes interesadas". Este proceso comienza con la identificación de necesidades y expectativas de las partes interesadas de los procesos de comunicación externa y de los procesos de medición de la satisfacción de las partes interesadas. A su vez estas necesidades y expectativas se traducen en requisitos.

Los requisitos extraídos de cada grupo de interés se evalúa su cumplimiento de forma

anual (a través de un indicador de proceso).

Recientemente se han definido los líderes que gestionan cada grupo de interés.

En el año 2018 desde el punto de vista ambiental y de ecodiseño se ha hecho un análisis más en profundidad se han identificado riesgos y oportunidades para todas las partes interesadas y además de identificar sus necesidades y expectativas, se han determinados si estas necesidades y expectativas como se cubren y si son requisitos de nuestras partes interesadas si son cumplidos o no. En el año 2019 se hizo lo mismo desde el punto de vista de seguridad y salud en el trabajo y en el año 2020 igualmente se hizo lo mismo desde el punto de vista de seguridad de la información.

Estos riesgos y oportunidades se revisan anualmente; así como las necesidades y expectativas de las diferentes partes interesadas

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

6.1. Información adicional

Los mecanismos para la identificación de las necesidades y expectativas de los distintos grupos de interés son los que a continuación comentamos:

- Clientes: La identificación de necesidades y expectativas de los clientes, instaladores y usuarios finales se realiza en buena medida en el contacto continuado que con ellos tiene el equipo de ventas. Nuestros principales clientes son empresas abastecedoras o gestoras de agua, en mucha menor medida empresas normalmente grandes, para controlar sus consumos internos e instaladores. La identificación de sus expectativas será responsabilidad del miembro del equipo de ventas que tenga asignado, así como la medición de satisfacción (que es a su vez una fuente de identificación de expectativas), cuando proceda, según el proceso Seguimiento, Medición y Análisis de la Satisfacción del Cliente. Normalmente los usuarios finales de los productos son nuestros propios clientes (son los que los gestionan). Otro tipo de clientes pueden ser las Comunidades de Regantes. La identificación de sus necesidades la realizará el responsable de Riego del Departamento de Comercial y Marketing, así como la medición de su satisfacción, cuando proceda según el proceso de Satisfacción de Cliente. Ya no a nivel de cliente específico, sino a nivel de mercado en general se pueden identificar expectativas a través de la asistencia a Ferias y Congresos del Sector o por los responsables de cada uno de los medios identificados en la herramienta de vigilancia tecnológica, y con la frecuencia que allí esté determinada. Igualmente la participación en grupos de trabajo de Asociaciones como AEAS (Asociación de empresas abastecedoras de agua) sirve para identificar expectativas por parte del miembro del equipo de CONTAZARA que participe en ellos, y con la frecuencia que determine el grupo de trabajo.

- Personas: Las necesidades y expectativas del personal de CONTAZARA se detectan fundamentalmente a través del proceso de Recursos Humanos y el de Comunicación Interna:

1. A través de la Evaluación del Desempeño, bajo la responsabilidad de los directores de departamento correspondientes.
2. Mediante la encuesta de medición de satisfacción laboral, bajo la responsabilidad del gestor de RRHH, y que incluye la solicitud expresa de posibles sugerencias.
3. A través del seguimiento continuo del proceso de Comunicación Interna, bajo la responsabilidad de su gestor, y medición mediante encuesta (incluida dentro de la de

satisfacción laboral).

4. Mediante herramientas como la detección de oportunidades de mejora a través de la red mediante correo interno (oportunidadesdemejora@contazara), bajo la responsabilidad del DG y seguimiento continuo.

5. Mediante el planteamiento de ideas de aplicación de I+D+i bajo la responsabilidad del Comité de I+D+i y seguimiento continuo.

- Aliados de negocio: Las necesidades y expectativas de los proveedores de CONTAZARA se realizan fundamentalmente a través de los procesos de Compras y el de Evaluación y Selección de Proveedores:

1. A través de la comunicación derivada del propio seguimiento de la evaluación del proveedor y seguimiento mensual.

2. Mediante los Acuerdos de Suministro en Régimen de Calidad Concertada

3. A través de las auditorías que se planifiquen a proveedores

4. Mediante encuesta de satisfacción

Para otros posibles aliados de CONTAZARA, en el caso de Alianzas Tecnológicas, se realizará una reunión con el aliado, en la que contrastar las expectativas y satisfacción mutua, que se valorará en función del grado de cumplimiento de dichas expectativas.

- Accionistas: Las necesidades y expectativas de los accionistas serán recogidas y actualizadas por el Director General. A través de los Consejos de Administración y Juntas el Director General recogerá puntualmente potenciales nuevos requisitos. Así mismo mediante la encuesta de satisfacción a los accionistas se recogen dichas necesidades y expectativas.

- Sociedad: Se realiza una recogida de expectativas mediante una encuesta a la comunidad circundante, en concreto a personal de empresas vecinas, Se realizan reuniones con las Entidades de Certificación, Acreditación, Fundaciones y Organismos Notificados y la Autoridad Competente (personal de la Dirección General de Industria, reparadores u organismos de verificación y empresas participantes en intercomparación de laboratorios) para recoger sus expectativas. Con el seguimiento continuo del proceso de Gestión Financiera, se determinarán los requisitos y expectativas de los Organismos que requieran información Oficial de CONTAZARA, así como de los bancos y cajas.

Gobierno de la organización

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

7.1. Información adicional

Existe un código de conducta interna está basado en el Código de Conducta Laboral, el Sistema de Gestión y otras particularidades de CONTAZARA. En este código se especifican las 39 acciones que llevan incumplimiento y sus posibles amonestaciones. Este código está disponible en la propia intranet y es comunicado e informado a todo personal de recién incorporación durante la charla de bienvenida e incluido dentro de nuestro plan de acogida a las nuevas incorporaciones. Todo el personal tiene acceso a la intranet de la empresa.

En el año 2024 se han elaborado por primera vez unas "Normas de convivencia"

reforzando este "Código de Conducta Laboral", donde se especifican una serie de recomendaciones a tener en cuenta para conseguir la mejor convivencia entre todos/as.

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

8.1. Información adicional

Al menos una vez al año el Director General da una charla de concienciación a todos los trabajadores sobre diversos aspectos. En el programa de esta charla, entre otros temas, se incluirán los siguientes:

- Visión, valores y misión de CONTAZARA.
- Contenido de la política y estrategias de CONTAZARA.
- Objetivos y metas y cómo las actividades del personal contribuyen a su logro.
- Cambios acaecidos.

Si el código de conducta interna ha sufrido alguna variación respecto a su versión anterior será comunicado en esta charla.

