



MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL
SEPTIEMBRE 2024

INDICE

CRITERIO 1

CONTENIDOS GENERALES

PÁG. 3

CRITERIO 2

CLIENTES

PÁG. 45

CRITERIO 3

PERSONAS

PÁG. 56

CRITERIO 4

PROVEEDORES

PÁG. 74

CRITERIO 5

SOCIAL

PÁG. 81

CRITERIO 6

MEDIOAMBIENTAL

PÁG. 92

Criterio 1

CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

D. ZOILO RÍOS TORRE con DNI 25135709K, en calidad de representante de la empresa ZOILO RÍOS S.A., con C.I.F. A50047505, y domicilio en Autovía de Logroño Km 0,3 de Zaragoza, según poderes otorgados, declaro:

- Que la empresa a la que represento se compromete a aplicar de forma voluntaria en su gobierno y gestión, en su estrategia, y en sus políticas y procedimientos, los valores y códigos éticos relacionados en el presente documento, que surgen de la relación y el diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones.
- Que se ha difundido y comunicado a las personas de la organización el compromiso que la empresa tiene con la responsabilidad social y el Sello RSA.
- Que dicha entidad está al corriente en las obligaciones tributarias y con la Seguridad Social, y no se encuentra en ninguno de los supuestos de prohibición para contratar con el sector público o para recibir subvenciones de las Administraciones Públicas.

ZOILO RÍOS S.A. apoya los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Expresamos nuestra intención de apoyar y desarrollar esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra empresa, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. ZOILO RÍOS, S.A. comunica este compromiso a las partes interesadas y al público en general, mediante la publicación del presente documento en distintos medios.

Queremos ser partícipes del Pacto Mundial, apoyamos la transparencia y la rendición de cuentas, y nos comprometemos al envío anual de una Comunicación sobre el Progreso que describa los esfuerzos de nuestra compañía por implementar los diez principios y apoyar cualquier plataforma especializada del Pacto Mundial a la que nuestra compañía pueda unirse posteriormente.

Zaragoza a 30 de abril de 2024



Fdo. Zoilo Ríos Torre

PRINCIPIOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

TRANSPARENCIA

Ser una organización ejemplar y transparente en el ejercicio de su actividad. Con un cumplimiento inexcusable de la legalidad, que implica la obligación sin excepciones de cumplir con la legislación y la normativa interna que, en cada caso, resulte aplicable a las actividades de la Empresa. Para ello, se promoverá una estructura de Gobierno Corporativo robusto que asegure la profesionalidad e integridad en la toma de decisiones y en sus actuaciones.

SOSTENIBILIDAD

Incorporar de forma activa criterios ambientales, sociales y de buen Gobierno en los procesos, productos y servicios de la empresa, teniendo en cuenta los impactos que genera en la sociedad y, por tanto, en la comunidad en el que opera. Contribuir de esta manera a la sostenibilidad de la propia organización y al desarrollo de las sociedades en las que se practican. Se establece un diálogo con los interlocutores y se adquieren compromisos con nuestros grupos de interés.

RESPECTO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

Promover en todo momento unas relaciones profesionales basadas en el respeto a la dignidad de los demás, colaboración, equidad y comunicación, que propicien un buen ambiente profesional. Realizar actuaciones para:

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, **racial**, sexual, por razón de sexo, **por razón de orientación sexual, identidad de género y/o expresión de género**).
- Procurar la integración laboral de las personas con discapacidad, eliminando todo tipo de barreras en el ámbito de la empresa para su inserción.
- Promover la aplicación efectiva de la igualdad entre mujeres y hombres, garantizando en el ámbito laboral las mismas oportunidades de ingreso y desarrollo profesional.
- Reconocer los derechos de asociación, sindicación y negociación colectiva.
- Fomentar el desarrollo, formación y promoción profesional de las personas empleadas.

- Vincular la retribución y promoción de las personas empleadas a sus condiciones de mérito y capacidad.

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

Apostar por la excelencia en la gestión y la mejora continua para prestar los mejores servicios a nuestros clientes en base a una relación de confianza y credibilidad. Las actuaciones con nuestros clientes se basan en:

- Ofrecer a los clientes productos o servicios que se adecúen a sus características y necesidades.
- Claridad en la comercialización de los productos de forma que el cliente entienda su contenido, beneficios, riesgos y costes.
- Buscar la excelencia de los bienes y servicios de la empresa de modo que sus clientes y consumidores obtengan la satisfacción esperada de aquellos.
- Garantizar los productos y servicios de la empresa y atender de forma rápida y eficaz las reclamaciones de consumidores y usuarios buscando su satisfacción más allá del mero cumplimiento de la normativa vigente.
- No ofrecer beneficios o ventajas a unos clientes en perjuicio de otros.

Así mismo, por ser una garantía para el consumidor, una vía rápida y gratuita de solución de conflictos y una alternativa eficaz al procedimiento judicial, estamos adheridos al Sistema Arbitral de Consumo de Aragón.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

Para todas las personas de la empresa y en concreto para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación con los proveedores, ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido se promueven actuaciones destinadas a:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

RESPECTO Y PROTECCIÓN AL MEDIOAMBIENTE

Se fomenta el respeto por el entorno mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas, se impulsan:

- Acciones encaminadas a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.

RESULTADOS

Disponemos de un Plan de Responsabilidad Social para el año en curso, en el que se recogen las actuaciones a llevar a cabo en cada una de las siguientes áreas:

- Donaciones y Aportaciones
- Reconocimientos y Certificaciones
- Desarrollo Medioambiental
- Desarrollo Social
- Desarrollo Laboral

La consecución del Plan de Responsabilidad Social se revisa en las reuniones del Comité de Dirección.

El Plan de Responsabilidad Social va en línea con la actividad de la empresa e incluye actuaciones a llevar a cabo para cumplir con requisitos legales previsibles como, por ejemplo; incorporación de energía verde e instalación de puntos de recarga. Las acciones establecidas van ligadas a contribuir en el cumplimiento los objetivos de desarrollo sostenibles de las Naciones Unidas, para erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad para todos. Cada una de las actuaciones recogidas en el Plan de Responsabilidad Social, se asocia al Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) con el que se encuentra relacionada.



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



BUENAS PRÁCTICAS

- Renovación del Certificado SOLIDAR. ODS 9 y 10
- Renovación del sello RSA y RSA +. ODS 9
- Desde 2016 adhesión a la Comunidad por el Clima, por la que ZOILO RÍOS, S.A. se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común: ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París. ODS 13
- Desde 2019 Adhesión al Pacto Mundial actualmente como Socios Signatory, apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Apoyamos y desarrollamos esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

- Promover el desarrollo de energías limpias, favoreciendo el uso de energías de transición menos contaminantes tales como electricidad, hidrógeno, biomasa y biometano. ODS 7 y 9
- En 2020 Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050. ODS 13
- En 2020 procedemos a firmar una Alianza por una recuperación económica sostenible y resiliente en España, con el Grupo Español de Crecimiento Verde y la Comunidad por el Clima, este manifiesto vuelve a firmarse en 2021. ODS 13 y 17
- En julio de 2021 firmamos la carta de intenciones para el desarrollo de la Iniciativa GetHyGA "Consolidando un camino energético y tecnológico de hidrógeno en Aragón" "pavinG an Energy and Technology way on HYdrogen along Aragon". ODS 7 y 17
- En 2021 fundador de la sociedad Servicios de Hidrógeno Energético S.L. (SHiE), sociedad creada tras considerar el gran potencial que tiene el hidrógeno verde para convertirse en el sustituto de las fuentes de energía contaminantes.
- En 2022 firmamos el Apoyo a la candidatura de Zaragoza a la Misión Europea de 100 Ciudades Climáticamente Neutras. ODS 11 y 17
- En febrero 2022 mostramos nuestro interés y compromiso en participar en la Comisión de Sostenibilidad impulsada por CLENAR (Clúster Energía Aragón), liderando la comisión de movilidad sostenible. ODS 7, 11 y 17
- Participación en Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) "Mantenimiento Preventivo de Estaciones de Repostaje de Hidrogeno- PREVERH" - (2021-2022): Agrupación Empresarial Innovadora, formada por Bureau Veritas Inspección y Testing S.L.U., Zoilo Ríos S.A., TAFYESA S.L. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se han estudiado los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a la dispensación de hidrógeno, así como el mantenimiento preventivo y reglamentario a aplicar en la instalación. Emitiéndose una serie de documentos que ayuden a otras empresas a poner en marcha la actividad de dispensación de hidrógeno.
- Participación en 2022 en el Grupo de Trabajo para la Regulación Técnico en el marco de "Estudio/Informe sobre el tratamiento regulatorio de los proyectos que incorporan tecnologías del hidrógeno"- Promovido por la Asociación Española del Hidrógeno.

- Participación en el Proyecto “Smart Hy Aware” 2022. Siendo uno de los objetivos del proyecto la recopilación de buenas prácticas a añadir en una base de datos, y contribuir así al aprendizaje interregional propio del programa Interreg Europe
- En enero de 2023, firma del Manifiesto por una recuperación Económica Sostenible. Esta declaración da continuidad al Manifiesto por una recuperación sostenible, lanzado durante la crisis de la COVID-19 con el objetivo de reclamar una salida verde, justa e inclusiva. El Manifiesto por una Recuperación Sostenible está impulsado por ECODES, el Grupo Español de Crecimiento Verde, SEO/BirdLife, el Centro de Innovación en tecnología para el desarrollo humano de la UPM (ItdUPM) e investigadores del Basque Centre for Climate Change (BC3) el Real Instituto Elcano y el experto Joaquín Nieto.
- En marzo de 2023, adhesión al Pacto País para la Adaptación al Cambio Climático: Un acuerdo social y político para afrontar la crisis climática y energética asegurando el futuro de nuestro país
- En 2023 hemos participado en varios proyectos llevados a cabo por Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI) :
 - AEI- formada por UNIZAR, Instrumentación y Componentes, Sfice Innovative Minds S.L. Zoilo Ríos S.A. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se llevará a cabo el proyecto OPTILYSER, para el testeo y validación de software de despacho óptimo de electrolizadores basado en tratamiento masivo de datos para la producción de hidrógeno verde.
 - AEI- Formada SFICE INNOVATIVE MINDS S.L., Zoilo Ríos S.A. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se llevará a cabo el proyecto: CFD-Desarrollo y validación de un modelo de llenado fluidodinámico de depósitos de hidrógeno.
- En el último trimestre de 2023 incorporamos a nuestra oferta de carburantes en la E.S. EL CISNE 2, el HVO (aceite vegetal hidro tratado) o diésel renovable. Se trata de un combustible de cero emisiones netas, el CO2 que se libera en su uso es igual al CO2 consumido de la atmósfera por la materia prima usada para su fabricación, por lo que es una de las soluciones más eficaces para reducir las emisiones procedentes del transporte en los próximos años. Existiendo la posibilidad de solicitar una “Declaración de Sostenibilidad”.

Su principal ventaja es que estos combustibles pueden utilizarse en los vehículos actuales y aprovechar la infraestructura existente, lo que hace que no tengamos que esperar a que se

desarrollen nuevas tecnologías o se renueve la flota de vehículos antes de empezar a reducir las emisiones.

ACCIONES PREVISTAS EN 2024

- Instalar una dispensadora móvil H2, para suministrar autobuses de ALSA que realizan la línea de traslado de personas al aeropuerto de Zaragoza.
- Ejecución y puesta en marcha del "Sistema de producción y dispensación de hidrógeno verde para movilidad, con generación fotovoltaica y acumulación eléctrica", en colaboración con el CSIC. La instalación se va a ubicar en la Estación de Servicio de Zoilo Ríos S.A., El Cisne I (margen izquierdo), situada en la A-2 km 309 de Zaragoza. Se esperaba que la instalación estuviera en funcionamiento de 2023 pero no ha sido posible, se están haciendo gestiones para que pueda desarrollarse de 2024.
- Proyecto ECOASIS: junto con CIRCUTOR y CIRCE. Con este proyecto se pretende que en cualquier lugar de la geografía sea posible construir una estación de servicio con recarga ultrarápida para vehículos eléctricos o de hidrógeno, sin necesidad de conexión a la red eléctrica, mediante la utilización de FV, baterías y pila de combustible.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

DATOS RELATIVOS DEL INFORME - EJERCICIO 2023

	GRI
Nombre de la organización	102-1
ZOILO RÍOS S.A.	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Fundado en 1927, Zoilo Ríos, S.A. es un proveedor integral de servicios energéticos y complementarios que ha dado empleo en el año 2020 a una media de 121 personas. La compañía gestiona en la actualidad 19 estaciones de servicio en Aragón y Soria. A su línea de negocio de suministro atendido de carburantes y energías en estación de servicio o a domicilio, añade otras como las áreas de lavado de turismos , talleres de reparación rápida, tiendas de conveniencia o aparcamientos vigilados para camiones y mercancías peligrosas .	
Ubicación de la sede	102-3
Autovía de Logroño Km 0,3 Zaragoza	
Ubicación de las operaciones	102-4

Los servicios que ofrecemos son:

- Suministro de combustibles, recarga eléctrica y otras energías para la movilidad.
- Tiendas multiproducto.
- Área de lavado.
- Aparcamientos vigilados.

En nuestra web se pueden consultar los servicios disponibles en cada uno de los centros:

www.zoilorios.com

Centros en Zaragoza

Estación de Servicio EL PORTAZGO. Ctra. de Logroño, Km 0.3, Zaragoza.

Estación de Servicio LOS IBONES. C/ Paseo Lagos de Alba 2, Zaragoza.

Estación de Servicio EL CISNE. Autovía Madrid, Km 309, Zaragoza ambos márgenes.

U.S. CAMINO LAS TORRES. Avd. Camino Las Torres Nº 2, Zaragoza

Estación de Servicio EL CID. N-330, KM.506,50, Zaragoza

Estación de Servicio VALDESPARTERA. Cr N 330 Km. 491,90 50012 Zaragoza

Centro de Lavado ACTUR. C/Poeta María Zambrano. Aparcamiento Centro Comercial Carrefour S.L. Zaragoza.

Otros centros en la provincia de Zaragoza

Estación de Servicio LAS VENTAS. Ctra. de Logroño, Km 0.3, Utebo, ambos márgenes.

Estación de Servicio ARAGÓN. Autovía de Logroño Km 258-259, 50692 Villarrapa

Estación de Servicio PINSEQUE. A-68, p.k. 258,2 margen izquierdo, Pinseque

Estación de Servicio EL BURGO DE EBRO. A-68, KM.225,2 margen izquierda, El Burgo de Ebro

Estación de Servicio PIRINEO ARAGONES. A23, KM 304 Villanueva de Gállego

Estación de Servicio TARAZONA. N-122 pK 84.6 Tarazona

Estación de Servicio TAUSTE. Avenida Constitución s/n, Tauste

Estación de Servicio LA LAGUNA. N-122 P.K. 53,5, Agón

Estación de Servicio CAMINO VIEJO. N-232 P.K. 291,2 Mallén

Estación de Servicio RINCÓN DE LA BARCA. A-230 P.K. 1,8, Caspe

Centros en Huesca

Estación de Servicio EL SISALLAR. N-240 P.K. 129,8, Binéfar Huesca

Centros en Soria

Estación de Servicio LA LADERA. N-II Km 174,5 Montuenga de Soria, Arcos de Jalón

Propiedad y forma jurídica

102-5

Sociedad Anónima

Mercados servidos

102-6

Gestión integral de Estaciones de Servicio y otros Servicios complementarios para los usuarios y vehículos.	
Tamaño de la organización	102-7
Actualmente cuenta con 19 Estaciones de Servicio y un Centro de Lavado, empleando en 2023 a una plantilla media de 114 personas.	
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
Nuestros principales proveedores son REPSOL, Logista, CEPSA y Carrefour, siendo el porcentaje de compra a estos proveedores, más del 90% del total de compras realizadas. El resto, son proveedores de servicios, consumibles y de diferentes artículos de tienda.	
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
En el año 2023 se ha incorporado una nueva Estación de Servicio, la E.S. VALDESPARTERA.	
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11
La gestión del lanzamiento de nuevos productos y servicios se realiza mediante proyectos. Previamente se analiza la viabilidad, en caso de ser satisfactoria se planifican las acciones necesarias para su ejecución, se asignan recursos humanos y materiales, y periódicamente se va realizando su seguimiento. En el año 2.023 se ha incorporado un nuevo producto, el HVO, del que más adelante se proporciona información.	
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	102-12
En 2010 adhesión a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias EACCEL. En 2016 adhesión a la Comunidad por el Clima, por la que ZOILO RÍOS, S.A. se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común, ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París. En 2019 adhesión al Pacto Mundial, apoyamos los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción. Apoyamos y desarrollamos esos principios dentro de nuestra esfera de influencia. Nos comprometemos a hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos	

cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

En 2020 Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050.

Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación

o entidad

102-13

AESAR: Asociación de Estaciones de Servicio de Aragón, la Asociación tiene las funciones de informar, asesorar, y facilitar el día a día a sus asociados en todos los ámbitos de nuestro sector: técnico, laboral, legislativo, medioambiental, comercial, jurídico... Contamos con representación en las reuniones de la Junta Directiva.

CEEES: Confederación Española de empresarios de Estaciones de Servicio, participamos en comités de interpretación y elaboración de legislación y normativa aplicable a nuestro sector. Siendo nuestro Director General, Asesor al Presidente y responsable de desarrollo de nuevas energías en una red de más de 4000 Estaciones de Servicio

COEPLAN: Coalición de Empresas por el Planeta, participación en el Grupo Impulsor para la formación de una Coalición de empresas por una economía baja en carbono formada por ECODES y empresas aragonesas

FUNDACION HIDROGENO: Pertenencia al Patronato de la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno en Aragón (desde su fundación en diciembre 2003) Principal iniciativa impulsada por el Gobierno de Aragón al objeto de apoyar el desarrollo de las nuevas tecnologías relacionadas con el Hidrógeno y las energías renovables.

