MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

JUNIO 2026

ZOILORÍOS
GRUPO

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

ZOILORÍOS GRUPO

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.

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.

RESPETO 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.

RESPETO 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

Zoilo Ríos, S.A. dispone de un Plan de Responsabilidad Social vigente para el ejercicio en curso, en el que se recogen las actuaciones previstas en las siguientes áreas de actuación:

- Donaciones y aportaciones
- Reconocimientos y certificaciones
- Desarrollo medioambiental
- Desarrollo social
- Desarrollo laboral

El grado de avance y cumplimiento del Plan de Responsabilidad Social es objeto de seguimiento y revisión periódica en las reuniones del Comité de Dirección, lo que permite evaluar su desarrollo y asegurar la coherencia con la estrategia general de la organización.

Este Plan se encuentra alineado con la actividad de la empresa y contempla actuaciones orientadas tanto a la mejora continua como al cumplimiento de requisitos legales previsibles, como la incorporación de energía verde o la instalación de puntos de recarga, en línea con la evolución del sector energético y de la movilidad.

Asimismo, las acciones definidas en el Plan de Responsabilidad Social contribuyen al cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas, impulsando iniciativas dirigidas a erradicar la pobreza, proteger el planeta y promover la prosperidad de forma sostenible. Cada una de las actuaciones recogidas se vincula de manera específica con el ODS correspondiente.



BUENAS PRÁCTICAS

- Renovación del Certificado SOLIDAR. ODS 10
- 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 resilente 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
- 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 2024 se instaló la dispensadora móvil H2, para suministrar autobuses de ALSA que realizan la línea de traslado de personas al aeropuerto de Zaragoza.

- En 2024 se llevó cabo el 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.

ACCIONES LLEVADAS EN 2025

- En 2025 no ha sido posible llevar a cabo la 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. Esperamos que se pueda acometer en 2026. 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.
- Iniciamos nuestra participación en el proyecto LIFE FREESVEE, con el que se pretender desarrollar soluciones innovadoras para permitir la instalación de estaciones de carga ultra-rápida para vehículos eléctricos, sin necesidad de disponer de conexiones de alta potencia a la red eléctrica. Su objetivo es facilitar el despliegue de infraestructura de movilidad sostenible en cualquier entorno —urbano o rural— reduciendo inversiones, acelerando la transición energética y disminuyendo las emisiones del transporte por carretera. Para ello, el proyecto contempla dos pilotos demostrativos en estaciones de servicio reales, siendo una de ellas nuestra Estación de Servicio La Ladera. La instalación incluirá:
    - Sistemas de energía fotovoltaica.
    - Almacenamiento mediante baterías de ion-litio y baterías de flujo redox.

  El proyecto cuenta con un consorcio compuesto por CSIC, Universidad de Zaragoza, Intergia, SATEC —responsable de la inteligencia y plataforma en la nube— y las empresas operadoras de estaciones de servicio.

  En los prototipos no se empleará hidrógeno como almacenamiento energético; en su lugar se integrará la batería de flujo RedOx desarrollada por el CSIC, con uso permanente tras la finalización del proyecto.
- Gracias a la colaboración con REDEXIS (empresa con quién construimos la gasinera de la ES EL CISNE I) y AXPO (importante empresa del sector energético que nos suministra el producto), hemos puesto en marcha la primera estación pública de repostaje de bioGNL y biometano en España, ubicada en nuestra estación de servicio El Cisne. La instalación lleva en funcionamiento desde 2022 y, desde noviembre de 2025, el producto que suministramos es de origen

renovable. Este proyecto pionero nos sitúa a la vanguardia de la movilidad sostenible y refuerza nuestro compromiso con la innovación y con la movilidad sostenible.

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**
Zoilo Ríos es una empresa familiar fundada en 1927 que gestiona actualmente una red de 20 estaciones de servicio y un centro de lavado exterior de vehículos, con una sólida trayectoria ligada al territorio aragonés. Pionera en la incorporación de hidrógeno, biometano y combustibles 100% renovables, impulsa la transición energética desde la innovación y el compromiso ambiental. Su crecimiento se basa en un modelo de desarrollo responsable y en una contribución positiva a la sociedad y al entorno.	
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. 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 Servcicio Portal de Alagón, Estación de Servicio Repsol A-68, 265 Alagón, ambos márgenes.

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 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 18 Estaciones de Servicio y un Centro de Lavado, empleando en 2024 a una plantilla media de 123 personas.

Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores…) **102-9**

Nuestros principales proveedores son REPSOL, Logista, MOEVE 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

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 Aragon, 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.

PLATAFORMA TECNOLÓGICA DEL HIDRÓGENO: Desde agosto de 2024 somos miembros de la plataforma tecnológica del hidrógeno. La Plataforma Tecnológica Española del Hidrógeno es

una iniciativa promovida por la Asociación Española del Hidrógeno que se caracteriza por ser un espacio abierto, transparente y comunicativo, cuya misión es aunar a los representantes de toda la cadena de valor del sector del hidrógeno para constituir un lugar de encuentro científico-tecnológico donde localizar información valiosa, recomendaciones y actuaciones en materia de I+D+I. Con todo ello, se busca establecer y difundir las prioridades tecnológicas y necesidades de investigación a medio-largo plazo, consolidar el desarrollo y la utilización de sistemas basados en tecnologías de hidrógeno a nivel nacional, y facilitar la colaboración de las administraciones públicas y agentes nacionales.

SHYNE: En noviembre de 2024 firmamos la adhesión como socios participantes. El proyecto **SHYNE** (Spanish Hydrogen Network) es el **mayor consorcio multisectorial de España** que nace para promover la descarbonización de la economía a través del **hidrógeno renovable**.

Información sobre personas trabajadoras

102-8

NÚMERO MEDIO DE PERSONAS EMPLEADAS EN EL CURSO DEL EJERCICIO, AGRUPADAS POR CATEGORÍAS	2025	
Plantilla media	**Fijos**	**No fijos**
Encargado General	4,16	0,00
Encargado de Turno	13,33	0,00
Expendedor-Vendedores	82,72	7,90
Limpiador-mantenimiento	2,70	0,19
Mecánico Especialista	0,33	0,00
Lavador Actur	0,53	0,00
Jefe de Administración	2,00	0,00
Licenciado	7,25	0,00
Oficial de 1ª	1,61	0,00
Oficial de 2ª	1,00	0,22
Auxiliar Administrativo	0,00	0,00
	115,63	**8,31**

Nº TOTAL PERSONAS	**124**

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2023				Ejercicio 2024				Ejercicio 2025			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos		Fijos		No fijos	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Encargado General	4	0	0	0	4	0	0	0	4	1	0	0
Encargada y Encargado Turno	5	7	0	0	5	7	0	0	6	7	0	0
Personal de expedición carburante y tienda	32	56	1	7	32	54	2	1	30	63	1	8
Limpiador/a-mantenimiento	2	1	0	0	1	2	1	0	2	1	0	0
Mecánico Especialista	2	0	0	0	2	0	0	0	0	1	0	0
Licenciado/a	2	6	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	3	0	0
Oficial de 2ª	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	0
Auxiliar Administración	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº total personas trabajadoras	**48**	**74**	**1**	**8**	**46**	**72**	**2**	**2**	46	72	2	2

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:

Atención al cliente

Cubrir expectativas ofreciendo el mejor servicio asistido con plena confianza.

Calidad e innovación

A través de Innovación en productos, servicios e instalaciones ofrecemos a nuestros clientes la máxima calidad garantizada.



Compromiso con los que nos rodean

Aportar beneficios a nuestros proveedores, a la sociedad y al medioambiente dentro de un marco ético y responsable. Buscar iniciativas para evitar y disminuir la contaminación, incorporando energías limpias que hagan posible un desarrollo sostenible.

Consideración por las personas que trabajan en la empresa

Cuidado y respeto a nuestras personas empleadas y sus condiciones laborales, prevención de daños y deterioro de su salud.

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 infligirlas, 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 partición 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 exploración 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 tablones 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

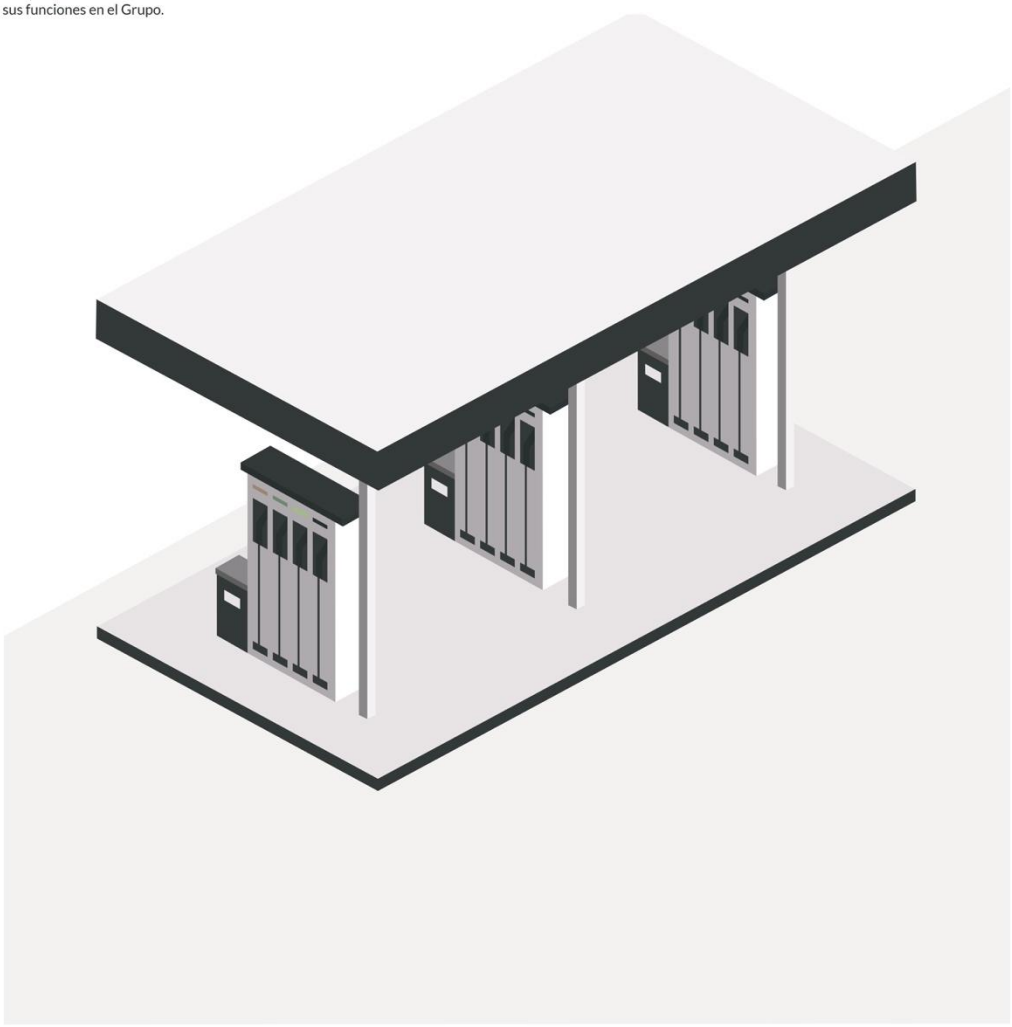
- Para cada uno de los puestos de trabajo se dispone de normativa y reglamento interno, que se entrega a todas las personas trabajadoras y se firma junto con el contrato de trabajo. El objetivo es comunicar instrucciones claras, indicando lo que se puede hacer y lo que no está permitido, normas de conductas, 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 ZOILO RIOS
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.



ZOILORÍOS GRUPO

Autovía de Logroño Km. 0,3
50011 Zaragoza

+34 976 403 403
atencionalcliente@zoilorios.com

www.zoilorios.com

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.

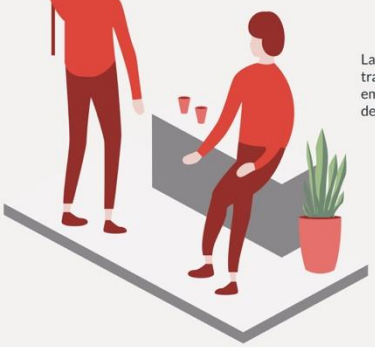
Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, **prevención de los daños** y deterioro de la salud de l@s trabajador@s, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas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



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 partición 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.

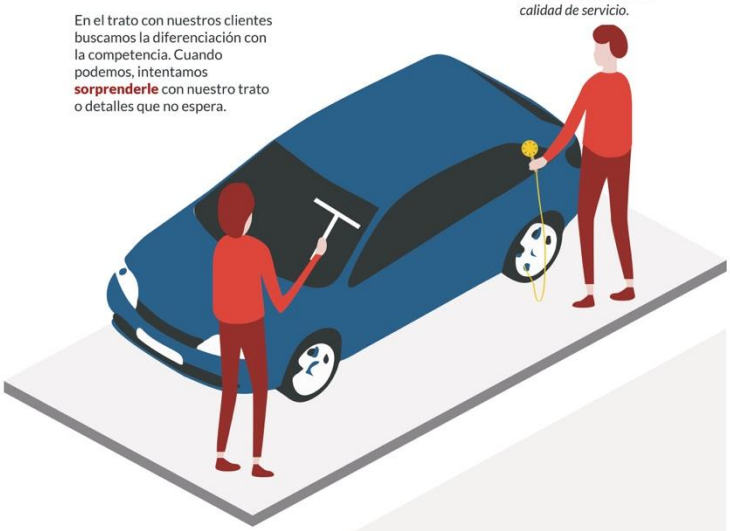
Repudiamos el trabajo forzado, nocivo y la explotación infantil, respetando las disposiciones legislativas de edad mínima establecida para trabajar.

2 COMPORTAMIENTO CON LOS CLIENTES

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.

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.





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



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



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.

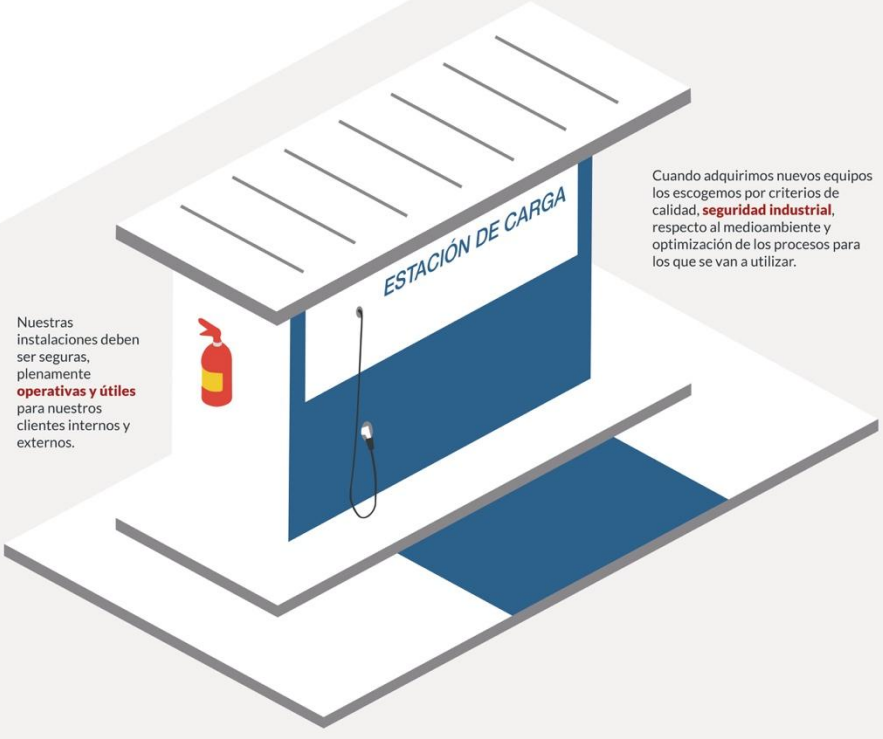
3 NUESTRAS INSTALACIONES

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



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





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.