En el año 2020 la charla del Director General fue enfocada no solo a las ventas, a los principales clientes y a los nuevos proyectos, sino al nuevo beneficio social que es el seguro médico privado para todos los trabajadores (su comienzo es enero del 2021) y los reconocimientos conseguidos en el año 2020 como son el premio nacional de industria conectada 4.0 recibido, el sello RSA, la reducción de la huella de carbono de nuestra organización y la certificación de nuestro sistema de gestión de seguridad de la información según la norma iso 27001. A partir del año 2022 mensualmente se realiza una comunicación por parte del Director General a través de la pantalla existente en el área de descanso bajo el título "Breaking News", donde se informa toda la plantilla sobre las ventas, nuevos clientes, nuevos concursos adquiridos, cambios organizacionales, etc...

A partir del año 2022 con la creación del nuevo departamento de Recursos Humanos, que no existía hasta el momento, se contrato una nueva Directora de Recursos Humanos y la responsabilidad del "acompañamiento" ("boarding") de las nuevas incorporaciones recae sobre ella. Este proceso consiste en un acompañamiento de esta nueva persona recién incorporada por cada departamento y sobre todo debe conocer el proceso productivo de la empresa y el funcionamiento de su departamento específico y sus nuevas responsabilidades. Además durante los primeros días de este proceso de "acompañamiento" se realiza una charla de bienvenida realizado por una parte por la Directora de Recursos Humanos (dando a conocer aspectos mas organizacionales como el organigrama, código de conducta interno, misión, visión y valores de Contazara, beneficios sociales, calendario laboral,...) y por otro lado la Directora de Calidad (dando a conocer políticas específicas de la empresa, código de conducta ético, producto, actividad, certificaciones y aspectos relacionados con medioambiente y prevencion de riesgos laborales). Toda esta información es suministrada como documentación en lo que se denomina "Plan de acogida".

En el año 2019 se ha modificado el Código de ético para incluir nuevos requisitos relacionados con protección de datos que afectan a todas las partes interesadas.

Plan de Responsabilidad Social

9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su

organización en este momento?

9.1. Información adicional

Anualmente el Director General junto con el resto de directores de departamento definen los objetivos relacionados con el producto, mercado, clientes, de proyectos, de calidad, medioambiente, seguridad y salud, de recursos humanos, sociales, etc,... Se establecen acciones para llevar a cabo dichos objetivos y su despliegue es en toda la organización. Nuestro Plan de Responsabilidad Social está integrado en los objetivos anuales ambientales, de seguridad y salud en el trabajo, de recursos humanos y sociales y en este último año hemos centrado nuestros esfuerzos en abordar acciones (o proyectos) ambientales y sociales. Estas acciones (o proyectos) ambientales y sociales son los siguientes:

- Presidencia de Zinnae. Cluster para el uso eficiente del agua en Aragón (ZINNAE). Participación trimestral en la Junta Directiva y semestral en la Asamblea General.
- Vocalía representando a las pymes en el Grupo Español para el Crecimiento Verde (desde el año 2015 hasta 2018. Actualmente ya no se lleva la vocalía y seguimos siendo miembros de este grupo español). El Grupo Español para el Crecimiento Verde es una Asociación creada para fomentar la colaboración público-privada y avanzar conjuntamente en los retos ambientales que actualmente tenemos. Las soluciones en materia de mitigación y adaptación al cambio climático, la descarbonización de la economía o el fomento de una economía circular vendrán sin duda de la mano del tejido empresarial, y son claves en una sociedad próspera.
- Adhesión a la Comunidad #PorElClima, comprometiéndonos a una serie de objetivos ambientales intentando erradicar el cambio climático y participación como ponentes mostrando nuestras buenas prácticas ambientales en el acto oficial de adhesión del Gobierno de Aragón a la Comunidad #PorElClima (23 de junio 2017 y actualmente).
- Registro de nuestra huella de carbono en la plataforma del Ministerio de Transición Ecológica en los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018. En los años 2017, 2018, 2019 y 2020 se obtuvo el reconocimiento al sello de reducción de nuestra huella de carbono.
- Adhesión al Pacto por una Economía Circular 2018-2020 promovido por el Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente y el Ministerio de Economía, Industria y Competitividad. Es una iniciativa pionera en Europa que pone de manifiesto el compromiso de todos los agentes implicados en la transición hacia una economía circular en España, que ya está considerada como una buena práctica a nivel comunitario. Contazara ha definido unos indicadores específicos que permiten conocer el grado de implantación en economía circular en nuestra organización y se ha comprometido a llevar a cabo las 10 acciones específicas relacionadas con la economía circular proveniente del Ministerio (Enero 2018).
- Firma del "Manifiesto por las oportunidades de la Transición Energética y la lucha contra el cambio climático" promovida por el Grupo Español para el Crecimiento Verde. Un total de 32 multinacionales y medianas empresas españolas (entre ellas Contazara) han firmado el manifiesto "Empresas españolas por las oportunidades de la Transición Energética y la lucha contra el Cambio Climático", una iniciativa pionera hasta ahora en España, cuyo objetivo de esta decisión es el de poner el acento en la necesidad de abordar de forma ambiciosa el proceso de transición energética en nuestro país y forzar a los poderes públicos a que lleguen a un acuerdo que facilite la aprobación de una Ley de Cambio

Climático y Transición Energética ¿estable, ambiciosa y eficaz, que proporcione certidumbre para inversiones a largo plazo? (Abril 2018).

- En el año 2018 nos hemos adherido a la Red Aragonesa de Empresas Saludables organizado por el Instituto Aragonés de Seguridad y Salud Laboral y la Dirección General de Salud Pública y actualmente seguimos.

- En el año 2019 se entra a formar parte de la junta directiva de Coalición de Empresas por el Planeta (COEPLAN), cuyo objetivo es ayudar a las PYMES a aprovechar las oportunidades de negocio que ofrece la transición a una economía baja en carbono y circular por medio de las alianzas entre las empresas y los diferentes grupos de interés y actualmente seguimos..

- En el año 2019 se entra en la junta directiva de la Comisión de Prestaciones Especiales de mutua MAZ como vocal, cuyo objetivo es gestionar ayudas asistenciales y económicas a sus trabajadores mutualistas protegidos que, como consecuencia de haber sufrido un accidente de trabajo o una enfermedad profesional, tienen una incapacidad permanente reconocida (o una situación de incapacidad temporal con previsión de invalidez permanente al alta médica) y se encuentran, además, en un estado concreto de necesidad o requieren ayuda para su reinserción laboral y acreditan carecer de medios económicos para hacer frente a la situación. Y actualmente seguimos.

- A mitad del año 2019 nos adherimos a la Red Andaluza contra el Cambio Climático, comprometiéndonos a cumplir todos sus compromisos. Y actualmente seguimos.

- En el año 2020 el Director General de Contazara asumiendo la representación de todos los clusters de Aragón firmo el acuerdo marco para la Economía Circular organizada por el Gobierno de Aragón.

