



MEMORIA RESPONSABILIDAD SOCIAL
SEPTIEMBRE 2022

INDICE

CRITERIO 1

CONTENIDOS GENERALES

PÁG. 3

CRITERIO 2

CLIENTES

PÁG. 43

CRITERIO 3

PERSONAS

PÁG. 55

CRITERIO 4

PROVEEDORES

PÁG. 66

CRITERIO 5

SOCIAL

PÁG. 74

CRITERIO 6

MEDIOAMBIENTAL

PÁG. 83

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 03 de marzo de 2022

Fdo. Zoilo Ríos Torre



PRINCIPIOS DEL PLAN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

TRANSPARENCIA

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

SOSTENIBILIDAD

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

RESPECTO A LAS PERSONAS EMPLEADAS

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

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

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.

RELACIÓN CON LOS PROVEEDORES

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

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

RESPECTO AL MEDIOAMBIENTE

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

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

RESULTADOS

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

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

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

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




BUENAS PRÁCTICAS

- Obtención y renovación del Certificado SOLIDAR. ODS 9 y 10
- Obtención y renovación del sello RSA y RSA +. ODS 9
- 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. ODS 13
- 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. ODS 13 y 17
- 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. ODS 7 y 9
- En 2020 Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050. ODS 13
- En 2020 procedemos a firmar una Alianza por una recuperación económica sostenible y resiliente en España, con el Grupo Español de Crecimiento Verde y la Comunidad por el Clima, este manifiesto vuelve a firmarse en 2021. ODS 13 y 17
- En julio de 2021 firmamos la carta de intenciones para el desarrollo de la Iniciativa GetHyGA "Consolidando un camino energético y tecnológico de hidrógeno en Aragón" "pavinG an Energy and Technology way on HYdrogen alonG Aragon". ODS 7 y 17
- En 2022 firmamos el Apoyo a la candidatura de Zaragoza a la Misión Europea de 100 Ciudades Climáticamente Neutras. ODS 11 y 17
- En febrero 2022 mostramos nuestro interés y compromiso en participar en la Comisión de Sostenibilidad impulsada por CLENAR (Clúster Energía Aragón), liderando la comisión de movilidad sostenible . ODS 7, 11 y 17
- En 2021 fundador al 50 % de la sociedad Servicios de Hidrógeno Energético S.L. (SHiE), sociedad creada tras considerar el gran potencial que tiene el hidrógeno verde para convertirse en el sustituto de las fuentes de energía contaminantes.

C.1.2. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Nombre de la organización	GRI 102-1
ZOILO RÍOS S.A.	
Actividades, marcas, productos y servicios	102-2
<p>Fundado en 1927, Zoilo Ríos, S.A. es un proveedor integral de servicios energéticos y complementarios que ha dado empleo en el año 2020 a una media de 121 personas. La compañía gestiona en la actualidad 19 estaciones de servicio en Aragón y Soria. A su línea de negocio de suministro atendido de carburantes y energías en estación de servicio o a domicilio, añade otras como las áreas de lavado de turismos, talleres de reparación rápida, tiendas de conveniencia o aparcamientos vigilados para camiones y mercancías peligrosas.</p>	
Ubicación de la sede	102-3
Autovía de Logroño Km 0,3 Zaragoza	
Ubicación de las operaciones	102-4
<p>Los servicios que ofrecemos so: suministro de carburantes, puntos de recarga para vehículos eléctricos, tiendas multiproducto, área de lavado y aparcamientos vigilados. En nuestra web se pueden consultar los servicios disponibles en cada uno de los centros: www.zoilorios.com</p>	
<u>Centros en Zaragoza</u>	
Estación de Servicio EL PORTAZGO. Ctra. de Logroño, Km 0.3, Zaragoza.	
Estación de Servicio LOS IBONES. C/ Paseo Lagos de Alba 2, Zaragoza.	
Estación de Servicio EL CISNE. Autovía Madrid, Km 309, Zaragoza ambos márgenes.	
U.S. CAMINO LAS TORRES. Avd. Camino Las Torres Nº 2, Zaragoza	
Estación de Servicio EL CID. N-330, KM.506,50, Zaragoza	
Centro de Lavado ACTUR. C/Poeta María Zambrano. Aparcamiento Centro Comercial Carrefour S.L. Zaragoza.	
<u>Otros centros en la provincia de Zaragoza</u>	
Estación de Servicio LAS VENTAS. Ctra. de Logroño, Km 0.3, Utebo, ambos márgenes.	
Estación de Servicio ARAGÓN. Autovía de Logroño Km 258-259, 50692 Villarrapa	
Estación de Servicio PINSEQUE. A-68, p.k. 258,2 margen izquierdo, Pinseque	
Estación de Servicio EL BURGO DE EBRO. A-68, KM.225,2 margen izquierda, El Burgo de Ebro	
Estación de Servicio PIRINEO ARAGONES. A23, KM 304 Villanueva de Gállego	
Estación de Servicio TARAZONA. N-122 pK 84.6 Tarazona	
Estación de Servicio TAUSTE. Avenida Constitución s/n, Tauste	
Estación de Servicio LA LAGUNA. N-122 P.K. 53,5, Agón	

Estación de Servicio CAMINO VIEJO. N-232 P.K. 291,2 Mallén Estación de Servicio RINCÓN DE LA BARCA. A-230 P.K. 1,8, Caspe Centros en Huesca Estación de Servicio EL SISALLAR. N-240 P.K. 129,8, Binéfar Huesca Centros en Soria Estación de Servicio LA LADERA. N-II Km 174,5 Montuenga de Soria, Arcos de Jalón	
Propiedad y forma jurídica	102-5
Sociedad Anónima Mercados servidos	102-6
Gestión integral de Estaciones de Servicio y otros Servicios complementarios para los usuarios y vehículos. Tamaño de la organización	102-7
Actualmente cuenta con 19 Estaciones de Servicio y un Centro de Lavado, empleando en 2020 a una plantilla media de 116 personas. Descripción cadena de suministro (tipología, nº total, ubicación geográfica de proveedores...)	102-9
Nuestros principales proveedores son REPSOL, Logista, CEPSA y Carrefour, siendo el porcentaje de compra a estos proveedores, más del 90% del total de compras realizadas. El resto de proveedores, son proveedores de servicios, consumibles y de diferentes artículos de tienda. Cambios significativos de la organización durante el periodo del informe	102-10
En el año 2021 hemos incorporado a nuestra gestión: <ul style="list-style-type: none"> - Iniciamos una colaboración con el concesionario Honda EBROMOTOR, adquisición de vehículo 100% eléctrico para uso en nuestros desplazamientos. - Desarrollo de un Centro de Vigilancia propio, para la vigilancia de los aparcamientos situados en Ventas I y II, Cisne I y Pirineo Aragonés, regulados por la ley 40/2002. - Digitalización del sistema de comunicación interna bidireccional. - Lanzamiento de SHiE, Servicios de Hidrógeno Energético, participada al 50% entre ARPA Equipos móviles de campaña y Grupo Zoilo Ríos: primera compañía aragonesa de servicios de hidrógeno verde. Principio de precaución (en el lanzamiento de nuevos productos como gestión del riesgo)	102-11
La gestión del lanzamiento de nuevos productos y servicios, se realiza mediante proyectos. Previamente se analiza la viabilidad, en caso de ser satisfactoria se planifican las acciones	

necesarias para su ejecución, se asignan recursos humanos y materiales, y periódicamente se va realizando su seguimiento.

Principios o documentos externos que la organización respalde o este suscrita (Pacto Mundial)

102-12

En 2010 adhesión a la Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias EACCEL.
En 2016 adhesión a la Comunidad por el Clima, por la que ZOILO RÍOS, S.A. se compromete a reducir con sus acciones la contaminación causante del cambio climático en el Planeta y a formar parte de la Comunidad #PorElClima, iniciativa pionera de personas, empresas, organizaciones y administraciones públicas que se unen con un objetivo común, ser protagonistas de la acción contra el Cambio Climático de acuerdo con las directrices marcadas con el Acuerdo de París.
En 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 estrategia, la cultura y las acciones cotidianas de nuestra compañía, así como en involucrarnos en proyectos cooperativos que contribuyan a los objetivos más amplios de Desarrollo de las Naciones Unidas, en particular los Objetivos de Desarrollo Sostenible.
En 2020 Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050.

Asociaciones pertenecientes y función que desempeña en dicha asociación

o entidad**102-13**

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

CEEES: Confederación Española de empresarios de Estaciones de Servicio, participamos en comités de interpretación y elaboración de legislación y normativa aplicable a nuestro sector.

Siendo nuestro Director General, Asesor al Presidente y responsable de desarrollo de nuevas energías en una red de más de 4000 Estaciones de Servicio

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

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

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

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

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

CEPYME: Confederación española de la pequeña y mediana empresa.

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

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

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

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. Siendo nuestro Director General miembro asesor del Consejo.

Información sobre empleados y otros trabajadores 102-8

NÚMERO MEDIO DE PERSONAS EMPLEADAS EN EL CURSO DEL EJERCICIO, AGRUPADAS POR CATEGORÍAS	2021	
	Fijos	No fijos
Plantilla media		
Encargado General	6	1
Encargad@ de Turno	13	0
Expendedor@-Vendedores@s	75	19
Limpiador-mantenimiento	1	0
Lavador Actur	1	0
Mecánico Especialista	3	0
Jefe de Administración	2	0
Licenciado	7	0
Oficial de 1ª	1	0
Oficial de 2ª	2	0
Auxiliar Administrativo	1	0
	112	20

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2019				Ejercicio 2020				Ejercicio 2021			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos		Fijos		No Fijos	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Encargado General	6	1	1	0	6	0	1	0	6	0	1	0
Encargado de Turno	6	6	0	0	5	7	0	0	5	8	0	0
Vendedor@s Expendedor@s	33	34	13	17	39	41	5	6	36	39	5	14
Limpiador-mantenimiento	1	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	0
Lavador	2	0	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Mecánico Especialista	3	0	0	0	3	0	0	0	3	0	0	0
Licenciado	2	5	0	0	2	5	0	0	2	5	0	0

Distribución del personal de la sociedad al término del ejercicio, por categoría, sexos	Ejercicio 2019				Ejercicio 2020				Ejercicio 2021			
	Fijos		No fijos		Fijos		No fijos		Fijos		No Fijos	
	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer	Hombre	Mujer
Jefe de Administración	0	2	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0
Oficial de 1ª	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Oficial de 2ª	1	1	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1
Auxiliar Administración	0	1	0	0	0	1	0	0	0	1	0	0
Total trabajadores	54	51	14	17	57	60	6	6	54	58	6	15

ACCIONES

N/A

BUENAS PRÁCTICAS

N/A

C.1.3. ÉTICA E INTEGRIDAD

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

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

Los valores que guían nuestro comportamiento dentro de la empresa:



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

PERSONAL

- Respetamos a las personas que trabajan en la empresa y cuidamos por su bienestar tanto físico como psíquico.
- Respetamos los derechos humanos, condiciones de trabajo y horas.
- Trabajamos con el fin de conseguir una mejora continua de las condiciones laborales, prevención de los daños y deterioro de la salud de 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
---	--------