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

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.
- Desde 2021 tenemos firmado 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 2.023 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.

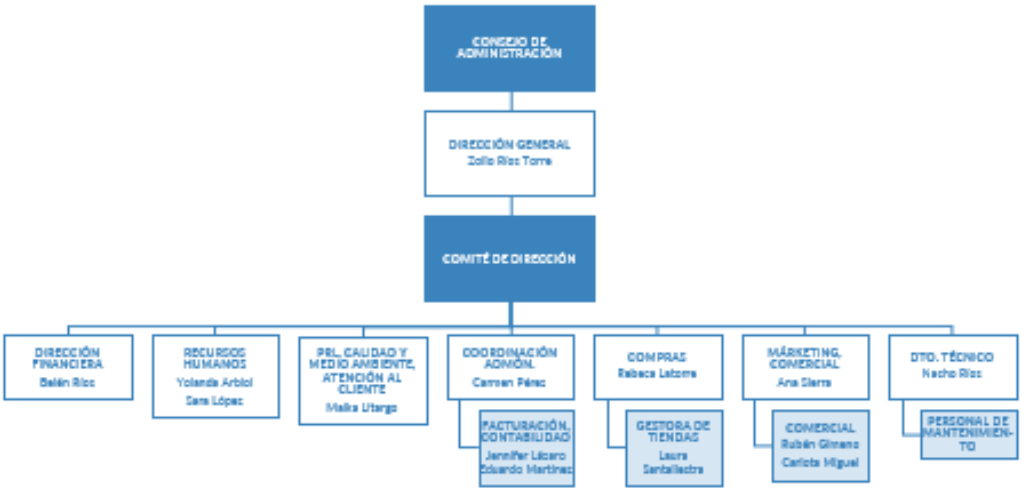
BUENAS PRÁCTICAS

La organización promueve activamente una cultura basada en la ética, la igualdad y el respeto, impulsando conductas responsables en todos los niveles. Para ello, se han implementado y mantenido las siguientes buenas prácticas:

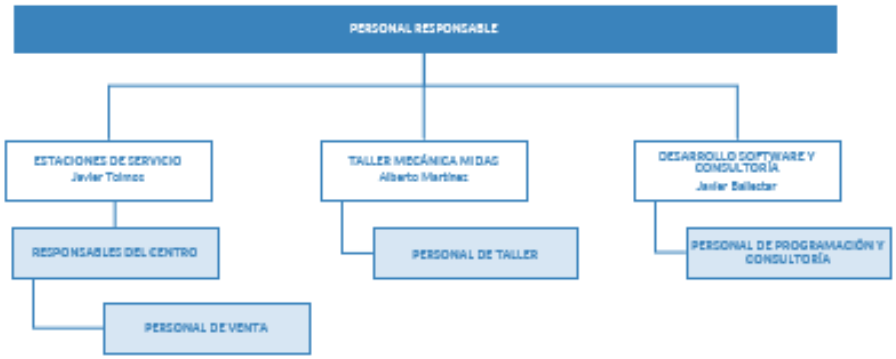
- Elaboración, difusión y conocimiento por parte de todo el personal del Código Ético, así como del reglamento interno y la normativa específica del puesto de trabajo, garantizando un comportamiento profesional alineado con los valores corporativos.
- Constitución y funcionamiento de un Comité de Igualdad, como órgano de participación y seguimiento en materia de igualdad de oportunidades y no discriminación.
- Aplicación y fomento del uso de lenguaje no sexista en las comunicaciones internas y externas de la organización.
- Reuniones trimestrales del Comité de Igualdad, en las que se analizan avances, se revisan medidas implantadas y se proponen acciones de mejora.
- Disponibilidad de un protocolo de prevención y actuación frente al acoso, aplicable a cualquier tipo de acoso: laboral, por razón de origen racial o étnico, religión, convicciones, discapacidad, edad, orientación sexual y/o sexo.
- El Departamento de Recursos Humanos informa de manera sistemática a todas las nuevas incorporaciones sobre la existencia y contenido del protocolo de acoso, reforzando la prevención y la sensibilización desde el inicio de la relación laboral.
- En el marco del Comité de Igualdad, se realiza, cuando procede, el seguimiento de las situaciones de acoso que pudieran haberse producido durante el periodo, garantizando confidencialidad, imparcialidad y una adecuada gestión de cada caso.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

GESTIÓN



OPERATIVA



COMITÉS



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 se reportan 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 tablones 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 tablones 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	2023	2024	2025	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	21,71	23,44	24,36	
% 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	2023	2024	2025	GRI
% Hombres	50	50	50	
Composición Comité Personal (RLT+RRHH+Q+DG):				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	10	11	12	
% Mujeres	55	45,45	75	
% Hombres	45	54,55	25	
Composición Comité Igualdad:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	6	6	6	
% Mujeres	50	50	50	
% Hombres	50	50	50	

ACCIONES

- Durante el año 2025, la empresa ha continuado con la implementación del Plan de Igualdad registrado ante la Dirección General de Trabajo (Loc: CW61SC23).
- La Comisión negociadora del Plan de Igualad realiza el seguimiento y evaluación de la ejecución del Plan de Igualdad establecido para el periodo 2023-2026.

  El desarrollo de las medidas contempladas en el Plan de Igualdad ha tenido un impacto positivo, evidenciado en una mayor sensibilización del personal y un compromiso creciente con la incorporación del principio de igualdad en todos los ámbitos de la organización.

  Esta integración se ha abordado no solo desde la perspectiva de género, sino también considerando otras dimensiones de la diversidad, como el origen étnico, las convicciones ideológicas, la orientación sexual, la identidad de género, la discapacidad y cualquier otra característica personal o social que defina la singularidad del ser humano.
- En 2.025 se ha llevado la auditoría salarial correspondiente al ejercicio 2024, que ha permitido analizar de forma objetiva su estructura retributiva, dando cumplimiento a lo establecido en el Real Decreto 902/2020 y reforzando su compromiso con la igualdad retributiva entre mujeres y hombres.

  El estudio realizado se ha basado en una valoración de los puestos de trabajo con perspectiva de género, conforme a la herramienta del Ministerio de Trabajo y Economía Social, lo que garantiza que la comparación retributiva se efectúe atendiendo al principio de “trabajo de igual valor”. Los resultados obtenidos muestran que la política salarial de la empresa se sustenta en criterios objetivos y aplicados de manera homogénea, tales como el grupo profesional, las funciones desempeñadas, la formación requerida y la responsabilidad asociada a cada puesto.

  Las diferencias retributivas identificadas, en su caso, se explican por factores no discriminatorios, como la distribución de la plantilla por categorías profesionales, la antigüedad, el tipo de jornada

o la percepción de complementos vinculados a condiciones específicas del puesto o al desempeño, sin que se aprecien desigualdades salariales atribuibles al género. No obstante, la auditoría ha permitido identificar ámbitos susceptibles de seguimiento y mejora continua, con el fin de prevenir posibles brechas futuras.

En conclusión, la auditoría salarial confirma la adecuación de la estructura retributiva de la empresa a los principios de igualdad, transparencia y objetividad, y constituye una base sólida para la adopción de medidas de mejora y seguimiento en ejercicios posteriores. La realización periódica de este tipo de auditorías refuerza el compromiso de la organización con la igualdad de oportunidades, el desarrollo profesional equitativo y la creación de un entorno laboral justo e inclusivo.

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 mujeres y hombres 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

La empresa tiene claramente identificados sus grupos de interés y ha definido para cada uno de ellos un enfoque específico de gestión, así como las personas responsables de su seguimiento. A continuación, se detallan los grupos de interés principales y los procedimientos establecidos para garantizar una relación sólida, ética y eficaz con cada uno:

- **Personas trabajadoras actuales y potenciales:** Se cuenta con procedimientos específicos de gestión de recursos humanos que abarcan la selección de personal, la formación inicial y continua, la capacitación, el desarrollo y mejora de competencias, las políticas retributivas, los planes de incentivación y las ventajas sociales asociadas a formar parte de la organización.
- **Clientes reales y potenciales:** Existen procedimientos orientados al mantenimiento y mejora de la relación con los clientes, incluyendo la emisión de ofertas y promociones, la medición periódica de la satisfacción, la gestión de quejas, reclamaciones y sugerencias, y el análisis de oportunidades de mejora. Se han habilitado diversos canales de comunicación (teléfono, correo electrónico, web corporativa, servicios de atención de atención al cliente), a través de los cuales los clientes pueden trasladar sus consultas o comentarios, que son gestionados con diligencia y transparencia.
- **Proveedores:** Se aplican procedimientos específicos en la gestión de compras, incluyendo la homologación de proveedores, la tramitación de pedidos, la recepción de productos y servicios, la gestión de incidencias, y la formalización de compromisos y códigos de conducta para asegurar una relación ética, eficiente y sostenible.
- **Organismos públicos:** Se mantienen relaciones institucionales con administraciones estatales, autonómicas y locales, registrando y archivando todas las comunicaciones oficiales para asegurar la trazabilidad y el cumplimiento normativo.
- **Alianzas estratégicas:** La empresa mantiene colaboraciones activas con otras compañías, asociaciones empresariales y organizaciones no gubernamentales (ONG), con el objetivo de generar sinergias, compartir buenas prácticas y contribuir al desarrollo económico y social.
- **Sociedad y comunidad local:** Se promueven acciones que fortalecen el vínculo con el entorno social más cercano, fomentando la participación en iniciativas de responsabilidad social y sostenibilidad que impacten positivamente en la comunidad.

RESULTADOS

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40

- 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

- Toda la plantilla de Zoilo Ríos, S.A. (Plantilla media en 2025): 124

Definición del proceso para identificar los GI	102-42

- Durante el ejercicio se ha avanzado en la definición y alineación de la estrategia de la empresa, integrando los principios de la Responsabilidad Social en la toma de decisiones y en la gestión diaria. Este proceso ha permitido reflexionar de forma conjunta sobre quiénes somos como organización, cuál es nuestro propósito y hacia dónde queremos dirigirnos, reforzando una visión compartida y coherente con los valores de la compañía.
- En este marco, se ha trabajado especialmente en la identificación de los valores corporativos, el papel de la empresa en su entorno y su compromiso con un modelo de crecimiento responsable, sostenible y orientado a las personas, así como en la consolidación de una cultura interna basada en la mejora continua, la colaboración y la responsabilidad.
- Como parte de este proceso, se han realizado jornadas de trabajo para favorecer la reflexión estratégica y el intercambio de ideas entre responsables de departamento y de líneas de negocio, de la organización. Con la finalidad de impulsar el trabajo en equipo, la comunicación interna y la implicación del personal en la definición de la estrategia y los objetivos de futuro de la empresa.
- Las conclusiones extraídas de estas jornadas y del trabajo previo están sirviendo de base para reforzar la identidad corporativa, clarificar el rumbo estratégico y avanzar hacia una empresa cada vez más comprometida con la sostenibilidad, la generación de valor compartido y la atención a sus grupos de interés.
- Está previsto que en 2026 se elabore y formalice el plan estratégico para los próximos años, así como la revisión y, en su caso, adaptación de los valores, la misión y la visión de la empresa, con el fin de asegurar su alineación con los objetivos estratégicos y los principios de la Responsabilidad Social.

Enfoque para la participación de los GI	102-43

- 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

- Actualmente, la empresa impulsa actividades de innovación y desarrollo tecnológico en colaboración estrecha con su filial tecnológica ADVANCE Soluciones Informáticas, así como con entidades públicas, centros de investigación y empresas de reconocido prestigio, entre las que se encuentran el CSIC, INTERGIA, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusion Fuel, HYFIVE, ARPA, Libelium, CIRCUTOR, Universidad de Zaragoza (UNIZAR), REPSOL y HVR.

  En este marco de colaboración se están desarrollando diversos proyectos orientados a la transición energética, la movilidad sostenible, la digitalización y la mejora de la eficiencia operativa, entre los que destacan:

  - La **producción, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde**.
  - El **desarrollo de infraestructuras de repostaje de hidrógeno** para vehículos ligeros y pesados.

- La **definición y estandarización de los planes de mantenimiento de hidrolineras**, garantizando la seguridad industrial y las correctas condiciones de uso.
- La **integración de puntos de recarga para vehículos eléctricos en Estaciones de Servicio**, incluyendo soluciones de interoperabilidad con otros operadores de recarga europeos.
- La **sensorización y digitalización de distintos servicios en Estaciones de Servicio**, mejorando el control, la eficiencia y la toma de decisiones.
- El **desarrollo de herramientas digitales internas** que reducen el uso de papel y facilitan el acceso a la información y la integración de todo el personal.
- La **migración progresiva a entornos Cloud**, garantizando la accesibilidad de las herramientas corporativas y contribuyendo a una mejora significativa de la eficiencia energética, con reducciones estimadas del consumo por usuario de entre el 70 % y el 90 %.

Estas actuaciones refuerzan el compromiso de la empresa con la **innovación responsable, la sostenibilidad, la colaboración y el desarrollo de un modelo de negocio alineado con los retos energéticos y tecnológicos actuales**.

- Tras identificar en ejercicios anteriores la necesidad de actualizar la página web corporativa como una herramienta clave para reforzar la comunicación, la transparencia y la relación con los distintos grupos de interés, durante el ejercicio 2025 Zoilo Ríos ha impulsado un proceso interno de análisis y reflexión estratégica orientado a sentar las bases de esta renovación.

  Este trabajo se ha desarrollado con el acompañamiento de SUMUN en el marco del programa Kit Consulting, y ha tenido como punto de partida la necesidad de revisar el posicionamiento de la compañía en un contexto marcado por la evolución del sector hacia modelos de energía y movilidad más sostenibles, así como por el creciente peso de los canales digitales en la relación con clientes, empresas y otros públicos.

  A lo largo del proceso se ha llevado a cabo un diagnóstico estratégico que ha permitido identificar oportunidades de mejora en ámbitos como la claridad de la propuesta de valor, la diferenciación frente a otros operadores del sector y la manera de comunicar los distintos servicios y líneas de actividad de la empresa.

  Como resultado, se ha trabajado en la evolución del ADN de marca, definiendo una base conceptual orientada a trasladar una propuesta centrada en la confianza, la facilidad y el progreso. Sobre esta base se ha desarrollado una narrativa de marca coherente, pensada para facilitar la comprensión de la actividad de la compañía y reforzar su posicionamiento en un entorno competitivo en transformación.