- En el año 2020 el Director General participo en las Jornadas +CERCA organizadas por el Instituto Aragonés de Fomento presentando el Plan de Recuperación post-Covid en sectores esenciales.

- En el año 2020 el Director General participo en la Jornada de Ayuntamientos de Aragón organizada por el Instituto Aragonés del Agua en la presentación sobre "Gestión eficiente del agua. Telelectura. Buenas prácticas"

Para conocer todas nuestras participaciones en asociaciones y organizaciones (ver nuestra Memoria de Sostenibilidad).

Además en el año 2020 se ha obtenido un premio de reconocido prestigio como es:

- Premio Nacional de Industria Conectada 4.0 en la categoría de pyme es concedido por el Ministerio de Industria, Comercio y Turismo, a través de su Secretaría General de Industria y de la pyme

- En el año 2021 el Director General participo en la jornada de "Garantizando el ODS . Gestión sostenible de agua y saneamiento" en la Asociación Española para la Calidad (AEC) con la presentación "Digitalización para la sostenibilidad en la gestión del agua".

- En el año 2021 a finales de dicho año nos adherimos a la iniciativa "Aragón Circular" promovido por el Gobierno de Aragón y nos hemos comprometido a 16 compromisos ambientales.

- En el año 2022 se consiguió el reconocimiento del "Sello Aragón Circular" por parte del Gobierno de Aragón, gracias a nuestra larga trayectoria trabajando en ecodiseño y nuestro proyecto de reutilización de piezas.

-En el año 2023 se consiguió el reconocimiento del "Premio tercer milenio" concedido por el Heraldo de Aragón en la categoría de innovación.

10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se

establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?

10.1. Información adicional

Todos los objetivos ambientales, de seguridad y salud en el trabajo y de recursos humanos tienen sus propios objetivos e indicadores asociados y se realiza un seguimiento trimestral de los mismos. Estos objetivos están alineados fundamentalmente con aportar valor añadido a todos nuestros grupos de interés (es uno de nuestros objetivos estratégicos de crecimiento de la organización) y la satisfacción de estos grupos de interés son medidos bienalmente.

Además desde el año 2014 disponemos de una Memoria de Responsabilidad Social según GRI4 y se calculan los indicadores específicos de responsabilidad social que exige dicha guía. La difusión de esta memoria a todas las partes interesadas se realiza a través de nuestra página web y la página del Pacto Mundial.

En el año 2019 se ha modificado esta memoria de sostenibilidad y se han incorporado nuestros compromisos con los ODS y se han establecido nuevos indicadores y objetivos relacionados con la Agenda 2030 relacionados con los ODS. En el año 2020, 2021, 2022 y 2023 se han actualizado estos compromisos con los ODS mas principales para nuestro sector.

CLIENTES

Satisfacción de cliente

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

11.1. Información adicional

Existe un proceso llamado "Seguimiento, medición y análisis de la satisfacción del cliente", cuyo objetivo es medir, seguir y utilizar la información relativa a la percepción del cliente con respecto al cumplimiento de sus requisitos para mejorar el desempeño de Contazara y la satisfacción y fidelización del cliente.

El proceso comienza con el diseño del cuestionario para la medida de la percepción directa de la satisfacción del cliente y con los indicadores indirectos de satisfacción. Incluye la realización de las entrevistas para conocer la satisfacción de los clientes principales, obtención de resultados, análisis de los datos, y determinación de acciones para la mejora de la satisfacción de los clientes de Contazara y finaliza con la determinación de oportunidades de mejora y acciones correctivas / preventivas, si se precisa.

La medición directa se realiza fundamentalmente a través de encuestas de satisfacción y se realiza de forma bienal. Y por otro lado la medición indirecta se realiza teniendo en cuenta algunos indicadores de los procesos internos de la organización que están relacionados con los atributos preguntados en la encuesta de satisfacción del cliente siguiendo la metodología explicada en la norma UNE 66176:2005. "Sistemas de gestión de la calidad. Guía para la medición, seguimiento y análisis de la satisfacción del cliente".

En el año 2019 el valor de la medición de satisfacción de los clientes fue el valor mas alto en la historia de Contazara, consiguiendo una puntuación de 90,57%. Siendo los atributos mejor valorados: cumplimiento de plazos en la entrega del producto/servicio, atención

personal, imagen de la empresa en responsabilidad social y servicio postventa. Por otro lado, los atributos peor valorados son precio final de los productos e incorporación de necesidades y/o requisitos en los nuevos diseños. En el año 2021 se ha realizado la nueva medición de satisfacción y se ha conseguido un valor de 88,33%, ligeramente inferior al año anterior. Siendo los atributos mejor valorados: aportación de soluciones eficientes para la transformación de ciudades/municipios/instalaciones de abastecimiento del agua, imagen de la empresa en responsabilidad social, nivel de desarrollo e innovación de nuevos productos/servicios y servicio postventa. Por otro lado, los atributos peor valorados son precio final de los productos, cumplimiento de plazos en la entrega de productos/servicios y agilidad, flexibilidad y rapidez de la organización en toma de decisiones ante cambios del mercado, modificaciones de plazos de entrega, cambios en la legislación, cumplimiento de requisitos propios del cliente, etc... .Estos resultados de clientes se ven afectados por una pandemia y por la escasez de componentes electrónicos. Por ello el cumplimiento de plazos se ve penalizado por primera vez en nuestra organización. En el año 2023 se ha realizado una nueva medición de satisfacción y se ha conseguido un valor de 85,23%, ligeramente inferior al año anterior. Siendo los atributos mejor valorados: Imagen de la empresa en responsabilidad social, gama de productos, información/formación de los productos y aportación de soluciones eficientes. Por otro lado, los atributos peor valorados son precio final de los productos, cumplimiento de plazos en la entrega de productos/servicios, calidad de los productos y servicios y nivel de desarrollo e innovación. Para estos atributos peor valorados se han establecido acciones al respecto para mejorar estos atributos.

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

12.1. Información adicional

De los resultados de las encuestas de satisfacción se establecen acciones de mejora integradas en nuestra planificación anual de objetivos y se despliega en toda la organización. El departamento comercial tiene una comunicación externa con el cliente fluida y conoce perfectamente si las acciones de mejora implantadas han sido exitosas o no. Además también es perceptible el éxito de las acciones de mejora en las siguientes encuestas de satisfacción con nuestros clientes, si dichas acciones de mejora no vuelven a ser detectadas por nuestros clientes.

No sólo se establecen acciones de mejora derivadas de las encuestas de satisfacción, si no simplemente de las reuniones periódicas de nuestro departamento comercial con nuestros clientes se pueden extraer acciones de mejora que se convierten en requisitos, cuyo cumplimiento debemos llevar a cabo.

Innovación en los productos y servicios

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

13.1. Información adicional

CONTAZARA ha implantado el ecodiseño, desde el comienzo del diseño y desarrollo de productos, en todo el ciclo de vida de nuestros productos, de forma que reduzcamos año a año el consumo de materias primas y de energía y agua, de transporte y la contaminación. Es el ecodiseño una de las herramientas más potentes para la sostenibilidad de nuestra organización.

