



# Nuestras relaciones



El diálogo como motor de nuestras relaciones

Las personas de Repsol YPF

Las comunidades

Los socios, contratistas y proveedores

Los clientes



## El diálogo como motor de nuestras relaciones

Repsol YPF reconoce que todos los grupos de interés asociados a su actividad tienen un interés legítimo en los diferentes aspectos de la gestión diaria de la compañía, y es consciente de que en los países donde opera juega un papel importante para el desarrollo económico y social. El año 2009 ha supuesto el inicio de una nueva etapa de relación directa de Repsol YPF con algunos de nuestros grupos de interés.

## Nuestros grupos de interés

Establecer procesos de consulta, participación y comunicación con nuestro entorno nos ayuda a ampliar nuestros conocimientos, incorporar ideas nuevas e iniciar novedosos procesos de mejora.

Las soluciones a los retos que implica el desarrollo sostenible y la actuación responsable de Repsol YPF sólo se pueden encontrar mediante el diálogo transparente con todos los grupos de interés de la compañía. Los asuntos relacionados con la sostenibilidad son globales, pero las perspectivas y prioridades locales difieren ampliamente, por lo que trabajamos para dialogar a nivel corporativo, de país y de operación.



Instalaciones de Repsol YPF en Colombia.



Reunión de trabajo en las oficinas de Repsol YPF en Madrid (España).

### Algunos procesos de diálogo en Repsol YPF

#### Empleados y sindicatos

Encuestas, dinámicas de grupo y entrevistas para medir el clima laboral.  
Convenciones anuales de las áreas de negocio.  
Encuentros específicos para analizar aspectos de RC.  
Reuniones anuales de la red sindical de Repsol.

#### Accionistas e inversores

Junta General de Accionistas.  
Road shows.  
Conferencias.  
Encuentros en las sedes de Repsol YPF.  
Atención telefónica.

#### Gobiernos, instituciones públicas y entes reguladores

Encuentros y reuniones periódicas.  
Participación en asociaciones multilaterales.  
Participación en mesas redondas.

#### Comunidades

Consultas.  
Talleres.  
Estudios de percepción.  
Paneles de comunicación permanente.  
Reuniones periódicas.

#### Clientes

Estudios de medición de la satisfacción.  
Reuniones específicas.  
Servicio de atención de sugerencias y reclamaciones.

#### Contratistas y proveedores

Talleres.  
Informes de auditorías.  
Participación en grupos de trabajo.

#### ONG y otros agentes sociales

Proyectos de colaboración.  
Encuentros y reuniones en nuestras oficinas.  
Participación en mesas redondas.

### Algunas preocupaciones y expectativas

- Acompañamiento en el proceso de integración de medidas de RC.
- Buen gobierno.
- Conciliación laboral.
- Contaminación e impacto ambiental.
- Contribución al desarrollo de los países en los que operamos.
- Cumplimiento normativo.
- Desarrollo profesional.
- Diversidad e integración.
- Vigilancia de dobles estándares.
- Garantía en el suministro.
- Generación de empleo y generación de empleo local.
- Proyecto de compañía y estrategia a largo plazo.
- Reducción de las emisiones.
- Respeto de los derechos indígenas.
- Resultados económico-financieros.
- Seguridad.
- Subcontratación.
- Transparencia.

## Experiencias de diálogo

Repsol YPF ha emprendido en 2009 diversas iniciativas para impulsar el diálogo directo con diferentes grupos de interés. El resultado de estas iniciativas está contribuyendo a impulsar la mejora de procesos de gestión de la compañía.

#### Diálogo con sindicatos

Las direcciones de Relaciones Laborales y de Responsabilidad Corporativa y Servicios Institucionales de Repsol YPF han mantenido en 2009 diversos encuentros con representantes de los sindicatos UGT y CCOO en España para debatir sobre mejoras en materia de responsabilidad corporativa.

