

MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL

SEPTIEMBRE 2025



INDICE

CRITERIO 1

CONTENIDOS GENERALES

PÁG. 3

CRITERIO 2

CLIENTES

PÁG. 45

CRITERIO 3

PERSONAS

PÁG. 56

CRITERIO 4

PROVEEDORES

PÁG. 74

CRITERIO 5

SOCIAL

PÁG. 81

CRITERIO 6

MEDIOAMBIENTAL

PÁG. 92

Criterio 1

CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

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

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

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

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

PRINCIPIOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

TRANSPARENCIA

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

SOSTENIBILIDAD

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

RESPECTO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

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

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

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

EXCELENCIA EN LA GESTIÓN Y ORIENTACIÓN AL CLIENTE

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

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

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

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

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

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

RESPECTO Y PROTECCIÓN AL MEDIOAMBIENTE

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

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

RESULTADOS

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

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

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

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



OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



BUENAS PRÁCTICAS

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

- Promover el desarrollo de energías limpias, favoreciendo el uso de energías de transición menos contaminantes tales como electricidad, hidrógeno, biomasa y biometano. ODS 7 y 9
- En 2020 Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050. ODS 13
- En 2020 procedemos a firmar una Alianza por una recuperación económica sostenible y resiliente en España, con el Grupo Español de Crecimiento Verde y la Comunidad por el Clima, este manifiesto vuelve a firmarse en 2021. ODS 13 y 17
- En julio de 2021 firmamos la carta de intenciones para el desarrollo de la Iniciativa GetHyGA "Consolidando un camino energético y tecnológico de hidrógeno en Aragón" "pavinG an Energy and Technology way on HYdrogen alonG Aragon". ODS 7 y 17
- En 2021 fundador de la sociedad Servicios de Hidrógeno Energético S.L. (SHiE), sociedad creada tras considerar el gran potencial que tiene el hidrógeno verde para convertirse en el sustituto de las fuentes de energía contaminantes.
- En 2022 firmamos el Apoyo a la candidatura de Zaragoza a la Misión Europea de 100 Ciudades Climáticamente Neutras. ODS 11 y 17
- En febrero 2022 mostramos nuestro interés y compromiso en participar en la Comisión de Sostenibilidad impulsada por CLENAR (Clúster Energía Aragón), liderando la comisión de movilidad sostenible. ODS 7, 11 y 17
- 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

ACCIONES LLEVADAS A CABO EN 2024

- Se ha instalado una dispensadora móvil H2, para suministrar autobuses de ALSA que realizan la línea de traslado de personas al aeropuerto de Zaragoza.

- 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.
- Continuamos ampliando los puntos de recarga para vehículos eléctricos.

ACCIONES PREVISTAS EN 2025

En 2024 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 2025. 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.

Participación en AEI para la investigación industrial en mantenimiento predictivo digital de estaciones de recarga off-grid con integración de hidrógeno.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

DATOS RELATIVOS DEL INFORME – EJERCICIO 2023

	GRI
Nombre de la organización	102-1
ZOILO RÍOS S.A.	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
Fundado en 1927, Zoilo Ríos, S.A. es un proveedor integral de servicios energéticos y complementarios que ha dado empleo en el año 2024 a una media de 123 personas. La compañía gestiona en la actualidad 18 estaciones de servicio en Aragón y Soria. A su línea de negocio de suministro atendido de carburantes y energías en estación de servicio o a domicilio, añade otras como las áreas de lavado de turismos , talleres de reparación rápida, tiendas de conveniencia o aparcamientos vigilados para camiones y mercancías peligrosas .	
Ubicación de la sede	102-3
Autovía de Logroño Km 0,3 Zaragoza	
Ubicación de las operaciones	102-4
Los servicios que ofrecemos son:	

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

En nuestra web se pueden consultar los servicios disponibles en cada uno de los centros:
www.zoilorios.com

Centros en Zaragoza

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

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

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

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

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

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

Otros centros en la provincia de Zaragoza

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

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

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

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

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

Estación de Servicio TARAZONA. N-122 pK 84.6 Tarazona

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

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

Estación de Servicio 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, CEPSA y Carrefour, siendo el porcentaje de compra a estos proveedores, más del 90% del total de compras realizadas.

El resto, son proveedores de servicios, consumibles y de diferentes artículos de tienda.

Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe

102-10

En el año 2023 se ha incorporado una nueva Estación de Servicio, la E.S. VALDESPARTERA.

Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)

102-11

La gestión del lanzamiento de nuevos productos y servicios se realiza mediante proyectos. Previamente se analiza la viabilidad, en caso de ser satisfactoria se planifican las acciones necesarias para su ejecución, se asignan recursos humanos y materiales, y periódicamente se va realizando su seguimiento.

En el año 2023 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 ZOILORÍOS, 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 Aragón, cuyo objetivo permanente es informar y debatir sobre los temas de presente y futuro. Generar inquietud, con la finalidad de aportar información útil para los directivos en su toma de decisiones, y contribuir así al éxito de nuestras empresas.

CLENAR: La constitución de este Clúster de la Energía en Aragón busca contribuir a dinamizar al conjunto del sector energético aragonés. El clúster pretende contribuir a mejorar sus niveles de

competitividad y ayudará a poner en marcha iniciativas conjuntas innovadoras orientadas al aprovechamiento de nuevas oportunidades de negocio y al lanzamiento de proyectos de desarrollo e innovación.

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

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**.

