

# La ética en nuestras relaciones



La industria del petróleo y del gas no está exenta de riesgos éticos, medioambientales y sociales. La gestión integrada de la Responsabilidad Corporativa nos ofrece algunas herramientas

para minimizar esos riesgos. Cada vez debemos buscar y encontrar hidrocarburos en lugares más remotos y complejos, algunos muy sensibles por su especial riqueza biológica y sensibilidad medioambiental.

Debemos demostrar que somos capaces de obtener los recursos energéticos que la sociedad necesita sin causar daños irreversibles en la biodiversidad, el medio ambiente y las comunidades locales. Para ello, contamos con los valores éticos, sociales y medioambientales presentes en nuestra normativa corporativa, las últimas tecnologías disponibles para protegerlos y el compromiso con la sostenibilidad de nuestro equipo directivo.

Desde Repsol YPF estamos abiertos a las múltiples opiniones de los agentes sociales y nos esforzamos por adaptarnos a la gran mayoría de sus expectativas.





# La ética, uno de nuestros mayores valores



Asuntos como los derechos humanos, la transparencia, la integridad o la función social de nuestros negocios cobran especial importancia en los sectores y ámbitos en los que trabajamos. Estos valores, que orientan nuestro comportamiento en cualquier parte del mundo, y el de nuestros contratistas y proveedores, están recogidos en nuestra Norma de Ética y Conducta, que se encuentra disponible en [repsol.com](http://repsol.com)

La Comisión de Estrategia, Inversiones y Responsabilidad Social Corporativa del Consejo de Administración asume, entre sus competencias, la función de conocer y orientar la política, los objetivos y las directrices de Repsol YPF en materia de Responsabilidad Corporativa, y de informar al Consejo de Administración sobre la misma.

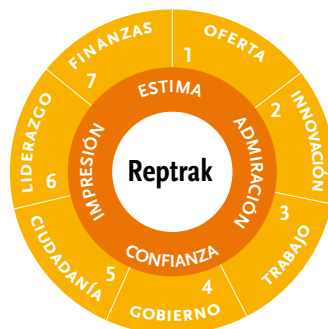
Por otro lado, desde 2005, la Comisión de Auditoría y Control tiene encomendada la función de conocer y orientar la política, los objetivos y las directrices de Repsol YPF en el ámbito medioambiental y de seguridad. A tal efecto, esta comisión es informada sobre la evolución de las principales magnitudes de seguridad y los parámetros medioambientales, así como sobre las actuaciones realizadas y los objetivos de Repsol YPF en estas materias.

## Reptrak: medir y gestionar nuestra reputación

El modelo Reptrak, puesto en marcha en 2005 fruto de la colaboración entre el Foro de Reputación Corporativa y el Reputation Institute, se ha convertido en un estándar internacional de referencia.

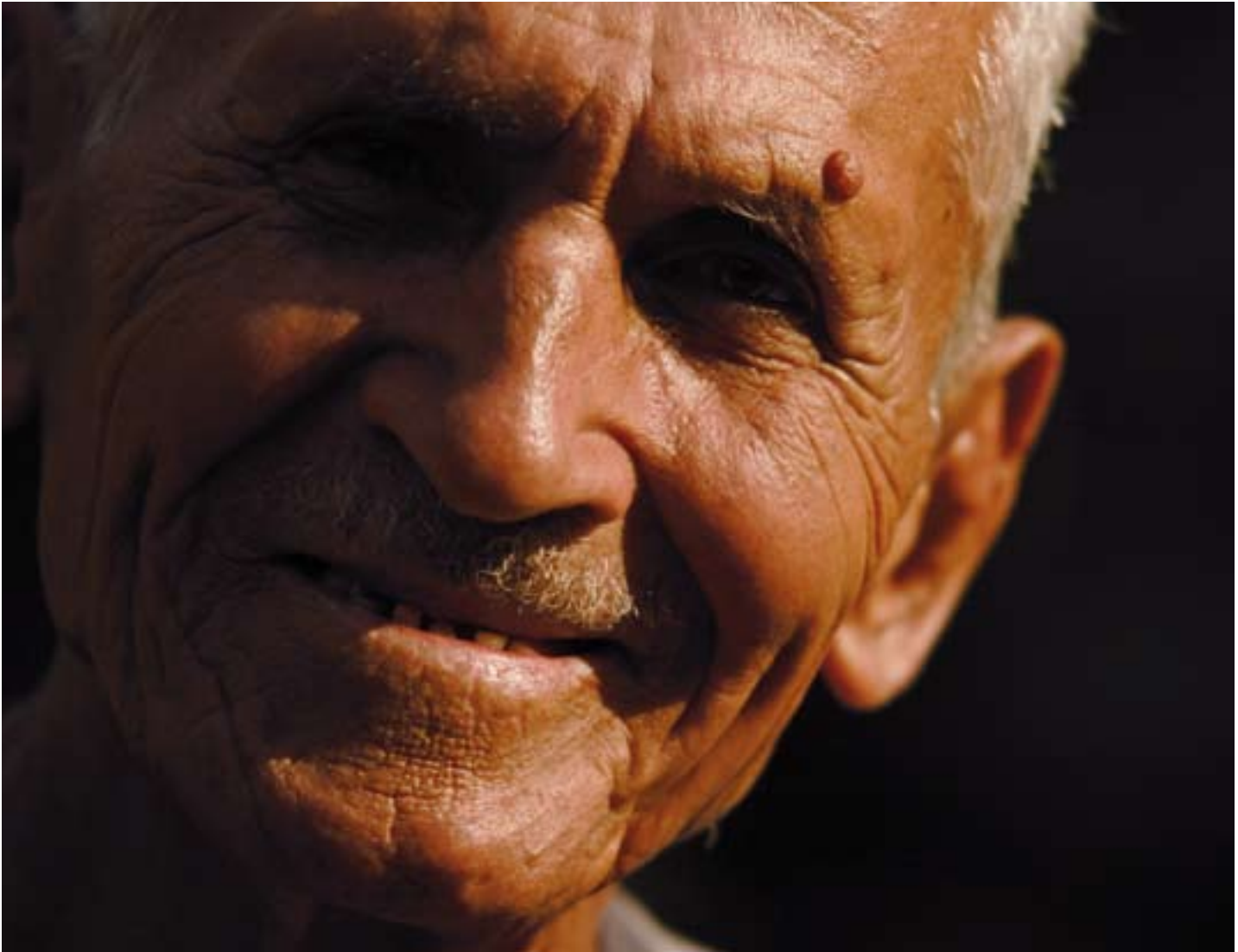
Utilizamos este modelo de monitorización y gestión de la reputación corporativa para medir, en los principales países en los que operamos, la relevancia que la sociedad, los clientes, los empleados y los accionistas otorgan a estas cuestiones, y la percepción que tienen de nuestro desempeño.

La herramienta no sólo nos permite conocer la opinión de nuestros grupos de interés, sino también recibir información sobre nuestras fortalezas y debilidades.



### Las 7 dimensiones evaluadas:

- 1 • Calidad de productos y servicios.
  - Relación calidad-precio.
  - Responde de sus productos y servicios.
  - Satisface las necesidades.
  - Gestión satisfactoria de reclamaciones.
  - Buen trato a clientes.
- 2 • Lanza productos y servicios innovadores.
  - Adaptación fácil al cambio.
  - Empresa innovadora.
- 3 • Preocupación bienestar empleados.
  - Paga a sus empleados de forma justa.
  - Buen lugar para trabajar.
  - Ofrece igualdad de oportunidades.
  - Tiene buenos empleados.
- 4 • Tiene un comportamiento ético.
  - Uso responsable de su poder.
  - Abierta y transparente.
- 5 • Protege el medio ambiente.
  - Apoya buenas causas sociales.
  - Contribuye al bien de la sociedad.
- 6 • Bien organizada.
  - Líder fuerte y respetado.
  - Visión clara de futuro.
- 7 • Buenos resultados.
  - Genera beneficios.
  - Potencial de crecimiento futuro.



