

## RSA - PYMES

---

### Empresa evaluada

**ZOILO RÍOS, S.A.**

CIF:A50047505

Ctra. de Logroño Km. 0.300  
50011 - Zaragoza  
Zaragoza

## DATOS DE LA ORGANIZACIÓN

### 01 - Denominación de la organización

ZOILO RÍOS, S.A.

### 02 - Dirección - CP - Población

Autovía de Logroño Km 0.3  
50011 ZARAGOZA

### 03 - Sector. Actividad

Gestión Integral de Estaciones de Servicio

### 04 - Año comienzo actividad.

1927

### 05 - Número de personas empleadas

131

### 06 - Persona contacto

Maika Litago

### 07 - E-mail contacto

[atencionalcliente@zoilarios.com](mailto:atencionalcliente@zoilarios.com)

### 08.- Página web

[www.zoilarios.com](http://www.zoilarios.com)

## GENERAL

### Tendencias Globales

1.- Considera que su organización tiene en cuenta o se ve afectada, directa o indirectamente, por temas globales y generales como, por ejemplo:

- **Económicos** (por ejemplo, creación de empleo, generación de riqueza, cumplimiento de la legalidad)
- **Políticos** (por ejemplo, cambios de gobierno, alianzas con Administraciones Públicas)
- **Medioambientales** (cambio climático, consumo de recursos: agua, energía eléctrica, etc)
- **Tecnológicos** (por ejemplo, comunicaciones, redes sociales)

**- Sociales (igualdad de género, conciliación de la vida personal y profesional, educación, formación, etc)**

Existe un análisis estructurado de estos temas, que son claves para la organización, y se tienen en cuenta poniendo en marcha acciones que aseguren el negocio de la organización a largo plazo, así como los impactos y resultados obtenidos

**1.1 Información adicional**

ZOILO RÍOS, S.A. tiene en cuenta los temas enumerados anteriormente, lo que queda reflejado en la misión, visión y valores de la empresa.

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, servicios y de soluciones a la movilidad sostenible. Colaborar con la sociedad, para que esta sea inclusiva, igualitaria, justa y ecológica.

NUESTROS VALORES:

- Atención al cliente: Buscamos cubrir sus expectativas ofreciendo el mejor servicio asistido, con plena confianza.
- Consideración por las personas que trabajan en la empresa: Cuidado y respeto a nuestros trabajadores y sus condiciones laborales, prevención de daños y deterioro de su salud. Pretendemos su satisfacción a la vez que su implicación con la organización.
- Calidad e innovación: A través de la constante innovación en productos, servicios e instalaciones, somos capaces de ofrecer a nuestros clientes la máxima calidad garantizada.
- Compromiso con los que nos rodean: Respetamos y buscamos aportar beneficios a nuestros proveedores, al resto de empresas, a la sociedad y al medio ambiente, dentro de un marco ético y responsable. Nuestra visión de futuro no obliga a buscar iniciativas para evitar y disminuir la contaminación, así como nos impulsa a la incorporación de energías limpias que haga posible un desarrollo sostenible.

Así mismo se han establecido políticas de gestión en cada área (personal, clientes, instalaciones, sociedad y medio ambiente).

Los valores y políticas de gestión, se revisan anualmente por la Dirección, y ofrecen un marco para el establecimiento de la estrategia, presupuestos y objetivos de la organización. 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, biogas) y otras fuentes de energía, desarrollo de proyectos sostenibles social y ambientalmente.

Somos signatory del Pacto Mundial de Naciones Unidas, y nuestro sistema de gestión se encuentra alineado con los ODS.

En 2021 se ha realizado la auditoría salarial.

En 2023 se ha aprobado el Plan de Igualdad por la Comisión Negociadora, y se ha registrado e inscrito en REGCON.

**2.- ¿Cree que las PYMES o pequeñas organizaciones pueden enfrentarse de forma**

## individual a temas como los anteriores?

Si

### 2.1. Información adicional

Creemos que es posible que una PYME o pequeña organización se enfrente a dichos temas, pero es necesario el apoyo de administraciones, organizaciones empresariales y entidades especializadas, para impulsar y ayudar a su consecución.

Principal dificultad que encuentran las empresas es el no disponer de los recursos necesarios para llevarlo a cabo, aunque cabe destacar, que cada vez son más las ayudas que existen para poder acometerlo. Por ejemplo:

- \* Programas como el que nos ocupa, son de gran ayuda para que las PYMES puedan integrar en su gestión aspectos económicos, sociales y ambientales. Estos programas favorecen la información, formación y ayudan a impulsar acciones para la integración.

- \* Las herramientas que ofrece la oficina española del Pacto Mundial.

## Integración en la estrategia de los retos económicos, sociales y ambientales

### 3.- Al planificar la actividad de su organización, ¿se incluyen los aspectos sociales y ambientales?

Se plantean y planifican de forma voluntaria aspectos sociales y ambientales en el corto, medio y el largo plazo de la organización

### 3.1. Información adicional

En la planificación estratégica de la empresa se tienen en cuenta los retos económicos, sociales y ambientales, todos ellos alineados con la misión y valores de la empresa:

- Atención al cliente: Cubrir expectativas ofreciendo el mejor servicio asistido con plena confianza.
- Compromiso con los que nos rodean: Aportar beneficios a nuestros proveedores, la sociedad y al medioambiente dentro de un marco ético y responsable. Busca iniciativas para evitar y disminuir la contaminación, incorporando energías limpias que hagan posible un desarrollo sostenible.
- Consideración por las personas que trabajan en la empresa: Cuidado y respeto a nuestros trabajadores y sus condiciones laborales, prevención de daños y deterioro de su salud.
- Calidad e innovación: A través de Innovación en productos, servicios e instalaciones ofrecemos a nuestros clientes la máxima calidad garantizada.

### 4.- ¿Existe presupuesto o un porcentaje del beneficio obtenido destinado a la inversión en proyectos sociales y medioambientales?

Existe un presupuesto que se revisa anualmente y además se analizan los resultados del importe destinado a proyectos sociales y/o medioambientales

### 4.1. Información adicional

Existe un presupuesto anual destinado a proyectos sociales y medioambientales, que es aprobado por el Comité de Dirección.

Los presupuestos se revisan mensualmente por el responsable de su seguimiento y, al menos trimestralmente, por el Comité de Dirección. En las reuniones de Comité de

Dirección, en su caso, se analizan las desviaciones y se toman decisiones al respecto. Adicionalmente se incorporan partidas extraordinarias si surgen oportunidades de proyectos o propuestas que se consideren relevantes en el Comité de Dirección.

### **Impulso del diálogo con los grupos de interés/stakeholders**

**5.- Tiene identificados su organización los grupos de interés/colectivos con los que se relaciona: empleados, clientes, proveedores, posibles inversores, apoyos y alianzas con asociaciones, organismos públicos, medios de comunicación, otros.**

Tenemos identificados los grupos de interés de la organización y realizamos una gestión específica de cada uno de ellos.

#### **5.1. Información adicional**

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.