102-8

Información sobre personas trabajadoras

NÚMERO MEDIO DE PERSONAS EMPLEADAS EN EL CURSO DEL EJERCICIO, AGRUPADAS POR CATEGORÍAS	2024	
Plantilla media	Fijos	No fijos
Encargado General	4	0
Encargado/a de Turno	12	0
Personal de expedición carburante y tienda	86	3
Limpiador-mantenimiento	2	1
Personal Mecánico Especialista	2	0
Personal centro lavado Actur	1	0
Personal Jefe de Administración	2	0
Personal licenciado	8	0
Oficial de 1ª	1	0
Oficial de 2ª	1	0
Auxiliar Administrativo	0	0
	118	4

Nº TOTAL PERSONAS

123

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2022				Ejercicio 2023				Ejercicio 2024			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos		Fijos		No fijos	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Encargado General	6	0	0	0	4	0	0	0	4	0	0	0
Encargada y Encargado Turno	5	9	0	0	5	7	0	0	5	7	0	0
Personal de expedición carburante y tienda	36	46	4	7	32	56	1	7	32	54	2	1
Limpiador/a-mantenimiento	1	1	1	0	2	1	0	0	1	2	1	0
Mecánico Especialista	3	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0	0
Licenciado/a	2	5	0	0	2	6	0	0	2	5	0	0
Jefe/a de Administración	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
Oficial de 1ª	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Oficial de 2ª	1	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	0
Auxiliar Administración	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Nº total personas trabajadoras	54	67	5	7	48	74	1	8	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:



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

PERSONAL

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

- Repudiamos el trabajo forzado y la 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 tabloneros de anuncios, boletines informativos, página web e intranet.

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

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

- Desde el año 2018 se dispone del Sello RSA, realizándose los trámites necesarios para la renovación del sello en 2019.
- Desde el año 2018 se dispone del Sello RSA +, realizándose los trámites necesarios para la renovación del sello en 2019.
- Desde el año 2015 certificado SOLIDAR DE CARÁCTER MERITORIO, otorgados por La Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón (SOLIDAR), este certificado acredita a Zoilo Ríos S.A. como socialmente responsable por su DESTACADA GESTIÓN para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad. Dicho certificado lo hemos ido renovando, el actual está vigente hasta 31 de marzo de 2027.
- Certificado según requisitos de la Norma UNE 175001-6 Calidad de Servicio para pequeño comercio. Parte 6: Requisitos para Estaciones de Servicio, para las estaciones de servicio de Zoilo Ríos, S.A. con imagen REPSOL.

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

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

A continuación, se expone nuestro CÓDIGO ÉTICO:

GRUPO ZOILORÍOS CÓDIGO ÉTICO

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

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



1 COMPORTAMIENTO DE LAS PERSONAS

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



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

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

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

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



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



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

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

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

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

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



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

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



2 COMPORTAMIENTO CON LOS CLIENTES

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



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



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

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



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



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

3 NUESTRAS INSTALACIONES

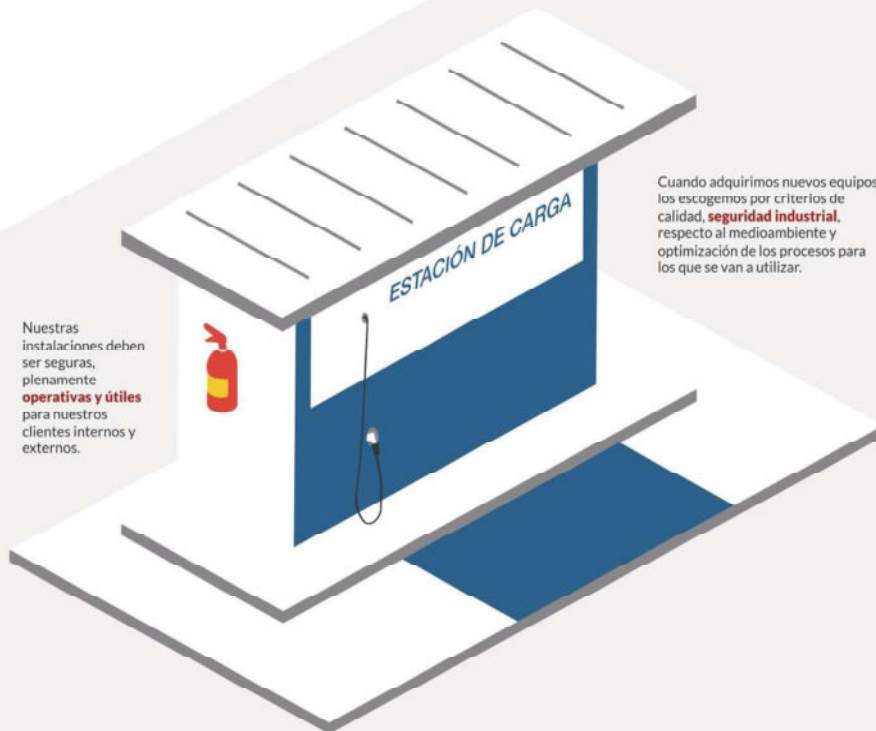
Procuramos la **innovación**, especialmente en las áreas de las telecomunicaciones e informática que aportan gran valor a nuestra gestión.



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



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



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

4 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

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



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



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



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

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

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



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

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

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

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

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

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

- Se dispone de un sistema de comunicación interna por el que se puede comunicar conductas que no sean éticas y/o sugerencias de mejora. Todos los comunicados son revisados y contestados por la Dirección de la empresa.
- Si se prefiere, esta comunicación se puede realizar a través de los representantes legales de las personas trabajadoras, el/la responsable superior o correo corporativo.
- 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 \(zoilorios.com\)](https://zoilorios.com)