La participación de los sindicatos con comentarios al Informe Anual de Responsabilidad Corporativa, la solicitud de información sobre indicadores adicionales relacionados con los empleados, la normativa de comunidades indígenas desarrollada y puesta en marcha por Repsol YPF, y el proceso de preparación de nuestro Plan de Responsabilidad Corporativa 2010-2012 han sido algunos de los asuntos tratados en estas reuniones.

#### Diálogo con nuestros proveedores y contratistas

El 25 de septiembre de 2009 tuvo lugar el primer encuentro con proveedores de Ecuador, con la participación de 60 empresas, lo que supone el 80% de nuestra cadena de suministro en el país. El encuentro permitió consolidar la alianza estratégica de Repsol YPF con sus contratistas y proveedores, basada en el cumplimiento normativo, la calidad de los productos y servicios y la transparencia en el proceso de gestión de adquisiciones. Se trataron temas relacionados con la seguridad y el medio ambiente, y se les informó detalladamente de los compromisos contraídos por Repsol YPF en la Norma de Ética y Conducta de los Empleados y en la nueva Norma de Relaciones con Comunidades Indígenas. Los proveedores y contratistas firmaron una

carta de conocimiento y compromiso de cumplimiento.

#### Diálogo con nuestros clientes

A raíz de la intervención del secretario general del Comité Español de Representantes de Personas con Discapacidad (CERMI), Alberto Durán, en la Junta General de Accionistas de Repsol de 2009, en la que puso de manifiesto la situación de los conductores con dificultades de movilidad, que no pueden abastecerse en las estaciones de servicio cuando el personal no puede ayudarles debido a la regulación que prohíbe abandonar el recinto de seguridad a partir de las 21:00 horas, hemos mantenido varias reuniones con el CERMI para analizar la situación normativa actual y encontrar una solución a esta cuestión. Seguiremos colaborando para superar los obstáculos normativos y diseñar



El proyecto "Viviendas Saludables" permite mejorar las condiciones de vida de algunas comunidades en Bolivia.

conjuntamente un servicio pionero en Europa para la asistencia nocturna a clientes con movilidad reducida en la red de estaciones de servicio de Repsol YPF.

#### Diálogo con la comunidad local

##### • Panel Público Asesor, Puertollano (España)

En febrero de 2009 se constituyó el Panel Público Asesor del complejo industrial de Repsol YPF en Puertollano, un órgano de participación ciudadana formado por 15 representantes de la sociedad de Puertollano y 3 de la compañía.

El panel ha mantenido seis reuniones, en las que se han acordado compromisos de información sobre asuntos prioritarios para la comunidad, como la seguridad, las emergencias, los productos, las inversiones y las actuaciones de la empresa en la sociedad y el medio ambiente. A las reuniones han asistido representantes de otras instituciones, como la Policía Nacional o Protección Civil, para aclarar algunas cuestiones planteadas por integrantes del panel.

Se convocaron dos reuniones extraordinarias: la primera con motivo de una elevación en el nivel de concentración de ozono que causó molestias por olores, en la que la compañía explicó las

causas y las medidas de corrección; y la segunda para comunicar la aplicación de un Expediente de Regulación de Empleo temporal en el área de Química del complejo industrial.

##### • Jornada de seguridad, Barrancas (Venezuela)

En 2009 se celebró la segunda jornada sobre divulgación de riesgos asociados a las operaciones de gas y energía eléctrica en Barrancas (Venezuela) para ampliar los conocimientos sobre seguridad entre los ciudadanos. Este encuentro tuvo lugar en las instalaciones de la planta termoeléctrica Sipororo y contó con la participación de propietarios de terrenos y agricultores cercanos al gasoducto y los pozos.

#### Diálogo con las ONG

Repsol YPF agradece a Intermón Oxfam su valoración crítica del borrador de la Norma de Actuación en las Relaciones con Comunidades Indígenas que hemos aprobado en 2009 y que desarrolla el procedimiento de implementación en la compañía de la Política de Relaciones con Comunidades Indígenas, en vigor desde 2008.