Se dispone de procedimientos específicos para:

- ? Gestión de recursos humanos: selección de personal, formación inicial, continua, capacitación, análisis y mejora de las competencias, ?.
- ? Relaciones con los clientes, ofertas, promociones, mediciones de su satisfacción, registro y análisis de quejas y reclamaciones.
- ? Gestión de compras y proveedores: homologación de proveedores, gestión de pedidos, seguimiento y medición, compromisos, decálogos, ?.
- ? Registrar las comunicaciones con los organismos públicos, asociaciones, alianzas, y compromisos adquiridos.
- ? Comunicación interna y externa: disponiendo de las herramientas necesarias para ello.

### **6.- ¿Ha identificado las necesidades y/o expectativas de sus grupos de interés?**

Existen mecanismos para identificar las necesidades y expectativas de los grupos de interés que se analizan e integran en el negocio de la organización

#### **6.1. Información adicional**

Tenemos identificados los grupos de interés de la empresa, conocemos sus necesidades y expectativas a través de diferentes vías:

- En el caso de clientes se realizan encuestas periódicas, se dispone de vías para la comunicación de sugerencias, consultas ... (teléfono de atención al cliente, mail, web), dichas comunicaciones se gestionan y se informa al cliente de las decisiones adoptadas.
- Reuniones y asistencia a jornadas de ONG y diversas asociaciones o entidades que trabajan para una mejora social y/o ambiental.
- Participaciones en proyectos, por ejemplo: Estrategia Aragonesa Cambio Climático y Energías Limpias. Desarrollo de energías más limpias.
- Asociaciones: AESAR, CEEES, FUNDACION HIDROGENO, AEFA, AEPLA, CEPYME, CAMARA ZARAGOZA, ADEA, CLENAR, EBROPOLIS, ECODES
- Reuniones periódicas con los proveedores.
- Reuniones internas: con responsables de departamento, centros, y representación legal de las personas trabajadoras.

### **Gobierno de la organización**

## 7.- En cuanto a normas de actuación, ¿conocen los gestores de la organización y los responsables de personas las pautas o normas de actuación de la organización?

Existe un código de conducta conocido por todas las personas de la organización que se revisa periódicamente

### 7.1. Información adicional

Existe un reglamento interno y normativa específica para cada uno de los puestos de trabajo, donde se incluyen aspectos éticos y códigos de conducta.

Desde 2019 se dispone de un código ético, donde se recogen los principios básicos de comportamiento requeridos a todos los niveles de la organización.

Tanto el reglamento interno como la normativa se entrega por duplicado a todas las personas que trabajan en la empresa tras su incorporación y/o siempre que hay una modificación, entregando el documento por duplicado, para su firma y archivo de una de las copias por recursos humanos.

El código ético se distribuye a través de distintos canales: jornadas de trabajo, boletín informativo, web y manual de bienvenida.

Destacar nuestro trabajo y esfuerzo, por ser una organización ejemplar y transparente en el desarrollo de nuestra actividad, contribuyendo al desarrollo sostenible. Existe un compromiso de cumplimiento de la legislación, reglamentación y normativa aplicable a nuestra actividad, productos y servicios . Para velar por ello, se dispone de una Compliance Officer externa e independiente, que diseña, supervisa y controla el Sistema de Gestión de Compliance, analizando el riesgo de la ORGANIZACIÓN en distintas áreas, estableciéndose mecanismos y sistemas de alerta que eviten que sucedan irregularidades y para que, si se dan, sean descubiertas, investigadas y sancionadas, exonerando así a la organización de cualquier responsabilidad penal que pudiera derivarse.

## 8.- ¿Conocen las personas que trabajan en la organización la cultura (razón de ser de la organización, valores, ...) y los objetivos de la organización?

Sí, es conocido por todas las personas empleadas y se establecen planes específicos para su conocimiento

### 8.1. Información adicional

La Misión, los valores y las políticas de gestión de ZOILO RÍOS, S.A. son comunicadas a todas las personas que trabajan en la empresa:

? Durante la formación inicial que reciben al incorporarse.

? A través de los manuales de puesto de trabajo, de la intranet y web de la organización.

? A través de las jornadas internas, que se realizan al menos cada 2 años, en las que participa toda la organización.

La Misión, los valores y las políticas de gestión de ZOILO RÍOS, S.A. se revisan al menos anualmente o siempre que se detecta necesidad de cambio. Una vez realizadas las modificaciones oportunas, se comunican a todo el personal a través de los medios descritos anteriormente.

Se disponen de objetivos anuales para los diferentes procesos de la empresa que son comunicados a todas las personas involucradas en su consecución, proporcionándose información de la remuneración que recibirán si se alcanzan. Se realiza seguimiento periódico de la consecución de objetivos, que va trasladándose periódicamente a través de las reuniones de centros y/o del comité de personal.

## **Plan de Responsabilidad Social**

### **9.- Respecto a la Responsabilidad Social ¿En qué situación se encuentra su organización en este momento?**

Existe un plan de actuaciones en materia de Responsabilidad Social consolidado y en constante revisión

#### **9.1. Información adicional**

Disponemos de una memoria donde se recogen todas las actuaciones que hemos realizado en relación a la Responsabilidad Social, desde el año 2007 hasta ahora. Las acciones las hemos agrupado en función el desempeño: Medioambiental, Social y Laboral. En el año 2019 se definió 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. Para cada una de las acciones se indica el responsable de que se lleve a cabo, fecha prevista de consecución, seguimiento, objetivo a alcanzar, indicador y fecha de cierre, así mismo, para cada una de las acciones a llevar a cabo, se indica el/los ODS que aplican.

Los ODS sobre los que trabajamos son: 1, 2, 3, 5, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 15 y 17.

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

En el año 2019 se publicó nuestra primera memoria de Responsabilidad Social, siguiendo la estructura propuesta en la web del Plan RSA. Estableciéndose indicadores que nos ayuden a analizar cada uno de los aspectos, y nos ayuden en la toma de decisiones y en el establecimiento de acciones de mejora.

La memoria de Responsabilidad Social, se revisa y emite anualmente, al objeto de actualizar los indicadores establecidos, realizar el seguimiento y registrar nuevas actuaciones llevadas a cabo.

### **10.- En caso de existir un plan de Responsabilidad Social o acciones concretas, ¿se establecieron los objetivos e indicadores de seguimiento?**

Se plantean objetivos e indicadores específicos, teniendo en cuenta otras variables como plan de negocio, mercado y competencia, futuros requisitos legales, ?.

#### **10.1. Información adicional**

Se dispone de un Plan de Responsabilidad Social anual, donde se recogen las actuaciones a llevar a cabo en las siguientes áreas: Donaciones y Aportaciones, Reconocimientos y Certificaciones, Desarrollo Medioambiental, Desarrollo Social y Desarrollo Laboral.

Para cada una de las acciones se indica el coste, el responsable de que se lleve a cabo, la fecha prevista, seguimiento, objetivo a alcanzar, indicador, fecha de cierre y ODS aplicable.

