

Plan de Sostenibilidad 2015

España y Portugal



Contenido

Aviso legal	2
Visión de la responsabilidad corporativa y elaboración de este Plan	3
Expectativas de las partes interesadas y acciones correspondientes del Plan	6
● Programa 1: Gobernanza de la organización	6
● Programa 2: Derechos Humanos	12
● Programa 3: Prácticas laborales	19
● Programa 4: Seguridad	25
● Programa 5: Medio ambiente	34
● Programa 6: Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética	47
● Programa 7: Prácticas justas de operación: Cadena de valor	51
● Programa 8: Prácticas justas de operación: Competencia justa y participación política responsable	56
● Programa 9: Asuntos de consumidores	58
● Programa 10: Participación activa y desarrollo de la comunidad	65
Proceso de actualización de este Plan	81
Índice de acciones	82

Aviso legal

El Plan de Sostenibilidad de España y Portugal 2015 recoge un conjunto de acciones diseñadas por la Compañía y dirigidas a contribuir a un desarrollo sostenible. Repsol se compromete al cumplimiento íntegro de aquellas acciones que, presentes en el Plan de Sostenibilidad, son de cumplimiento obligatorio por imperativo legal, reservándose la facultad de modificar, posponer o cancelar el resto de acciones de cumplimiento voluntario, sin que ello implique responsabilidad alguna a cargo de Repsol.

© REPSOL, S.A. 2015. Todos los derechos reservados. Este documento es propiedad exclusiva de Repsol, S.A. y su reproducción total o parcial, no autorizada, está totalmente prohibida y queda amparada por la legislación vigente. Los contraventores serán perseguidos legalmente, tanto en España como en el extranjero. Se permite la visualización, reproducción y copia del documento a los exclusivos efectos de su difusión indicando siempre la propiedad del mismo, no obstante, su utilización para otros fines o su modificación, sólo podrá realizarse con autorización expresa y por escrito de REPSOL, S.A.

Visión de la responsabilidad corporativa y elaboración de este Plan

El desarrollo sostenible es una responsabilidad compartida por agentes políticos, sociales y económicos que requiere decidida acción.

En Repsol, entendemos la Responsabilidad Corporativa como la contribución de las grandes empresas al desarrollo sostenible. Asumimos que la esencia de la responsabilidad corporativa es la incorporación de consideraciones ambientales y sociales en los procesos de toma de decisiones de las organizaciones.

Desde nuestra Compañía contribuimos al desarrollo suministrando una energía que es imprescindible para que los derechos fundamentales de las personas se puedan realizar.

Adicionalmente, aspiramos a contribuir a que ese desarrollo sea sostenible a través de nuestra visión de la responsabilidad corporativa, que es la responsabilidad que voluntariamente asumimos. Ésta se extiende más allá de lo legalmente exigible en relación a los impactos que puedan generar nuestras actividades en la sociedad y en el medio ambiente. Con ella, damos respuesta a las expectativas que nuestras partes interesadas tienen en relación a nuestra actividad, desarrollando prácticas que maximizan los impactos positivos y previenen, mitigan, restauran o compensan los negativos.

Hemos identificado las expectativas que tienen nuestras partes interesadas sobre cuestiones relacionadas con la gobernanza, el respeto a los derechos humanos, las prácticas laborales, la seguridad, los impactos en el medio ambiente, la legitimidad de nuestras prácticas de operación y las de nuestra cadena de valor; y en cuanto a asuntos que afectan a los consumidores y usuarios de los productos y servicios y a los impactos positivos y negativos que se pueden generar en las comunidades locales.