En el año 2019 se ha conseguido el galardón de "Premio Nacional CEX a la Economía Circular" organizado por todos los Centros de Excelencia de España, reconociendo nuestra buena práctica del Ecodiseño como estrategia para nuestro modelo de Economía Circular. Nuestra experiencia de más de 15 años ecodiseñando todos nuestros productos, consiguiendo unos valores de reducción de impacto ambiental considerables y de eficiencia en producción, se han visto recompensados al ser galardonados con este premio. (Ver nuestra pagina web para más información)

Por otro lado, Contazara dispone de un sistema de gestión de ecodiseño certificado según la norma iso 14006. Cada año se incluye nuevos productos. En el año 2020 se incluyeron todos los contadores integrados con tecnología IoT. En el año 2021 se incluyó como producto ecodiseñado el CZFighetr 169. En el año 2022 Contazara nos hemos adaptado a los cambios de la norma ISO 14006:2020 consiguiendo la certificación de la misma y hemos conseguido el reconocimiento del "Sello Aragón Circular" por parte del Gobierno de Aragón gracias a nuestra larga trayectoria ecodiseñando.

Calidad de los productos y servicios

14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

14.1. Información adicional

Los productos proporcionados por Contazara se realizan bajo un proceso productivo, que año tras año intenta reducir el impacto ambiental de su huella de carbono. Anualmente Contazara calcula su huella de carbono de la organización y en el año 2021 se reduce un 65,84% sus emisiones de CO₂ de huella de carbono en el trienio 2018-2020 vs al trienio 2017-2019 y en el año 2022 se reduce un 13,25% sus emisiones de CO₂ de huella de carbono en el trienio 2019-2021 vs al trienio 2018-2020. Gracias a estas reducciones disponemos del reconocimiento por parte del Ministerio de Transición Ecológica y reto demográfico del Sello "calcula y reduzco" de la huella de carbono de nuestra organización. En el año 2023 Contazara participó en el primer proyecto compensado con la empresa Retree & Space Solutions S.L. y este proyecto en el pueblo de Perales de Alfambra (Teruel) en el Bosque del Vértice Frio absorbió 25 toneladas de CO₂, que suponen una reducción del 11,06% de nuestra huella de carbono en el alcance 1+2. También se consiguió una reducción de un 3,11% del trienio 2021-2023 respecto del trienio 2020-2022. Por lo tanto en el año 2023 se consiguió el sello "calcula, reduzco y compenso" por parte del Ministerio de Transición Ecológica y reto demográfico. Así mismo en 2023 Contazara se dispone de su propio bosque llamado "Bosque inteligente de Contazara", donde hemos plantado 160 árboles, como proyecto de absorción de CO₂ y este proyecto está digitalizado y se puede visualizar en el siguiente: <https://retreetheplanet.com/landing?forestId=e2449477-a109-42c5-8615-0c886a776052&preview=true&lang=es>

15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

15.1. Información adicional

El proceso de "Soporte técnico a cliente" empieza con la llegada a Contazara de productos propiedad del cliente: contadores para puesta a cero, productos de telelectura, contadores o materiales para reparación (ante una queja) y para otros tratamientos. Incluye la identificación y el tratamiento de la propiedad del cliente (reparación, mantenimiento, mejora o actualización y su verificación y protección) y finaliza con la salida al cliente de los productos tratados.

Además existe otro proceso llamado "Control de las no conformidades", que incluye las quejas de cliente y se encarga del análisis de causas del problema (o no conformidad) , la definición de las acciones a tomar para eliminar la no conformidad detectada y la realización de las mismas.

Transparencia informativa sobre el producto o servicio

16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?

16.1. Información adicional

Contazara dispone de manuales de usuario y guías de instalación sobre nuestros productos y servicios, donde se detalla toda la información concerniente a los mismos (por ejemplo: características del producto/servicio, modo de instalarlo, precauciones, mantenimiento, etc,...).

Como hemos indicado anteriormente, dispone de un área específica dentro del Departamento Comercial llamada Área de soporte técnico a cliente, que se encarga de proporcionar también toda la información técnica que necesita los clientes sobre nuestros productos/servicios.

PERSONAS EMPLEADAS

Satisfacción de las personas empleadas

17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?

17.1. Información adicional

Existe un proceso en la organización llamado "Recursos Humanos", el cuál uno de sus objetivos es medir la satisfacción del personal. La satisfacción de los trabajadores se mide a través de la "Encuesta de satisfacción Laboral", que recoge la opinión de cada empleado sobre diferentes factores o atributos, a través de la contestación de 50 preguntas cerradas.

Los factores que integran el indicador de percepción o de satisfacción laboral son:

VE Valoración de la empresa: Percepción de los valores, política y estrategia, así como de la integración del empleado en el proyecto empresarial.

RR Reconocimiento y Recompensa: Percepción de la visión de los demás sobre la calidad y cantidad de nuestro trabajo, de cómo se valoran los logros profesionales y se comunican,

de los sistemas de compensación (remuneración, medidas de conciliación, beneficios sociales, etc.)

CMI Calidad, Medio Ambiente e Innovación: Percepción del compromiso de Contazara y sus empleados con la calidad y el medio ambiente, así como con la innovación.

OT Organización del trabajo: Percepción de la gestión de los procesos, de la distribución de tareas y del acceso a los medios e información necesarios.

PT Participación en el trabajo: Percepción del nivel de autonomía y capacidad de iniciativa del puesto de trabajo así como de los canales habilitados para la propuesta de mejoras.

FD Formación y Desarrollo: Percepción de la adecuación de la formación proporcionada a los procesos de trabajo así como con el itinerario profesional presente y futuro; Percepción de la seguridad en el empleo y del trato igualitario entre mujeres y hombres.

ST Supervisión del trabajo y relación con los mandos: Percepción de la capacidad de los responsables directos para favorecer el desarrollo profesional de las personas a su cargo en un clima de cooperación y respeto.

LD Liderazgo y estilo de Dirección: Percepción de la relación con la Alta Dirección y de su compromiso con la mejora; Percepción del estilo de liderazgo de la Alta Dirección y de los mandos.

CT Condiciones de trabajo de Seguridad y Salud laboral: Percepción del nivel de seguridad de las instalaciones, condiciones ergonómicas y de higiene, así como de la formación recibida sobre riesgos laborales.

IC Información y Comunicación: Percepción de la adecuación y suficiencia de las herramientas de comunicación así como de la eficacia de la comunicación horizontal, ascendente y descendente efectuada.

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.

De las sugerencias o quejas de los empleados se establecen acciones de mejora. Estas acciones pueden incluirse en los objetivos empresariales anuales o abrir una acción preventiva. Para estas acciones se definen responsables y plazos para llevarlas a cabo. Y por último se comprueba la eficacia de las acciones.