Asimismo, se ha abordado la definición de una arquitectura de marca y de contenidos que permita integrar de forma ordenada y coherente la diversidad de servicios que ofrece Zoilo Ríos —desde los carburantes tradicionales hasta las nuevas soluciones energéticas—, mejorando así la experiencia de los distintos perfiles de usuario.

En paralelo, se ha diseñado una estrategia digital en la que la página web corporativa adquiere un papel central como principal punto de contacto con los grupos de interés. En este sentido, se ha definido la web como un nodo clave para la comunicación de la propuesta de valor de la empresa, articulando contenidos orientados a:

- Facilitar la segmentación de los mensajes en función de los distintos públicos (particulares, empresas, colaboradores, etc.).
- Mejorar la accesibilidad y claridad de la información.
- Dar mayor visibilidad a las personas, los proyectos y los resultados de la organización.
- Poner en valor el impacto de las iniciativas relacionadas con sostenibilidad, innovación y transición energética.

Adicionalmente, el proceso ha incluido acciones de capacitación interna en ámbitos como estrategia, cultura de datos, experiencia de cliente y sostenibilidad, así como la identificación de indicadores (KPIs) y palancas de mejora continua que permitan medir el impacto de las acciones futuras.

Este trabajo ha permitido avanzar hacia un modelo de comunicación más estructurado, coherente y alineado con la estrategia y los valores de la organización, reforzando la capacidad de Zoilo Ríos para trasladar de forma clara su evolución como proveedor integral de servicios energéticos y de movilidad.

De cara al ejercicio 2026, está prevista la implementación de las principales líneas de actuación definidas durante esta fase, entre las que destacan:

- La revisión y, en su caso, actualización de los elementos estratégicos de identidad corporativa (misión, visión y valores), en coherencia con el posicionamiento definido.
- La concreción de las líneas estratégicas que orientarán la actividad de la empresa en los próximos años, integrando criterios económicos, sociales y ambientales.
- La renovación de la página web corporativa, concebida como eje central de la comunicación digital, cuya puesta en marcha está prevista a lo largo de 2026.
- La posible actualización de la imagen corporativa, con el objetivo de reforzar la coherencia, accesibilidad y claridad de la información ofrecida a los distintos grupos de interés.

BUENAS PRÁCTICAS

- **Evaluación y desarrollo de competencias,** orientada a identificar necesidades formativas, potenciar el talento interno y favorecer la mejora continua de las personas que forman parte de la organización.
- **Adhesión y participación como socios del Pacto Mundial**, reforzando el compromiso de la empresa con los Diez Principios en materia de derechos humanos, normas laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.
- Impulso de **alianzas estratégicas** con entidades públicas, centros tecnológicos y empresas, orientadas al **desarrollo e implantación de nuevas tecnologías que contribuyan a que la movilidad sostenible y baja en carbono s**ea una realidad, generando valor compartido para la organización y sus grupos de interés.

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

ENFOQUES

Zoilo Ríos, S.A. aborda el análisis de materialidad como una herramienta estratégica para identificar y priorizar los aspectos económicos, sociales y ambientales más relevantes, tanto desde el punto de vista del impacto de su actividad como de las expectativas de sus grupos de interés. Este enfoque permite orientar la gestión responsable de la compañía, reforzar la toma de decisiones y asegurar la coherencia entre la estrategia empresarial, la sostenibilidad y el cumplimiento normativo.

El proceso de análisis de materialidad se basa en un enfoque participativo y sistemático, que tiene en cuenta las particularidades del sector energético y de movilidad en el que opera la empresa, así como su implantación territorial y su relación directa con clientes, administraciones públicas, personas trabajadoras, proveedores y la comunidad local. Para ello, se han analizado tanto fuentes internas —procedimientos de gestión, resultados de auditorías, indicadores operativos, reclamaciones, evaluaciones de riesgos y cumplimiento legal— como fuentes externas —marco normativo aplicable, tendencias sectoriales, expectativas sociales y requisitos de organismos públicos y entidades colaboradoras—.

Los asuntos materiales identificados se han evaluado en función de su relevancia para la sostenibilidad del negocio y del impacto real o potencial de la actividad de Zoilo Ríos, S.A. en los ámbitos económico, social y ambiental. Este análisis permite priorizar aquellos aspectos que requieren una gestión activa y una mejora continua, tales como la seguridad y salud laboral, la calidad del servicio al cliente, la igualdad y gestión de personas, la protección ambiental, la eficiencia energética, la economía circular, la innovación en nuevas energías y la transparencia en la gestión.

Los datos incluidos en la presente memoria responden a este enfoque de materialidad y se han obtenido a partir de sistemas internos de control y seguimiento, y registros operativos. De este modo, Zoilo Ríos, S.A. garantiza la fiabilidad, trazabilidad y coherencia de la información reportada, reforzando su compromiso con la transparencia, la mejora continua y la responsabilidad social corporativa.

El análisis de materialidad y el enfoque adoptado en la presente memoria se encuentran alineados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030, especialmente con los ODS 8 (Trabajo decente y crecimiento económico), 9 (Industria, innovación e infraestructura), 12 (Producción y consumo responsables), 13 (Acción por el clima), 16 (Paz, justicia e instituciones sólidas) y 17 (Alianzas para lograr los objetivos), reflejando el compromiso de Zoilo Ríos, S.A. con una gestión estratégica, ética, innovadora y orientada a la sostenibilidad a largo plazo.

RESULTADOS

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45

El análisis de materialidad y la información incluida en la presente memoria se han elaborado tomando como referencia los **estados financieros de Zoilo Ríos, S.A.**, cuyas **cuentas anuales son auditadas por una entidad externa** y depositadas en el **Registro Mercantil**, por lo que se trata de información pública y accesible.

La coherencia entre la información económica, social y ambiental reportada y el alcance real de la actividad del grupo permite ofrecer una **visión integrada, fiable y fiel del desempeño de la organización**.

Proceso para definir los temas materiales	102-46

Para la identificación y priorización de los temas materiales, Zoilo Ríos, S.A. ha llevado a cabo un proceso de análisis interno que ha tenido en cuenta tanto factores estratégicos como operativos.

Como herramienta principal se ha utilizado un **análisis DAFO**, que ha permitido evaluar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de la organización, considerando:

- La naturaleza de la actividad desarrollada en el sector energético y de movilidad.
- Los riesgos y oportunidades asociados al cumplimiento normativo, la seguridad, el medio ambiente y la evolución del mercado.
- Las expectativas y demandas de los principales grupos de interés, derivadas del contacto habitual con clientes, personas trabajadoras, administraciones públicas, proveedores y colaboradores.
- La experiencia acumulada a través de auditorías, controles internos, reclamaciones, indicadores de gestión y procesos de mejora continua.

Este proceso ha permitido identificar los aspectos que resultan más relevantes tanto para la sostenibilidad del negocio como para el impacto de la actividad de la empresa.

Lista de temas materiales y relevantes para la organización	**102-47**

Como resultado del análisis realizado, Zoilo Ríos, S.A. ha identificado como temas materiales, entre otros:

- Ética y transparencia.
- Cumplimiento normativo y gestión responsable.
- Seguridad y salud de las personas trabajadoras.
- Calidad del servicio y atención al cliente.
- Igualdad, diversidad y gestión de personas.
- Formación y desarrollo profesional.
- Protección del medio ambiente y prevención de la contaminación.
- Eficiencia energética y reducción de emisiones.
- Impulso de nuevas energías y soluciones de movilidad sostenible.
- Economía circular.

Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48

No se han producido reexpresiones significativas de la información presentada en informes o memorias anteriores. La información incluida en la presente memoria mantiene criterios homogéneos respecto a ejercicios previos, lo que permite asegurar la comparabilidad de los datos. En aquellos casos en los que se han producido mejoras en los sistemas de recopilación o análisis de la información, estas han tenido como objetivo reforzar la fiabilidad y el detalle del reporting.

Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49

Durante el periodo analizado, Zoilo Ríos, S.A. ha continuado avanzando en las principales líneas estratégicas ya definidas, consolidando su compromiso con la responsabilidad social y la sostenibilidad. Tal y como se puede evidenciar a lo largo de la memoria:

- Se mantiene el impulso para la incorporación en el mercado de nuevas energías menos contaminantes, contribuyendo a la descarbonización del sector de la movilidad.
- Se refuerzan los valores corporativos basados en la ética, el compromiso, la innovación, la practicidad y la eficacia en la gestión.
- Se fomenta una visión comercial transversal en todos los niveles de la organización.
- Se continúa trabajando para generar confianza y un entorno de estabilidad para las personas trabajadoras de la empresa.
- Se reafirma el compromiso con los principios del Pacto Mundial y con la contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

Periodo objeto de la memoria	102-50/52

- Referido a datos y actuaciones que se están llevando a cabo llevadas a cabo en el año 2025.

Fecha del último informe	102-51

- Septiembre de 2024. Referido a datos y actuaciones que se están llevando a cabo llevadas a cabo en el año 2023.

Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53

- 976 403 403 – atencionalcliente@zoilorios.com

ACCIONES

Durante el ejercicio 2025, Zoilo Ríos, S.A. ha avanzado de forma progresiva en la consolidación de su estrategia corporativa y de marca, dando continuidad al trabajo iniciado en ejercicios anteriores. En este periodo, las principales acciones llevadas a cabo han sido las siguientes:

- Se ha continuado con el proceso de análisis y definición de la estrategia de marca, profundizando en los elementos que configuran la identidad corporativa de la organización, tales como su propósito, valores, posicionamiento y propuesta de valor en el mercado.
- Se ha trabajado internamente en la revisión de la misión, visión y valores corporativos, con el objetivo de asegurar su alineación con la realidad actual de la empresa, su modelo de negocio, la evolución del sector energético y de movilidad, y su compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad social.
- Se ha consolidado una reflexión estratégica transversal, integrando la visión comercial, operativa y social de la organización, y teniendo en cuenta la relación con las principales partes interesadas: personas trabajadoras, clientes, proveedores, administraciones públicas y entorno social.
- Se han sentado las bases para la definición de nuevas líneas estratégicas, alineadas con la esencia de la marca y orientadas a reforzar la competitividad, la innovación, la ética empresarial y la confianza de los grupos de interés.
- Se ha continuado trabajando en la preparación de un marco estratégico a medio plazo, que permita ordenar y priorizar las actuaciones futuras de la empresa, incorporando criterios económicos, sociales y ambientales de forma integrada.

Estas acciones reflejan el compromiso de Zoilo Ríos, S.A. con una gestión responsable, planificada y coherente, orientada a consolidar un modelo de empresa sostenible y alineado con los principios de buen gobierno y mejora continua.

BUENAS PRÁCTICAS

Durante el ejercicio 2025, Zoilo Ríos, S.A. ha continuado aplicando y consolidando buenas prácticas de gestión orientadas a reforzar la planificación estratégica, la mejora continua y la implicación de la dirección en la toma de decisiones responsables. Entre las principales prácticas desarrolladas destacan:

- **Implicación activa del Comité de Dirección** en el análisis estratégico de la organización, revisando de forma conjunta las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades detectadas, y su impacto en la sostenibilidad del negocio.
- **Uso estructurado del análisis DAFO** como herramienta de reflexión estratégica, permitiendo identificar áreas de mejora y oportunidades de crecimiento alineadas con el contexto sectorial, normativo y social.
- **Integración progresiva de criterios sociales, ambientales y de buen gobierno** en los procesos de decisión estratégica, asegurando un enfoque transversal y coherente con los valores corporativos.
- **Desarrollo y consolidación del marco del plan estratégico**, vinculándolo a la evolución de la identidad de marca, a la visión comercial de la organización y a las expectativas de los principales grupos de interés.
- **Fomento de una cultura interna de mejora continua**, basada en el análisis, la planificación y el seguimiento de las actuaciones estratégicas, como base para una gestión responsable y sostenible.

Estas buenas prácticas refuerzan el modelo de gestión de Zoilo Ríos, S.A., contribuyendo a una organización más sólida, participativa y orientada al largo plazo.

C.1.7. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ENFOQUES

Durante el ejercicio 2025, la organización mantiene su compromiso con un modelo de gestión basado en valores definidos y aprobados por la Dirección, que actúan como guía para el comportamiento y la toma de decisiones en las siguientes áreas:

- Atención al cliente
- Calidad e innovación
- Compromiso con el entorno
- Consideración por las personas trabajadoras

Estos valores son comunicados a todos los niveles de la organización y a las partes interesadas externas a través de diferentes canales, entre ellos la web corporativa. Asimismo, son revisados periódicamente por la Dirección y constituyen el marco de referencia para la definición de la estrategia, los presupuestos y los objetivos de la compañía.

En este contexto, continúa teniendo especial relevancia la transición energética y su impacto en la actividad de la empresa. Por ello, el Plan Estratégico incorpora líneas de actuación orientadas al desarrollo de soluciones sostenibles, tales como la incorporación de combustibles alternativos (hidrógeno, gases renovables y biometano), el impulso de nuevas fuentes de energía y el desarrollo de proyectos con impacto positivo desde el punto de vista ambiental y social.

Zoilo Ríos, S.A. mantiene su adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas, formalizada en 2019 tras la solicitud realizada en noviembre de 2018, reafirmando su compromiso con los diez principios en materia de Derechos Humanos, Derechos Laborales, Medio Ambiente y lucha contra la corrupción, integrándolos en la estrategia, la cultura y la operativa diaria de la organización, así como en su contribución a los Objetivos de Desarrollo Sostenible. En este marco, la compañía participa como socio Signatory del Pacto Mundial, consolidando su implicación activa en esta iniciativa a nivel internacional. Asimismo, de forma anual se elabora y publica el Informe de Progreso (Communication on Progress – CoP), que se comunica a través de la plataforma del Pacto Mundial, con el objetivo de garantizar la transparencia y el seguimiento de los compromisos asumidos.

Desde 2019, la empresa dispone de un Plan de Responsabilidad Social en el que se recogen las principales actuaciones a desarrollar en las siguientes áreas

- Donaciones y aportaciones
- Reconocimientos y certificaciones
- Desarrollo medioambiental

- Desarrollo social
- Desarrollo laboral

Este Plan se revisa de forma periódica en el seno del Comité de Dirección, asegurando su alineación con la actividad de la empresa y con los requisitos legales y expectativas del entorno, incluyendo aspectos como la incorporación de energías renovables o el desarrollo de infraestructuras como los puntos de recarga.

Asimismo, al inicio de cada ejercicio se define y comunica el Plan de Responsabilidad Social correspondiente, en el que se concretan las acciones a desarrollar durante el año.

RESULTADOS

CONTENIDOS	2023	2024	2025
Aportaciones y colaboraciones (euros)	6.950	11.998	8.322
% de Inversiones realizadas en economía circular vs total inversión	13,42	49	7,70

ACCIONES

Las actuaciones desarrolladas durante el ejercicio 2025 se alinean con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), contribuyendo de manera directa a la Agenda 2030 de Naciones Unidas.

En este marco, durante el ejercicio 2025 se han desarrollado, entre otras, las siguientes acciones:

- Desarrollo y consolidación de infraestructuras vinculadas a energías alternativas, incluyendo avances en proyectos relacionados con el suministro de hidrógeno y otros combustibles de transición energética (**ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras; ODS 13: Acción por el clima; ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos**).