AEFA: Asociación de Empresas Familiares, en la actualidad no tenemos ningún cargo.

AEPLA: Asociación Empresarial Plaza, en la actualidad no tenemos ningún cargo.

Otras asociaciones a las que pertenecemos y/o con las que colaboramos:

CEPYME: Confederación española de la pequeña y mediana empresa.

CAMARA ZARAGOZA: La Cámara de Comercio, Industria y Servicios de Zaragoza, es una Corporación de derecho público que tiene como misión la representación, promoción y defensa de los intereses generales del Comercio, la Industria y los Servicios, así como posicionarse ante todos aquellos temas de interés para el segmento empresarial de Zaragoza, actuando como órgano consultivo y de colaboración con las administraciones públicas y mediante la prestación de servicios de valor diferencial, sobre las siguientes bases: Apoyo a emprendedores, desarrollo de acciones formativas, fomento del comercio exterior, actitud de innovación continua, promoción del desarrollo sostenible y de una cultura que favorezca la tutela del medio ambiente.

ADEA: Asociación de Directivos y Ejecutivos de Aragón, cuyo objetivo permanente es informar y debatir sobre los temas de presente y futuro. Generar inquietud, con la finalidad de aportar información útil para los directivos en su toma de decisiones, y contribuir así al éxito de nuestras empresas.

CLENAR: La constitución de este Clúster de la Energía en Aragón busca contribuir a dinamizar al conjunto del sector energético aragonés. El clúster pretende contribuir a mejorar sus niveles de competitividad y ayudará a poner en marcha iniciativas conjuntas innovadoras orientadas al aprovechamiento de nuevas oportunidades de negocio y al lanzamiento de proyectos de desarrollo e innovación.

ECODES: Ecología y Desarrollo que trabaja para conseguir el bienestar de todas las personas dentro de los límites del planeta. Buscan cómplices entre la ciudadanía, las organizaciones de la sociedad civil, las empresas y las administraciones públicas, para acelerar la transición a una economía verde, inclusiva y responsable, enmarcada en una nueva gobernanza, mediante la innovación y la creación de puentes y alianzas. Siendo nuestro Director General miembro asesor del Consejo.

Información sobre personas trabajadoras

102-8

NÚMERO MEDIO DE PERSONAS EMPLEADAS EN EL CURSO DEL EJERCICIO, AGRUPADAS POR CATEGORÍAS	2023	
	Fijos	No fijos
Encargado General	4	0
Encargada y Encargado de Turno	13	0
Expendedor/a-Vendedores/as	79	13
Limpiador/a-mantenimiento	2	1
Lavadora Centro Actur	1	0
Mecánico Especialista	1	0
Jefe/a de Administración	2	0
Licenciado/a	7	0
Oficial de 1ª	1	0
Oficial de 2ª	1	0
Auxiliar Administrativo	1	0
	112	14

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2021				Ejercicio 2022				Ejercicio 2023			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos		Fijos		No fijos	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Encargado General	6	0	1	0	6	0	0	0	4	0	0	0
Encargada y Encargado Turno	5	8	0	0	5	9	0	0	5	7	0	0
Vendedor/a Expendedor/a	36	39	5	14	36	46	4	7	32	56	1	7
Limpiador/a-mantenimiento	1	0	0	0	1	1	1	0	2	1	0	0
Lavador/a	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Mecánico Especialista	3	0	0	0	3	0	0	0	2	0	0	0
Licenciado/a	2	5	0	0	2	5	0	0	2	6	0	0
Jefe/a de Administración	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
Oficial de 1ª	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Oficial de 2ª	1	1	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1
Auxiliar Administración	0	1	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0
Total personas trabajadoras	54	58	6	15	54	67	5	7	48	74	1	8

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

Queremos ser **partícipes de la transición energética del sector de Estaciones de Servicio**, contribuyendo a mitigar el cambio climático.

Queremos **ser un ejemplo de empresa sostenible**, desde el punto de vista laboral, medioambiental, económico y social.

Los valores que guían nuestro comportamiento dentro de la empresa:



A continuación, se desarrolla la Política de Gestión que guía nuestro comportamiento en cada una de las áreas:

PERSONAL

- Respetamos a las personas que trabajan en la empresa y cuidamos por su bienestar tanto físico como psíquico.

- Respetamos los derechos humanos, condiciones de trabajo y horas.
- Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de la salud de las personas empleadas, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas...
- Nos esforzamos en establecer unas buenas prácticas operativas que mejoren la seguridad basada en el comportamiento de las personas empleadas.
- Queremos que la empresa genere seguridad a las personas trabajadoras en su vida profesional y personal.
- Procuramos su realización profesional y su crecimiento continuo a través de la formación y entrenamiento de habilidades. Promovemos la promoción vertical y horizontal, considerando esta última como la adquisición de competencias y responsabilidades sin la necesidad de cambiar de categoría profesional que contempla el convenio.
- Cuidamos y procuramos mejorar el clima laboral de la empresa.
- Tenemos normas claras sobre lo que se puede y no puede hacerse en la empresa. Estas normas, así como las consecuencias en caso de infringirlas, deben ser comunicadas inmediatamente.
- Promovemos la participación, la comunicación clara, el trabajo en equipo, la crítica constructiva, la transparencia, y todo ello con simpatía y optimismo.
- La relación entre los miembros de la empresa es de confianza de todos para todos.
- Respetamos la libertad de asociación reconociendo el derecho de las personas empleadas, a formar parte de órganos de representación, de sindicatos o afiliarse a ellos, promoviendo así, la existencia de representación laboral y su participación activa en la empresa.
- Repudiamos cualquier discriminación por razón de sexo, raza, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra característica diferencial del ser humano.
- Repudiamos el trabajo forzado y la explotación infantil, respetando las disposiciones legislativas de edad mínima establecida para trabajar.

CLIENTES

- El cliente y su total satisfacción es el objetivo común superior de todas las personas de la organización.
- Centramos nuestros esfuerzos en la relación humana con nuestros Clientes. Lo llamamos "atención al cliente".

- Buscamos su plena satisfacción, para que nos sea fiel y fijemos relaciones estables. Lo llamamos “calidad de servicio”.
- En el trato con nuestros clientes buscamos la diferenciación con la competencia. Cuando podemos, intentamos sorprenderle con nuestro trato o detalles que no espera.
- Queremos generar la plena confianza de los clientes en nuestras estaciones de servicio. Por ello intentamos combinar una impecable prestación profesional del servicio que le ofrecemos, con una relación cercana y humana. Garantizando la protección tanto hacia las personas como a sus bienes.
- Esperamos que las visitas de nuestros clientes sean para ellos unos momentos confortables, donde la necesidad de consumo quede en un segundo plano, y su sensación placentera sea prioritaria.

INSTALACIONES

- Nuestras instalaciones deben ser seguras, plenamente operativas y útiles para nuestros clientes internos y externos.
- Promovemos la continua conservación, limpieza y renovación de nuestros edificios, instalaciones y equipos.
- Cuando adquirimos nuevos equipos los escogemos por criterios de calidad, seguridad industrial, respecto al medioambiente y optimización de los procesos para los que se van a utilizar.
- Procuramos la innovación, especialmente en las áreas de las telecomunicaciones e informática que aportar gran valor a nuestra gestión.

SOCIEDAD Y MEDIOAMBIENTE

- Nos preocupa el Medio Ambiente. Promovemos acciones que lo protejan, lo mejoren y prevengan deterioros y contaminaciones.
- Identificamos los aspectos medioambientales generados por nuestra actividad, los medimos, controlamos y establecemos acciones para eliminar o al menos mitigar los impactos negativos.
- Creemos que debemos devolver a la Sociedad parte de lo que nos ha dado.
- Ejercemos nuestro trabajo en un marco ético, justo y responsable.
- Procuramos participar en foros especializados en nuestro sector, a aquellos temas que nos preocupan como el medio ambiente, innovación y desarrollo, nuevas energías y el mundo empresarial.

- Favorecemos la migración y cambio de nuevas energías con menor huella de carbono, tanto para el propio uso de nuestra actividad como para su comercialización a nuestros clientes.
- Procuramos estar bien informados e informar a la sociedad de una forma veraz sobre nuestros logros y hechos relevantes.
- Repudiamos la corrupción, el soborno, el conflicto de intereses, el fraude, blanqueo de dinero y prácticas contrarias a la competencia.

RESULTADOS

GRI	
Misión, Visión, Valores	102-16

Nuestra MISIÓN: Ser partícipes de la transición energética del sector de Estaciones de Servicio, contribuyendo a mitigar el cambio climático.

Queremos ser un ejemplo de empresa sostenible, desde el punto de vista laboral, medioambiental, económico y social.

Nuestra VISIÓN: Ser una empresa del sector de Estaciones de Servicio que suministre energías limpias y de soluciones a la movilidad sostenible. Colaborar con la sociedad, para que esta sea inclusiva, igualitaria, justa y respetuosa con el medio ambiente.

Nuestros VALORES:

- Cuidado de las personas que forma parte de la empresa: tanto en el ámbito laboral, como en el personal.
- Calidad de los productos, servicios e instalaciones.
- Responsables con el medio ambiente y desarrollo sostenible: Conscientes del sector del que provenimos, queremos ser parte activa en el cambio necesario hacia una nueva economía, ofreciendo energías, productos y servicios que minimicen el impacto al planeta y al clima.
- Responsables con la sociedad: Inclusión, ética e igualdad.

La misión, valores y políticas de gestión establecidas en cada área, se transmiten a todo el personal mediante su publicación en los manuales de bienvenida, en los tabloneros de anuncios, boletines informativos, página web e intranet.

La misión y políticas de gestión se revisan periódicamente por el Comité de Dirección.

Estándares, normas, sellos, reconocimientos externos (ISOS, EFR, EFQM, RSA...)	102-16
--	--------

- Desde el año 2018 se dispone del Sello RSA, realizándose los trámites necesarios para la renovación del sello en 2019.
- Desde el año 2018 se dispone del Sello RSA +, realizándose los trámites necesarios para la renovación del sello en 2019.
- Desde el año 2015 certificado SOLIDAR DE CARÁCTER MERITORIO, otorgados por La Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón (SOLIDAR), este certificado acredita a Zoilo Ríos S.A. como socialmente responsable por su DESTACADA GESTIÓN para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad. Dicho certificado lo hemos ido renovando, el actual está vigente hasta 31 de marzo de 2.027.
- Certificado según requisitos de la Norma UNE 175001-6 Calidad de Servicio para pequeño comercio. Parte 6: Requisitos para Estaciones de Servicio, para las estaciones de servicio de Zoilo Ríos, S.A. con imagen REPSOL.

Principios y normativa o códigos conductas éticas	102-16
---	--------

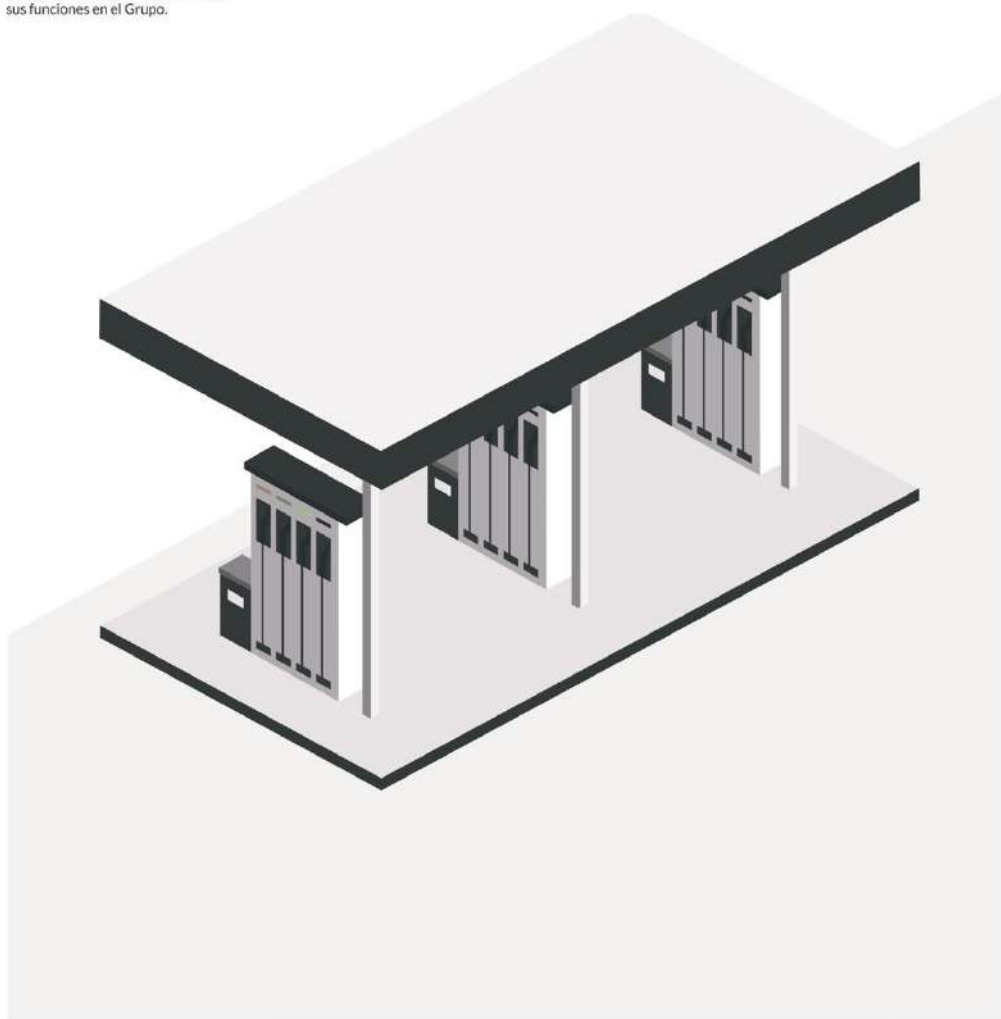
- Para cada uno de los puestos de trabajo se dispone de normativa y reglamento interno, que se entrega a todas las personas trabajadoras y se firma junto con el contrato de trabajo. El objetivo es comunicar instrucciones claras, indicando lo que se puede hacer y lo que no está permitido, normas de conductas, las posibles infracciones y sanciones.
- Se ha desarrollado el siguiente código ético, que se ha distribuido a todas las personas que forman parte de la empresa, en las jornadas anuales correspondientes al año 2019.

A continuación, se expone nuestro CÓDIGO ÉTICO:

GRUPO ZOILORÍOS CÓDIGO ÉTICO

Grupo Zoilo Ríos en consonancia con sus valores y la misión de la empresa, ha definido de forma clara los principios básicos de comportamiento requerido en todos los departamentos y a todos los niveles de la organización.

Todo el personal que desempeñe su trabajo en el Grupo Zoilo Ríos, es informado a través de este código ético, de los valores y principios establecidos, y en los que se debe basar su comportamiento en el desarrollo de sus funciones en el Grupo.



1 COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS

Tenemos **normas claras** sobre lo que se puede y no se puede hacer en la empresa. Estas normas, así como las consecuencias en caso de infringirlas, deben ser comunicadas para que siempre estén presentes.



Nos esforzamos en establecer unas **buenas prácticas** operativas que mejoren la seguridad basada en el comportamiento de l@s trabajador@s.

Procuramos su **realización profesional** y su crecimiento continuo a través de la formación y entrenamiento de habilidades. Promovemos la promoción vertical y horizontal, considerando esta última como la adquisición de competencias y responsabilidades sin la necesidad de cambiar de categoría profesional que contempla el convenio.

Promovemos la participación, la comunicación clara, el **trabajo en equipo**, la crítica constructiva, la transparencia, y todo ello con simpatía y optimismo.

Cuidamos y procuramos mejorar el **clima laboral** del Grupo.



Queremos que el Grupo genere **seguridad** a sus trabajador@s en su vida profesional y personal.

Respetamos a las personas que trabajan en la empresa y cuidamos por su **bienestar** tanto físico como psíquico.

Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, **prevención de los daños** y deterioro de la salud de l@s trabajador@s, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas ...

Respetamos la **libertad** de asociación reconociendo el derecho de l@s trabajador@s a formar parte órganos de representación, de sindicatos o afiliarse a ellos. Promoviendo la existencia de representación laboral y su participación activa en la empresa.

Respetamos los **derechos humanos**, condiciones de trabajo y horas.

La relación entre l@s trabajador@s de la empresa es de **confianza** de tod@s para tod@s.



Repudiamos cualquier discriminación por razón de sexo, raza, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra característica diferencial del ser humano.

Repudiamos el trabajo forzado, nocivo y la explotación infantil, respetando las disposiciones legislativas de edad mínima establecida para trabajar.



2 COMPORTAMIENTO CON LOS CLIENTES

Esperamos que las visitas de nuestros clientes sean para ellos unos momentos **confortables**, donde la necesidad de consumo quede en un segundo plano, y su sensación placentera sea prioritaria.



En el trato con nuestros clientes buscamos la diferenciación con la competencia. Cuando podemos, intentamos **sorprenderle** con nuestro trato o detalles que no espera.



Buscamos su plena **satisfacción**, para que nos sea fiel y fijemos relaciones estables. Lo llamamos *calidad de servicio*.

El cliente y su total satisfacción es el **objetivo común** superior de todas las personas de la organización.



Centramos nuestros esfuerzos en la relación **humana** con nuestros Clientes. Lo llamamos *atención al cliente*.



