



16 DE DICIEMBRE DE 2019

Criterio 1. CONTENIDOS GENERALES

C.1.1. DECLARACIÓN DEL RESPONSABLE DE LA ORGANIZACIÓN

D./D^ª. 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 entidad 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 más adelante, que surgen de la relación del diálogo transparente con sus grupos de interés, responsabilizándose así de las consecuencias y los impactos que derivan de sus acciones. Asimismo declaro que dicha entidad está al corriente en las obligaciones con Hacienda 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.

ZOILORÍOS 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. ZOILORÍOS, S.A. comunica este compromiso a las partes interesadas y al público en general, mediante la publicación del presente documento en distintos medios.

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

Zaragoza a 16 de diciembre de 2019



Fdo. Zoilo Ríos Torre

PRINCIPIOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL**1.- 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.

2.- 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 el 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.

3.- RESPETO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

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

- Fomentar la conciliación de la vida personal, familiar y laboral
- Promover la seguridad, salud e higiene en el trabajo, conforme a la legislación de prevención de riesgos laborales y las mejores prácticas en la materia.
- Asegurar un ambiente de trabajo libre de acoso en cualquiera de sus manifestaciones (laboral, sexual y/o por razón de sexo).
- 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.

4.- 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.

5.- 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.

6.- RESPETO 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 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.
- 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.

OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE



BUENAS PRÁCTICAS:

- Obtención y renovación del Certificado SOLIDAR
- Obtención y renovación del sello RSA y RSA +
- En 2016 adhesión a la Comunidad por el Clima, por la que ZOILO RÍOS, S.A. se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común: ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París.
- Participación en el Grupo Impulsor para la formación de una Coalición de empresas por una economía baja en carbono y circular formada por PYMES aragonesas, ECODES y apoyada por diferentes asociaciones y el IAF. Esta Coalición nace en abril de 2018 con el nombre de COEPLAN, Coalición de Empresas por el Planeta.
- 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.
- Promover el desarrollo de energías limpias, favoreciendo el uso de energías de transición menos contaminantes tales como electricidad, hidrógeno, biomasa y biometano.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

		GRI
Nombre de la organización	ZOILO RÍOS S.A.	102-1
Actividades, marcas, productos y servicios	Fundado en 1927, Zoilo Ríos, S.A. es un proveedor integral de servicios energéticos y complementarios que emplea a 120 personas. La compañía gestiona en la actualidad 15 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 .	102-2
Ubicación de la sede	Autovía de Logroño Km 0,3 Zaragoza	102-3
Ubicación de las operaciones	<p>E.S. EL PORTAZGO, cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • OFICINAS CENTRALES • SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS Y GLP) • PUENTE DE LAVADO Y BOXES DE LAVADO PARA TURISMOS • LAVADO INTEGRAL DE TURISMOS • TIENDA MULTIPRODUCTO 24 HORAS • PUNTO DE RECARGA ELÉCTRICA • Y OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL AUTOMOVILISTA <p>Situada en Ctra. de Logroño, Km 0.3, Zaragoza</p> <p>E.S. LAS VENTAS, ambos márgenes cuentan con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS Y GASOLEO BONIFICADO) Y AD BLUE • SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL AUTOMOVILISTA Y TRANSPORTISTAS • TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS • PARKING DE CAMIONES <p>En el margen dirección Logroño, además de lo anterior dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PUENTE DE LAVADO Y BOXES DE LAVADO PARA TURISMOS <p>Situadas en Ctra. de Logroño, Km 0.3, 50.180, Zaragoza</p> <p>E.S. EL CISNE, ambos márgenes cuentan además con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE • TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS • PARKING DE CAMIONES <p>En el margen dirección Madrid, además de lo anterior dispone de:</p> <ul style="list-style-type: none"> • PUENTE DE LAVADO Y BOXES DE LAVADO PARA TURISMOS • PUNTOS DE RECARGA ELÉCTRICA PARA VEHÍCULOS TESLA • Y OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL AUTOMOVILISTA Y TRANSPORTISTA <p>Situadas en Autovía Madrid, Km 309, Zaragoza</p> <p>E.S. ARAGÓN cuenta con:</p> <ul style="list-style-type: none"> • SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS, GASOLEO BONIFICADO) Y AD BLUE 	102-4

- TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS
- PUENTE DE LAVADO PARA TURISMOS
- Y OTROS SERVICIOS COMPLEMENTARIOS PARA EL AUTOMOVILISTA Y TRANSPORTISTA

Situadas en Autovía de Logroño Km 258-259, 50692 Villarrapa

U.S. CAMINO LAS TORRES cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS)
- TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS

Situada en Camino Las Torres Nº 2, 50002 Zaragoza

E.S. PINSEQUE cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE
- TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS
- PUENTE y BOXES DE LAVADO

Situada en Autovía A-68, p.k. 258,2 margen izquierdo, 50298 Pinseque

E.S. LA LAGUNA cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE
- TIENDAS MULTIPRODUCTO

Situado en Carretera N-122 P.K. 53,5, C.P. 53500 Agón

E.S. CAMINO VIEJO cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE
- TIENDAS MULTIPRODUCTO

Situado en Carretera N-232 P.K. 291,2 C.P. 50550 Mallén

E.S. RINCÓN DE LA BARCA cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE
- TIENDAS MULTIPRODUCTO

Situado en Carretera A-230 P.K. 1,8, C.P. 50700 Caspe

E.S. EL SISALLAR cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE
- TIENDAS MULTIPRODUCTO

Situado en Carretera N-240 P.K. 129,8, C.P. 22500 Binéfar Huesca

E.S. LA LADERA cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS) Y AD BLUE
- TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS

Situado en Ctra. N-II, KM.174,5 bajo, 42259, Montuenga de Soria, Arcos de Jalón

E.S. EL BURGO DE EBRO cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS)
- TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS

Situado en A-68, KM.225,2 MARGEN IZQUIERDA, 50730 El Burgo de Ebro

E.S. EL CID cuenta con:

- SUMINISTRO DE CARBURANTES (GASOLEOS, GASOLINAS)
- TIENDAS MULTIPRODUCTO 24 HORAS
- PUENTE Y BOXES DE LAVADO

Situado en N-330, KM.506,50, Zaragoza

CENTRO DE LAVADO ACTUR

- PUENTE Y BOXES DE LAVADO

Situado en C/Poeta María Zambrano. Aparcamiento C. Comercial Carrefour S.L., Zaragoza

Propiedad y forma jurídica

102-5

Sociedad Anónima	
Mercados servidos	
Gestión integral de Estaciones de Servicio y otros Servicios complementarios para los usuarios y vehículos.	102-6
Tamaño de la organización	
Actualmente cuenta con 16 Estaciones de Servicio y un Centro de Lavado, empleando a 120 personas.	102-7
Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	
Nuestros principales proveedores son REPSOL, Logista, CEPSA, Carrefour y Midas, siendo el porcentaje de compra a estos proveedores, más del 90% del total de compras realizadas. El resto de proveedores, son proveedores de servicios, consumibles y de diferentes artículos de tienda.	102-9
Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	
Este es nuestro primer informe.	102-10
Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	
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.	102-11
Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)	
En 2010 adhesión a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias EACCEL. En 2016 adhesión a la Comunidad por el Clima , por la que ZOILO RÍOS, S.A. se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común, ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París. En 2017 Zoilo Ríos, S.A. forma parte del Grupo Impulsor para la formación de una coalición de empresas por una economía baja en carbono formada por ECODES y empresas aragonesas. Esta Coalición nace con el nombre de COEPLAN , Coalición de Empresas por el Planeta. El principal objetivo es aprovechar las oportunidades de negocio que ofrece la transición a una economía baja en carbono y circular para facilitar que las empresas aragonesas puedan ser protagonistas de este cambio, y contribuir a hacer de Aragón una región líder en este nuevo modelo económico. 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	102-12

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.

Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación o entidad

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... Actualmente nuestro Director General actúa como Secretario de la Asociación, asistiendo a 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.

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

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

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

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

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

CEPYME: Confederación española de la pequeña y mediana empresa.

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

ATARVEZ: Asociación de Talleres Reparación de Vehículos de Zaragoza, una organización empresarial de carácter sectorial, cuyo principio básico es defender los intereses del sector y sus asociados.

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

102-13

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.

EBROPOLIS: Asociación para el Desarrollo Estratégico de Zaragoza y su Entorno, se dedica a la elaboración e impulso de la estrategia de futuro de la ciudad y las localidades de su entorno.

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.