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

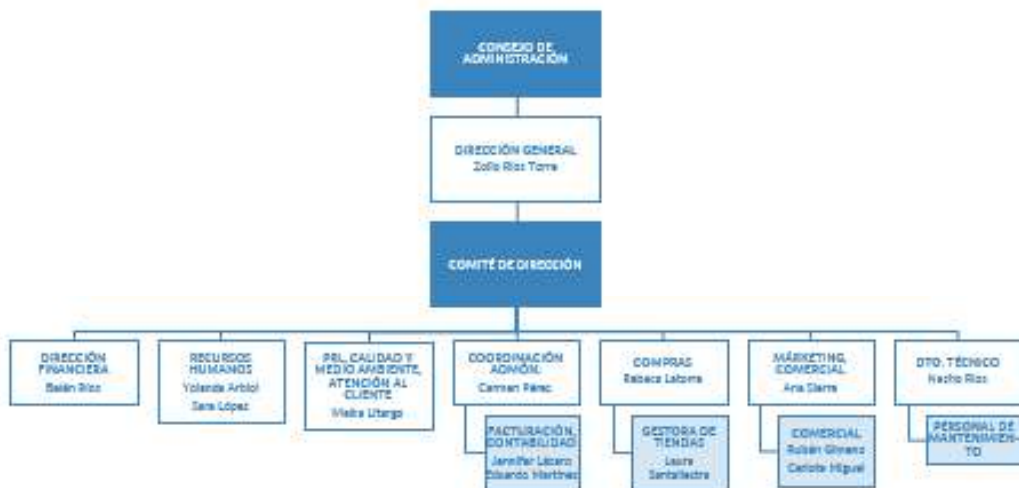
BUENAS PRÁCTICAS

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

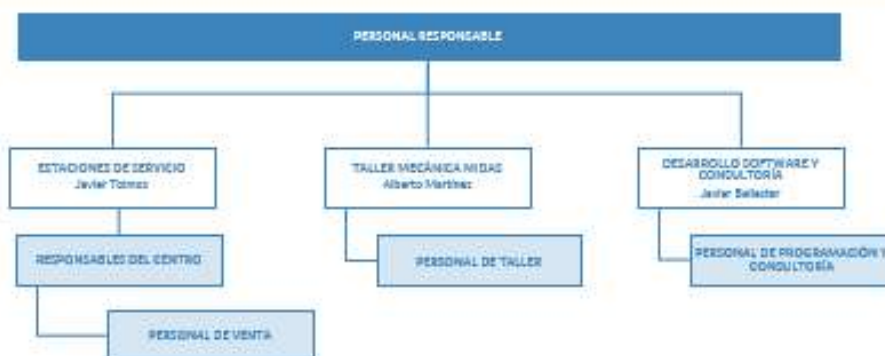
- Emisión y conocimiento por parte de todo el personal de la organización del código ético, reglamento y normativa interna del puesto de trabajo.
- Existencia de un Comité de Igualdad.
- Uso de lenguaje no sexista.
- Reuniones trimestrales del Comité de Igualdad.
- Se dispone de un protocolo que se aplicará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

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

GESTIÓN



OPERATIVA



COMITÉS



ENFOQUES DE GESTIÓN

El Director General como 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 laborales en todos los puestos de trabajo de la organización, realizándose reuniones al menos con una periodicidad trimestral. En estas reuniones se analizan los incidentes y/o accidentes que se han producido en el periodo, estableciendo acciones correctivas para evitar que vuelvan a producirse, se analizan situaciones de riesgo que se hayan detectado, oportunidades de mejora, necesidades de formación, y/o cualquier propuesta realizada por cualquier persona de la organización a través de los integrantes del Comité.

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

COMITÉ DE PERSONAL

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

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

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

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

COMITÉ DE IGUALDAD

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

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

RESULTADOS

CONTENIDOS	2022	2023	2024	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Consejo Administración:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	3	3	3	
Composición del Comité de Dirección:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	7	7	7	
antigüedad media en el ejercicio	20,78	21,71	23,44	
% 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	2022	2023	2024	GRI
% Hombres	50	50	50	
Composición Comité Personal (RLT+RRHH+Q+DG):				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	10	11	10	
% Mujeres	55	45,45	50	
% Hombres	45	54,55	50	
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 2024, 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 Igualdad 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 2025 se va a llevar a cabo la auditoría salarial, dicha auditoría será llevada a cabo por auditores externos.

BUENAS PRÁCTICAS

- Herramienta Power Bi: Se trata de una herramienta informática de Business Intelligence que obtiene y trata la información del ERP y de la contabilidad financiera y de costes, para poder ser consultada por los diferentes usuarios de la empresa de forma fácil e intuitiva. Permite analizar los resultados de la organización a diferentes niveles y realizar un seguimiento de los KPI y otros indicadores de gestión, además de poder hacer el control presupuestario.
- Participación de todo el personal de la organización: Comunicación Interna.
- Sistema de remuneración por consecución de objetivos a todos los niveles de la organización.

- Retribuciones e incentivación variable transparente, por puesto de trabajo, existiendo igualdad de retribución salarial entre hombres y mujeres que desarrollen el mismo puesto.
- Canal interno de comunicación, accesible a través de la web y garantizando el anonimato de la persona que realiza la comunicación.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS

ENFOQUES

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 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 activa 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 2024): 123	
Definición del proceso para identificar los GI	102-42
• En las reuniones llevadas a cabo por el Comité de Dirección, cuando surge la necesidad de revisar el plan estratégico, se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora, segmentando por grupos de interés. De esta forma se define el plan estratégico a seguir para cada GI. En el mes de diciembre de 2022 se presenta y aprueba por el Comité de Dirección, el plan estratégico para el periodo 2023-2025	

Enfoque para la participación de los GI	102-43
---	--------

- 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 desarrollamos innovación y desarrollo en colaboración con nuestra filial tecnológica ADVANCE SOLUCIONES INFORMATICAS como con diversas entidades y empresas de reconocido prestigio (CSIC, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusion Fuel, ARPA, Libelium, CIRCUTOR, UNIZAR, REPSOL), estamos llevando a cabo proyectos para:
 - Producción, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde.
 - Creación de hidrolinera portátil.
 - Desarrollo de infraestructura de repostaje para vehículos ligeros y camiones de hidrógeno.
 - Definición del mantenimiento a realizar en una hidrolinera, para su seguridad industrial y correctas condiciones de uso.

- Desarrollo de soluciones para la integración en Estaciones de Servicio de puntos de recarga para vehículos eléctricos. Interoperatividad con otros operadores de recarga europeos.
- Sensorización y digitalización para diversos servicios en Estaciones de Servicio.
- Desarrollo de herramientas que reduzcan el uso de papel y faciliten el acceso y la integración de todo el personal.
- Migración hacia entornos Cloud que garanticen la accesibilidad de las herramientas mientras mejoran la eficiencia energética (reducción de consumo por usuario del 70%-90%).
- 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 la 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

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

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

ENFOQUES

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

RESULTADOS

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45
N/A	
Proceso para definir los temas materiales	102-46
DAFO	
Lista de temas materiales y relevantes para la organización	102-47
- Personal - Clientes - Empresa - Sociedad - Medio Ambiente	
Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48
N/A	
Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49
- Tal y como se puede evidenciar tras la lectura de la memoria: - Seguimos trabajando para la incorporación en el mercado de nuevas energías menos contaminantes. Contribuir en la descarbonización en el sector de la movilidad. - Ser éticos, comprometidos, innovadores, prácticos y eficaces. - Tener una visión comercial a todos los niveles de la organización. - Queremos generar confianza a las personas trabajadoras de la empresa. - Ser partícipes del pacto mundial y la consecución de los ODS.	