Durante el pasado año se han mantenido diferentes reuniones bilaterales en las

que Intermón Oxfam ha aportado su perspectiva independiente en la elaboración y revisión del contenido de la citada norma.

Asimismo, se han mantenido encuentros en los que la ONG ha trasladado a Repsol YPF su interés en avanzar conjuntamente en la transparencia financiera del sector extractivo.

#### Diálogo con la comunidad académica y educativa

##### • Cesión de fondos bibliográficos

En 2009, Repsol YPF ha cedido formalmente a la Universidad Rey Juan Carlos fondos bibliográficos que suponen un incremento muy significativo de la cantidad y calidad de sus colecciones. Repsol YPF podrá consultar estos volúmenes.

##### • Conocer el Centro de Tecnología de Repsol (CTR)

Esta instalación, que se encuentra en Móstoles (Madrid), abrió sus puertas en 2009 a estudiantes de colegios e institutos de la Comunidad de Madrid. Con esta iniciativa queremos motivar a los posibles futuros tecnólogos, ofreciéndoles en nuestro centro de I+D un primer contacto con el mundo profesional.

## El diálogo como miembros de un grupo

Repsol YPF forma parte de múltiples asociaciones e iniciativas nacionales e internacionales. Algunas de nuestras participaciones y actuaciones durante el año 2009 se detallan en el siguiente cuadro.



<p>WE SUPPORT</p>	<p><b>Pacto Mundial de las Naciones Unidas:</b> la unidad de negocio de Exploración y Producción de Repsol Ecuador se adhirió en 2009</p>	<p>Responsabilidad Social. A principios de 2010 hemos asumido también una de las vicepresidencias en el grupo de trabajo de Cambio Climático.</p>	<p><b>Extractive Industries Transparency Initiative (EITI):</b> en 2009 hemos participado en el grupo de trabajo EITI de Perú, que publicó su primer informe de reconciliación de pagos hechos por la industria extractiva al gobierno peruano en el mes de noviembre.</p>
<p>a dicho pacto, del que ya forman parte activa España, Argentina y Bolivia. En España, participamos en la redacción de la Guía para la gestión responsable de la cadena de suministro. Presentamos los informes de progreso a nivel corporativo, de Bolivia y de Argentina correspondientes al ejercicio 2008.</p>	<p><b>Asociación Regional de Empresas de Petróleo y Gas</b></p>	<p><b>Natural de América Latina y el Caribe (ARPEL):</b> en 2009 hemos presidido el Grupo de Trabajo de Cambio Climático y el Comité de Responsabilidad Corporativa de esta asociación, que elaboró un nuevo Sistema de Gestión de Relacionamento Comunitario. Participamos en la Conferencia Anual de ARPEL, que tuvo lugar en abril.</p>	<p><b>World Business Council for Sustainable Development (WBCSD):</b> durante el año 2009 hemos iniciado nuestra participación en un proyecto piloto de la Iniciativa de Valoración de Ecosistemas (EVI).</p>
<p><b>International Petroleum Industry Environmental Conservation Association (IPIECA):</b> en 2009 hemos formado parte del Comité Ejecutivo, hemos asumido una de las vicepresidencias en el grupo de trabajo de biodiversidad y hemos participado también en el de</p>	<p><b>International Association of Oil &amp; Gas Producers (OGP):</b> hemos formado parte en 2009 de los comités de Seguridad, Medio Ambiente, Calidad Ambiental y de Estándares.</p>	<p><b>Foro de Reputación Corporativa:</b> participamos en el mes de octubre en la primera Conferencia sobre Reputación que tuvo lugar en Barcelona, organizada en colaboración con la escuela española de negocios IESE.</p>	

## Objetivos 2010

Aprobar la guía corporativa de diálogo con grupos de interés.

Desarrollar el mapa de grupos de interés de Repsol YPF a nivel corporativo.

Desarrollar un proyecto de identificación de inversores con criterios ESG (environmental, social and governance) y definir el plan de actuación en la relación con ellos.