- Impulso de soluciones de movilidad sostenible mediante la ampliación y mejora de instalaciones de recarga para vehículos eléctricos (**ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles; ODS 13: Acción por el clima; ODS 17: Alianzas para lograr los objetivos**).

- Avances en eficiencia energética y uso de energías renovables en las instalaciones, promoviendo la reducción del consumo energético y la mejora del rendimiento (**ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 12: Producción y consumo responsables; ODS 13: Acción por el clima**).

- Desarrollo y mejora de herramientas digitales orientadas a optimizar procesos internos y facilitar la relación con clientes, como la evolución de los sistemas de facturación electrónica y gestión online (**ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras; ODS 12: Producción y consumo responsables**).

- Implementación de actuaciones en el ámbito de la economía circular, fomentando un uso eficiente de los recursos y la reducción del impacto ambiental de la actividad (**ODS 12: Producción y consumo responsables; ODS 13: Acción por el clima**).

Estas actuaciones se complementan con iniciativas de carácter social y laboral dirigidas a la mejora del bienestar de las personas trabajadoras, la igualdad de oportunidades y el compromiso con el entorno (**ODS 5: Igualdad de género; ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 10: Reducción de las desigualdades**).

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 menos contaminantes: Diesel NEXA en las Estaciones de Servicio imagen REPSOL. Se trata de una 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 (HVO)

- Instalación de cargadores eléctricos en la E.S. El Cisne I de Zaragoza, que funcionan de manera autónoma respecto a la red eléctrica convencional y que combinan fuentes de energía y

tecnologías de almacenamiento para suministrar electricidad de forma continua y fiable, a través de energía solar fotovoltaica, hidrógeno y almacenamiento de la electricidad generada en baterías.

- Proyecto para generación in situ de hidrógeno verde y dispensación en la Estación de Servicio EL CISNE I: Construcción de una **hidrogenera de uso público** que **produce, almacena y dispensa hidrógeno verde in situ** usando energía solar (fotovoltaica y seguidores solares), con control inteligente (predicción de irradiancia y de demanda).

  El objetivo del proyecto es demostrar en condiciones reales un modelo replicable de hidrogenera

  Mientras se culmina la hidrogenera con generación in situ, **en abril de 2024 se ha puesto en marcha una hidrolinera móvil** (operada por Zoilo Ríos y suministrada por Repsol) para abastecer la línea regular de autobuses Zaragoza–Aeropuerto con H_2 renovable.

- 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 y tapones.

- Recogida de aceite vegetal usado en nuestras estaciones de servicio: Hemos firmado un convenio de colaboración para la recogida de aceite usado doméstico en varias de nuestras estaciones Repsol en Zaragoza. Este aceite será entregado a Repsol para su transformación en carburante NEXA (HVO), un biocombustible renovable de alta calidad. Este plan no solo representa un paso significativo hacia la economía circular, sino que también contribuye a nuestros esfuerzos por descarbonizar la movilidad. Al recolectar y reutilizar el aceite usado, estamos fomentando la sostenibilidad y reduciendo la dependencia de combustibles fósiles, al mismo tiempo que se minimiza el impacto ambiental de los residuos orgánicos. La utilización de carburantes como NEXA (HVO) es esencial para avanzar hacia un modelo de transporte más limpio y eficiente. Con este tipo de iniciativas, buscamos involucrar a la comunidad y concienciar sobre la importancia de la gestión responsable de los residuos, así como promover prácticas que favorezcan la transición hacia fuentes de energía más sostenibles. Animamos a todos los ciudadanos a participar en esta iniciativa, entregando su aceite usado en nuestras estaciones. Juntos, podemos contribuir a un futuro más sostenible y respetuoso con el medio ambiente.

  Todo cliente que reposte más de 500 litros de NEXA en un mes, podrá solicitar una **"declaración de sostenibilidad"**, emitida por REPSOL.

ZOILORÍOS GRUPO

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, Biogas comprimido y licuado (que sustituye al GNC y 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 como el lavado de vehículos, aparcamientos vigilados, y la oferta de productos en tienda, entre otros.
- 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 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 objetivos trimestrales a alcanzar en la puntuación. Los resultados obtenidos se comunican cuatrimestralmente a las estaciones, disponiéndose de paneles donde se recoge la información de la evolución de los resultados.

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 E.S. REPSOL

La satisfacción del cliente en las estaciones de servicio de la marca REPSOL se evalúa mediante una avanzada plataforma tecnológica basada en Qualtrics, que da soporte al programa de experiencia de cliente. Este sistema, permite recoger en tiempo real las valoraciones de los clientes tras cada servicio recibido.

A través de distintos canales como código QR, correo electrónico, waylet, … los clientes pueden calificar su experiencia utilizando una escala del 1 al 5, donde 5 representa la mejor puntuación posible. Además, tienen la opción de dejar comentarios abiertos que pueden incluir opiniones positivas, negativas o sugerencias de mejora.

En caso de que el cliente lo desee, se establece contacto a través del medio indicado, procurando siempre una respuesta en el menor tiempo posible.

En 2.025 se ha manteido como objetivo alcanzar una VG > 4,65. A continuación se exponen los resultados.

	VG 1T 2025	VG 2T 2025	VG 3T 2025	VG 4T 2025
VG Media ZR, S.A por trimestre	4,75	4,78	4,73	4,78
Media ZR, S.A. en 2025	**4,76**			

Comparando la valoración global media obtenida en 2025 en el grupo con respecto a años anteriores, vemos que ha mejorado con respecto a 2023, y se mantiene con respecto a 2024.

Indicador	**2023**	**2024**	**2025**	**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	4,69	4,76	4,76	GRI 418

ACCIONES E.S. REPSOL

A partir de las valoraciones obtenidas, de la información recopilada mediante los mecanismos establecidos —incluyendo encuestas a clientes, al personal de cada centro, a su responsable directo y al responsable comercial— se elabora un informe diagnóstico que permite identificar de forma estructurada las fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora de cada estación.

Con base en este diagnóstico, se diseña un Plan de Acciones específico (PAEC) para cada centro, orientado a la mejora continua. Este plan recoge acciones concretas, iniciativas recomendadas y plazos definidos, alineadas con los resultados del análisis y con el objetivo de optimizar la experiencia del cliente y la eficiencia operativa.

El PAEC es trasladado y explicado al equipo de la estación, promoviendo su implicación en la ejecución de las medidas. Asimismo, se establece un sistema de seguimiento que permite evaluar el grado de cumplimiento de las acciones y su impacto en los resultados.

Este sistema se revisa periódicamente para detectar nuevas necesidades, adaptar las estrategias implementadas y garantizar una evolución constante en los procesos y resultados de cada centro hacia la mejora continua.

RESULTADOS E.S. MOEVE

La satisfacción del cliente en las estaciones de servicio de la marca MOEVE (antes CEPSA) se evalúa mediante el programa Red Team.

A continuación, se exponen los objetivos establecidos y los resultados obtenidos en cada uno de los centros:

Centro	Periodo	Atención al cliente		Aseos		Reseñas	
		Objetivo	Resultado	Objetivo	Resultado	Objetivo	Resultado
E.S. Pirineo Aragonés	1S2024	9,2	9,8	9	9,8	4	4,25
	2S2024	9,2	8,5	9	9,2	4	3,675
	1S2025	>=9,3	9,093	>=9	10	>=4	5
	2S2025	>=9,3	9,882	>=9	10	>=4	5
E.S. TARAZONA	1S2024	9,2	8,503	9	7,75	4	4,64
	2S2024	9,2	9,043	9	8,667	4	4,067
	1S2025	>=9,3	8,68	>=9	8,5	>=4	3,68
	2S2025	>=9,3	8,857	>=9	10	>=4	3,425

El análisis de los indicadores de atención al cliente, estado de aseos y reseñas correspondientes a las estaciones de servicio Pirineo Aragonés y Tarazona muestra una evolución diferenciada entre ambos centros en el ejercicio 2025 respecto a 2024.

En el caso de la **E.S. Pirineo Aragonés**, se observa una **evolución claramente positiva** en el conjunto de los indicadores. Durante 2025 se produce una mejora en la valoración de la atención al cliente, alcanzando niveles superiores a los del año anterior y consolidando resultados especialmente elevados en el segundo semestre. Asimismo, el indicador relativo al estado de los aseos, que ya presentaba valores elevados en 2024, alcanza en 2025 niveles máximos, evidenciando la consolidación de las medidas de mantenimiento y control implantadas. De igual modo, las reseñas experimentan un incremento muy significativo, pasando de valores ajustados al objetivo en 2024 a resultados óptimos durante todo 2025. En conjunto, estos resultados reflejan una mejora sostenida en la calidad del servicio y en la percepción por parte de los clientes.

La **E.S. Tarazona** presenta una evolución más desigual. Se detecta una mejora relevante en el estado de los aseos en 2025, especialmente en el segundo semestre, respecto a los niveles inferiores registrados en 2024, esta mejora no se extiende al resto de indicadores. En el ámbito de la atención al cliente, los resultados se mantienen prácticamente estables respecto al ejercicio anterior, sin alcanzar los objetivos establecidos y evidenciando la necesidad de reforzar la calidad del servicio prestado. Asimismo, el indicador de reseñas muestra un descenso significativo en 2025, pasando

de valores que cumplían los objetivos en 2024 a resultados claramente inferiores, lo que pone de manifiesto un empeoramiento en la percepción global del cliente.

A la vista de estos resultados, se identifican como principales líneas de actuación para el ejercicio siguiente el refuerzo de los estándares de atención al cliente en la E.S. Tarazona, mediante la mejora de los protocolos de servicio, así como la implementación de acciones orientadas a la recuperación de la reputación online, incluyendo la gestión activa de reseñas y la mejora de la experiencia global del cliente. En relación con los aseos, se considera prioritario consolidar las mejoras alcanzadas en dicho centro. Por su parte, en la E.S. Pirineo Aragonés, las actuaciones deberán centrarse en el mantenimiento de los elevados niveles de calidad alcanzados, asegurando la continuidad de las buenas prácticas implantadas.

BUENAS PRÁCTICAS

La organización mantiene un firme compromiso con la satisfacción del cliente, sustentado en un sistema estructurado de medición, análisis y mejora continua de la experiencia en todos sus centros. Para ello, se recaba de forma periódica la opinión directa de los clientes a través de encuestas, lo que permite disponer de información objetiva y actualizada sobre el servicio prestado.

Este sistema se complementa con la monitorización continua de las valoraciones en plataformas digitales, especialmente en Google Maps, proporcionando una visión adicional de la percepción del cliente. La información obtenida es analizada y sirve de base para la toma de decisiones, definiendo e implantando acciones correctoras cuando se detectan desviaciones respecto a los estándares establecidos.

Asimismo, se establecen objetivos de calidad vinculados a la satisfacción del cliente, cuyo cumplimiento se refuerza mediante sistemas de incentivación para las personas empleadas, fomentando la implicación activa del personal en la mejora del servicio. De forma adicional, se elaboran diagnósticos personalizados para cada centro, analizando de manera integral la experiencia del cliente a lo largo de todo su recorrido, desde su llegada hasta su salida. Estos análisis integran diferentes perspectivas —internas, externas y de inspección directa—, permitiendo identificar tanto puntos críticos como oportunidades de mejora.

A partir de estos diagnósticos, se diseñan e implantan planes de acción específicos orientados a mejorar la calidad del servicio y la experiencia del cliente, los cuales se comparten con los equipos

de cada centro y son objeto de un seguimiento continuo, garantizando su actualización y adaptación a las necesidades detectadas.

En este contexto, la organización continúa apostando por un modelo centrado en las personas, manteniendo, siempre que la productividad lo permite, el servicio asistido en sus estaciones de servicio. Este enfoque refuerza la cercanía con el cliente, facilita una atención más personalizada y contribuye de manera directa a mejorar su experiencia y nivel de satisfacción.

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	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Nº de productos / servicios nuevos puestos en el mercado	3	5	8	
% de servicios revisados / evaluados	100	100	100	GRI 416

ACCIONES

Durante el ejercicio 2025, Zoilo Ríos, S.A. ha continuado impulsando iniciativas orientadas a la innovación, la modernización de sus instalaciones y la adaptación a las nuevas demandas del sector energético y de servicios, reforzando su posicionamiento como empresa comprometida con la mejora continua y la sostenibilidad.

En el ámbito de los servicios complementarios, destacan las actuaciones dirigidas a la modernización de las áreas de lavado, con la implantación y desarrollo del sistema **Klin** en las estaciones de servicio de El Cid y Valdespartera (ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras; ODS 12: Producción y consumo responsables).

Se ha instalado un surtidor desatendido en la estación de El Portazgo, incorporando tecnologías que permiten ofrecer al cliente servicio de suministro de carburante las 24 horas del día, los 365 días del año, mejorando la eficiencia en la gestión de las instalaciones (ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras).

Transformación de la tienda Las Ventas II al modelo de tienda **Stop & Go** (ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico).

En el ámbito energético, la compañía ha reforzado su estrategia de transición hacia fuentes más sostenibles, promoviendo la evolución desde combustibles gaseosos convencionales (GNC y GNL) hacia soluciones basadas en **biogás, tanto en su forma natural como licuada**, contribuyendo a la reducción de emisiones y al desarrollo de un modelo energético más bajo en carbono (ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 13: Acción por el clima).

Adicionalmente, se ha seguido avanzando en la integración de energías renovables en las instalaciones, especialmente mediante el desarrollo e implantación de **instalaciones solares fotovoltaicas en las estaciones de servicio Los Ibones, Valdespartera y Cid**, alineadas con el compromiso de la organización con la eficiencia energética y la reducción de su huella de carbono (ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 13: Acción por el Clima).

En conjunto, estas iniciativas reflejan el esfuerzo de Zoilo Ríos, S.A. por innovar en sus modelos de negocio, diversificar sus servicios y avanzar hacia un modelo energético más sostenible, integrando la tecnología, la eficiencia y la orientación al cliente como ejes estratégicos de desarrollo, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

La acción prevista, a llevar a cabo en el ejercicio 2025, para la ejecución y puesta en marcha del "Sistema de producción y dispensación de hidrógeno verde para movilidad, con generación fotovoltaica y acumulación eléctrica en la E.S. El Cisne I", en colaboración con el CSIC, no ha podido llevarse a cabo. Se continúa con las gestiones para llevarlo a cabo, en 2026.

BUENAS PRÁCTICAS

Durante el ejercicio 2025, Zoilo Ríos, S.A. ha continuado impulsando actuaciones orientadas a la mejora organizativa, la homogeneización de procesos y la innovación en sus servicios, con el objetivo de incrementar la eficiencia operativa, mejorar la experiencia del cliente y avanzar en su modelo de empresa sostenible.

En el ámbito interno, se ha avanzado en la estandarización de los procesos de trabajo mediante la elaboración y puesta a disposición de manuales de puesto aplicables en todos los centros de trabajo. Esta actuación facilita la formación del personal, mejora la calidad del servicio y permite una mayor flexibilidad y movilidad entre estaciones, garantizando una prestación homogénea independientemente del punto de servicio (ODS 8: Trabajo decente y crecimiento económico; ODS 9: Industria, innovación e infraestructuras).

