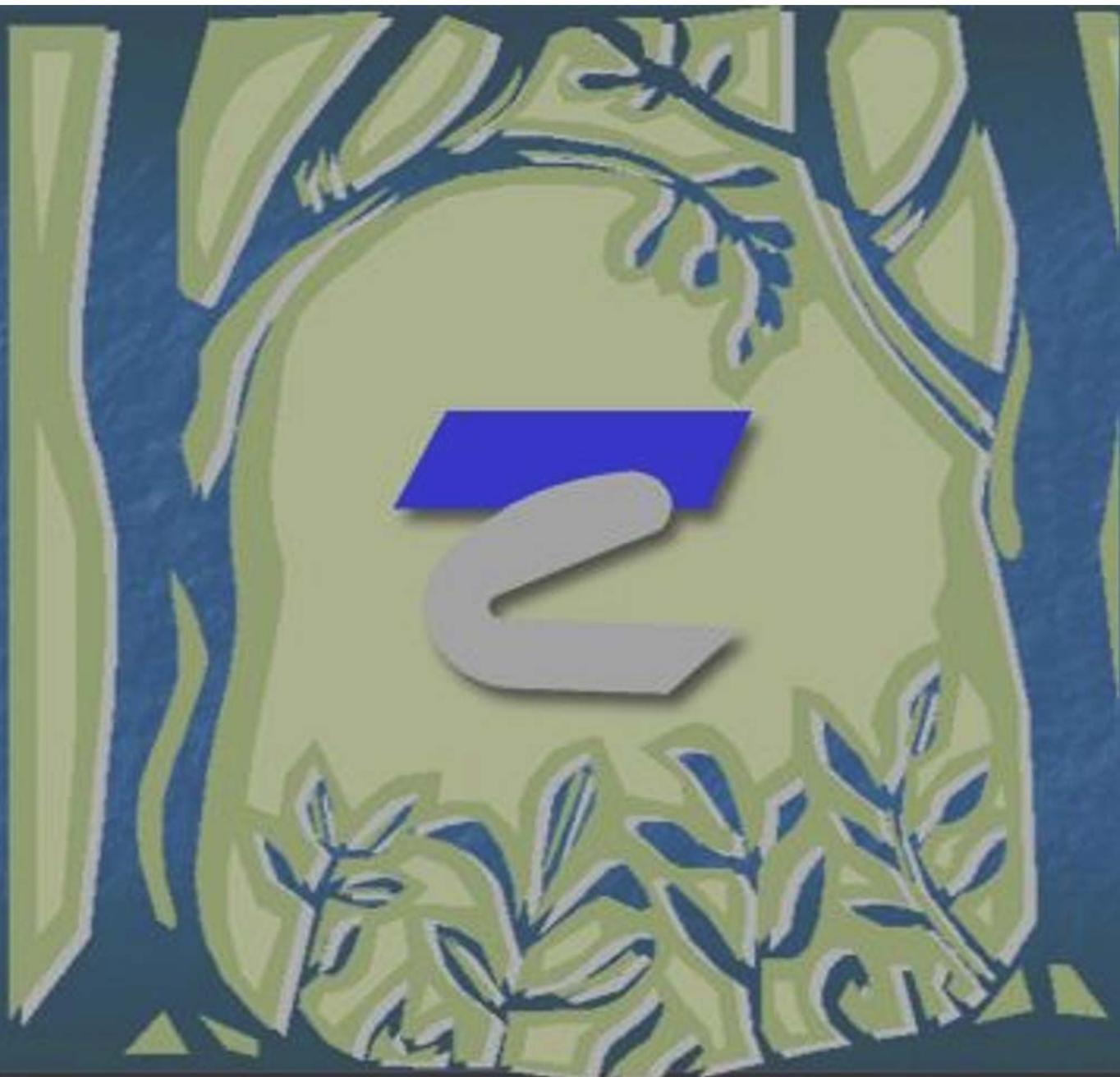


Comunicación de progreso

Pacto Mundial de las Naciones Unidas



CONTAZARA

CONTADORES DE AGUA DE ZARAGOZA, S.A.
JUNIO 2005



Carta de Apoyo Continuo al Pacto Mundial de las Naciones Unidas



Contazara S.A. tiene unos valores para enmarcar sus actuaciones y el comportamiento de todos sus miembros. Nos definimos como una empresa innovadora, con aplicación de nuevas tecnologías siempre con un enfoque de satisfacción de todas las partes interesadas, y entre ellas nuestro entorno y la sociedad en general.