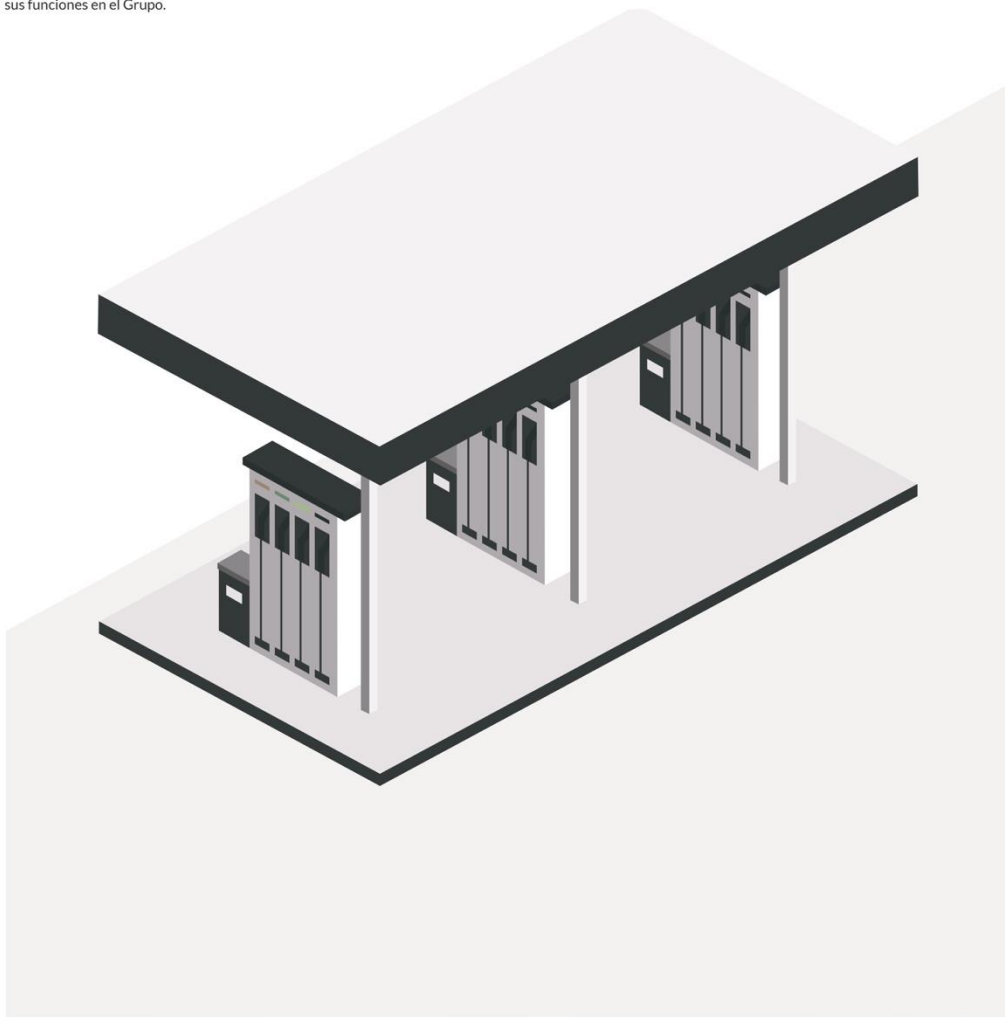
- Para cada uno de los puestos de trabajo se dispone de normativa y reglamento interno, que se entrega a tod@s l@s trabajador@s y se firma junto con el contrato de trabajo. El objetivo es comunicar a l@s trabajador@s instrucciones claras, indicando lo que se puede hacer y lo que no está permitido, normas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

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

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

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



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

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



2 COMPORTAMIENTO CON LOS CLIENTES

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



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



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

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



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



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

3 NUESTRAS INSTALACIONES

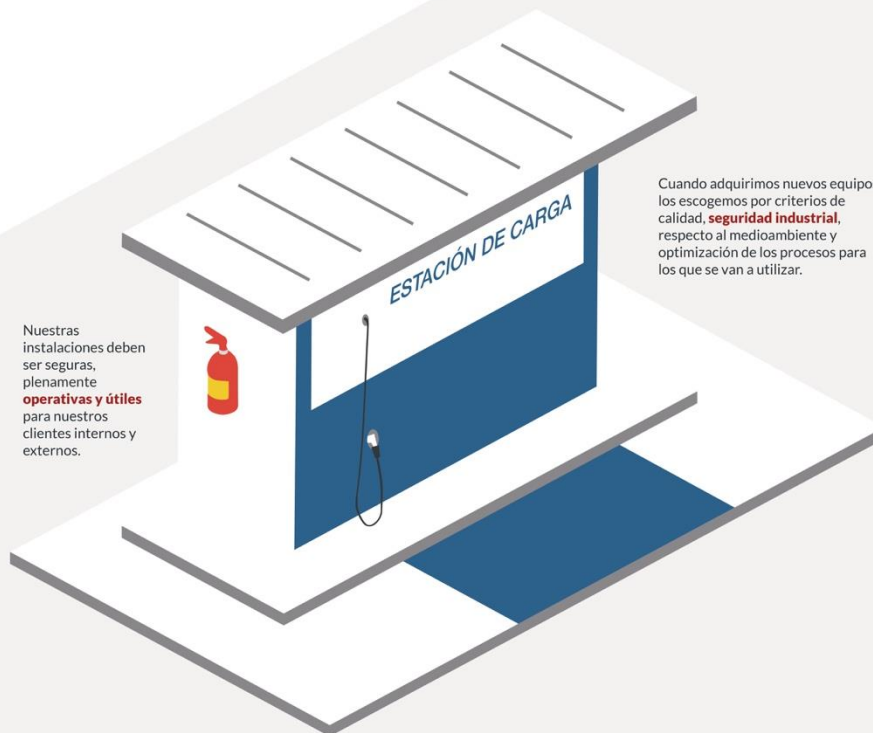
Procuramos la **innovación**, especialmente en las áreas de las telecomunicaciones e informática que aportan gran valor a nuestra gestión.



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



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



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

4 COMPROMISO CON LA SOCIEDAD Y EL MEDIO AMBIENTE

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



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



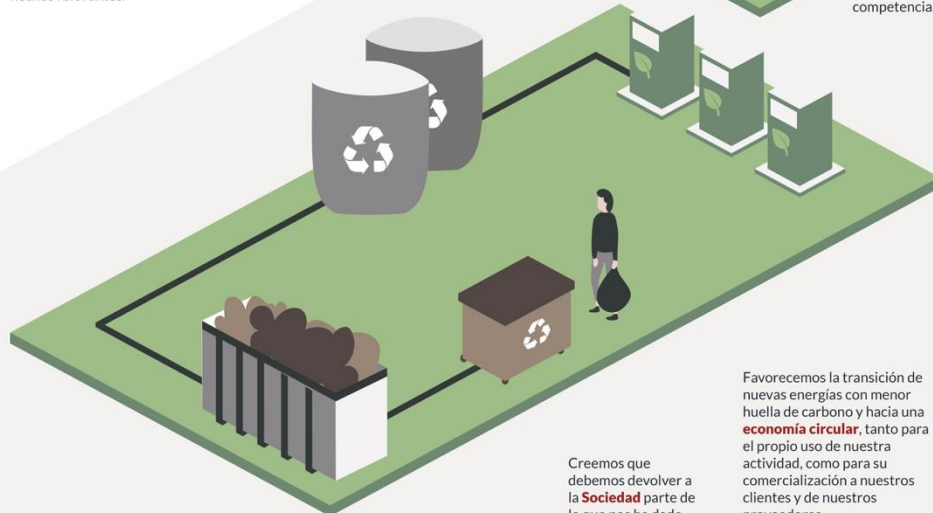
Nos preocupa el Medio Ambiente. **Promovemos acciones** que lo protejan, lo mejoren, prevengan deterioros y contaminaciones, y mitiguen el cambio climático.



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

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

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



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

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

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

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

- Durante la formación inicial tras la incorporación como trabajador/a de Zoilo Ríos, S.A. se imparte internamente por parte del departamento de recursos humanos y/o calidad, formación e información sobre cómo actuar en el puesto de trabajo, así como aquellas conductas que no están permitidas.
- Cada vez que hay cambios en el reglamento interno, normativa y/o código ético, se comunican a todo el personal de la organización utilizando los canales disponibles para ello. Estos canales pueden ser: boletín semanal informativo, comunicado interno, intranet, wasap y reuniones de plantilla.
- El código ético se distribuye a todo el personal en las jornadas del Grupo Zoilo Ríos que se realizan al menos cada 3 años, y en las que participa todo el personal de la organización. La última jornada se ha realizado en el año 2019.

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

- Se dispone de un sistema de comunicación interna que se puede comunicar conductas poco éticas y sugerencias de mejora. Dichos comunicados se pueden emitir a través del TPV, para su gestión y comunicación a Dirección, para su toma de acciones en caso necesario.
- 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.
- Si se prefiere esta comunicación se puede realizar a través de sus delegad@s, inmediate@superior o correo corporativo.
- En 2021 firmamos un convenio de colaboración con el gabinete de abogados Bayo, y cuyo objetivo es cumplir con los requisitos de la LEY DEL COMPLIANCE PENAL para procurar el estricto cumplimiento de las leyes por parte de la empresa y que incluye también un Servicio de Asesoría Jurídica personal para empleados del Grupo Zoilo Ríos. Se ha establecido un canal de comunicación a través de correo electrónico.

ACCIONES

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

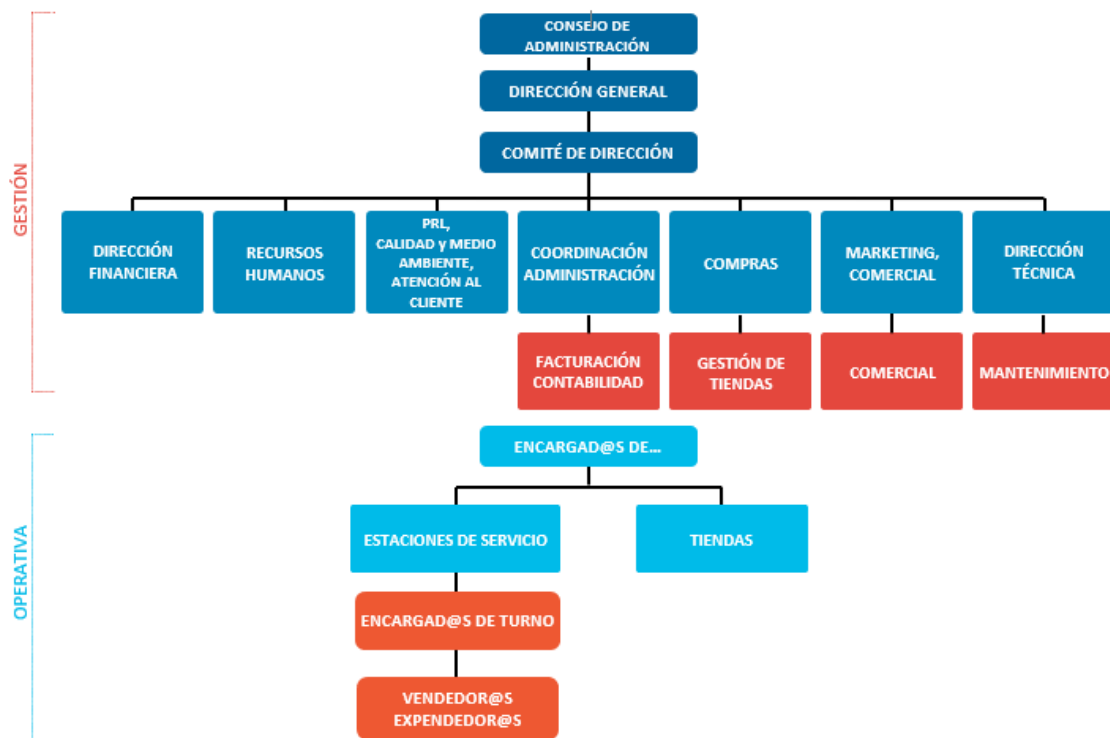
- Trazar nuestras acciones a llevar a cabo en el Plan de Responsabilidad Social con los ODS.

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.
- Se dispone de un protocolo que se aplicará a cualquier tipo de acoso: laboral, por razón de origen racial o étnico, religión, procedencia o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual y/o por razón de sexo
- Reuniones trimestrales del Comité de Igualdad.