A finales del año 2020 se ha realizado una nueva medición de la satisfacción del personal consiguiendo un valor 72,21 % (ha disminuido respecto al año 2018), pero es bastante entendible debido a la crisis sanitaria y económica global vivida a causada del virus covid-19. A pesar de ello se han establecido acciones para mejorar estos resultados. A finales del año 2022 se realizara una nueva medición.

A finales del año 2022 se realizo una nueva medición de la satisfacción del personal y como novedades se categorizo por genero y razón de sexo, se incorporo un nuevo atributo llamado "Compromiso y sentido de pertenencia" y se realizo de forma digital (eliminación del papel) a traves de tablets mediante microsoft forms garantizando completamente el anonimato. En este año se ha conseguido la mejor valoración en la historia de Contazara consiguiendo una valoración de 78,6%. De esta encuesta se extrae que los atributos peor valorados son: Formación y desarrollo e Información y Comunicación. Se han establecido acciones al respecto en los objetivos generales del año 2023.

Igualdad de oportunidades y no discriminación

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

18.1. Información adicional.

Desde el año 2004 Contazara ha adoptado un Código de conducta ética para definir las pautas que todo el personal y colaboradores de la empresa deben cumplir. Estas pautas de conducta ética se basan en los valores de la empresa y en los Diez Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas. Exactamente los Principios del Pacto Mundial 3, 4, 5 y 6 están inspirados en la Declaración de la OIT sobre Principios fundamentales y Derechos Laborales (Normas laborales). 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,?).

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

Contazara ha designado al Comité de Gestión Ética y Responsabilidad Social para velar por el cumplimiento de este Código de Conducta Ética.

En el año 2005 Contazara fue reconocida por la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM) y por lo tanto, se adhirió 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.

También Contazara ofrece una serie de medidas de conciliación, flexibilidad horaria , beneficios y ayudas con la finalidad de favorecer la conciliación de intereses profesionales, familiares y personales y en este sentido, existe igualdad de oportunidades independiente del sexo, cultura, creencias políticas, raza y religión de los trabajadores y no existe la discriminación en este aspecto.

En el año 2021 Contazara se comenzó a elaborar el plan de igualdad ayudados por nuestros abogados de Lacasa, se realizó la auditoría retributiva y se constituyó la comisión de igualdad para aprobar dicho plan y realizar seguimiento del mismo. En el año 2022 en marzo concretamente se registra dicho plan. A partir de entonces se constituyó la comisión de igualdad constituido por tres trabajadores que representan a los trabajadores y otros tres trabajadores que representaban a la empresa, siempre con paridad entre hombres y mujeres. Después de constituir esta comisión, la primera reunión fue en marzo del año 2023 y luego se realizaron reuniones de seguimiento.

Además en el año 2023 se constituyó por primera vez el comité de compliance y se creó un

canal ético para denunciar todo tipo de delitos de todo índole.

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

19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?

19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.

Actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral:

? Horario laboral flexible para madres y padres durante los 24 meses siguientes al nacimiento del hij@

? Jornada intensiva durante medio año (desde el mes de mayo hasta el mes de octubre inclusive jornada intensiva)

? Jornada intensiva los viernes y víspera de festivo durante todo el año

? Flexibilidad en la elección de vacaciones

? Reconocimiento a la fidelidad mediante un regalo de agradecimiento (aquellos trabajadores que cumplan una década de trabajo y en 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.

Durante el año 2020 se ha estado trabajando en un beneficio social muy positivo para la empresa y así lo han valorado en la encuesta de satisfacción del personal con una puntuación de 84,07% como es el seguro médico privado para todos los trabajadores. Este seguro médico se hizo efectivo en enero del año 2021. También en el año 2021 se incluyó un nuevo beneficio que es:

- Días libres: Medida consistente en la disposición de 1 día libre adicional a los correspondientes por el Convenio colectivo de aplicación para aquellas personas cuya antigüedad en la empresa supere 5 años, 2 días libres para 10 años, 3 días libres para 15 años, 4 días libres para 20 años, 5 días libres para 25 años y 6 días libres para 30 años.

Formación y desarrollo profesional

20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?

20.1. Información adicional.

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.

Los cursos de formación se han utilizado no sólo para mejorar la empleabilidad y las competencias del personal sino que han favorecido aspectos relevantes para las partes interesadas como la seguridad y salud o el medio ambiente. También han facilitado la mejora de la comunicación interna tanto entre departamentos como con todo el personal.

21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?

21.1. Información adicional.

En el año 2022 y se ha continuado en este año se ha comenzado con formaciones específicas a mandos intermedios relacionados con el desarrollo de liderazgo para poder detectar posibles líderes en mandos intermedios y poder realizar a posteriori planes de desarrollo profesional para los mismos. En el año 2024 se realizó a los directivos de la empresa una formación muy específica "Entrenamiento directivo para nuevos retos", con el objetivo de analizar que tipo de liderazgo realizaban cada director, si es posible mejorar y cómo mejorarlo para conseguir un alto rendimiento de los trabajadores de cada departamento.

Seguridad y Salud

22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?

22.1. Información adicional.

Contazara lleva años trabajando en un programa para fomentar la vida saludable unido a una alimentación saludable junto con el fomento de ejercicio físico. En este programa se han establecido diferentes acciones como son: "Los martes saludables" (donde Contazara suministra fruta a todos sus empleados todos los martes), "programa de nutricionista" (Contazara dispone de una nutricionista en plantilla que aconseja a los trabajadores que están interesados como llevar una alimentación saludable y equilibrada en función de las

necesidades de cada trabajador) y fomento del ejercicio físico (todos los años participamos en la iniciativa "Healthy Cities" de la empresa Sanitas y durante dos meses se fomenta que todos los trabajadores que están comprometidos con esta iniciativa den como mínimo 6.000 pasos diarios andando o con cualquier otro deporte, Esta iniciativa se realizo en el año 2022 y 2023. También se patrocina la carrera de correr organizada por la empresa Esic con la participación de varios grupos de trabajadores tanto en el año 2022 como el año 2023 y en el año 2023 se participo en el Programa de Deporte de la Cámara de Comercio de Zaragoza donde varios trabajadores participan en las jornadas de running todos los miércoles y también en torneos de pádel.

PROVEEDORES

Compras responsables

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

23.1. Información adicional.

Contazara para seleccionar a los nuevos proveedores tiene en cuenta criterios calidad y ambientales, principalmente a los proveedores del grupo 1 y 2. La selección de los proveedores se registra en un formato llamado "Informe de selección de proveedores", donde se puede apreciar estos criterios.