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 2022.	
Fecha del último informe	102-51
Septiembre de 2022. Referido a datos y actuaciones que se están llevando a cabo llevadas a cabo en el año 2021.	
Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
976 403 403 – atencionalcliente@zoilorios.com	
Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54
"Opción Esencial"	
"Referenciado GRI"	
Índice de contenidos GRI	102-55

ACCIONES

Actualmente, tal y como se ha mencionado anteriormente, nos encontramos inmersos en el proceso de identificación y definición de la estrategia de marca. Para ello, se han analizado diversos elementos que conforman nuestra identidad, personalidad, propósito, diferenciación, relación con las partes interesadas y cartera de servicios.

De cara a 2025, está previsto continuar avanzando en esta línea de trabajo con los siguientes objetivos:

- Actualizar nuestra misión, visión y valores corporativos.
- Establecer nuevas líneas estratégicas alineadas con nuestra esencia de marca.
- Aprobar un nuevo plan estratégico que oriente nuestras actuaciones en los próximos años.

BUENAS PRÁCTICAS

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

Desarrollo del plan estratégico para el próximo periodo.

C.1.7. PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

ENFOQUES

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

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

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

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

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

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

- Donaciones y Aportaciones,

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

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

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

RESULTADOS

CONTENIDOS	2022	2023	2024
Aportaciones y colaboraciones (euros)	11.250	6.950	11.998
% de Inversiones realizadas en economía circular vs total inversión	13,12	13,42	49

ACCIONES

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

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

En la actualidad realizamos acciones relacionadas con los siguientes ODS.

Las inversiones llevadas a cabo en economía circular en el año 2.024 han sido:

- Instalación móvil para el repostaje de autobuses de hidrógeno.
- ECOASIS- Instalación de dos puntos de recarga eléctricos aislados de la red.
- Desarrollo para la solicitud de factura electrónica a través de la web.



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 H₂ 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.

Criterio 2

CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

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

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

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

- Mejora continua de servicios 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 2.024 se ha establecido como objetivo alcanzar una VG > 4,65. A continuación se exponen los resultados.

	VG 1T 2024	VG 2T 2024	VG 3T 2024	VG 4T 2024
VG Media por trimestre	4,72	4,78	4,77	4,79
Media ZR, S.A. en 2024	4,76			

Comparando la valoración global media obtenida en 2024 en el grupo con respecto a años anteriores, vemos que se ha ido mejorando:

Indicador	2022	2023	2024	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	4,52	4,69	4,76	GRI 418

ACCIONES E.S. REPSOL

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

Con base en este informe, se diseña un Plan de Acciones específico para cada centro, orientado a la mejora continua. Este plan contempla acciones concretas y plazos definidos, y es presentado y explicado en detalle a todo el equipo de trabajo. Además, se establece un sistema de seguimiento que permite verificar el grado de cumplimiento de las acciones propuestas y evaluar su impacto.

Este sistema de mejora continua se revisa de forma periódica, con el fin de detectar nuevas necesidades, adaptar las estrategias implementadas y garantizar una evolución constante en los procesos y resultados de cada centro.

RESULTADOS E.S. CEPSA

La satisfacción del cliente en las estaciones de servicio de la marca 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:

Periodo: 2024 Nombre E.S.: VILLANUEVA DE GÁLLEGO(22301) Provincia: ZARAGOZA

Objetivos Customer Experience	1º Semestre				2º Semestre			
	Obj	Result	Cump	Num	Obj	Result	Cump	Num
ATENCIÓN AL CLIENTE	9,2	9,8	106,52%	30	9,2	8,5	92,39%	16
ASEOS	9	9,8	108,89%	20	9	9,2	102,22%	5
RESEÑAS GOOGLE	4	4,25	106,25%	6	4	3,675	91,88%	9

Fidelidad	1er Cuatrimestre			2º Cuatrimestre			3er Cuatrimestre			TOTAL		
	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump
TRANSACCIONES FIDELIZADAS	60%	79%	131,67%	60%	87%	145%	60%	87%	145%	100%	253%	253%

Periodo: 2024

Nombre E.S.: TARAZONA(07414)

Provincia: ZARAGOZA

Objetivos Customer Experience	1º Semestre				2º Semestre			
	Obj	Result	Cump	Num	Obj	Result	Cump	Num
ATENCIÓN AL CLIENTE	9,2	8,593	93,4%	27	9,2	9,043	98,29%	23
ASEOS	9	7,75	86,11%	8	9	8,667	96,3%	6
RESEÑAS GOOGLE	4	4,64	116%	16	4	4,067	101,68%	18

Fidelidad	1er Cuatrimestre			2º Cuatrimestre			3er Cuatrimestre			TOTAL		
	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump
TRANSACCIONES FIDELIZADAS	60%	90%	150%	60%	90%	150%	60%	87%	145%	100%	267%	267%

Venta Activa	1er Cuatrimestre			2º Cuatrimestre			3er Cuatrimestre			TOTAL		
	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump	Obj	Result	Cump
FOOD FOR NOW					0							

BUENAS PRÁCTICAS

- Encuestas a clientes reales, obteniendo información de la opinión de sobre el servicio recibido.
- Consulta de las opiniones de cliente en google maps y toma de acciones en caso necesario.
- Establecimiento de objetivos de mejora, ligados a un incentivo económico.
- 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.2.2. 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	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Nº de productos / servicios nuevos puestos en el mercado	3	5	5	
% de servicios revisados / evaluados	100	100	100	GRI 416

Acciones llevadas a cabo en 2024:

- Despliegue para la incorporación de HVO en todas nuestras estaciones de servicio de la marca REPSOL.
- Instalación de una hidrolinera móvil en la E.S. El Cisne I para suministrar H2 a los autobuses de línea Zaragoza – Aeropuerto.
- Se ha reconvertido la tienda de la Estación de Servicio El Cid y de la Estación de Servicio Pinseque, a tienda modelo STOP & GO.
- En la Estación de Servicio El Cisne I: Instalación de puntos de recarga ultra de vehículos eléctricos, capaz de operar sin necesidad de conexión a la red eléctrica convencional.