Información sobre empleados y otros trabajadores:

102-8

Nº medio de personas empleadas por categorías	Ejercicio 2016		Ejercicio 2017		Ejercicio 2018	
	Fijos	No fijos	Fijos	No fijos	Fijos	No fijos
Encargado General	8	0,15	8	0,09	8	0,09
Encargado de Turno	2	0	1,41	0	1,41	0
Vendedor@s Expendedor@s	52,60	8,12	47,60	8,73	47,60	8,73
Limpiador-mantenimiento	0,75	0	0,88	0	0,88	0
Mecánico Especialista	1,12	0	1,12	0	1,12	0
Conductor	0	0,25	0,25	0,75	0,25	0,75
Lavador-Engrasador	3	0	4	0	4	0
Jefe de Administración	1	0,06	1	0	1	0
Licenciado	8	0	8	0	8	0
Oficial de 1ª	2	0	2	0	2	0
Oficial de 2ª	1	1	1,04	0,41	1,04	0,41
Auxiliar Administrativa	1	0	1	0	1	0
Total trabajadores	80,47	9,58	76,296	9,98	76,296	9,98

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2017				Ejercicio 2018			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Encargado General	7	1	0	0	6	1	1	0
Encargado de Turno	1	0	0	0	5	3	0	0
Vendedor@s Expendedor@s	22	29	3	7	31	34	4	6
Limpiador-mantenimiento	1	0	0	0	1	0	0	0
Mecánico Especialista	2	0	0	0	3	0	0	0
Conductor	0	0	0	0	3	0	0	0
Lavador-Engrasador	4	0	0	0	0	0	0	0
Jefe de Administración	0	1	0	0	2	5	0	0
Licenciado	3	5	0	0	0	2	0	0

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2017				Ejercicio 2018			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Oficial de 1ª	0	2	0	0	0	1	0	0
Oficial de 2ª	0	1	0	0	0	1	1	0
Auxiliar Administración	0	1	0	0	0	1	0	0
Total trabajadores	40	40	3	7	51	48	6	6

ACCIONES:

N/A

BUENASPRÁCTICAS:

N/A

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

El objetivo de Grupo Zoilo Ríos es convertirse en la **empresa de referencia de su sector**, tanto para sus **clientes, empleados** como sus **proveedores**; y de todos aquellos productos y servicios que ofrece, tanto en **Estaciones de Servicio**, incluyendo **las actividades complementarias para vehículos**, como siendo **proveedor de Servicios Energéticos**.

Los valores que guían nuestro comportamiento dentro de la empresa:

Atención al cliente

Cubrir expectativas ofreciendo el mejor servicio asistido con plena confianza.

Calidad e innovación

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

Compromiso con los

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



Consideración por las personas que trabajan en la empresa

Cuidado y respeto a nuestros trabajadores y sus condiciones laborales, prevención de daños y deterioro de su salud.

A continuación se desarrolla la Política de Gestión establecida en cada una de las áreas, dicha política es revisada al menos anualmente durante la revisión del sistema de gestión:

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 los trabajadores, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas ...
- Nos esforzamos en establecer unas buenas prácticas operativas que mejoren la seguridad basada en el comportamiento de los trabajadores.
- Queremos que la empresa genere seguridad a sus trabajadores en su vida profesional y personal.
- 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 hacer en la empresa. Estas normas, así como las consecuencias en caso de infringirlas, deben ser comunicadas para que siempre estén presentes.
- Promovemos la participación, la comunicación clara, el trabajo en equipo, la crítica constructiva, la transparencia, y todo ello con simpatía y optimismo.

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

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 aportan 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 del personal 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 año tras año.
- 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
---	--------

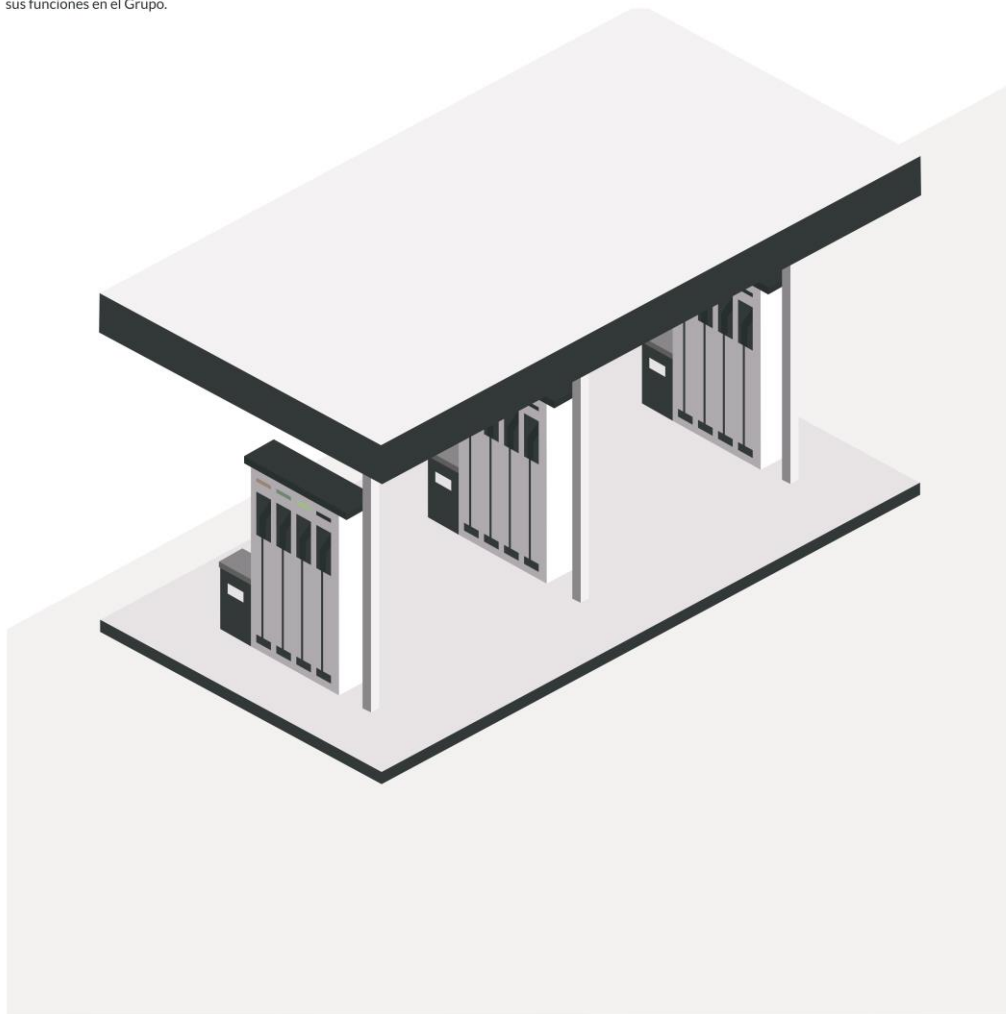
- Para cada uno de los puestos de trabajo se dispone de normativa y reglamento interno, que se entrega a tod@s l@s trabajador@s y se firma junto con el contrato de trabajo. El objetivo es comunicar a l@s trabajador@s instrucciones claras, indicando lo que se puede hacer y lo que no está permitido, normas 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 ...



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.



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.