Clasificación y evaluación de proveedores

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

24.1. Información adicional.

Anualmente se evalúan a los proveedores y se tienen en cuenta criterios de calidad y cumplimiento de plazos por lo general. Disponemos de diez grupos de proveedores y según el grupo del proveedor se tienen en cuenta unos criterios u otros. Una vez evaluados los proveedores, si un proveedor dispone de una puntuación no adecuada, se concede 6 meses para subsanar esta puntuación estableciendo acciones por parte del mismo y se subsanan estos problemas se considera proveedor homologado. Si no subsana estos problemas, este proveedor se deshomologa.

SOCIAL

Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos

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

25.1. Información adicional.

Las principales asociaciones a las que pertenece Contazara son:

- Asociación Española para la Calidad (AEC). Actualmente el Director General de Contazara colabora como Vicepresidente de la asociación y la Directora de Calidad es miembro de la Comunidad AEC de Calidad y de la Comunidad AEC de Medio Ambiente.
- Cluster Urbano para el uso eficiente del agua (ZINNAE). Actualmente el Director General colabora como Presidente y el Director Tecnológico participan en grupos de trabajo.
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), como socios fundadores.
- Grupo Español para el Crecimiento Verde. Actualmente somos socios promotores y la Directora de Calidad representa la Vocalía de pymes en la Junta Directiva hasta el año 2018. Actualmente somos miembros del mismo. En el año 2022 Contazara volvió a la junta directiva.
- Confederación Española de Pequeñas y Medianas Empresas (CEPYME)
- Participación en grupos de normalización de AENOR e ISO. El Director General, el director de Metrología, el director de Tecnología y la Directora de Calidad participan en diferentes comités y subcomités de normalización.
- Asociación Española de Abastecedoras del Agua (AEAS) en grupos de trabajo del sector.
- Asociación Española de Responsables de compras y de existencias (AERCE) en grupos de trabajo
- Colaboración como patrocinadores y participantes en el Congreso Español de Metrología.
- Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA) en grupos de trabajo del sector.
- En el año 2019 la Directora de Calidad de Contazara entro como vocal en la Comisión de Prestaciones Especiales de mutua MAZ.
- Pertenencia a la Red Aragonesa de Empresas Saludables
- A finales del año 2021 se adhiere a la iniciativa "Aragón Circular" promovida por el Gobierno de Aragón.

La involucración de CONTAZARA en el ámbito social recoge también el apoyo económico a colectivos y entidades que trabajan en ámbitos de mejora social, como son:

- Congreso Español de Metrología organizado por el Centro Español de Metrología (CEM).
- Jornadas AEAS (Asociación Española Abastecimiento de Agua y Saneamiento),
- Feria para la Gestión eficiente del agua EFIAQUA,
 - Feria del agua SMAGUA
 - Feria internacional del ciclo integral del agua IWATER
 - Feria Carbon Expo
- Organismo del Gobierno de Aragón para impulsar la internacionalización de la economía aragonesa AREX (Aragón Exterior)
- Plataforma Tecnológica Española del Riego
- Patrocinio de varios equipos de balonmano del colegio Corazonistas en Zaragoza
- Aportación económica al Clúster urbano para el uso eficiente del agua (Zinnae)
- Aportación económica a ASEPAM (Asociación Española del Pacto Mundial)
- Aportaciones económicas con asociaciones y fundaciones públicas y privadas sin ánimo de lucro como son:
 - o Asociación Española contra el cáncer AECC.
 - o Fundación AFIM (fundación dedicada a los jóvenes y personas mayores y al colectivo de personas con discapacidad física, intelectual, sensorial y enfermos mentales)
 - o Asociación Adelante
 - o Aspanoa (Asociación de Padres de Niños con Cáncer de Aragón)

o Cruz Roja

Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio

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

26.1. Información adicional.

Actualmente se participa en proyectos sociales alineados con la estrategia de negocio como por ejemplo:

- Clúster Urbano para el uso eficiente del agua (ZINNAE), relacionado con el sector al que pertenecemos y alineado con nuestra estrategia "Aumentar las relaciones estratégicas"
- Grupo Español para el Crecimiento Verde, de carácter ambiental y alienado con nuestras estrategias "Fortalecer nuestro sistema de gestión" y "Aumentar las relaciones estratégicas"
- Asociación Española para la Calidad (AEC), con la vicepresidenta en la Junta Directiva y como miembro de la Comunidad AEC de calidad y Comunidad AEC de Medioambiente, de carácter ambiental y alienado con nuestras estrategias "Fortalecer nuestro sistema de gestión" y "Aumentar las relaciones estratégicas".
- Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM), de carácter social y alienado con nuestras estrategias "Fortalecer nuestro sistema de gestión" y "Aumentar las relaciones estratégicas"
- Asociación Española de Abastecedoras del Agua (AEAS) y Asociación de Agua y Saneamiento de Andalucía (ASA), relacionado con el sector al que pertenecemos y alineado con nuestras estrategias "Aumentar las relaciones estratégicas" y "Promover nuevos mercados y clientes".
- En 2019 con Coalición de Empresas por el Planeta, de carácter ambiental y alienado con nuestras estrategias "Fortalecer nuestro sistema de gestión" y "Aumentar las relaciones estratégicas"
- En 2019 con mutua MAZ, de carácter social y alienado con nuestras estrategias "Fortalecer nuestro sistema de gestión" y "Aumentar las relaciones estratégicas"
- En el año 2021 Contazara se ha adherido a la iniciativa "Aragón Circular" promovida por el Gobierno de Aragón.
- En el año 2022 y 2023 Contazara participa en la iniciativa saludable y ambiental de "Healthy Cities" organizada por Sanitas. Gracias a la participación de nuestros trabajadores durante dos meses en el año 2022 andando una media de 6000 pasos/diarios se consiguieron plantar 17 arboles en el Bosque de los Zaragozaños, ya que 17 trabajadores consiguieron cumplir el reto. En 2023 se consiguió cumplir el reto 20 trabajadores y por lo tanto se plantaron 20 arboles en el Bosque de los Zaragozaños.
- A finales del año 2022 se participo con el "Banco de Alimentos" para recoger alimentos de forma voluntaria que ofrecían los propios trabajadores de Contazara en la campaña de navidad.
- En el año 2023 Contazara participo en un proyecto de compensación de toneladas de CO2, absorbiendo 25 toneladas de CO2 en el bosque de Perales del Alfambra (Teruel)
- En el año 2023 Contazara creo su propio bosque llamado "Bosque inteligente de Contazara" con la plantación de 160 arboles y estos arboles en un futuro absorberán

alrededor de 30 toneladas de CO2.

- A mediados de 2023 Contazara participo con la asociación "El gran telón musicales" que llevan proyectos beneficos, donando dinero a dos asociaciones como son la Fundación Emalaikat y la Fundación Huauquipura.

- En el verano 2023 Contazara participo con patrocinio con la asociación Aspanoa, de lucha contra el cancer infantil, en la "Vuelta Aragón" gracias a que un trabajador nuestro participo en dicha vuelta consiguiendo recaudar dinero para la lucha contra el cáncer infantil; asi como Contazara fomento internamente la recogida de dinero voluntariamente para esta asociación.