## Nuestros objetivos

Actividades planificadas	Grado de avance 2008	Objetivos 2009
Integración de los derechos humanos en las prácticas de la compañía.	Aprobación de la Política de Relaciones con la Comunidad y de la Política de Relaciones con Comunidades Indígenas. Revisión del mapa de riesgos para su actualización y para ir incorporando nuevos riesgos relacionados con la reputación, la ética y los derechos humanos.	Avanzar en la actualización del mapa de riesgos de la compañía. Incluir nuevos itinerarios formativos relacionados con la promoción y el respeto a los derechos humanos.
Implantación de la nueva normativa de gestión de proveedores.	Implantación de la nueva normativa en España y Argentina. Durante 2008 se ha extendido a otros países, como Ecuador, Estados Unidos, Perú, Portugal y Venezuela.	Continuar con la implantación de la nueva normativa en otros países y áreas de negocio de la compañía.
Iniciativas para promover la responsabilidad corporativa entre nuestros clientes.	Realización de iniciativas de sensibilización con nuestros clientes, como los folletos con consejos repartidos en estaciones de servicio de España, Italia y Portugal, o las actividades de sensibilización a través de repsol.com	Continuar buscando nuevas alternativas para concienciar a nuestros clientes de los temas relacionados con la sostenibilidad y el uso responsable de nuestros productos.

# Luis Suárez de Lezo Mantilla

Director General de la Secretaría General y del Consejo de Administración. Repsol YPF

## Ética e integridad en nuestra labor diaria

En nuestra labor diaria debemos ser conscientes del factor de cambio e influencia social que una Compañía como Repsol YPF representa en los entornos y sociedades en las que estamos presentes. Por ello, todos los que formamos parte de la misma debemos estar alerta ante cualquier situación que pueda suponer una amenaza al estricto cumplimiento de las leyes, los derechos o el bienestar de terceros y la honestidad y confianza que debe inspirar nuestra Compañía, y prevenirla activamente.

Para ello, debemos conservar intacta nuestra imparcialidad y objetividad en las relaciones con organismos públicos, con entidades privadas y con cualquier fenómeno asociativo que represente a nuestros stakeholders; ser abiertos y transparentes en nuestras decisiones, guardando la debida reserva sobre la información confidencial; ser íntegros en nuestras actuaciones en los mercados; aportar nuestro esfuerzo personal y profesional a aliviar la presión sobre el medio ambiente; mantener y reforzar los canales abiertos con la Sociedad y, particularmente, ser conscientes de cualquier conflicto de intereses que pudiera menoscabar nuestro compromiso ético.

Sabemos que, en ocasiones, puede ser más cómodo ignorar una actuación inapropiada que plantearla internamente, como debe ser, de forma serena, rigurosa y abiertamente. Este ha sido y es nuestro reto y, entre otras finalidades, a ello responde la creación de la Comisión de Ética de Repsol YPF como vía para asegurar que ningún tipo de conflicto ético pueda ser un tabú en nuestra organización. Somos conscientes de que ignorarlo tiene como consecuencia la omisión de la exigible acción y reacción, de la que debemos responder igualmente.

Todos somos responsables de nuestros actos y tenemos la obligación de conocer, comprender y cumplir con el grado de ética e integridad que nos demanda la Compañía, particularmente, el equipo directivo, cuyo liderazgo es esencial para reforzar el clima de integridad y transparencia en nuestra compañía.

Estamos convencidos de que los mercados de capitales, de producto y de empleo, recompensan a las compañías íntegras, transparentes y capaces de acreditar un comportamiento ejemplar.

Por todo ello, en los últimos años en Repsol YPF hemos desarrollado diversas iniciativas con la finalidad de incrementar la sensibilización en la cultura de un comportamiento responsable en nuestras relaciones sobre la base de los principios y valores recogidos en nuestra Norma de Ética y Conducta.

OPINIÓN EXTERNA

# Jonas Moberg

Jefe de la Secretaría. Iniciativa para la  
Transparencia en las Industrias Extractivas (EITI)

## La transparencia y la confianza son esenciales para crear negocios sostenibles

En los últimos años, muchas compañías se han dado cuenta que sus negocios se benefician de la adhesión a altos estándares éticos en las relaciones con sus grupos de interés y con las comunidades locales donde llevan a cabo sus operaciones. En la situación de crisis actual, donde las prácticas empresariales han contribuido de alguna manera, la confianza y la transparencia se han convertido en elementos importantes en el modelo de negocio sostenible. Es por este motivo que las compañías están dedicando tiempo y recursos para construir relaciones de confianza con las comunidades locales.

La generación de confianza, la mejora en la rendición de cuentas y la minimización de los riesgos de corrupción empieza por que las empresas y los gobiernos actúen de forma transparente. Esto es especialmente importante para las compañías de sectores como el petróleo y gas o la minería que a menudo operan en países con gobiernos jóvenes y, en alguna ocasión, con instituciones débiles. En este tipo de entornos, es incluso más importante para las compañías el entablar un diálogo con los grupos de interés locales para asegurarse que las personas se benefician de las actividades que se llevan a cabo.

De hecho, en cerca de 30 países ricos en recursos naturales, las compañías extractivas están uniendo fuerzas junto a gobiernos y la sociedad civil a través de su implicación en la Iniciativa para la Transparencia en las Industrias Extractivas (ITIE). Los principios básicos de ITIE son simples y se sustentan en dos pilares. El primero es sobre la transparencia entre las compañías y los gobiernos. Las compañías que operan en un país informan acerca de los pagos a los gobiernos a través de impuestos, regalías y otros pagos. El gobierno, por otro lado, publica lo que recibe de las compañías. Los datos son comparados para asegurar que coinciden los datos. El segundo pilar es acerca del mecanismo de rendición de cuentas entre los gobiernos y los ciudadanos. El gobierno crea un grupo de trabajo donde se invita a la sociedad civil y el sector privado para supervisar la implementación del ITIE. Cuando Repsol YPF y otras compañías extractivas publican sus pagos en impuestos y regalías a gobiernos, demuestran el deseo de la compañía de operar abierta y honestamente. Una de las fortalezas clave del ITIE es que cada grupo de interés tiene mucho a beneficiarse de entablar un diálogo constructivo con los otros grupos.

Para las compañías, las razones son obvias ya que el ITIE:

- Proporciona un medio para entablar un diálogo con los grupos de interés y para crear una cultura de rendición de cuentas;
- Promociona un entorno empresarial más transparente que mejora la gestión y reduce la corrupción;
- Envía un mensaje convincente a la comunidad inversora acerca de las intenciones del país para continuar con la mejora en la transparencia y el clima para realizar negocios;
- Mejora la rendición de cuentas pública y la capacidad de gestión;
- Refuerza la credibilidad de una compañía a nivel internacional; y
- Pone de manifiesto las acciones basadas en los principios de la compañía.

Las compañías bien gestionadas quieren invertir en países gobernados por unas reglas claras y transparentes. Quieren ser parte de la discusión pública y quieren entablar diálogos con sus grupos de interés y las audiencias externas, incluyendo las comunidades locales y los gobiernos.

Repsol YPF ya está involucrada en procesos nacionales de la ITIE en países como Kazajstán, Perú o Sierra Leona. Además, Repsol YPF y otras 40 de las mayores compañías extractivas apoyan la ITIE a nivel internacional. La ITIE depende de que estas compañías y los gobiernos, incluido el de España, compartan sus puntos de vista sobre ITIE como una norma para la transparencia en los ingresos de los recursos naturales.

La implementación de la ITIE es primera y principalmente responsabilidad de los gobiernos. Sin embargo, las compañías pueden apoyar y promover la implementación de la ITIE. Tal apoyo requiere liderazgo. Algunas compañías tienen que ser las primeras en decir basta al modelo tradicional de hacer negocios. Algunas compañías tienen que ser las primeras en decir que los negocios deben ser más transparentes y con un diálogo sincero con los grupos de interés. La implementación de la ITIE es una mejora y una forma de demostrar que el cambio es posible. Tenemos que continuar por este camino.

# Nuestra Norma de Ética y Conducta, y su aplicación

Esta norma es la guía de comportamiento para todos los empleados de Repsol YPF e incluye el respeto a los principios éticos y a las leyes y culturas locales.

## Comisión de Ética

La Comisión de Ética se ocupa de velar por el cumplimiento de la Norma en la compañía.

El nombramiento y sustitución de los miembros de esta comisión corresponde al Comité de Dirección y la designación de sus cargos es competencia de la propia comisión.

En 2008, la composición de la Comisión de Ética fue la siguiente:

- Presidente: D. Jaime Giró Ribas, Director General de Comunicación y Gabinete de Presidencia.
- Vicepresidente: D. Javier Macián Pérez, Director General de Recursos Humanos.
- Vocal: D. Enrique Hernández Pérez, Director Corporativo de Servicios Jurídicos.
- Vocal: D. Isidoro Mansilla Barreiro, Director de Auditoría y Control.