C.1.4. GOBIERNO DE LA ORGANIZACIÓN



ENFOQUES DE GESTIÓN

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

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

CONSEJO DE ADMINISTRACIÓN

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

COMITÉ DE DIRECCIÓN

Formado por el Director General y los responsables de los departamentos centrales. El Comité de Dirección se reúne semanalmente para revisar los resultados económicos, evolución de las ventas, los proyectos en curso y/o situaciones importantes que surjan, y sobre las que sea necesario tomar decisiones. Las funciones del Comité de Dirección son:

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

COMITÉS

Destacar la formación de los Comités que se describen a continuación, informando de las funciones que tienen asignadas.

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 tabloneros 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.
- Cualquier asunto propuesto por los/las integrantes del Comité.

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

COMITÉ DE IGUALDAD

Es un órgano paritario formado en igualdad de representantes legales de l@s trabajador@s y por parte de la empresa.

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

RESULTADOS

CONTENIDOS	2019	2020	2021	GRI
Estructura del Gobierno de la organización				102-18
Composición del Consejo Administración:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	3	3	3	
Composición del Comité de Dirección:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	7	7	7	
antigüedad media en el ejercicio	18,40	19,28	20,27	
% Mujeres	71,43	71,43	71,43	

CONTENIDOS	2019	2020	2021	GRI
% Hombres	37,5	28,57	28,57	
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	
Composición Comité Igualdad:				102-22/23
ejecutivos y no ejecutivos	6	6	6	
% Mujeres	50	50	50	
% Hombres	50	50	50	

ACCIONES

- En 2019 se ha emitido el plan de igualdad a llevar a cabo en el periodo 2019-2022, llevándose a cabo su seguimiento en las reuniones trimestrales del Comité de Igualdad. Destacar que en 2022 se ha creado la comisión negociadora del plan de igualdad, para la emisión del nuevo plan y su posterior registro.
- En 2019 participantes del Comité de Igualdad han realizado un curso de Técnico en Igualdad y Conciliación.
- Mejoras en el análisis de resultados a tiempo real: Desarrollo de la herramienta Power Bi.
- En 2021 se a realizado la auditoría salarial por parte de una empresa externa, y ha sido registrada: En el informe presentado se pone en evidencia que no hay una discriminación por género en ninguno de los puestos, así como han mostrado los datos.

BUENAS PRÁCTICAS

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

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 ... (teléfono de atención al cliente, mail, web, servicio de atención al cliente de las petroleras), dichas comunicaciones se gestionan y se informa al cliente de las decisiones adoptadas. Actualmente estamos desarrollando una herramienta para disponer de un panel de clientes que nos permita conocer su satisfacción, necesidades y expectativas. De esta forma pretendemos mejorar la oferta de productos y servicios en cada uno de los centros, adaptándolos a las necesidades de los usuarios reales y potenciales.
- Proveedores. Se dispone de procedimiento específicos para la gestión de compras: homologación de proveedores, gestión de pedidos, recepción de productos y servicios, gestión de incidencias, compromisos, decálogos,
- Organismos públicos. Administraciones estatales, autonómicas, locales, ... se registran y archivan las comunicaciones con dichos organismos.
- Alianzas con empresas, asociaciones y colaboración con ONG's.
- Sociedad y comunidad local.

RESULTADOS

CONTENIDOS	GRI
Lista de GI con los que está implicado la organización	102-40
<ul style="list-style-type: none"> • Clientes reales • Clientes potenciales • Proveedores • Empleados • Administraciones públicas • Asociaciones • Confederaciones • ONG's 	
N° total de empleados cubiertos por acuerdos de negociación colectiva	102-41
<ul style="list-style-type: none"> • Toda la plantilla de Zoilo Ríos, S.A. (Plantilla media en 2021): 122 	
Definición del proceso para identificar los GI	102-42
<ul style="list-style-type: none"> • En las reuniones llevadas a cabo por el Comité de Dirección, cuando surge la necesidad de revisar el plan estratégico, se analizan las debilidades, amenazas, fortalezas y oportunidades de mejora, segmentando por grupos de interés. De esta forma se define el plan estratégico a seguir para cada GI. 	
Enfoque para la participación de los GI	102-43
N° participantes: 7	
<ul style="list-style-type: none"> • En el caso de ser necesario la realización de encuestas para conocer la opinión del GI, se define el tamaño de la muestra al objeto de disponer de datos representativos de la situación real. 	

Temas y preocupaciones claves

102-44

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

ACCIONES

ALIANZAS

- Participación como miembro impulsor de COEPLAN (2017-actualmente): Coalición de Empresas por el Planeta.
- En relación a nuestro compromiso de participar activamente en la implantación de energías para la movilidad sostenible, en 2021 participamos en una Agrupación Empresarial Innovadora, formada por Bureau Veritas Inspección y Testing S.L.U., Zoilo Ríos S.A., TAFYESA S.L. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno para llevar a cabo el proyecto PREVERH: Mantenimiento Preventivo de Estaciones de Repostaje de Hidrogeno. En este proyecto se han estudiado los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a la dispensación de hidrógeno, así como el mantenimiento preventivo y reglamentario a aplicar en la instalación. Emitiéndose una serie de documentos que ayuden a otras empresas a poner en marcha la actividad de dispensación de hidrógeno.
- Actualmente desarrollamos innovación y desarrollo en colaboración con nuestra filial tecnológica ADVANCE SOLUCIONES INFORMATICAS como con diversas entidades y empresas de reconocido prestigio (CSIC, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusion Fuel, ARPA, Iberdrola, Libelium), estamos llevando a cabo proyectos para:

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

RELACIONADAS CON LAS PERSONAS QUE TRABAJAMOS EN LA EMPRESA

- En 2021 se ha puesto de nuevo en marcha la evaluación de competencias a todos los niveles de la organización. Se ha proporcionado formación a todo el personal que tiene que evaluar, dando directrices de como de tienen que realizar las entrevistas para comunicar las competencias destacables y las que deben ser trabajadas, al objeto de establecer compromisos individuales de mejora.

BUENAS PRÁCTICAS

- Colaboración con el movimiento B-corp.
 - Participación en COEPLAN.
 - Puesta en marcha de la APP de Grupo Zoilo Ríos.
 - Evaluación de competencias
-

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

Destacar que en 2021 no fue posible definir el plan estratégico, tal y como estaba previsto.

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"> Tal y como se puede evidenciar tras la lectura de la memoria: <ul style="list-style-type: none"> Seguimos trabajando para la incorporación en el mercado de nuevas energías menos contaminantes. Queremos generar confianza a nuestr@s emplead@s. Ser partícipes del pacto mundial y la consecución de los ODS. 	
Periodo objeto de la memoria	102-50/52
<ul style="list-style-type: none"> Referido a datos y actuaciones que se están llevando a cabo llevadas a cabo en el año 2020. 	
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

Realizar nuevo informe DAFO y emitir el próximo plan estratégico.

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.1.7. PLAN ESTRATÉGICO RSC/RSA

ENFOQUES

Tal y como se ha descrito en el apartado 3.1. Ética e Integridad, se han definido y aprobado por el máximo responsable de la organización, los valores que guían nuestro comportamiento: en el área de atención al cliente, calidad e innovación, compromiso con los que nos rodean y consideración por las personas que trabajan en la empresa.

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

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

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

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.

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

RESULTADOS

CONTENIDOS	2019	2020	2021
Aportaciones y colaboraciones (euros)	6950	7914	6270
% de Inversiones realizadas en economía circular vs total inversión	28,58	30,29	10,00
Planes formativos dirigidos a colectivos con dificultades diversas	1	0 (*)	0 (*)
% de personas contratadas a partir de planes de formación dirigidos a colectivos con dificultades diversas	50	0 (*)	0 (*)
Kilos de recogida de ropa con fines sociales (Arropa2)	11211	6326	5916
Kilos de recogida de aceite vegetal con fines sociales (Recikla)	150	245	180

(*) cabe destacar que en el año 2020 no se ha llevado a cabo ningún plan formativo dirigido a colectivos con diversas dificultades, debido a la situación de alarma sanitaria por COVID 19.

ACCIONES

Desde el año 2007 empezamos a dejar constancia documental de las actuaciones realizadas en relación a la Responsabilidad Social, agrupamos las acciones en función del desempeño:

- Medioambiental
- Social
- Laboral

Es en el año 2019 cuando se emite nuestro primer Plan de Responsabilidad Social a llevar a cabo durante el ejercicio. Esto nos permite establecer acciones, responsables de llevarlas cabo, plazo, y seguimiento de los avances realizados.

El Plan de Responsabilidad Social, se emite con carácter anual.

Destacar que tras nuestra adhesión al Pacto Mundial en enero de 2019, mediante la que ponemos en manifiesto nuestro apoyo a los diez principios del Pacto referente a los Derechos Humanos, los

Derechos Laborales, el Medio Ambiente y la lucha contra la corrupción, y a los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Naciones Unidas en adelante ODS, se han trazado las acciones establecidas a llevar a cabo en el Plan de Responsabilidad Social, con los ODS. En la actualidad realizamos acciones relacionadas con los siguientes ODS: 3, 4, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13 y 17.

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

BUENAS PRÁCTICAS

- Adhesión al Pacto Mundial y apoyar 17 Objetivos de Desarrollo Sostenibles de la Naciones Unidas.
- Ser participen de la Comisión de Sostenibilidad impulsada por CLENAR – En febrero de 2022 se forma dentro de CLENAR (Clúster Energía Aragón) la Comisión de Sostenibilidad, de la que formamos parte. Se han acordado objetivos y líneas de actuación para alcanzarlos.
- Ampliación de nuestra red de puntos de recarga de vehículos eléctricos: actualmente contamos con puntos de recarga en las estaciones de servicio Portazgo, Los Ibones, El Cisne 1 y Rincón de la Barca.
- Disponemos de varios proyectos en curso para incorporar en nuestras estaciones de servicio energías menos contaminantes y neutras en carbono, tales como GNV e hidrógeno.
- 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, Plena Inclusión 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.
- En 2001 se firmó un contrato de colaboración con CSIC, para el desarrollo, instalación y mantenimiento de una hidrogenera.

Criterio 2

CLIENTES

ENFOQUE GLOBAL

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

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

- Mantenimiento del Servicio Asistido.
- Incorporación en nuestras áreas de servicio de diferentes tipos de energía: Gasolinas, Gasóleos, Butano, Propano, GLP, GNC, electricidad e hidrógeno.
- APP Zoilo Ríos, para la fidelización de clientes.
- Minimizar el consumo de papel, mediante el uso de Waylet y/o APP Zoilo Ríos.
- Mejora continua de servicios.

- Disponer en nuestras tiendas de productos sostenibles, de consumo responsable, ecológicos y de proximidad, respetuosos con la salud de las personas y con el planeta.
- Realización de acciones que permitan a aquellos clientes que lo deseen participar en proyectos:
 - Que contribuyan con el desarrollo sostenible: p.e. colaboración en plantación de árboles, compensación de emisiones gases efecto invernadero.
 - Socialmente responsables: p.e. colaboración con ASPANOA, y ATADES (venta de productos GARDENIER)
- Facilitar al cliente puntos de gestión de diferentes tipos de residuos (p.e. pilas, ropa y calzado usado, aceite vegetal, tapones) con finalidades medioambientales y/o sociales.

C.2.1. SATISFACCIÓN DE CLIENTE

ENFOQUES

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

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

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

Otros mecanismos utilizados para recoger la opinión de clientes son:

- Web: a través de formularios de contacto.
- Reseñas escritas en Google.
- Hojas de reclamaciones oficiales.
- Sistema de comunicados para la recogida de sugerencias, experiencias, quejas, ...