Queremos generar la **plena confianza** de los clientes en nuestras estaciones de servicio. Por ello intentamos combinar una impecable prestación profesional del servicio que le ofrecemos, con una relación cercana y humana. Garantizando la protección tanto hacia las personas como a sus bienes.

3 NUESTRAS INSTALACIONES

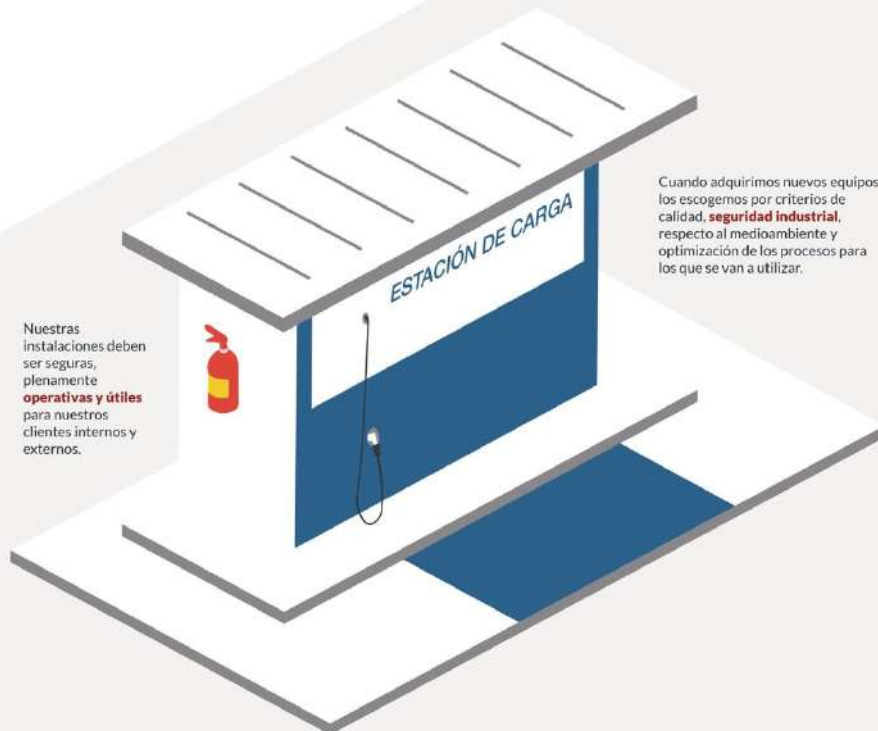
Procuramos la **innovación**, especialmente en las áreas de las telecomunicaciones e informática que aportan gran valor a nuestra gestión.



Promovemos la continua conservación, **limpieza** y renovación de nuestros edificios, instalaciones y equipos.



Nuestras instalaciones deben ser seguras, plenamente **operativas y útiles** para nuestros clientes internos y externos.



Cuando adquirimos nuevos equipos los escogemos por criterios de calidad, **seguridad industrial**, respecto al medioambiente y optimización de los procesos para los que se van a utilizar.

4 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

Procuramos **participar** en foros especializados en nuestro sector, a aquellos temas que nos preocupan como el medio ambiente, innovación y desarrollo, nuevas energías y el mundo empresarial.



Identificamos los aspectos **medioambientales** generados por nuestra actividad, los medimos, controlamos y establecemos acciones para eliminar o al menos mitigar los impactos negativos.



Nos preocupa el Medio Ambiente. **Promovemos acciones** que lo protejan, lo mejoren, prevengan deterioros y contaminaciones, y mitiguen el cambio climático.



Estamos comprometidos con el **Pacto Mundial 2030** y **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**.

Ejercemos nuestro trabajo en un marco **ético, justo y responsable**, siendo escrupulosos en el estricto cumplimiento de la legislación vigente.

Procuramos estar bien informados e **informar** a la sociedad de una forma veraz sobre nuestros logros y hechos relevantes.



Repudiamos la corrupción, el soborno, el conflicto de intereses, el fraude, blanqueo de dinero y prácticas contrarias a la competencia.

Creemos que debemos devolver a la **Sociedad** parte de lo que nos ha dado.

Favorecemos la transición de nuevas energías con menor huella de carbono y hacia una **economía circular**, tanto para el propio uso de nuestra actividad, como para su comercialización a nuestros clientes y de nuestros proveedores.

Formación y asesoramiento en pro de conductas éticas	102-17
--	--------

- Durante la formación inicial tras la incorporación como persona trabajadora de Zoilo Ríos, S.A. se imparte internamente por parte del departamento de recursos humanos y/o calidad, formación e información sobre cómo actuar en el puesto de trabajo, así como aquellas conductas que no están permitidas.
- Cada vez que hay cambios en el reglamento interno, normativa y/o código ético, se comunican a todo el personal de la organización utilizando los canales disponibles para ello. Estos canales pueden ser: boletín semanal informativo, comunicado interno, intranet, wasap y reuniones de plantilla.

Procesos internos para denunciar conductas poco éticas	102-17
--	--------

- Se dispone de un sistema de comunicación interna por el que se puede comunicar conductas que no sean éticas y/o sugerencias de mejora. Todos los comunicados son revisados y contestados por la Dirección de la empresa.
- Si se prefiere, esta comunicación se puede realizar a través de los representantes legales de las personas trabajadoras, el/la responsable superior o correo corporativo.
- En 2021 firmamos un convenio de colaboración con el gabinete de abogados Bayo, y cuyo objetivo es cumplir con los requisitos de la LEY DEL COMPLIANCE PENAL para procurar el estricto cumplimiento de las leyes por parte de la empresa y que incluye también un Servicio de Asesoría Jurídica personal para personas trabajadoras del Grupo Zoilo Ríos. Se ha establecido un canal de comunicación a través de correo electrónico.

ACCIONES

- En 2023 se ha implantado el canal interno de información, accesible a toda persona a través de la página web:

[Canal interno de información | Estaciones de Servicio Zoilo Ríos \(zoilorios.com\)](#)

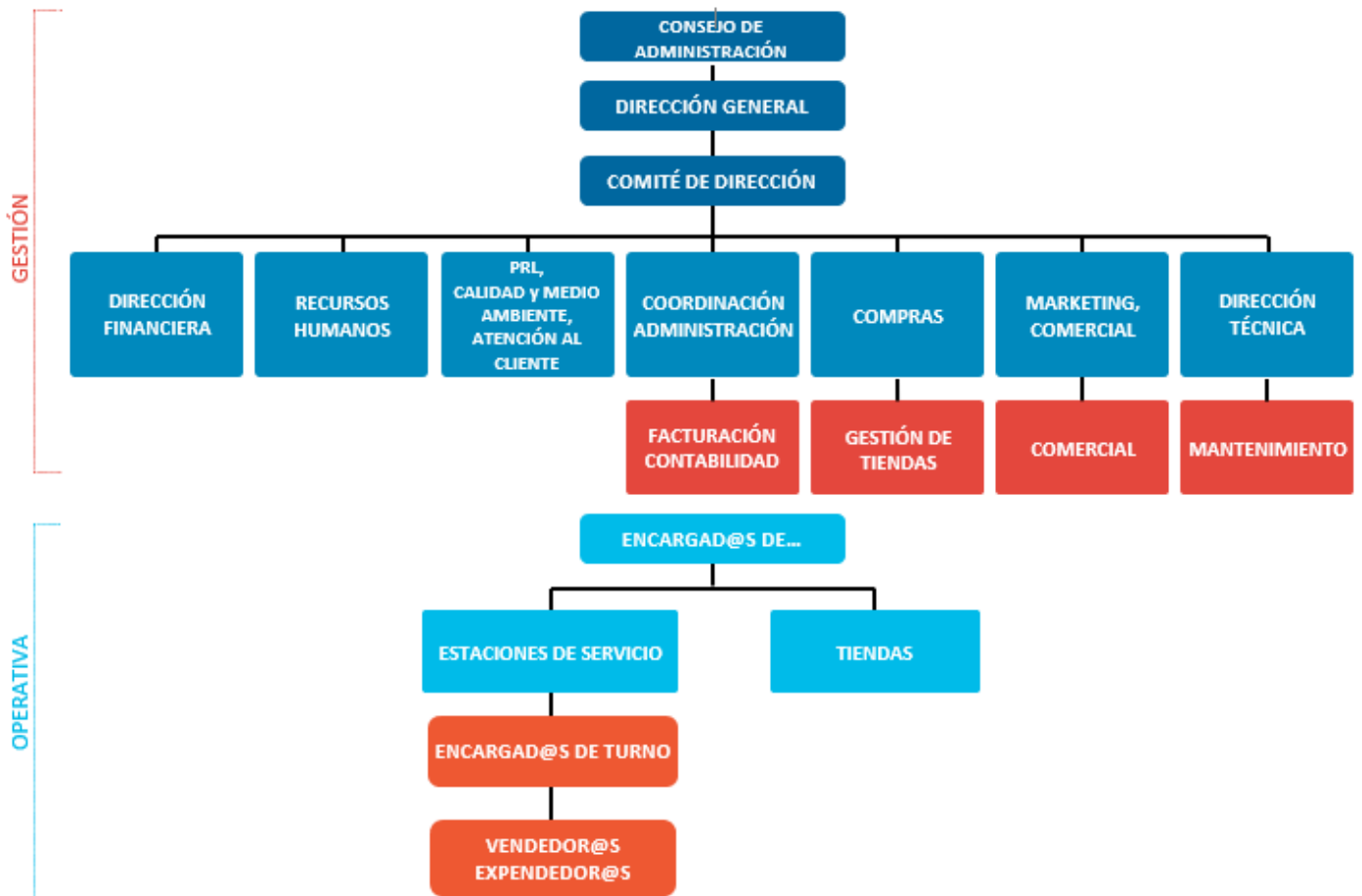
La finalidad de este canal es proteger a las personas que en un contexto laboral o profesional detecten infracciones penales o administrativas graves o muy graves y las comuniquen mediante los mecanismos regulados. Además, tiene como finalidad el fortalecimiento de la cultura de la información, de las infraestructuras de integridad de las organizaciones y el fomento de la cultura de la información o comunicación como mecanismo para prevenir y detectar amenazas.

BUENAS PRÁCTICAS

Las buenas prácticas llevadas a cabo para incrementar y mejorar las conductas éticas dentro de la organización son:

- Emisión y conocimiento por parte de todo el personal de la organización del código ético, reglamento y normativa interna del puesto de trabajo.
- Existencia de un Comité de Igualdad.
- Uso de lenguaje no sexista.
- Reuniones trimestrales del Comité de Igualdad.
- Se dispone de un protocolo que se aplicará a cualquier tipo de acoso: laboral, por razón de origen racial o étnico, religión, procedencia o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y/o por razón de sexo. El departamento de RRHH se encarga de informar a toda nueva incorporación de la existencia de un protocolo de acoso.
- En las reuniones del Comité de Igualdad, en su caso, se realiza seguimiento de las situaciones de acoso que se hayan producido en el periodo.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN



ENFOQUES DE GESTIÓN

El Director General cómo máximo responsable de la organización aprueba la misión, visión y políticas de gestión a llevar a cabo en cada área. Aprueba los objetivos y la estrategia a llevar a cabo, aportando los recursos necesarios para su consecución.

A continuación, se realiza la descripción de los órganos de Gobierno existentes en la Organización, así como su composición y funciones:

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

Formado por los accionistas mayoritarios de la sociedad. Se reúnen al menos con una periodicidad anual. En dichas reuniones el Director General de la Sociedad reporta los resultados económicos obtenidos en el periodo en curso, la estrategia a seguir, y los presupuestos a aprobar para el siguiente periodo, al objeto de su aprobación por parte del Consejo.

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Formado por el Director General y los responsables de los departamentos centrales.

El Comité de Dirección se reúne semanalmente para revisar los resultados económicos, evolución de las ventas, los proyectos en curso y/o situaciones importantes que surjan, y sobre las que sea necesario tomar decisiones.

Las funciones del Comité de Dirección son:

- Seguimiento de la cuenta de resultados: Emisión y seguimiento de presupuestos y toma de decisiones en caso de ser necesario.
- Revisión de indicadores del cuadro de mandos.
- Elaboración y seguimiento del plan estratégico aprobado.
- Elaboración y seguimiento del plan de responsabilidad social.
- Desarrollo y seguimiento de proyectos.

COMITÉ DE SEGURIDAD Y SALUD

Es un órgano paritario que está formado por representantes de la empresa y representantes legales de las personas trabajadoras. Vela por la prevención de riesgos labores en todos los puestos de trabajo de la organización, realizándose reuniones al menos con una periodicidad trimestral. En estas reuniones se analizan los incidentes y/o accidentes que se han producido en el periodo, estableciendo acciones correctivas para evitar que vuelvan a producirse, se analizan situaciones de riesgo que se hayan detectado, oportunidades de mejora, necesidades de formación, y/o cualquier propuesta realizada por cualquier persona de la organización a través de los integrantes del Comité.

De los asuntos tratados en estas reuniones, se informa a todo el personal mediante la publicación de las actas de reunión en los tabloneros de anuncios de cada uno de los centros.

COMITÉ DE PERSONAL

Es un órgano formado por los representantes legales de las personas trabajadoras, la Responsable de Recursos Humanos y el Director General.

Se reúne trimestralmente y se tratan diversos aspectos para los que se requiere tomar decisiones:

- Mejora de procedimientos de trabajo.
- Nuevos procesos, promociones, resultados, situaciones que se hayan producido y que requieran de análisis o mención.
- Cualquier asunto propuesto por los/las integrantes del Comité.

De los asuntos tratados en estas reuniones, se informa a todo el personal mediante la publicación de las actas de reunión en los tabloneros de anuncios de cada uno de los centros.

COMITÉ DE IGUALDAD

Es un órgano paritario formado en igualdad de representantes legales de las personas trabajadoras y representantes por parte de la empresa.

El Comité de Igualdad vela por la igualdad de trato y oportunidades entre las mujeres y hombres, emite el plan de igualdad que es aprobado por el máximo responsable de la organización y periódicamente realiza su seguimiento, analiza los indicadores, y actúa en el caso de detectarse indicios de desigualdades o posibles casos de acosos.

RESULTADOS

CONTENIDOS	2021	2022	2023	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Consejo Administración:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	3	3	3	
Composición del Comité de Dirección:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	7	7	7	
antigüedad media en el ejercicio	20,27	20,78	21,71	
% Mujeres	71,43	71,43	71,43	
% Hombres	28,57	28,57	28,57	
Composición Comité Seguridad y Salud:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	6	6	6	
% Mujeres	50	50	50	

CONTENIDOS	2021	2022	2023	GRI
% Hombres	50	50	50	
Composición Comité Personal (RLT+RRHH+Q+DG):				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	9	10	11	
% Mujeres	70	55	45,45	
% Hombres	30	45	54,55	
Composición Comité Igualdad:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	6	6	6	
% Mujeres	50	50	50	
% Hombres	50	50	50	

ACCIONES

- En febrero de 2022 se ha constituido la comisión negociadora para la emisión del nuevo plan de igualdad. La comisión negociadora ha emitido y revisado el diagnóstico de igualdad, auditoría y registro salarial, estableciéndose acciones de mejora que deben de tenerse en cuenta en la emisión del nuevo plan de igualdad.
- En el año diciembre 2023 recibimos notificación de la Dirección General de Trabajo, COMUNICANDO que queda registrado e inscrito el Plan de Igualdad de la empresa ZOILORÍOS S.A. (Loc: CW61SC23). El Comité de Igualdad se reunirá al menos 2 veces al año para revisar la implantación de las medidas establecidas en el Plan de Igualdad, y tomar acciones en caso de que sea necesario.

BUENAS PRÁCTICAS

- Herramienta Power Bi: Se trata de una herramienta informática de Business Intelligence que obtiene y trata la información del ERP y de la contabilidad financiera y de costes, para poder ser consultada por los diferentes usuarios de la empresa de forma fácil e intuitiva. Permite analizar los resultados de la organización a diferentes niveles y realizar un seguimiento de los KPI y otros indicadores de gestión, además de poder hacer el control presupuestario.
- Participación de todo el personal de la organización: Comunicación Interna.
- Sistema de remuneración por consecución de objetivos a todos los niveles de la organización.
- Retribuciones e incentivación variable transparente, por puesto de trabajo, existiendo igualdad de retribución salarial entre hombres y mujeres que desarrollen el mismo puesto.
- Canal interno de comunicación, accesible a través de la web y garantizando el anonimato de la persona que realiza la comunicación.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUES

Tenemos identificados los grupos de interés de la empresa. Para cada uno de ellos está definida la gestión a llevar a cabo y el responsable del proceso.

A continuación, detallamos los grupos de interés identificados y los procedimientos específicos establecidos:

- Personas trabajadoras reales y potenciales de la organización. Se dispone procedimientos específicos para la gestión de los recursos humanos que engloba la selección de personal, formación inicial y continúa, capacitación, análisis y mejora de las competencias, remuneraciones, planes de incentivación y ventajas como trabajador/a de la organización.
- Clientes reales y potenciales. Se dispone de procedimientos específicos para mantener las relaciones con los clientes: emisión de ofertas, promociones, mediciones de su satisfacción, registro y análisis de quejas y reclamaciones, análisis de sugerencias y propuestas de mejora, ... Para conocer sus necesidades y expectativas, se dispone de vías para la comunicación de sugerencias, consultas ... (teléfono de atención al cliente, mail, web, servicio de atención al cliente de las petroleras), dichas comunicaciones se gestionan y se informa al cliente de las decisiones adoptadas. Actualmente estamos desarrollando una herramienta para disponer de un panel de clientes que nos permita conocer su satisfacción, necesidades y expectativas. De esta forma pretendemos mejorar la oferta de productos y servicios en cada uno de los centros, adaptándolos a las necesidades de los usuarios reales y potenciales.
- Proveedores. Se dispone de procedimiento específicos para la gestión de compras: homologación de proveedores, gestión de pedidos, recepción de productos y servicios, gestión de incidencias, compromisos, decálogos,
- Organismos públicos. Administraciones estatales, autonómicas, locales, ... se registran y archivan las comunicaciones con dichos organismos.
- Alianzas con empresas, asociaciones y colaboración con ONG's.
- Sociedad y comunidad local.