Los miembros de la Comisión, cuyo nombramiento y sustitución corresponden al Comité de Dirección, y cuyo desempeño del cargo es gratuito, son directivos de Repsol YPF que:

- Contribuyen, dentro de sus respectivas áreas de actividad, a la investigación de las comunicaciones remitidas a la Comisión, así como a la implantación de sus resoluciones y a la ejecución de sus acuerdos.
- Ostentan la suficiente capacidad para la toma de decisiones dentro de la Compañía.

## Régimen interno de la Comisión de Ética

Desde su composición, la Comisión de Ética se ha reunido en ocho ocasiones.

En diciembre de 2006, la Comisión aprobó la distribución de cargos en su seno y su Reglamento de régimen interno en el que, entre otras cuestiones, se describen detalladamente sus atribuciones, el desarrollo de sus sesiones, el régimen de adopción de acuerdos y los deberes generales de sus miembros.

## Canales de comunicación con la Comisión

La comisión dispone de una aplicación informática para que cualquier persona pueda remitir a la misma, con total confidencialidad, cuestiones que tengan que ver con nuestra Norma de Ética y Conducta, así como informar sobre eventuales

incumplimientos o vulneraciones de las conductas recogidas en dicha Norma. Esta aplicación se encuentra disponible en nuestra intranet corporativa, Repsolnet, y en repsol.com

La Comisión dispone, asimismo, de una dirección de correo postal y una dirección de correo electrónico para la remisión de estas comunicaciones:

**Comisión de Ética de Repsol YPF SA**  
Paseo de la Castellana 278  
28046 Madrid, España  
comisiondeetica@repsol.com

Respecto al carácter anónimo de las comunicaciones remitidas a través de los referidos canales de comunicación, el Grupo de Trabajo del artículo 29 sobre Protección de Datos (Unión Europea), en su Dictamen 1/2006 de 1 de febrero de 2006, recomienda que, como norma, sólo se traten las comunicaciones identificadas, aunque admite la posibilidad, como excepción a la regla, de tratar comunicaciones anónimas.

No obstante, la Agencia Española de Protección de Datos dispone, en su dictamen sobre la creación de sistemas de denuncias internas en las empresas, que con el fin de garantizar el cumplimiento del principio de calidad de los datos, el sistema debe únicamente aceptar la inclusión de comunicaciones en que aparezca identificado el comunicante.

Por ello, en las comunicaciones que se remiten a la Comisión de Ética, a través de los canales establecidos al efecto, el comunicante debe identificarse, sin perjuicio de que se garantice la total confidencialidad de las comunicaciones recibidas.

[Por otro lado, en el caso de que la Comisión de Ética fuera informada de situaciones de presuntos casos de corrupción y/o soborno, la propia Comisión determinaría el curso de las acciones a seguir para, en su caso, realizar las investigaciones oportunas y proponer las medidas que corresponda adoptar en relación con los hechos comunicados. Hasta el momento, no se ha detectado a través de la Comisión de Ética ninguna actuación corrupta dentro del seno de la compañía. SO4]

Asimismo cabe recordar que en la Comisión de Auditoría y Control de Repsol YPF y el Comité de Auditoría de YPF existen canales similares para que cualquier persona



pueda comunicar, de modo anónimo y confidencial, cualquier incidencia relacionada con contabilidad, controles internos sobre contabilidad y auditoría que afecten al Grupo Repsol YPF.

Adicionalmente a otras vías, como las comunicaciones directas a la línea jerárquica, las dirigidas a la Comisión de Ética o la Comisión de Auditoría, los empleados pueden canalizar las sospechas fundadas respecto a posibles hechos delictivos que tengan que ver con la actividad de la compañía a través de la Unidad de Seguridad Corporativa.

Desde su composición, se han recibido más de 50 comunicaciones relacionadas, directa o indirectamente, con la Norma de Ética y Conducta.

[Los principales asuntos de estas comunicaciones se refieren a reclamaciones comerciales (30,2%), situaciones laborales (24,5%), relaciones contractuales con proveedores y



Refinería de Repsol YPF en Tarragona (España).

contratistas (17%) y consultas y solicitudes de información (13,2%). [HR4](#), [HR6](#), [HR7](#)]

### **Difusión de la Norma de Ética y Conducta**

La Comisión de Ética tiene entre sus principales funciones promover el conocimiento de la Norma de Ética y Conducta entre los empleados de Repsol YPF.

Con este fin, ha desarrollado el Plan de Despliegue del Marco Ético de Repsol YPF dirigido a todos los empleados de Repsol YPF en el mundo. Las acciones del plan se iniciaron en el último trimestre de 2007.

### **Información a la Comisión de Auditoría y Control**

En la reunión de la Comisión de Auditoría y Control de Repsol YPF celebrada el 25 septiembre de 2008, el Presidente de la Comisión de Ética informó, entre otras materias, sobre la actual composición de la Comisión; los canales de comunicación con

ella; las reuniones celebradas, el Reglamento de la Comisión y otras cuestiones de su régimen interno de funcionamiento; las campañas informativas realizadas; y las principales materias abordadas en las comunicaciones recibidas.

### **Sistema de Control Interno**

El Sistema de Control Interno de Reporting Financiero de Repsol YPF, establecido conforme a la ley estadounidense Sarbanes-Oxley, contempla controles específicos relativos a la Norma de Ética y Conducta, así como a los mecanismos establecidos para garantizar su cumplimiento.

Dichos controles tienen como objetivo principal velar por:

- Que la Norma de Ética y Conducta sea formalmente aprobada por los órganos correspondientes de la compañía así como debidamente actualizada, publicada y comunicada.

- Que los mecanismos que aseguran el cumplimiento de la Norma de Ética y Conducta de Repsol YPF, tales como la Comisión de Ética y los canales de comunicación con dicha Comisión (aplicación informática, dirección de correo electrónico y postal), se encuentran formalmente establecidos y funcionan correctamente.

Asimismo, el hecho de que coticemos en la Bolsa de Nueva York nos exige la presentación ante la US Securities and Exchange Commission (SEC) del Annual Report on Form 20-F, que contiene las cuentas anuales e información financiera de Repsol YPF según los criterios establecidos por la legislación norteamericana.

Con motivo del registro en la SEC del mencionado informe, el auditor externo de la compañía, Deloitte, revisa anualmente la efectividad del Sistema de Control Interno de Reporting Financiero de Repsol YPF.



## Riesgos éticos y de reputación

La Dirección de Repsol YPF identifica, evalúa y gestiona los riesgos de nuestras actividades de acuerdo con las mejores prácticas internacionales.

Nuestro mapa de riesgos define cinco categorías:

- Riesgos de mercado.
- Riesgos económico-financieros.
- Riesgos estratégicos y de entorno económico.
- Riesgos operativos.
- Riesgos regulatorios y de cumplimiento.

La gestión del riesgo es un proceso continuo que parte de su identificación y establece una estrategia para su control.

Disponemos de una unidad organizacional de Responsabilidad Corporativa responsable de dirigir la gestión y evaluación de los valores y riesgos reputacionales junto con las unidades directamente implicadas, conforme a las directrices y políticas de nuestro Comité de Reputación Corporativa y de la alta dirección de la compañía.

### Riesgos reputacionales

Dentro de la categoría de riesgos operativos encuadramos los que pueden causar daño, deterioro o pérdida de reputación a la compañía.

La gestión de estos riesgos recae en las áreas corporativas y unidades de negocio



Encargada de dirigir el submarino por control remoto que revisa la tubería de perforación del Stena Drillmax.



correspondientes. Su labor es minimizarlos a través de medidas y controles sobre seguridad, medio ambiente o relaciones con las comunidades.

Hemos adoptado Reprtrak, una herramienta de monitorización y gestión reputacional, que se ha convertido en un estándar de referencia internacional.

### Riesgos éticos y de conducta

Incumplir nuestros principios éticos puede derivar en sanciones, litigios y reclamaciones; pérdida de valor de mercado, imagen, reputación, socios, clientes y proveedores; o deterioro de relaciones con gobiernos y autoridades, afectando incluso a nuestra capacidad para continuar con las operaciones. Estos son riesgos éticos y de conducta, considerados también riesgos operativos.

De la supervisión de los mismos se encargan varias instancias:

- Comisión de Ética: gestiona el sistema de vigilancia y cumplimiento de la Norma de Ética y Conducta.
- Comisión de Auditoría y Control: supervisa el proceso de elaboración y la integridad de la información financiera y la actividad de auditoría interna; examina los proyectos de códigos éticos y de conducta; decide las investigaciones o medidas a adoptar respecto a las comunicaciones recibidas a través del canal de comunicación creado al efecto; y vela por el cumplimiento de la normativa sobre conducta en los mercados de valores.