Asimismo, se ha llevado a cabo la unificación de los sistemas de cobro mediante la implantación de un TPV propio, lo que ha supuesto reducción de uso y consumo de papel, una mejora significativa en la gestión económica, el control de la información y la eficiencia operativa, además de aportar una mayor autonomía tecnológica a la organización y una mejor experiencia para el cliente (ODS 9: Industria, innovación e infraestructura).

En relación con la oferta energética, la compañía ha continuado reforzando su posicionamiento como proveedor multienergía, poniendo a disposición de sus clientes una amplia variedad de soluciones para la movilidad, adaptadas a las nuevas demandas del sector. En este sentido, se trabaja activamente en el desarrollo e implantación de alternativas energéticas más sostenibles, contribuyendo a la transición hacia un modelo de economía baja en carbono.

Entre estas actuaciones, destaca el impulso de proyectos innovadores como el desarrollo e instalación de infraestructuras vinculadas al hidrógeno, incluyendo hidrolineras, que sitúan a la compañía en una posición avanzada dentro del sector en materia de energías limpias y movilidad sostenible. Estas iniciativas contribuyen a la reducción de emisiones y al desarrollo de nuevas soluciones energéticas (ODS 7: Energía asequible y no contaminante; ODS 13: Acción por el clima; ODS 9: Industria, innovación e infraestructura).

En conjunto, todas estas actuaciones reflejan el compromiso de Zoilo Ríos, S.A. con la innovación continua, la digitalización de sus procesos y la adaptación a un entorno energético en transformación, integrando criterios de sostenibilidad, eficiencia y orientación al cliente en su estrategia de desarrollo.

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	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	81	82	157	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de suministro de carburante	16	8	5	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de lavado de vehículos	67	61	78	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de venta de artículos tienda	3	0	1	GRI 417
% Resto de reclamaciones	15	13	16	GRI 417

Cabe destacar que el mayor porcentaje de reclamaciones se están produciendo en el área de lavado del Actur, debido a que se trata de una instalación que no cuenta con personal durante las horas de servicio, lo que dificulta la atención inmediata de incidencias. En este sentido, las reclamaciones más frecuentes están relacionadas con fallos en el funcionamiento del equipo, problemas en los sistemas de cobro y dificultades para contactar con atención en el momento de la incidencia.

ACCIONES

- Compensaciones de servicio cuando procede (repetición de lavado, bono…).
- Señalización de que “estamos trabajando en mejorar” cuando hay incidencias.
- Recoger activamente feedback (encuestas post-servicio).

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 persona, al objeto de que todo el personal disponga de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su puesto de trabajo y 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.

- Se dispone de un sistema estructurado de recogida, análisis y respuesta a las reclamaciones, considerándolas una oportunidad de mejora y fidelización. Se garantiza la respuesta a todas las reclamaciones y valoraciones recibidas, incluyendo canales digitales, con un enfoque ágil, homogéneo y empático. Asimismo, se refuerza la atención en instalaciones no atendidas mediante canales de contacto inmediato, se establecen acciones correctivas específicas sobre las causas más recurrentes —especialmente en el área de lavado— y se forma de manera continua al personal en la gestión eficaz de incidencias, asegurando una mejora continua del servicio y de la experiencia del cliente.

- Se elaboran informes de diagnóstico personalizados para cada centro, analizando de forma integral el recorrido del cliente y los servicios disponibles: desde su llegada a la estación hasta su partida, contemplando cada interacción que se produce a lo largo de la experiencia.

  Para su preparación, se combinan distintas perspectivas: la opinión del personal del centro y de sus responsables, las valoraciones de agentes externos y la inspección directa de las instalaciones, evaluando su operatividad, imagen, información y señalización.

  Con base en estos resultados, se diseña un plan de acciones de mejora enfocado en los aspectos identificados como puntos débiles y en las áreas con mayor potencial de mejora e impacto. Este plan se presenta y explica a todo el equipo de la estación, fomentando la implicación y el compromiso de cada miembro.

El proceso incluye un seguimiento constante, manteniendo el plan como una herramienta viva, flexible y en continua evolución, capaz de adaptarse a las necesidades y retos de cada momento.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES

- La organización dispone de un blog corporativo integrado en su página web en el que se describen de manera clara y accesible los productos y servicios ofrecidos, facilitando información transparente y actualizada. Asimismo, se habilitan canales de contacto directo con el servicio de atención al cliente y el departamento comercial para la resolución de consultas y la ampliación de información.
- La web corporativa incorpora, para cada punto de venta y servicio, una ficha individualizada que recoge el detalle de la oferta disponible, junto con formularios de contacto que permiten una comunicación ágil con las áreas de atención al cliente y comercial.
- Todos los puntos de venta se encuentran geolocalizados en Google Maps, incluyendo información actualizada sobre los servicios disponibles. Este canal facilita, además, la recogida de opiniones de clientes y la interacción directa con los mismos, reforzando la transparencia y la escucha activa.
- La organización dispone de un dossier comercial actualizado que recoge de forma estructurada la información relativa a sus puntos de venta, así como a los productos y servicios ofrecidos, garantizando una comunicación clara y homogénea hacia clientes y colaboradores.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025
Me gusta Facebook	1316	1.313	653
Seguidores Twitter	1.188	1.170	1.163
Seguidores Instagram	530	561	626
Sesiones registradas web corporativa	905.859	496.866*	--
Sesiones registradas web (orgánicas)	869.624	453.339*	--
Nº de seguidores del LinkedIn del Director General	1946	2.446	3.074

No disponemos de las sesiones registradas en la web, iniciamos el proyecto de cambio de web en el que actualmente estamos inmersos, y esperamos que finalice en 2026.

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.
- Se ha identificado la necesidad de actualizar la página web corporativa. Como paso previo a este proceso, se ha trabajado en la definición de la estrategia de marca, analizando los elementos que configuran nuestra identidad, personalidad, propósito, propuesta de valor, grupos de interés y servicios. De cara a 2025, está previsto continuar avanzando en esta línea para:
  - Revisar y actualizar nuestra misión, visión y valores.
  - Definir las líneas estratégicas de la organización.
  - Renovar la página web y, si procede, actualizar la imagen corporativa.

BUENAS PRÁCTICAS

- Publicación semanal de contenidos relacionados con la organización, nuestro sector, en redes sociales y en el blog de la web.
- Emisión del Boletín Interno del grupo y distribución a todo el personal de organización.

ZOILORÍOS GRUPO

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 infligirlas, 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 partición 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.

- Seguimiento del plan de igualdad y de las medidas establecidas.

- Fortalecer el conocimiento a todos los niveles de la organización del protocolo de acoso establecido, al objeto de identificar y actuar ante posibles casos.

- Tener a disposición del personal de Zoilo Ríos S.A., 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

La organización realiza evaluaciones periódicas del clima laboral con el objetivo de conocer la percepción de las personas trabajadoras y detectar oportunidades de mejora.

A partir de los resultados obtenidos, se diseñan e implantan planes de acción específicos en cada centro de trabajo, definiendo objetivos concretos y realizando un seguimiento sistemático de su grado de cumplimiento y efectividad.

De forma complementaria, la organización apuesta por un modelo de gestión de personas orientado al bienestar, la motivación y la fidelización del talento, incorporando medidas que favorecen la conciliación de la vida personal, familiar y laboral. Entre estas medidas se incluyen:

- Estabilidad en la asignación de horarios para facilitar la organización personal.
- Posibilidad de cambios de turno.
- Teletrabajo, en aquellos puestos en los que es posible.
- Comunicación directa y continua con los equipos para atender necesidades organizativas y personales.

Estas actuaciones contribuyen a generar un entorno laboral más equilibrado, reforzando el compromiso de la plantilla y favoreciendo un clima laboral positivo.

Asimismo, la organización dispone de un Protocolo de Prevención y Actuación frente al Acoso, cuyo objetivo es garantizar un entorno de trabajo seguro, respetuoso y libre de cualquier tipo de acoso, ya sea laboral, sexual o por razón de sexo.

El protocolo establece los principios de actuación, definiendo claramente las conductas que pueden constituir acoso, así como los derechos y deberes de todas las personas que forman parte de la organización. Incluye además un procedimiento específico para la gestión de posibles situaciones, asegurando una actuación ágil, rigurosa y confidencial.

En este sentido, se contemplan mecanismos de comunicación accesibles para toda la plantilla, garantizando en todo momento la confidencialidad y, cuando procede, el anonimato de las personas que comunican una situación. Las comunicaciones son analizadas de forma objetiva, asegurando la imparcialidad en la investigación y la adopción de las medidas correctoras necesarias en caso de confirmarse los hechos.

El protocolo forma parte del sistema de gestión de personas de la organización y se complementa con acciones de sensibilización, formación y difusión continua, con el fin de prevenir situaciones de acoso y fomentar una cultura basada en el respeto, la igualdad y la dignidad en el trabajo.

BUENAS PRÁCTICAS

- Realizar sesiones formativas periódicas (presenciales o virtuales) sobre el protocolo de acoso, con ejemplos prácticos y espacio para resolver dudas.

- Promover campañas internas que refuercen los valores de respeto, inclusión y tolerancia cero al acoso.

- Durante el ejercicio, Zoilo Ríos S.A. ha reforzado su compromiso con la diversidad, la inclusión y la igualdad de trato mediante la colaboración con entidades especializadas, entre ellas ACCEM, orientadas a la integración sociolaboral de colectivos diversos. En este marco, se ha llevado a cabo un proceso de diagnóstico en materia de diversidad cultural, con el objetivo de analizar la situación de la organización en relación con la gestión de equipos diversos, la convivencia intercultural y la igualdad de oportunidades. Este diagnóstico se ha alineado con los principios generales de la compañía en materia de igualdad, no discriminación y respeto a la diversidad, integrados de forma transversal en la cultura corporativa. Como resultado de dicho análisis, se ha trabajado en la definición de un plan de medidas específico orientado a:
  - Fomentar entornos de trabajo inclusivos y respetuosos con la diversidad cultural.
  - Sensibilizar a la plantilla sobre los beneficios de la diversidad en la organización.
  - Reforzar la igualdad de trato en los procesos de gestión de personas.
  - Prevenir cualquier forma de discriminación y promover la cohesión interna.

- Reconocer públicamente comportamientos ejemplares que contribuyan a un buen clima laboral.

- Difundir el protocolo a través de la intranet y del boletín interno de comunicación.

- Se dispone de un canal interno de información al que se accede a través de la web corporativa. Las comunicaciones llegan directamente al Compliance Officer.

- Tal y como se indica en el protocolo, en su caso, se mantiene el anonimato de la persona que comunica la situación a investigar.

- 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.

  Se continúa incentivando la participación en el sistema, y como parte de este esfuerzo, se han incrementado los importes de las remuneraciones para aquellas comunicaciones que sean aprobadas y finalmente implementadas.

RESULTADOS:

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Nº comunicados internos	183	135	147	GRI 102-42
% comunicados remunerados	34,97	37,77	36,73	

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	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	29	29	29	
% Mujeres	71	71	71	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	57	29	29	
% más de 50	43	71	71	
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	45	37	33	
% Mujeres	55	63	67	

ACCIONES

- Durante 2026 se inician las gestiones para la negociación del nuevo plan de igualdad, y se realiza a través de una empresa externa la auditoría salarial con los datos de 2025.
- Asimismo, se realiza un seguimiento continuo de los indicadores establecidos, asegurando su actualización y análisis para evaluar el impacto de las medidas implementadas.

BUENAS PRÁCTICAS

Compromiso institucional

- Incluir la igualdad de género como principio en la misión, visión y valores de la empresa.
- Se ha creado un comité de igualdad con representación diversa y formación específica.

Políticas claras y accesibles

- Disponer de un **Plan de Igualdad** actualizado, registrado y comunicado a toda la plantilla.
- 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.

- Establecer protocolos específicos para prevenir y actuar ante situaciones de acoso, discriminación o violencia de género.

Auditorías salariales periódicas

- Realizar auditorías salariales para detectar posibles brechas de género y tomar medidas correctivas.
- Garantizar la igualdad en los procesos de promoción, retribución y reconocimiento.

Conciliación

- Ofrecer medidas de conciliación que beneficien a todas las personas en función de los diferentes puestos de trabajo.

Lenguaje inclusivo

- Utilizar lenguaje inclusivo en todas las comunicaciones internas y externas.
- Revisar documentos, formularios y materiales para eliminar sesgos de género.

Procesos de selección igualitarios

- Garantizar que los procesos de selección y promoción sean objetivos, transparentes y libres de sesgos.

Indicadores y seguimiento

- Mantener indicadores de igualdad y diversidad, y hacer seguimiento periódico.

Espacios seguros y respetuosos

- Fomentar una cultura de respeto, inclusión y tolerancia cero ante cualquier forma de discriminación.
- Se dispone de caneles confidenciales para comunicar situaciones de desigualdad o acoso.

Participación activa

- Involucrar a toda la plantilla en la construcción de un entorno igualitario, mediante encuestas, grupos de trabajo o propuestas de mejora.

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 se analiza la situación, y en el caso de que sea posible llevar a cabo medidas, se informa a la persona interesada para llegar a un acuerdo.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025
Nº personas trabajadoras que tuvieron derecho a permiso por maternidad/lactancia o paternidad.			
Mujeres	3	1	1
Hombres	2	0	0
Nº personas trabajadoras que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	3	1	1
Hombres	2	0	0
Nº personas trabajadoras que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	3	1	1
Hombres	1	0	0
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.			
	4	4	6
Mujeres	6	7	6
Hombres	0	0	0
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.			
	23	16	16
Mujeres	18	17	17
Hombres	32	15	15
% de la plantilla que hace uso de medidas de teletrabajo.			
	19	16	16
Mujeres	18	17	17
Hombres	16	15	15

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 en la empresa es **impulsar las capacidades personales y profesionales** de las personas trabajadoras, al mismo tiempo que se promueve la adaptación de sus actitudes y competencias en beneficio tanto de ellas mismas como de la organización.

La formación se concibe como una herramienta estratégica que permite que todo el personal conozca los procedimientos de trabajo, se adapte de manera eficaz a los cambios que puedan producirse y actúe con seguridad y autonomía en cada situación.

Es importante distinguir entre **formación inicial** y **formación continua**:

- **Formación inicial**: orientada a que cada persona adquiera los conocimientos y habilidades necesarias para incorporarse con garantías a su puesto de trabajo, ya sea por tratarse de una nueva incorporación o se trate de una persona que cambia de puesto dentro de la organización.

  Para cada puesto existe una ficha donde se especifica la formación mínima requerida, así como los contenidos teóricos y prácticos que la empresa debe proporcionar en el momento de la incorporación al puesto.

- **Formación continua**: destinada a la actualización y perfeccionamiento de las competencias ya adquiridas, fomentando la innovación, la mejora del desempeño y la capacidad de afrontar nuevos retos.

De este modo, la formación como un **proceso permanente de desarrollo profesional y personal**, que permite a las personas crecer dentro de la organización y, a la vez, aportar un mayor valor a la misma.