-

Transparencia con el entorno social de la organización

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

27.1. Información adicional

La difusión de los proyectos sociales en los que participa Contazara al resto de trabajadores principalmente se difunde a través de la revista interna "Contando Noticias" y actualmente en la pantalla del área de descanso se muestra en tiempo real esa información. Por otro lado, la comunicación a otros grupos de interés (como clientes, proveedores, accionistas y sociedad) principalmente se realiza a través de nuestra pagina web y reuniones formales con los mismos. Así mismo se han designado los lideres/responsables dentro de nuestro organización con cada grupo de interés.

Las principales comunicaciones con nuestros grupos de interés en el año 2019 han sido:

- UNE Asociación Española de Normalización. Participación como Experto en el GET 24 para el desarrollo de la norma UNE EP060. Sistemas de gestión para la digitalización de la Industria. Requisitos y su herramienta de autoevaluación UNE EP061 por parte del director General y la Directora de Calidad, Medioambiente, Salud y Seguridad a lo largo del año 2018 y 2019.

- Federación de Empresarias y Profesionales BWP Spain. Participación en Mesa redonda en el foro "Hacia un futuro sostenible" por la Directora de Calidad.

- Jornada "El sector industrial y la Estrategia de Cambio Climático, Calidad del Aire y Salud de Zaragoza, ECAZ 3.0. Análisis, participación y paso a la acción" en Cámara de comercio de zaragoza. Ponencia: "Medición de Huella de carbono y principales acciones para su reducción. La importancia de la medición y el control en la mejora de los procesos industriales" por parte de la Directora de Calidad.

- Grupo de trabajo sobre "Pymes y ODS" organizado por el observatorio de ODS y la escuela de negocios ESADE. Participación por parte de la Directora de calidad.

- I Jornada de la Red Aragonesa de Empresa Saludable (RAES) por el Instituto de Seguridad y Salud Labora.. Creación de grupos de trabajo para la Red RAES. Participación de la Directora de calidad y la Gestora de sistemas de gestión.

- Club Líder CAMARA ZGZ: A lo largo del año 2019 participación por parte del Director General en eventos y almuerzos para ejecutivos de empresas líderes de Aragón con temáticas de actualidad.... y entre otros.

Ver más información en la Memoria de Sostenibilidad.

Las principales comunicaciones con nuestros grupos de interés en el año 2020 han sido:

- Jornada de Economía Circular organizada por el Gobierno de Aragón, donde nuestro Director General en representación de todos los clusters de Aragón ha firmado el acuerdo por la Economía Circular
- Jornadas + CERCA organizadas por el Instituto Aragonés de Fomento, donde nuestro Director General ha presentado el Plan de recuperación post-COVID en sectores esenciales
- Jornada de Ayuntamientos de Aragón organizado por el Instituto Aragonés del Agua, donde nuestro Director General ha dado una ponencia sobre "Gestión eficiente del agua. Telelectura. Buenas prácticas".

Las principales comunicaciones con nuestros grupos de interés en el año 2021 han sido:

- Jornada "Garantizando el ODS 6. Gestión sostenible del agua y saneamiento" organizado por la Asociación Española para la Calidad, donde nuestro Director General dio una charla sobre "Digitalización para la sostenibilidad en la gestión del agua"
- Jornada "Digitalización del sector del agua", donde nuestro Director Comercial dio una charla sobre "Nuestras soluciones y aportaciones en el sector del agua en materia de telelectura NB IoT.
- Jornada "Digitalización, sostenibilidad e industria 4.0" organizado por Camara de Comercio de Zaragoza, donde nuestro Director General dio una charla de "Buenas practicas, consejos y experiencia en industria 4.0, digitalización, sostenibilidad como estrategia para la internacionalización.

Las principales comunicaciones con nuestros grupos de interés en el año 2022 han sido:

- Foro del "Grupo Español para el Crecimiento Verde", donde nuestra Directora de Calidad y Medioambiente participo en una mesa redonda llamada " Aceleración de la trasnsición ecologica como respuesta a los retos actuales", dando la óptica de nuestra pyme con un liderazgo claro en el ámbito de la sostenibilidad.

La principal comunicación con nuestros grupos de interés en el año 2023 han sido:

- Jornada Internacional "Impact Trade" por Ecodes y Sistema B, donde nuestro Director General participo en una mesa redonda " La tecnología para el uso eficiente del agua en época de sequía "

Además especificar que en el año 2024 se constituirá gracias al Grupo Español para el Crecimiento Verde el grupo de trabajo del agua coliderado por Contazara y Coca Cola y junto más empresas socias de dicho grupo para tener una posición común de cómo se debe trabajar en aspectos de agua en España para evitar los riesgos actuales existentes.

Comunicación y fomento de buenas prácticas

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

28.1. Información adicional

En el año 2018 Contazara realizo su cuarta Memoria de Sostenibilidad basada en el Global Reporting Initiative (G4) y ha sido revisada y aprobada por nuestro Dirección General y presentada al Consejo de Administración y al Comité de Ética y Responsabilidad Social y al Comité de Empresa. Esta memoria da una visión precisa y veraz de los principales

aspectos de la compañía que han tenido impacto en sus grupos de interés durante 2016 siguiendo los criterios de Responsabilidad Social de CONTAZARA y el proceso de Valoración de Riesgos. Esta memoria está disponible en nuestra página web para todos nuestros grupos de interés y en nuestra intranet está disponible para todos los trabajadores.

En nuestra propia página web también se comunica a todos los grupos de interés temas de sostenibilidad (incluido nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Naciones Unidas) y reconocimientos recibidos por nuestra actividad y por aspectos de calidad, medioambiente, seguridad y salud en el trabajo,... También informar que se ha modificado esta página web para mejorar la comunicación y se culminó este proyecto en diciembre del año 2023.

Además Contazara dispone un área de comunicación y relaciones institucionales. Dicho área se encarga de comunicar nuestros avances en cuestión de mercado, nuestros proyectos sociales en los que participamos, reconocimientos que recibimos, etc... con cierta frecuencia en diversos medios de comunicación de nuestra región.

También se dispone de una community manager dentro del Departamento Comercial y Marketing para nuestras redes sociales y semanalmente se publican noticias en twitter, Facebook e instagram teniendo en cuenta el Planning de Marketing Digital elaborado anualmente. Una vez al año se evalúa el impacto en las redes sociales de las noticias publicadas teniendo en cuenta principalmente las visualizaciones y las interacciones.

En el año 2024 se contratará una empresa externa de marketing digital para ayudarnos a posicionarnos en internet y redes sociales y a mejorar nuestra visibilidad.