- Comisión de Nombramientos y Retribuciones: informa al Consejo de Administración sobre el cumplimiento por parte de los Consejeros de las obligaciones de los Estatutos y el Reglamento del Consejo de Administración.

- Comisión de Estrategia, Inversiones y Responsabilidad Social Corporativa: tiene entre sus funciones conocer y orientar la política, objetivos y directrices en materia de Responsabilidad Corporativa.

- Comité de Reputación Corporativa: es responsable de la formulación y seguimiento del Plan Director de Responsabilidad Corporativa y de la política de Derechos Humanos.

Nuestros órganos de gobierno determinan el nivel de incertidumbre y riesgo que podemos asumir para alcanzar los objetivos marcados y, a la vez, generar valor para la sociedad en general y para nuestros grupos de interés en particular.

### Riesgos de fraude de reporte financiero

[Para crear y mantener una cultura de honestidad y ética en la compañía, la Dirección de Auditoría y Control de Repsol YPF previene las malas prácticas de corrupción y soborno relacionadas con el reporte financiero con un sistema de control interno.

En línea con los requerimientos de la sección 404 de la Ley Sarbanes-Oxley, hemos desarrollado una serie de documentos que establecen el marco del

Sistema de Control Interno sobre Reporte Financiero de la Compañía:

- Manual de Gestión Riesgos de Fraude de Reporte Financiero.
- Inventario de riesgos de Reporte Financiero.
- Manual de Control Interno sobre Reporte Financiero.

Dentro del marco regulatorio, hemos desarrollado normativa interna sobre Gestión de Riesgos de Fraude de Reporte Financiero para evaluar y controlar los riesgos de fraude. [SO2](#) La estrategia incluye canales de información y comunicación de programas y controles antifraude, cuya efectividad es sometida a supervisión.

En algunos casos, los empleados reciben formación sobre estos canales de comunicación, por ejemplo manuales escritos y espacios en la intranet corporativa, Repsolnet.

En lo que respecta a la función de Auditoría Interna, la Dirección de Auditoría y Control revisa el riesgo de fraude en cada uno de los proyectos de las unidades que son auditadas.

[Además, disponemos de un inventario de controles que minimizan los riesgos de fraude en el Sistema de Control interno sobre Reporte Financiero. [SO2](#)]

Por último, Auditoría On-line ha diseñado mecanismos de alerta para detectar posibles fraudes o situaciones anómalas.



Promovemos programas de microfinanzas en Ecuador.

## Derechos humanos

Trabajamos en lugares donde la protección de los derechos humanos es aún precaria. Teniendo en cuenta la amenaza económica, política y social que esto supone para nuestras operaciones, debemos contar con políticas para frenar esos riesgos.

Nuestro compromiso con los Derechos Humanos está definido en nuestra Norma de Ética y Conducta, en nuestra Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad y en nuestra Política de Relaciones con Comunidades Indígenas. Sus contenidos se basan en estándares internacionales como los Principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, los principios y derechos fundamentales en el trabajo y el Convenio 169 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), las Directrices de la OCDE para Empresas Multinacionales, o las líneas de actuación de la Asociación Internacional de Productores de Petróleo y Gas (OGP).

Trabajamos para extender estos principios a nuestros proveedores y contratistas. Las condiciones generales de compras y contrataciones obligan a las empresas

adjudicatarias, en cualquier lugar del mundo, a cumplir con las convenciones fundamentales de la OIT y con otros aspectos sobre seguridad y medio ambiente. El incumplimiento de cualquiera de estos compromisos puede causar la rescisión del contrato.

Durante el proceso de calificación de los proveedores, que suministran bienes o servicios que consideramos críticos o semicríticos, es paso obligado cumplimentar una serie de declaraciones. Entre éstas, la que hace referencia a los derechos laborales, y cuestiones de seguridad y medioambiente contempladas en la legislación vigente y en las convenciones fundamentales de la OIT. De la misma manera solicitamos información acerca de la adhesión a los principios del

Pacto Mundial de Naciones Unidas y a políticas específicas sobre Responsabilidad Corporativa.

La gestión de los Derechos Humanos trata asuntos de diversa índole, que afectan a distintos grupos de interés y áreas de la compañía. Esto exige la acción coordinada de áreas como recursos humanos, relaciones externas, servicios jurídicos, y las específicas de las distintas unidades de negocio.

Asimismo, formamos parte de los grupos de trabajo en responsabilidad social de instituciones como la Asociación Internacional de la Industria del Petróleo para la Conservación Ambiental (IPIECA) o la Asociación Regional de Empresas de Petróleo y Gas Natural de América Latina y el Caribe (ARPEL). Destacamos nuestro trabajo en el grupo específico de



Estamos comprometidos con el respeto a los derechos de los pueblos indígenas

Derechos Humanos de IPIECA, cuya última publicación ha sido “Derechos Humanos y Ética en la Industria del Petróleo y del Gas”.

### **Relaciones con las comunidades indígenas**

Estamos comprometidos con el respeto y observancia de los derechos de los pueblos indígenas en cumplimiento de la legislación, los tratados y acuerdos internacionales existentes, incorporados o no a la legislación de los países en los que mantenemos operaciones, en particular las obligaciones establecidas por los estados firmantes del Convenio 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales de la Organización Internacional del Trabajo (1989) y la Declaración sobre los Derechos de los Pueblos Indígenas de la Asamblea General de las Naciones Unidas (2007).

Somos conscientes de los impactos, positivos y negativos, así como de las oportunidades, que podemos crear para que las comunidades indígenas participen y se beneficien de las actividades vinculadas con los proyectos de la compañía, que pueden contribuir a lograr sus aspiraciones de desarrollo económico y social.

En particular, reconocemos:

- El carácter diferencial de las comunidades indígenas, el deber de los Estados de respetar y promover sus derechos y libertades fundamentales y sus estructuras organizativas, económicas y sociales.
- El derecho a mantener sus costumbres y prácticas sociales.
- El derecho a la propiedad y posesión sobre las tierras que tradicionalmente ocupan que

les haya sido reconocido por las normas legales vigentes que resulten de aplicación.

- El derecho a la consulta libre, previa e informada, de buena fe, y de una manera apropiada a las circunstancias, de los proyectos que les afecten, con la finalidad de llegar a acuerdos o lograr su consentimiento.
- El derecho a participar, siempre que sea posible, en los beneficios que reporten las actividades de explotación de los recursos hidrocarburíferos existentes en sus tierras.
- El derecho a indemnizaciones equitativas por cualquier daño que puedan sufrir como resultado de esas actividades.
- El derecho de elegir su propio modelo de desarrollo de acuerdo al marco legal vigente en cada país.



## Seguridad Corporativa

La actividad de la unidad de Seguridad Corporativa se orienta a la protección de las personas, intereses y bienes, a la anticipación a las agresiones internas y externas que puedan producirse, y al fomento de una cultura de la seguridad.

Proteger las instalaciones y las personas de un sector tan estratégico y crítico como el energético es fundamental para asegurar la estabilidad energética internacional. Para ello, llevamos a cabo la gestión de riesgos mediante la identificación, prevención, detección y respuesta ante amenazas o incidentes de cualquier índole, y la recuperación de la normalidad de nuestra actividad. Para ayudar a llevar a cabo estas tareas de acuerdo con la Ley, contamos con personal contratado por empresas especializadas en seguridad homologadas en cada uno de los países donde operamos.

En 2006 aprobamos nuestra Política de Seguridad Corporativa, dentro del marco de la Norma de Ética y Conducta de la compañía y adoptando criterios internacionales tales como los Principios Voluntarios en Seguridad y Derechos Humanos y el informe de la Asociación Internacional de Productores de Petróleo y Gas (OGP) sobre armas de fuego y fuerzas de seguridad.

Tratamos de proteger a las personas de toda amenaza externa, especialmente en el caso de expatriados en países de riesgo. Disponemos de una unidad de Seguridad Corporativa moderna, dinámica, coordinada y eficiente, que cuenta con responsables de seguridad debidamente capacitados, motivados, comprometidos e informados en cada país. Esta unidad interviene en las decisiones en las que se requiere su consejo, y actúa mediante procedimientos operativos y de coordinación estandarizados.