Apostamos por el desarrollo sostenible para no comprometer las necesidades de las generaciones futuras, creemos en la honestidad y ética profesional en el desarrollo de todas nuestras actividades y fomentamos el trabajo en equipo y la formación para el desarrollo personal y profesional de todo el personal de la empresa.

Todos estos valores los vimos perfectamente identificados dentro de un amplio marco como son los Principios del Pacto Mundial, de ahí que los adoptáramos como referencia y desde 2004 estamos dados de alta y posteriormente formamos parte de las empresas que constituyeron como socios fundadores la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM).

No podemos olvidar otro de los valores definidos en Contazara, que es el espíritu de superación y de mejorar continuamente en nuestras actividades. Lo vamos aplicar también por lo tanto a nuestro compromiso de adopción de los Principios del Pacto Mundial, de forma que les daremos soporte continuado con la mejora año tras año por nuestra parte, y que reflejaremos en informes de progreso anuales como el presente.

Javier Sancho

Director General

CONTAZARA S.A.



Descripción de las acciones llevadas a cabo para la implantación del Pacto Mundial de las Naciones Unidas

Derechos Humanos

**Principio 1:
Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.**

CONTAZARA se compromete a proteger los derechos humanos fundamentales dentro de su ámbito de influencia. Para ello, la alta dirección de CONTAZARA ha establecido, revisado, comunicado interna y externamente y desplegado una política de su gestión. Algunos de los compromisos relacionados con los derechos humanos son:

- *Compromiso con la mejora continua de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión integrado de la calidad, ambiental, de la seguridad y salud y de la I+D+I 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.*
- *Sensibilización, motivación, información y formación al personal de CONTAZARA.*
- *Potenciación de la participación y del trabajo en equipo como método para involucrar a las personas en la mejora de la calidad de los procesos, del desempeño ambiental, de la seguridad y salud en el trabajo y de la I+D+I.*
- *Compromiso con la prevención de fallos, de la contaminación y de riesgos laborales.*
- *Compromiso de alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo.*

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 1 son:

- *Constitución de un Comité de Ética compuesto por el Presidente, Consejero Delegado y Director General de CONTAZARA en julio del 2004. Las funciones que se le atribuyen son las de establecer, revisar y aprobar un Código de Conducta Ética, velar por su cumplimiento y tomar las acciones pertinentes ante infracciones del mismo. Este Comité se reúne anualmente.*
- *Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética. Algunas de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 1 son:*
 - *CONTAZARA, además de los aspectos de precio, calidad y plazo de entrega favorecerá a aquellos proveedores que tengan un buen comportamiento medioambiental y ético (sin uso de trabajo infantil, forzado,...) y se penalizará a aquellos proveedores que no lo tengan. Estos factores de corrección se incluirán en la evaluación periódica de los proveedores.*
 - *CONTAZARA realizará procesos, servicios y productos teniendo en cuenta la máxima seguridad y salud de su personal. Para ello ha integrado el sistema de gestión de la prevención de riesgos laborales en su sistema de gestión.*



- *El personal de CONTAZARA, a su vez, cumplirá las normas de prevención de riesgos laborales con el objeto de prevenir y minimizar los riesgos laborales.*
 - *CONTAZARA establecerá mecanismos de información y diálogo para que las personas diriman sus quejas o conflictos internos. En concreto, se ha establecido el Comité de Empresa, el Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Ética, además del Comité de Gestión y las distintas encuestas de percepción.*
 - *No se permitirán situaciones de acoso sexual o moral ni cualquier tipo de discriminación entre el personal de CONTAZARA. El personal de CONTAZARA se tratará con justicia, cortesía y respeto por parte de sus superiores, subordinados e iguales.*
 - *CONTAZARA participará en algunas organizaciones sin ánimo de lucro o bien económicamente o bien con recursos humanos en actividades que vayan en línea con su misión, visión y valores.*
 - *CONTAZARA seguirá las directrices de la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (AUTOCONTROL) relativas a las buenas prácticas en comunicación comercial*
- *Implantación de un sistema de gestión de la seguridad y salud en el trabajo según la especificación OHSAS 18001:1999, integrándolo en el sistema de gestión de calidad y ambiental. En el año 2004 no se ha producido ningún accidente laboral con baja en la empresa.*
 - *Dotación de acceso a la intranet a todo el personal y al correo electrónico como fuente de información ascendente y descendente en diversas materias y en lo que atañe a este Principio 1: sindical, de seguridad y salud en el trabajo y de oportunidades de mejora de la gestión ética.*



**Principio 2:
Las empresas
deben asegurarse
de que sus empresas
no son cómplices en la
vulneración de los
derechos humanos.**

Para este Principio 2 se aplican los mismos compromisos que se han definido en el Principio 1.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 2 (además de los ya explicados en el Principio 1) son:

- Difusión a todo el personal de los valores de empresa, entre los que se encuentra: la *honestidad y ética profesional en el desarrollo de todas nuestras actividades* y el *trabajo en equipo y formación como herramientas de desarrollo de la empresa y desarrollo personal y profesional de todos sus miembros*.
- Difusión a todo el personal del Código de Conducta Ética, que incorpora muchos requisitos (ya descritos anteriormente) con los derechos humanos.