ACCIONES

Algunas de las acciones que estaban previstas en 2024, no han podido ser llevadas a cabo, estando previsto acometerlas en 2025:

- Mejora de nuestras áreas de lavado en aquellos centros en los que se requiere valorando la tecnología ISTOBAL y la imagen KLIN de REPSOL: E.S. Valdespartera y Cid.
- Tienda Supercor Stop&Go en la Estación de Servicio Ventas II.
- En la Estación de Servicio El Cisne I, 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.

BUENAS PRÁCTICAS

- Disponer de manuales de puesto de trabajo aplicables en todos los centros de trabajo, facilitando de esta forma la movilidad de personal entre las distintas estaciones.
- Unificación de sistemas de cobro, TPV propio.
- Unificación de procedimientos e instrucciones de trabajo, fortalecimiento de pertenencia al GRUPO ZOILORÍOS.
- Potenciar el uso de nuestra APP para telefonía, para la fidelización de clientes.
- Puesta a disposición de nuestros clientes de la mayor parte de energías existentes en el mercado para la movilidad. Trabajando activamente en el desarrollo de energías menos contaminantes para el medio ambiente al objeto de evolucionar hacia una economía circular y neutra en carbono. Por ejemplo: desarrollo e instalación de hidrolinera.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES

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

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

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

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

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

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

Queremos destacar que en nuestra organización toda reclamación o queja por parte de clientes, es bien recibida, y así se trasmite a todo el personal. Nos ayuda a mejorar, analizamos la causa y establecemos las acciones correctivas oportunas. Una reclamación / queja bien gestionada, fideliza al cliente. Por ello debemos procurar que el cliente refleje su queja o reclamación por escrito, en cualquiera de los formatos que disponemos para ello.

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

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	72	81	82	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de suministro de carburante	44	16	8	GRI 417

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
% Reclamaciones recibidas en el proceso de lavado de vehículos	26	66,7	61	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de venta de artículos tienda	7	2,5	0	GRI 417
% Resto de reclamaciones	22	14,8	13	GRI 417

ACCIONES

- Formación a todo el equipo de Responsables de Centro, para la gestión directa de reclamaciones de clientes (Qualtrics) y establecimiento de planes de mejora en colaboración con el departamento de calidad.

BUENAS PRÁCTICAS

- Participación en foros para el desarrollo de nuevas energías.
- Participación en jornadas, ferias, foros para dar a conocer productos y servicios y las tendencias del mercado por una movilidad sostenible.
- Se dispone de manuales de puesto de trabajo para que todo el personal tenga información e instrucciones claras de cómo debe de realizarse el servicio. Proporcionándose formación inicial tanto teórica como práctica a todo el personal que se incorpora a la empresa o siendo trabajador de la empresa, cambia de puesto de trabajo.
- Propiciamos una formación continua de todas de las personas de la organización, en base a las necesidades. Anualmente se establece un plan de formación adaptado a cada puesto de trabajo y a cada 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 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

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

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024
Me gusta Facebook	1.310	1316	1.313
Seguidores Twitter	1.181	1.188	1.170
Seguidores Instagram	487	530	561
Sesiones registradas web corporativa	1.190.831	905.859	496.866*
Sesiones registradas web (orgánicas)	1.113.605	869.624	453.339*
Nº de seguidores del LinkedIn del Director General		1946	2.446

* El dato de Google Analytics difiere tanto de los años anteriores porque no está activado Consent Mode y, por lo tanto, no se hace una modelización de los datos y todos aquellos usuarios que no aceptan las Cookies no se registran. Sin Consent Mode, cuando un usuario rechaza cookies, pierdes datos y puede parecer que hay menos sesiones de las reales.

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.

Criterio 3

PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

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

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

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

- Respetamos la libertad de asociación reconociendo el derecho de los trabajadores a formar parte órganos de representación, de sindicatos o afiliarse a ellos. Promoviendo la existencia de representación laboral y su 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

Se han realizado evaluaciones de clima laboral.

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

RESULTADOS

En 2022, la encuesta de clima laboral se realizó de manera global, sin distinción entre centros, y registró una participación del 66 %.

En 2024, la evaluación se llevó a cabo de forma diferenciada por centro, con el propósito de identificar las fortalezas y áreas de mejora específicas de cada uno, alcanzando un 75 % de participación, porcentaje que supera el obtenido en la medición anterior.

ACCIONES

Seguimos trabajando activamente para fortalecer el conocimiento y la aplicación del protocolo de acoso entre todas las personas que forman parte de la empresa. Para ello, se ha incorporado este tema en las reuniones de cada centro de trabajo, se informa a todas las nuevas incorporaciones, y se refuerza periódicamente a través del boletín interno.

Tal como se estableció, en el año 2024 se llevó a cabo la encuesta de clima laboral por centros de trabajo, con el objetivo de identificar áreas de mejora específicas y, en su caso, detectar posibles situaciones de acoso. Es importante señalar que en esta edición no se especificó el periodo de evaluación, lo que ha generado que algunas respuestas se basen en experiencias pasadas ya gestionadas. Para futuras encuestas, se incluirá esta información con el fin de obtener resultados más precisos y contextualizados.

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.
- 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 la aplicación digital para que la gestión de comunicados internos, se accede a la aplicación a través de la intranet.
- Tal y como se refleja en la tabla de indicadores, el número de comunicaciones realizadas ha disminuido respecto a 2023, aunque se mantiene por encima de los valores registrados en 2022. Es relevante destacar que en 2024 ha aumentado el porcentaje de comunicaciones que han sido remuneradas en comparación con 2023, si bien aún no se alcanza el nivel de 2022.