2 COMPORTAMIENTO CON LOS CLIENTES

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



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



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

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

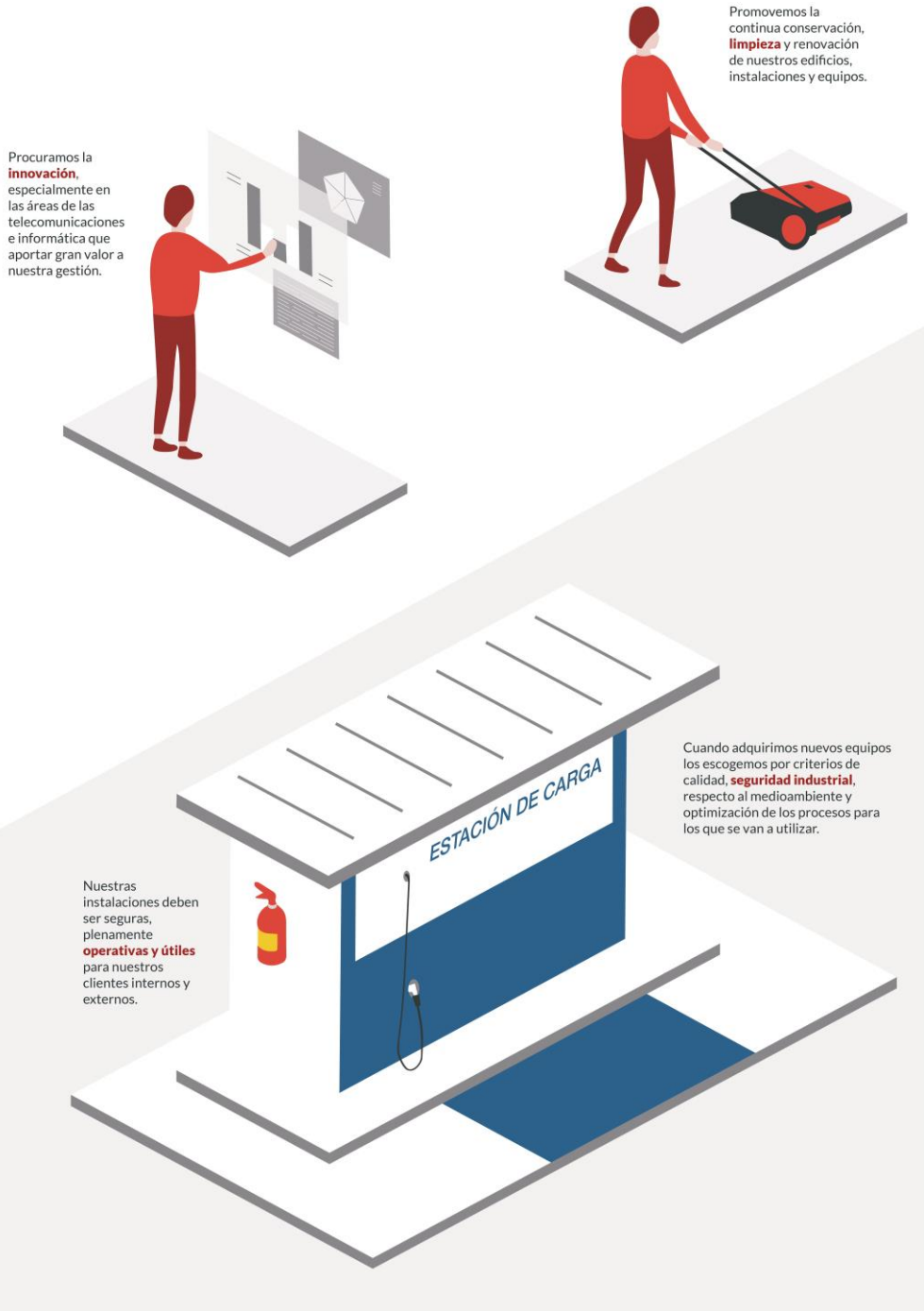


Centramos nuestros esfuerzos en la relación **humana** con nuestros Clientes. Lo llamamos *atención al cliente*.



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

3 NUESTRAS INSTALACIONES



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.

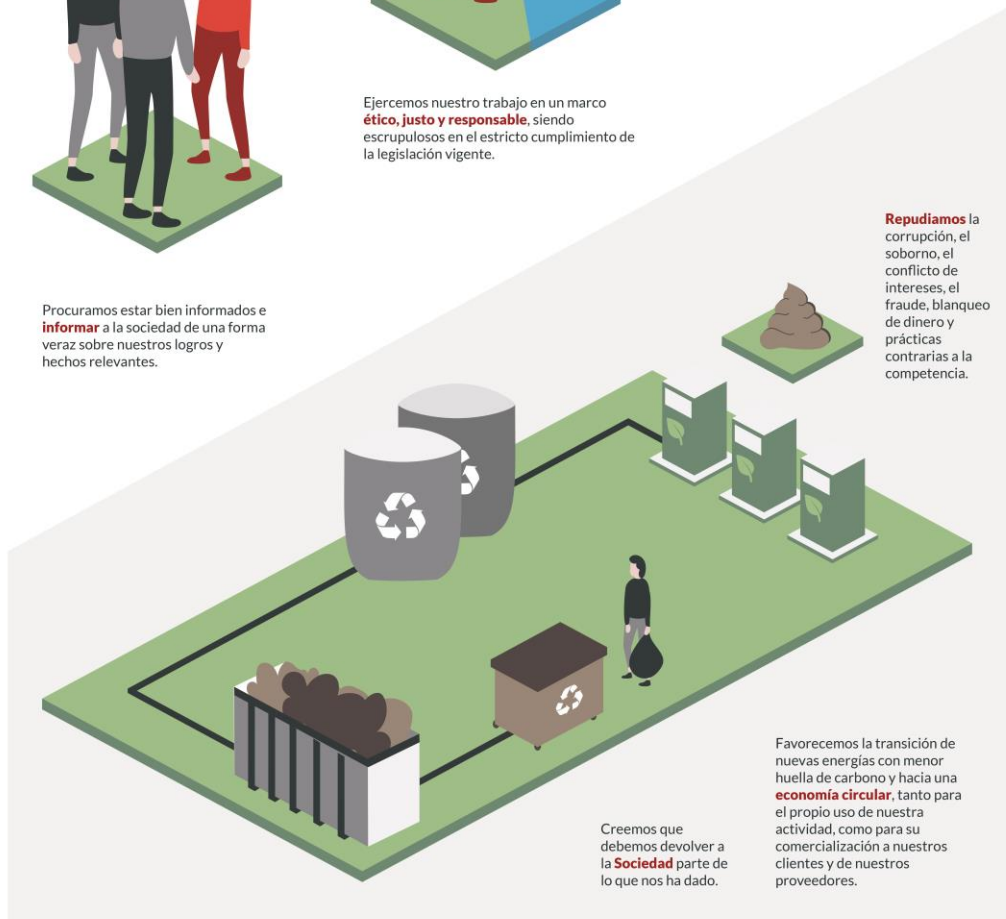


Estamos comprometidos con el **Pacto Mundial 2030** y Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).

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.



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.

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

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

- Durante la formación inicial tras la incorporación como trabajador/a de Zoilo Ríos, S.A. se da 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: comunicado interno, intranet, wasap y reuniones de plantilla.

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

- Se dispone de un modelo de comunicado interno por el que se puede comunicar conductas poco éticas y sugerencias de mejora. Dichos comunicados son entregados en Administración, dirigido a la persona que coordina la gestión de la responsabilidad social en la empresa o recursos humanos.
- Todo comunicado es analizado por el responsable del departamento involucrado en su gestión, estableciéndose las acciones necesarias que se consideren oportunas, aprobadas siempre por la Dirección General de la empresa.
- La persona que ha realizado el comunicado interno, en el caso de que nos haya comunicado de su identidad, es informada por escrito de las acciones que van a llevarse a cabo.

ACCIONES:

Las acciones concretas, impulsadas en el último año, enfocadas a la mejora la ética y la integridad de la organización:

- Mejorar el diseño de nuestro código ético, con imágenes para facilitar su lectura y difusión.
- Adhesión al Pacto Mundial manifestando 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.

- Trazar nuestras acciones a llevar a cabo en el Plan de Responsabilidad Social con los ODS.

BUENAS PRÁCTICAS:

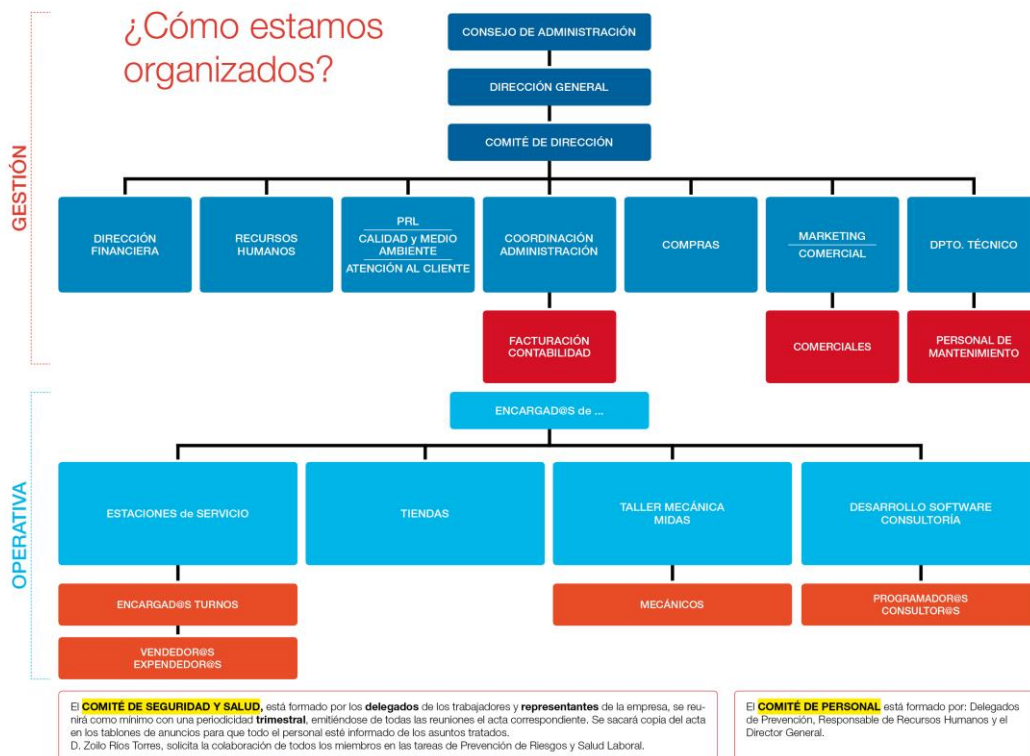
Las buenas prácticas llevadas a cabo para incrementar y mejorar las conductas éticas dentro de la organización son:

- 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.
- Existencia de instrucciones de cómo actuar ante situaciones de acoso.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN

ENFOQUES:

El Organigrama de la empresa se expone a continuación:



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

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

- Consejo de Administración: formado por los accionistas mayoritarios de la sociedad. Se reúnen al menos con una periodicidad anual. En dichas reuniones el Director General de la Sociedad reporta los resultados económicos obtenidos en el periodo en curso, la estrategia a seguir, y los presupuestos a aprobar para el siguiente periodo, al objeto de su aprobación por parte del Consejo.
- Comité de Dirección: formado por el Director General y los responsables de los departamentos centrales. El Comité de Dirección se reúne mensualmente para revisar los resultados económicos, 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 de los trabajadores. 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 tablones de anuncios de cada uno de los centros.

- **Comité de Personal:** es un órgano formado por los/las delegados/as de la empresa, 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, así como cualquier asunto propuesto por los/las integrantes del Comité. De los asuntos tratados en estas reuniones, se informa a todo el personal mediante la publicación de las actas de reunión en los tablones de anuncios de cada uno de los centros.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	2016	2017	2018	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	8	8	8	
antigüedad media en el ejercicio	14,75	15,75	16,75	
% Mujeres	62,5	62,5	62,5	
% Hombres	37,5	37,5	37,5	
Composición Comité Seguridad y Salud:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	6	6	6	
% Mujeres	50	50	50	
% Hombres	50	50	50	
Composición Comité de Personal:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	8	8	8	
% Mujeres	62,5	62,5	62,5	
% Hombres	37,5	37,5	37,5	

ACCIONES:

- Nueva formación del Comité de Igualdad para la revisión del plan de igualdad. En el año 2013 se creó el Comité de Igualdad, órgano compuesto de forma paritaria por representantes de la Dirección y de los trabajadores, para velar por la igualdad de trato y oportunidades entre las mujeres y hombres. Se detecta la necesidad de revisar el plan y nombrar un nuevo Comité.
- Mejoras en el análisis de resultados a tiempo real: Desarrollo de la herramienta Power Bi.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Herramienta Power Bi.
- Participación de todo el personal de la organización: Comunicación Interna.
- Sistema de remuneración por consecución de objetivos a todos los niveles de la organización.

C.1.5. GRUPOS DE INTERÉS**ENFOQUES:**

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

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

- Trabajadores reales y potenciales de la organización. Se dispone procedimientos específicos para la gestión de los recursos humanos que engloba la selección de personal, formación inicial y continúa, capacitación, análisis y mejora de las competencias, remuneraciones, planes de incentiación y ventajas como trabajador/a de la organización.
- Clientes reales y potenciales. Se dispone de procedimientos específicos para mantener las relaciones con los clientes: emisión de ofertas, promociones, mediciones de su satisfacción, registro y análisis de quejas y

reclamaciones, análisis de sugerencias y propuestas de mejora, ... Para conocer sus necesidades y expectativas, se dispone de vías para la comunicación de sugerencias, consultas ... (opinat, teléfono de atención al cliente, mail, web), dichas comunicaciones se gestionan y se informa al cliente de las decisiones adoptadas. Actualmente estamos desarrollando una herramienta para disponer de un panel de clientes que nos permita conocer su satisfacción, necesidades y expectativas. De esta forma pretendemos mejorar la oferta de productos y servicios en cada uno de los centros, adaptándolos a las necesidades de los usuarios reales y potenciales.

- Proveedores. Se dispone de procedimiento específicos para la gestión de compras: homologación de proveedores, gestión de pedidos, recepción de productos y servicios, gestión de incidencias, compromisos, decálogos,
- Organismos públicos. Administraciones estatales, autonómicas, locales, ... se registran y archivan las comunicaciones con dichos organismos.
- Alianzas con asociaciones y colaboración con ONG's.
- Sociedad y comunidad local.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización <ul style="list-style-type: none"> • Clientes reales • Clientes potenciales • Proveedores • Empleados • Administraciones públicas • Asociaciones • ONG's 	102-40
nº total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación	102-41

colectiva	
-----------	--

- 120

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.

Enfoque para la participación de los GI	102-43
nº participantes: 7	

- 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, mejora de competencias, fomentar la cultura y sensación de pertenencia a grupo.
- Clientes: Conocimiento del cliente y consolidación de fondo de comercio y fidelización.
- Proveedores: mantener buena relación con los clientes y unificarlos. 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:

- Proyecto POCTEFA.- participación en la creación de un corredor de hidrógeno.
- Proyecto CEF-H2.- para la incorporación de estaciones de servicio que suministren gas natural vehicular (GNV).

- Participación como miembro impulsor de COEPLAN: Coalición de Empresas por el Planeta.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Colaboración con el movimiento B-corp.
- Creación de una herramienta que nos permita crear un panel de clientes.
- Participación en COEPLAN.

C.1.6. ANÁLISIS DE MATERIALIDAD Y DATOS DE LA MEMORIA**ENFOQUES:**

Para orientar la actual estrategia y gestión de la empresa, en el año 2017 se procedió a realizar por parte del Comité de Dirección un DAFO.

Se analizaron las Debilidades, Amenazas, Fortalezas y Oportunidades de Mejora, teniendo en cuenta datos de:

- Relaciones con Clientes
- Relaciones con Proveedores
- Relaciones con las Administraciones
- Análisis de mercado
- Tendencias del sector

A partir del DAFO en mayo de 2017 se aprobó el Plan Estratégico 2017-2020, que actualmente continúa en vigor.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	GRI
Entidades incluidas en los estados financieros consolidados (documentos públicos)	102-45
<ul style="list-style-type: none"> N/A 	
Proceso para definir los temas materiales	102-46
<ul style="list-style-type: none"> DAFO 	
Lista de temas materiales y relevantes para la organización	102-47
<ul style="list-style-type: none"> Personal Clientes Empresa Sociedad Medio Ambiente 	
Reexpresión de la información (con respecto a informes anteriores)	102-48
<ul style="list-style-type: none"> N/A 	
Cambios significativos en el periodo de la memoria	102-49
<ul style="list-style-type: none"> Es la primera memoria que realizamos 	
Periodo objeto de la memoria	102-50/52
<ul style="list-style-type: none"> Referido a datos de 2018 y actuaciones que se están llevando a cabo en 2019 	
Fecha del último informe	102-51
<ul style="list-style-type: none"> No aplica 	
Punto de contacto para solución de cuestiones	102-53
<ul style="list-style-type: none"> 976 403 403 – atencionalcliente@zoilorios.com 	
Nivel de la memoria conforme al GRI	102-54

"Opción Esencial"	
"Referenciado GRI"	

Índice de contenidos GRI	102-55
--------------------------	--------

ACCIONES:

- No se han realizado nuevas acciones, se está aplicando la estrategia definida en el año 2017.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Análisis DAFO para identificar las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora.

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA**ENFOQUES:**

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

Calidad e innovación

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

Atención al cliente

Cubrir expectativas ofreciendo el mejor servicio asistido con plena confianza.

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

**Consideración por las personas que trabajan en la empresa**

Cuidado y respeto a nuestros trabajadores y sus condiciones laborales, prevención de daños y deterioro de su salud.

Estos valores son comunicados a todos los niveles de la organización y a partes interesadas externas. 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, gas) 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.

En 2019 se ha definido nuestro primer Plan de Responsabilidad Social, en dicho plan 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.