- A través de los servicios de atención al cliente de las petroleras y franquicias.
- Correo electrónico: atencionalcliente@zoilorios.com
- Teléfono de atención al cliente: 976 40 34 03

RESULTADOS

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

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Resultados de las encuestas para medir la satisfacción de los clientes 10 máxima puntuación y 0 la mínima.				
Valoración global de la estación	7,87	8,02	7,99	GRI 418
Limpieza general de la estación	7,90	8,15	8,09	
Amabilidad del personal	8,16	8,332	8,46	
Ajuste rapidez, eficiencia a necesidad del Cliente	8,13	8,352	8,17	
Operatividad	8,35	8,29	8,14	
Accesibilidad y movilidad por la E.S.	8,14	8,15	7,99	
Gestión tarjeta fidelización, motivación a compra	7,66	7,144	7,46	
Señalización, Promociones y Merchandising	7,20	7,018	7,31	
Oferta productos y servicios adaptados al Cliente	7,58	7,291	7,60	

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

 PLAN CLIENTE AÑO 2021	ES-900 PORTAZGO			ES-5705 LAS VENTAS 1			ES-98781 LAS VENTAS 2			ES-4563 EL CISNE 1		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
VALORACIÓN GLOBAL	8,14	7,89	7,87	7,88	8,38	8,25	8,32	7,89	7,90	8,06	8,06	8,45
Limpieza general de la estación	8,20	8,06	7,67	7,86	8,38	8,29	8,34	8,24	7,99	8,04	8,04	8,21
Amabilidad del personal	8,67	8,29	8,20	8,25	8,08	8,27	8,17	8,36	8,41	8,46	8,73	9,00
Rapidez y eficiencia	8,26	8,40	8,07	8,23	8,30	8,22	8,26	8,67	8,09	8,24	8,47	8,41
Operatividad de los elementos utilizados	8,14	8,32	7,87	8,10	8,63	8,43	8,53	8,43	7,92	8,19	8,27	8,64
Accesibilidad y movilidad por la estación	7,90	8,10	7,46	7,78	8,47	8,15	8,31	8,29	8,25	8,38	8,18	8,48
Fidelización y motivación a la compra	7,75	6,84	7,50	7,17	7,31	7,32	7,32	7,33	7,50	7,52	7,52	8,13
Promociones	7,25	7,27	7,50	7,38	7,59	7,57	7,58	7,17	7,42	7,09	7,09	7,37
Oferta de productos y servicios	7,72	7,56	7,59	7,58	7,77	7,70	7,74	7,42	7,50	7,74	7,74	7,77
	ES-97161 EL CISNE 2			ES-96766 ARAGÓN			ES-96371 PINSEQUE			ES-12209 CAMINO VIEJO		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
VALORACIÓN GLOBAL			7,43	8,09	8,10	8,07	7,80	8,13	7,97	8,05	7,85	8,19
Limpieza general de la estación			8,07	7,49	8,27	8,14	7,92	8,43	8,04	8,23	7,84	8,25
Amabilidad del personal			8,77	8,62	8,65	8,55	7,90	8,11	8,70	8,41	8,01	8,45
Rapidez y eficiencia			8,44	8,48	8,69	8,20	7,96	7,98	7,91	7,94	8,22	8,39
Operatividad de los elementos utilizados			8,06	8,49	8,38	8,63	7,98	8,31	8,23	8,27	8,23	7,92
Accesibilidad y movilidad por la estación			7,33	8,11	8,52	8,97	8,34	8,25	8,30	8,28	8,28	8,17
Fidelización y motivación a la compra			8,69	8,22	7,11	8,43	8,15	7,17	7,33	7,25	7,56	7,00
Promociones			6,73	7,62	6,34	8,32	7,90	6,20	7,53	6,87	7,61	7,25
Oferta de productos y servicios			6,97	8,33	6,38	8,73	7,85	7,78	7,80	7,79	7,35	7,33
	ES-12415 EL SISALLAR			ES-12416 LA LADERA			ES-12369 LA LAGUNA			ES-11697 RINCON BARCA		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
VALORACIÓN GLOBAL	7,67	7,76	7,82	7,79	7,77	8,07	7,92	8,12	7,73	7,93	8,21	8,01
Limpieza general de la estación	7,70	7,90	8,38	8,14	8,00	8,11	8,06	8,01	7,97	7,99	8,59	7,98
Amabilidad del personal	8,07	7,71	8,60	8,15	8,10	8,48	8,29	8,99	8,37	8,68	8,68	8,46
Rapidez y eficiencia	7,83	8,02	8,08	8,05	7,80	8,20	8,00	8,97	8,10	8,54	8,59	8,24
Operatividad de los elementos utilizados	7,61	8,11	8,21	8,16	8,55	8,50	8,52	8,26	8,20	8,23	8,38	8,04
Accesibilidad y movilidad por la estación	7,68	7,72	7,41	7,57	8,03	8,63	8,33	8,43	7,67	8,05	8,46	7,94
Fidelización y motivación a la compra	6,90	7,13	6,95	7,04	6,53	7,73	7,13	6,83	7,52	7,17	7,42	6,89
Promociones	6,73	7,22	7,25	7,23	6,52	7,07	6,80	5,76	7,18	6,47	7,41	7,12
Oferta de productos y servicios	7,06	7,79	7,87	7,83	7,37	7,83	7,60	5,53	7,52	6,52	7,04	7,79
	ES-7358 BURGO DE EBRO			ES-34474 EL CID			ES-97144 LOS IBONES			ES-4574 TAUSTE		
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
VALORACIÓN GLOBAL	7,42	8,14	7,87	7,87	8,03	7,93		7,96	8,11			8,20
Limpieza general de la estación	7,89	8,20	7,77	7,77	7,75	7,97		8,04	8,74			7,94
Amabilidad del personal	8,17	8,72	8,13	8,13	8,04	8,03		8,17	8,51			8,40
Rapidez y eficiencia	7,86	8,44	8,13	8,13	7,69	8,03		8,69	7,91			8,33
Operatividad de los elementos utilizados	8,02	7,99	8,52	8,52	8,10	7,22		8,03	8,28			7,60
Accesibilidad y movilidad por la estación	8,33	8,08	8,28	8,28	7,95	7,67		7,36	8,07			7,00
Fidelización y motivación a la compra	7,33	6,82	7,08	7,08	7,57	6,72		6,53	7,29			7,20
Promociones	6,38	6,95	6,75	6,75	8,04	7,11		6,78	7,65			7,20
Oferta de productos y servicios	7,26	7,23	6,98	6,98	7,71	6,44		7,14	8,16			7,53

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.

	2019	2020	2021
Valoración media obtenida sobre 5	3,9	4,1	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO PORTAZGO	4,1	4,1	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO LAS VENTAS I	4,2	4,2	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO LAS VENTAS II	3,9	4,1	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO EL CISNE I	3,6	3,6	3,7
ESTACIÓN DE SERVICIO EL CISNE II	3,7	3,8	3,8
ESTACIÓN DE SERVICIO ARAGÓN	3,7	3,7	3,9
ESTACIÓN DE SERVICIO PINSEQUE	3,6	3,7	4,0
ESTACIÓN DE SERVICIO LA LADERA	3,8	3,9	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO LA LAGUNA	4,5	4,4	4,2
ESTACIÓN DE SERVICIO CAMINO VIEJO	3,6	3,9	3,6
ESTACIÓN DE SERVICIO RINCÓN DE LA BARCA	4,0	4,0	4,2
ESTACIÓN DE SERVICIO EL SISALLAR	4,2	4,2	4,2
ESTACIÓN DE SERVICIO EL BURGO DE EBRO	4,0	3,9	4,0
ESTACIÓN DE SERVICIO EL CID	-	4,1	4,1
ESTACIÓN DE SERVICIO PIRINEO ARAGONES	-	5,0	5,0
ESTACIÓN DE SERVICIO LOS IBONES	-	5,0	4,3

ACCIONES

- Se van a establecer reuniones para mejorar la sistemática de evaluación a través el plan cliente.
- En 2022 estamos participando en una prueba piloto en colaboración con REPSOL (Close The Loop). El cliente puede dar su opinión a través de diversos canales, y si lo desea nos puede dejar un teléfono o mail para poder contactar. Se trata de una vía de mejora que nos permite analizar nuestras fortalezas y debilidades en cada centro, al objeto de tomar acciones de mejora.

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.2.2. INNOVACIÓN EN LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS

ENFOQUES

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

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Nº de productos / servicios nuevos puestos en el mercado	5	5	0	
% de servicios revisados / evaluados	100	100	0	GRI 416

El nuevo servicio puesto en marcha en el año 2017: Instalación de super-cargadores 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.

En 2019 incorporamos a nuestra gestión 3 estaciones más de servicio (E.S. EL CID, E.S. PIRINEO ARAGONÉS, E.S. LOS IBONES, E.S. TARAZONA) y renovamos totalmente nuestro CENTRO DE LAVADO ACTUR con un puente de lavado de última generación, boxes de lavado y aspirado.

En 2020 incorporamos a nuestra gestión la estación de servicio TAUSTE, ponemos en marcha el área de lavado de servicio Los Ibones, puesta en marcha de cargadores eléctricos en Los Ibones y Rincón de la Barca, y mejora del punto de recarga del Portazgo.

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 cargadores eléctricos.
- 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.
- Iniciación en venta online en nuestra Estación de Servicio Los Ibones.
- Tienda Supercor Stop&Go tras los resultados en la tienda de la E.S. ARAGÓN, en el año 2021 tenemos previsto iniciar trámites y obras para la implantación de tiendas Supercor Stop&Go en las Estaciones de Servicio El Portazgo, El Cisne y El Cid.
- En 2021 lanzamiento de SHiE, participada al 50%: primera compañía aragonesa de servicios de hidrógeno verde
- En 2022 se instalará una hidrolinera (dispensador de hidrógeno) en la Estación de Servicio El Cisne I.
- En 2022 tenemos previsto comenzar el proyecto que llevamos a cabo en colaboración con el CSIC para la instalación de una hidrogenera en la Estación de Servicio El Cisne I.
- Previsto finalizar en 2022 la instalación de un surtidor de Gas Natural en la Estación de Servicio El Cisne I.

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.
- Puesta en marcha de una APP para telefonía, para la fidelización de clientes.
- Puesta a disposición de nuestros clientes de la mayor parte de energías existentes en el mercado para la movilidad. Trabajando activamente en el desarrollo de energías menos

contaminantes para el medio ambiente al objeto de evolucionar hacia una economía circular y neutra en carbono. Por ejemplo: desarrollo e instalación de hidrolinera.

C.2.3. CALIDAD DEL SERVICIO

ENFOQUES

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

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

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

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

Así mismo, para cada puesto de trabajo se definen las competencias que tiene que desarrollar el trabajador.

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

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

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Nº de reclamaciones atendidas	18	31	55	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de suministro de carburante	55,55	32,25	38,18	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de lavado de vehículos	11,11	25,80	27,27	GRI 417
% Reclamaciones recibidas en el proceso de venta de artículos tienda	16,66	3,2	5,45	GRI 417
% Resto de reclamaciones	16,68	38,71	29,10	GRI 417
Nº de felicitaciones recibidas por el servicio dado	2	2	6	GRI 417

ACCIONES

- Solicitud de subvenciones para la instalación de puntos de recarga eléctrica en estaciones de servicio.
- Mejora del sistema establecido para evaluación de competencias de cada empleado y empleada, estableciendo objetivos de mejora individualizados.

BUENAS PRÁCTICAS

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

y a cada trabajador y trabajadora, al objeto de que todos l@s emplead@s dispongan de la formación necesaria para el correcto desarrollo de su puesto de trabajo, y pueden mejorar sus competencias

- Fomentamos la comunicación a todos los niveles de la organización como herramienta para la correcta ejecución del servicio a todos los niveles de la organización.
- Mantenimiento preventivo de todas nuestras instalaciones y equipos, al objeto de que se encuentre operativas y en correcto estado para nuestra oferta de servicios.

C.2.4. TRANSPARENCIA INFORMATIVA

SOBRE EL PRODUCTO O SERVICIO

ENFOQUES

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021
Me gusta Facebook	1181	1214	1233
Seguidores Twitter	1099	1121	1150
Seguidores Instagram	229	304	436
Sesiones registradas web corporativa	603223	893148	952195
Sesiones registradas web (orgánicas)	563757	837264	888836
Formulario recibido a través de la web	354	392	367

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

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

Criterio 3

PERSONAS

ENFOQUE GLOBAL

En Zoilo Ríos S.A. es prioritario el cuidado y respeto de los trabajadores.