RESULTADOS

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes reales • Clientes potenciales • Proveedores • Personas trabajadoras • Administraciones públicas • Asociaciones • Confederaciones • ONG's 	
Nº de personas trabajadoras cubiertas por acuerdos de negociación colectiva	102-41
<ul style="list-style-type: none"> • Toda la plantilla de Zoilo Ríos, S.A. (Plantilla media en 2022): 130 	
Definición del proceso para identificar los GI	102-42
<ul style="list-style-type: none"> • En las reuniones llevadas a cabo por el Comité de Dirección, cuando surge la necesidad de revisar el plan estratégico, se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora, segmentando por grupos de interés. De esta forma se define el plan estratégico a seguir para cada GI. En el mes de diciembre de 2022 se presenta y aprueba por el Comité de Dirección, el plan estratégico para el periodo 2023-2025 	
Enfoque para la participación de los GI	102-43
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de ser necesario la realización de encuestas para conocer la opinión del GI, se define el tamaño de la muestra al objeto de disponer de datos representativos de la situación real. 	

Temas y preocupaciones claves

102-44

- Personal de la organización:
 - Clima laboral.
 - Evaluación y mejora de competencias acordes al puesto de trabajo.
 - Fomentar la cultura y sensación de pertenencia a grupo.
- Clientes: Conocimiento del cliente, fidelización y consolidación de fondo de comercio y fidelización. Creación de alianzas.
- Proveedores: mantener buena relación con los clientes, unificarlos y crear alianzas. Mejorando la gestión de compras.
- Sociedad y Medioambiente: gestionar la responsabilidad social empresarial y establecer acciones para mejora continua en esta área. Investigación y desarrollo para la incorporación de carburantes más ecológicos.

ACCIONES

ALIANZAS

- En relación a nuestro compromiso de participar activamente en la implantación de energías para la movilidad sostenible, en 2021 participamos en una Agrupación Empresarial Innovadora, formada por Bureau Veritas Inspección y Testing S.L.U., Zoilo Ríos S.A., TAFYESA S.L. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno para llevar a cabo el proyecto PREVERH: Mantenimiento Preventivo de Estaciones de Repostaje de Hidrogeno. En este proyecto se han estudiado los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a la dispensación de hidrógeno, así como el mantenimiento preventivo y reglamentario a aplicar en la instalación. Emitiéndose una serie de documentos que ayuden a otras empresas a poner en marcha la actividad de dispensación de hidrógeno.
- Actualmente desarrollamos innovación y desarrollo en colaboración con nuestra filial tecnológica ADVANCE SOLUCIONES INFORMATICAS como con diversas entidades y empresas de reconocido prestigio (CSIC, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusion Fuel, ARPA, Libelium, CIRCUTOR, UNIZAR, REPSOL), estamos llevando a cabo proyectos para:
 - Producción, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde.
 - Creación de hidrolinera portátil.

- Desarrollo de infraestructura de repostaje para vehículos ligeros y camiones de hidrógeno.
- Definición del mantenimiento a realizar en una hidrolinera, para su seguridad industrial y correctas condiciones de uso.
- Desarrollo de soluciones para la integración en Estaciones de Servicio de puntos de recarga para vehículos eléctricos. Interoperatividad con otros operadores de recarga europeos.
- Sensorización y digitalización para diversos servicios en Estaciones de Servicio.
- Desarrollo de herramientas que reduzcan el uso de papel y faciliten el acceso y la integración de todo el personal.
- Migración hacia entornos Cloud que garanticen la accesibilidad de las herramientas mientras mejoran la eficiencia energética (reducción de consumo por usuario del 70%-90%).

BUENAS PRÁCTICAS

- Puesta en marcha de la APP de Grupo Zoilo Ríos.
- Evaluación de competencias
- Socios del Pacto Mundial

C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA

ENFOQUES

Para orientar la estrategia y gestión de la empresa, se dispone del plan estratégico para los años 2023-2025. En las reuniones del Comité de Dirección se realiza el seguimiento de las actuaciones llevadas a cabo, y se llevan a cabo las acciones que se consideran oportunas.

RESULTADOS

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos) <ul style="list-style-type: none"> • N/A 	102-45
Proceso para definir los temas materiales <ul style="list-style-type: none"> • DAFO 	102-46
Lista de temas materiales y relevantes para la organización <ul style="list-style-type: none"> • Personal • Clientes • Empresa • Sociedad • Medio Ambiente 	102-47
Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores) <ul style="list-style-type: none"> • N/A 	102-48
Cambios significativos en el periodo de la memoria <ul style="list-style-type: none"> • Tal y como se puede evidenciar tras la lectura de la memoria: <ul style="list-style-type: none"> - Seguimos trabajando para la incorporación en el mercado de nuevas energías menos contaminantes. Contribuir en la descarbonización en el sector de la movilidad. - Ser éticos, comprometidos, innovadores, prácticos y eficaces. - Tener una visión comercial a todos los niveles de la organización. - Queremos generar confianza a las personas trabajadoras de la empresa. - Ser partícipes del pacto mundial y la consecución de los ODS. 	102-49

Periodo objeto de la memoria	102-50/52
<ul style="list-style-type: none"> Referido a datos y actuaciones que se están llevando a cabo llevadas a cabo en el año 2022. 	
Fecha del último informe	102-51
<ul style="list-style-type: none"> Septiembre de 2022. Referido a datos y actuaciones que se están llevando a cabo llevadas a cabo en el año 2021. 	
Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
<ul style="list-style-type: none"> 976 403 403 - atencionalcliente@zoilorios.com 	
Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Opción Esencial"	
"Referenciado GRI"	
Índice de contenidos GRI	102-55

ACCIONES

Emisión y aprobación del plan estratégico 2023-2025.

BUENAS PRÁCTICAS

Análisis por parte de todo el personal del Comité de Dirección para identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora.

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES

Se han definido y aprobado por el máximo responsable de la organización, los valores que guían nuestro comportamiento, en el área de:

- Atención al cliente
- Calidad e innovación
- Compromiso con los que nos rodean
- Consideración por las personas que trabajan en la empresa.

Los valores son comunicados a todos los niveles de la organización y a partes interesadas externas a través de nuestra web. Se revisan anualmente por la Dirección, y ofrecen un marco para el establecimiento de la estrategia, presupuestos y objetivos de la organización.

Cabe destacar que uno de los aspectos que más nos preocupa es la transición energética y su repercusión. En el plan estratégico se incluyen líneas de actuación en estos temas, por ejemplo, incorporación de combustibles más ecológicos (hidrógeno, gases y biometano) y otras fuentes de energía, desarrollo de proyectos sostenibles social y ambientalmente.

En noviembre de 2018 Zoilo Ríos, S.A. solicitó la adhesión al Pacto Mundial comunicando su apoyo a los diez principios del Pacto Mundial referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, y su compromiso en hacer del Pacto Mundial y sus principios parte de la estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de la compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En enero de 2019 recibimos comunicación, confirmando nuestra adhesión al Pacto Mundial.

Desde 2019 tenemos definido el Plan de Responsabilidad Social, donde se recogen las actuaciones a llevar a cabo en las siguientes áreas:

- Donaciones y Aportaciones,
- Reconocimientos y Certificaciones,
- Desarrollo Medioambiental,
- Desarrollo Social y
- Desarrollo Laboral.

El Plan de Responsabilidad Social se revisa en las reuniones del Comité de Dirección, va en línea con la actividad de la empresa e incluye actuaciones a llevar a cabo para cumplir con requisitos legales previsibles, como por ejemplo, incorporación de energía verde e instalación de puntos de recarga.

Al inicio del ejercicio de cada ejercicio se emite el Plan de Responsabilidad Social a desarrollar a lo largo del año en curso.

RESULTADOS

CONTENIDOS	2021	2022	2023
Aportaciones y colaboraciones (euros)	6270	11.250	6.950
% de Inversiones realizadas en economía circular vs total inversión	10,00	13,12	13,42
Kilos de recogida de ropa con fines sociales (Arropa2)	5916	4165	4428
Kilos de recogida de aceite vegetal con fines sociales (Recikla)	180	90	80



Certificado Prevención Residuo Textil Año 2023

En el año 2023 el proyecto aRopa2, ha alcanzado un volumen total de ropa y otros textiles recogidos de 761.996 Kg.

Queremos agradeceros vuestra colaboración con aRopa2, porque en el punto de recogida de Estaciones de Servicio ZOILO RÍOS se han logrado recuperar 4.428 KG de textil.

**Kilos recuperados en ZOILO RÍOS →
4.428Kg.**

**Reducción emisiones CO2 **→
33.786Kg.**

Metros cúbicos de superficie*→
17,7 m³**

**% Aportación recogidas aRopa2→
0,6 %**



Tinser Servicios de Inserción, S.L.
C/Moratanero de las Huertas, 23 of 12.
50.014 - Zaragoza
Teléfono 976 111 120
tinser@tinsercooperativa.com

Fdo:



Julio Cortés Rodríguez
Coordinador aRopa2

Zaragoza, 24 de junio de 2024

**Aplicando la calculadora de emisiones de CO² de la Asociación Española de Recuperadores de la Economía Social y % ropa recuperados.
***1 m³ equivale a 250Kg de ropa aproximadamente.



ACCIONES

Anualmente se emite y aprueba el Plan de Responsabilidad Social a llevar a cabo durante el ejercicio. En dicho plan se recogen las acciones a llevar a cabo, los responsables de su ejecución, y el seguimiento de los avances realizados.

Destacar que, tras nuestra adhesión al Pacto Mundial en enero de 2019, mediante el que ponemos en manifiesto nuestro apoyo a los diez principios del Pacto referente a los Derechos Humanos, los Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Naciones Unidas en adelante ODS, se han trazado las acciones establecidas a llevar a cabo en el Plan de Responsabilidad Social, con los ODS.

En la actualidad realizamos acciones relacionadas con los siguientes ODS



En la declaración anual del impuesto de sociedades, marcamos la X solidaria, destinando un 0.7% de la cuota íntegra a fines sociales.

BUENAS PRÁCTICAS

- Adhesión al Pacto Mundial y apoyo a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Naciones Unidas.

- Ser participen de la Comisión de Sostenibilidad impulsada por CLENAR – En febrero de 2022 se forma dentro de CLENAR (Clúster Energía Aragón) la Comisión de Sostenibilidad, de la que formamos parte. Se han acordado objetivos y líneas de actuación para alcanzarlos.
- Incorporación de nuevas energías: HVO en las Estaciones de Servicio imagen REPSOL. Se trata de un combustible derivado de fuentes orgánicas como la biomasa y residuos orgánicos. Constituye una de las principales soluciones para reducir las emisiones de la movilidad de manera rápida y eficiente en los próximos años.
- Proyecto para incorporar en las estaciones de servicio energías menos contaminantes y neutras en carbono: hidrógeno.
- En 2023 hemos participado en varias jornadas y acciones demostradoras del hidrógeno como solución para la descarbonización de la movilidad. Tales como:

“Hidrogenas o Hidrolíneas: Proyectos pioneros para el impulso de hidrogeno renovable como combustible y motor de la movilidad sostenible” Webinar ATA INSIGHTS. Zaragoza Enero 2023

“III FORO DE LOS GASES RENOVABLES Oportunidades para un desarrollo descarbonizado y sostenible” Etopia, Enero 2023 Zaragoza

“Panel: Infraestructura y proyectos referentes para el impulso del despliegue de red de hidrolíneas para la movilidad sostenible” Congreso Renmad Hidrógeno, Zaragoza Febrero 2023

“Jornada de colaboración de iniciativas estratégicas: PTIS y Conexiones” CSIC, Madrid Febrero 2023

“El despliegue de hidrogenas para la movilidad” Proyecto Hyresponder, Parque 1 de Bomberos, Zaragoza Mayo 2023

“El despliegue de infraestructura necesaria para el suministro de nuevas energías para la movilidad sostenible” Jornada Energía para la movilidad, Cátedra SAMCA de UNIZAR, Cámara de Comercio Zaragoza, Mayo 2023.

“Retos tecnológicos para la generación de biogás y biometano” Moderación de mesa redonda de Jornada El biogas como aliado en la descarbonización, Itainnova, Zaragoza, Mayo 2023.

- Participación en varias Agrupaciones Empresariales Innovadoras (AEI):

- “Mantenimiento Preventivo de Estaciones de Repostaje de Hidrogeno- PREVERH” – (2021-2022): Agrupación Empresarial Innovadora, formada por Bureau Veritas Inspección y Testing S.L.U., Zoilo Ríos S.A., TAFYESA S.L. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se han estudiado los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a la dispensación de hidrógeno, así como el mantenimiento preventivo y reglamentario a aplicar en la instalación. Emitiéndose una serie de documentos que ayuden a otras empresas a poner en marcha la actividad de dispensación de hidrógeno.
- “OPTILYSER” – 2023: testeo y validación de software de despacho óptimo de electrolizadores basado en tratamiento masivo de datos para la producción de hidrógeno verde.
- CFD-Desarrollo y validación de un modelo de llenado fluidodinámico de depósitos de hidrógeno
- **Actualmente llevamos a cabo proyectos de innovación y desarrollo en colaboración con nuestra filial tecnológica ADVANCE SOLUCIONES INFORMATICAS así como con diversas entidades y empresas de reconocido prestigio (CSIC, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusión Fuel, ARPA, Libelium, CIRCUTOR, UNIZAR, REPSOL), estamos llevando a cabo proyectos para:**
 - ✓ Producción, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde.
 - ✓ Creación de hidrolinera portátil.
 - ✓ Desarrollo de infraestructura de repostaje para vehículos ligeros y camiones de hidrógeno.
 - ✓ Definición del mantenimiento a realizar en una hidrolinera, para su seguridad industrial y correctas condiciones de uso.
- Facilitar la correcta segregación y valoración de los residuos, poniendo a disposición de los clientes, contenedores para la recogida de determinados residuos destinados a finalidades sociales: recogida de ropa y calzado usado, aceite vegetal y tapones.

Criterio 2

CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

Cubrir las expectativas de los Clientes ofreciendo el mejor servicio asistido con plena confianza.

La política de gestión a llevar a cabo con clientes se detalla a continuación:

- El cliente y su total satisfacción es el objetivo común superior de todas las personas de la organización.
- Centramos nuestros esfuerzos en la relación humana con nuestros Clientes. Lo llamamos “atención al cliente”.
- Buscamos su plena satisfacción, para que nos sea fiel y fijemos relaciones estables. Lo llamamos “calidad de servicio”.
- En el trato con nuestros clientes buscamos la diferenciación con la competencia. Cuando podemos, intentamos sorprenderle con nuestro trato o detalles que no espera.
- Queremos generar la plena confianza de los clientes en nuestras estaciones de servicio. Por ello intentamos combinar una impecable prestación profesional del servicio que le ofrecemos, con una relación cercana y humana. Garantizando la protección tanto hacia las personas como a sus bienes.
- Esperamos que las visitas de nuestros clientes sean para ellos unos momentos confortables, donde la necesidad de consumo quede en un segundo plano, y su sensación placentera sea prioritaria.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mantenimiento del Servicio Asistido, siempre que sea posible y la rentabilidad del centro lo permita.
- Incorporación en nuestras áreas de servicio de diferentes tipos de energía: Gasolinas, Gasóleos, HVO, Butano, Propano, GLP, GNC, GNL, electricidad e hidrógeno.
- APP Zoilo Ríos, para la fidelización de clientes.
- Minimizar el consumo de papel, mediante el uso de Waylet y/o APP Zoilo Ríos.

- Mejora continua de servicios.
- Disponer en nuestras tiendas de productos sostenibles, de consumo responsable, ecológicos y de proximidad, respetuosos con la salud de las personas y con el planeta.
- Facilitar al cliente puntos de gestión de diferentes tipos de residuos (p.e. pilas, ropa y calzado usado, aceite vegetal, tapones) con finalidades medioambientales y/o sociales.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES

Se dispone vías para conocer la opinión de los clientes, los resultados y eficacia se evalúan y comunican al personal de cada uno de los centros con una periodicidad cuatrimestral.

Realización de encuestas telefónicas: realización de encuestas telefónicas a clientes reales, donde se les pregunta por la valoración global de la estación y por determinados aspectos claves (limpieza, operatividad de los distintos elementos, accesibilidad, amabilidad, oferta de servicio, fidelización y promociones) tras la realización de un servicio o una compra.

Se dispone de objetivo a alcanzar en la puntuación y para cada centro se establece un plan de acciones de mejora que se revisa periódicamente. Los resultados obtenidos se comunican cuatrimestralmente a las estaciones, disponiéndose de paneles donde se recoge la información de la evolución de los resultados, el plan de acciones establecido para la mejora del servicio y toda aquella información relevante para el puesto de trabajo.