RESULTADOS:

CONTENIDOS	2016	2017	2018
Aportaciones y colaboraciones (euros)	2810	3274	3450
Planes formativos dirigidos a colectivos con dificultades diversas	-	-	1
% de personas contratadas a partir de los planes de formación realizados, dirigidos a colectivos con dificultades diversas	-	-	21,43
Kilos de recogida de ropa con fines sociales	12984	11848	9637
Kilos de recogida de aceite vegetal con fines sociales	441	320	200

ACCIONES:

Disponemos de una memoria donde se recogen todas las actuaciones que hemos realizado en relación a la Responsabilidad Social, desde el año 2007 hasta ahora.

Las acciones están agrupadas en función del desempeño Medioambiental, Social y Laboral. En 2019 se decide continuar realizando estas acciones de forma planificada, por lo que se emite el Plan de Responsabilidad Social a llevar a cabo durante el ejercicio.

Así mismo tras nuestra adhesión al Pacto Mundial manifestando 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 a llevar a cabo en el Plan de Responsabilidad Social, con los ODS.

BUENAS PRÁCTICAS:

- En abril de 2018, nace la iniciativa COEPLAN, Coalición de Empresas por el Planeta, promovida por la Fundación Ecología y Desarrollo y de la que Zoilo Ríos, S.A. forma parte como miembro de su Grupo Impulsor. El principal

objetivo es aprovechar las oportunidades de negocio que ofrece la transición a una economía baja en carbono y circular para facilitar que las empresas aragonesas puedan ser protagonistas de este cambio, y contribuir a hacer de Aragón una región líder en este nuevo modelo económico. ¿Qué pueden hacer las empresas en la Coalición?:

- Identificar aquellas medidas necesarias por parte de las Administraciones Públicas para poner en marcha de la forma más rápida y eficiente las iniciativas hacia una economía baja en carbono y circular (nuevas regulaciones, compra pública responsable...).
 - Proponer acciones de sensibilización para lograr que los consumidores recompensen a las empresas que ponen bienes y servicios más sostenibles en el mercado.
 - Compartir las buenas prácticas que cada cual lleva a cabo con la finalidad de servir de inspiración para otras empresas.
- Adhesión al Pacto Mundial y apoyar 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Naciones Unidas.
 - Formación de personas pertenecientes a colectivos con diversas dificultades para su inclusión en el mundo laboral. Colaborando en la formación teórica para el puesto de trabajo de vendedor/a expendedor/a y facilitando la realización de prácticas en nuestros centros de trabajo. Hemos colaborado con Cruz Roja y con INSERTA.
 - Poner a disposición de los clientes, contenedores para la recogida de determinados residuos destinados a finalidades sociales: recogida de ropa y calzado usado, aceite vegetal y tapones.

Criterio 2. CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

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

N/A. Este es nuestro primer informe.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mantenimiento del Servicio Asistido.
- Facilitar al cliente puntos de gestión de residuos con finalidades sociales.
- Crear una herramienta para disponer de un panel de clientes, para recabar información directa de clientes.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES:

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

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

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

Otros mecanismos utilizados para recoger la opinión de clientes son:

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

RESULTADOS:

En la siguiente tabla se exponen media de los resultados obtenidos en las valoraciones de los clientes:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes puntuación y 0 la mínima.				10 máxima
Valoración global de la estación	7,74	7,66	7,81	GRI 418
Limpieza general de la estación	7,85	7,48	7,87	
Operatividad	8,04	7,87	8,06	
Accesibilidad y movilidad por la E.S.	7,84	7,86	8,02	
Ajuste rapidez, eficiencia a necesidades del Cliente	7,98	7,80	7,94	
Amabilidad del personal	7,94	7,70	8,31	
Gestión tarjetas fidelización, motivación a compra	6,98	6,52	7,36	
Señalización, Promociones y Merchandising	6,83	6,83	7,00	
Oferta productos y servicios adaptados al Cliente	6,98	6,99	7,04	

Así mismo se dispone de los datos obtenidos por estaciones de servicio:

	PORTAZGO			CISNE			ARAGÓN			PINSEQUE		
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
Valoración global	7,88	7,98	8,18	7,44	7,35	7,55	7,73	7,91	7,76	7,92	7,40	7,46
Limpieza general de la estación	7,93	7,72	8,19	7,58	7,35	7,42	7,77	7,52	7,77	8,10	7,31	7,63
Operatividad	8,02	8,02	8,06	7,88	7,68	8,01	7,74	8,09	7,96	8,51	7,70	7,98
Accesibilidad y movilidad por la E.S.	7,64	8,05	7,75	7,63	7,16	7,57	7,77	8,36	8,08	8,30	7,87	7,89
Ajuste rapidez, eficiencia a necesidades del Cliente	8,19	7,55	8,12	7,77	7,40	7,66	7,97	8,46	7,97	8,01	7,79	7,60
Amabilidad del personal	8,21	8,01	8,66	7,51	7,09	7,43	8,07	8,58	8,57	7,98	7,09	7,83
Gestión tarjetas fidelización, motivación a compra	7,67	5,31	8,12	6,58	6,78	6,34	6,90	7,58	7,82	6,78	6,41	7,26
Señalización, promoción y Merchandising	6,96	6,34	7,82	6,48	6,93	6,40	7,03	7,32	6,97	6,84	6,73	6,98
Oferta productos y servicios adaptados al Cliente	6,93	6,69	7,82	6,52	7,00	6,63	7,11	7,42	6,98	7,36	6,83	7,11

En 2018 se incorporaron 5 estaciones de servicio, para las que tenemos datos únicamente para este año.

	LADERA	LAGUNA	CAMINO VIEJO	RINCÓN BARCA	SISALLAR
	2018	2018	2018	2018	2018
Valoración global	7,68	7,83	8,19	7,70	7,96
Limpieza general de la estación	7,58	7,82	8,06	8,23	8,12
Operatividad	8,09	7,96	8,13	8,22	8,08
Accesibilidad y movilidad por la E.S.	8,06	7,83	8,44	8,57	7,97
Ajuste rapidez, eficiencia a necesidades del Cliente	7,68	8,13	8,27	8,20	7,84
Amabilidad del personal	8,21	8,57	8,70	8,70	8,17
Gestión tarjetas fidelización, motivación a compra	7,46	7,46	7,65	7,13	6,97
Señalización, Promociones y Merchandising	6,70	7,17	7,36	6,44	7,20
Oferta productos y servicios adaptados al Cliente	7,01	7,27	7,09	6,55	6,93

Periódicamente se revisan las puntuaciones asignadas por nuestros clientes en el Google Maps, así mismo recibimos notificaciones de las valoraciones que nos van dando y de las reseñas escritas en el momento de su publicación, al objeto de poder llevar a cabo acciones en caso necesario.

	Agosto 2019
Valoración media obtenida sobre 5	3,9
ESTACIÓN DE SERVICIO PORTAZGO	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO LAS VENTAS I	4,2
ESTACIÓN DE SERVICIO LAS VENTAS II	3,9
ESTACIÓN DE SERVICIO EL CISNE I	3,6
ESTACIÓN DE SERVICIO EL CISNE II	3,7
ESTACIÓN DE SERVICIO ARAGÓN	3,7
ESTACIÓN DE SERVICIO PINSEQUE	3,6
ESTACIÓN DE SERVICIO LA LADERA	3,8
ESTACIÓN DE SERVICIO LA LAGUNA	4,5
ESTACIÓN DE SERVICIO CAMINO VIEJO	3,6
ESTACIÓN DE SERVICIO RINCÓN DE LA BARCA	4,0
ESTACIÓN DE SERVICIO EL SISALLAR	4,2
ESTACIÓN DE SERVICIO EL BURGO DE EBRO	4,0

ACCIONES:

- Crear una herramienta para disponer de un panel de clientes, para recabar información directa de clientes

BUENAS PRÁCTICAS:

- Encuestas a clientes reales, obteniendo información de la opinión de sobre el servicio recibido.
- Análisis de mercado: entorno más cercano.

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS
ENFOQUES:

La política de gestión a llevar a cabo con clientes, 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	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Nº de productos / servicios nuevos puestos en el mercado	0	1	6	
% de servicios revisados / evaluados	100	100	100	GRI 416

El nuevo servicio puesto en marcha en el año 2017: Instalación de supercargadores TESLA en la E.S. EL CISNE 1.

En 2018 incorporamos a nuestra gestión nuevas estaciones de servicio: E.S. LA LADERA, E.S. LA LAGUNA, E.S. CAMINO VIEJO, E.S. RINCÓN DE LA BARCA, E.S. EL SISALLAR, E.S. EL BURGO DE EBRO. Todas ellas con imagen REPSOL.