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

De los compromisos adquiridos en la memoria correspondiente al ejercicio 2018, se han llevado a cabo los siguientes:

- Creación del nuevo Comité de Igualdad.
- Aprobación de un plan de igualdad para los próximos años.

NUEVOS COMPROMISOS ADQUIRIDOS

Seguimos trabajando en los siguientes compromisos, que todavía no han podido completarse al 100%:

- Mantenimiento de puestos de trabajo.
- Mejorar las medidas de conciliación establecidas.
- Evaluación de competencias.
- Evaluación del clima laboral.
- Revisión del plan de incentivación por objetivos.
- Realización de auditoría salarial por entidad externa a la organización.

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. Estaba previsto realizarla en 2021, pero se implantó una nueva metodología para la evaluación de competencias, lo que nos ha llevado a retrasar al 2022 la evaluación del clima.

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.3.2. IGUALDAD DE OPORTUNIDADES Y NO DISCRIMINACIÓN

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

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

RESULTADOS:

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Composición de Órganos de Gobierno y Dirección de la organización				GRI 405
% Hombres	28,57	28,57	28,57	
% Mujeres	71,43	71,43	71,43	
% menos de 30	0	0	0	
% entre 30 y 50	85,72	71,43	57,14	
% más de 50	14,28	28,57	42,86	
Composición de la plantilla				GRI 405
% Hombres	54	54	44	
% Mujeres	46	46	56	
% de retribución variables frente al salario base por convenio				GRI 405
Toda la plantilla	48,94	25,80	24,53	

ACCIONES

- En 2013 se emitió el Plan de Igualdad a llevar a cabo en 3 años, en 2019 se ha emitido y aprobado el Plan de Igualdad a llevar a cabo en los 3 próximos años 2019-2022.
- En 2019 componentes del Comité de Igualdad han realizado el curso de Técnico en Igualdad y Conciliación de 100 horas a través de IOE.
- En 2021 se llevó a cabo la auditoría salarial, no detectándose desviaciones atribuibles a diferencias en función del género.

- En 2022 se está trabajando en emisión, aprobación y seguimiento del nuevo Plan de Igualdad, teniendo en cuenta los resultados de la auditoría salarial.

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.
- Se tiene previsto dar formación en materia de igualdad a todos los niveles de la organización.

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	2019	2020	2021
Nº empleados que tuvieron derecho a un permiso por maternidad/lactancia o paternidad.			
Mujeres	2	1	2
Hombres	0	0	0
Nº empleados que ejercieron su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	2	1	0

Indicador	2019	2020	2021
Hombres	0	0	0
Nº empleados que se reincorporaron al trabajo después de que finalizase su derecho a un permiso por maternidad o paternidad.			
Mujeres	2	0	2
Hombres	0	0	0
% de la plantilla que hace uso de las medidas de conciliación laboral existentes.			
	24,26	21,70	25,56
Mujeres	28	27,27	29,33
Hombres	21	15,87	20,69
% de la plantilla que se ha acogido a una reducción de la jornada laboral.			
	7,35	2,32	4,51
Mujeres	12	7,57	8
Hombres	0,03	0	0
% de la plantilla que dispone de jornada flexible en su puesto de trabajo.			
	24,26	19,37	20,30
Mujeres	28	22,72	21,33
Hombres	21	15,87	13,79
% de la plantilla que hace uso de medidas de Teletrabajo.			
	17	13,17	20,30
Mujeres	15	15,15	21,33
Hombres	13	11,11	13,79

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	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Promedio de horas de formación recibida por las personas durante cada ciclo anual frente al total de horas impartidas				GRI 404
Toda la plantilla	6,35	4,63	13	
Desglose por categoría				
Altos directivos			22,11	
	Hombres	6,50	1,00	17,63
	Mujeres	63,3	13,00	4,48
Mandos intermedios		29,63	16,00	43,07
	Hombres	25,80	8,00	24,47
	Mujeres	36,00	28,00	18,63
Técnicos (mantenimiento y lavadero)			1,34	
	Hombres	6,00	3,00	1,16
	Mujeres	0	0	0,17
Administración		37,00	8,00	8,00
	Hombres	7,20	4,00	0,58
	Mujeres	46,00	9,00	7,39
Vendedor/a Expendedor/a	9,30	5,00	24,00	

Indicador		2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
	Hombres	7	4	7,86	
	Mujeres	10	5	16,12	

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.
- Formación online a través de plataformas y a través de zoom.
- El tiempo dedicado en la formación cuenta como horas trabajadas.

C.3.5. SEGURIDAD Y SALUD

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
% de trabajadores de la plantilla que tiene representación en los comités formales de Seguridad y Salud (*)	10	7,38	7,51	GRI 403
Nº total de accidentes con lesiones (no incluido in itinere ni in misión)	3	4	2	GRI 403
Nº total de accidentes in itinere e in misión con lesiones	0	1	2	
Nº total de incidente (accidentes sin lesiones)	6	2	4	
Nº total de bajas por enfermedad profesional y enfermedad común	23	51	33	
Nº de días no trabajados por accidentes o enfermedades profesionales	63	197	45	
Nº de días no trabajados por accidentes in misión y/o in itinere	0	10	100	
Nº de víctimas mortales	0	0	0	

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

ACCIONES

- Incluir en el Comité de Seguridad y Salud, personal del departamento de mantenimiento.
- Las acciones llevadas a cabo para la seguridad y salud de las personas trabajadoras desde el inicio del decreto de estado de alarma sanitaria por COVID 19 han sido:
 1. Emisión y distribución de instrucciones claras para la detección y prevención temprana del COVID 19.
 2. Evaluación de riesgos laborales en todos los puestos de trabajo ante el COVID 19.
 3. Comunicación al servicio de prevención de vigilancia de la salud, de trabajadores más vulnerables al COVID 19, para su análisis por el médico y posterior dictamen de aptitud.
 4. Limpieza de instalaciones con productos adecuados para la desinfección de COVID 19.
 5. Instalación de medios de protección colectivos (mamparas, medidas organizativas, teletrabajo en aquellos puestos que lo permiten).
 6. Entrega de materiales de protección: mascarilla, guantes, gel hidroalcohólico, pantallas faciales y gafas.
 7. Curso prevención ante el COVID 19 online, a todo el personal de la empresa.

8. Vacunación de la gripe
9. PCR y test rápidos para personas con dudas de contactos estrechos, adelantando los resultados proporcionados por la seguridad social

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.
- Cursos para la extinción de incendios con fuego real.
- Se ha proporcionado a los centros de trabajo en los que se encuentra una persona trabajando sola sistemas de seguridad, al objeto de poder identificar situaciones de riesgo del/la trabajador/a por falta de inactividad.

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

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

C.4.1. COMPRAS RESPONSABLES

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

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

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

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

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

RESULTADOS

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

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

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
% de presupuesto de compras a proveedores locales	90	90	93	GRI 204

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.4.2. CLASIFICACIÓN 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 sostenibles y seguros, y que atiendan a criterios de economía circular.

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

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

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
% de Proveedores que se evalúan y reevalúan con criterios medioambientales	3,51	3,51	3,51	GRI 308
Nuevos proveedores de compras responsables incluidos en el ejercicio	1	1	2	

ACCIONES

- Ante la escalada de precios hemos cambiado de comercializadora de electricidad, pero siempre guardando el criterio de que la energía suministrada provenga de fuentes renovables.

BUENAS PRÁCTICAS

- Evaluación continua de proveedores.
- Incorporar productos de venta en nuestras tiendas de UNICEF.
- Campaña Grullas por el Cáncer: venta de pajaritas con finalidad social.

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	2019	2020	2021
% de Proveedores con los que se tienen abiertos proyectos conjuntos	2	2	5

BUENAS PRÁCTICAS

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

Criterio 5

SOCIAL

ENFOQUE GLOBAL

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

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

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

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

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

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

C.5.1. IMPACTO SOCIAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

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

- Favorecer la recaudación de fondos con finalidad social: p.e. campaña Grullas contra el cáncer.

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 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 de artículos de UNICEF: postales y llaveros	Desde 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	Años 2016 a 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>
Participar en labores de difusión que dan a conocer a SOLIDAR	Desde 2018	 <p>La Asociación de Empresarios Solidarios de Aragón (SOLIDAR), este certificado acredita a Zoilo Ríos S.A. como socialmente responsable por su DESTACADA GESTIÓN para favorecer la inserción laboral de personas con discapacidad</p>
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>

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

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Contenedores de recogida de tapones	Desde 2013 hasta junio de 2019	 <p>Finalidad social y medioambiental, los tapones recogidos se entregan a SEUR, participando en el proyecto TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA®.</p>
Reforestación	Desde 2017	<p>2017 Colaboración con la Fundación Árboles para Siempre: Participación en una jornada medioambiental y de convivencia en la que se plantaron más de 30 árboles en la sierra de Alcubierre, en Huesca. 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>  <p>2019 Colaboración con ECODES para la participación en el proyecto 6D, acción mundial por el clima. Colaboración con donativo para la plantación de árboles.</p>  <p>2021 El Bosque de los Zaragozanos. Queremos que nuestra ciudad sea un referente en sostenibilidad: un entorno repleto de espacios saludables y donde sea posible disfrutar del aire limpio. Por ello, el Ayuntamiento de Zaragoza impulsa de la mano de ECODES esta iniciativa colaborativa con la que se plantarán 700.000 árboles. Tanto como ciudadanos. Desde Zoilo Ríos S.A. comunicamos nuestra intención de participar en el proyecto.</p> 
Patrocinio de partido de fútbol ASPANOA	Desde 2018	 <p>ASpanoa. Asociación que atiende a los niños con cáncer de Aragón y sus familias.</p>
Recogida de tapones	Desde junio de 2019	 <p>Almar, Fundación para la investigación de la Ataxia de Friedreich.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Declaración anual impuesto de sociedades	2019	Marcamos la X solidaria: 0.7 % de la cuota íntegra para fines sociales.
Venta de producto GARDENIERS	2019	 <p>Gardeniers es un proyecto ecosocial puesto en por la Asociación Tutelar Aragonesa de Discapacidad Intelectual (ATADES). Se busca la sostenibilidad y la cohesión social ofreciendo un trabajo digno y estable a personas con discapacidad intelectual y en riesgo de exclusión, personas con diversidad funcional.</p> <p>Su valor diferencial reside en su impacto social e inclusivo. Reivindica la capacidad de sus trabajadores para poner en el mercado productos ecológicos y orgánicos de máxima calidad, así como servicios de jardinería, decoración de exteriores y venta de flores y plantas.</p>
Recogida de alimentos. En septiembre ponemos en marcha la campaña "Cada Kilo Suma. Por cada Kg que dones, nosotros donamos otro".	2021	 <p>Es una Fundación sin ánimo de lucro y basada en un voluntariado aconfesional y apolítico.</p> <p>La labor del Banco es obtener alimentos por distintas vías, y hacerlos llegar a Entidades que, o bien los reparten a su vez a familias necesitadas, o los utilizan en sus comedores sociales. El Banco no entrega alimentos directamente a particulares.</p>
Grullas contra el cáncer.	2021	 <p>Nos unimos junto con ASPANOA a la Iniciativa Grullas contra el cáncer desarrollada por investigadores del TME Lab, perteneciente al Instituto Universitario en investigación en ingeniería de Aragón de la Universidad de Zaragoza. NUUESTRO OBJETIVO: recaudar fondos para la investigación del cáncer infantil.</p>

ACCIÓN	AÑO	ENTIDAD DE COLABORACIÓN Y FINALIDAD
Colaboración para la realización de prácticas en nuestras tiendas.	2021	 <p>La Misión de Plena inclusión Aragón, coincidente con la misión del Movimiento Asociativo de Plena inclusión, es la de contribuir, desde su compromiso ético, con apoyos y oportunidades, a que cada persona con discapacidad intelectual o del desarrollo y su familia puedan desarrollar su proyecto de calidad de vida y promover su inclusión como ciudadanos de pleno derecho en una sociedad justa y solidaria.</p>

Indicadores:

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Evolución del empleo				
% trabajadores con contrato indefinido	80	90	84	GRI 401
Nº iniciativas laborales implantadas que exceden la obligación legal	4	2	4	GRI 401
Resultados de percepción de mejoras laborales				
% personas que intervienen en Comités para incorporar mejoras laborales	11,8	15,45	10,52	GRI 412
Horas de formación impartidas para favorecer la inclusión laboral de personas con dificultades diversas	250	0 (*)	200	GRI 412
% de colocación de las personas que ha asistido a la formación	64,3	0 (*)	0	

(*) En el año 2020 no ha sido posible realizar este tipo de acciones por la situación de alarma sanitaria por COVID.