Ante la eventualidad de abusos por parte de los servicios de seguridad, los empleados pueden utilizar dos canales de denuncia: el canal de comunicación a nivel de negocio y los buzones específicos de seguridad corporativa a nivel interno, donde se recogen quejas anónimas. Está previsto que el público pueda acceder a estos sistemas de comunicación a través de [repsol.com](http://repsol.com)

La unidad de Seguridad Corporativa informa a la Comisión de Ética de aquellos asuntos especialmente relevantes que pudieran constituir una infracción de la Norma de Ética, que son abordados lo antes posible. Hasta la fecha no ha habido que informar de ninguna cuestión relativa a Derechos Humanos.

Disponemos de planes de acción para distintas situaciones de emergencia, en función de los niveles de alerta. Existen acuerdos establecidos con distintas empresas de seguridad para la evacuación de los empleados en caso necesario.

Tenemos también un procedimiento de análisis y gestión de vulnerabilidades y riesgos de seguridad de las instalaciones. Basados en criterios cuantitativos específicos del sector, nuestro método tiene por objeto la identificación, análisis y evaluación de los factores que pueden influir en la manifestación de un riesgo, con la finalidad de que la información obtenida



nos permita tomar mejores decisiones.

El método es de tipo secuencial y cada fase del mismo se apoya en los datos obtenidos en las fases que le preceden. Su desarrollo es el siguiente:

- 1) Definición del riesgo, atendiendo a aquellas amenazas derivadas de actividades antisociales.
- 2) Análisis del riesgo, mediante los criterios de magnitud (criterios de función, de sustitución, de profundidad y de extensión) y de probabilidad (criterios de agresión y de vulnerabilidad).
- 3) Evaluación del riesgo: cuantificación mediante la aplicación de fórmulas que ponderan los criterios anteriores.
- 4) Clasificación del riesgo: del análisis de los criterios anteriormente mencionados obtenemos un valor, al que hemos denominado Estimación del Riesgo, que nos permite clasificarlo en una escala que va desde “muy bajo” a “elevado” en función de unos valores preestablecidos.

Según los análisis realizados, el riesgo en la mayoría de nuestras instalaciones es medio-bajo. Este es un resultado aceptable en comparación con la media del sector.

Se han establecido umbrales de seguridad para las instalaciones, por debajo de los cuales se prohibirá su funcionamiento.

### Formación en Derechos Humanos

Exigimos formación en Derechos Humanos al personal de seguridad corporativa, incluidos contratistas y proveedores, como requisito imprescindible para la contratación. Solicitamos evidencias documentales e incluimos una cláusula que contempla la rescisión del contrato en caso de identificarse una acción contra los Derechos Humanos.

También existen planes de formación interna para transmitir a los equipos de seguridad privados nociones básicas de los Derechos Humanos: su desarrollo histórico y categorías jurídicas; los principios constitucionales que sostienen el estado de derecho; el funcionamiento constitucional de los Derechos Humanos respecto a otros derechos subjetivos; y la importancia de que cada individuo cumpla con sus responsabilidades.

En definitiva, tratamos que el personal de seguridad comprenda su rol dentro de las normas constitucionales y la legislación vigente tanto nacional como internacional, para evitar abusos, conductas arbitrarias o discriminatorias que entrañen violencia física o moral contra las personas. Recomendamos optar siempre por la actitud preventiva y disuasiva.

### Protección de infraestructuras energéticas críticas

La importancia estratégica de algunas de nuestras infraestructuras hace necesario llevar a cabo procedimientos de seguridad en colaboración con los gobiernos de distintos países.

Tal es el caso de la terminal marina de gas natural licuado Canaport, Canadá. De acuerdo a la normativa del país, es el Gobierno quien debe estimar las posibles amenazas y evaluar los riesgos para determinar las medidas de seguridad más apropiadas.

En España, proporcionamos información sobre las instalaciones de la compañía consideradas críticas al Centro Nacional de Protección de Infraestructuras Críticas (CNPIC), dependiente de la Secretaría de Estado de Seguridad, que establece el nivel de alerta del país. Si el nivel de alerta aumenta, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado son enviadas a las instalaciones. De forma permanente, el CNPIC nos alerta de cualquier hecho relevante que pueda afectar a la seguridad de nuestras operaciones.

En Mauritania, hemos establecido un acuerdo voluntario con el Ministerio de Defensa para la protección de nuestras operaciones en el país.

Asumimos los códigos internacionales de seguridad en puertos en las operaciones que involucren a buques, con la supervisión

de las autoridades portuarias, como el Código de Protección de Buques e Instalaciones Portuarias (PBIP). Se trata de un procedimiento de seguridad diseñado a raíz de los atentados ocurridos el 11 de septiembre de 2001 en EEUU. Este código es de obligado cumplimiento a nivel mundial y el objetivo es proteger los bienes, mercancías y personas de posibles ataques terroristas.

### Participación en grupos de trabajo

Participamos en distintos grupos de trabajo para mejorar la gestión de la seguridad. Las colaboraciones más destacadas son las siguientes:

- Russia/CIS Oil & Gas Security Forum: foro de responsables de seguridad de las compañías energéticas que operan en Rusia y en otros países de la antigua Unión Soviética.
- Oil and Gas Producers Security Committee, comité formado por jefes de seguridad de compañías del sector.
- Europol: intercambio de experiencias sobre marketing y fraudes con medios de pago.
- Oil and Gas IQ Limited: encuentros anuales de los responsables de seguridad de las compañías que operan en la zona del mar Caspio.

### Enfoques innovadores en seguridad corporativa

Algunos lugares en los que operamos son más sensibles que otros a problemas de seguridad. En estos casos, adoptamos enfoques innovadores para reducir los riesgos y apostamos por la cooperación de las comunidades cercanas a las operaciones.

En Ecuador, colaboramos con las comunidades indígenas locales en materia de seguridad. Miembros de estas comunidades realizan con nosotros patrullajes fluviales aportando su valioso conocimiento de la zona y su experiencia en situaciones de alertas de seguridad.

En Bolivia, hemos establecido acuerdos con los representantes de las comunidades indígenas locales, para contar con su apoyo en la labor de seguridad en puestos de control de entrada a nuestras instalaciones en el campo Margarita.

En Colombia, hemos conseguido rebajar el riesgo de seguridad en un entorno particularmente conflictivo gracias a acuerdos con las comunidades locales.

### Seguridad en el uso de armas de fuego

De acuerdo con nuestra política, rechazamos con carácter general el uso de armas de fuego por parte de los contratistas de seguridad privada, a excepción de las zonas de grave riesgo o donde la legislación nacional puede imponerlo (como en el caso de España, de acuerdo a la Ley de Seguridad Privada).

# Relaciones íntegras y transparentes

Para generar confianza con nuestros grupos de interés establecemos relaciones basadas en el beneficio mutuo.

## Accionistas e inversores

En materia de relaciones con inversores, formulamos, dirigimos y coordinamos las acciones necesarias para ser lo más transparentes posible ante la comunidad financiera, garantizando la máxima corrección, coherencia y exactitud informativa. Un ejemplo de este compromiso es el principio de paridad de trato en las relaciones con accionistas, establecido por el Reglamento del Consejo de Administración.

Cabe recordar que en el año 2008, hemos mantenido nuestra destacada posición en transparencia en el Dow Jones Sustainability Index.

## Relaciones con los gobiernos y la sociedad

Manifestamos nuestra neutralidad política ante las administraciones públicas de los países en los que estamos presentes.

Jugamos un papel importante en el progreso económico de sus sociedades. En 2008 los impuestos pagados por Repsol YPF ascendieron a 16.341 millones de euros, de los cuales el 88% corresponden a tributos recaudados. El resto, al Impuesto sobre Sociedades.

### Impuestos recaudados (millones de euros)

España	8.117
Argentina	3.348
Resto del mundo	2.936

### Gasto Impuesto sobre Sociedades (millones de euros)

España	869
Argentina	542
Resto del mundo	529

Además, como parte de nuestro compromiso con la transparencia, nos hemos adherido a la Iniciativa para la Transparencia de las Industrias Extractivas (ITIE), a la que damos apoyo financiero y el de nuestros profesionales, para fomentar la transparencia en el pago de impuestos y regalías.

## Una iniciativa para apoyar la transparencia

La Iniciativa de Transparencia de las Industrias Extractivas (ITIE) es la referencia

internacional para fomentar la transparencia en los sectores del petróleo, del gas y de la minería.

Esta iniciativa reúne a gobiernos, organismos internacionales, compañías estatales y privadas, inversores y agentes sociales de manera multilateral y voluntaria, organizados en grupos de trabajo.