El 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 para cumplir con requisitos legales previsibles, como por ejemplo; incorporación de energía verde e instalación de puntos de recarga.

Algunos de los indicadores recogidos en el plan son: ratios de igualdad, huella de carbono, favorecer la inclusión laboral de colectivos con dificultades.

## CLIENTES

### Satisfacción de cliente

#### 11.- ¿Tienen mecanismos para conocer la satisfacción de sus clientes?

Sí, existe una metodología que se revisa periódicamente y permite incorporar la opinión de los clientes

##### 11.1. Información adicional

Existe una metodología 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.

El proceso establecido es la realización encuestas a clientes reales tras la compra de un producto o servicio, 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). Se define un objetivo a alcanzar en la puntuación y se establece un plan de acciones de mejora que se revisa periódicamente.

Otros mecanismos utilizados para recoger la opinión de clientes son:

- o Web
- o Reseñas escritas en google
- o Panel de clientes, encuestas realizadas por diferentes medios
- o SAC de los principales proveedores / franquiciadores
- o Correo electrónico
- o Hojas de quejas y reclamaciones
- o Comunicados de sugerencias, experiencias, ?

Las quejas, reclamaciones, sugerencias, felicitaciones? son analizadas para la toma de acciones de mejora.

#### 12.- ¿Cómo identifica las mejoras de servicio a sus clientes y las introduce en los procesos de la organización?

Disponemos de mecanismos para la identificación de mejoras y saber si son exitosas

##### 12.1. Información adicional

Las identificamos a través de las comunicaciones que nos realizan los clientes y sugerencias realizadas por el personal de Zoilo Ríos, S.A. Todas las sugerencias realizadas son contestadas por Dirección y en el caso de llevarse a cabo, se analiza si el resultado ha sido o no satisfactorio.

Los mecanismos para recibir sugerencias:

- o Web
- o Comunicados internos
- o Teléfono de atención al cliente
- o Correo electrónico: [atencionalcliente@zoilorios.com](mailto:atencionalcliente@zoilorios.com)
- o Qualtrics (sistema telemático para conocer la valoración del servicio recibido, por parte de los clientes)

## Innovación en los productos y servicios

### **13.- ¿Se llevan a cabo labores de investigación para ajustar los productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y el mercado?**

Se planifica y se evalúa el resultado en la innovación de forma responsable y sostenible en el tiempo

#### **13.1. Información adicional**

Nuestra Misión y principal objetivo es ser un referente en nuestro sector, en todos aquellos productos y servicios que ofrecemos. Buscamos la satisfacción de nuestros clientes a través del cumplimiento de sus expectativas, ofreciendo servicios con personal, instalaciones y equipos de total confianza. La Dirección de la empresa asume, lidera e impulsa el compromiso de mejora continua, aportando los recursos necesarios para ello. La innovación, calidad de servicio y atención al clientes son parte de nuestros pilares, a partir de nuestros compromisos se establece el Plan Estratégico, en el que se definen proyectos y acciones de mejora que se para ajustar nuestros productos y servicios a las expectativas y necesidades de los clientes y mercado.

Para cada proyecto se asigna un responsable de su ejecución, estableciéndose los objetivos que se pretenden alcanzar: Todo proyecto pasa por diferentes fases: definición, análisis, ejecución, seguimiento y evaluación, cierre y conclusiones

Participaciones en proyectos:

- Desarrollo de nuevas tecnologías del hidrógeno junto con entidades de investigación de reconocido prestigio (CSIC, CIRCE, ITA Innova, Fundación H2 Aragón).
- Coche eléctrico (instalación de puntos de recarga).
- Libelium (IoT).
- Desarrollo de tecnología, desarrollo de soluciones y software para estaciones de servicio y otros sectores, junto con nuestra filial ADVANCE SOLUCIONES DE NEGOCIO y participando en diversos proyectos y AEI (Asociaciones Empresariales Innovadoras).

También participamos en jornadas. Las participaciones en 2022 han sido:

? Taller Regional de Stakeholders Proyecto SmartHyAware? Fundación para el Desarrollo del Hidrógeno en Aragón. Walqa, Huesca. Febrero 2022

? ?El hidrógeno verde en Aragón? Congreso Renmad Hidrógeno. Febrero 2022. Zaragoza

? ?Jornada: Movilidad Eléctrica Urbana en el ámbito privado? Aula de Medio Ambiente Urbano del Gobierno de Aragón. Zaragoza, Septiembre 2022

? ?Papel del Hidrógeno en la Movilidad Sostenible? IX Reunión Green Hydrogen Pioneers, U.P. Comillas Madrid Noviembre 2022

? ?Introducción de energías neutras en carbono en estaciones de servicio: la visión de proveedores y clientes? Jornada 45 Aniversario CEEES, Madrid Noviembre 2022

? ?Nuevas Energías? Mesa redonda en el Congreso de Estaciones de Servicio de Galicia. A Estrada, Diciembre 2022

? ?Las Estaciones de Servicio y despliegue de puntos de recarga eléctrica? Entrevista en programa de Mobility City. Radio 5. Diciembre 2022

Destacar nuestra participación en varios proyectos:

- Participación en Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) ?Mantenimiento Preventivo de Estaciones de Repostaje de Hidrógeno- PREVERH? ? (2021-2022): Agrupación Empresarial Innovadora, formada por Bureau Veritas Inspección y Testing S.L.U., Zoilo Ríos S.A., TAFYESA S.L. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se han estudiado los requisitos legales, normativos y reglamentarios aplicables a la dispensación de hidrógeno,

así como el mantenimiento preventivo y reglamentario a aplicar en la instalación. Emitiéndose una serie de documentos que ayuden a otras empresas a poner en marcha la actividad de dispensación de hidrógeno.

- Participación en Agrupación Empresarial Innovadora (AEI) ?OPTILYSER? - 2023. Agrupación Empresarial Innovadora, formada por UNIIZAR, Instrumentación y Componentes, Sfice Innovative Minds S.L. Zoilo Ríos S.A. y la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno que actúa como promotor del proyecto. Con esta AEI se llevará a cabo el testeo y validación de software de despacho óptimo de electrolizadores basado en tratamiento masivo de datos para la producción de hidrógeno verde.
- Participación en el Grupo de Trabajo para la Regulación Técnico en el marco de ?Estudio/Informe sobre el tratamiento regulatorio de los proyectos que incorporan tecnologías del hidrógeno?-2022 Promovido por la Asociación Española del Hidrógeno.
- Estamos participando en el Proyecto ?Smart Hy Aware? 2022. Siendo uno los objetivos del proyecto la recopilación de buenas prácticas a añadir en una base de datos, y contribuir así al aprendizaje interregional propio del programa Interreg Europe <http://projects2014-2020.interregeurope.eu/smarthyaware/>.
- Actualmente llevamos a cabo proyectos de innovación y desarrollo en colaboración con nuestra filial tecnológica ADVANCE SOLUCIONES INFORMATICAS así como con diversas entidades y empresas de reconocido prestigio (CSIC, ITAINNOVA, CIRCE, Fundación Hidrógeno Aragón, Fusión Fuel, ARPA, Iberdrola, Libelium), para:
  - o Producción, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde.
  - o Creación de hidrolinera portátil.
  - o Desarrollo de infraestructura de repostaje para vehículos ligeros y camiones de hidrógeno.
  - o Definición del mantenimiento a realizar en una hidrolinera, para su seguridad industrial y correctas condiciones de uso.