ACCIONES:

- Incorporación a nuestra red, de nuevas estaciones de servicio.
- Colaboración con ADVANCE SOLUCIONES DE NEGOCIO (empresa perteneciente al GRUPO ZOILO RÍOS) para desarrollar soluciones informáticas y de gestión para empresas del sector de Estaciones de Servicio, mediante un RP.
- Instalación de un centro de lavado de turismo con tecnología ISTOBAL: innovación y la alta tecnología para instalaciones de lavado.
- Tienda Supercor Stop&Go en la E.S. ARAGÓN: Siendo prueba piloto a nivel nacional de estaciones de servicio pertenecientes a la red abanderada de REPSOL.
- Monitorización del tráfico de vehículos en la Estación de Servicio El Portazgo, midiendo el tráfico de entrada y salida a través de la detección de los dispositivos Bluetooth de los automóviles. Proyecto llevado a cabo de la mano de la empresa aragonesa Libelium.

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 ZOILO RÍOS.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO**ENFOQUES:**

Toda reclamación o queja por parte de clientes, es bien recibida, y así se trasmite a todo el personal de la organización. 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.

Destacar que nuestra empresa está adherida al Sistema Arbitral de Consumo del Gobierno de Aragón, que facilita el entendimiento entre clientes y empresa.

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	19	17	18	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de suministro de carburante	73,68	76,47	66,66	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de lavado de vehículos	15,79	5,88	5,55	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de venta de artículos tienda	0	0	11,11	GRI 417
% Resto de reclamaciones	10,53	17,64	16,66	GRI 417
Nº de felicitaciones recibidas por el servicio dado	3	1	6	GRI 417

ACCIONES:

- Solicitud de subvenciones para la instalación de puntos de recarga eléctrica en estaciones de servicio.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Participación en foros para el desarrollo de nuevas energías
- Participación en jornadas, ferias, foros para dar a conocer productos y servicios y las tendencias del mercado por una movilidad sostenible.

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 e incluso 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	2016	2017	2018
Me gusta Facebook	893	1050	1139
Seguidores Twitter	874	978	1028
Seguidores Instagram	-	-	110
Sesiones registradas web corporativa	21371	45554	167416
Sesiones registradas web (orgánicas)	6854	15808	87337
Formulario recibido a través de la web	201	226	287

ACCIONES:

- Renovación del dossier comercial, incluyendo nuevos puntos de venta y nuevos servicios.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Actualización de las web ante cualquier cambio en productos, servicios y puntos de venta.
- Publicación semanal de contenidos relacionados con nuestro sector, en redes sociales y en el blog de la web.

Criterio 3. PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

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 los trabajadores.
- Queremos que la empresa genere seguridad a sus trabajadores 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 hacer en la empresa. Estas normas, así como las consecuencias en caso de infringirlas, deben ser comunicadas para que siempre estén presentes.
- Promovemos la participación, la comunicación clara, el trabajo en equipo, la crítica constructiva, la transparencia, y todo ello con simpatía y optimismo.

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

N/A. Este es nuestro primer informe.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Creación de nuevo Comité de Igualdad.
- Aprobación de un plan de igualdad para los próximos años.
- Mejorar las medidas de conciliación establecidas.
- Evaluación de competencias.
- Evaluación del clima laboral.
- Revisión del plan de incentivación por objetivos.

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:

Los resultados no se exponen, ya que la evaluación se realizó con anterioridad al año 2016.

ACCIONES:

Se va a llevar a cabo una nueva evaluación del clima laboral, estableciéndose de nuevo un plan de acciones para la mejora de los resultados.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Se dispone de un sistema de comunicación interna para que todo el personal pueda comunicarse con la dirección de la empresa. Todas las comunicaciones recibidas son contestadas por Dirección. En el caso de propuestas de mejora, una vez se han llevado a cabo, se entrega remuneración extraordinaria a la persona que la ha propuesto.

B.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	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	37,5	37,5	37,5	
% Mujeres	62,5	62,5	62,5	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	87,5	87,5	87,5	
% más de 50	12,5	12,5	12,5	
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	57,63	57,43	56,44	
% Mujeres	42,37	42,57	43,56	
% de retribución variables frente al salario base por convenio				GRI 405
Toda la plantilla	-	-	49,32	

ACCIONES:

- En 2013 se emitió el Plan de Igualdad a llevar a cabo en 3 años, en 2019 se va a proceder a la realización de un nuevo diagnóstico para establecer el Plan de Igualdad a llevar a cabo en los 3 próximos años.
- Formación de personal de administración como Técnicos en Igualdad, para poder acometer internamente el establecimiento del plan.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Se dispone de fichas de puesto de trabajo donde se define la cualificación y formación mínima que se debe de disponer para cada uno de los puestos de trabajo sin tener en cuenta sexo, edad, nacionalidad, ideología... así como cualquier otra característica diferencial del ser humano.
- Política retributiva transparente con salarios base en función del puesto de trabajo y retribuciones extraordinarias en función del cumplimiento de objetivos para cada uno de los puestos.

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

- Se dispone de medidas de conciliación integradas en la propia gestión de la empresa, que son conocidas por todo el personal de la organización. En

el caso de que esas medidas no sean suficientes ante determinadas situaciones, baja petición del trabajador/a se analiza la situación, y en el caso de que sea posible llevar a cabo medidas, se informa al trabajador/a para llegar a un acuerdo.

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	3	1	1
Hombres	0	3	2
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	3	1	1
Hombres	0	3	2
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	2	1	0
Hombres	0	3	2
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.			
	30,52	32,22	25,23
Mujeres	37,5	39,47	29,17
Hombres	25,45	26,92	22,22
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.			
Mujeres	4,21	5,55	2,70
Hombres	0	0	0
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.			
Mujeres	37,5	39,47	29,17
Hombres	25,45	26,92	22,22
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.			
Mujeres	2,10	2,22	1,80
Hombres	0	0	0

ACCIONES:

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

BUENAS PRÁCTICAS:

- Se dispone de medidas para la conciliación de la vida personal, familiar y laboral, acordes con el puesto de trabajo:
 - Teletrabajo.
 - Flexibilidad horaria.
 - Posibilidad de cambio de turno.
 - Acercamiento al domicilio.

C.3.4 FORMACIÓN Y FOMENTO DE LA EMPLEABILIDAD**ENFOQUES DE GESTIÓN:**

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

Cabe diferenciar la formación inicial y la formación continua.

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

Procuramos la realización profesional y crecimiento continuo de las personas que forman parte de la organización, a través de la formación y entrenamiento de habilidades. Promovemos la promoción vertical y horizontal, considerando esta última como la adquisición de competencias y

responsabilidades sin la necesidad de cambiar de categoría profesional que contempla el convenio.

RESULTADOS:

Indicador		2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual					GRI 404
Toda la plantilla		18	12	12	
Desglose por categoría	Hombres	66	29	58	
	Mujeres	25	18	8	
Altos directivos	Hombres	30	35	18	
	Mujeres	18	25	22	
Mandos intermedios	Hombres	15	2	0	
	Mujeres	0	0	0	
Técnicos (mantenimiento y lavadero)	Hombres	0	0	26	
	Mujeres	17	19	18	
Administración	Hombres	9	8	12	
	Mujeres	18	7	8	
Vendedor/a	Hombres				
Expendedor/a	Mujeres				

ACCIONES:

- Establecimiento y seguimiento del plan anual de formación.
- Evaluación de competencias, establecimiento de objetivos individuales y seguimiento de su consecución.

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.
- El tiempo dedicado en la formación se compensa a los trabajadores como horas trabajadas.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD
ENFOQUES DE GESTIÓN:

- Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de la salud de los trabajadores, prohibiendo durante la jornada laboral la realización de

acciones que puedan poner en peligro su integridad, tales como consumo de alcohol, drogas ...

- Nos esforzamos en establecer unas buenas prácticas operativas que mejoren la seguridad basada en el comportamiento de los trabajadores.
- Queremos que la empresa genere seguridad a sus trabajadores en su vida profesional y personal.

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y salud	17,78	17,78	15,32	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones	2	2	2	GRI 403
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	23	34	24	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	17	28	22	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

ACCIONES:

- Incluir en el Comité de Seguridad y Salud, personal del departamento de mantenimiento.
- Búsqueda de elementos que mejoren la Seguridad cuando una persona se encuentra sola en el centro de trabajo.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Anualmente, realización de cursos de simulacros, realizando diferentes supuestos que posteriormente son analizados al objeto de evidenciar mejoras y cambios a realizar en el plan de emergencia.