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

- Contactar con Asociaciones y/o Entidades con finalidades sociales y/o medioambientales, al objeto de establecer alianzas y colaboraciones.
- Realizar labores de voluntariado con finalidades sociales y/o medioambientales.
- Alianzas y acciones para conseguir fondos para la investigación de enfermedades, como el cáncer infantil.

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	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Horas al año realizadas por empleados, destinadas a Inversión Social	250	(*)	200	GRI 413

(*) En el año 2020 no ha sido posible realizar este tipo de acciones por la situación de alarma sanitaria por COVID.

ACCIONES

- En 2018 y 2019 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: Plena Inclusión, Aropa2, Recykla, Fundación Once, Inserta, Tiebel, Cruz Roja.

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

EXTERNAMENTE

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
COMPLIANCE. Cumplimiento legal Multas y/o sanciones por incumplimiento legal: (ambiental/fiscal/laboral/penal, etc (€))	180	44.126,63	0	GRI 417
Certificaciones – acreditaciones	12	15	16	

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.
- Boletín interno distribuido a todo el personal de la organización a través del correo electrónico de empresa.

EXTERNAMENTE

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021
Nº eventos de comunicación y fomento de buenas prácticas relacionados con el desempeño social y/o medioambiental	50	46	69
Me gusta Facebook	1.181	1.214	1233
Seguidores Twitter	1.099	1.121	1150

Indicador	2019	2020	2021
Seguidores Instagram	229	304	436
Sesiones registradas web corporativa	603.223	893.148	952.195
Sesiones registradas web (orgánicas)	563.757	837.264	888.836
Formulario recibido a través de la web	354	392	367

ACCIONES

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

BUENAS PRÁCTICAS

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

Criterio 6

MEDIO AMBIENTAL

ENFOQUE GLOBAL

En Zoilo Ríos, S.A. se fomenta el respeto por el entorno.

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

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

COMPROMISOS ADQUIRIDOS

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

- Incorporación de energía limpias
- Grupo impulsor PYME para dar a conocer los ODS
- Cálculo Huella de Carbono
- Compensación de emisiones efecto invernadero: en 2019 no se han podido compensar las emisiones efecto invernadero, mantenemos el compromiso para compensar si es posible las de 2020.
- Promocionar COEPLAN
- COP25- Sumamos #PorElClima: compromiso de medir nuestra huella de carbono, generada por nuestra actividad en 2019. Con el objetivo de reducción de un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono en 2050.
- Promover acciones de voluntariado.

C.6.1. IMPACTO AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Kilos de ropa y calzado usado	11.211	6.326	5.916	GRI 306
Litros de aceite vegetal usado	150	245	180	GRI 306
Huella de Carbono (alcance 1+2)	85,60	67,11	117,88	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 1)	82,97	67,11	117,88	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 2)	2,63	0	0	GRI 305
% de inversiones en economía circular	28,52	30,29	10	

- Se ha procedido al cálculo de la huella de carbono de Zoilo Ríos, S.A. para el alcance 1 y 2, utilizando la calculadora facilitada por el Ministerio de para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, se ha realizado internamente no habiéndose verificado por organismo externo.
- Comparando la huella de carbono correspondiente al año 2019, 2020 y 2021, se concluye:
 - En 2020 se ha minimizado la huella en un 32,69% la principal contribución se debe al uso de energía eléctrica proveniente de energías renovables, continuamos en la misma línea manteniendo en 0 las emisiones por consumo energético (alcance 2)
 - Con respecto al alcance 1, analizamos las emisiones por instalaciones fijas (calderas para el lavado de vehículos en boxes) como en el transporte por vehículos de empresa:

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Huella de Carbono (alcance 1- instalaciones fijas)	43,07	33,11	36,10	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 1- transporte con vehículos de empresa)	39,89	33,99	81,17	GRI 305

La bajada de emisiones en 2020 se debe fundamentalmente a la disminución de la actividad como consecuencia de las restricciones sufridas por la pandemia.

Si comparamos 2021 con respecto al año 2019, la huella por transporte con vehículos de empresa ha aumentado. Destacar que entre mediados y final de año de 2019, se incorporaron a nuestro Grupo 4 centros nuevos de trabajo: 2 en Zaragoza, 1 en Villanueva de Gállego y 1 en Tarazona.

Continuamos llevando a cabo acciones para minimizar nuestra huella:

- Sustituir el uso de vehículos que usen carburantes fósiles por vehículo eléctrico y de hidrógeno.
- Planificación de viajes para aprovechar al máximo los desplazamientos.

A continuación, se exponen los gráficos del cálculo:

RESULTADOS ABSOLUTOS AÑO DE CÁLCULO
Resultados (el dato a introducir en el **formulario** en caso de solicitar la inscripción en el Registro es el expresado en **t CO₂e**)

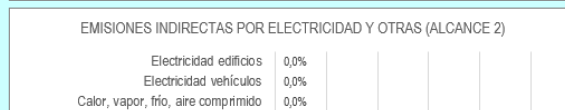
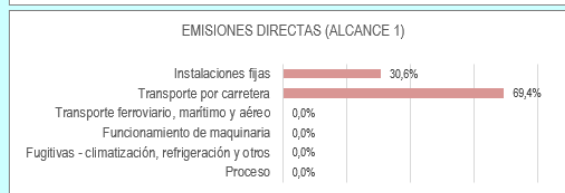
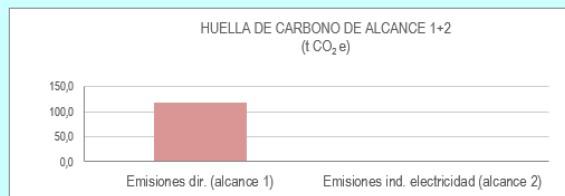
 Año de cálculo

	t CO ₂	kg CH ₄	kg N ₂ O	t CO ₂ e
EMISIONES DIRECTAS	117,06	7,65	2,30	117,88
EMISIONES INDIRECTAS POR ENERGÍA COMPRADA	-	-	-	0,00
TOTAL	117,06	7,65	2,30	117,88

Resultados por gases desglosados según actividades

		kg CO ₂	g CH ₄	g N ₂ O	kg CO ₂ e
EMISIONES DIRECTAS (ALCANCE 1)	Instalaciones fijas	35.894,38	4.846,55	286,56	36.106,02
	Transporte por carretera ⁽¹⁾	81.162,05	2.803,62	2.017,98	81.775,32
	Transporte ferroviario, marítimo y aéreo	0,00	0,00	0,00	0,00
	Funcionamiento de maquinaria	0,00	0,00	0,00	0,00
	Fugitivas - climatización y refrigeración	-	-	-	0,00
	Proceso	0,00	0,00	0,00	0,00
SUBTOTAL		117.056,43	7.650,17	2.304,54	117.881,34
EMISIONES INDIRECTAS Y OTRAS ENERGÍAS (ALCANCE 2)	Electricidad edificios ⁽²⁾	-	-	-	0,00
	Electricidad vehículos ⁽²⁾	-	-	-	0,00
	Calor, vapor, frío, aire comprimido	-	-	-	0,00
	SUBTOTAL	0,00	0,00	0,00	0,00
TOTAL		117.056,43	7.650,17	2.304,54	117.881,34

⁽¹⁾ Las emisiones de los vehículos eléctricos se engloban en emisiones indirectas debidas al consumo de electricidad.

⁽²⁾ Para años anteriores a 2021 las emisiones debidas al consumo eléctrico solo tienen en cuenta el CO₂ y no otros GEI.

ACCIONES

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

A finales del año 2018 inauguramos la instalación fotovoltaica, compuesta de 220 módulos solares de silicio con una potencia nominal total de 50 kilovatios (kW) y que se dispuso sobre la cubierta plana y la marquesina de la Estación de Servicio El Cisne, con una inclinación de los paneles que permite maximizar el aprovechamiento de la energía solar y a la vez que no se genera ningún impacto visual.

Estaba previsto que el sistema generará 87.760 kilovatios hora al año (KWh), una producción equivalente al consumo anual de energía de 30 hogares, que permitía además cubrir una parte importante de las necesidades energéticas de toda el área de servicios.

Indicador	2019	2020	2021
Potencia generada de energías renovables (Mwh)	84,07	86,11	87,19
Emisiones de CO2 evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables (Tn CO2)	91,65	93,87	95,05
Emisiones de NOx evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables	22,19	22,73	23,02
Emisiones de SO2 evitadas por el uso de energías provenientes de fuentes renovables	35,00	35,85	36,30

A continuación, mostramos los datos acumulados de reducción de emisiones contaminantes desde su puesta en funcionamiento:

Se evitan los gases invernadero
mediante el uso de energías renovables

Dióxido de carbono	312,247.38 kg	CO ₂
Óxido de nitrógeno	75.61 kg	NO _x
Dióxido de azufre	119.25 kg	SO ₂

Ventajas medioambientales
vida útil hasta 2022-05-16 09:40 CEST

	Los gases invernadero que 69.00 coches de pasajeros emiten durante 1 año
	La energía para alimentar 2,203.00 ordenadores durante 1 año
	La energía para que un TV funcione durante 1,990,728.00 horas

BUENAS PRÁCTICAS

- Instalación de reutilizadoras de agua para el lavado de coches en los puentes de lavado de turismos, consiguiendo una disminución en el consumo cercano al 40%.
- Minimización de residuos peligrosos: reducción del volumen de lodos de hidrocarburos generados en las Estaciones de Servicio Zoilo Ríos, S.A. por medio de Depuradora, 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.
- Comunicación interna a través del correo electrónico de empresa.
- Envío de nóminas y consecución de objetivos por medios electrónicos.
- Poner a disposición de los clientes de contenedores para la recogida de residuos no generados en nuestros centros: ropa y calzado usado, tapones, pilas y aceite vegetal usado.

C.6.2. ESTRATEGIA FRENTE AL CAMBIO CLIMÁTICO

ENFOQUES DE GESTIÓN

Desarrollo e incorporación de nuevas energías:

DESARROLLO DE LAS NUEVAS TECNOLOGÍAS DEL HIDRÓGENO

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

se enmarca en el eje estratégico prioritario 1 del Programa Interreg V-A España-Francia-Andorra (POCTEFA 2014-2020) “Dinamizar la innovación y la competitividad”. Dentro de él, está relacionado con el objetivo específico OE 2, que apuesta por “favorecer el desarrollo de tecnologías innovadoras en materia de recursos naturales gracias a la cooperación”.

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

PUNTOS DE RECARGA PARA VEHÍCULOS ELÉCTRICOS:

- **Colaboración en Proyecto SIRVE** (en colaboración con la empresa URBENER), Sistemas Integrados para la Recarga de Vehículo Eléctrico: el principal objetivo es acabar con la gran barrera que existe en la difusión del vehículo eléctrico por la falta de infraestructura de recarga. Con la instalación de nuestro primer cargador eléctrico, a partir del 2015 se realiza un despliegue de instalación de puntos de recarga para vehículos eléctricos.
- **Instalación de 10 supercargadores para vehículos eléctricos TESLA:** se localizan en la zona de aparcamiento de la Estación de Servicio El Cisne, situada en la Autovía de Madrid Km 309, Zaragoza. Las recargas se pueden realizar de hasta 120 KW.
- **Ampliación de puntos de recarga** en E.S. Portazgo (mejora del punto SIRVE), E.S. Los Ibones, y E.S. Rincón de la Barca.