Otros mecanismos utilizados para recoger la opinión de clientes son:

- Web: a través de formularios de contacto.
- Reseñas escritas en Google.
- Hojas de reclamaciones oficiales.
- Sistema de comunicados para la recogida de sugerencias, experiencias, quejas, ...
- A través de los servicios de atención al cliente de las petroleras y franquicias.
- Correo electrónico: atencionalcliente@zoilorios.com
- Teléfono de atención al cliente: 976 40 34 03

RESULTADOS

En el año 2.023 se ha cambiado la sistemática establecida para conocer las opiniones de Clientes. Cuando se realiza una compra de productos o servicios en nuestras estaciones con imagen REPSOL, se envía al cliente una encuesta para que la cumplimente. Se pregunta por:

- Valoración global
- Rapidez
- Amabilidad
- Limpieza
- Facilidad de la experiencia
- Preguntas abiertas: Comentarios positivos, negativos y oportunidades de mejora

Se ha modificado la escala de valoración de 0 a 10 a una escala de 0 a 5.

Para poder comparar la valoración obtenida en años anteriores con 2.023 se tiene en cuenta la siguiente conversión:

EXCELENTE		BUENO		REGULAR		MALO		INSUFICIENTE	
9 y 10	5	7 y 8	4	6	3	5	2	4,3,2,1	1

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes 5 máxima puntuación y 0 la mínima.				
Valoración global de la estación	4,49	4,52	4,69	GRI 418
Rapidez	4,59	4,53	4,67	
Amabilidad	4,75	4,69	4,76	
Limpieza	4,55	4,50	4,64	
Facilidad de la experiencia	-	-	4,69	

Los resultados de las encuestas (Sistema Qualtrics) realizadas por estaciones de servicio en 2.023 se recogen en la siguiente tabla:

	Respuestas	Valoración global	Rapidez	Amabilidad	Limpieza	Facilidad experiencia	Ticket
El Portazgo	1312	4,72	4,71	4,75	4,66	4,72	30
Las Ventas I	541	4,72	4,66	4,78	4,70	4,71	11
Las Ventas II	119	4,68	4,75	4,88	4,73	4,77	3
El Cisne I	791	4,69	4,68	4,73	4,63	4,69	15
El Cisne II	225	4,72	4,74	4,80	4,54	4,70	4
Aragón	556	4,58	4,52	4,66	4,65	4,60	14
Pinseque	334	4,51	4,47	4,56	4,51	4,51	12
Los Ibones	787	4,74	4,70	4,80	4,80	4,75	20
Rincón de la Barca	232	4,56	4,46	4,66	4,52	4,56	7

	Respuestas	Valoración global	Rapidez	Amabilidad	Limpieza	Facilidad experiencia	Ticket
La Laguna	284	4,79	4,75	4,84	4,68	4,80	7
El Sisallar	187	4,84	4,89	4,91	4,83	4,88	1
La Ladera	413	4,79	4,84	4,89	4,69	4,81	6
El Burgo de Ebro	505	4,72	4,72	4,78	4,67	4,63	8
El Cid	861	4,59	4,59	4,70	4,56	4,55	26
Tauste	189	4,70	4,65	4,70	4,59	4,71	0
Valdespartera	307	4,65	4,66	4,67	4,50	4,64	9

Como novedad, destacar que cuando el Cliente expone algún problema que haya tenido en el centro y/o quiere transmitir una oportunidad de mejora y/o transmitir algo que especialmente le haya gustado, puede indicar antes de finalizar la encuesta que quiere que le contactemos, emite lo que llamamos ticket. En ese caso nos tiene que facilitar su teléfono y/o mail para ello, y debemos contestar en un breve espacio de tiempo. Empezamos con un objetivo de contestar en el plazo de 72 horas hábiles, que hemos ido reduciendo hasta llegar a un objetivo de contestar antes de que pasen 48 horas e intentar hacerlo antes de que pasen 24 horas para una gestión ejemplar.

En el año 2.023 se han realizado por parte de los clientes que han visitado nuestras estaciones con imagen REPSOL, 7.643 encuestas. De las encuestas realizadas, se han generado 173 ticket que han sido gestionados y cerrados en plazo. En la anterior tabla se indica la distribución de por centros.

ACCIONES

- Tras llevar un año con el sistema QUALTRICS, se han establecido para el año 2.024 objetivos a alcanzar trimestralmente en cada una de las estaciones, asociando su consecución a una incentivación económica para el personal del centro que consiga el objetivo.
- En el año 2.024 en cada una de las estaciones con imagen REPSOL se van a analizar todas interacciones que se producen con el cliente en la estación, al objeto de determinar donde se dispone de mayor margen de mejora y poder establecer un plan de acciones específico para cada centro.

BUENAS PRÁCTICAS

- Encuestas a clientes reales, obteniendo información de la opinión de sobre el servicio recibido.
- Consulta de las opiniones de cliente en google maps y toma de acciones en caso necesario.

- Establecimiento de planes de mejora en función de las oportunidades de mejora detectadas tras las valoraciones reales de clientes.
- Establecimiento de objetivos trimestrales de mejora de resultado de las valoraciones, ligado a un incentivo económico.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES

La política de gestión relacionada con la innovación de productos y servicios se detalla a continuación:

- Nuestras instalaciones deben ser seguras, plenamente operativas y útiles para nuestros clientes internos y externos.
- Promovemos la continua conservación, limpieza y renovación de nuestros edificios, instalaciones y equipos.
- Cuando adquirimos nuevos equipos los escogemos por criterios de calidad, seguridad industrial, respecto al medioambiente y optimización de los procesos para los que se van a utilizar.
- Procuramos la innovación, especialmente en las áreas de las telecomunicaciones e informática que aportar gran valor a nuestra gestión.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Nº de productos / servicios nuevos puestos en el mercado	0	3	5	
% de servicios revisados / evaluados	100	100	100	GRI 416

Acciones llevadas a cabo en 2022:

- Incorporador el servicio de gas natural licuado (GNL) y gas natural comprimido (GNC) en la E.S. El Cisne I.

- Se ha reconvertido las tiendas de las estaciones de servicios El Portazgo y El Cisne I, a tiendas según modelo STOP & GO.

Acciones llevadas a cabo en 2023:

- Incorporar la venta HVO en la E.S. El Cisne II.
- Se ha reconvertido las tiendas de las estaciones de servicios Los Ibones, a tiendas según modelo STOP & GO.
- Hemos incorporado a nuestra gestión la E.S. VALDESPARTERA que cuenta con servicios de tienda, suministro de carburante y boxes de lavado.

ACCIONES

- Incorporación a nuestra red, de nuevas estaciones de servicio.
- Colaboración con ADVANCE SOLUCIONES DE NEGOCIO (empresa perteneciente al GRUPO ZOILORÍOS) para desarrollar soluciones informáticas y de gestión para empresas del sector de Estaciones de Servicio, mediante un RP.
- Instalación de cargadores eléctricos ultrarápidos.
- Tienda Supercor Stop&Go: tras los resultados en las tiendas que se han ido reconvirtiendo, están previstas obras para la implantación de tiendas Supercor Stop&Go en las Estaciones de Servicio El Cid, Pinseque y Ventas II durante el año 2024.
- En 2024 esta previsto incorporar la dispensación de H2 y la generación de H2 verde.
- Incorporar en nuestras estaciones de servicio HVO.
- Mejora de nuestras áreas de lavado en aquellos centros en los que se requiere valorando la tecnología ISTOBAL y la imagen KLIN de REPSOL.

BUENAS PRÁCTICAS

- Disponer de manuales de puesto de trabajo aplicables en todos los centros de trabajo, facilitando de esta forma la movilidad de personal entre las distintas estaciones.
- Unificación de sistemas de cobro, TPV propio.
- Unificación de procedimientos e instrucciones de trabajo, fortalecimiento de pertenencia al GRUPO ZOILORÍOS.
- Potenciar el uso de nuestra APP para telefonía, para la fidelización de clientes.

- Puesta a disposición de nuestros clientes de la mayor parte de energías existentes en el mercado para la movilidad. Trabajando activamente en el desarrollo de energías menos contaminantes para el medio ambiente al objeto de evolucionar hacia una economía circular y neutra en carbono. Por ejemplo: desarrollo e instalación de hidrolinera.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES

La calidad de servicio y nuestra atención al cliente son parte de nuestros valores. Es por ello que nos preocupamos:

- Por mantener nuestras instalaciones en perfecto estado para ofrecer a nuestros clientes una buena calidad de servicio.
- Por asegurar la calidad del producto ofertado, trabajando con las mejores marcas del mercado, y llevando a cabo control y seguimiento de nuestros proveedores homologados, así como de sus productos.

Se dispone de manuales donde se desarrollan las instrucciones a seguir para la venta de los productos y ejecución de servicios a clientes, comunicándose la información a trasladar.

Se informa de los cambios que se producen a través de comunicados internos y en las reuniones de plantilla. Para cada puesto de trabajo está establecida la formación mínima que es necesaria para el correcto desarrollo del puesto, así como la periodicidad con la que debe de reciclarse.

Así mismo, para cada puesto de trabajo se definen las competencias que tiene que desarrollar la persona trabajadora.

Establecemos vías de comunicación con los clientes y partes interesadas, para conocer las tendencias del sector y poder ir renovando e incorporando mejoras la calidad del servicio y nuevos servicios.

Queremos destacar que en nuestra organización toda reclamación o queja por parte de clientes, es bien recibida, y así se trasmite a todo el personal. Nos ayuda a mejorar, analizamos la causa y establecemos las acciones correctivas oportunas. Una reclamación / queja bien gestionada, fideliza

al cliente. Por ello debemos procurar que el cliente refleje su queja o reclamación por escrito, en cualquiera de los formatos que disponemos para ello.

Zoilo Ríos, S.A. está adherida al Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón, que facilita el entendimiento entre clientes y empresa.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	55	72	81	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de suministro de carburante	38	44	16	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de lavado de vehículos	27	26	66,7	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de venta de artículos tienda	5	7	2,5	GRI 417
% Resto de reclamaciones	29	22	14,8	GRI 417

ACCIONES

- Solicitud de subvenciones para la instalación de puntos de recarga eléctrica en estaciones de servicio.
- Formación a todo el equipo de Encargadas y Encargados de Turno, para la gestión directa de reclamaciones de clientes (Qualtrics) y establecimiento de planes de mejora en colaboración con el departamento de calidad.

BUENAS PRÁCTICAS

- Participación en foros para el desarrollo de nuevas energías.
- Participación en jornadas, ferias, foros para dar a conocer productos y servicios y las tendencias del mercado por una movilidad sostenible.
- Se dispone de manuales de puesto de trabajo para que todo el personal tenga información e instrucciones claras de cómo debe de realizarse el servicio. Proporcionándose formación inicial

tanto teórica como práctica a todo el personal que se incorpora a la empresa o siendo trabajador de la empresa, cambia de puesto de trabajo.

- Propiciamos una formación continua de todas de las personas de la organización, en base a las necesidades. Anualmente se establece un plan de formación adaptado a cada puesto de trabajo y a cada trabajador y trabajadora, al objeto de que todos l@s emplead@s dispongan de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su puesto de trabajo, y pueden mejorar sus competencias
- Fomentamos la comunicación a todos los niveles de la organización como herramienta para la correcta ejecución del servicio a todos los niveles de la organización.
- Mantenimiento preventivo de todas nuestras instalaciones y equipos, al objeto de que se encuentre operativas y en correcto estado para nuestra oferta de servicios.
- En el año 2.024 en cada una de las estaciones con imagen REPSOL se van a analizar todas interacciones que se producen con el cliente en la estación, al objeto de determinar donde se dispone de mayor margen de mejora y poder establecer un plan de acciones específico para cada centro.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES

- Disponemos de un blog en nuestra web, donde se describen nuestros productos y servicios con total transparencia, existiendo la posibilidad de contactar directamente con atención al cliente y comerciales para resolver dudas y solicitar ampliación de información.
- En la web por cada punto de venta o servicio, se dispone de una ficha con detalle de la oferta y un formulario de contacto con atención al cliente o departamento comercial.
- Todos nuestros puntos de venta están dados de alta en google maps, con información de los servicios de cada estación y posibilidad de que el cliente nos deje su opinión y poder interactuar con él.

- Disponemos de un dossier comercial con información de nuestros puntos de venta, productos y servicios.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023
Me gusta Facebook	1233	1.310	1316
Seguidores Twitter	1150	1.181	1.188
Seguidores Instagram	436	487	530
Sesiones registradas web corporativa	952195	1.190.831	905.859
Sesiones registradas web (orgánicas)	888836	1.113.605	869.624
Formulario recibido a través de la web	367	482	320
Nº de seguidores del LinkedIn del Director General			1946

ACCIONES

- Mantenimiento del dossier comercial, incluyendo nuevos puntos de venta y nuevos servicios.
- Impulsar la venta on line de productos de tienda a través de nuestra web.

BUENAS PRÁCTICAS

- Actualización de la web ante cualquier cambio en productos, servicios y puntos de venta.
- Publicación semanal de contenidos relacionados con nuestro sector, en redes sociales y en el blog de la web.
- Emisión semanal del Boletín Interno del grupo y distribución a todo el personal de organización.

Criterio 3

PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

En Zoilo Ríos S.A. es prioritario el cuidado y respeto de las personas empleadas.

La política de gestión en el área de personal se desarrolla a continuación:

- Respetamos a las personas que trabajan en la empresa y cuidamos por su bienestar tanto físico como psíquico.
- Respetamos los derechos humanos, condiciones de trabajo y horas.
- Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de la salud de los trabajadores, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas ...
- Nos esforzamos en establecer unas buenas prácticas operativas que mejoren la seguridad basada en el comportamiento de las personas trabajadoras.
- Queremos que la empresa genere seguridad a sus personas empleadas, en su vida profesional y personal.
- Procuramos su realización profesional y su crecimiento continuo a través de la formación y entrenamiento de habilidades. Promovemos la promoción vertical y horizontal, considerando esta última como la adquisición de competencias y responsabilidades sin la necesidad de cambiar de categoría profesional que contempla el convenio.
- Cuidamos y procuramos mejorar el clima laboral de la empresa.
- Tenemos normas claras sobre lo que se puede y no puede hacerse en la empresa. Estas normas, así como las consecuencias en caso de infringirlas, deben ser comunicadas inmediatamente.
- Promovemos la participación, la comunicación clara, el trabajo en equipo, la crítica constructiva, la transparencia, y todo ello con simpatía y optimismo.
- La relación entre los miembros de la empresa es de confianza de todos para todos.

- Respetamos la libertad de asociación reconociendo el derecho de los trabajadores a formar parte órganos de representación, de sindicatos o afiliarse a ellos. Promoviendo la existencia de representación laboral y su participación activa en la empresa.
- Repudiamos cualquier discriminación por razón de sexo, raza, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra característica diferencial del ser humano.
- Repudiamos el trabajo forzado y la explotación infantil, respetando las disposiciones legislativas de edad mínima establecida para trabajar.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mantenimiento de puestos de trabajo.
- Mejorar las medidas de conciliación establecidas.
- Evaluación de competencias.
- Evaluación del clima laboral.
- Revisión del plan de incentivación por objetivos.
- Realización de auditoría salarial por entidad externa a la organización y análisis anual de registro retributivo.
- Emisión del nuevo plan de igualdad.
- Fortalecer el conocimiento a todos los niveles de la organización del protocolo de acoso establecido, al objeto de identificar y actuar ante posibles casos.
- Poner a disposición de las personas trabajadoras de un gabinete jurídico para consultas externas y acompañamiento, en casos en los que sea necesario.

C.3.1. SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS EMPLEADAS

ENFOQUES DE GESTIÓN

Se han realizado evaluaciones de clima laboral.

Tras los resultados obtenidos, se lleva a cabo un plan de acciones en cada una de las estaciones, estableciéndose objetivos concretos y realizando seguimiento de su consecución.

RESULTADOS

En el año 2022 se ha llevado a cabo la evaluación de clima laboral, el porcentaje de participación ha sido de un 66%.

En líneas generales los resultados han sido buenos. Sólo destacar que de las personas que han participado, el 7% ha contestado que ha presenciado algún tipo de acoso (sexual, de género y otros) ya sea con otras personas trabajadoras de la empresa, clientes y/o proveedores.

A continuación, se expone un resumen de los resultados de la encuesta realizada en 2022:

1. ¿Se te informa claramente de las tareas, objetivos y responsabilidades de tu puesto de trabajo?

[Más detalles](#) Información

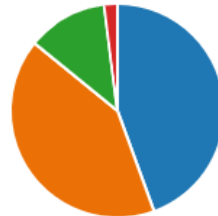
● Se me informa mucho	41
● Se me informa bastante	49
● Se me informa poco	9
● No se me informa nada	0



2. ¿Consideras que tienes autonomía en tu puesto de trabajo y que puedes utilizar tu iniciativa personal?

[Más detalles](#) Información

● Siempre	44
● Casi siempre	41
● En alguna ocasión	12
● Nunca	2



3. ¿Consideras que tu trabajo está suficientemente reconocido por tu Encargado/a o superior directo, y se te informa adecuadamente de los resultados de tu trabajo?

[Más detalles](#) Información

● Sí, lo considero	51
● Sí, la mayoría de las veces	32
● En pocas ocasiones	16
● Nunca	0



4. ¿Estás satisfecho/a con los medios, herramientas y recursos con los que cuentas para el desempeño de tu trabajo?

[Más detalles](#) Información

● Estoy muy satisfecho/a	30
● Estoy bastante satisfecho/a	63
● Estoy poco satisfecho/a	6
● No estoy nada satisfecho/a	0



5. ¿Qué medios, herramientas y recursos echas de menos para el desempeño de tu puesto de trabajo?

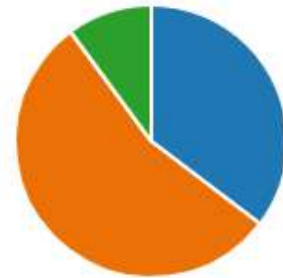
4 Respuestas

6. ¿Estás satisfecho/a con la organización de tu centro o departamento?