La empresa apuesta por la **realización profesional y el crecimiento continuo** de quienes forman parte de la organización, promoviendo tanto la promoción **vertical** (ascensos a puestos de mayor responsabilidad) como la **horizontal**, entendida como la adquisición de nuevas competencias y responsabilidades sin necesidad de cambiar de categoría profesional. Esta visión integral del desarrollo profesional busca generar un entorno de trabajo motivador, dinámico y comprometido con la mejora continua.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por persona durante cada ciclo anual frente al total de horas impartidas toda la plantilla	15	13	11	GRI 404
Hombres	12	14	11	
Mujeres	18	12	16	
% personas que han realizado cursos	84	95	100	
Hombres	84	98	100	
Mujeres	91	93	100	
% de personas con 0 horas de formación	16	5	0	
Hombres	16	2	0	
Mujeres	9	7	0	

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por puestos durante cada ciclo anual frente al total de horas impartidas				
Comité de Dirección	24	69	16	
Hombres	11	146	4	
Mujeres	29	38	12	
Administración + comercial	12	28	11	
Hombres	13	30	5	
Mujeres	12	27	9	
Mandos intermedios (EG+ET)	37	20	19	
Hombres	22	10	6	
Mujeres	49	28	12	
Técnicos (mantenimiento y lavadero)	7	17	2	
Hombres	9	22	1	
Mujeres	0	0	1	
Vendedor/a Expendedor/a	12	6	53	
Hombres	11	6	16	
Mujeres	13	7	37	

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 o teams.
- El tiempo dedicado en la formación cuenta como horas trabajadas.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN

Durante 2025, la organización ha seguido reforzando su compromiso con la seguridad y salud laboral mediante un enfoque preventivo, proactivo e integrado en la gestión diaria de la actividad.

Se trabaja de manera continua en la mejora de las condiciones de trabajo, priorizando la identificación, evaluación y control de los riesgos, con el objetivo de evitar cualquier daño o deterioro en la salud de las personas trabajadoras. En este marco, se mantiene la prohibición expresa durante la jornada laboral de conductas que puedan comprometer la seguridad, tales como el consumo de alcohol, drogas u otras prácticas de riesgo.

Más allá del cumplimiento normativo, la organización impulsa la consolidación de una **cultura preventiva sólida**, basada en la concienciación, la formación y la implicación activa de toda la plantilla. Se promueve el comportamiento seguro como un valor compartido, fomentando la responsabilidad individual y colectiva en la prevención de riesgos laborales.

Asimismo, se refuerzan los canales de comunicación y participación de las personas trabajadoras en materia de seguridad y salud, favoreciendo la detección temprana de situaciones de riesgo y la propuesta de mejoras en los entornos de trabajo.

El modelo de gestión preventiva se orienta hacia la mejora continua, mediante el seguimiento de indicadores, la implantación de acciones correctoras y la integración de la seguridad en todos los procesos operativos.

Todo ello contribuye a consolidar un entorno de trabajo seguro, saludable y sostenible, en el que las personas se sientan protegidas, respaldadas y comprometidas, proyectando la seguridad y el bienestar también en su ámbito personal.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tienen representación en los comités formales de Seguridad y Salud (*)	8,39	8,13	9,68	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones (no incluido in itínere ni in misión)	0	2	5	GRI 403
Nº total de accidentes in itínere e in misión con lesiones	1	1	1	

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Nº total de incidente (accidentes sin lesiones)	1	4	12	
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	27	44	41	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales (no incluido in itínere ni in misión ni incidentes)	0	165	469	
Nº de días no trabajados por accidentes in misión y/o in itinere	29	32	61	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

(*) incluido Comité de Seguridad y Salud y Representación Legal de las personas trabajadoras.

ACCIONES

Durante el ejercicio 2025 se han reforzado las actuaciones en materia de seguridad y salud laboral, consolidando el modelo preventivo de la organización y promoviendo una mayor implicación de toda la plantilla. Entre las principales acciones desarrolladas destacan:

- La participación activa de la representación legal de las personas trabajadoras y de los miembros del Comité de Seguridad y Salud, fortaleciendo la integración de la prevención en la gestión diaria y favoreciendo el análisis conjunto de riesgos y propuestas de mejora.
- El impulso de la formación en prevención de riesgos laborales, dirigida tanto a las personas responsables de los centros de trabajo como a la representación legal, reforzando su papel como recurso preventivo y su capacidad de actuación ante situaciones de riesgo.
- La adaptación de puestos de trabajo para mujeres embarazadas y en periodo de lactancia, garantizando la protección de su salud y la de sus hijos e hijas, y dando cumplimiento a las obligaciones en materia de protección de la maternidad.

El desarrollo del programa “Promoción de la Salud”, en colaboración con la Mutua Maz y con la participación del Comité de Seguridad y Salud. Este programa está orientado al bienestar integral de la plantilla e incluye:

- Difusión de píldoras informativas sobre salud general y hábitos saludables.
- Mejora de la salud y los estilos de vida, fomentando la participación activa.

A pesar del refuerzo de estas medidas, durante 2025 se ha producido un incremento en el número de accidentes registrados respecto al ejercicio anterior. Se va reforzar la formación de la plantilla, realizando formación de reciclado en el puesto de expedición de carburante que es donde se han producido los accidentes. Dicha formación se realizará en 2026.

ZOILORÍOS GRUPO

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

La organización mantiene un compromiso firme con una gestión responsable de su cadena de suministro, promoviendo la colaboración con proveedores que compartan sus valores en materia de ética, sostenibilidad y cumplimiento normativo.

En este sentido, se establecen los siguientes compromisos:

- Homologación de proveedores bajo criterios de cumplimiento, asegurando que las empresas colaboradoras cumplen con la normativa vigente en materia laboral, de seguridad y salud, medio ambiente y protección de datos, entre otros aspectos.
- Fomento de la contratación responsable, priorizando la colaboración con proveedores que acrediten prácticas alineadas con principios éticos, sociales y ambientales.
- Búsqueda activa de soluciones y productos más sostenibles, incentivando la incorporación de alternativas que contribuyan a la reducción del impacto ambiental (eficiencia energética, reducción de residuos, uso de materiales sostenibles, etc.).
- Valoración de proveedores que evidencien buenas prácticas en sostenibilidad, tales como certificaciones ambientales, políticas de responsabilidad social, reducción de emisiones o gestión responsable de recursos.
- Integración de criterios de sostenibilidad en los procesos de selección y evaluación, favoreciendo relaciones a largo plazo con proveedores comprometidos con la mejora continua.
- Promoción de la sensibilización en la cadena de suministro, fomentando que los proveedores adopten prácticas responsables y alineadas con los valores de la organización.

A través de estos compromisos, la organización contribuye al desarrollo de una cadena de suministro responsable, alineada con los principios de sostenibilidad y con los objetivos de mejora continua en materia social, ambiental y de buen gobierno.

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	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras a proveedores locales	95	96	96	GRI 204

ACCIONES

- **Incorporación de productos con menor impacto ambiental**, como la adquisición de bolsas biodegradables y la incorporación de vajilla elaborada a partir de materiales sostenibles, como la caña de azúcar.
- **Fomento del comercio local y de proximidad**, priorizando la compra a proveedores del entorno cercano con el objetivo de apoyar el tejido económico local, reducir la huella de carbono asociada al transporte y fortalecer relaciones de colaboración a largo plazo. Asimismo, se trabaja de manera progresiva en el incremento del número de proveedores locales.
- **Sustitución de productos por alternativas más sostenibles**, como el cambio de referencias de jabones para el puente de lavado de turismos, utilizando formulaciones más respetuosas con el medio ambiente.

- **Colaboración con entidades de carácter social**, mediante la comercialización de productos solidarios vinculados a organizaciones como ONCE, UNICEF o Cruz Roja, contribuyendo así al desarrollo de iniciativas de impacto social positivo.
- **Transición hacia fuentes de energía más sostenibles**, a través del cambio en el suministro de gas natural licuado y comprimido por biogás, favoreciendo la reducción de emisiones y el uso de energías renovables.
- **Inversiones en instalaciones fotovoltaicas,** para autoconsumo.

Estas actuaciones reflejan el compromiso de la organización con una política de compras responsable, orientada a la sostenibilidad ambiental, el impacto social positivo y la mejora continua en la gestión de la cadena de suministro.

BUENAS PRÁCTICAS

- **Homologación y evaluación continua de proveedores,** garantizando el cumplimiento de requisitos legales, técnicos y de sostenibilidad, así como el seguimiento periódico de su desempeño.
- **Colaboración con asociaciones del sector,** que permiten optimizar los procesos de selección y gestión de proveedores, facilitando el acceso a soluciones contrastadas y alineadas con las mejores prácticas del sector.
- **Búsqueda activa de productos y servicios sostenibles,** priorizando alternativas que contribuyan a minimizar el impacto ambiental y fomentar una economía más responsable.
- **Externalización de los mantenimientos preventivos y correctivos con proveedores locales,** favoreciendo la especialización técnica, la calidad del servicio, la reducción de tiempos de respuesta y el impulso del tejido empresarial del entorno.

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	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios medioambientales	5	5	5	GRI 308
Nuevos proveedores de compras responsables incluidos en el ejercicio	0	1	1	

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 las emisiones efecto invernadero producidas por la energía eléctrica consumida en nuestras instalaciones, e ir instalando fotovoltaicas para autoconsumo.

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.
- Se ha incluido al proveedor Rey Ardid para artículos de tienda. La Fundación Rey Ardid atiende especialmente a personas afectadas por enfermedades mentales, a personas mayores con Alzheimer u otras demencias, familias en riesgo de exclusión y con escasos recursos, cuidados a personas mayores que viven solos, y a diversos colectivos que viven al borde de la exclusión social.

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 fortaleces las relaciones, fidelizar y unificar en la medida de los posible las compras.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	8	11	13

BUENAS PRÁCTICAS

- Alianzas con proveedores para la innovación, colaborando en el desarrollo e implantación de nuevas tecnologías orientadas a la movilidad sostenible y a la progresiva descarbonización de la actividad (CSIC, Cirutor, Intergia, Fundación hidrógeno…). Por ejemplo: ECOASIS y Life FREESVEE.
- Alianza con el proveedor AXPO para el suministro en la gasinera de biogas.
- Modernización de instalaciones bajo criterios de eficiencia y sostenibilidad, continuando con la adaptación de las tiendas a la imagen REPSOL bajo el modelo Stop & Go, orientado a mejorar la experiencia del cliente y optimizar los espacios. En este marco, en 2024 se han ejecutado las reformas en las estaciones de El Cid y Pinseque, y para 2025 está prevista la apertura de la tienda Stop & Go en Las Ventas II.
- Implantación de sistemas de economía circular, mediante la instalación de contenedores para la recogida de aceite vegetal usado en estaciones de servicio REPSOL en Zaragoza. Este residuo se valoriza posteriormente como materia prima para la producción de diésel renovable NEXA, contribuyendo a la reducción del impacto ambiental.
- Mejora de infraestructuras con enfoque sostenible, incluyendo la reforma de las áreas de lavado en las estaciones de servicio de El Cid y Valdespartera, con la implantación del modelo Klin de REPSOL, que incorpora soluciones más eficientes en el uso de recursos.
- Comunidad Energética Solar Fotovoltaica en Valdespartera: En el marco del compromiso con la sostenibilidad, la eficiencia energética y el impulso de energías renovables, Zoilo Ríos S.A. ha alcanzado un acuerdo con REPSOL para la instalación y puesta en marcha de una comunidad energética basada en energía solar fotovoltaica en el entorno de Valdespartera (Zaragoza).

  Este proyecto tiene como objetivo principal fomentar un modelo energético más sostenible, promoviendo el autoconsumo colectivo y la generación de energía limpia de proximidad,

reduciendo así la huella de carbono asociada a la actividad empresarial y contribuyendo a la transición energética del entorno.

La participación en esta comunidad energética permitirá optimizar el consumo eléctrico, mejorar la eficiencia energética de las instalaciones y favorecer la implicación activa en iniciativas colaborativas de producción y consumo de energía renovable.

Asimismo, esta actuación se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), especialmente con el ODS 7 (Energía asequible y no contaminante) y el ODS 13 (Acción por el clima), reforzando el compromiso de la organización con la lucha contra el cambio climático y la promoción de modelos energéticos más responsables.

La puesta en marcha de esta instalación supone un paso relevante dentro de la estrategia ambiental de la compañía, orientada a reducir su impacto ambiental y a integrar soluciones innovadoras en sus centros de actividad.

ZOILORÍOS GRUPO

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

ENFOQUE DE GESTIÓN

Nuestra empresa integra en su sistema de gestión el compromiso con la igualdad de oportunidades y la no discriminación, promoviendo un entorno inclusivo y respetuoso con la diversidad. Este compromiso se materializa en la adopción de políticas y actuaciones dirigidas a garantizar la igualdad de trato entre todas las personas, con independencia de su sexo, nacionalidad, ideología, edad o diversidad funcional.

Para ello, desarrollamos de forma sistemática las siguientes líneas de actuación:

- **Fomento de la inclusión social y laboral**, mediante el establecimiento de acuerdos de colaboración con asociaciones y entidades especializadas, favoreciendo la integración de colectivos con mayores dificultades de acceso al empleo.
- **Impulso de la formación y empleabilidad**, facilitando oportunidades de capacitación y desarrollo profesional orientadas a mejorar la inserción en el mercado laboral.
- **Contribución a la economía circular y al impacto social positivo**, mediante la habilitación en nuestras estaciones de servicio de puntos de recogida selectiva de determinados residuos, cuya gestión se realiza en colaboración con entidades de carácter social.

Asimismo, la organización sitúa la **seguridad y salud de las personas** como un eje prioritario de su gestión. En este sentido, se desarrollan acciones continuas de sensibilización y concienciación dirigidas a la plantilla, orientadas a prevenir accidentes y a evitar el deterioro de la salud, fomentando una cultura preventiva en todos los niveles de la organización.

RESULTADOS

Los proyectos en marcha y llevados a cabo son:

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Venta boletos	Desde 2010	ONCE — 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.

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Participar en labores de difusión que dan a conocer a SOLIDAR	Desde 2018	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
Entrega de cartuchos de tinta	Desde 2011	Entrega de cartuchos vacíos de tóner en beneficio de la **Asociación Española Contra el Cáncer.**
ARopa2: colocación de contenedores de ropa y calzado usado	Desde 2013	Fin medioambiental y social, promocionando la generación de empleo dirigido a personas en riesgo de exclusión social y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.
Recogida de aceite vegetal	Desde 2013	Recikla es una entidad que pertenece a ADISLAF (Adsociación de Personas con Discapacidad Intelectual de las Fuentes, Zaragoza). Principales objetivos: - 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	2017 Colaboración con la Fundación Arboles 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. 2019 Colaboración con ECODES para la participación en el proyecto 6D, acción mundial por el clima. Colaboración con donativo para la plantación de árboles. 2021-2025 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. anualmente participamos en el proyecto, mediante donativos y campañas colaborativas de plantación.
Patrocinio de partido de fútbol ASPANOA	Desde 2018	ASPANOA. Asociación que atiende a los niños con cáncer de Aragón y sus familias.
Recogida de tapones	Desde junio de 2019	Almar, Fundación para la investigación de la Ataxia de Friedreich.