INSTALACIÓN DE UNA SOLAR FOTOVOLTAICA

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

DIGITALIZACIÓN

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

BOLSAS BIODEGRADABLES

RESULTADOS

Indicador	2019	2020	2021	Indicador G4 asociado
Huella de Carbono (alcance 1+2)	85,60	67,11	117,88	GRI 305
Huella de Carbono - en transporte	39,90	33,99	81,17	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 1)	82,97	67,11	117,88	GRI 305
Huella de Carbono (alcance 2)	2,63	0,00	0,00	GRI 305
Potencia generada con energías renovables (Mwh)	84,07	86,11	87,19	

Mediante la potencia generada con energías renovables, hemos evitado la emisión de gases efecto invernadero. En la siguiente imagen se indican las emisiones evitadas y se exponen equivalencias de consumos.

Se evitan los gases invernadero
 mediante el uso de energías renovables

Dióxido de carbono 312,247.38 kg	CO ₂
Óxido de nitrógeno 75.61 kg	NO _x
Dióxido de azufre 119.25 kg	SO ₂

Ventajas medioambientales
 vida útil hasta 2022-05-16 09:40 CEST

 Los gases invernadero que 69.00 coches de pasajeros emiten durante 1 año
 La energía para alimentar 2,203.00 ordenadores durante 1 año
 La energía para que un TV funcione durante 1,990,728.00 horas

ACCIONES

- Adquisición de flota de vehículos de empresa de GNC: reducción de emisiones de Gases Efecto Invernadero del 14,81 %, en el transporte.
- 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.
- Instalación de puntos de recarga en las E.S. LOS IBONES, RINCÓN DE LA BARCA y mejora del punto de recarga de la E.S. EL PORTAZGO
- Prevista instalación a corto plazo de cargadores eléctricos otras estaciones del grupo.

BUENAS PRÁCTICAS

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

C.6.3. GESTIÓN AMBIENTAL

ENFOQUES DE GESTIÓN

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

RESULTADOS

Indicador	2018	2019	2020	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 €)	92.896,75	51.260,97	240.782,01	GRI 302
Inversiones realizadas destinadas a eficiencia energética /energías renovables (miles €)	61.114,15	111.231,52	207.573,81	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	2019	2020	2021
Comunicaciones internas emitidas en el ámbito ambiental	29	16	24
Participación en jornadas externas	50	4	4

ACCIONES

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

Las jornadas externas en las que hemos participado en el año 2021:

- “Jornada: El futuro del hidrógeno en el ámbito de la movilidad” FEDEME Sevilla. Videoconferencia. Mayo 2021
- “Jornada Movilidad Sostenible: El despliegue de infraestructuras de nuevas energías para la movilidad en la red de estaciones de servicio en España” Webinar del Grupo Aragonés del Capítulo Español del Club de Roma. Junio 2021
- “Jornada Transición Energética Sostenible Inclusiva y Justa” Webinar CEEES Septiembre 2021
- “Mesa de Diálogo: La movilidad, un sector de sectores”. SUM Bilbao21. Palacio Euskalduna. Octubre 2021

BUENAS PRÁCTICAS

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



ZOILÓ RÍOS S.A.

INFORME SOBRE LOS OBJETIVOS
DE DESARROLLO SOSTENIBLE

Tabla de Contenidos

01	Los Objetivos de Desarrollo Sostenible
02	Compromiso General
03	ODS alineados con el núcleo de negocio de la organización
04	Buenas prácticas y compromisos en ODS de la organización



LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE

En septiembre de 2015, se aprobó por parte de la Asamblea General de Naciones Unidas, la Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible y con ella, los **Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)**, una llamada mundial para adoptar medidas que logren acabar con los grandes problemas del planeta; poner fin a la pobreza

Los ODS son el nuevo marco principal de contribución al desarrollo sostenible, compuesto por **17 Objetivos y 169 metas que deben cumplirse antes de 2030**, y está dirigida a todos los actores del planeta; los gobiernos, las empresas y la sociedad civil han sido llamados a la acción para contribuir a estas metas globales. En este nuevo marco, **las empresas juegan por primera vez un papel protagonista.**

La **Red Española del Pacto Mundial** ha desarrollado la Guía interactiva en ODS, basada en la metodología del SDG Compass, que acompaña a las empresas a

y a la desigualdad, alcanzar la igualdad de género y el acceso para todos a un trabajo digno, facilitar el acceso a servicios de salud y a una educación adecuada, proteger el medioambiente y garantizar que todas las personas disfruten de paz y prosperidad.

Los ODS proporcionan a las empresas un **marco universal y coherente para guiar sus contribuciones al desarrollo sostenible. El Pacto Mundial** es la iniciativa que posee el mandato de Naciones Unidas para trasladar los ODS al sector privado. Los **ODS se interrelacionan con los 10 Principios del Pacto Mundial**, ambos son marcos transversales en temáticas y en el fin que persiguen.

integrar los ODS a corto y largo plazo a través de 5 pasos: 1) Conocer; 2) Definir prioridades; 3) Establecer objetivo; 4) Integrar y; 5) Reportar.

LOS DIEZ PRINCIPIOS

de la Red Española del Pacto Mundial

DERECHOS HUMANOS

NORMAS LABORALES

MEDIO AMBIENTE

LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN

- 1 Apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos
- 2 No ser cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.
- 3 Apoyar la libertad de afiliación y la negociación colectiva.
- 4 Apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
- 5 Apoyar la erradicación del trabajo infantil.
- 6 Apoyar la abolición de las prácticas de discriminación.
- 7 Mantener un enfoque preventivo que favorezca el medioambiente.
- 8 Fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
- 9 Favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medioambiente.
- 10 Trabajar contra la corrupción en todas sus formas.



El valor de compartir principios



COMPROMISO GENERAL

ZOILLO RÍOS S.A. está firmemente comprometida con la Agenda 2030 y con el cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible de Naciones Unidas, particularmente con aquellos relacionados con las actividades principales de la organización.

El cumplimiento de los ODS está además relacionado con la implementación de los diez principios del Pacto Mundial en el sector empresarial, ya que ambos marcos son transversales en el fin que persiguen: construir sociedades y mercados más sostenibles. Nuestro compromiso se extiende a todos los grupos de interés y a lo largo de nuestra cadena de valor: empleados, clientes, socios comerciales y proveedores con los que trabajamos. En el presente informe se recogen aquellos ODS vinculados a nuestra estrategia empresarial. Para la elección de los ODS prioritarios sobre los que actuar, en el año 2019 se realizaron unas jornadas en las que participo todo el personal de GRUPO ZOILLO RÍOS.

Nuestro Director General expuso el compromiso adquirido con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y se explicaron uno a uno los ODS, indicando las acciones concretas que se llevan a cabo por la empresa para contribuir en su consecución. Al finalizar la jornada se solicitó al personal de GRUPO ZOILLO RÍOS, que indicase los 3 ODS sobre los que considera que debe centrarse la empresa para actuar. Los ODS seleccionados son:

- ODS 3. SALUD Y BIENESTAR - ODS 5. IGUALDAD DE GÉNERO
- ODS 7. ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE
- ODS 8. TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO
- ODS 12. PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLE

Por otro lado, también se recogen acciones y proyectos concretos de contribución al marco de Naciones Unidas, para visibilizar todo el trabajo que realizamos partiendo de la base de nuestro compromiso. A continuación, describimos uno de los proyectos que hemos llevado a cabo en 2021:

Concienciados con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, Grupo Zoilo Ríos y ARPA Equipos móviles de campaña, que en sus respectivas estrategias empresariales ya apuestan por un futuro sostenible y la consecución del mayor beneficio social, se asociaron en 2021 para crear **SERVICIOS DE HIDRÓGENO ENERGÉTICO (SHiE)**.

Después de considerar el gran potencial que tiene el hidrógeno verde para convertirse en el sustituto de las fuentes de energía contaminantes. El objetivo de la unión se fundamenta en la dilatada experiencia de ambas compañías: ARPA con la instalación de soluciones móviles que servirán para generar y almacenar el gas, y Grupo Zoilo Ríos, con el suministro de energías limpias como solución a la movilidad sostenible en su red de estaciones de servicio. La necesidad de adoptar medidas inmediatas para mitigar el cambio climático, y la rápida evolución de los sistemas y las fuentes energéticas, ha hecho que Grupo Zoilo Ríos y ARPA complementen sus respectivos sectores de negocio e impulsen la adopción del hidrógeno verde, el único aliado estratégico para que los principales sectores de la economía alcancen su neutralidad climática.



ODS ALINEADOS CON EL NÚCLEO DE NEGOCIO DE LA ORGANIZACIÓN



El Objetivo 3 pretende reducir la tasa mundial de mortalidad materna e infantil, lograr la cobertura sanitaria universal y el acceso a los servicios de salud sexual y reproductiva para todos, poner fin a las epidemias de enfermedades, reducir las muertes relacionadas con el tabaco, el alcohol y los accidentes viales y fomentar la investigación y la financiación de la salud.



El Objetivo 5 pretende facilitar a las mujeres y niñas igualdad en el acceso a la educación y atención médica, en las oportunidades para conseguir un trabajo digno y en la representación en los procesos de adopción de decisiones políticas y económicas.



El Objetivo 7 pretende, a corto plazo, garantizar el acceso universal a una energía asequible, confiable y moderna, para mejorar las condiciones de vida de millones de personas. A largo plazo se persigue aumentar el uso de energías renovables en detrimento de los combustibles fósiles y fomentar la eficiencia energética, creando una economía completamente sostenible en la que prime el bienestar de la sociedad y el medioambiente.



El Objetivo 8 pretende conseguir un crecimiento económico sostenible e inclusivo, que beneficie a todas las personas por igual y no perjudique al medioambiente. Esto solo podrá conseguirse creando empleo decente para todas las personas, especialmente para mujeres, jóvenes y otros grupos en situación de vulnerabilidad, erradicando prácticas como el trabajo forzoso e infantil e impulsando el emprendimiento y la innovación tecnológica.



El Objetivo 9 pretende conseguir infraestructuras sostenibles, resilientes y de calidad para todos, impulsar una nueva industria bajo criterios de sostenibilidad que adopte tecnologías y procesos industriales limpios y ambientalmente racionales, fomentar la tecnología, la innovación y la investigación y lograr el acceso igualitario a la información y al conocimiento, principalmente a través de internet.



El Objetivo 12 aspira a cambiar el modelo actual de producción y consumo para conseguir una gestión eficiente de los recursos naturales, poniendo en marcha procesos para evitar la pérdida de alimentos, un uso ecológico de los productos químicos y la disminución de la generación de desechos. Asimismo, pretende impulsar los estilos de vida sostenibles entre toda la población, conseguir que el sector privado actúe bajo criterios de sostenibilidad y favorecer el cambio de modelo a través de políticas públicas.



BUENAS PRÁCTICAS Y COMPROMISOS EN ODS DE LA ORGANIZACIÓN



Acción/Proyecto

Venta de productos ecológicos y respetuosos con el planeta: Venta de productos LA NATURAL: Ofrecemos a nuestros clientes productos ecológicos y respetuosos con las personas y el planeta.

Prevención de enfermedades: Se ha ofrecido a tod@s l@s emplead@s la posibilidad de vacunarse de la Gripe. Se han llevado diversas medidas de prevención para evitar el contagio por COVID, tales como: colocación de barreras físicas de separación, intensificar limpieza y desinfección en instalaciones, vigilancia de la salud por parte de nuestro servicio de prevención y en especial de aquellos trabajador@s más vulnerables, formación para la prevención de contagios, favorecer el teletrabajo en aquellos casos que ha sido posible, realización de reuniones a través de zoom o teams, organizar turnos de forma que se eviten contactos, usar siempre medidas de prevención (uso de mascarilla y mantener distancia de seguridad) y realizar pruebas de detección de COVID en caso de contactos estrechos o sospechas de ser posible caso.