El proceso comienza con la incorporación del gobierno de un país a la Iniciativa, para después seguir con el resto de los agentes sociales y económicos del país.

Un comité que representa a las diferentes partes elige a un administrador independiente que aplica los principios internacionales de contabilidad y prepara un plan de trabajo, una vez identificadas las necesidades de asistencia técnica y financiera.

Participamos activamente en esta iniciativa en los países donde estamos presentes y, a medida que estos países muestran su apoyo, destinamos recursos para ser parte activa de los grupos de trabajo que se formen. De los países donde tenemos operaciones, Guinea Ecuatorial, Kazajstán, Liberia, Mauritania, Nigeria, Perú y Sierra Leona, son los que se encuentran en una fase más avanzada. Somos miembro del grupo de trabajo creado en Perú y estamos atentos a las posibilidades de formar parte de los otros grupos de trabajo a medida que se vayan creando.

También participamos en el panel de expertos del seminario para la difusión del ITIE organizado por el Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación con motivo de la Reunión del Consejo Directivo de la ITIE en Madrid, en mayo de 2008.

Apostamos por avanzar de la mano del EITI en el impulso de la transparencia entre las compañías del sector extractivo y los gobiernos de los países en los que operamos, con el fin de combatir la pobreza y promover el desarrollo socioeconómico de los países con recursos naturales.

## Diversidad y conciliación

Otra parte de nuestro compromiso con la integridad y la transparencia es el reconocimiento de la contribución de nuestros empleados a la compañía, el respeto a su diversidad, la no discriminación y la igualdad de oportunidades en nuestro modelo de gestión.



En algunas plataformas de exploración trabajan personas de veinte nacionalidades.

Esta filosofía refuerza la relación de los empleados con la empresa y su orgullo de pertenencia, además de mejorar nuestra reputación en la sociedad y en los mercados. Es una gran ventaja competitiva, porque proporciona nuevos puntos de vista en la toma de decisiones y en nuestra gestión de los nuevos retos sociales.

Promovemos la conciliación de la vida profesional y familiar al entender que mejora notablemente la calidad de vida de nuestros empleados.

Damos más información sobre la gestión de nuestras personas en el capítulo “Nuestra gente, nuestra ventaja competitiva”.

#### **Derechos de nuestros trabajadores**

Reconocemos el derecho a la libre asociación sindical en nuestra Política de Respeto a la Persona y a su Diversidad.

Las directrices específicas se recogen en nuestra Política de Relaciones Laborales, en la que destaca la relación con los sindicatos u otras asociaciones de representación de los trabajadores como prerequisite para la paz social y la estabilidad laboral.

Negociamos los convenios colectivos directamente con los representantes sindicales, o bien nos adherimos a las condiciones pactadas en los diferentes convenios colectivos sectoriales.

Cabe destacar que estos convenios colectivos regulan en profundidad la gestión de los empleados y nuestras carreras profesionales, contemplando asuntos como el reparto de la masa salarial, la realización de programas de capacitación y desarrollo de carreras, y los períodos máximos de permanencia en los niveles de entrada. En todo caso, estos convenios se adaptan a las particularidades de cada una de nuestras actividades.

En España en noviembre de 2008, año que concluyó sin conflictividad laboral, iniciamos la negociación del V Acuerdo Marco con la constitución de la mesa negociadora y la presentación de las plataformas de negociación.

Por otra parte, en 2008 tuvo lugar la finalización de la ejecución de las medidas previstas para la reestructuración de la plantilla de GLP España, afectada por el cierre total de tres factorías y parcial de otras tres.

En Argentina existen tres convenios que regulan las condiciones laborales de los





empleados de las actividades de refino, exploración y producción, estaciones de servicio y GLP. Aproximadamente el 42% de los empleados de convenio de YPF SA y OPESSA se encuentran representados por el Sindicato Único Petrolero e Hidrocarburífero (SUPeH). Por otra parte, el personal de YPF GAS S.A. bajo convenio está representado por la Federación Argentina del Petróleo y Gas Privado (FASP y GP). La mayoría de los trabajadores de nuestras empresas contratistas posee algún tipo de representación sindical.

Asimismo, en 2008 hemos alcanzado en Argentina distintos acuerdos salariales con la representación sindical y hemos participado en negociaciones vinculadas a los convenios colectivos de trabajo de aplicación a los empleados de las empresas contratistas dentro del área de exploración y producción.

[En el último trimestre del año hemos acordado con los principales gremios y federaciones vinculadas a la actividad petrolera en Argentina suspender por un plazo de seis meses las negociaciones colectivas y paritarias vigentes, comprometiéndose la representación empresarial a mantener los actuales niveles de ocupación. El acuerdo fue firmado junto con autoridades del Ministerio de Planificación Federal, Inversión Pública y Servicios, del Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social y de las provincias Neuquén, Chubut y Santa Cruz

Por último comentar que en el último trimestre de 2008 hemos firmado un Protocolo de Acuerdo entre la Dirección de Repsol YPF y los sindicatos de los países que componen la Coordinadora de la Red Sindical (formada por aquellos países en los que Repsol YPF tiene una presencia más activa en Latinoamérica, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Ecuador, Perú, Trinidad y Tobago y Venezuela, además de los sindicatos CC.OO. y U.G.T. de España). En el Protocolo reconocemos a la Red Sindical su capacidad de interlocución en el intercambio de información y reflexión sobre los temas que las partes firmantes decidan abordar, y posibilita el encuentro

y la coordinación sindical entre los sindicatos miembros, para el intercambio de información y tratamiento de los temas y problemática que afecta al conjunto de trabajadores de Repsol YPF. [LA5, HR5\]](#)

### Principales avances en prácticas laborales

En Argelia, los salarios y complementos se estipulan a través de convenios colectivos que negociamos con los representantes de los trabajadores. En su defecto, son firmados individualmente con el trabajador. La retribución se fija normalmente en base a dos conceptos: salario base y complementos (de puesto, transporte, comida, escolaridad, etc.), que nunca pueden superar el 50% del salario base.

Existe el derecho legal a crear un sindicato de trabajadores en toda empresa de 20 o más empleados, opción por tanto disponible para nuestros trabajadores.

Hemos elaborado un Reglamento Interno que regula la relación entre empresa y trabajador, y que cada trabajador debe firmar, sea local o extranjero. Es una condición legal para contratar en el país.

Todos los empleados locales pasan reconocimientos médicos anuales en una clínica local.

En Bolivia, existe reconocimiento del derecho de asociación ya sea patronal, gremial, mixto o de empresa. Las compañías de las que Repsol YPF Bolivia es socio mayoritario han conformado sus sindicatos.

La proporción de mujeres en la plantilla ha experimentado una evolución favorable en los últimos años, del 27% en 2005 al 29% en 2008.



EMPLEADOS ACOGIDOS A CONVENIOS COLECTIVOS POR UBICACIÓN GEOGRÁFICA

	2007		2008	
	Total plantilla	Convenio	Total plantilla	Convenio
España	18.431	14.440	18.460	14.101
Argentina	13.338	6.882	11.962	6.103
Resto de Latinoamérica	2.385	384	3.339	1.056
Resto del mundo	2.546	1.651	2.540	1.318
<b>TOTAL</b>	<b>36.700</b>	<b>23.357</b>	<b>36.302</b>	<b>22.578</b>



## Resultado de la evaluación de Dow Jones Sustainability Index 2008

Por tercer año consecutivo, formamos parte de los selectivos índices de sostenibilidad global DJSI World (Dow Jones Sustainability Index World) y europeo DJSI STOXX, (Dow Jones Sustainability Index STOXX) y nuevamente obtenemos la máxima puntuación del año anterior en transparencia, desarrollo de capital humano e impacto social en comunidades. Además, obtiene por primera vez la máxima calificación en salud y seguridad en el trabajo.

Los índices internacionales Dow Jones seleccionan, tras un riguroso proceso de evaluación, a las compañías con mejor comportamiento en tres dimensiones: económica, social y ambiental.