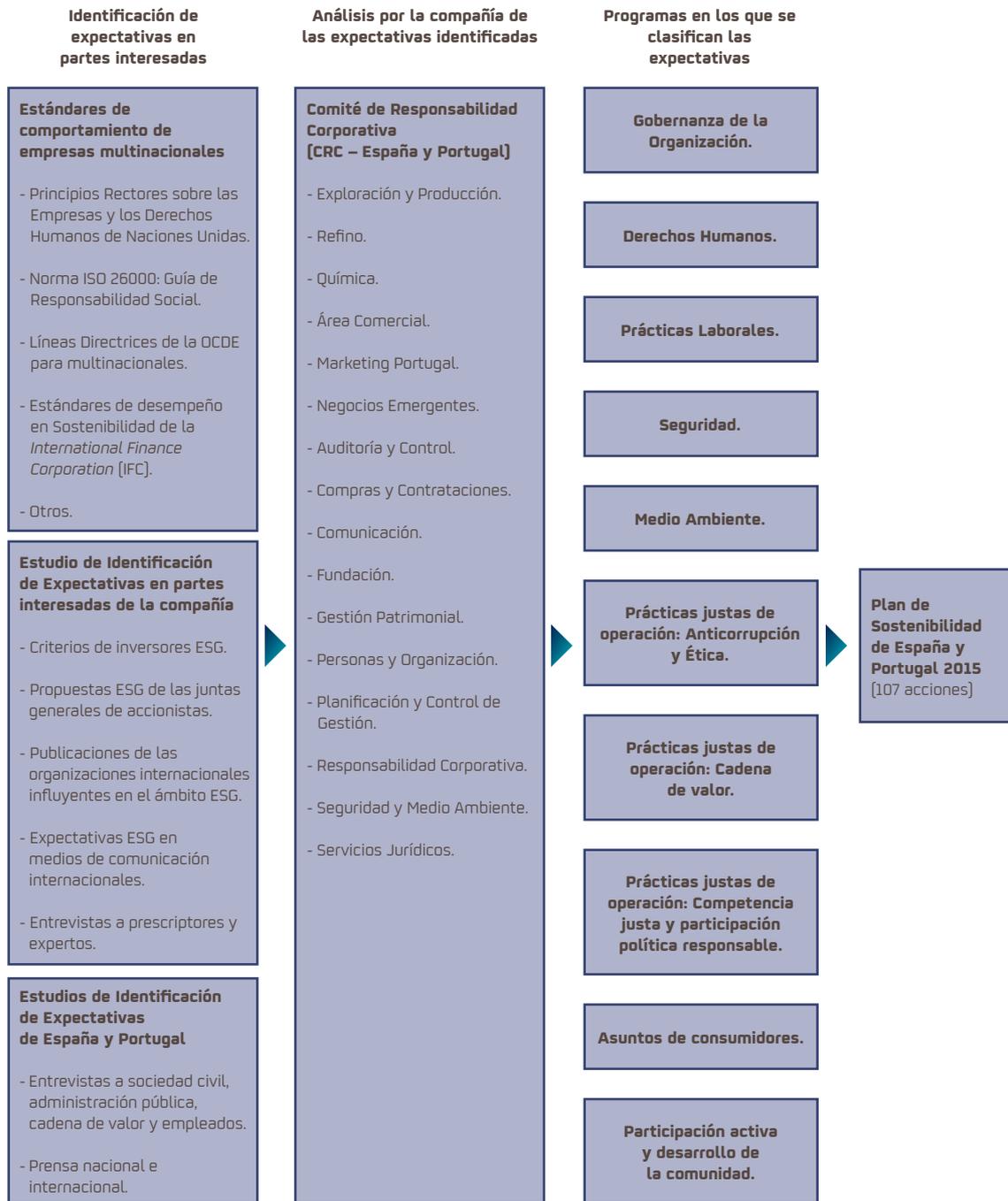
La identificación de estas expectativas, a nivel global, ha partido del análisis de estándares internacionales que conforman el consenso internacional más amplio sobre el comportamiento aceptable de una empresa multinacional.

Adicionalmente, hemos elaborado un *estudio de identificación de expectativas*, o estudio de asuntos relevantes, para las partes interesadas de la Compañía, tanto a nivel corporativo como a nivel país. Los estudios se centran en aspectos relativos a la gobernanza de la organización y a la gestión ambiental y social (ESG).

Tras un proceso de análisis y consolidación de las expectativas de los estándares internacionales y estudios de identificación de expectativas, los resultados han sido estudiados en el seno del Comité de Responsabilidad Corporativa de España y Portugal presidido por el Director General de Estrategia y Control y del que forman parte representantes de nivel directivo de los negocios y unidades corporativas del país.

Con este ejercicio, hemos conseguido introducir, formal y sistemáticamente, las expectativas de las partes interesadas a nivel global en los procesos de toma de decisiones de la Compañía, que es lo esencial de la Responsabilidad Corporativa.

-INTRODUCCIÓN DE LAS EXPECTATIVAS DE PARTES INTERESADAS EN LOS PROCESOS DE TOMA DE DECISIONES DE LA COMPAÑÍA-



El resultado de ese análisis es el presente Plan de Sostenibilidad de España y Portugal 2015, que es un documento público, cuyo grado de cumplimiento será evaluado anualmente y comunicado a la sociedad mediante un informe de seguimiento anual.