## Calidad de los productos y servicios

### 14.- ¿Cómo realiza su organización la producción del producto o la prestación del servicio?

La organización cuenta con un proceso normalizado que engloba el análisis sistemático de los aspectos socialmente responsables del proceso productivo o de prestación del servicio, y el seguimiento de la eficiencia de las actividades relacionadas, incluida la comercialización.

#### 14.1. Información adicional

La empresa analiza el sector y los avances en el sector y movilidad, al objeto de ir implantando en nuestras estaciones nuevos servicios y productos que contribuyan a la movilidad sostenible.

### 15.- ¿Cuáles son las características del servicio post venta de su organización?

Se ofrece un servicio postventa que atiende las consultas o incidencias con los productos / servicios.

#### 15.1. Información adicional

- En caso de incidencias en productos y/o servicios, se dispone de los canales necesarios para documentar la incidencia, analizar las causas que la han originado, solucionar la incidencia, y en su caso llevar a cabo las acciones correctoras oportunas para que no vuelva a producirse. De las gestiones y decisiones adoptadas se informa al cliente.
  - Así mismo se dispone de canales de comunicación para recibir propuestas de mejora para la mejora de la calidad de servicio, incorporación de nuevos servicios, así como felicitaciones por la calidad de servicio dado. Estas propuestas se registran, se analizan y se comunican a la partes internas y externas implicadas.
  - Planes de evaluación de calidad de servicio por parte de los principales proveedores con marca en nuestras Estaciones de Servicio.
- Los canales de comunicación disponibles son: a través de la web, correo electrónico, teléfono, atención directa en centros u oficinas centrales.

## **Transparencia informativa sobre el producto o servicio**

### **16.- ¿Se proporciona información sobre los productos y/o servicios ofertados?**

De algunos productos se proporciona información sobre sus características

#### **16.1. Información adicional**

Se da información de sus características a través de la web y cartelería en las Estaciones de Servicio.

Si el cliente lo solicita se proporciona la información detallada del producto y/o servicio, p.e.:

- Carburantes: se proporciona información de las características, propiedades y riesgos, se le proporciona la ficha de seguridad del producto.
- Artículos de tienda como son los productos horneados: se proporciona la ficha del producto.

## **PERSONAS EMPLEADAS**

### **Satisfacción de las personas empleadas**

#### **17.- ¿Existen mecanismos para evaluar la satisfacción de sus personas empleadas?**

Sí, se evalúa la satisfacción con metodología y de forma periódica, se identifican mejoras y se implantan.

#### **17.1. Información adicional**

Existen varias vías para conocer la satisfacción de las personas empleadas:

- \* Periódicamente se realizan encuestas de clima laboral, estableciéndose acciones de mejora. Su eficacia se evalúa en base a los resultados en encuestas posteriores.
- \* Se dispone de un sistema de comunicación interna, a través del cual, toda persona de la organización puede comunicarse con dirección.
- \* Reuniones de plantillas
- \* Evaluación de competencias de todos los trabajadores por su inmediato superior, realizándose entrevistas individuales donde se analizan las áreas en las que se destaca y las oportunidades de mejora.

## Igualdad de oportunidades y no discriminación

**18.- ¿Cómo se garantiza en su organización el Principio de Igualdad de Oportunidades (acceso a los puestos de trabajo, la formación, el desarrollo profesional y la retribución) y la no discriminación (circunstancias de género, origen racial o étnico, religión o convicciones, discapacidad, edad u orientación sexual o cultura)?**

Disponemos e implementamos un Plan de Igualdad de Oportunidades y/o un Plan de Igualdad y Diversidad con objetivos, medidas, indicadores y sistema de evaluación, que contempla medidas para garantizar la equidad y el principio de no discriminación en la organización.

### 18.1. Información adicional.

Tal y como se establece en nuestra política de personal, repudiamos cualquier discriminación por razón de sexo, raza, procedencia, edad, ideología, discapacidad o cualquier otra característica diferencial del ser humano.

Se dispone de instrucciones para el uso de un lenguaje no sexista, y de como actuar en el caso de identificarse un caso de acoso.

Se ha formado un comité de igualdad, que se encarga de la emisión y seguimiento del plan de igualdad, aprobado por Dirección General.

Se dispone de indicadores que nos permiten ver la evolución del plan de igualdad.

Se analiza la composición de la plantilla por sexo y categoría laboral, verificando que no existe diferencia por sexos o cualquier otra característica diferencial dándose a todas las personas las mismas oportunidades, eligiendo el/la candidato/a que mejor se ajuste a las necesidades.

Así mismo se dispone de un SERVICIO DE ASESORÍA JURÍDICA PERSONAL: Cualquier trabajador/a de GRUPO ZOILO RÍOS podrá realizar consultas de tipo personal para ser orientado por los abogados en la forma de proceder.

Disponemos de un plan de igualdad registrado e inscrito en REGCON en diciembre de 2023.

## Corresponsabilidad en los cuidados y conciliación de la vida personal, familiar y laboral

**19.- En cuanto la conciliación entre vida personal, familiar y laboral, ¿cuenta su organización con medidas que faciliten su equilibrio?**

Se desarrolla un Plan de Conciliación y Corresponsabilidad con objetivos, medidas, indicadores y evaluación periódica que se comunica a todos los trabajadores.

### 19.1. En el caso de existir actuaciones específicas en materia de conciliación personal, familiar y laboral especificarlas.

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

## Formación y desarrollo profesional

## **20.- ¿Cómo gestiona su organización las necesidades de formación de las personas empleadas?**

Existe un Plan de Formación Anual que planifica todas las acciones formativas y en cuyo proceso de elaboración participa toda la plantilla planteando sus necesidades y propuestas formativas

### **20.1. Información adicional.**

Tenemos establecidos los requisitos de cualificación, formación y experiencia para el personal responsable de la dirección, ejecución del trabajo, actividades de verificación y auditorías internas. Se ponen por escrito en la ficha de puesto de trabajo.

Para cada una de las personas que trabaja en la empresa, se mantiene actualizado su historial profesional, donde se recoge la formación que disponen. Con las fichas de puesto de trabajo y los historiales profesionales, se emite la matriz de formación para identificar las necesidades de formación y emitir el plan anual de formación. La matriz de formación se revisa con una periodicidad anual.

Además de la matriz de formación, periódicamente se realizan evaluaciones de competencias que nos permiten identificar necesidades de formación.

Se dispone de un sistema de comunicados internos por el que todo el personal de la organización puede solicitar cursos de formación. Dichos comunicados son analizados, y en caso favorable, se incorpora la actividad formativa al plan anual de formación.