Innovación tecnológica: Invertimos en innovación para desarrollar tecnología que impacte positivamente en la salud de la población y reducir nuestro impacto medioambiental: - Colocación de puntos de recarga para vehículos eléctricos - Instalación de placas solares para autoconsumo - Instalación de recicladoras de agua en las áreas de lavado de vehículos para minimizar el consumo - Participar activamente en el desarrollo de nuevas energías que contribuyan a la movilidad sostenible.

Patrocinio Club Deportivo Oliver: Con este patrocinio queremos apoyar los valores del deporte y el espíritu de superación, el esfuerzo y el trabajo en equipo que trasmite el fútbol y también fomentar los beneficios que conlleva realizar una actividad deportiva. Además hemos creado un colectivo de condiciones especiales de descuento para todo los socios del club, y también hemos conseguido "arrancar" un compromiso al club zaragozano para crear un EQUIPO DE FÚTBOL FEMENINO en categoría benjamín.

Compromiso cuantificable

Compromiso con las personas que trabajan en la empresa: En la misión de la empresa se recogen nuestros valores, entre ellos está el compromiso con 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.

Formación/Sensibilización

Información y sensibilización: Se realizan jornadas de información y formación de los trabajadores para: - La prevención de accidentes de trabajo. - Formación para la extinción de incendios con fuego real. - Formación para poner el práctica el plan de emergencia y simulacros.

Alianza estratégica

STOP Accidentes de tráfico:

Colaboración en los días de operación salida de vacaciones con STOP ACCIDENTES, para la prevención de accidentes de tráfico.

Igualdad de género



Acción/Proyecto

Plan de Igualdad: Se dispone de un Plan de Igualdad cuyos objetivos generales son asegurar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y eliminar cualquier tipo de discriminación ya sea por razón de sexo, raza, ideología, Para el establecimiento y seguimiento del Plan de Igualdad, se ha creado un Comité de Igualdad formado por Representantes de la empresa y de Representantes de los trabajadores.

Este Plan es el instrumento que guía el trabajo en todos los niveles de la empresa en materia de igualdad de trato y oportunidades entre mujeres y hombres con una filosofía de revisión y mejora continua y un seguimiento periódico de su ejecución. Se dispone de indicadores que nos ayudan a evidenciar la eficacia del plan y a la toma de decisiones en caso necesario.

En el año 2021 se ha realizado nuestra primera Auditoría Salarial.

Compromiso cuantificable

Igualdad de trato y oportunidades: Nuestra política de gestión de recursos humanos está orientada a garantizar la igualdad de trato y oportunidades. Creando un Comité de Igualdad que vela por el cumplimiento de la política y se encarga de establecer, implantar y realizar el seguimiento del Plan de Igualdad.

Conciliación de la vida laboral y familiar: Se dispone de herramientas para la conciliación familiar, adaptadas a cada uno de los puestos de trabajo: - Teletrabajo y horario flexible, en aquellos puestos que lo permiten - Posibilidad de cambios de turno - Acercamientos al domicilio familiar

Formación/Sensibilización

Igualdad e integración: Fomentar la cultura empresarial de igualdad e integración: protocolos para actuar en caso de acoso y uso de lenguaje no sexista.

Energía Asequible y no contaminante



Acción/Proyecto

Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno: Pertenece 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.

Formación de SHiE: agrupación formada por ARPA y GRUPO ZOILO RIOS para favorecer el uso de Hidrógeno Verde, como única solución inagotable y 100% sostenible del proceso actual de transición energética y descarbonización del planeta.

Compromiso cuantificable

Compromiso con los que nos rodean: En la misión de la empresa se recogen nuestros valores, entre ellos está nuestro 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.

Invertimos en innovación para desarrollar tecnología que impacte positivamente: Invertimos en innovación para desarrollar tecnología que impacte positivamente en la salud de la población y reducir nuestro impacto medioambiental: - Instalación de recicladoras de agua en las áreas de lavado de vehículos para minimizar el consumo de agua. - Incorporación de nuevas energías bajas en emisiones: puntos de recarga para vehículos eléctricos, biogás e hidrógeno. - Instalación de placas solares para autoconsumo. - Participar activamente en el desarrollo de nuevas energías que contribuyan a la movilidad sostenible

Energía verde 100%: Compra de energía 100% verde, para nuestro consumo.

Alianza estratégica

Movilidad sostenible:

Firmamos Acuerdo con NATURGY IBERIA S.A. (sociedad que distribuye y comercializa electricidad, biogás e hidrógeno verde a vehículos que utilizan estas energías como modo de propulsión; las infraestructuras de suministro necesarias; y otros servicios). Constituye el objeto del presente Acuerdo de Colaboración para el desarrollo de la actividad de la movilidad sostenible en los aspectos tecnológicos y energéticos.

Alcance:

- a) Medidas para el impulso del mercado del vehículo sostenible (eléctrico, biometano e hidrógeno verde)
- b) Actividades de comunicación y promoción conjunta del vehículo sostenible (eléctrico, biometano e hidrógeno verde)
- c) Participación conjunta para el desarrollo de flotas de vehículos sostenibles
- d) Análisis de viabilidad de implantación de flotas
- e) Asesoramiento tecnológico
- f) Participación conjunta en proyectos demostradores

Trabajo decente y crecimiento económico



Acción/Proyecto

Colaboración con empresas de inserción: Colaboración con empresas de inserción: INSERTA, Grupo Sifu, Tiebel, Adunare, Cruz Roja, Plena Inclusión y Gardeniers.

Compromiso cuantificable

Política de gestión de recursos humanos: Nuestra política de gestión de recursos humanos está orientada a la generación de empleo inclusivo. Rechazando: o Cualquier discriminación por razón de sexo, raza, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra característica diferencial del ser humano. o El trabajo forzado y la explotación infantil, respetando las disposiciones legislativas de edad mínima establecida para trabajar

Compromiso con el empleo: Todas nuestras estaciones de servicio son “ATENDIDAS Y SEGURAS”.

Mejora salarial: Búsqueda de incentivos que mejoren las condiciones salariales establecidas por convenio: incentivos económicos, descuentos, ...

Conciliación familiar y laboral: Establecimiento de un paquete de medidas que faciliten la conciliación familiar y laboral, en función del puesto de trabajo desempeñado.

Colaboración en proyectos inclusivos: Colaboración en proyectos inclusivos como, por ejemplo:

- Aropa2: colocación en nuestras estaciones de servicio de contenedores para la recogida de ropa y calzado usado, con una finalidad medioambiental y social, promocionando la generación de empleo dirigido a personas en riesgo de exclusión social y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.

- Recikla (Entidad que pertenece a ADISLAF Asociación de Personas con Discapacidad Intelectual de las Fuentes. Zaragoza): Colocación de contenedores para la recogida de aceite vegetal, cuyos objetivos principales son la inserción social y laboral de las personas con discapacidad intelectual, y la mejora y cuidado del medio ambiente.

Industria, Innovación e infraestructura



Acción/Proyecto

Transición energética: movilidad sostenible y energías limpias: Queremos ser partícipes de la transición energética del sector de Estaciones de Servicio, contribuyendo a mitigar el cambio climático. Por ello, dedicamos nuestro esfuerzo y recursos en el desarrollo e implantación de infraestructuras que contribuyan a una movilidad sostenible e impliquen el uso de energías limpias y bajas en carbono. Hemos llevado a cabo proyectos tales como: generación in situ de energía solar para consumo propio e implantación de puntos de recarga eléctrica para vehículos.

Actualmente desarrollamos innovación y desarrollo en colaboración con nuestra filial tecnológica ADVANCE SOLUCIONES INFORMATICAS como con diversas entidades y empresas de reconocido prestigio (CSIC, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusion Fuel, ARPA, Iberdrola, Libelium), estamos llevando a cabo proyectos para:

- Producción, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde.
- Creación de hidrolinera portátil.
- Desarrollo de infraestructura de repostaje para vehículos ligeros y camiones de hidrógeno. - Definición del mantenimiento a realizar en una hidrolinera, para su seguridad industrial y correctas condiciones de uso.
- Desarrollo de soluciones para la integración en Estaciones de Servicio de puntos de recarga para vehículos eléctricos. Interoperatividad con otros operadores de recarga europeos
- Sensorización y digitalización para diversos servicios en Estaciones de Servicio
- Desarrollo de herramientas que reduzcan el uso de papel y faciliten el acceso y la integración de todo el personal
- Migración hacia entornos Cloud que garanticen la accesibilidad de las herramientas mientras mejoran la eficiencia energética (reducción de consumo por usuario del 70%-90%)
- A través de SHiE: Desarrollo de sistemas de dispensación de H2 para vehículos, buses, camiones, carretillas de almacén, etc., en instalaciones de uso propio o para expender a terceros.

Compromiso cuantificable

Recogida de residuos con finalidad social y medioambiental: Disponer en nuestras estaciones de servicio de contenedores para la recogida de residuos con finalidad social y medioambiental:

- Colaboración con Adislaif: Colocación de contenedores para la recogida de aceite vegetal, cuyos objetivos principales son la inserción social y laboral de las personas con discapacidad intelectual, y la mejora y cuidado del medio ambiente.
- Colocación de contenedores de recogida de tapones, entregándolos a:
 - Fundación Seur: proyecto TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA®. Fundación SEUR (desde 2013 hasta junio de 2019)
 - Fundación ALMAR para la investigación de la Ataxia de Friedreich (desde junio de 2019).
- Colocación de contenedores para la recogida de ropa y calzado: Proyecto aRopa2 con fin medioambiental y social, promocionando la generación de empleo dirigido a personas en riesgo de exclusión social y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.

Producción y Consumo Responsable



Acción/Proyecto

Adaptabilidad de nuestras estaciones de servicio a personas con dificultad de movilidad: Adaptabilidad de nuestras estaciones de servicio para mejorar nuestra atención a cliente con dificultad de movilidad: además del servicio asistido en pista, desde septiembre de 2019 disponemos en las estaciones de servicio El Portazgo y El Cisne 1, de terminales de pago inalámbricas, para dar servicio en pista a personas con discapacidad que tengan dificultades de movilidad y deseen realizar el pago desde su vehículo.

Selección y homologación de proveedores locales y de proximidad.

Compromiso cuantificable

Gestión de residuos con finalidad social y ambiental: Disponer en nuestras estaciones de servicio de contenedores para la recogida de residuos con finalidad social y medioambiental:

1. Colaboración con Tiebel: Colocación de contenedores para la recogida de ropa y calzado: Proyecto aRopa2 con fin medioambiental y social, promocionando la generación de empleo dirigido a personas en riesgo de exclusión social y destinando parte de la ropa y calzado recogidos a fines sociales.
2. Colaboración con Adislaf.- Colocación de contenedores para la recogida de aceite vegetal, cuyos objetivos principales son la inserción social y laboral de las personas con discapacidad intelectual, y la mejora y cuidado del medio ambiente.
3. Colocación de contenedores de recogida de tapones, entregándolos a:
 - Fundación Seur: proyecto TAPONES PARA UNA NUEVA VIDA®. Fundación SEUR (desde 2013 hasta junio de 2019).
 - Fundación ALMAR para la investigación de la Ataxia de Friedreich (desde junio de 2019).
4. Reciclado de tóner: Colaboración con ARCOLOR, mediante la entrega de cartuchos vacíos de tóner en beneficio de la Asociación Española Contra el Cáncer.

Alianza estratégica

Grupo impulsor de COEPLAN: Coalición de Empresas por el Planeta:

Somos parte del Grupo Impulsor para la formación de una coalición de empresas por una economía baja en carbono formada por ECODES y Empresas Aragonesas. Como socios fundadores formamos parte del liderazgo. El principal objetivo de COEPLAN, 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.