Este Plan consta de 107 acciones concretas de corto plazo (2015) con sus indicadores de implementación correspondientes, agrupadas en los 10 programas descritos en la tabla anterior, inspirados en las materias fundamentales de la responsabilidad corporativa que describe la Norma Internacional ISO 26000: Guía de Responsabilidad Social, y que son las áreas en las que cualquier empresa tiene mayor capacidad de generar impactos éticos, ambientales y sociales.

Por programas, los de Medio Ambiente, Participación activa y desarrollo de la comunidad y Seguridad han sido los que han concentrado un mayor número de acciones:

-DISTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD DE ESPAÑA Y PORTUGAL POR PROGRAMAS DE ACTUACIÓN-

Programa	Número de acciones
Gobernanza	7
Derechos Humanos	10
Prácticas Laborales	8
Seguridad	16
Medio Ambiente	24
Prácticas justas de operación: Anticorrupción y ética	3
Prácticas justas de operación: Cadena de valor	5
Prácticas justas de operación: Competencia justa y participación política responsable	1
Asuntos de consumidores	10
Participación activa y desarrollo de la comunidad	23

El Plan de Sostenibilidad de España y Portugal no es la única contribución del Grupo Repsol al desarrollo sostenible sino que éste se complementa con otras acciones de corto plazo circunscritas a países o centros operativos determinados, como las que forman parte de nuestros Planes de Sostenibilidad a nivel país.

El 74% de las acciones incluidas en este Plan están vinculadas al sistema de retribución variable de las personas que trabajan en Repsol, lo que constituye un compromiso inequívoco de la Compañía con la maximización efectiva de su contribución al desarrollo sostenible.

Expectativas de las partes interesadas y acciones correspondientes del Plan

Programa 1

Gobernanza de la organización

La gobernanza de la organización es el sistema por el cual ésta toma e implementa decisiones con el fin de lograr sus objetivos. Por tanto, es un elemento decisivo a la hora de integrar los principios de la responsabilidad corporativa y crear un ambiente y cultura en la que éstos se practiquen.

Aborda cuestiones relacionadas con el máximo órgano de gobierno de la Compañía; el uso eficiente de los recursos financieros, naturales y humanos; la transparencia y la rendición de cuentas; el cumplimiento legal y de la normativa interna de la Compañía, todo ello con la máxima implicación y compromiso por parte de los líderes de la organización.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito de la gobernanza, el grupo Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web corporativa **repsol.com**

Adicionalmente, la Compañía ha añadido siete acciones en el presente Plan de Sostenibilidad, con las que pretende reforzar su respuesta a las principales expectativas tal y como se indica a continuación.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE GOBERNANZA, Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE GOBERNANZA

<p>Expectativa: Esforzarse por dar una imagen de transparencia a través de una permanente labor informativa.</p>	<p>Expectativa: La transparencia con los grupos de interés es un tema vital y de prioridad elevada en el marco de la responsabilidad social empresarial.</p>
<p>Expectativa: Implantación de un sistema preventivo para la gestión del riesgo (sistema de compliance) que garantice el respeto de todas las normativas, la identificación de los principales riesgos en la compañía, el seguimiento de las operaciones sensibles y la toma de medidas.</p>	<p>Expectativa: Garantizar el cumplimiento de la normativa técnica como principal mecanismo para evitar impactos negativos.</p>
<p>Expectativa: Disponer de sistemas internos que reduzcan el riesgo de situaciones que vayan en contra de la ética y los principios de actuación de la compañía.</p>	<p>Expectativa: Apoyar y defender unos correctos principios de gobierno corporativo y desarrollar y aplicar buenas prácticas de gobierno corporativo, incluyendo otros grupos de empresas.</p>
<p>Expectativa: Crear y nutrir, en el marco de los procesos y estructuras para la toma de decisiones, un ambiente y cultura en los que se practiquen los principios de la responsabilidad social.</p>	<p>Expectativa: Fomentar una gestión responsable de la cadena de suministro en ámbito global de la empresa.</p>
<p>Expectativa: Trabajar con los socios en la promoción de proyectos relacionados con la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad.</p>	<p>Expectativa: Usar eficientemente, en el marco de los procesos y estructuras para la toma de decisiones, los recursos financieros, naturales y humanos.</p>
<p>Acciones incluidas en el programa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Atender de manera transparente las demandas de información acerca del desempeño social y ambiental de Repsol en todos sus ámbitos de actuación en Sines (Portugal). 2. Crear un Grupo de Actuación en Red multidisciplinar para analizar el papel de la inversión social en el entorno de nuestros principales centros de producción en España y Portugal. 3. Formar al personal de Compras y Contrataciones sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa. 4. Incorporar la revisión de aspectos relativos a Responsabilidad Corporativa en algunos de los proyectos de auditoría. 5. Monitorizar el Programa de Cumplimiento Normativo de las obligaciones legales, de carácter formal, de las personas jurídicas pertenecientes al Grupo Repsol, con las Entidades Públicas de los países en los que desarrolla su actividad. 6. Monitorizar y mejorar de manera continua el Modelo de Prevención de Delitos [MPD]. 7. Participar activamente en eventos y foros públicos y privados para impulsar la responsabilidad corporativa. 	