Criterio 4. PROVEEDORES

ENFOQUE GLOBAL

Las relaciones que los Empleados 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

Los Empleados 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.

Todo Empleado 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.

Los Empleados involucrados 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

Los Empleados 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

Los Empleados 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

N/A. Este es nuestro primer informe.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Realizar un 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	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras a proveedores locales	85	82	90	GRI 204

ACCIONES:

- Compras de bolsas biodegradables.
- Compra de energía verde 100%.

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.

C.4.2. CLASIFICACIÓN Y EVALUACIÓN DE PROVEEDORES 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 respetuosos con el medio ambiente, y seguros.

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	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios medioambientales	5,38	4,11	3,51	GRI 308
Nuevos proveedores de compras responsables incluidos en el ejercicio	1	1	2	
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios relacionados con las prácticas laborales.	1,27	1,27	1,08	GRI 414

ACCIONES:

- No se han realizado acciones, en el último ejercicio

BUENAS PRÁCTICAS:

- Evaluación continua de proveedores.

C.4.3. INTERACCIÓN CON LOS 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	2016	2017	2018
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	1,27	1,27	1,08

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

N/A. Este es nuestro primer informe.

NUEVOS 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.

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 llevados a cabo en los 3 últimos años han sido:




ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
Venta boletos	Desde 2008	 Cruz Roja Humanidad, Imparcialidad, Neutralidad, Independencia, Carácter Voluntario, Unidad y Universalidad.

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
Venta boletos	Desde 2010	 <p>Alcanzar la plena autonomía e integración social de las personas con ceguera y deficiencia visual, solidariamente comprometidas con colectivos de personas con otros tipos de discapacidad, por medio de la formación, el empleo y las acciones de accesibilidad.</p>
Venta productos	Desde 2013	 <p>Promueve un consumo responsable basado en comercio justo, productos bio, eco, respetuosos con el medio ambiente y productos artesanales, artísticos y culturales.</p> <p>El objetivo es contribuir en la creación de un mundo más justo, rico, sostenible y humano a través de pequeñas acciones cotidianas, el comercio justo y el consumo responsable.</p>
Venta de ambientadores y sacos aromáticos	Desde 2013	 <p>Proporcionar actividad laboral, formación profesional, cultural y de atención diurna a personas adultas con discapacidad intelectual, y con minusvalías físicas o sensoriales, con el objetivo de conseguir, si es el caso, su inserción en los medios normales de producción, así como su realización personal para mejorar su calidad de vida.</p>



ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
Venta de artículos de UNICEF: postales Y llaveros	2018	 <p>UNICEF trabaja para que todos los niños del mundo puedan disfrutar de ser niños sin preocuparse de nada más. Están presentes en más de 190 países, defienden los derechos de la infancia por encima de todo, con pasión, dedicación y rigor.</p>
Campaña 0 accidentes	2016 2017 2018	 <p>En los días clave de operación salida de los meses de julio y agosto, y Semana Santa, se lleva a cabo una campaña de colaboración con la Asociación Stop Accidentes, con el objetivo de recordar a los conductores que una actitud responsable en el tráfico permitirá a todos los que compartimos la carretera IR de vacaciones, VOLVER Y VIVIR.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
<p>Jornadas de sensibilización por la seguridad vial para el personal de GRUPO ZOILORÍOS</p>	<p>2016</p>	 <p>(Asociación para el estudio de la lesión medular espinal) dedicada a la prevención de aquellos accidentes que provocan lesiones medulares y cerebrales, así como a la sensibilización social, no sólo para disminuir la cifra de fallecidos y heridos, sino también para transmitir, a la población, los problemas –sociales, psicológicos y físicos- a los que se enfrentan las personas discapacitadas después de un accidente. Por ello, damos apoyo psicológico y jurídico gratuito e intervenimos en los proyectos de integración social (empleo, accesibilidad universal, etc.)</p>
<p>Participar en labores de difusión que dan a conocer a SOLIDAR</p>	<p>Desde 2018</p>	 <p>La Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón (SOLIDAR), este certificado acredita a Zoilo Ríos S.A. como socialmente responsable por su DESTACADA GESTIÓN para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
Curso de formación de expendedor @-vendedor@ en colaboración con CRUZ ROJA	2018	 <p>En Cruz Roja entre otras actuaciones, trabajan para promover la igualdad de oportunidades y, de esta forma, quienes se encuentran en esta situación de desventaja puedan acceder al mercado laboral en igualdad de condiciones.</p>
Curso de formación de expendedor @-vendedor@ para INSERTA (Fundación ONCE)	2019	  <p>Inserta Empleo nace en 2009 con el firme compromiso de incluir a las personas con discapacidad en el entorno laboral. La formación y empleo de calidad con expectativas a largo plazo, y el apoyo a la autonomía personal son las máximas de esta nueva entidad sin ánimo de lucro que prosigue con la filosofía de la Fundación ONCE basada en el apoyo a un colectivo en riesgo de exclusión social al que ha conseguido abrir las puertas de un futuro prometedor.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
Jornadas de sensibilización por la seguridad vial para el personal de GRUPO ZOILO RÍOS	2019	<p>Sensibilizar a los trabajadores de los riesgos en la conducción, y transmitir prácticas de conducción seguras.</p> 
Jornadas de sensibilización riesgos de salud por el tabaco, para el personal de GRUPO ZOILO RÍOS	2019	<p>Sensibilizar a los trabajadores de los riesgos en la salud, por el consumo de tabaco, para evitar el hábito de consumo.</p> 
Entrega de cartuchos de tinta	Desde 2011	<p>Entrega de cartuchos vacíos de tóner en beneficio de la Asociación Española Contra el Cáncer.</p> 

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
ARopa2: colocación de contenedores de ropa y calzado usado	Desde 2013	 <p>Fin medioambiental y social, promocionando la <u>generación de empleo</u> dirigido a personas en <u>riesgo de exclusión social</u> y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.</p>
Recogida de aceite vegetal	Desde 2013	 <p>Recikla es una entidad que pertenece a ADISLAF (Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual de las Fuentes, Zaragoza). Principales objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Inserción social y laboral de las personas con discapacidad intelectual. - Mejora y cuidado del medio ambiente
Contenedores de recogida de tapones	Desde 2013	 <p>Finalidad social y medioambiental, los tapones recogidos se entregan a SEUR, participando en el proyecto <u>TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA®</u>.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN y FINALIDAD
Plantación de árboles	2017	 <p>Participación en una jornada medioambiental y de convivencia en la que se plantaron más de 30 árboles en la sierra de Alcubierre, en Huesca. Dicha jornada fue realizada en colaboración con la Fundación "Árboles para Siempre", fundación conservacionista que se une a la gran red mundial de personas decididas a trabajar por la protección y la restauración del medio ambiente de nuestro planeta. Se plantaron encinas y sabinas: unos árboles de crecimiento lento que alcanzan grandes dimensiones y llegan a ser centenarios.</p>
Patrocinio de partido de fútbol ASPANOA	2018	 <p>ASPANOA. Asociación que atiende a los niños con cáncer de Aragón y sus familias.</p>

Indicadores:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				
% trabajadores con contrato indefinido	90	97	91	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	3	3	3	GRI 401
Resultados de percepción de mejoras laborales				

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	17,78	17,78	15,32	GRI 412
Horas de formación impartidas para favorecer la inclusión laboral de personas con dificultades diversas	-	-	105	GRI 412
% de colocación de las personas que ha asistido a la formación	-	-	23	

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.

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.
- Partida presupuestaria para aportaciones benéficas.

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Horas/año empleados destinadas a Inversión Social	-	78	285	GRI 413

ACCIONES:

- En 2017 las horas destinadas a Inversión Social, fueron en plantación de árboles.
- En 2018 las horas se destinaron a impartir formación, para favorecer la inserción laboral de personas con dificultades diversas.
- Colaboración con Asociaciones y/o Entidades que faciliten el acceso al trabajo a personas con diversas dificultades: aropa2, Recykla, Fundación Once, Inserta.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Formar a personas con dificultades al acceso laboral, y facilitar la realización de prácticas, promoviendo la posibilidad de contratación.