Trabajo

Principio 3: Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.

CONTAZARA apoya la libertad de asociación y afiliación y reconoce el derecho a la negociación colectiva. Alguno de los compromisos de su política que tienen que ver con este principio son:

- *Sensibilización, motivación, información y formación al personal de CONTAZARA.*
- *Potenciación de la participación y del trabajo en equipo como método para involucrar a las personas en la mejora de la calidad de los procesos, del desempeño ambiental, de la seguridad y salud en el trabajo y de la I+D+I.*

CONTAZARA pone a disposición de los miembros del Comité de Empresa los medios y recursos necesarios para su actividad. En la actualidad, de un total de 58 trabajadores, 5 de ellos, que pertenecen a diferentes sindicatos, forman el Comité de Empresa.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 3 son:

- Reuniones del personal del Comité de Empresa: Durante el 2004 hubo 2 reuniones y durante el primer semestre del 2005 ya se han realizado 3 reuniones sindicales. Estas reuniones permiten planificar y acordar las propuestas de mejora que luego se presentan a la Dirección General en materia salarial y social.

- Creación de una zona de intranet y de un correo electrónico especial (Comité de Empresa) que permite difundir toda la información sindical necesaria a todo el personal de CONTAZARA.
- Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética. Una de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 3 es:
 - *CONTAZARA establecerá mecanismos de información y diálogo para que las personas diriman sus quejas o conflictos internos. En concreto, se ha establecido el Comité de Empresa, el Comité de Seguridad y Salud y el Comité de Ética, además del Comité de Gestión y las distintas encuestas de percepción.*



**Principio 4:
Las empresas deben
apoyar la eliminación de
toda forma de trabajo
forzoso o realizado bajo
coacción**

CONTAZARA apoya la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 4 son:

- Sensibilización, motivación, información y formación al personal de CONTAZARA.
- Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética. Alguna de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 4 son:
 - *CONTAZARA, además de los aspectos de precio, calidad y plazo de entrega favorecerá a aquellos proveedores que tengan un buen comportamiento medioambiental y ético (sin uso de trabajo infantil, forzado,...) y se penalizará a aquellos proveedores que no lo tengan. Estos factores de corrección se incluirán en la evaluación periódica de los proveedores.*
 - *No se permitirán situaciones de acoso sexual o moral ni cualquier tipo de discriminación entre el personal de CONTAZARA. El personal de CONTAZARA se tratará con justicia, cortesía y respeto por parte de sus superiores, subordinados e iguales.*

- Incorporación de factores de corrección de la evaluación periódica de proveedores (si no han derivado en la baja definitiva como proveedor de CONTAZARA al no considerarse graves): menos 5 puntos, en caso de 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.



**Principio 5:
Las empresas deben
apoyar la erradicación del
trabajo infantil.**

CONTAZARA apoya la erradicación del trabajo infantil. Todo el personal de CONTAZARA es superior a 18 años. La edad considerada en España por debajo de la cual es trabajo infantil es de 16 años.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 5 son:

- Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética. Una de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 5 es:

➤ *CONTAZARA, además de los aspectos de precio, calidad y plazo de entrega favorecerá a aquellos proveedores que tengan un buen comportamiento medioambiental y ético (sin uso de trabajo infantil, forzado, ...) y se penalizará a aquellos proveedores que no lo tengan. Estos factores de corrección se incluirán en la evaluación periódica de los proveedores.*

- Incorporación de factores de corrección de la evaluación periódica de proveedores (si no han derivado en la baja definitiva como proveedor de CONTAZARA al no considerarse graves): menos 5 puntos, en caso de 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.