A continuación, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Gobernanza del presente plan. Las acciones se han ordenado alfabéticamente:

ACCIÓN **Atender de manera transparente las demandas de información acerca del desempeño social y ambiental de Repsol en todos sus ámbitos de actuación en Sines [Portugal].**

DESCRIPCIÓN

Daremos respuesta a las solicitudes de información sobre las obligaciones legales ambientales de aplicación en el Complejo Industrial de Sines, en Portugal.

INDICADOR

Número de solicitudes recibidas, analizadas y dadas respuesta.

ACCIÓN **Crear un Grupo de Actuación en Red multidisciplinar para analizar el papel de la inversión social en el entorno de nuestros principales centros de producción en España y Portugal.**

DESCRIPCIÓN

Constituiremos un grupo interno de trabajo con tres objetivos principales:

- Conocer la influencia de la inversión social en la obtención del apoyo de las comunidades del entorno de nuestros principales centros operativos en España y Portugal.
- Analizar si es posible establecer objetivos formales y medibles para la inversión social.
- Analizar si es factible proponer indicadores del nivel de apoyo o aceptación en las zonas de influencia de nuestros centros de producción.

INDICADOR

- Elaboración de un documento de conclusiones.
- Desarrollo de los talleres.

ACCIÓN

Formar al personal de Compras y Contrataciones sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa.

DESCRIPCIÓN

Impartiremos formación dirigida al personal de la Función de Compras y Contrataciones, compuesta por los equipos de compras de los distintos Negocios, en temas relacionados con:

- Políticas y normativas internas de Responsabilidad Corporativa.
- Clausulado contractual específico de Responsabilidad Corporativa (aspectos éticos, sociales y ambientales).
- Estrategias de desarrollo del tejido productivo local (Contenido local).

INDICADOR

Iniciativas de formación llevadas a cabo.

ACCIÓN

Incorporar la revisión de aspectos relativos a Responsabilidad Corporativa en algunos de los proyectos de auditoría.

DESCRIPCIÓN

Incluiremos la revisión de aspectos relativos a Responsabilidad Corporativa (Ética y Conducta, Derechos Humanos, Relación con Comunidades, etc.) en algunos de los proyectos de auditoría, promoviendo, asimismo, la colaboración con la Dirección de Responsabilidad Corporativa y Servicios Institucionales. Reportaremos las conclusiones a las unidades organizativas afectadas junto con el informe de los proyectos correspondientes.

INDICADOR

Número de proyectos que incluyen aspectos de Responsabilidad Corporativa.

ACCIÓN

Monitorizar el Programa de Cumplimiento Normativo de las obligaciones legales, de carácter formal, de las personas jurídicas pertenecientes al Grupo Repsol, con las Entidades Públicas de los países en los que desarrolla su actividad.

DESCRIPCIÓN

Impulsaremos la revisión de inventarios de obligaciones, a través de un análisis global de necesidades por país/área, así como del grado de sensibilización sobre el modelo en toda la organización.

Igualmente, desarrollaremos un seguimiento proactivo de los procesos de autoevaluación de cumplimiento que, de forma periódica, llevan a cabo los responsables de las áreas, y realizaremos un reporte de los resultados correspondientes al nivel adecuado.