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

EXTERNAMENTE

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

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental / fiscal / laboral/ penal, etc (€)	0	300,52	0	GRI 417
Certificaciones – acreditaciones	8	8	9	

ACCIONES:

- Emisión y publicación de la memoria de RSA

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

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	2016	2017	2018
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social y/o medioambiental	2	5	8
Me gusta Facebook	893	1050	1139
Seguidores Twitter	874	978	1028
Seguidores Instagram	-	-	110
Sesiones registradas web corporativa	21371	45554	167416
Sesiones registradas web (orgánicas)	6854	15808	87337
Formulario recibido a través de la web	201	226	287

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 "Nosotros", donde se publican acciones llevadas a cabo por parte de la empresa, noticias internas de interés, ...).
- Desayuno informativo con prensa: para dar a conocer nuestros nuevos proyectos y compromisos.

Criterio 6. MEDIOAMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

N/A. Este es nuestro primer informe.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Uso de energía verde
- Mejorar el reciclado de residuos en nuestras instalaciones
- Flota de vehículos de empresa, menos contaminantes
- Incorporación de energía limpias
- Grupo impulsor PYME para dar a conocer los ODS
- Cálculo Huella de Carbono
- Compensación de emisiones efecto invernadero
- Promocionar COEPLAN
- 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 Que es necesario llevar a cabo en cada una de las instalaciones.

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
Consumo eléctrico /litro vendido Portazgo	1,08	1,00	1,09	GRI 302
Consumo eléctrico /litro vendido Cisne	1,23	1,96	2,11	GRI 302
Consumo agua: litros/lavado-Portazgo	81,54	87,01	88,76	GRI 303
Consumo agua: litros/lavado- Ventas	200,21	277,96	348,33	GRI 303
Consumo agua: litros/lavado-Aragón	205,54	205,54	219,87	GRI 303
Residuos peligrosos (Kg) / ud de producción -lavados de cisternas	19,23	12,75	5,52	GRI 306
Kilos de ropa y calzado usado	12984	11848	9637	GRI 306
Litros de aceite vegetal usado	441	320	200	GRI 306

ACCIONES:

- Se ha creado un Grupo de Mejora, para mejorar la correcta segregación de residuos.
- Venta de bolsas 100% biodegradables.
- Compra de energía verde.

- Instalación de una solar térmica en Cisne 1 para autoconsumo.

BUENAS PRÁCTICAS:

- Instalación de Recicladoras de agua para el lavado de coches en los puentes de lavado de turismos y en el Lavadero de Camiones y cisternas, consiguiendo una disminución en el consumo cercano al 60%.
- Minimización de residuos peligrosos: reducción del volumen de lodos generados en Lavadero de Las Ventas así como de todas las Estaciones de Servicio Zoilo Ríos, S.A. por medio de Depuradora, Filtro prensa 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.
- Se ha creado un correo electrónico para cada una de las personas que trabajan en la empresa, disponiendo de acceso a su intranet. Se realiza el envío de nóminas y se comunican la 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.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN:

Desarrollo e incorporación de nuevas energías:

Instalación Solar Térmica: (año 2007) una de las más grandes en su momento, cuenta con la última tecnología en placas solares (con tubos de vacío).

Ha permitido reducir la energía consumida en el Lavadero de Camiones y Cisternas de Las Ventas en 32500 Kw, minimizando así consumo de materia prima (gasoil) y la emisión de CO2 a la atmósfera.

Comercialización BioDiesel: (desde 2007 al 2013): primero en la Estación de Servicio El Portazgo, siendo la primera Estación de Servicio en suministrar dicho producto en Zaragoza, y posteriormente en la Estación de Servicio Las Ventas. Suministro B20.

Comercialización Gas Licuado del Petróleo: GLP – AUTOGAS (desde 2009): Inauguración del primer surtidor público en Aragón ubicado en la Estación de Servicio El Portazgo, de la mano de REPSOL y bajo la marca comercial de Autogas.

Comercialización Gas Natural para Automoción: (año 2007) participación en el Proyecto Europeo "MADEGASCAR" aprobado por la Agencia de Energía Inteligente de la Unión Europea en el marco del Programa Marco de Innovación y Competitividad que contempla la participación de 15 entidades expertas (mayoritariamente agencias de energía) de 10 países de la Unión Europea con dos objetivos específicos:

Potenciar a nivel de la UE el gas natural en el sector de la automoción atendiendo su menor impacto ambiental respecto a combustibles derivados del petróleo.

Potenciar la producción y el mercado del biogás como fuente de energía renovable de interés europeo.

Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno: 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.

Actualmente está formada por 60 empresas, entre las que se encuentra Zoilo Ríos, S.A. así como instituciones que cubren todos los sectores de interés.

Durante el periodo de celebración de Expo Zaragoza 2008, Zoilo Ríos, S.A., logró la adjudicación de la explotación de la ESTACIÓN DE PRODUCCIÓN Y SUMINISTRO DE HIDRÓGENO PARA AUTOMOCIÓN convocado por la sociedad Expo Zaragoza 2008, S.A.. El funcionamiento de la Estación de suministro de Hidrógeno estuvo a pleno rendimiento durante la Expo 2008, que dispuso de los primeros vehículos de dicha tecnología en Zaragoza: 20 bicicletas, 5 Scooters, 1 autobús de 100 plazas y 3 minibuses de 22 plazas.

En la actualidad se busca introducir a Zaragoza en la autovía del Hidrógeno, como punto de partida y referencia para una red de suministro dentro de la Comunidad Autónoma de Aragón. Con la instalación de ésta Hidrogenera se pretende disponer de una infraestructura que facilite la implantación de las tecnologías del Hidrógeno como fuente energética.

Puntos de recarga para vehículos eléctricos: **Colaboración en Proyecto SIRVE** (en colaboración con la empresa URBENER), Sistemas Integrados para la Recarga de Vehículo Eléctrico: el principal objetivo es acabar con la gran barrera que existe en la difusión del vehículo eléctrico por la falta de infraestructura de recarga.

Supondrá la creación de una plataforma que facilite la carga de vehículos eléctricos y reduzca su impacto en el sistema eléctrico.

El SIRVE es un dispositivo que integra a nivel estético, estructural, eléctrico y de funcionamiento sistemas de generación y almacenamiento para facilitar la recarga del vehículo eléctrico y reducir su impacto sobre el sistema eléctrico.

Una vez finalizada toda la fase de investigación, estudio y desarrollo, en base a comprobar y depurar el correcto funcionamiento de los SIRVE diseñados se van a construir dos instalaciones piloto que se someterán a una campaña de pruebas en entorno real, para su posterior comercialización. Está previsto construir una de dichas instalaciones en la Estación de Servicio El Portazgo de Zoilo Ríos, S.A.

Instalación de supercargadores para vehículos eléctricos TESLA: se localizan en la zona de aparcamiento de la Estación de Servicio El Cisne, situada en la Autovía de Madrid Km 309, Zaragoza. Las recargas se pueden realizar de hasta 120 KW.

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

Digitalización: reducción del uso de papel.

Bolsas biodegradables

RESULTADOS:

No disponemos de datos, nuestro compromiso definir para el próximo ejercicio indicadores comparables en relación a:

- Emisiones CO₂
- Potencia generada con energías renovables (Kwh)

ACCIONES:

- Adquisición de flota de vehículos de empresa de GNC: reducción de emisiones CO₂ del 31% con respecto a los vehículos que se venían usando hasta ahora.
- En 2018 se ha llevado a cabo la instalación de una solar fotovoltaica para autoconsumo en la Estación de Servicio El Cisne 1. Este sistema fotovoltaico

transforma la energía procedente de la luz solar en energía eléctrica que es inyectada a la red interna del consumidor para autoconsumo.

BUENAS PRÁCTICAS:

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

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL
ENFOQUES DE GESTIÓN:

Llevar a cabo 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.

RESULTADOS:

Indicador	2016	2017	2018	Indicador G4 asociado
% compra material oficina reciclado (*)	25	25	25	GRI 301
Inversiones realizadas en bienes del activo material destinadas a la protección del medio ambiente (miles €)	64669,36	25634,32	92896,75	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	0	0	61114,15	GRI 302

(*)De las opciones de compra de material de oficina reciclado, se compra un 25% correspondiente a los toner usados en las impresoras.

ACCIONES:

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

BUENAS PRÁCTICAS:

- Uso de iluminación de bajo consumo.

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	2016	2017	2018
Comunicaciones internas emitidas en el ámbito ambiental	8	7	10
Comunicación ambiental al exterior: a través de la web	2	2	3
Participación en jornadas externas	1	4	2

ACCIONES:

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

BUENAS PRÁCTICAS:

- Participación en ferias de muestras, para dar a conocer productos y servicios y las tendencias del mercado por una movilidad sostenible.