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Colaboración con el Ministerio de Igualdad	Desde 2022	Colocación en las estaciones de servicio con imagen REPSOL, de adhesivos PUNTO VIOLETA. 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. A través del código QR que aparece en la pegatina se accede a una guía con la información de: Que es la violencia de género. Como actuar ante un caso de violencia de género en su entorno, así como los recursos para las propias víctimas.
Colaboración en la carrera de ATADES	Desde 2022	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).
Patrocino del C.D, Oliver	Desde 2020	Patrocinio 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.

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Venta de artículos de tienda	Desde 2024	La Fundación Rey Ardid centra su labor en la atención a personas con enfermedades mentales, a personas mayores con Alzheimer u otras demencias, a familias en riesgo de exclusión social con recursos limitados, así como al cuidado de personas mayores que viven solas y de otros colectivos en situación de vulnerabilidad. Objetivo de la Fundación: Construir una sociedad más justa, inclusiva y menos vulnerable.
Colaboración con equipo de baloncesto femenino	Desde finales de 2024	Colaboramos con Fusión Basket mediante el patrocinio de un equipo femenino de baloncesto en categoría autonómica (2ª Aragonesa), contribuyendo a fomentar el deporte, la salud y la participación de la mujer en el ámbito deportivo, así como los valores de trabajo en equipo y superación personal.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				
% trabajadores con contrato indefinido	93	95	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.

Iniciativas que exceden el cumplimiento legal en el ámbito laboral

Zoilo Ríos, S.A. promueve un modelo de gestión de personas basado en la confianza, la corresponsabilidad y la mejora continua, incorporando medidas que superan las obligaciones legales y contribuyen al bienestar y desarrollo de la plantilla:

- **Flexibilidad organizativa y conciliación**. Implantación de medidas de flexibilidad en la gestión de turnos, facilitando la adaptación de los horarios a las necesidades personales siempre que la operativa lo permite. Asimismo, se contempla el **teletrabajo en aquellos puestos en los que resulta viable**, favoreciendo la conciliación de la vida personal y profesional.
- **Sistema de incentivación asociado a objetivos**. Desarrollo de esquemas de incentivación económica vinculados al cumplimiento de objetivos, alineando el desempeño individual y colectivo con los resultados de la organización y fomentando la implicación de las personas trabajadoras.
- **Participación activa en la mejora continua**. Establecimiento de mecanismos que fomentan la participación de la plantilla en la identificación de oportunidades de mejora, incluyendo **sistemas de reconocimiento e incentivación por las aportaciones realizadas**, reforzando la cultura de mejora continua.
- **Modelo de gestión orientado al compromiso y al bienestar**. Estas medidas, de carácter voluntario, contribuyen a generar un entorno laboral más flexible, motivador y participativo, favoreciendo la satisfacción, el compromiso y la retención del talento.

BUENAS PRÁCTICAS

- Establecimiento de alianzas con entidades sociales y ambientales. Desarrollo de contactos y acuerdos de colaboración con asociaciones y/o entidades con finalidades sociales y medioambientales, con el objetivo de generar sinergias y contribuir activamente al desarrollo del entorno.
- Durante el ejercicio 2025, Zoilo Ríos ha colaborado con PENSUMO en la promoción de su aplicación entre clientes, una iniciativa que combina el consumo cotidiano con la generación de beneficios sociales para las personas usuarias.

  Esta colaboración ha tenido como objetivo acercar a la ciudadanía herramientas que permiten transformar pequeños actos de consumo en un ahorro futuro, contribuyendo a mejorar el bienestar económico a largo plazo. Además, ha implicado a la plantilla en la difusión de la iniciativa, reforzando su participación en acciones con impacto social.

  Como resultado de las acciones desarrolladas, se ha contribuido a incrementar la actividad asociada a la aplicación, pasando de niveles iniciales reducidos (en torno a 10 operaciones mensuales) a superar las 250 transacciones en el segundo semestre del año, consolidando

así la colaboración y generando un impacto positivo tanto para las personas participantes como para el entorno en el que opera la empresa.

- Fomento del voluntariado corporativo. Promoción de la participación de la organización en iniciativas de voluntariado vinculadas a fines sociales y medioambientales, impulsando la implicación de las personas trabajadoras en acciones de impacto positivo.
- Apoyo a la investigación y causas sociales. Colaboración en iniciativas solidarias destinadas a la captación de fondos para la investigación de enfermedades, como el cáncer infantil, contribuyendo al avance científico y al bienestar social.
- Compromiso con la igualdad y la erradicación de la violencia de género. Adhesión al censo de empresas comprometidas con la igualdad y la erradicación de la violencia de género promovido por CEOE Aragón, mediante la autorización formal de la empresa en noviembre de 2023 para formar parte de esta iniciativa.
- Participación en iniciativas de sensibilización y mejora social. Colaboración en campañas y acciones que promueven la conciencia social en ámbitos como la igualdad, la inclusión y la seguridad, reforzando el papel de la empresa como agente activo en la sociedad.

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
- En 2026 ampliamos nuestra colaboración estableciendo un convenio de colaboración con la Fundación Cruz Blanca.

Plantaciones de árboles: en el año 2025 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

La organización promueve una comunicación transparente, bidireccional y continua con sus grupos de interés, tanto internos como externos, facilitando el acceso a la información relevante y fomentando la participación y el conocimiento compartido.

Comunicación interna

- Seguimiento y comunicación de resultados. Difusión periódica de indicadores de gestión y del grado de consecución de objetivos a través de herramientas corporativas (intranet) y reuniones con los equipos, favoreciendo la alineación y la implicación de la plantilla.
- Espacios de encuentro y cohesión. Organización de jornadas anuales en las que participa el conjunto del personal, orientadas a reforzar la comunicación, el sentimiento de pertenencia y el alineamiento estratégico.
- Información corporativa periódica. Elaboración y distribución de boletines internos a través del correo electrónico corporativo, con contenidos relevantes sobre la actividad, proyectos y resultados de la organización.

Comunicación externa

- Relación con medios de comunicación. Emisión de notas de prensa para trasladar la actividad, proyectos e iniciativas de la empresa a la sociedad.
- Canales digitales corporativos. Mantenimiento y actualización de la web corporativa y presencia activa en redes sociales, como herramientas clave para la comunicación con clientes, colaboradores y la sociedad en general.

- Transparencia económico-financiera. Publicación de la memoria anual de cuentas y resultados, garantizando el acceso a la información económica relevante y reforzando la confianza de los grupos de interés.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental/fiscal/laboral/penal, etc (€)	0	0	100(*)	GRI 417
Certificaciones – acreditaciones	18	17	22	

(*) Se corresponde con una multa de tráfico

ACCIONES

Emisión y publicación de la Memoria de Responsabilidad Social

La organización elabora y difunde de forma periódica su Memoria de Responsabilidad Social, en la que se recogen los principales resultados, actuaciones y compromisos en materia económica, social y ambiental, garantizando la transparencia y la rendición de cuentas frente a sus grupos de interés.

Certificaciones y auditorías externas

- Zoilo Ríos, S.A. somete su actividad a diferentes procesos de certificación y auditoría externa, que garantizan la calidad del servicio, el cumplimiento normativo y la mejora continua:
- Certificación UNE 175001-6 en estaciones con imagen Repsol
  Las estaciones de servicio certificadas conforme a la norma UNE 175001-6 cumplen con estándares exigentes en materia de calidad de servicio, constituyendo una herramienta clave para la mejora continua, el incremento de la satisfacción del cliente y el refuerzo de la imagen corporativa.
- Auditorías de Carrefour en estaciones con tienda asociada
  Las estaciones que disponen de tienda Carrefour son auditadas anualmente por esta entidad, con el objetivo de verificar el cumplimiento de los estándares establecidos en materia de calidad, servicio, imagen, procesos y normativa aplicable.

- Certificado SOLIDAR. Distintivo que acredita a Zoilo Ríos, S.A. como empresa socialmente responsable por su compromiso en el fomento de la inserción laboral de personas con discapacidad.
- Auditoría contable externa. Revisión periódica de las cuentas anuales por parte de un auditor independiente, garantizando la fiabilidad de la información económico-financiera y reforzando la confianza de los grupos de interés.

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	2023	2024	2025
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social y/o medioambiental	72	18	57
Me gusta Facebook	1.316	1.313	653
Seguidores Twitter	1.188	1.170	1.163
Seguidores Instagram	530	561	626
Sesiones registradas web corporativa	905.859	496.866*	--
Sesiones registradas web (orgánicas)	869.624	453.339*	--
Formulario recibido a través de la web	320	420	420

No disponemos de las sesiones registradas en la web, iniciamos el proyecto de cambio de web en el que actualmente estamos inmersos, y esperamos que finalice en 2026.

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, ...).

ZOILORÍOS GRUPO

Criterio 6

MEDIO AMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

Zoilo Ríos, S.A. trabaja para proteger activamente el entorno, fomentando el respeto ambiental y liderando la transición hacia una movilidad basada en energías limpias.

Nuestro compromiso con la sostenibilidad forma parte de nuestra cultura empresarial y guía cada una de nuestras decisiones. Trabajamos día a día para reducir nuestro impacto ambiental, optimizar nuestros procesos y fomentar prácticas responsables en toda nuestra cadena de valor.

Desde la gestión eficiente de recursos hasta la implementación de tecnologías limpias, apostamos por un modelo de negocio que respete el entorno y contribuya al bienestar de las generaciones futuras. Además, promovemos la concienciación ambiental entre nuestros empleados, clientes y colaboradores.

Nuestras acciones se enfocan en:

- Prevenir y gestionar los efectos medioambientales de nuestra actividad.
- Reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.
- Promover iniciativas que mejoren y preserven el entorno natural.
- Devolver a la sociedad parte de lo que nos da, actuando siempre con ética y responsabilidad.
- Apostar por energías con menor huella de carbono, tanto en nuestro uso interno como en la oferta a nuestros clientes.
- Participar activamente en foros donde se debaten medio ambiente, innovación y nuevas energías.
- Comunicar con transparencia nuestros logros y compromisos.
- Rechazar de manera firme la corrupción, el fraude y cualquier práctica poco justa.
- Porque el futuro se construye hoy, y queremos hacerlo de la mano de la sociedad y el medio ambiente

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Uso de energía verde, mediante la construcción de instalaciones fotovoltaicas para consumo propio y ajeno por comunidad energética.
- Incorporar a nuestra oferta de energía, energía más sostenible para la movilidad, tales como puntos de carga, hidrógeno y biogas.
- Mejorar el reciclado de residuos en nuestras instalaciones, y minimizar los residuos generados por nuestra actividad.
- Promover activamente la correcta separación de residuos, tanto los generados por la actividad de la empresa como aquellos producidos por los usuarios de nuestras instalaciones tanto en la instalaciones como en su vida privada, con el objetivo de facilitar su posterior valorización, reciclaje o destino a fines sociales.
- Flota de vehículos de empresa, menos contaminantes.
- Cálculo Huella de Carbono a través de ECODES. Además de establecer objetivos de minimización de la huella, existe un compromiso de compensación mediante donación para la ejecución de determinados proyectos reconocidos en la plataforma cero emisiones CO2, iniciativa impulsada por ECODES.
- 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. Este año hemos detectado la necesidad modificar el objetivo, definiendo un indicador relativo y comparable, independiente del volumen de gestión de la empresa.
- 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	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Kilos de ropa y calzado usado	4.428	3.510	3529	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)	-33,786	-26,781	-27,103	GRI 305
Litros de aceite vegetal usado	80	110,41		GRI 306
Huella de Carbono (alcance 1+2)	627	243,65	256,43	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 1)	67,12	59,94	44,15	
Huella de Carbono (alcance 2)	559,88	146,05	212,43	
tCO2eq/m2	0,0018	0,0007	0,00077	
tCO2eq/persona empleada	5,02	2,01	2,12	
% de inversiones en economía circular	13,42	49	7,70	

- 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**".
- 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: **Producción y venta de estufas eficientes en Kenia.**

El proyecto tiene como finalidad distribuir y promover el uso de cocinas eficientes de biomasa (estufas mejoradas) en hogares urbanos y rurales con bajos ingresos, reemplazando sistemas de cocción tradicionales basados en combustible no renovable (carbón, leña) que son ineficientes y generan altas emisiones de gases de efecto invernadero.

Los impactos y beneficios sociales y ambientales que se consiguen con el proyecto:

- Reducciones de emisiones: las estufas eficientes permiten reducir de forma significativa el consumo de combustibles tradicionales, evitando emisiones de dióxido de carbono equivalentes.

- Salud y calidad de vida: las estufas reducen el humo en ambientes domésticos, lo que tiene beneficios directos en la salud respiratoria de las personas que cocinan diariamente.
- Beneficios económicos: las familias experimentan reducción del gasto en combustible y, en muchos casos, recuperación del coste de la estufa en unos meses gracias a los ahorros de combustible.
- Empleo y desarrollo local: la producción y distribución de estufas genera empleo local, en muchos casos con oportunidades para mujeres en la cadena de valor.
- Protección forestal: al reducir la demanda de carbón y leña, se alivia la presión sobre bosques locales, ayudando a conservar ecosistemas y biodiversidad.

Más información en: https://www.ceroco2.org/



Se adjunta el certificado de compensación de emisiones:



ACCIONES

- Venta de bolsas 100% biodegradables.
- Compensación de emisiones emitidas.
- Uso de energías renovables – instalaciones fotovoltaicas

La organización ha impulsado de forma progresiva la implantación de instalaciones fotovoltaicas destinadas al autoconsumo en sus estaciones de servicio, contribuyendo a la reducción del consumo energético procedente de fuentes no renovables. En la actualidad, se dispone de instalaciones fotovoltaicas en las estaciones de servicio: El Cisne 1, Portal de Alagón 2, El Burgo de Ebro, Aragón, Pirineo Aragonés, Los Ibones, El Cid, Pinseque y Valdespartera.

Asimismo, como novedad durante el ejercicio, en una de las instalaciones fotovoltaicas implantadas en la Estación de Servicio Valdespartera, se ha iniciado la aplicación del modelo Sol Match, orientado al desarrollo de comunidades energéticas locales. Esta actuación refuerza el

compromiso de la organización con la innovación en energía renovable, promoviendo un modelo más participativo, eficiente y sostenible en la gestión de la energía, en línea con la estrategia de transición energética de la compañía.

En la siguiente tabla se detalla la energía generada durante el ejercicio 2025 por cada una de las instalaciones, así como la correspondiente reducción de emisiones de gases de efecto invernadero (CO2) y de otros gases contaminantes que influyen en la calidad del aire y afectan a otros fenómenos atmosféricos (Nox y SO2).

	Energía anual generada (kWh)	CO_2 (Tn)	NO_x (Tn)	SO_2(Kg)
El Cisne 1	56027,00	14,46	14,01	11,21
Portal de Alagón 2	17452,64	4,51	4,36	3,49
El Burgo de Ebro	22410,84	5,78	5,56	4,48
Aragón	22570,65	5,82	5,64	4,51
Pirineo Aragonés	1356,10	0,35	0,34	0,27
Los Ibones	6796,80	1,75	1,7	1,36

(*) Para las estaciones de servicio El Cid y Pinseque, no disponemos de datos, y en el caso de Valdespartera en 2025 la instalación no estaba puesta en marcha.