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	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Nº comunicados internos	43	183	135	GRI 102-42
% comunicados remunerados	51,20	34,97	37,77	

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	39	
% Mujeres	55	63	61	

ACCIONES

- En 2021 se llevó a cabo la auditoría salarial, no detectándose desviaciones atribuibles a En 2021 se realizó la auditoría salarial, sin detectarse desviaciones atribuibles al género. En cumplimiento de la normativa vigente, en 2025 corresponde llevar a cabo una nueva auditoría, para lo cual se ha contratado a una empresa externa especializada.
- Durante 2023 se aprobó y registró el Plan de Igualdad (Loc: CW61SC23). El Comité de Igualdad mantiene reuniones periódicas para revisar el grado de implantación de las medidas contempladas en el plan, así como para proponer acciones correctivas o de mejora cuando sea necesario.
- 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 firmado 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 canales 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	2022	2023	2024
Nº personas trabajadoras que tuvieron derecho a permiso por maternidad/lactancia o paternidad.			
Mujeres	1	3	1
Hombres	1	2	0
Nº personas trabajadoras que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	1	3	1
Hombres	1	2	0
Nº personas trabajadoras que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	1	3	1
Hombres	1	1	0
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.			
	7	4	4
Mujeres	12	6	7
Hombres	0	0	0
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.			
	23	23	16
Mujeres	22	18	17
Hombres	25	32	15
% de la plantilla que hace uso de medidas de teletrabajo.			
	20	19	16
Mujeres	25	18	17
Hombres	18	16	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	2022	2023	2024	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	15	13	GRI 404
Hombres	20	12	14	
Mujeres	11	18	12	
% personas con que han realizado cursos	88	84	95	
Hombres	91	84	98	
Mujeres	86	91	93	
% de personas con 0 horas de formación	12	16	5	
Hombres	9	16	2	
Mujeres	14	9	7	
Promedio de horas de formación recibida por persona durante cada ciclo anual frente al total de horas impartidas por puestos				
Comité de Dirección	50	24	69	
Hombres	153	11	146	
Mujeres	9	29	38	
Administración + comercial	5	12	28	
Hombres	12	13	30	
Mujeres	1	12	27	
Mandos intermedios (EG+ET)	16	37	20	
Hombres	12	22	10	
Mujeres	30	49	28	
Técnicos (mantenimiento y lavadero)	26	7	17	
Hombres	31	9	22	
Mujeres	0	0	0	
Vendedor/a Expendedor/a	11	12	6	
Hombres	13	11	6	
Mujeres	9	13	7	

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

Trabajamos de manera constante para optimizar las condiciones laborales, priorizando la prevención de riesgos y evitando cualquier situación que pueda provocar daños o deterioro en la salud de las personas trabajadoras. En este sentido, se prohíbe expresamente durante la jornada laboral la realización de conductas que pongan en riesgo la integridad física o mental, tales como el consumo de alcohol, drogas u otras prácticas peligrosas.

Nos esforzamos en implantar y consolidar procedimientos seguros y responsables, fomentando una cultura preventiva basada en el comportamiento seguro, la concienciación individual y la responsabilidad compartida.

Queremos que la organización sea un espacio de trabajo saludable, en el que cada persona se sienta protegida, valorada y respaldada, de modo que la seguridad se proyecte no solo en el ámbito profesional, sino también en la vida personal.

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tienen representación en los comités formales de Seguridad y Salud (*)	8,27	8,39	8,13	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones (no incluido in itinere ni in misión)	2	0	2	GRI 403
Nº total de accidentes in itinere e in misión con lesiones	0	1	1	
Nº total de incidente (accidentes sin lesiones)	7	1	4	

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	60	27	44	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales (no incluido in itinere ni in misión ni incidentes)	62	0	165	
Nº de días no trabajados por accidentes in misión y/o in itinere	0	29	32	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

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

ACCIONES

- Participación activa por parte de la representación legal de las personas trabajadoras y de las personas integrantes en el Comité de Seguridad y Salud, en la prevención de riesgos laborales.
- Formación como recurso preventivo a todas las personas que encargadas de los centros de trabajo y a la representación legal de las personas trabajadoras.
- Adaptaciones de puesto de trabajo antes mujeres embarazadas y en periodo de lactancia.
- En el año 2025, a través del servicio de prevención, el Comité de Seguridad y Salud valorará las acciones incluidas en el programa "PROMOCIÓN DE LA SALUD", diseñado para impulsar el bienestar integral de las personas de nuestra organización. Dichas acciones contemplan la difusión de píldoras informativas sobre temas de salud general y hábitos saludables orientadas al aprendizaje, la realización de sesiones dentro de la empresa enfocadas en la mejora de la salud y los estilos de vida, promoviendo la comunicación activa y el intercambio de experiencias entre ponente y participantes, así como la iniciativa "Ponte en forma", con un enfoque integral en la prevención y tratamiento del sobrepeso y la obesidad, entre otras.

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

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

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

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

2. Cotizaciones, precios y decisiones de compra

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

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

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

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

3. Compras condicionadas

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

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

4. Comentarios sobre proveedores

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

5. Beneficio personal

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

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

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

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

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

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

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

RESULTADOS

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

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

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras a proveedores locales	93	95	96	GRI 204

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

- Homologación y evaluación continua de proveedores.
- Alianzas con asociaciones del sector, para la selección de proveedores y optimización de la gestión de compras.
- Búsqueda de productos y servicios sostenible.
- Los mantenimientos preventivos y correctivos han sido externalizado con proveedores locales

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	2022	2023	2024	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	0	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.

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 fortalecer las relaciones, fidelizar y unificar en la medida de lo posible las compras.

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	7	8	11

BUENAS PRÁCTICAS

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

- Se ha continuado reformando las tiendas de las estaciones de servicio imagen REPSOL, para su adaptación al modelo Stop & Go, en 2024 se han acometido las obras El Cid y Pinseque. Para 2025 está prevista la apertura de la tienda Stop & Go en Las Ventas II.
- En 2024 se han incorporado en las estaciones de servicio REPSOL de Zaragoza, contenedores para la recogida de aceite vegetal usado. Este aceite posteriormente es utilizado como materia prima del diésel NEXA.
- Durante 2025 se acometerá la reforma de las áreas de lavado en las estaciones de servicio El Cid y Valdespartera, con la implantación del modelo Klin de REPSOL.