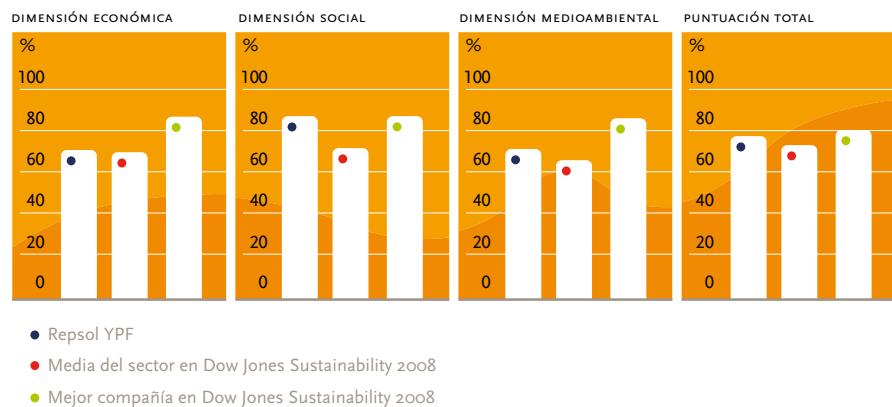
En la dimensión económica, nos consolidamos como la compañía más transparente del sector con la máxima puntuación en transparencia y en relaciones con clientes. Además, obtiene un aumento muy significativo de su puntuación en Exploración y Producción. Nuestra puntuación en esta dimensión se encuentra

por encima de la media del sector que se encuentran en el Dow Jones Sustainability Indexes.

En cuanto a la dimensión ambiental, obtuvimos por primera vez la máxima puntuación en biodiversidad, y en política y gestión ambiental y por segunda vez, en estrategia frente al cambio climático. Nuestra puntuación en esta dimensión se encuentra por encima de la media del sector que se encuentran en el Dow Jones Sustainability Indexes.

En la dimensión social, nuestra puntuación es considerada "best in class" del sector, obteniendo puntuaciones máximas en desarrollo de capital humano, impacto social en la comunidad y salud y seguridad en el trabajo.

La permanencia en Dow Jones Sustainability Index confirma los principios de transparencia, compromiso y responsabilidad corporativa recogidos en el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2007-09 de la compañía



De los 178 empleados directos, el 12% son extranjeros.

En Brasil, los empleados pertenecen al Sindicato de Trabajadores en el Comercio de Minerales y Derivados de Petróleo (SITRAMICO), al Sindicato Nacional de Empresas Comercializadoras de Petróleo (Sindicom, para E&P, Lubricantes o Áreas Funcionales) y al Sindicato de Empresas Distribuidoras de GLP (Sindigas).

El plan de acción de Recursos Humanos para 2009 contempla la contratación de personas con capacidad diferentes y de jóvenes aprendices.

En Ecuador, generamos oportunidades de empleo para las comunidades indígenas sin inducción a modificar su forma de vivir.

En Estados Unidos, cumplimos con toda la legislación federal y estatal relativa al trabajo, referente a asuntos tales como igualdad en el empleo, antidiscriminación y

contratación de personas con capacidades diferentes.

En los Emiratos Árabes Unidos, la determinación de los salarios de los expatriados en Madrid y los de los empleados de la empresa Repsol Exploration Advanced Services (REAS) en Suiza. El de los empleados locales se determina en la oficina de Dubai.

Hay 7 empleados locales, que optan a salario base y complementos de alojamiento, transporte y comidas. El manual de Recursos Humanos cumple las políticas globales de Repsol YPF y las leyes laborales de EAU y Dubai. Todo nuestro personal posee cobertura médica.

En Portugal, los convenios colectivos suscritos se celebran entre las distintas compañías del sector y los sindicatos representativos. Los contactos con los sindicatos y revisiones anuales de los

acuerdos son realizados a través de un representante común de las compañías. Todos los acuerdos se basan en principios de no discriminación e igualdad de oportunidades.

En Venezuela, somos miembro activo de la Asociación Venezolana de Hidrocarburos (AVHI), participamos en su Comité de Recursos Humanos y Salud, Seguridad y Medio Ambiente y mantenemos contactos con su Comité de Capital Humano. Estamos llevando a cabo un proceso de integración de personas con capacidades diferentes en la plantilla. Además, mantenemos relaciones con los sindicatos suscriptores del convenio colectivo con PdVSA Petróleo y Gas.

Extendemos a las empresas contratistas la obligación de cumplir con las disposiciones de los convenios colectivos y de vincularse con los sindicatos suscriptores.

# Extender la Responsabilidad Corporativa a la cadena de suministro

Gestionamos los riesgos éticos, sociales y ambientales en la cadena de suministro a través de relaciones de mutuo respeto e igualdad de oportunidades.

Basamos nuestra relación con los proveedores en un cuerpo normativo aprobado a finales del 2006, común para todos los negocios de la compañía en todos los países, donde establecemos las bases y criterios mínimos a seguir en los procesos de gestión de proveedores, y en instrucciones técnicas desarrolladas en cada uno de los negocios.

De la misma manera, en la gestión de compras y contrataciones de bienes o servicios existe una norma que define los criterios de actuación a seguir, y se complementa con las Condiciones Generales de Compra y Contratación de la compañía. Éstas promueven la integridad de los proveedores y subcontratistas y exigen el cumplimiento de las convenciones fundamentales de la Organización Internacional del Trabajo y de la normativa vigente en seguridad y medio ambiente.

## Sistema de gestión de proveedores

A principios del año 2008 entró en servicio un sistema para la gestión unificada de la información de proveedores, denominado SISPRO. Este sistema es único con ámbito mundial e incorpora la información generada en los procesos de calificación u homologación, evaluación del desempeño, desarrollo y planificación de proveedores.

Establecemos como obligatorio que los proveedores y contratistas, antes de iniciar su relación comercial con nosotros, hayan superado un proceso de calificación de acuerdo a la criticidad del bien o servicio que vayan a suministrar.

En dicho proceso se analiza información y documentación técnica, societaria, financiera y de gestión de calidad, seguridad y medio ambiente del proveedor en cuestión. Existen dos vías para recabar esta información:

- El cuestionario de calificación de Repsol YPF, cumplimentado por el proveedor. Disponemos de cuestionarios de calificación, uno para materiales y dos para servicios, comunes para todos los negocios con exigencias adaptadas a los usos de cada país.
- A través de la información y documentación que facilita el proveedor

### Procesos de calificación emprendidos en 2008

Proveedores de bienes	359
Contratistas de servicios	811
<b>Total</b>	<b>1.170</b>

### Asignación estado "No Calificado" en 2008

Proveedores de bienes	37
Contratistas de servicios	165
<b>Total</b>	<b>202</b>



al registrarse en el sistema de registro de proveedores gestionado por una empresa externa. En concreto, utilizamos los servicios que presta el grupo Achilles en España, Argentina y Portugal.

Comenzamos el proceso de implantación de la nueva normativa de gestión de proveedores en España y Argentina y, Durante 2008, la hemos ido implantando en otros países como Ecuador, EEUU, Perú, Portugal y Venezuela.

El criterio utilizado para fijar la exigencia del proceso de calificación es la criticidad del bien o servicio a suministrar. Hemos definido tres niveles de criticidad: 0, 1 y 2, de menor a mayor nivel de exigencia.

La calificación de proveedores o contratistas que suministran un bien o servicio de nivel 2 requiere, además, la realización de una auditoría en sus propias instalaciones. En Argentina, también es habitual realizar auditorías a proveedores o contratistas que suministren bienes o servicios de nivel 1.

[ Durante 2008, llevamos a cabo auditorías a proveedores y contratistas, en diferentes países. En concreto, la distribución de éstas fue la siguiente:

- España: 77 auditorías a contratistas de servicio.

- Argentina: 539 auditorías en total, de éstas 102 a proveedores de bienes, 330 a contratistas de servicio y 107 a empresas de bienes y servicios.

- Portugal: 25 auditorías a contratistas de servicio.

- Colombia: dos auditorías a contratistas de servicio.

- Trinidad y Tobago: dos auditorías a contratistas de servicio.

- Venezuela: una auditoría a contratista de servicio.

- Perú: una auditoría a contratista de servicio. [HR2\]](#)

El periodo de validez de una calificación tiene una validez máxima de tres años. Puede ocurrir que un proveedor pierda la calificación de forma temporal, o definitiva, por incidencias de seguridad o medio ambiente, por un mal desempeño del contrato o pedido adjudicado, o por cualquier otra discrepancia con nuestras condiciones.

Para proveedores o contratistas que nos suministren bienes o servicios críticos, es obligatoria adicionalmente la realización de evaluaciones periódicas de su desempeño sobre cuatro aspectos: gestión, calidad, seguridad y medio ambiente.

Achilles es un servicio de gestión conjunta de información y documentación de

proveedores y contratistas puesto en marcha por empresas de los sectores del agua, gas, electricidad, petróleo, navales y afines. La información, completa y actualizada, se basa en los datos que cada proveedor aporta anualmente a través de un cuestionario informatizado. Estas bases de datos permiten a las empresas compradoras disponer de una herramienta que les permita clasificar a sus proveedores y contratistas de forma eficaz, permanentemente actualizada y objetiva.