BUENAS PRÁCTICAS

- Uso de reutilizadoras de agua para el lavado de coches en los puentes de lavado de turismos, dando uso al agua de rechazo del proceso de osmosis.
- 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

Estrategia frente al cambio climático: Desarrollo e incorporación de nuevas energías

En Zoilo Ríos S.A. asumimos la transición energética como una responsabilidad compartida y una oportunidad estratégica para construir un futuro sostenible. Por ello, trabajamos de forma proactiva en el desarrollo e incorporación de energías más limpias para la movilidad, que favorezcan la descarbonización; en el impulso de tecnologías respetuosas con el medio ambiente; y en la digitalización de nuestros procesos. Estas acciones nos permiten contribuir activamente a la mitigación del cambio climático.

1. Impulso a las tecnologías del hidrógeno

Desde 2003, formamos parte de la **Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno en Aragón**, iniciativa regional para promover esta energía limpia.

Este compromiso se ha materializado en una participación activa en múltiples proyectos nacionales e internacionales:

- **Formación y capacitación profesional:** Participación en el proyecto europeo **H2 Training** (2006), pionero en el diseño curricular para profesionales de energías renovables e hidrógeno.
- **Primeros suministros de hidrógeno en movilidad:** Gestión de la **Estación de Producción y Suministro de Hidrógeno de Expo Zaragoza 2008**, donde se abastecieron los primeros vehículos de hidrógeno de la ciudad (bicicletas, scooters, minibuses y autobuses).
- **Corredor de Hidrógeno Pirenaico (H2PiyR):** Participación en la creación de un banco de pruebas transfronterizo para impulsar la red de estaciones de repostaje de hidrógeno en el sur de Europa.
- **Liderazgo en Aragón:** Miembros fundadores y activos del **Clúster de Energía de Aragón (CLENAR)**, donde ejercemos la presidencia de la Comisión de Gas e Hidrógeno desde 2018.
- **Iniciativa GetHyGA (2021):** Adhesión a la hoja de ruta del hidrógeno en Aragón.
- **Innovación tecnológica:** Participación en agrupaciones empresariales innovadoras como **PREVERH (2021-2022)**, para el desarrollo de protocolos de seguridad y mantenimiento de estaciones de hidrógeno, y **OPTILYSER (2022-2023)**, centrado en el uso de big data para optimizar la producción de hidrógeno verde.
- **Instalación de dispensadores de hidrógeno,** para vehículos.

2. Movilidad eléctrica

Reconocemos que la electrificación de la movilidad es un paso imprescindible hacia la descarbonización. Desde 2015, desplegamos progresivamente infraestructuras de recarga para vehículos eléctricos:

- **Proyecto SIRVE:** colaboración con URBENER para superar la barrera de la falta de infraestructura de recarga.
- **Supercargadores Tesla:** instalación inicial de 10 supercargadores en la Estación El Cisne (2015), ampliada en 2024 hasta 20 unidades con capacidad de recarga de hasta 120 kW. En 2.024 hemos ampliado la red, disponiendo en la actualidad de 20 supercargadores.
- **Expansión de red:** instalación de puntos de recarga adicionales en nuestras estaciones E.S. Portazgo, E.S. Los Ibones, E.S. Rincón de la Barca y E.S. El Sisallar.
- **Colaboración con REPSOL en la instalación y puesta en marcha de puntos de recarga en 5 estaciones de servicio:** E.S. El Cid, E.S. Aragón, E.S. Pinseque, E.S. El Burgo de Ebro, y E.S. Valdespartera.

- **ECOASIS:** Infraestructura de recarga de vehículos eléctricos instalada en la Estación de Servicio El Cisne I, se trata de un sistema autosuficiente que permite generar y almacenar energía renovable, ofreciendo una solución ecológica ideal para ubicaciones aisladas de la red eléctrica convencional.

3. Incorporación de combustibles sostenibles: Nexa, BioGNL y Biometano

- Nexa: De **origen 100 % renovable**, es un gasóleo premium, tipo HVO (*Hydrotreated Vegetable Oil*) producido a partir de aceites vegetales usados fomentando la **economía circular** y evitando el uso de petróleo fósil. Puede utilizarse en motores diésel actuales sin modificaciones, lo que facilita una transición rápida hacia la movilidad sostenible.
- Suministro de BioGNL y Biometano en la gasinera de la ES EL CISNE I. Hasta ahora, suministrábamos gas de origen fósil, que tenía ventajas en cuanto a reducción de emisiones de CO2 y también de partículas, pero a partir de ahora, ofrecemos bioGNL (gas renovable en estado Líquido) y biometano (el mismo gas pero comprimido) que son combustibles **renovables** que aportan ventajas muy relevantes:
    - **Reducción de emisiones:** Son combustibles **neutros en emisiones de CO_2,** esto quiere decir que se libera la misma cantidad de CO_2 que ya había sido absorbida o compensada con anterioridad en su producción. Esto nos permite contribuir activamente a la descarbonización del transporte. Estimamos una reducción de más de 2.000 toneladas de CO_2 al año.
    - **Origen renovable:** el gas se obtiene a partir de residuos agroganaderos y urbanos (como los recogidos en el cubo marrón), fomentando la economía circular y el aprovechamiento de recursos que antes eran desechos.
    - **Compatibilidad: Pueden utilizarse en los mismos vehículos y sistemas que el gas fósil, sin necesidad de modificar infraestructuras.**
    - **Rapidez y eficiencia: El repostaje sigue siendo rápido y sencillo, adaptado tanto a turismos como a vehículos pesados.**
    - **Mejora de imagen y compromiso: Nos posiciona como referentes en sostenibilidad y nos permite ofrecer un valor añadido a nuestros clientes.**

  Hasta ahora en España no había ninguna gasinera pública en la que todo el producto suministrado fuera renovable. De manera que los clientes profesionales que querían compensar su huella de carbono suministraban producto fósil y pagaban una compensación a través del sistema de Garantías de Origen o algún sistema similar. A partir de ahora los clientes que suministren bioGNL o Biometano en la ES EL CISNE y quieran compensar sus

emisiones, únicamente tendrán que solicitarnos el certificado de que el producto que les hemos suministrado es renovable.

4. Energía solar fotovoltaica

En 2018 dimos un paso decisivo hacia el autoconsumo energético con la instalación de un sistema **fotovoltaico en la Estación El Cisne I**, que transforma la luz solar en electricidad para consumo interno, reduciendo nuestra huella de carbono.

Está previsto ampliar la red de instalaciones para autoconsumo en otras estaciones de servicio.

- En 2024 se ha ampliado la red en las estaciones de servicio El Burgo de Ebro y Aragón.
- En 2025 se ha ampliado la red en las en las estaciones de servicio Valdespartera, El Cid, Pinseque, Aragón, Los Ibones y Pirineo Aragonés.

5. Digitalización y sostenibilidad operativa

Hemos implementado iniciativas para minimizar el consumo de recursos y residuos:

- **Reducción del uso de papel:** digitalización de tickets, facturas y comunicaciones internas.
- **Sustitución de plásticos convencionales:** uso de **bolsas biodegradables** en nuestras estaciones de servicio.
- **Reducción en un 80% en peso del residuo producido mayoritariamente en nuestras estaciones como consecuencia de nuestra actividad.** En concreto minimización de los lodos de hidrocarburos generados en el proceso de suministro de carburante y lavado de vehículos, mediante un proceso de deshidratación en una centrífuga.

Compromiso futuro

La estrategia climática de Zoilo Ríos S.A. está orientada a **consolidar un modelo energético más limpio, diversificado e innovador**, alineado con los **Objetivos de Desarrollo Sostenible** y con la **neutralidad climática de la Unión Europea para 2050**. Seguiremos ampliando nuestras capacidades en hidrógeno verde, movilidad eléctrica y energías renovables, con el fin de ofrecer a nuestros clientes soluciones energéticas responsables y sostenibles.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025
Potencia generada con energías renovables (Mwh)	92,14	90,14	126,61

ACCIONES

- Adquisición de flota de vehículos híbridos de gasolina y GLP e híbridos enchufables.
- Prevista la instalación de cargadores eléctricos en las estaciones: Tauste, Pirineo Aragonés, El Burgo de Ebro.
- 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.
- En 2026 está previsto llevar a cabo en la Estación de Servicio de Valdespartera un dispensador de hidrógeno, proyecto llevado a cabo con HVR.
- Proyecto FREESVEE – "Fast Recharging Energy Service Everywhere on the Road", en colaboración con el Consejo Superior de Investigaciones Científicas (CSIC), la Universidad de Zaragoza (UNIZAR), la empresa de ingeniería Intergia Energía Sostenible, SL (INTERGIA), y la empresa tecnológica Sistemas Avanzados de Tecnología S.A. (SATEC). El proyecto aborda la transición de las estaciones de servicio a la movilidad eléctrica, proponiendo soluciones de alto nivel tecnológico para la carga pública ultra-rápida de vehículos eléctricos en cualquier parte, eliminando la necesidad de disponer de una red eléctrica con alta potencia para poder dar servicio. Para este propósito se van a implementar un piloto demostrativo en la E.S. LA LADERA, estación de servicio en una zona rural y de baja densidad de población, con una red poco robusta o incluso inexistente, que incluirá la producción de energía fotovoltaica y empleará el almacenamiento energético en baterías de flujo redox y que, gracias a baterías de ion-litio, será capaz de hacer frente a la alta demanda de potencia necesaria. Además, se diseñará e implementará un sistema de gestión energética inteligente, que permitirá dirigir los flujos de energía de forma eficiente para garantizar la demanda de los vehículos eléctricos y el máximo ahorro energético y económico.

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUE DE GESTIÓN

La organización desarrolla un enfoque sistemático de gestión ambiental basado en la prevención, control y mejora continua de los aspectos medioambientales derivados de su actividad.

En este sentido, se lleva a cabo de forma periódica la **identificación y evaluación de los aspectos medioambientales**, así como la **identificación y seguimiento de los requisitos legales y reglamentarios aplicables**, garantizando su cumplimiento.

Asimismo, se implementan medidas de control y seguimiento orientadas a minimizar el impacto ambiental, entre las que destacan:

- Control y optimización de consumos de recursos naturales (energía, agua y papel).
- Vigilancia y control de vertidos de aguas residuales, incluyendo el mantenimiento de la red de saneamiento.
- Mantenimiento preventivo de separadores de hidrocarburos y fosas sépticas.
- Segregación selectiva de residuos en origen y gestión a través de gestores autorizados.
- Minimización de residuos peligrosos mediante procesos internos de tratamiento, como la deshidratación en centrífuga.
- Prevención y detección de fugas de carburantes mediante el control de tanques (sondas de nivel, mantenimiento), control estadístico de inventario y realización de pruebas de estanqueidad en tanques y surtidores.

Este conjunto de actuaciones permite prevenir la contaminación atmosférica, del agua, del suelo y de las aguas subterráneas, así como reducir el impacto acústico y mejorar la eficiencia ambiental de las instalaciones.

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025	Indicador G4 asociado
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	36.019,50	10.350	1.957,96(*)	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	0	0	836,09(*)	GRI 302

(*) la inversión este año es menor porque las instalaciones fotovoltaicas de Los Ibones y Pirineo Aragonés se han financiado por renting y por ello contablemente no figuran como inversión.

ACCIONES

- Mantenimiento preventivo para garantizar el correcto funcionamiento y rendimiento de las instalaciones fotovoltaicas destinadas al autoconsumo.
- Seguimiento y mejora continua de los sistemas de control de fugas y de las instalaciones de almacenamiento y suministro de carburantes.
- Optimización del sistema de gestión de residuos, con especial foco en la reducción de residuos peligrosos.

BUENAS PRÁCTICAS

- Uso de iluminación de bajo consumo y mejora progresiva de la eficiencia energética en las instalaciones.
- Impulso de energías renovables mediante la ampliación de instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo.
- Sensibilización del personal en buenas prácticas ambientales (uso eficiente de recursos, correcta segregación de residuos, prevención de derrames)

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

INTERNAMENTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

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

EXTERNAMENTE

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

- Web corporativa

RESULTADOS

Indicador	2023	2024	2025
Comunicaciones internas emitidas en el ámbito ambiental	26	9	8
Participación en jornadas externas	8	20	2

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 enfrentamos…. relacionados con el desarrollo sostenible y el camino a seguir para avanzar en la descarbonización en la movilidad.

Publicaciones destacadas en 2.025:

- **Movilidad sostenible y transición energética**

  Los boletines reflejan una apuesta clara por la transformación del modelo energético en el sector, noticias destacadas:

  - Puesta en marcha de la hidrolinera en E.S. El Cisne, vinculada al suministro de hidrógeno para transporte público (autobuses del aeropuerto de Zaragoza). Se presenta como un hito para la reducción de emisiones y el avance hacia la neutralidad climática en 2030.
  - Proyecto ECOASIS, estación de recarga eléctrica: Ultra rápida y autosuficiente, basada en energías renovables, almacenamiento energético e hidrógeno verde, diseñada para operar incluso sin conexión a la red eléctrica. Este proyecto se posiciona como una solución innovadora para la movilidad eléctrica en ubicaciones con limitaciones de suministro.
  - Participación en jornadas técnicas sobre despliegue de hidrogeneras (ITA), reforzando el papel de la empresa en el desarrollo de infraestructuras de hidrógeno.

- **Energías renovables y eficiencia energética**

  Se destacan diferentes iniciativas enfocadas en el uso de energías limpias:

  - Implantación de energía solar fotovoltaica (caso ECOASIS con generación renovable in situ).
  - Desarrollo de sistemas combinados: solar + baterías + hidrógeno, orientados a mejorar la resiliencia energética y reducir emisiones.

  Estas actuaciones reflejan un enfoque hacia la autosuficiencia energética y la descarbonización progresiva.

- **Huella de carbono y descarbonización**

  Se informa sobre la gestión de la huella de carbono:

  - Cálculo anual de emisiones conforme al GHG Protocol (alcances 1 y 2).
  - Definición de objetivos:

    Reducción del 50% de emisiones en 2030

    Neutralidad climática en 2050 [Boletín de...20/06/2025 | Outlook]

  Medidas establecidas para minimizar la huella:

  - Ampliación de instalaciones fotovoltaicas
  - Renovación de flota con vehículos eléctricos o híbridos
  - Uso de combustibles renovables (HVO)

  Compensación de emisiones mediante la colaboración en proyectos de energía renovable (central hidroeléctrica en Laos).

Participación en jornadas externas 2025

Durante el ejercicio 2025, Zoilo Ríos Torre participó en jornadas técnicas vinculadas a la transición energética y la movilidad sostenible, entre las que destacan la jornada “Modelo dinámico para el despliegue de la red de hidrogeneras para la movilidad en España”, organizada por el Instituto Tecnológico de Aragón en junio de 2025, y la jornada “HY4AR: Estudio de la actual y potencial demanda del Hidrógeno en Aragón. Casos de éxito”, organizada por el Clúster de Logística de Aragón ALIA en octubre de 2025, ambas celebradas en Zaragoza


ZOILORÍOS
GRUPO