Criterio 5

SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

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

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

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

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

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

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

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

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

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

RESULTADOS

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

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

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
ARopa2: colocación de contenedores de ropa y calzado usado	Desde 2013	 Fin medioambiental y social, promocionando la <u>generación de empleo</u> dirigido a personas en <u>riesgo de exclusión social</u> y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.
Recogida de aceite vegetal	Desde 2013	 Recikla es una entidad que pertenece a ADISLAF (Asociación 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
Reforestación	Desde 2017	 2017 Colaboración con la Fundación Árboles para Siempre: Participación en una jornada medioambiental y de convivencia en la que se plantaron más de 30 árboles en la sierra de Alcubierre, en Huesca. Se plantaron encinas y sabinas: unos árboles de crecimiento lento que alcanzan grandes dimensiones y llegan a ser centenarios.  2019 Colaboración con ECODES para la participación en el proyecto 6D, acción mundial por el clima. Colaboración con donativo para la plantación de árboles.  2021-2024 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. Tanto como ciudadanos. Desde Zoilo Ríos S.A. anualmente participamos en el proyecto, mediante donativos y campañas colaborativas de plantación.
Patrocinio de partido de fútbol ASPANO	Desde 2018	 ASPANO. Asociación que atiende a los niños con cáncer de Aragón y sus familias.

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Recogida de tapones	Desde junio de 2019	 Almar, Fundación para la investigación de la Ataxia de Friedreich.
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	 Patrocino del Club Deportivo Oliver, fomentando como patrocinador la formación de al menos un equipo femenino en el club. Consiguiendo que los equipos femeninos se formen en 2023.

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Campaña de Reyes 2024 "CONTIGO TODO ES MEJOR"	2023	 Promovido por el Centro Socioeducativo "Sin Mugas", buscan personas interesadas en APADRINAR cartas o en realizar un donativo. Realizamos la difusión entre nuestras personas trabajadoras a través de los boletines internos y para que llegue a personas externas a la organización, realizamos publicaciones a través de nuestras redes sociales. SIN MUGAS
Venta de artículos de tienda	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 en la emergencia de la dana, en la comunidad Valenciana	2024	Envío de materiales (calzado, ropa de trabajo, mascarillas y geles) para los equipos de voluntariado en labores de limpieza.

Indicadores:

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				
% trabajadores con contrato indefinido	91	93	95	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	4	4	4	GRI 401

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.5.2. ALINEACIÓN DE PROYECTOS SOCIALES CON LA ESTRATEGIA

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

ACCIONES

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

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

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

Apoyo presentación partido de fútbol ASPANOA.

C.5.3. TRANSPARENCIA CON EL ENTORNO

ENFOQUES DE GESTIÓN

INTERNAMENTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

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

EXTERNAMENTE

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

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental/fiscal/laboral/penal, etc (€))	0	0	0	GRI 417
Certificaciones – acreditaciones	18	18	17	

ACCIONES

Emisión y publicación de la memoria de RSA

Las certificaciones y auditorías que pasamos son:

- Las estaciones de servicio con imagen REPSOL cuenta con la certificación UNE 175001-6: La Norma UNE 175001-6 establece los requisitos de calidad de servicio para estaciones de servicio, siendo una herramienta clave para impulsar la mejora continua, aumentar la satisfacción del cliente, reforzar la competitividad y proyectar una imagen sólida del establecimiento.
- Las estaciones de servicio con tienda Carrefour, anualmente son auditadas por Carrefour: la finalidad es garantizar el cumplimiento de los estándares de calidad, de servicio, imagen, procesos y normativa.
- Certificado SOLIDAR: que acredita a Zoilo Ríos S.A. como socialmente responsable por su destacada gestión para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad.
- Auditoría contable a través de auditor externo.

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	2022	2023	2024
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social y/o medioambiental	83	72	18
Me gusta Facebook	1.310	1.316	1.313
Seguidores Twitter	1.181	1.188	1.170
Seguidores Instagram	487	530	561
Sesiones registradas web corporativa	1.190.83	905.859	496.866*
Sesiones registradas web (orgánicas)	1.113.605	869.624	453.339*
Formulario recibido a través de la web	482	320	420

* El dato de Google Analytics difiere tanto de los años anteriores porque no está activado Consent Mode y, por lo tanto, no se hace una modelización de los datos y todos aquellos usuarios que no aceptan las Cookies no se registran. Sin Consent Mode, cuando un usuario rechaza cookies, pierdes datos y puede parecer que hay menos sesiones de las reales.

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

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

Criterio 6

MEDIO AMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

Zoilo Ríos, S.A. 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.
- 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.
- Impulsar la incorporación de energías limpias mediante iniciativas concretas como la generación de electricidad para autoconsumo a través de placas solares, la instalación de puntos de recarga autosuficientes para vehículos eléctricos, y la puesta en marcha de una estación dispensadora de hidrógeno destinada a vehículos propulsados por esta tecnología, contribuyendo así a la descarbonización del transporte.
- 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	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Kilos de ropa y calzado usado	4.165	4.428	3.510	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)	-31,779	-33,786	-26.781	GRI 305
Litros de aceite vegetal usado	90	80	110,41	GRI 306
Huella de Carbono (alcance 1+2)	133,72	627	243.65	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 1)	133,72	67,12	59,94	
Huella de Carbono (alcance 2)	0	559,88	146,05	
Huella de carbono por superficie	-	0,0018	0,0007	
Huella de carbono por empleado	-	5,02	2,01	
% de inversiones en economía circular	13,12	13,42	49	

- 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 “Central hidroeléctrica Nam Pha Gnai, Laos”. El Proyecto Hidroeléctrico Nam Pha Gnai se encuentra en el río Nam Pha Gnai, en la provincia de Vientián, República Democrática Popular Lao, y ha sido desarrollado por Nam Pha Gnai Hydropower Project Co., Ltd. El proyecto:

- utiliza una tecnología de "run-of-the-river", lo que significa que no requiere grandes embalses, lo que reduce el impacto ambiental
- Cuenta con una capacidad instalada de 19.2 MW, generada por tres turbinas (7.4 MW, 7.4 MW y 4.4 MW), que producen aproximadamente 130 GWh al año. Esta energía es suministrada a la red eléctrica de Laos, ayudando a satisfacer la creciente demanda de electricidad.
- Al estar conectada con la red eléctrica de Laos, y dado que ésta también está vinculada con la red en Tailandia, el proyecto no solo cubre la demanda interna, sino que también permite la exportación de electricidad a Tailandia, reduciendo la dependencia de este país de plantas de energía térmica, las cuales son mucho más contaminantes.