[Más detalles](#)

 Información

● Mucho	35
● Bastante	54
● Poco	10
● Nada	0

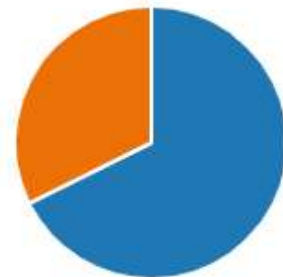


7. ¿Te sientes integrado/a y cómodo/a dentro de la plantilla de la empresa?

[Más detalles](#)

 Información

● Mucho	67
● Bastante	32
● Poco	0
● Nada	0



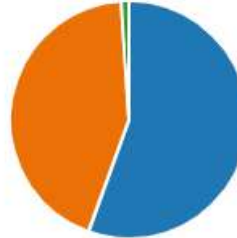
8. ¿Qué medidas se te ocurren para mejorar la integración dentro de la plantilla?

14 Respuestas

9. ¿Has estado expuesto/a o has presenciado conflictos personales entre compañeros/as?

[Más detalles](#)

● Nunca	55
● En alguna ocasión	43
● En muchas ocasiones	1
● Es habitual	0

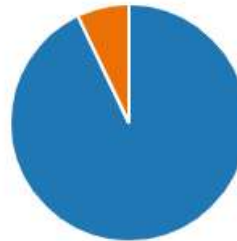


10. ¿Crees que la empresa tiene las herramientas suficientes para gestionar este tipo de conflictos?

[Más detalles](#)

Información

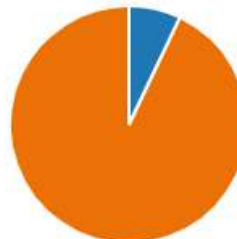
● Sí, dispone de herramientas	92
● No, no dispone de herramientas...	7



11. ¿Has estado expuesto o has presenciado alguna situación de acoso?

[Más detalles](#)

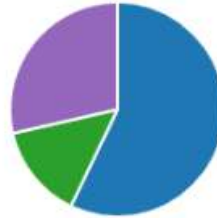
● Sí	7
● No	92



12. Identifica qué tipo de acoso

[Más detalles](#)

● Sexual	4
● Racial	0
● De género	1
● Ideología	0
● Otros	2

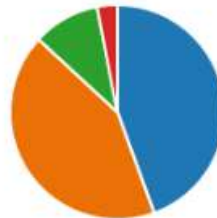


13. ¿Crees que son adecuadas y suficientes las condiciones de tu centro de trabajo (aseos, vestuarios, espacio físico para trabajar, etc.)?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Sí, son adecuadas y suficientes	44
● Bastante adecuadas y suficientes	42
● Poco adecuadas y suficientes	10
● Nada adecuadas ni suficientes	3

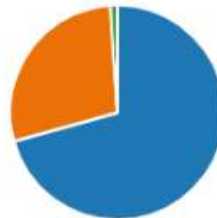


14. ¿Estás satisfecho/a con las medidas de prevención de riesgos laborales aplicadas por la empresa?

[Más detalles](#)


[Información](#)

● Estoy satisfecho/a	70
● Bastante satisfecho/a	28
● Poco satisfecho/a	1
● Nada satisfecho/a	0

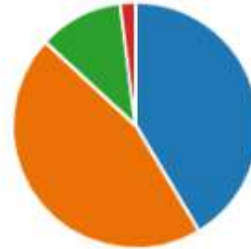


15. ¿La empresa procura conciliar tu vida familiar y profesional (calendario y turnos de trabajo)?

[Más detalles](#)

 Información

● Mucho	41
● Bastante	45
● Poco	11
● Nada	2

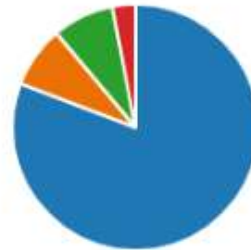


16. ¿Consideras que es suficiente y clara la información que te llega de la empresa?

[Más detalles](#)

 Información

● Suficiente y clara	80
● Insuficiente y clara	8
● Suficiente pero no clara	8
● Insuficiente y no clara	3



17. ¿Tienes un conocimiento claro y amplio de las políticas y normas de la empresa?

[Más detalles](#)

● Sí	95
● No	4

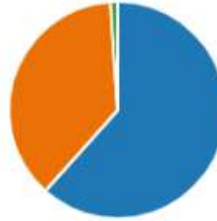


18. Te sientes identificado con los valores de la empresa (atención al cliente, consideración por las personas que trabajamos en la empresa, calidad e innovación y compromiso con los que nos rodean)?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Sí, con todos	61
● Con la mayoría	37
● Solo con alguno	1
● No me identifico con ninguno	0



19. ¿Crees que puedes dar tu opinión a la empresa?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Siempre	52
● Casi siempre	35
● En ocasiones	12
● Nunca	0

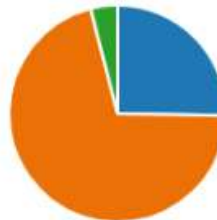


20. ¿Te sientes escuchado/a por la empresa?

[Más detalles](#)

[Información](#)

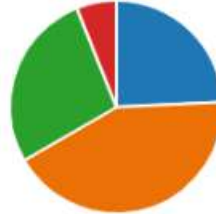
● Mucho	25
● Bastante	70
● Poco	4
● Nada	0



21. ¿Crees que tu retribución (salario, comisiones, nocturnidad, festivos, etc.) es adecuada al puesto de trabajo que desempeñas?

[Más detalles](#)

● Sí, es adecuada	24
● Bastante adecuada	42
● Poco adecuada	27
● Nada adecuada	6



22. ¿A igualdad de condiciones económicas te cambiarías de empresa?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● No	88
● Sí	11



En general, ¿Cómo calificarías el clima o ambiente laboral en tu centro de trabajo?

[Más detalles](#)

[Información](#)

● Muy bueno	50
● Bueno	38
● Mejorable	11
● Malo	0



ACCIONES

Durante el año 2023 se han realizado acciones para la mejora de los resultados.

Como se ha indicado anteriormente, destacar el resultado obtenido en la pregunta relacionada con el acoso. Hemos trabajado para fortalecer el conocimiento del protocolo de acoso, por parte de todas las personas trabajadoras e informando de forma presencial en las reuniones de cada uno de los centros, de cómo se debe proceder en casos de acoso tanto si se sufre como si se presencia en otra persona.

Se ha informado de las personas de la organización a las que se debe de comunicar la situación de acoso para que activen el protocolo, o si se prefiere, se puede informar al Compliance externo para que inicie la investigación.

En el año 2024 se va a repetir la encuesta de clima, pero en lugar de realizarlo para toda la empresa y disponer de un único informe, se va a realizar por centros de trabajo. La finalidad de este cambio, es detectar áreas de mejora por centros y delimitar, en su caso, posibles situaciones de acoso.

BUENAS PRÁCTICAS

- Se dispone de un sistema de comunicación interna para que todo el personal pueda comunicarse con la Dirección de la empresa. Todas las comunicaciones recibidas son contestadas por Dirección. En el caso de propuestas de mejora, una vez se han llevado a cabo, se entrega remuneración extraordinaria a la persona que la ha propuesto.
- Se ha puesto en práctica a la aplicación digital para que la gestión comunicados internos, se accede a la aplicación a través de la intranet.
- Tal y como puede identificarse en la tabla de indicadores, han ido aumentando el número de comunicaciones realizadas por las personas que trabajan en la empresa.

RESULTADOS:

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Nº comunicados internos	12	43	183	GRI 102-42
% comunicados remunerados	58,33	51,20	34,97	

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN

Tal y como se establece en la política de gestión de personal descrita anteriormente:

- Repudiamos cualquier discriminación por razón de sexo, raza, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra característica diferencial del ser humano.

RESULTADOS:

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	28,57	29	29	
% Mujeres	71,43	71	71	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	57,14	57	29	
% más de 50	42,86	43	71	
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	44	45	37	
% Mujeres	56	55	63	

ACCIONES

- En 2021 se llevó a cabo la auditoría salarial, no detectándose desviaciones atribuibles a diferencias en función del género.
- En 2023 se ha aprobado y registrado el Plan de Igualdad (Loc: CW61SC23). El Comité de Igualdad se reunirá al menos 2 veces al año para revisar la implantación de las medidas establecidas en el Plan de Igualdad, y tomar acciones en caso de que sea necesario.

BUENAS PRÁCTICAS

- Se dispone de fichas de puesto de trabajo donde se define la cualificación y formación mínima que se debe de disponer para cada uno de los puestos de trabajo sin tener en cuenta sexo, edad, nacionalidad, ideología... así como cualquier otra característica diferencial del ser humano.
- Política retributiva transparente con salarios base en función del puesto de trabajo y retribuciones extraordinarias en función del cumplimiento de objetivos para cada uno de los puestos.
- Existencia de protocolo de acoso, y evidencias de su correcta implantación.
- Establecimiento de pautas para el uso de un lenguaje no sexista

C.3.3. CONCILIACIÓN DE LA VIDA PERSONAL, FAMILIAR Y LABORAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

Se dispone de medidas de conciliación integradas en la propia gestión de la empresa, que son conocidas por todo el personal de la organización. En el caso de que esas medidas no sean suficientes ante determinadas situaciones, baja petición del trabajador/a se analiza la situación, y en el caso de que sea posible llevar a cabo medidas, se informa al trabajador/a para llegar a un acuerdo.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023
Nº personas trabajadoras que tuvieron derecho a permiso por maternidad/lactancia o paternidad.			
Mujeres	2	1	3
Hombres	0	1	2
Nº personas trabajadoras que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	0	1	3
Hombres	0	1	2
Nº personas trabajadoras que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	2	1	3
Hombres	0	1	1
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.			
	5	7	4
Mujeres	8	12	6
Hombres	0	0	0
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.			
	20	23	23
Mujeres	21	22	18
Hombres	14	25	32
% de la plantilla que hace uso de medidas de teletrabajo.			
	20	20	19
Mujeres	21	25	18
Hombres	14	18	16

ACCIONES

- Facilitar la realización de cursos on-line.
- Realización de reuniones virtuales.

BUENAS PRÁCTICAS

Existen medidas para conciliar la vida personal, familiar y laboral, acordes con el puesto de trabajo:

- Teletrabajo.
- Flexibilidad horaria.
- Acercamiento al domicilio.
- Posibilidad de cambio de turno.

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD

ENFOQUES DE GESTIÓN

El propósito principal de la formación para las personas que trabajan en la empresa es fomentar sus capacidades personales y laborales, a la vez que se adaptan sus actitudes en beneficio de estos y de la propia organización. Se pretende que todo el personal de organización conozca los procedimientos de trabajo, se adapte a los cambios que se vayan produciendo y sepa cómo actuar en todo momento.

Cabe diferenciar la formación inicial y la formación continua.

Para cada uno de los puestos de trabajo se dispone de una ficha donde se describe la formación mínima para acceder al puesto, así como la formación inicial necesaria que debe de recibir el trabajador/a por parte de la empresa tanto teórica como práctica.

Procuramos la realización profesional y crecimiento continuo de las personas que forman parte de la organización, a través de la formación y entrenamiento de habilidades. Promovemos la promoción vertical y horizontal, considerando esta última como la adquisición de competencias y responsabilidades sin la necesidad de cambiar de categoría profesional que contempla el convenio.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual frente al total de horas impartidas				GRI 404
Toda la plantilla	13	6	6	
Desglose por categoría				
Comité de Dirección		22,11	18,50	7,61
	Hombres	17,63	16,36	1,19
	Mujeres	4,48	2,30	7,62
Mandos intermedios (EG+ET)		43,07	19,73	24,77
	Hombres	24,47	7,00	6,94
	Mujeres	18,63	12,73	17,82
Técnicos (personal de mantenimiento y lavadero)		1,34	8,23	1,81
	Hombres	1,16	8,23	1,81
	Mujeres	0,17	0,00	0,00
Administración (sin comité de dirección + comercial)		8,00	0,32	4,50
	Hombres	0,58	0,00	1,40
	Mujeres	7,39	0,32	3,11

Indicador		2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Vendedor/a Expendedor/a		24,00	53,10	60,15	
	Hombres	7,86	28,02	20,15	
	Mujeres	16,12	25,08	40,00	

ACCIONES

- Establecimiento y seguimiento del plan anual de formación.
- Evaluación de competencias, establecimiento de objetivos individuales y seguimiento de su consecución.
- Sistema de remuneración ligado a la realización de la formación requerida en cada uno de los puestos de trabajo. Estableciéndose periodicidad de reciclado de cada formación.

BUENAS PRÁCTICAS

- La formación se imparte en cada uno de los centros de trabajo, procurando realizar dos jornadas o facilitando mediante sustituciones, el acceso a la formación a todo el personal.
- Formación online a través de plataformas y a través de zoom.
- El tiempo dedicado en la formación cuenta como horas trabajadas.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN

- Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de la salud de los trabajadores, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas ...
- Nos esforzamos en establecer unas buenas prácticas operativas que mejoren la seguridad basada en el comportamiento de los trabajadores.
- Queremos que la empresa genere seguridad a sus trabajadores en su vida profesional y personal.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y Salud (*)	7,51	8,27	8,39	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones (no incluido in itinere ni in misión)	2	2	0	GRI 403
Nº total de accidentes in itinere e in misión con lesiones	2	0	1	
Nº total de incidente (accidentes sin lesiones)	4	7	1	
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	33	60	27	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	45	62	0	
Nº de días no trabajados por accidentes in misión y/o in itinere	100	0	29	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

(*) incluido Comité de Seguridad y Salud y Delegados/as de Prevención

ACCIONES

- Participación activa por parte de la representación legal de las personas trabajadoras y de las personas integrantes en el Comité de Seguridad y Salud, en la prevención de riesgos laborales.
- Formación como recurso preventivo a todas las personas que encargadas de los centros de trabajo y a la representación legal de las personas trabajadoras.
- Adaptaciones de puesto de trabajo antes mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.

Criterio 4

PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

Las relaciones que las personas trabajadoras de Zoilo Ríos S.A. sostengan con los proveedores, deberán estar basadas en criterios de selección técnicos; con empresas y profesionales formalmente establecidos, atendiendo a las necesidades del Grupo, y conducidas con independencia e integridad en todas y cada una de las operaciones que se realicen.

1. Selección de proveedores

Las personas trabajadoras de ZOILO RIOS, S.A. que participen en la selección de los proveedores deberán ser imparciales, y evaluar parámetros de precio, calidad y confiabilidad de productos o servicios, así como la capacidad instalada para cumplir con lo requerido.

De igual forma, deberán vigilar que dicha selección se realice a través de los procesos determinados, formalización mediante contratos, cumplimiento de condiciones y entrega oportuna, de manera que se garantice la mejor relación costo - beneficio.

En igualdad de condiciones económicas y de calidad de servicio, se tendrán en cuenta para la decisión final criterios de sostenibilidad y compromiso con el medio ambiente, así como la implantación de un sistema de Responsabilidad Social Corporativa.

Toda persona trabajadora que participe en la selección de proveedores podrá excusarse de participar en los procesos en los que se vean involucrados familiares, afines o consanguíneos, o con los que tengan lazos de amistad que le imposibiliten su imparcialidad.

2. Cotizaciones, precios y decisiones de compra

Al invitar a los proveedores a que presenten cotizaciones, les serán dados a conocer en forma completa y equitativa los requerimientos técnicos, comerciales y de cualquier otro tipo. Cualquier clarificación o cambio a las especificaciones originales será informado, en cuanto se conozca, a todos los proveedores participantes, y si alguno ya había cotizado, se le permitirá recotizar.

Las personas trabajadoras involucradas en el proceso no aceptarán ningún descuento o precio que tenga por objeto el influir en otras operaciones de la Empresa. Las decisiones de compra se basarán en las proyecciones de costos totales para Zoilo Ríos, S.A., considerando el impacto de productos

defectuosos o servicios no satisfactorios, y el valor de las relaciones comerciales a largo plazo con los proveedores.

En todo momento, deberán verificar que Zoilo Ríos, S.A. se abstenga de realizar operaciones comerciales con proveedores con un mal historial de negocios; conformado por capital producto de actividades ilícitas; o bien, de dudoso giro de negocios.

3. Compras condicionadas

Las personas trabajadoras involucrados en el proceso, por ningún motivo procurarán que un proveedor adquiera los productos o servicios que ofrece Zoilo Ríos, S.A. a cambio de asignarle contratos de compra, ni permitirá que el proveedor lo proponga.

Sin embargo, Zoilo Ríos, S.A. y el proveedor podrán acordar libremente que el primero establezca ciertos servicios al segundo, únicamente por conveniencia mutua de carácter operativo, sin que se considere que existe compra condicionada.

4. Comentarios sobre proveedores

Las personas trabajadoras de Zoilo Ríos, S.A. no comentarán los problemas o debilidades de un proveedor con otro proveedor, ni con personas ajenas a Zoilo Ríos, S.A. Los precios, condiciones y otro tipo de datos recibidos de proveedores actuales o potenciales, no deberán ser divulgados fuera de Zoilo Ríos, S.A., ya que se considera información confidencial.

5. Beneficio personal

En el caso de que un proveedor, dentro de su política general de trato con sus clientes, pueda tener alguna deferencia u obsequio a uno o varios trabajadores de Zoilo Ríos, S.A. esto nunca podrá condicionar el proceso de adjudicación de contratos o pedidos.

Si se diera este caso, el trabajador deberá comunicarlo a su responsable, para dar así total transparencia al hecho.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mantener registro de proveedores con sello RSA
- Motivar a aquellos proveedores que no dispongan del sello RSA, a que inicien el proceso.

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN

Se dispone de procedimientos e instrucciones de trabajo, para asegurar el cumplimiento de las directrices marcadas por el departamento de compras.