INDICADOR

- Modificaciones en los inventarios de obligaciones [altas/bajas/modificaciones].
- Monitorización del proceso de autoevaluación de las obligaciones.
- Reporte periódico de los resultados de los procesos a los Directores Generales/Directores Ejecutivos responsables.
- Número de planes de acción definidos e implantados en el periodo.

ACCIÓN**Monitorizar y mejorar de manera continua el Modelo de Prevención de Delitos (MPD).****DESCRIPCIÓN**

Haremos el seguimiento del Modelo de Prevención de Delitos del Grupo Repsol (MPD), que tiene como objetivos:

- Prevenir y, en su caso, descubrir conductas delictivas por parte de los administradores y empleados de las compañías españolas del Grupo para mitigar la responsabilidad penal de la Sociedad y de los administradores.
- Evitar las posibles sanciones y consecuencias negativas para la reputación del Grupo y los mercados de capitales.
- Alinear a las sociedades españolas del Grupo y a sus establecimientos en el extranjero con las mejores prácticas en materia de anticorrupción.

INDICADOR

- Validación anual del diseño del MPD.
- Autoevaluación anual del MPD por parte de los responsables de cada negocio y áreas corporativas.
- Certificación anual de los controles por parte de los responsables de cada negocio y áreas corporativas.
- Verificación anual externa e independiente de los procesos.
- Reportar el plan anual del MPD y los resultados de la verificación del MPD anualmente a la Comisión de Auditoría y Control.

ACCIÓN**Participar activamente en eventos y foros públicos y privados para impulsar la responsabilidad corporativa.****DESCRIPCIÓN**

Aumentaremos nuestra presencia en foros y eventos nacionales para conocer y compartir buenas prácticas relacionadas con la responsabilidad corporativa.

Nos centraremos principalmente en los desarrollados por:

- La Red Española del Pacto Mundial de las Naciones Unidas.
- La Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID).
- El Observatorio de Actuaciones de las Organizaciones Españolas en el Mundo Indígena (OAOEMI).

INDICADOR

Número de foros y eventos en los que hemos participado.

Programa 2

Derechos Humanos

Los estados y las empresas juegan papeles diferentes en el trabajo común en pro de los derechos humanos. Mientras los primeros tienen el deber de protegerlos frente a aquellos que los vulneran, las empresas tienen la responsabilidad de respetarlos en sus actividades. Ello implica actuar con la debida diligencia para no interferir en el grado de disfrute de estos por parte de las personas, y ocuparse de posibles impactos negativos si estos llegaran a ocurrir.

Este programa comprende y agrupa acciones relacionadas con la capacitación interna, sensibilización interna y externa y cumplimiento normativo relacionado con los derechos humanos; la debida diligencia y los esfuerzos dirigidos a evitar cualquier impacto en los derechos humanos; el respeto a los derechos de las poblaciones indígenas o de cualquier otro grupo vulnerable; la atención de reclamaciones y la reparación de eventuales impactos.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito de los derechos humanos, Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

A estos, se unen las 10 acciones que en este ámbito se han incluido en el presente Plan de Sostenibilidad, las cuales se dirigen a dar respuesta a las principales expectativas de las partes interesadas de la Compañía.

-ACCIÓN INCLUIDA EN EL PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS Y RESUMEN DE PRINCIPALES LAS EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYE A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS

Expectativa:

Proporcionar formación interna a los empleados en materia de derechos humanos adaptándola a las características de la compañía y el sector.

Expectativa:

Considerar facilitar la educación en materia de derechos humanos y aumentar la toma de conciencia sobre los mismos.

Expectativa:

Prevenir cualquier fenómeno de discriminación.

Expectativa:

Considerar las dificultades que las personas discapacitadas pueden tener en el acceso a las instalaciones y utilización de los productos Repsol.

Expectativa:

Evaluar periódicamente las repercusiones que las actividades y las relaciones de la compañía pueden tener en los derechos humanos.

Expectativa:

Respecto a los Principios Voluntarios sobre Seguridad y Derechos Humanos y los Principios Rectores sobre Empresas y Derechos Humanos, se echa en falta que las empresas expliquen si estos sistemas funcionan realmente, con qué se está teniendo que lidiar, y cómo se está abordando.

Expectativa:

Compartir la política de derechos humanos con proveedores, contratistas y socios.

Expectativa:

Promover el respeto a los derechos humanos entre las empresas con las que la compañía tenga relación.