Cabe destacar que se dispone de programas para integración de personas con discapacidad, cumpliendo la cuota de reserva por encima del porcentaje requerido legalmente. En 2015 obtuvimos el certificado SOLIDAR, como reconocimiento a ser un empresa socialmente responsables en el cumplimiento de las Leyes que protegen a las personas con alguna discapacidad. Dicho certificado:

- Es de tipo MERITORIO: Estando obligados por Ley, superamos en un 50 % las obligaciones legales.
- Se ha ido renovando periódicamente, siendo el actual válido hasta el 31/03/2027.

## **21.- ¿Cómo gestiona el desarrollo de las personas en su organización?**

La organización cuenta con un modelo de evaluación de desempeño que incluye el desarrollo de las personas en base a competencias.

### **21.1. Información adicional.**

Se dispone de un sistema de medición del desarrollo del desempeño y de competencias.

Para cada puesto de trabajo se han definido las competencias que deben alcanzarse.

El inmediato superior realiza la evaluación de competencias del personal que tiene a su cargo, y posteriormente mantiene una entrevista con cada persona, para trasmisir los resultados y comunicar las competencias adquiridas y aquellas en las que debe trabajar, estableciéndose objetivos de mejora.

Si es necesario, se propone la realización de formación adaptada para que las personas mejoren las competencias deseadas para el puesto de trabajo que desarrollan.

## **Seguridad y Salud**

## **22.- ¿Tiene implantados en su organización mecanismos de salud y seguridad laboral?**

Además de desarrollar el sistema de prevención de riesgos laborales y de seguimiento de

la siniestralidad y enfermedad laboral, se han introducido medidas adicionales para favorecer la salud laboral de las personas trabajadoras (por ejemplo, espacios de esparcimiento, salud psicológica, educación postural, medidas de apoyo a las víctimas de violencia de género, etc.)

## 22.1. Información adicional.

La prevención de riesgos laborales en Zoilo Ríos S.A. está integrada en la gestión de la empresa:

- Se dispone de un Sistema de Gestión que integra requisitos de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales.
  - Organigrama: se puede ver que se dispone de una organización en materia de prevención de riesgos laborales. Coordinador de prevención de riesgos laborales, recursos preventivos y Comité de Seguridad.
  - Se dispone de una Servicio de Prevención Ajeno.
  - Se realizan evaluaciones iniciales de riesgos laborales, que son revisadas periódicamente y siempre que hay cambios significativos.
  - Trimestralmente se realizan reuniones del Comité de Seguridad y Salud, donde se analizan los accidentes e incidentes producidos, situaciones de riesgo no identificadas hasta a fecha, se proponen actuaciones de mejora .....
  - Se da formación e información inicial en riesgos laborales a las personas trabajadoras, tanto inicial como periódica, lo que queda reflejado en el plan de formación.
  - Anualmente se emite la memoria de las actividades preventivas llevadas a cabo en el ejercicio anterior y se establece el plan de prevención a llevar a cabo en el ejercicio actual.
- En el plan de igualdad registrado e inscrito, se dispone de medidas de apoyo y protección de mujeres que sufren violencia de género.

## PROVEEDORES

### Compras responsables

#### 23.- ¿Se han definido criterios de compra responsable para los productos, bienes y servicios?

Los criterios de compra integran aspectos ambientales y sociales específicos para todos los productos, bienes y servicios que adquiere la organización, y son revisados de forma periódica.

## 23.1. Información adicional.

Existen criterios de compra, que quedan definidos contractualmente en la homologación del proveedor, firmando las condiciones generales de compra. Dichas condiciones incluyen lo siguiente:

1. Cumplimiento de las leyes.- El proveedor se compromete a cumplir todas las leyes y normativas aplicables a su sector de actividad y productos y servicios que comercialice.
2. Respeto de los derechos humanos.- El proveedor respetará la dignidad, privacidad, igualdad y derechos personales de cada individuo, independientemente de su raza, sexo, edad, nacionalidad, orientación sexual, convicción política o religiosa.
3. Protección del medio ambiente.- El proveedor actuará de conformidad con la legislación y reglamentación vigente, así como con las recomendaciones internacionales para

preservar el medio ambiente, minimizar la generación de elementos contaminantes y aplicar políticas de reciclado, valorización y correcta gestión de residuos.

Se valorará especialmente el que el proveedor tenga un compromiso con la sostenibilidad.

4. Contratación de mano de obra.- El proveedor contratará a su personal cumpliendo la normativa vigente. Velará por la aplicación de políticas de igualdad, prevención de riesgos laborales y de seguridad y salud de sus empleados.

5. Ética empresarial.- El proveedor velará para que ninguno de sus empleados realice prácticas comerciales inadecuadas en las relaciones con sus clientes, prohibiendo de forma expresa el pago de comisiones, sobornos, regalos ostentosos o cualquier otro tipo de elemento que pueda influir de forma notable en la toma de decisión sobre la contratación.

## **Clasificación y evaluación de proveedores**

### **24.- ¿Existen criterios de clasificación y evaluación de los proveedores que integren aspectos sociales y ambientales?**

Existen unos criterios para la clasificación y evaluación de proveedores, en algunos casos, se han considerado aspectos ambientales o sociales como por ejemplo, favorecer la compra local.

#### **24.1. Información adicional.**

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, exceptuando 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.

Cabe destacar que el mayor porcentaje de compras, se realiza a las petroleras con las que están abanderadas nuestras estaciones de servicio. No obstante en el caso de aquellos proveedores a los que podemos seleccionar, se evalúa positivamente el proveedor local y de proximidad.

## **SOCIAL**

### **Acción Social, evaluación y seguimiento de impactos**

#### **25.- En cuanto a la implicación en la comunidad en la que desarrolla la actividad su organización, ¿en qué tipo de proyectos sociales colabora?**

Existe un plan de colaboración en proyectos sociales con una metodología, objetivos e indicadores establecidos que permiten a la organización medir su impacto social.

#### **25.1. Información adicional.**

Se realizan acciones en el ámbito medioambiental tales como:

- Medidas de reciclaje (de agua, residuos, minimización de consumos y de residuos).
- Incorporación de nuevas energías menos contaminantes para consumo: solar para autoconsumo y uso de electricidad proveniente de fuentes renovables.
- Incorporación de venta de energías menos contaminantes: GLP autogas, gas natural, HVO, puntos de recarga para vehículos eléctricos, hidrógeno y colaboración en el desarrollo de nuevas tecnologías para la incorporación del hidrógeno como alternativa a la movilidad sostenible.

Acciones de desempeño social:

- Colaboración con ASPANOA, SOLIDAR, ONCE, Cruz Roja, Fundación Down, Tiebel, Banco de Alimentos, Fundación Seur. AECC, Árboles para siempre, Grupo Sifu, entre otras.

Se dispone de indicadores que permiten ver la evolución de nuestro desempeño, y se recogen en nuestra memoria de Responsabilidad Social.