**Principio 6:
Las empresas deben
apoyar la abolición de las
prácticas de
discriminación en el
empleo y la ocupación.**

CONTAZARA apoya la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 6 son:

- Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética. Algunas de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 6 son:

- *En el ámbito de la selección del personal y de promoción interna el personal de CONTAZARA con capacidad de decisión no deberá verse influenciado por las relaciones familiares o de amistad del personal aspirante y del personal de CONTAZARA. Todo personal aspirante sea familiar, amigo o conocido del personal de CONTAZARA será evaluado bajo los mismos criterios objetivos que otros candidatos.*
- *El acceso a la formación y al desarrollo profesional del personal de CONTAZARA también seguirá unos criterios objetivos.*
- *No se permitirán situaciones de acoso sexual o moral ni cualquier tipo de discriminación entre el personal de CONTAZARA. El personal de CONTAZARA se tratará con justicia, cortesía y respeto por parte de sus superiores, subordinados e iguales.*

- Mejora de la igualdad de oportunidades laborales para la mujer en las nuevas contrataciones, pasando de un 7,1% en el 2001 al 15,5% actual (en el año 2004 era un 14,8%).
- En el último periodo, se ha promocionado 7 personas de un total de 12 posibles contrataciones, lo que supone el 58%.



Medio Ambiente

Principio 7: Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.

La misión y visión de CONTAZARA están muy ligadas al medio ambiente y en concreto al recurso natural agua:

Misión:

“Proporcionar soluciones con productos y servicios para la gestión eficiente del agua, aplicando innovación tecnológica y la excelencia en relación con los clientes y otras partes interesadas”.

Visión:

Una empresa con un enfoque hacia el cliente y partes interesadas, y hacia la mejora continua como camino a la excelencia.

La empresa referencia del mercado de equipos de medida y gestión eficaz del agua.

Una empresa que desarrolla productos y servicios y que ayuda a sus clientes a aplicarlos como soluciones inteligentes para la gestión del agua.

Una empresa de carácter innovador y espíritu participativo.

Una empresa que respeta el medio ambiente y que pone a disposición de la sociedad herramientas para fomentar el uso eficiente del agua.

Alguno de los valores de CONTAZARA está directamente relacionado con la protección del medio ambiente:

- 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.

Por ello, la alta dirección de CONTAZARA ha establecido, revisado, comunicado interna y externamente y desplegado una política de su gestión. Algunos de los compromisos relacionados con este Principio 7 son:

- *Compromiso con la mejora continua de la eficacia y eficiencia del sistema de gestión integrado de la calidad, ambiental, de la seguridad y salud y de la I+D+I 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.*
- *Sensibilización, motivación, información y formación al personal de CONTAZARA.*
- *Potenciación de la participación y del trabajo en equipo como método para involucrar a las personas en la mejora de la calidad de los procesos, del desempeño ambiental, de la seguridad y salud en el trabajo y de la I+D+I.*
- *Compromiso con la prevención de fallos, de la contaminación y de riesgos laborales.*
- *Entrega de productos de calidad, competitivos, innovadores tecnológicamente, en plazos razonables, respetuosos con el medio ambiente y acordes a su aprobación de modelo.*



- *Mantenimiento de una relación mutuamente beneficiosa con las partes interesadas en lo referente a los productos y servicios, costes, innovación tecnológica y desempeño ambiental.*
- *Revisión del balance de la actividad industrial, buscando la eficiencia energética, el ahorro del agua 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.*

CONTAZARA posee un sistema de gestión integrado de calidad, ambiental, seguridad y salud e I+D+i y lo mejora continuamente en base a su política. Tiene también integrado el "ecodiseño" en el proceso de diseño y desarrollo de producto, lo cual sirve para realizar un análisis del ciclo de vida de todos los productos que diseña y fabrica desde el punto de vista del impacto ambiental.

Los productos que diseña, desarrolla y fabrica son principalmente contadores de agua electrónicos y todo el material asociado para su gestión. Algunas de las funciones que permiten gestionar eficientemente el agua y por tanto, mejorar su consumo, son:

- *Precisión de la medida y fiabilidad de la medición a lo largo de toda su vida.*
- *Detección de fugas y envío de alarmas para su actuación*
- *Posibilidad de un correcto dimensionamiento de los contadores*
- *Posibilidad de tarificación nocturna y diurna, permitiendo una mejora en la gestión de la demanda.*

Todas estas prestaciones permiten una mayor conciencia social en el consumo del agua y una mejor gestión de la misma, evitando el despilfarro de un bien tan importante para la sociedad como es el agua.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 7 son:

- *Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética. Algunas de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 7 son:*
- *CONTAZARA, además de los aspectos de precio, calidad y plazo de entrega favorecerá a aquellos proveedores que tengan un buen comportamiento medioambiental y ético (sin uso de trabajo infantil, forzado,...) y se penalizará a aquellos proveedores que no lo tengan. Estos factores de corrección se incluirán en la evaluación periódica de los proveedores.*
- *CONTAZARA tendrá en cuenta el medio ambiente en la toma de decisiones. En particular, se hará especial hincapié en aquellas decisiones relacionadas con aspectos medioambientales significativos y se plantearán objetivos acordes a su política medioambiental. CONTAZARA mantendrá un sistema de gestión medioambiental certificado por tercera parte acreditada por ENAC.*
- *CONTAZARA realizará una comunicación transparente con la administración, utilizando siempre que sea posible la demostración de sus buenas prácticas mediante evaluación por tercera parte (medio ambiente, prevención de riesgos laborales, ética,...).*