Antes de realizar la compra a un nuevo proveedor o la compra de un nuevo producto y/o servicio, se evalúa el cumplimiento legal. Para ello se dispone de una tabla donde se relaciona la documentación a solicitar al proveedor en función del producto y/o servicio que ofrece. Tras la conformidad de la documentación se procede a la homologación del proveedor.

Se dispone de una base de datos de proveedores homologados, los pedidos de compra solo se realizan a proveedores incluidos en la lista, excepcionando situaciones puntuales en las que pueda ser necesaria la compra de un producto y/o servicio a proveedor no homologado. En este caso, se debe de informar al departamento de compras, indicando los motivos por los que ha sido necesario realizar la compra.

Está perfectamente definidas las autorizaciones para la realización de compras y, los importes de compra a partir de los cuales es necesario solicitar autorización al Departamento de Compras y a Dirección General.

Anualmente se elaboran por parte de los responsables de departamento, los presupuestos en su área de responsabilidad. Periódicamente, se revisa el cumplimiento del presupuesto por parte del Comité de Dirección, donde se analizan y justifican las posibles desviaciones, que en función del importe habrán tenido que ser aprobadas previamente.

RESULTADOS

Cabe destacar que el mayor porcentaje de compras se realiza a las petroleras con las que están abanderadas nuestras estaciones de servicio.

Para el cálculo de los indicadores solo se han tenido en cuenta las compras realizadas a los proveedores de artículos de tienda y de servicios, omitiendo las compras de carburantes.

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras a proveedores locales	93	93	95	GRI 204

ACCIONES

- Compras de bolsas biodegradables.
- Compra de energía verde 100%.
- Promocionar compras a proveedores locales y de proximidad.
- Incrementar el número de proveedores locales y de proximidad.
- Venta de vasos y platos de caña de azúcar.
- Cambios de referencias de jabones para el puente de lavado de turismos: formulación de productos sostenibles con el medio ambiente, y uso de envases de más del 50% de plástico reciclado.
- Colaboración con entidades con finalidades sociales: venta de productos ONCE, UNICEF, CRUZ ROJA.

BUENAS PRÁCTICAS

- Homologación y evaluación continua de proveedores.
- Alianzas con asociaciones del sector, para la selección de proveedores y optimización de la gestión de compras.
- Búsqueda de productos y servicios sostenible.

C.4.2. CLASIFICACIÓN, EVALUACIÓN Y HOMOLOGACIÓN DE PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN

Para todas las personas de la empresa y en concreto para aquellos que intervienen en la selección o decisión sobre la contratación de suministros o servicios o la negociación de las tarifas u otras condiciones, se exige una relación con los proveedores, ética y responsable, evitando cualquier interferencia que pueda afectar a la imparcialidad en esta materia. En este sentido se promueven actuaciones destinadas a:

- Buscar y seleccionar únicamente proveedores cuyas prácticas empresariales respeten la dignidad humana, no incumplan la ley y no pongan en peligro la reputación de la empresa.
- Seleccionar a los proveedores en base a la idoneidad de sus productos o servicios, así como de su precio, condiciones de entrega y calidad, no aceptando ni ofreciendo regalos o comisiones, en metálico o en especie, que puedan alterar las reglas de la libre competencia en la producción y distribución de bienes y servicios.

Se dispone de una guía de requisitos que deben de cumplir los proveedores que se seleccionen, en función de las compras de productos o servicios que se vayan a realizar, siempre se priorizarán aquellos que sean más sostenibles y seguros, y que atienda a criterios de economía circular.

Previamente a la realización de la compra, se procede a su homologación, y en el caso de ser satisfactoria el proveedor se incluye dentro de la base de proveedores homologados.

El personal autorizado para la realización de compras realiza los pedidos a partir de dicha base.

Los proveedores homologados se van evaluando periódicamente en función de los resultados del servicio o entrega de productos.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios medioambientales	3,51	5	5	GRI 308
Nuevos proveedores de compras responsables incluidos en el ejercicio	2	0	0	

ACCIONES

- La comercializadora de electricidad de REPSOL ha dejado de suministrarnos energía proveniente 100% de fuentes renovables. Por las relaciones contractuales que nos unen, vamos a mantener la compra de electricidad a REPSOL, con el compromiso de compensar la emisiones efecto invernadero producidas por la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones.

BUENAS PRÁCTICAS

- Evaluación continua de proveedores.
- El porcentaje de proveedores que se evalúan con respecto a aspectos medioambientales es mayor, ya que estamos llevando a cabo gestiones para minimizar el número de proveedores con los que trabajamos, unificando los proveedores de artículos de tienda.

C.4.3. INTERACCIÓN CON PROVEEDORES

ENFOQUES DE GESTIÓN

Los procesos o proyectos desarrollados para impulsar y gestionar la interacción con los proveedores son:

- Reuniones periódicas.
- Seguimiento diario de incidencias.
- Alianzas con proveedores para fortalecer las relaciones, fidelizar y unificar en la medida de lo posible las compras.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	5	7	8

BUENAS PRÁCTICAS

Alianzas con proveedores para la investigación y desarrollo de nuevas tecnologías para la movilidad sostenible neutra en carbono.

Criterio 5

SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

En Zoilo Ríos, S.A. creemos que debemos devolver a la Sociedad parte de lo que nos ha dado.

Ejercemos nuestro trabajo dentro de un marco ético, justo y responsable, procurando estar bien informados, y comunicando a la sociedad de una forma veraz nuestros logros y hechos relevantes.

Repudiamos la corrupción, el soborno, el conflicto de intereses, el fraude, blanqueo de dinero y prácticas contrarias a la competencia.

Trabajamos con Asociaciones y Entidades con finalidades sociales, estableciendo alianzas y colaborando en lo que podamos.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Colaboración con Asociaciones y Entidades cuya última finalidad sea obtener un beneficio social y/o medioambiental.

Concretar en nuestra planificación de responsabilidad social, las acciones a llevar a cabo.

Marcar en la declaración del impuesto de sociedades la X solidaria (siempre que sea posible).

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN



Nuestra empresa cree firmemente en la igualdad de oportunidades de todas las personas, independientemente de su sexo, nacionalidad, ideologías, edad y/o discapacidades diversas, es por ello que llevamos a cabo acciones para favorecer:

- Su integración mediante alianzas y acuerdos con asociaciones y/o entidades
- Su formación y facilitar el acceso al mundo laboral.
- Disponer en nuestras estaciones de puntos de recogida de determinados residuos, llegando a acuerdos para su gestión, con entidades y/o asociaciones con finalidades sociales.






Nos preocupa la seguridad y salud de las personas, es por ello que llevamos a cabo acciones para la sensibilización de las personas para la prevención del deterioro de su salud y de accidentes.

RESULTADOS

Los proyectos en marcha y llevados a cabo en los 3 últimos años han sido:

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Venta boletos	Desde 2010	 <p>Alcanzar la plena autonomía e integración social de las personas con ceguera y deficiencia visual, solidariamente comprometidas con colectivos de personas con otros tipos de discapacidad, por medio de la formación, el empleo y las acciones de accesibilidad.</p>
Campaña 0 accidentes	Desde 2016	 <p>En los días clave de operación salida de los meses de julio y agosto, y Semana Santa, se lleva a cabo una campaña de colaboración con la Asociación Stop Accidentes, con el objetivo de recordar a los conductores que una actitud responsable en el tráfico permitirá a todos los que compartimos la carretera IR de vacaciones, VOLVER Y VIVIR.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Participar en labores de difusión que dan a conocer a SOLIDAR	Desde 2018	 <p>La Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón (SOLIDAR), este certificado acredita a Zoilo Ríos S.A. como socialmente responsable por su DESTACADA GESTIÓN para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad</p>
Entrega de cartuchos de tinta	Desde 2011	 <p>Entrega de cartuchos vacíos de tóner en beneficio de la Asociación Española Contra el Cáncer.</p>
ARopa2: colocación de contenedores de ropa y calzado usado	Desde 2013	 <p>Fin medioambiental y social, promocionando la <u>generación de empleo</u> dirigido a personas en <u>riesgo de exclusión social</u> y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.</p>
Recogida de aceite vegetal	Desde 2013	 <p>Recikla es una entidad que pertenece a ADISLAF (Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual de las Fuentes, Zaragoza). Principales objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inserción social y laboral de las personas con discapacidad intelectual. - Mejora y cuidado del medio ambiente

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Reforestación	Desde 2017	 <p>2017 Colaboración con la Fundación Árboles para Siempre: Participación en una jornada medioambiental y de convivencia en la que se plantaron más de 30 árboles en la sierra de Alcubierre, en Huesca. Se plantaron encinas y sabinas: unos árboles de crecimiento lento que alcanzan grandes dimensiones y llegan a ser centenarios.</p>  <p>2019 Colaboración con ECODES para la participación en el proyecto 6D, acción mundial por el clima. Colaboración con donativo para la plantación de árboles.</p>  <p>2021-2022 El Bosque de los Zaragozanos. Queremos que nuestra ciudad sea un referente en sostenibilidad: un entorno repleto de espacios saludables y donde sea posible disfrutar del aire limpio. Por ello, el Ayuntamiento de Zaragoza impulsa de la mano de ECODES esta iniciativa colaborativa con la que se plantarán 700.000 árboles. Tantos como ciudadanos. Desde Zoilo Ríos S.A. comunicamos nuestra intención de participar en el proyecto.</p>
Patrocinio de partido de fútbol ASPANOA	Desde 2018	 <p>ASpanoa. Asociación que atiende a los niños con cáncer de Aragón y sus familias.</p>
Recogida de tapones	Desde junio de 2019	 <p>Almar, Fundación para la investigación de la Ataxia de Friedreich.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Colaboración con el Ministerio de Igualdad	Desde 2022	 <p>Colocación en las estaciones de servicio con imagen REPSOL, de adhesivos PUNTO VIOLETA.</p> <p>Punto Violeta es un instrumento promovido por el Ministerio de Igualdad para implicar al conjunto de la sociedad en la lucha contra la violencia machista y extender, de forma masiva, la información necesaria para saber cómo actuar ante un caso de violencia contra las mujeres.</p> <p>A través del código QR que aparece en la pegatina se accede a una guía con la información de:</p> <p>Que es la violencia de género.</p> <p>Como actuar ante un caso de violencia de género en su entorno, así como los recursos para las propias víctimas.</p>
Colaboración en la carrera de ATADES	Desde 2022	 <p>Entrega de donativo para premios, para la celebración de la VIII carrera de ATADES (Entidad sin ánimo de lucro, se define como una organización de transformación social orientada a poner los medios necesarios y prestar servicio a los usuarios y familias durante todo el proceso vital de las personas a las que atiende).</p>
Patrocino del C.D, Oliver	Desde 2020	 <p>Patrocino del Club Deportivo Oliver, fomentando como patrocinador la formación de al menos un equipo femenino en el club. Consiguiendo que los equipos femeninos se formen en 2023.</p>
Campaña de Reyes 2024 "CONTIGO TODO ES MEJOR"	2023	 <p>Promovido por el Centro Socioeducativo "Sin Mugas", buscan personas interesadas en APADRINAR cartas o en realizar un donativo. Realizamos la difusión entre nuestras personas trabajadoras a través de los boletines internos y para que llegue a personas externas a la organización, realizamos publicaciones a través de nuestras redes sociales.</p> <p>SIN MUGAS</p>

Indicadores:

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				
% trabajadores con contrato indefinido	84	91	93	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	4	4	4	GRI 401

ACCIONES

Establecimiento de un Plan de Responsabilidad Social con acciones concretas a realizar en el ejercicio, realizándose seguimiento de su correcta ejecución por el Comité de Dirección.

BUENAS PRÁCTICAS

- Contactar con Asociaciones y/o Entidades con finalidades sociales y/o medioambientales, al objeto de establecer alianzas y colaboraciones.
- Realizar labores de voluntariado con finalidades sociales y/o medioambientales.
- Alianzas y acciones para conseguir fondos para la investigación de enfermedades, como el cáncer infantil.
- CEOE Aragón solicita colaboración para crear un censo de empresas comprometidas con la igualdad y la erradicación de la violencia de género. En noviembre de 2023 comunicamos nuestra autorización para pertenecer al censo de empresas.

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

ENFOQUES DE GESTIÓN

- Planes de acción social trazados con los ODS, dentro de Plan de Responsabilidad Social.
- Plan para la igualdad de género y LGTBI.
- Partida presupuestaria para aportaciones benéficas.

ACCIONES

Colaboración con Asociaciones y/o Entidades que faciliten el acceso al trabajo a personas con diversas dificultades:

- Plena Inclusión
- Aropa2
- Recykla
- Fundación Once
- Inserta
- Tiebel
- Cruz Roja

Plantaciones de árboles: en el año 2023 continuamos participando en el proyecto “El Bosque de los Zaragozanos”.

Apoyo presentación partido de futbol ASPANOA.

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

ENFOQUES DE GESTIÓN

INTERNAMENTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

- Comunicación de indicadores y consecución de objetivos, a través de la intranet y reuniones de plantillas.
- Realización de Jornadas anuales en las que participa todo el personal del Grupo.
- Boletín interno distribuido a todo el personal de la organización a través del correo electrónico de empresa.

EXTERNAMENTE

- Notas de prensa.
- Web corporativa.
- Redes sociales.
- Publicación de la memoria anual de cuentas y resultados.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental/fiscal/laboral/penal, etc (€))	0	0	0	GRI 417
Certificaciones – acreditaciones	16	18	18	

ACCIONES

Emisión y publicación de la memoria de RSA

Las certificaciones y auditorías que pasamos son:

- Las estaciones de servicio con imagen REPSOL cuenta con la certificación UNE 175001
- Las estaciones de servicio con tienda Carrefour, anualmente son auditadas por Carrefour

BUENAS PRÁCTICAS

- Participación en eventos.
- Plan de comunicación anual a desarrollar con prensa, redes sociales, web ... y cualquier otro medio de difusión de noticias.
- Seguimiento del plan de comunicación, al objeto de evidenciar su cumplimiento.

C.5.4. CANALES DE COMUNICACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN

INTERNAMENTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

- Comunicación de indicadores y consecución de objetivos, a través de la intranet.
- Grupos de wasap.
- Comunicados internos.
- Correos electrónicos.
- Reuniones de plantilla.

- Realización de Jornadas en las que participa todo el personal de la empresa.
- Boletín interno distribuido a todo el personal de la organización a través del correo electrónico de empresa.

EXTERNAMENTE

- Notas de prensa.
- Redes sociales: Facebook y Twitter.
- Web corporativa.
- Medios audio – visuales.
- Publicación de la memoria anual de cuentas y resultados.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social y/o medioambiental	69	83	72
Me gusta Facebook	1.233	1.310	1.316
Seguidores Twitter	1.150	1.181	1.188
Seguidores Instagram	436	487	530
Sesiones registradas web corporativa	952.195	1.190.83	905.859
Sesiones registradas web (orgánicas)	888.836	1.113.605	869.624
Formulario recibido a través de la web	367	482	320

ACCIONES

- Notas de prensa
- Publicaciones semanales en redes sociales
- Publicaciones semanales en página web
- Publicaciones en la intranet
- Realización de jornadas anuales para todo el Grupo

BUENAS PRÁCTICAS

Se dispone de una intranet a la que tiene acceso todo el personal del Grupo. En dicha intranet se dispone de un área que denominamos "Noticias", donde se publican acciones llevadas a cabo por parte de la empresa, noticias internas de interés, ...).

Criterio 6

MEDIO AMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

Zoilo Ríos, S.A. fomenta el respeto y protección activa por el entorno.

Mediante la puesta en marcha de actuaciones referentes al control y consumo responsable de recursos naturales, la minimización del impacto ambiental, o el impulso de las tecnologías limpias, entre otras. Entre las medidas, se impulsan:

- Acciones encaminadas a la prevención y gestión de aspectos medioambientales.
- Medidas de protección de la biodiversidad que aseguren la calidad ambiental, especialmente para actuar sobre la emisión de gases de efecto invernadero.
- Nos preocupa el Medio Ambiente. Promovemos acciones que lo protejan, lo mejoren y prevengan deterioros y contaminaciones.
- Creemos que debemos devolver a la Sociedad parte de lo que nos ha dado.
- Ejercemos nuestro trabajo en un marco ético, justo y responsable.
- Procuramos participar en foros especializados en nuestro sector, a aquellos temas que nos preocupan como el medio ambiente, innovación y desarrollo, nuevas energías y el mundo empresarial.
- Favorecemos la migración y cambio de nuevas energías con menor huella de carbono, tanto para el propio uso de nuestra actividad como para su comercialización a nuestros clientes.
- Procuramos estar bien informados e informar a la sociedad de una forma veraz sobre nuestros logros y hechos relevantes.
- Repudiamos la corrupción, el soborno, el conflicto de intereses, el fraude, blanqueo de dinero y prácticas contrarias a la competencia.

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Uso de energía verde.
- Mejorar el reciclado de residuos en nuestras instalaciones.
- Flota de vehículos de empresa, menos contaminantes.