Cabe destacar que en el año 2023 y 2024, hemos continuado colaborando en el proyecto promovido por el Ayuntamiento de Zaragoza en colaboración con ECODES, "El Bosque de los Zaragozanos". Participando con donativo y participación en plantaciones.

### **Alineación de los proyectos sociales con la estrategia de negocio**

#### **26.- ¿Considera que los proyectos sociales desarrollados están integrados con el negocio de su organización?**

Se desarrollan proyectos unidos a la estrategia, dotados de presupuesto, con planes de acción específicos, revisión de resultados obtenidos y medición de impactos.

#### **26.1. Información adicional.**

Se desarrollan proyectos para los que se emite una planificación, se establece presupuesto y se analizan los resultados obtenidos. Ejemplos de los proyectos llevados a cabo, integrados de nuestra línea de negocio::

- Colaboración con C.D. Oliver
- Aspanoa (metamos un gol al cáncer, grullas contra el cáncer)
- Aspanoa (grullas contra el cáncer)
- Banco de alimentos (recogida de alimentos en nuestras tiendas)
- Formación para personas pertenecientes a colectivos en riesgo de exclusión laboral
- Colaboración con aRopa2
- Colaboración con Recikla
- Colaboración con Pensumo
- Proyectos de reforestación (Árboles para Siempre, El Archipiélago de Bosques #PorElClima y El Bosque de los Zaragozanos)

### **Transparencia con el entorno social de la organización**

#### **27.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se comparten con las personas empleadas y otros grupos de interés, fomentando su participación e implicación activa?**

Sí, se comparten con las personas empleadas y los grupos de interés, fomentando la colaboración activa en todas sus fases, incluida la evaluación y medición de impacto y la

comunicación sistematizada

### **27.1. Información adicional**

Se disponen de diversas herramientas para dar a conocer las actuaciones llevadas a cabo en materia social, incentivando la participación en las iniciativas.

Las vías utilizadas a nivel interno son:

- Correos electrónicos
- Publicaciones en la intranet
- Reuniones de plantilla
- Boletín interno: news letter

Las vías utilizadas a nivel externo:

- Información directa por nuestro personal en los centros
- Cartelería
- Información en redes sociales
- Medios de comunicación
- Participación en jornadas

## **Comunicación y fomento de buenas prácticas**

### **28.- ¿En el caso de desarrollar actuaciones en materia social ¿en qué medida se realiza una comunicación proactiva en la Comunidad Local?**

Existe un plan de comunicación de las actividades que se desarrollan y se evalúan los impactos en medios de comunicación y redes sociales

### **28.1. Información adicional**

Desde el año 2016 existe un plan de comunicación anual desarrollado en colaboración con un proveedor externo. En dicho plan se detallan los principales objetivos de comunicación, así como definición de públicos y principales mensajes a transmitir, y entre ellos está incluido de manera explícita el dar a conocer las labores que en materia social se realizan en Grupo Zoilo Ríos.

Existen dentro de dicho plan enunciados generales sobre mensajes a transmitir por Grupo Zoilo Ríos relacionado con dichas actividades:

Buscamos un Modelo Sostenible Integral en nuestra actividad y nos ocupamos de aspectos sociales y laborales en favor de la igualdad, integración y defensa de los derechos individuales de todas las personas. Por todo ello, estamos adheridos la Red de Empresas del Pacto Mundial por los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Agenda 2030.

En 2020 la compañía se adhirió a la iniciativa Sumamos #Por el Clima en colaboración con ECODES con el compromiso de medir la huella de carbono generada por su actividad en 2019, reducirla un 50% para el 2030 y ser neutros en huella de carbono para 2050, en línea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 13 de Naciones Unidas (ODS Acción por el Clima).

La empresa es pionera en la promoción de la movilidad sostenible, tanto eléctrica como basada en el gas natural, el biometano o, en un futuro, en otras energías como la del hidrógeno. Su compromiso con las energías limpias y renovables se extiende también a la gestión de su propia demanda, como atestigua la instalación solar fotovoltaica de autoconsumo de que dispone en el Área de Servicios de El Cisne, un modelo respetuoso con el medio ambiente -evita la emisión a la atmósfera de 124 toneladas de dióxido de carbono al año- que la compañía tiene la intención de ampliar a más estaciones de servicio

de las que componen su red. El Grupo Zoilo Ríos ha puesto en marcha distintas acciones para reducir el impacto de su propia huella de carbono y la de sus clientes, entre las que se encuentran sus proyectos de medición, reducción y compensación de emisiones, sustitución de los derivados del petróleo por otras formas de energías para la movilidad con menos impacto en el planeta, compra del 100% de electricidad verde, reciclaje de agua en lavaderos, recogida de diversos residuos propios y de sus clientes para su posterior reciclaje, como aceite usado ropa, tapones, pilas, ?, adquisición de vehículos con bajas emisiones y eléctricos para la flota de empresa, acciones de reforestación o construcción de instalaciones de solar térmica y fotovoltaica para autoconsumo, como la ubicada en la estación de servicio de El Cisne. Además de atender las necesidades energéticas del complejo, en los casi dos años que lleva funcionando, esta instalación ha evitado la emisión a la atmósfera de 181 toneladas de dióxido de carbono (CO?), entre otros contaminantes, lo que equivale a los gases de efecto invernadero que 40 automóviles emiten durante 1 año.

Estos mensajes se utilizan habitualmente en las notas de prensa enviadas por nuestra Agencia de Comunicación a los diversos medios con los que colaboramos e independientemente del motivo de la comunicación, detallando aquellas acciones en materia social más destacadas en ese momento.

Adicionalmente se han realizado acciones específicas de comunicación externa para dar a conocer alguna de las acciones desarrolladas, principalmente en redes sociales.

Algunos de los titulares de las comunicaciones llevadas a cabo recientemente han sido:

- Zoilo Ríos instalará siete puntos más de carga rápida para vehículos eléctricos en sus estaciones de servicio (publicado en eleconomista.es)  
<https://www.economista.es/aragon/noticias/10936439/12/20/Zoilo-Rios-instalara-siete-puntos-mas-de-carga-rapida-para-vehiculos-electricos-en-sus-estaciones-de-servicio.html>
- El Grupo Zoilo Ríos y Arpa ofrecerán sistemas móviles de generación, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde (publicado en canales sectoriales interempresas)  
<https://www.interempresas.net/Estaciones-servicio/Articulos/373861-Grupo-Zoilo-Rios-Arpa-ofreceran-sistemas-generacion-dispensacion-hidrogeno-verde.html>
- Redexis y Zoilo Ríos impulsan el repostaje de gas natural vehicular con una nueva gasinera en Zaragoza (publicado en eleconomista.es)  
<https://www.economista.es/aragon/noticias/10290173/01/20/Redexis-y-Zoilo-Rios-impulsa-n-el-repostaje-de-gas-natural-vehicular-con-una-nueva-gasinera-en-Zaragoza.html>
- Grupo Zoilo Ríos promueve la movilidad sostenible. La empresa ofrece energías limpias en sus estaciones de servicio (publicado en el Periódico de Aragón)  
<https://www.elperiodicodearagon.com/aragon/2021/12/23/grupo-zoilo-rios-promueve-movilidad-60937778.html>
- Zoilo Ríos y CSIC impulsan la primera hidrogenera de servicio público con hidrógeno verde en España (publicado en eleconomista.es)  
<https://www.economista.es/aragon/noticias/11562879/01/22/Zoilo-Rios-y-CSIC-impulsan-la-primer-hidrogenera-de-servicio-publico-con-hidrogeno-verde-en-Espana.html>
- Pajaritas a 1 euro en las gasolineras de Zoilo Ríos para luchar contra el cáncer infantil (publicado en Aragón Digital)  
<https://www.aragondigital.es/2021/07/15/pajaritas-a-un-euro-en-las-gasolineras-zoilo-rios-para-luchar-contra-el-cancer-infantil/>
- Zoilo Ríos recibe el sello Syder por el uso de energía renovable en sus instalaciones aragonesas (publicado en canales interempresas)