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

Se adjunta el certificado de emisiones:



ACCIONES

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

Indicador	2022	2023	2024
Potencia generada de energías renovables (Mwh)	86,10	92,14	90,14
Emisiones de CO2 evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables desde su puesta en funcionamiento (Tn CO2)	415	444	432
Emisiones de NOx evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables, desde su puesta en funcionamiento	100	107	106
Emisiones de SO2 evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables, desde su puesta en funcionamiento	158	169	162

- Puesta en marcha de solares para autoconsumo en las estaciones de servicio El Burgo de Ebro en abril de 2024 y en Aragón en mayo de 2024.

- En el año 2025 está previsto continuar con la instalación de solares para autoconsumo en concreto en las estaciones de servicio Valdespartera y Cid. Y se van a realizar estudios de viabilidad para las estaciones de servicio El Portazgo, Los Ibones y Pirineo Aragonés.

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN

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.
- **Alianza estratégica en hidrógeno verde:** Creación de **Servicios de Hidrógeno Energético S.L. (SHiE)** junto a ARPA, para implantar dispensadores de hidrógeno en estaciones de servicio y promover la movilidad sostenible.

- **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, E.S. El Sisallar y E.S. El Cid.

En la estación de servicio El Cisne junto a Circutor y CIRCE, se ha llevado a cabo el proyecto ECOASIS. Este proyecto ejecutado en 2.024, representa una innovación pionera en la infraestructura de recarga de vehículos eléctricos, ya que 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. 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 va a llevar a cabo en las estaciones de servicio Valdespartera y El Cid, y además se van a realizar estudios de viabilidad para la instalación de solar fotovoltaica en las estaciones de servicio El Portazgo, Los Ibones y Pirineo Aragonés.

4. 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	2022	2023	2024
Potencia generada con energías renovables (Mwh)	86,10	92,14	90,14

ACCIONES

- Adquisición de flota de vehículos híbridos de gasolina y GLP.
- 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.
- Inicio del 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

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024	Indicador G4 asociado
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	44.729,12	36.019,50	10.350	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	8.354,86	0	0	GRI 302

ACCIONES

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

Se han instalado **dos plantas solares fotovoltaicas**: una en **abril**, en la Estación de Servicio de El Burgo de Ebro, y otra en **mayo**, en la Estación de Servicio Aragón.

En 2024 se ha llevado a cabo la **renovación de la centrífuga**, un equipo destinado a reducir la cantidad de lodos de hidrocarburos generados en nuestras instalaciones mediante un proceso de deshidratación. La inversión total asciende a **34.744,05 €**, de los cuales se han imputado **10.350 € en 2024**, quedando el importe restante para el ejercicio 2025.

BUENAS PRÁCTICAS

Uso de iluminación de bajo consumo.

Continuar ampliando instalaciones fotovoltaicas para autoconsumo en:

- ES El Cid y ES Valdespartera
- ES Los Ibones y Portazgo: se va a realizar el análisis de inversión

C.6.4. COMUNICACIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

INTERNAMENTE DENTRO DE LA ORGANIZACIÓN

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

EXTERNAMENTE

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

RESULTADOS

Indicador	2022	2023	2024
Comunicaciones internas emitidas en el ámbito ambiental	19	26	9
Participación en jornadas externas	4	8	20

ACCIONES

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

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

Publicaciones destacadas en 2.024:

- Repostaje de diésel 100% Renovable. Siendo la E.S. EL CISNE, una de las primeras estaciones que incluyo dentro de su oferta este producto, en principio enfocado al cliente profesional y en 2024 se abrió la oferta a cliente particular.
- PARTICIPAMOS EN JORNADA "H2 ZARAGOZA" Organizado por Smartenergy y con la colaboración de la Fundación Hidrógeno Aragón y la Fundación Circe (Centro de Investigación de Recursos y Consumos Energéticos), el 21 de febrero se realizó en el Gran Hotel de Zaragoza la jornada "H2 Zaragoza" Soluciones para la descarbonización de la industria con Hidrógeno Verde". En dicha jornada, no solamente se habló sobre la industria, la movilidad también tuvo su parte y nuestro Director General, participó en la mesa de redonda que cerró dicha jornada aportando nuestra visión como representante de nuestro sector y cómo pensamos que el hidrógeno para movilidad se puede incorporar a nuestra oferta de energías.
- Nueva colaboración para la plantación de árboles, en el proyecto "El Bosque de los Zaragozanos".
- RECIBIMOS UNA DELEGACIÓN COLOMBIANA EN SU "MISIÓN H2 ESPAÑA". Una importante delegación desde Colombia como parte de su viaje a España para conocer el estado de los negocios, proyectos y clústeres relacionados con hidrógeno en nuestro país, visitó nuestra estación de servicio El Cisne I, para descubrir algunos de los proyectos en los que nosotros estamos trabajando en relación a la incorporación de energías para la movilidad con menos impacto en el planeta, como el gas natural vehicular, la electricidad y el hidrógeno.
- Ampliación de supercargadores Tesla.
- Presentación oficial de la hidrolinera instalada en la E.S. EL CISNE I, para el suministro de autobuses de hidrógeno, que realizan la ruta al aeropuerto.
- Asistimos y participamos en el RENMAD H2 LOGISTICS EUROPE 2024.
- Participación en la XIII JORNADA TÉCNICA DE AESAR, la jornada concluyó con una visita a la E.S. EL CISNE, con traslado en autobús propulsado por hidrógeno y dónde los asistentes pudieron conocer, de la misma manera que en RENMAD, la Hidrolinera de REPSOL, la dispensadora y tubetrailer de CALVERA y también nuestro Supercargador TESLA (que como

sabéis, es uno de los más grandes y en el que más cargas se realizan en España) y algunos elementos y ubicaciones del proyecto en marcha de la Hidrogenera junto con CSIC

- Recogida de aceite de cocina en estaciones de servicio Repsol, para la fabricación de **DIÉSEL NEXA**