Acciones incluidas en el programa:

1. Asegurar la realización del curso de Derechos Humanos por parte de todo el personal de la Unidad de Negocio España (UNE).
2. Impulsar la integración de colectivos atendiendo a su diversidad y potenciando sus capacidades.
3. Realizar acciones de formación, en colaboración con FSC Inserta (Fundación ONCE) y Cruz Roja, para la integración profesional.
4. Consolidar el proyecto de accesibilidad de estaciones de servicio en España.
5. Invertir en la accesibilidad de las estaciones de servicio en Portugal.
6. Mejorar la accesibilidad a la Base de Tarragona para personas con movilidad reducida.
7. Asegurar que las empresas contratistas de seguridad privada en Sines (Portugal) cumplen la legislación nacional e internacional en derechos humanos.
8. Diseñar un esquema de auditoría interna de cumplimiento de los compromisos asumidos con la adhesión a la iniciativa de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVSDH).
9. Elaborar un plan de acción para el avance/mejora de la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVSDH).
10. Comunicar la Política de Derechos Humanos de Repsol a los socios de las actividades comerciales en Portugal.

A continuación, se ofrece información específica sobre las acciones incluidas en el Programa de Derechos Humanos del presente plan.

Cultura y gestión

ACCIÓN	Asegurar la realización del curso de Derechos Humanos por parte de todo el personal de la Unidad de Negocio España (UNE).
DESCRIPCIÓN	Fomentaremos que el personal de la Unidad de Negocio España realice el curso on-line de Derechos Humanos, disponible en nuestros planes de formación.
INDICADOR	Porcentaje de empleados que han realizado el curso.
ACCIÓN	Impulsar la integración de colectivos atendiendo a su diversidad y potenciando sus capacidades.
DESCRIPCIÓN	Utilizaremos el deporte, la cultura y la formación como herramientas para la integración de personas con capacidades diferentes y otros colectivos diversos. Lo haremos a través de la línea de actuación "Rompiendo barreras". Pondremos especial atención en el acceso a la cultura de las personas con discapacidad intelectual, y en el acceso al deporte de las personas con discapacidad física. Con estas acciones pretendemos generar una mayor sensibilización de la sociedad hacia estos colectivos.
INDICADOR	Número de iniciativas ejecutadas.

ACCIÓN	Realizar acciones de formación, en colaboración con FSC Inserta (Fundación ONCE) y Cruz Roja, para la integración profesional.
DESCRIPCIÓN	<p>Desarrollaremos programas formativos dirigidos a facilitar la integración profesional de personas con capacidades diferentes y en riesgo de exclusión social. Estos programas formativos se llevarán a cabo en colaboración con FSC Inserta (entidad de la Fundación ONCE) y Cruz Roja, y constarán de formación teórica y prácticas no laborales.</p> <p>Las acciones formativas serán las siguientes: Comercialización de Servicios y Productos Petrolíferos, Administración Comercial para Agencias Distribuidoras y Servicios Oficiales de GLP, Operario de Factoría de GLP y Programa 15 mujeres hacia el empleo.</p>
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de cursos. - Número de asistentes a los cursos. - Número de contrataciones.

Debida diligencia

ACCIÓN	Consolidar el proyecto de accesibilidad de estaciones de servicio en España.
DESCRIPCIÓN	<p>Invertiremos en nuestras estaciones de servicio para hacerlas más accesibles a los consumidores. Así mismo, ofreceremos oportunidades de empleo a personas con capacidades diferentes. Para ello:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Ampliaremos el número de estaciones de servicio que integran criterios de accesibilidad DALCO (Deambulación, Aprehensión, Localización y Comunicación). - Mantendremos la certificación en accesibilidad universal en cuatro estaciones de servicio según la Norma UNE 170001- Accesibilidad global. Criterios para facilitar la accesibilidad al entorno.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de estaciones de servicio que integran criterios DALCO. - Número de estaciones de servicio con certificación de accesibilidad universal.

ACCIÓN	Invertir en la accesibilidad de las estaciones de servicio en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Aseguraremos que todas nuestras estaciones de servicio existentes son accesibles a nuestros consumidores con dificultades en las operaciones de abastecimiento.
INDICADOR	Número de estaciones de servicio que integran criterios legales de accesibilidad.

ACCIÓN	Mejorar la accesibilidad a la Base de Tarragona para personas con movilidad reducida.
DESCRIPCIÓN	Colocaremos una rampa en la entrada a la Base de Tarragona que facilite el acceso de las personas de movilidad reducida.
INDICADOR	Ejecución de la obra.