- Incorporación de energía limpias.
- Grupo impulsor PYME para dar a conocer los ODS.
- Cálculo Huella de Carbono.
- COP25- Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050.
- Promover acciones de voluntariado.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

- Para cada uno de los procesos generados se emite un diagrama de flujo al objeto de evidenciar los aspectos medioambientales generados por nuestra actividad.
- Se dispone de procedimientos para identificar los requisitos legales que son de aplicación, a los aspectos identificados, llevando a cabo las acciones necesarias para su cumplimiento.
- Se dispone de una base de datos para el control de las inspecciones reglamentarias, analíticas, renovaciones de autorizaciones.... a llevar a cabo en cada una de las instalaciones.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Kilos de ropa y calzado usado	5.916	4.165	4.428	GRI 306
Aplicando la calculadora de emisiones de CO2 de la Asociación Española de Recuperadores de la Economía Social y % ropa recuperados (toneladas de emisiones de CO2 reducidas)	-49,722	-31,779	-33,786	GRI 305
Litros de aceite vegetal usado	180	90	80	GRI 306
Huella de Carbono (alcance 1+2)	117,88	133,72	627	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 1)	117,88	133,72	67,12	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 2)	0	0	559,88	GRI 305
% de inversiones en economía circular	10	13,12	13,42	

- Se ha procedido al cálculo de la huella de carbono de Zoilo Ríos, S.A. para el alcance 1 y 2, a través de la Fundación Ecología y Desarrollo. Para ello se ha utilizado como marco de referencia el manual “**IPCC Guidelines for National Greenhouse Gas Inventories**”, elaborado por el Panel Intergubernamental para el Cambio Climático, así como “**The Greenhouse Gas Protocol, a Corporate Accounting and Reporting Standard**”.
- Como puede observarse el aumento de toneladas de emisiones se debe a que el proveedor de servicios energéticos ha dejado de suministrar a Zoilo Ríos S.A. energía verde.
- Este año se han compensado las toneladas de CO2 emitidas a través de la plataforma cero emisiones CO2.



La compensación se ha realizado a través del proyecto “**Energía hidroeléctrica renovable para la isla de Sumatra, Indonesia**”. Situado en la zona rural de Sumatra, este proyecto hidroeléctrico aprovecha el caudal del río Musi para generar energía limpia para la red, de otro modo, se habría generado a través de centrales eléctricas conectadas a la red, que en su mayoría utilizan combustibles fósiles.

La red de Sumatra funciona con una mezcla de centrales hidroeléctricas y de combustibles fósiles con las consiguientes emisiones de gases de efecto invernadero a la atmósfera.

El proyecto genera empleo local y nuevas fuentes de ingresos y ha financiado mejoras infraestructuras y un programa de reforestación.

La actividad de proyecto es una central hidroeléctrica. La capacidad total instalada del proyecto es de 210 MW, compuesta por tres turbinas de 70 MW. La capacidad instalada de 3 x 70 MW genera una media de **847.020 créditos de reducción de emisiones al año**.

Se adjunta el certificado de emisiones:



ha compensado la emisión de 627,000 toneladas de CO2
La compensación se ha realizado a través del proyecto
Energía hidroeléctrica renovable para la isla de Sumatra, Indonesia

www.ceroco2.org

ACCIONES

- Venta de bolsas 100% biodegradables.
- Compensación de emisiones emitidas.
- Compra de usb con imagen Grupo Zoilo Ríos de carcasa de caña de trigo, se trata de un bioplástico, material sostenible y biodegradable.
- Uso de solar térmica en Cisne 1 para autoconsumo.

Indicador	2021	2022	2023
Potencia generada de energías renovables (Mwh)	87,19	86,10	92,14
Emisiones de CO2 evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables desde su puesta en funcionamiento (Tn CO2)	95,05	415	444
Emisiones de NOx evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables, desde su puesta en funcionamiento	23,02	100	107
Emisiones de SO2 evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables, desde su puesta en funcionamiento	36,30	158	169

BUENAS PRÁCTICAS

- Uso de reutilizadoras de agua para el lavado de coches en los puentes de lavado de turismos, consiguiendo una disminución en el consumo cercano al 40%.
- Minimización de residuos peligrosos: reducción del volumen de lodos de hidrocarburos generados en las Estaciones de Servicio Zoilo Ríos, S.A. por medio de Depuradora y Centrífuga.
- Evitar la impresión de documentos promoviendo el soporte electrónico, y en el caso de tener que imprimir usa la impresión a doble cara y cuando sea posible reutilizar el papel.
- Facturas electrónicas tanto a clientes como de proveedores, siempre que sea posible.
- Comunicación interna a través del correo electrónico de empresa.
- Envío de nóminas y consecución de objetivos por medios electrónicos.
- Poner a disposición de los clientes de contenedores para la recogida de residuos no generados en nuestros centros: ropa y calzado usado, tapones, pilas y aceite vegetal usado.
- APP de ZOILO RÍOS evitando la emisión de tarjetas y de vales promocionales, que se envían a través de la APP o de correos electrónicos.
- Supresión de la impresión de la copia del ticket, a partir del mes de julio de 2023 en aquellos establecimientos con terminales medios de pago TMS. Gracias a esta nueva funcionalidad disfrutaremos de ventajas relevantes tales como:
 - Disminución de consumo de papel.
 - Drástica reducción de documentos a almacenar / archivar.
 - Eliminación de la responsabilidad jurídica / fiscal de mantener almacenados las copias de los tickets durante años.

- Eliminación de la solicitud de tickets desde Repsol motivados por incidencias, reclamaciones de clientes o requerimientos judiciales.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN

Desarrollo e incorporación de nuevas energías:

DESARROLLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DEL HIDRÓGENO

- **Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno en Aragón desde 2003:** Zoilo Ríos S.A. pertenencia al Patronato de la (desde su fundación en diciembre 2003), se trata de la principal iniciativa impulsada por el Gobierno de Aragón al objeto de apoyar el desarrollo de las nuevas tecnologías relacionadas con el Hidrógeno y las energías renovables.
- **Participación en el Proyecto H2 Training** <https://www.h2training.eu/> - **Proyecto Aprobado por la Unión Europea en el marco del Programa Leonardo da Vinci, en la convocatoria de 2006.** El objeto del proyecto definir un diseño curricular europeo y la elaboración de contenidos formativos en un nuevo perfil profesional emergente (energías renovables y tecnologías del hidrógeno).
- **Expo Zaragoza 2008:** Zoilo Ríos, S.A., logró la adjudicación de la explotación de la ESTACIÓN DE PRODUCCIÓN Y SUMINISTRO DE HIDRÓGENO PARA AUTOMOCIÓN convocado por la sociedad Expo Zaragoza 2008, S.A.. El funcionamiento de la Estación de suministro de Hidrógeno estuvo a pleno rendimiento durante la Expo 2008, que dispuso de los primeros vehículos de dicha tecnología en Zaragoza: 20 bicicletas, 5 Scooters, 1 autobús de 100 plazas y 3 minibuses de 22 plazas. Zoilo Ríos, S.A. firmó además un acuerdo con BESEL S.A., ingeniería española que centra su actividad en el desarrollo de las tecnologías del Hidrógeno y los sistemas híbridos basados en pila de combustible, un acuerdo para el mantenimiento de los autobuses, modelo MidiBUS marca Hydrogenics, durante el periodo de tiempo que duró le EXPO 2008.
- **Participación en el proyecto “Corredor de Hidrógeno para la Región Pirenaica” (H2PiyR)** <http://h2piyr.eu/es/inicio/> para desarrollar un banco de pruebas a escala real de un corredor transfronterizo de estaciones de repostaje para vehículos de hidrógeno que conecte las regiones pirenaicas de España y Francia con el centro y norte de Europa. **El proyecto H2PiyR se enmarca en el eje estratégico prioritario 1 del Programa Interreg V-A España-Francia-Andorra (POCTEFA 2014-2020) “Dinamizar la innovación y la competitividad”.** Dentro de él, está

relacionado con el objetivo específico OE 2, que apuesta por “favorecer el desarrollo de tecnologías innovadoras en materia de recursos naturales gracias a la cooperación”.

- **Patrono fundador del Clúster de Energía de Aragón (CLENAR) Desde 2017**
- La Dirección General de Zoilo Ríos S.A. ejerce como **Presidente de Comisión de Gas e Hidrógeno del Clúster de Energía de Aragón (CLENAR) Desde 2018**
- **Firmamos la carta de adhesión a la Iniciativa GetHyGA año 2021** : “Consolidando un camino energético y tecnológico de hidrógeno en Aragón” "pavinG an Energy and Technology way on HYdrogen alonG Aragon"
- **Servicios de Hidrógeno Energético S.L. (SHiE) - 2021:** Concienciados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Grupo Zoilo Ríos y ARPA Equipos móviles de campaña, que en sus respectivas estrategias empresariales ya apuestan por un futuro sostenible y la consecución del mayor beneficio social, se asociaron en 2021 para crear SHiE, después de considerar el gran potencial que tiene el hidrógeno verde para convertirse en el sustituto de las fuentes de energía contaminantes. El objetivo de la unión se fundamenta en la dilatada experiencia de ambas compañías: ARPA con la instalación de soluciones móviles que servirán para generar y almacenar el gas, y Grupo Zoilo Ríos, con el suministro de energías limpias como solución a la movilidad sostenible en su red de estaciones de servicio. El trabajo de esta alianza dará sus primeros frutos con la implantación de una dispensadora de hidrógeno en la E.S. El Cisne I.
- **Participación en Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) “Mantenimiento Preventivo de Estaciones de Repostaje de Hidrogeno- PREVERH” - (2021-2022):** Agrupación Empresarial Innovadora, formada por Bureau Veritas Inspección y Testing S.L.U., Zoilo Ríos S.A., TAFYESA S.L. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se han estudiado los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a la dispensación de hidrógeno, así como el mantenimiento preventivo y reglamentario a aplicar en la instalación. Emitiéndose una serie de documentos que ayuden a otras empresas a poner en marcha la actividad de dispensación de hidrógeno.
- **Participación en Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) “OPTILYSER” - 2022-2023.** Agrupación Empresarial Innovadora, formada por UNIIZAR, Instrumentación y Componentes, Sfice Innovative Minds S.L. Zoilo Ríos S.A. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se llevará a cabo el testeo y validación de software de despacho óptimo de electrolizadores basado en tratamiento masivo de datos para la producción de hidrógeno verde.

PUNTOS DE RECARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS:

- **Colaboración en Proyecto SIRVE** (en colaboración con la empresa URBENER), Sistemas Integrados para la Recarga de Vehículo Eléctrico: el principal objetivo es acabar con la gran

barrera que existe en la difusión del vehículo eléctrico por la falta de infraestructura de recarga. Con la instalación de nuestro primer cargador eléctrico, a partir del 2015 se realiza un despliegue de instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.

- **Instalación de 10 supercargadores para vehículos eléctricos TESLA:** se localizan en la zona de aparcamiento de la Estación de Servicio El Cisne, situada en la Autovía de Madrid Km 309, Zaragoza. Las recargas se pueden realizar de hasta 120 KW.
- **Ampliación de puntos de recarga:** E.S. Portazgo, E.S. Los Ibones y E.S. Rincón de la Barca.

INSTALACIÓN DE UNA SOLAR FOTOVOLTAICA

En 2018 se ha llevado a cabo la instalación de una solar fotovoltaica para autoconsumo en la Estación de Servicio El Cisne 1. Este sistema fotovoltaico transforma la energía procedente de la luz solar en energía eléctrica que es inyectada a la red interna del consumidor para autoconsumo.

DIGITALIZACIÓN

Reducción del uso de papel en tickets, facturas, comunicaciones internas, ...

BOLSAS BIODEGRADABLES

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Potencia generada con energías renovables (Mwh)	87,19	86,10	92,14	

ACCIONES

- Adquisición de flota de vehículos híbridos de gasolina y GLP.
- Prevista puesta en marcha de cargadores eléctricos en otras estaciones del grupo en las que ya se ha realizado la instalación: Aragón, Pinseque, Cid, Valdespartera y Sisallar.
- Prevista la instalación de cargadores eléctricos en las estaciones: Tauste, Pirineo Aragonés, El Burgo de Ebro.
- Instalación de una dispensadora móvil de Hidrógeno para autobuses, en la E.S. EL CISNE I.
- Previsto en Cisne I el desarrollo e implantación de una solución de generación eléctrica descarbonizada mediante una pila de combustible de hidrógeno verde para una estación de carga rápida de vehículos eléctricos aislada.

- Prevista la instalación de un sistema de producción y dispensación de hidrógeno verde para para movilidad, con generación fotovoltaica y acumulación eléctrica y la instalación de un panel sándwich y dispensador de hidrógeno en la Estación de Servicio El Cisne I

BUENAS PRÁCTICAS

Colaborar y participar en el desarrollo y puesta en el mercado, de energías menos contaminantes.

El Grupo Zoilo Ríos trabaja actualmente con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC) en la puesta en marcha de un sistema de producción y dispensación de hidrógeno verde para movilidad, con generación fotovoltaica y acumulación eléctrica en baterías. El proyecto consiste en la instalación de una hidrogenera en la Estación de Servicio de Zoilo Ríos S.A. "El Cisne I", ubicada en el margen izquierdo de la autovía A-2 (km 309), en Zaragoza.

La hidrogenera se abastecerá de energía renovable generada in situ en la planta solar fotovoltaica para autoconsumo y con acumulación de energía anexa, situada sobre la propia estación de servicio y en marquesinas dispuestas al efecto. La producción de hidrógeno se realizará en seguidores solares, en los que unos módulos concentrarán la irradiación solar directa y, aprovechando el efecto fotovoltaico y el térmico, separarán la molécula del agua, obteniendo a partir de ella el hidrógeno. Este complejo de producción y suministro de hidrógeno a partir de fuentes renovables, que estará operativo en los próximos meses, destaca por emplear una nueva tecnología muy prometedora que mejora la eficiencia energética en el proceso de producción de hidrógeno. Incluso si no hay radiación solar directa es posible llevarlo a cabo, suministrando energía eléctrica. La hidrogenera producirá al día 120 kg. de hidrógeno que será comprimido y almacenado a diversas presiones, hasta un máximo de 960 bares. En cuanto a los usos, podrá ser dispensado a vehículos (turismos, autobuses y camiones) o almacenado en jaulas de botellas a un máximo de 500 bares. Esta iniciativa se enmarca en la apuesta estratégica por la constante incorporación a su oferta de energías limpias que contribuyan a la movilidad sostenible que caracteriza al Grupo Zoilo Ríos, una empresa de larga trayectoria fundada en 1927 que se ha convertido en un proveedor de servicios energéticos y complementarios integral que gestiona cerca de una veintena de estaciones de servicio. Adherido a la Red de Empresas del Pacto Mundial por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030 y a la iniciativa Sumamos #PorelClima, el Grupo Zoilo Ríos atesora una amplia trayectoria relacionada con el hidrógeno.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

Llevar a cabo acciones encaminados a la prevención y gestión de aspectos medioambientales: la lucha contra la contaminación atmosférica, la contaminación de las aguas, la contaminación del suelo y aguas subterráneas, la contaminación acústica, la prevención y la correcta gestión de residuos, etcétera.

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023	Indicador G4 asociado
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	240.782,01	44.729,12	36.019,50	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	207.573,81	8.354,86	0	GRI 302

ACCIONES

Mantenimiento preventivo para garantizar el correcto uso de la solar fotovoltaica para autoconsumo en la Estación de Servicio El Cisne 1.

En 2024 se va a realizar la instalación de fotovoltaica en la ES El Burgo de Ebro y la ES Aragón.

BUENAS PRÁCTICAS

Uso de iluminación de bajo consumo.

Continuar ampliando instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo en:

- ES El Cid: iniciados trámites de permisos
- ES Los Ibones: se va a realizar el análisis de inversión

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

INTERNAMENTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

- Comunicación de acciones llevadas a cabo, a través de la intranet y reuniones de plantillas
- Realización de Jornadas

EXTERNAMENTE

- Notas de prensa
- Participación en medios de comunicación (prensa, radio, TV)
- Web corporativa

RESULTADOS

Indicador	2021	2022	2023
Comunicaciones internas emitidas en el ámbito ambiental	24	19	26
Participación en jornadas externas	4	4	8

ACCIONES

En nuestra web publicamos todas las acciones llevadas a cabo para la mejora medioambiental.

En los boletines internos de comunicación se informa a todas las personas que forman parte de la organización de los nuevos proyectos y de sus avances, jornadas en las que participamos, los retos a los que nos enfrentamosrelacionados con el desarrollo sostenible y el camino a seguir para avanzar en la descarbonización en la movilidad.

Publicaciones destacadas en 2.023 :

- El proyecto que estamos llevando a cabo junto con el CSIC para la construcción de sistema de generación y dispensación de hidrógeno verde, ha sido declarado de Interés Autonómico por el Gobierno de Aragón, lo que además de suponer el respaldo de las Administraciones Públicas de nuestra Comunidad, permitirá la agilización de los plazos administrativos para su puesta en marcha.
- Nuevos combustibles renovables: proyecto llevado a cabo en E.S. EL CISNE 2, para incorporar a nuestra oferta de combustibles, el HVO (aceite vegetal hidro tratado) o diésel renovable. Se trata de un combustible de cero emisiones netas, el CO2 que se libera en su uso es igual al CO2 consumido de la atmósfera por la materia prima usada para su fabricación, por lo que es una de las soluciones más eficaz para reducir las emisiones procedentes del transporte en los próximos años
- Presentación del nuevo eslogan que acompaña a nuestro logotipo:



Con este slogan queremos transmitir el mensaje de que acompañamos a nuestros clientes hacia una movilidad sostenible, las acciones que llevamos a cabo en el presente permiten avanzar hacia la descarbonización de la movilidad y permiten dirigirnos hacia un futuro más sostenible.

- Jornada organizada por OK Diario, con el título: «El presente y futuro del hidrógeno verde en Aragón». Nuestra participación fue en la mesa redonda: Hidrógeno verde: universidad, industria y empresa, presentando los diversos proyectos en los que estamos trabajando con esta tecnología en nuestras Estaciones de Servicio.
- Participamos en varias jornadas de RENMAD. Eventos específicos en **hidrógeno renovable y almacenamiento de energía**, abriéndose camino en la industria renovable.
- Participación en Mobility City, en la ciudad de Zaragoza.