<https://www.interempresas.net/Estaciones-servicio/Articulos/322160-Zoilo-Rios-recibe-el-sello-Syder-por-su-sostenibilidad.html>

- Grupo Zoilo Ríos patrocina el Centenario del Parque Nacional de Ordesa y Monte Perdido (publicado en todo [transporte.com](https://www.todotransporte.com))

<https://www.todotransporte.com/texto-diario/mostrar/3274981/grupo-zoilo-rios-patrocina-centenario-parque-nacional-ordesa-monte-perdido>

- Plantamos 276 árboles junto al Grupo Zoilo Ríos (publicado en la web Archipiélago de Bosque)

<https://arbolesporelclima.es/el-archipielago/historias/3521-plantamos-276-arboles-junto-al-grupo-zoilo-rios>

## AMBIENTAL

### Impacto ambiental

**29.- Respecto a los temas medioambientales, ¿cómo tiene en cuenta su organización el impacto ambiental en el desarrollo de la actividad?**

Se evalúa el impacto ambiental y se ha desarrollado un plan de acciones en materia ambiental global para toda la organización, que cuenta con objetivos e indicadores en seguimiento cuyo resultado se mide periódicamente.

#### 29.1. Información adicional.

Se dispone de:

- Una base de datos que recoge los requisitos legislativos, reglamentarios y normativos aplicables a nuestra actividad e instalaciones.
- Un listado de inspecciones y requisitos derivados de la normativa y legislación aplicable.
- Un presupuesto específico para actuaciones medioambientales.
- Indicadores de seguimiento tales como: Kilos de residuos / servicios realizados, consumos de agua y electricidad, cumplimiento de parámetros de vertidos, huella de carbono.

### Compromiso frente al cambio climático

**30.- ¿Se participa o se ponen en marcha acciones que evidencien el compromiso público de la organización para prevenir la contaminación?**

Existe un compromiso público junto con un plan de acciones que se comunica interna y externamente.

#### 30.1. Información adicional.

Se han realizado medidas, que se han comunicado:

- Internamente a través de las jornadas de trabajo, intranet y tablones de los centros.
- Externamente por diversos medios: web, medios de comunicación y jornadas en las que hemos participado.

Algunas de las medidas puestas en marcha que evidencian nuestro compromiso son:

- Se han llevado a cabo medidas para minimizar nuestros impactos medioambientales negativos: instalación de centrífuga para la deshidratación de lodos para minimizar el volumen de residuos de lodos de hidrocarburos generados, instalación de solar térmica

para calentar agua reduciendo el consumo de carburante y las emisiones de humos de combustión, recicladoras de agua en puentes de lavado para reducir el consumo de agua, instalación de placas solares para la generación de energía (autoconsumo),

- Cero emisiones CO2: cálculo de huella de carbono.
- Participación en el proyecto Estrategia Aragonesa de Cambio Climático y Energías Limpias - EACCEL, siendo la primera empresa adherida al nivel 2.
- Participación activa en el proyecto: Un Millón de Firmas por el Clima
- Desde 2016 formamos parte de la Comunidad #PorElClima: comunidad en la que estamos todos los que creemos que luchar contra el cambio climático requiere un compromiso de acción. Manifiestos por una recuperación sostenible.
- Desde 2019 firmantes del Pacto Mundial, alineando la estrategia empresarial con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS).
- Durante la COP 25 recibimos el reconocimiento como uno de los 101 ejemplos empresariales de acciones climáticas destacados por su gran compromiso con la lucha frente a la emergencia climática.
- 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.
- Destacar nuestra participación activa para contribuir en el desarrollo de la movilidad sostenible, hacia energías bajas en carbono e incluso neutras, por ejemplo: implantación de puntos de recarga para vehículos eléctricos, incorporación surtidor para el suministro de gas natural y gas licuado del petróleo, instalación de una dispensadora móvil de hidrógeno, y desarrollo de nuevas tecnologías para la incorporación del hidrógeno a la movilidad.

## Economía circular

### 31.- ¿Hasta qué nivel se ha desarrollado en su organización el modelo de economía circular?

La organización ha iniciado su transición hacia la economía circular, con objetivos y un plan de acciones en seguimiento y una evaluación periódica de los resultados obtenidos.

#### 31.1. Información adicional

Zoilo Ríos S.A. está firmemente comprometido con la economía circular, y prueba de ello es que ha obtenido el sello de Aragón Circular Edición 2022, cumpliendo con todos los requisitos recogidos en la Orden EP/18/2022 por la que se establecen las bases reguladoras de concesión. El sello obtenido debe renovarse en 2024, estando pendientes de que se publique la convocatoria para su renovación.

Destacar que en octubre de 2023 en Cisne II, se puso a la venta HVO (aceite vegetal hidrotratado):

- Se trata de un biocombustible de origen renovable, para su fabricación se utiliza aceite de cocina usado.
- El HVO puede usarse en vehículos de motor diesel.

## Comunicación ambiental

### 32.- En el caso de desarrollar actuaciones en materia ambiental ¿en qué medida se comunica a los empleados y a otros grupos de interés?

Se comunica a todos los grupos de interés, con planes de comunicación específicos y por diversos canales (web, RRSS, newsletter, etc.) y existe una medición y seguimiento periódico.

### **32.1. Información adicional**

Internamente: se comunican al personal de la empresa a través de las jornadas del GRUPO, reuniones, a través de newsletter, publicaciones en la intranet y en la web  
Externamente se comunica a través de redes sociales, web, medios de comunicación y jornadas en las que hemos participado.