AMBIENTAL

Impacto ambiental

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

29.1. Información adicional.

Contazara dispone de un sistema de gestión ambiental certificado según la norma ISO 14001:2015; así como de un sistema de gestión de ecodiseño certificado con la norma ISO 14006: 2011. En el año 2019 se han incorporado nuevos productos ecodiseñados dentro de nuestro certificado ISO 14006, como son algunos de los productos integrados con tecnología IoT. En el año 2020 se ha completado todas las familias de productos integrados con tecnología IoT. En el año 2021 se incluyó una nueva familia de contadores con la tecnología 169 MHz.

CONTAZARA, a principios de año, establece objetivos ambientales están relacionados con la reducción del impacto ambiental de los productos utilizando la técnica del ecodiseño, la reducción de los aspectos ambientales significativos y con la mejora porcentual de valorización, reutilización y reciclado.

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.

En el año 2019 se ha obtenido un indicador de impacto ambiental de producto de 447,6 milipuntos (eco-indicador) frente al objetivo de "no superar 630 milipuntos", muy por debajo del objetivo. Esto es debido a nuestro gran esfuerzo en reducir el impacto ambiental de nuestros productos gracias al ecodiseño. Además se ha reutilizado, reciclado y valorizado casi el 100%,. En el año 2020 se ha estabilizado este indicador de impacto ambiental de producto consiguiendo un valor de 443,1 milipuntos (eco-indicador). En el año 2021 el valor de este indicador es 440,5, ligeramente inferior al año anterior produciendo menor impacto ambiental. En el año 2022 este valor del indicador aumento a 596 milipuntos, debido a que proliferó la venta de contadores CZ4000 con cuerpo de latón y este hecho penaliza este indicador. Y en el año 2023 aun aumento mas consiguiendo valores de 733, 4 milipuntos debido a que se han fabricado productos no ecodiseñados demandados por los clientes.

Compromiso frente al cambio climático

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

30.1. Información adicional.

En el año 2016 se calculo por primera vez la huella de carbono de la organización y se registro en la pagina web del Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente. En el año 2017 se obtuvo el reconocimiento del sello reduzco por el Ministerio de Transición Ecológica gracias a la reducción del 24,75% de nuestra huella de carbono en el trienio de 2015-2017 respecto el trienio 2014-2016, en el año 2018 se obtuvo nuevamente el sello reduzco gracias la reducción del 30,43% su huella de carbono en el trienio 2016-2018 respecto al trienio 2015-2017 y en el año 2019 se obtuvo nuevamente el sello reduzco gracias la reducción del 51,58% su huella de carbono en el trienio 2017-2019 respecto al trienio 2016-2018. En el año 2020 la reducción de nuestra huella de carbono de la organización fue en un 65,84% en el trienio 2018-2020 respecto al trienio 2017-2019.

En el año 2021 la reducción de nuestra huella de carbono de la organización fue en un 17,97% en el trienio 2019-2021 respecto al trienio 2018-2020.

En el año 2022 se hace una difusión de adecuada gestión de los residuos bajo el título "Gestionemos adecuadamente los residuos" a través de la revista "Contando Noticias" y por otro lado, también se hace otra difusión de los Objetivos de Desarrollo Sostenible para que todos los trabajadores conozcan cuales son los objetivos de desarrollo sostenible que Contazara se ha comprometido a cumplir. En el año 2023 se realizo una comunicación de la nueva compactadora de cartón y sus beneficios en la gestion de residuos.

Estos logros son comunicados a todo el personal de la organización a través de la revista interna "Contando Noticias" y a otros grupos de interés a través de la Memoria de Sostenibilidad y nuestro propia página web.

Economía circular

31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía

circular?

31.1. Información adicional

Comentar que consideramos el Ecodiseño como una estrategia para una Economía Circular. Contazara tiene una experiencia solida trabajando en ecodiseño de casi 20 años y hace unos 4 años Contazara disponía de un Modelo de Economía Circular con la familia de contadores Cz3000 y concretamente para un cliente específico nuestro llamado Emasa. Este modelo de Economía Circular consistía en que en nuestras instalaciones reparabamos nuestros productos, reutilizamos los componentes que no se habían desgastado y aquellos componentes que no se pueden reutilizar, los reciclamos. Por lo tanto, poníamos en el mercado un nuevo producto con piezas reutilizadas para este cliente, era un mercado de renovación, donde existía una relación de ?win to win? con el cliente, ya que nuestro cliente conseguía productos más económicos a los habituales (estos contadores disponían piezas reutilizadas) y nosotros reducimos costes de materiales e impacto ambiental. Pero con la nueva legislación metrológica prohibió que nuestro sector de contadores reparase los mismos y por lo tanto nuestro modelo de economía circular no estaba permitido. Actualmente se están pensando en otros modelos de economía circular, que afectan principalmente a material de lectura en lugar de contadores, pero actualmente es un proyecto.

Comunicación ambiental

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

32.1. Información adicional

Como he mencionado en apartados anteriores, Contazara a través de su Memoria de Sostenibilidad basada en el Global Reporting Initiative informa de sus aspectos ambientales más significativos a todos los grupos de interés a través de su página web. En su propia página web en el apartado Sostenibilidad se comunica todas las iniciativas ambientales en las que actualmente participa Contazara como son los certificados de registro de la huella de carbono de los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019,, 2020, 2021, 2022 y 2023 la iniciativa "Un millón por el clima", proyecto Eco-innovación y Eco-diseño empresarial, Grupo Español para el Crecimiento Verde, buena practica de la organización relacionado con el ODS 13, la adhesión a la Red Andaluza contra el Cambio Climático, "101 ejemplos empresariales de acciones por el clima", la adhesión a la iniciativa "Argón Circular", etc...

También desde el Departamento de Calidad y Medioambiente se transmiten comunicados con una cierta periodicidad algunos grupos de interés, como son proveedores y clientes, de nuestros aspectos ambientales significativos, análisis de ciclo de vida y requisitos legales ambientales.

A los trabajadores como he comentado anteriormente a través de la revista interna "Contando Noticias" y a través de la charla de concienciación del Director General a todos los trabajadores se comunica información sobre aspectos ambientales significativos y otros aspectos ambientales. Actualmente esta comunicación se realiza principalmente a través

de la pantalla existente del área de descanso y a través del boletín "Breaking News" emitido por el Director General, donde se comunica estos aspectos y aspectos de otra índole.

VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

Priorización de temas

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

-

Valoración Global

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

Puntos fuertes y áreas de Mejora

35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?

Nuestra imagen de empresa socialmente responsable percibida por todos nuestros grupos de interés, gracias a la participación de nuestra empresa en iniciativas sociales de importancia relevante.

Alto índice de satisfacción de nuestros cliente. Uno de los valores más altos en la historia de Contazara (valor 88,33%)

36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?

La no medición del retorno de la inversión de nuestra participación en estos proyectos sociales.

Colaborar en proyectos sociales con la sociedad circundante más cercana

Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible

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

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

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