- Aumento del porcentaje de reutilización y reciclado de los productos hasta un 79% en el 2004 (% en peso del residuo de aparato eléctrico y electrónico), anticipándonos al cumplimiento de la Directiva RAEE transpuesta en el R.D. 208/2005.
- Aumento del porcentaje de valorización de los productos hasta un 86% en el 2004 (% en peso del residuo de aparato eléctrico y electrónico), anticipándonos al cumplimiento de la Directiva RAEE transpuesta en el R.D. 208/2005.



**Principio 8:
Las empresas deben
fomentar las iniciativas
que promuevan
una mayor
responsabilidad
ambiental**

Para este Principio 8 se aplican los mismos compromisos que se han definido en el Principio 7.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 8 (además de los ya explicados en el Principio 7) son:

- Certificación del sistema de gestión ambiental según la norma UNE-EN ISO 14001:2004 en marzo del 2005 por AENOR. En el informe de auditoría externa no se detectaron no conformidades en el sistema de gestión ambiental ni en el de calidad, lo que evidencia un buen desempeño ambiental.
- Incorporación de factores de corrección de la evaluación periódica de proveedores:
 - *(si no han derivado en la baja definitiva como proveedor de CONTAZARA al no considerarse graves): Menos 5 puntos, en caso de 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.*

- *Más 3 puntos si los proveedores tienen un sistema de gestión ambiental implantado evidenciado por auditorías externas o de CONTAZARA.*
- *Mas 3 puntos si los proveedores colaboran 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 formación al personal de CONTAZARA, la implementación de nuevas tecnologías y/o procesos que mejoren la calidad, el medio ambiente, la seguridad y salud y el coste para CONTAZARA.*
- Acuerdos con proveedores para eliminación del plomo de nuestros productos a lo largo del 2005.
- Encuestas a proveedores sobre su desempeño ambiental.
- Encuestas a la comunidad circundante relativa a la percepción del desempeño ambiental de CONTAZARA, con una puntuación obtenida de 3, 4 y 5 sobre 5.
- Reducción del consumo eléctrico por unidad de producción equivalente un 2% en el 2004 con respecto al 2003.



***Principio 9:
Las empresas deben
favorecer el desarrollo
y la difusión de las
tecnologías respetuosas
con el medio ambiente.***

Para este Principio 9 se aplican los mismos compromisos que se han definido en el Principio 7.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 9 (además de los ya explicados en los Principios 7 y 8) son:

- Reducción del impacto ambiental de los productos pasando de 1039 milipuntos en el 2003 a 1001 milipuntos en el 2004 (según herramienta ACV de ecoindicadores publicada por el IHOBE).
- Curso de ecodiseño a personal del Departamento Técnico.



Corrupción

**Principio 10:
Las empresas deben
favorecer el desarrollo
y la difusión de las
tecnologías respetuosas
con el medio ambiente.**

CONTAZARA quiere luchar contra la corrupción en todas sus formas. Por ello, uno de sus valores es: la **honestidad y ética profesional** en el desarrollo de todas nuestras actividades.

Alguna de las acciones que ha llevado a cabo en este periodo para la implantación de este Principio 10 son:

- Preparación, revisión, aprobación y difusión de un Código de Conducta Ética y de los valores de empresa. alguna de las normas de conducta que allí se establecen relacionadas con este Principio 10 son:
 - *El personal de CONTAZARA no deberá 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 concreto, el valor máximo de los detalles no deberá superar la cantidad de 60 €.*

- *El personal de CONTAZARA no deberá 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. En concreto, el valor máximo de los detalles no deberá superar la cantidad de 60 €. Los criterios para la evaluación de los proveedores serán objetivos y estarán detallados en un procedimiento.*
- *El personal de CONTAZARA y en concreto, el personal perteneciente al organigrama del Laboratorio mantendrá siempre la imparcialidad en sus ensayos y calibraciones.*
- *CONTAZARA invitará a funcionarios a actos y certámenes siempre que se atengan estrictamente a intereses profesionales con el objeto de que se conozcan mejor los procesos y políticas de CONTAZARA y no se pretenda de ellos obtener tratos de favor o cualquier otra actuación ilícita.*