A los proveedores se les solicita información de carácter general, societario y mercantil, de recursos humanos, centros de trabajo, financiera, de sistemas de gestión de calidad, medio ambiente y prevención de riesgos laborales, de derechos laborales, de productos y servicios (descripciones, gamas, referencias comerciales), así como documentación de cumplimiento de obligaciones fiscales y de la Seguridad Social, de aseguramiento por responsabilidad civil, de certificaciones de calidad, medio ambiente y prevención, de los balances y cuentas de pérdidas y ganancias, y sobre informes de riesgo financiero.

Los cuestionarios incluyen preguntas sobre ética, entre otras, la adhesión al Pacto Mundial de Naciones Unidas y desarrollo de políticas de Derechos Humanos.





Durante 2008 iniciamos la revisión del alcance deseado en la implantación de la Responsabilidad Corporativa en el área de Compras y Contrataciones. Dicha revisión alcanzará al cuestionario de calificación respecto a la información a reportar por los proveedores; y la incorporación de nuevos filtros en el sistema de gestión de proveedores de la compañía (SISPRO) para poder obtener datos cuantitativos de criterios

relacionados con la Responsabilidad Corporativa.

Además desde el área de Compras y Contrataciones participamos en grupos de trabajo creados en el seno de las siguientes asociaciones:

- En el Ateneo de Compras de Asociación Española de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos (AERCE):

- La Responsabilidad Social Corporativa en Compras.
- Gestión del Riesgo de Proveedores.
- En la Asociación Española del Pacto Mundial (ASEPAM):
- Proceso de homologación en la cadena de suministro, cuyo resultado ha sido la publicación, a principios del año 2009, de la "Guía para la Gestión Responsable de la Cadena de Suministro"

En Repsol YPF disponemos de los siguientes canales de comunicación y colaboración con los proveedores:

- El área de proveedores en [repsol.com](http://repsol.com) e [ypf.com](http://ypf.com).
- Sistemas externos de registro de proveedores gestionados por el grupo Achilles: RePro (en España y Portugal) y Siclar (en Argentina).

Durante 2008 destinamos a compras y contrataciones aproximadamente 8.637 millones de euros; de los cuáles cerca del 83% de los aprovisionamientos se realizaron con proveedores locales.

En el año 2008 hemos finalizado el proyecto de racionalización de la normativa de la Función de Compras y Contrataciones mediante la simplificación de los documentos normativos para garantizar una gestión homogénea y óptima de los procesos de compra y contratación.

Hemos aprobado la nueva Política de Compras y Contrataciones, que tiene por objeto definir los principios y valores que rigen las actuaciones de la Función de Compras y Contrataciones, y el compromiso que ésta asume en Repsol YPF. Finalmente, hemos asegurado la alineación de los sistemas de información de Compras con los procesos definidos en el Manual de Procesos de Compra.

## Compras y contrataciones 2008 por países, en millones de euros

Región (país)	Total 2008	Local 2008	%
Argelia	335	194	57,98%
Argentina	2.676	2.426	90,65%
Bolivia	60	54	89,17%
Brasil	141	127	90,10%
Colombia	22	21	97,15%
Cuba	3	0	10,42%
Ecuador	85	78	91,30%
EE.UU.	133	98	73,29%
España	4.277	3.577	83,65%
Francia	3	3	99,95%
Indonesia	0	0	100,00%
Irán	7	0	4,53%
Libia	127	118	92,73%
Marruecos	32	1	2,63%
México	7	7	97,19%
Perú	142	136	96,04%
Portugal	467	213	45,63%
Trinidad & Tobago	71	66	92,85%
Venezuela	48	46	95,13%
<b>Total</b>	<b>8.637</b>	<b>7.165</b>	<b>82,96%</b>

# Cientes

Dentro de la cadena de valor, tenemos la responsabilidad de ejercer nuestra capacidad de influencia sobre nuestros transportistas, distribuidores, almacenistas y, por supuesto, sobre nuestros clientes.

Aspiramos a satisfacer las expectativas y anticipar las necesidades de nuestros clientes, contando con la excelencia del servicio y productos innovadores con más valor añadido.

Ante todo, queremos que nuestros productos sean innovadores en cuanto al cuidado del medio ambiente en todo su ciclo de vida. Por ello en Repsol YPF estamos poniendo en práctica dos tipos de iniciativas en esta materia.

En primer lugar, realizamos iniciativas conocidas como product stewardship, encaminadas a reducir el impacto de los productos en todo su ciclo de vida, incluyendo su utilización post-venta. Uno de los proyectos que hemos ya desarrollado es la logística inversa de los aceites lubricantes de motores de automoción y marinos para evitar el impacto ambiental que produce la incorrecta eliminación después de su uso.

En segundo lugar estamos impulsando iniciativas encaminadas a que nuestros clientes consuman la energía que les suministramos de manera más eficiente. Por ejemplo, en 2008 hemos distribuido más de 3 millones de folletos en nuestras estaciones de servicio de España, Italia y Portugal, donde sugeríamos 10 consejos para lograr un significativo ahorro de combustible mediante la adopción de hábitos de conducción más responsables.

Otras medidas en la misma línea son el fomento del ahorro de gas a través de actividades de sensibilización en [repsol.com](http://repsol.com), con los envíos periódicos de facturación y en los envases de algunos productos. También ofrecemos recomendaciones en los idiomas de origen de las comunidades de inmigrantes de habla no hispana, como la comunidad marroquí y la china.

Asimismo, nuestros clientes pueden acceder a nuestro Servicio de Atención al Cliente (SAC) desde la sección de cada producto o servicio en [repsol.com](http://repsol.com).



El servicio incluye información sobre el producto o servicio, preguntas frecuentes y la posibilidad de plantear consultas o sugerencias. La respuesta se puede recibir por e-mail, correo postal o teléfono, a conveniencia de nuestros clientes.

Una red de más de 6.161 puntos de venta, principalmente en la península Ibérica y América Latina, comercializa nuestros combustibles y lubricantes para automoción. Lideramos el mercado en España y en algunos países de Latinoamérica en ventas de combustibles en estaciones de servicios y en gas butano y propano (GLP) para usos residenciales e industriales.

Apostamos por un modelo renovado de estación de servicio, que satisface nuevas necesidades y consolida nuestro liderazgo en innovación.

[Además, como parte de nuestro compromiso con la ética y la responsabilidad corporativa, nos adherimos a la Asociación para la Autorregulación de la Comunicación Comercial (Autocontrol), una asociación sin ánimo de lucro establecida en 1996 que forma parte de la European Advertising Standards Alliance (EASA) y de la European Extra-judicial Network (red EJE). [PR6](#)]

Creemos que esta es una iniciativa para poner a disposición de nuestros grupos de interés y, en especial a nuestros clientes, para que dispongan de una institución ajena a la compañía donde poder enviar sus reclamaciones acerca de la publicidad de la compañía.

Para dar mayor facilidad en la comunicación de reclamaciones a nuestros clientes, tenemos a su disposición en [repsol.com](http://repsol.com) el sello de Confianza Online.

[Durante 2008, dicha asociación no recibió ninguna comunicación acerca de malas prácticas de publicidad de la compañía. [PR6](#)]

## Hacia la accesibilidad total

Acciones tan comunes como repostar gasolina o acceder a los tiradores de las neveras de las tiendas, se convierten en una aventura casi imposible para nuestros clientes con capacidades diferentes.

Por ello, hemos comenzado a abrir las primeras estaciones de servicio adaptadas para el acceso a personas con movilidad reducida, que son también las primeras de España en contar con el certificado de accesibilidad de Aenor.

La primera de estas estaciones está situada en el Centro Tecnológico de Repsol YPF en Madrid. Es, además, la primera atendida también por personas con capacidades diferentes.

Esta iniciativa forma parte de nuestro compromiso de integración, que supone que cada día un mayor número de personas con capacidades diferentes pase a formar parte de nuestra plantilla.

Contamos además con otra estación certificada en Zaragoza y estamos desarrollando el Proyecto Hortaleza, para la construcción de una gasolinera con paneles fotovoltaicos, una tienda con accesibilidad total, y eliminación de barreras arquitectónicas. Entre las mejoras incorporadas figuran mangueras de los surtidores a una altura más baja, tiradores adaptados, pasillos despejados y bordes de las estanterías redondeados para facilitar la circulación