Para llevar a cabo la comunicación, contamos con los servicios de una empresa de externa de comunicación. Algunas de las noticias reciente que podemos destacar:

- Instalación de puntos de recarga rápida en nuestras estaciones de servicio: El grupo empresarial, que cuenta ya con 13 puntos de carga rápida en su red, ha recibido la acreditación de la comercializadora de energía verde SYDER que corrobora que toda la energía que consumió en 2019 fue de origen renovable. El Grupo Zoilo Ríos sigue avanzando en su apuesta por la movilidad sostenible y las energías renovables con esta acreditación y ampliando su red de cargadores para vehículos eléctricos para continuar extendiéndola con la instalación de otros siete puntos a corto y medio plazo en su red de estaciones de servicio.
- El Grupo Zoilo Ríos y Arpa ofrecerán sistemas móviles de generación, almacenamiento y dispensación de hidrógeno verde: El Grupo Zoilo Ríos y Equipos Móviles de Campaña Arpa han creado Servicio de Hidrógeno Energético, SHiE, una empresa que fabrica y comercializa sistemas de generación, almacenamiento y dispensación de hidrógeno renovable. Se trata de módulos móviles y escalables que pueden instalarse en estaciones de servicio, bases de empresas de transporte, naves logísticas y en aquellos lugares en los que se quiera disponer de energía eléctrica proveniente de este vector energético.
- Redexis y Zoilo Ríos impulsan el repostaje de gas natural vehicular con una nueva gasinera en Zaragoza: Ambas empresas han firmado un acuerdo, que comprende la puesta en marcha de una nueva gasinera en la que Redexis invertirá un millón de euros y que estará ubicada en la estación de servicio "El Cisne" de Zoilo Ríos en Zaragoza. La nueva gasinera permitirá el suministro regular de Gas Natural Comprimido tanto en forma de GNL para camiones de mercancías de larga distancia como en forma de GNC para turismos, furgonetas y camiones.

Comunicación publicada en nuestra web: [www.zoilorios.com](http://www.zoilorios.com)

#### **INCORPORACIÓN DE NUEVAS ENERGÍAS:**

- Instalación de solar térmica en Lavadero Las Ventas (año 2007)
- Comercialización de Gas Licuado del Petróleo: GLP- AUTOGAS en la Estación de Servicio El Portazgo de la mano de REPSOL y bajo la marca AUTOGAS. (desde 2009)
- Comercialización de Gas Natural para Automoción: Participación en Proyecto "MADEGASCAR" (año 2007)
- Pertenencia al Patronato de la Fundación para el Desarrollo de las Nuevas Tecnologías del Hidrógeno en Aragón
- Colaboración en Proyecto SIRVE: Sistemas Integrados para la Recarga de Vehículo Eléctrico. Instalación de Electrolinera en Estación de Servicio El Portazgo (desde 2015)  
Instalación de 10 Supercargadores TESLA en la Estación de Servicio El Cisne en octubre de 2017.

#### **MEDIDAS MEDIOAMBIENTALES-SOCIALES:**

- Entrega de cartuchos vacíos de toner en beneficio de la Asociación Española contra el Cáncer. Arcolor Organización, S.L. (desde 2011)

- Proyecto aRopa2: colocación de contenedores de recogida de ropa y calzado con fines medioambientales y sociales. Tiebel Cooperativa de Servicios. (desde 2013)

- Colocación de contenedores para la recogida de aceite vegetal con fines medioambientales y sociales. Recikla Centro Especial de Empleo (desde 2013)

#### MEDIDAS DE REDUCCIÓN DEL IMPACTO AMBIENTAL:

- Participación en Proyecto Cero CO2: Cálculo y compensación de la huella de CO2. Fundación ECODES. (años 2009-2013)

- Participación en Proyecto: 1 millón de firmas por el Clima. Fundación ECODES (año 2015)

- Desde enero de 2019 compra de energía eléctrica 100% renovable para todas las Estaciones de Servicio a través de SYDER VERDE

#### MEDIDAS DE RECICLAJE:

- Instalación de recicladoras de agua en las instalaciones de lavado de vehículos: puentes de lavado de turismos y en el Lavadero Las Ventas de camiones y cisternas, consiguiendo una disminución del consumo cercano al 60%.

- Instalación en todos los centros de contenedores de recogida selectiva de papel y cartón, plásticos y envases, vidrio y residuos orgánicos urbanos, para el uso tanto del cliente interno como externo.

- Minimización de los residuos peligrosos: reducción del volumen de los lodos generados en el Lavadero Las Ventas de Camiones así como en todas las Estaciones de Servicio por medio de Depuradora, filtro prensa y centrífuga.

## VALORACIÓN GLOBAL DE LA GESTIÓN SOCIALMENTE RESPONSABLE

### Priorización de temas

**33.- Priorice la importancia que le otorga a los siguientes aspectos para lograr el éxito en la gestión socialmente responsable. (1 más importante - 10 menos importante)**

- 1 - Disponer de unos líderes (personas con mando) que son valiosos y gestionan ejemplarmente
- 2 - Capacitar a las personas de la empresa
- 3 - Ser una empresa rentable y sostenible en el tiempo
- 4 - Ofrecer productos y servicios de calidad
- 5 - Poner en práctica medidas para crear un buen clima laboral
- 6 - Escuchar las necesidades y expectativas de sus grupos de interés
- 7 - Disponer de presupuesto
- 8 - Trabajar para proteger y mejorar el medio ambiente
- 9 - Emplear prácticas empresariales abiertas y transparentes
- 10 - Crear Programas con impacto positivo en la Comunidad Local

### Valoración Global

**34.- ¿En qué nivel de 1 a 10 siendo 10 muy alto valora su satisfacción con la gestión socialmente responsable que actualmente realiza?**

## **Puntos fuertes y áreas de Mejora**

### **35.- ¿Podría enunciar un punto fuerte?**

Ser promotores, impulsores y modelo a seguir, de buenas prácticas e iniciativas para la mejora del desempeño medioambiental y social. Estableciendo alianzas con asociaciones, organizaciones y empresas, con la finalidad de ser más empresas las que evolucionemos hacia un desarrollo sostenible, inclusivo y respetuoso con el planeta.

Participación al activa para el desarrollo e implantación en el mercado de nuevas energías, que contribuyan a la movilidad sostenible.

### **36.- ¿Podría enunciar un area de mejora?**

Certificación de la huella de carbono para toda la empresa.

## **Agenda 2030 y Objetivos de Desarrollo Sostenible**

### **¿Conoce su organización la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS)?**

Sí, mi organización conoce la Agenda 2030 y tiene un compromiso público con la consecución de los ODS.

### **En caso afirmativo, ¿su organización tiene identificados los ODS prioritarios sobre los que más impacta?**

Si

### **Si la respuesta a la anterior pregunta es afirmativa, ¿Cuales son?**

- ODS 1. Fin de la pobreza.
- ODS 2. Hambre cero.
- ODS 3. Salud y bienestar.
- ODS 4. Educación de calidad.
- ODS 5. Igualdad de género.
- ODS 6. Agua limpia y saneamiento.
- ODS 7. Energía asequible y no contaminante.
- ODS 8. Trabajo decente y crecimiento económico.
- ODS 9. Industria, innovación e infraestructura.
- ODS 10. Reducción de las desigualdades.
- ODS 11. Ciudades y comunidades sostenibles.
- ODS 12. Producción y consumo responsable.
- ODS 13. Acción por el clima.
- ODS 14. Vida submarina
- ODS 15. Vida y ecosistemas terrestres.
- ODS 17. Alianzas para lograr los objetivos.