Fuerzas de seguridad

ACCIÓN	Asegurar que las empresas contratistas de seguridad privada en Sines (Portugal) cumplen la legislación nacional e internacional en derechos humanos.
DESCRIPCIÓN	Proporcionaremos información sobre la regulación y las mejores prácticas a los prestadores de servicio de seguridad privada de Sines.
INDICADOR	Número de acciones realizadas.

ACCIÓN	Diseñar un esquema de auditoría interna de cumplimiento de los compromisos asumidos con la adhesión a la iniciativa de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVSDH).
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos un estándar de cumplimiento, sobre la base de los documentos de funciones y responsabilidades (roles and responsibilities) y los indicadores claves de desempeño (key performance indicators -KPIs). Con él contrastaremos, mediante una auditoría interna, el cumplimiento de los compromisos asumidos así como su grado de ejecución en España y Portugal.
INDICADOR	Diseño de una plantilla con los puntos a auditar y valoración de la adecuación con el estándar.
ACCIÓN	Elaborar un plan de acción para el avance/mejora de la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVSDH).
DESCRIPCIÓN	Diseñaremos las líneas de trabajo, sobre la base de las conclusiones plasmadas en el diagnóstico de la situación de Repsol en relación a los derechos humanos y la seguridad (security). La implementación para España y Portugal la llevaremos a cabo en el medio plazo (2-3 años). Igualmente, tendremos en cuenta las expectativas y preocupaciones relacionadas con esta temática identificadas en los Estudios de Identificación de Expectativas (EIE).
INDICADOR	Elaboración del plan de acción.

Relaciones comerciales

ACCIÓN	Comunicar la Política de Derechos Humanos de Repsol a los socios de las actividades comerciales en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Promoveremos la difusión de nuestra Política de Derechos Humanos entre nuestras empresas colaboradoras de GLP [propano y butano].
INDICADOR	Número de comunicaciones realizadas.

Programa 3

Prácticas Laborales

Por prácticas laborales se entienden las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realizan por o en nombre de la Compañía, tales como las condiciones de trabajo, la jornada laboral, la remuneración, el reclutamiento, el desarrollo y promoción de trabajadores; el respeto a los derechos humanos y laborales de los empleados como la no discriminación, el trabajo forzoso, el trabajo infantil; la transferencia y traslado de trabajadores; la promoción de la diversidad y conciliación de la vida profesional y personal; la finalización de la relación de trabajo, la formación y desarrollo de habilidades, y la salud de los empleados.

También se incluyen cuestiones relativas a la representación y participación en las negociaciones colectivas, diálogos sociales y consultas tripartitas para abordar problemas sociales relacionados con el empleo.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito de las prácticas laborales, Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web corporativa **repsol.com**

A estos, se unen las ocho acciones individuales que Repsol ha incluido en el contexto de este Plan. Éstas se dirigen a dar respuesta a algunas de las principales expectativas de las partes interesadas de la Compañía tal y como se indica a continuación.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS LABORALES Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE PRÁCTICAS LABORALES

Expectativa:

Introducir nuevas herramientas de gestión de los recursos humanos más propias del siglo XXI: nuevas estructuras de horarios, soluciones técnicas (guarderías, teletrabajo, etc.).

Expectativa:

Promover los máximos estándares en la mejora de las condiciones de trabajo de los empleados.

Expectativa:

Poner en conocimiento de los trabajadores información documentada, clara y comprensible, relativa a sus derechos de acuerdo a la legislación nacional laboral y de empleo y cualquier convenio colectivo aplicable.

Expectativa:

Dedicar más recursos en la formación y calificación de los empleados propios.

Expectativa:

Proporcionar a todos los trabajadores, en todas las etapas de su experiencia laboral, acceso al desarrollo de habilidades, formación y aprendizaje práctico y oportunidades para la promoción profesional, de manera equitativa y no discriminatoria.

Expectativa:

Promover la consulta y la cooperación entre empleadores y trabajadores y sus representantes en asuntos de interés mutuo.

Expectativa:

Proporcionar condiciones de trabajo a todos los trabajadores que permitan, en la mayor medida posible, conciliar la vida familiar y laboral y que sean comparables a las que ofrecen otros empleadores similares en la localidad afectada. El establecimiento de horarios razonables, bajas por paternidad/maternidad o la creación, en la medida de lo posible, de guarderías y otras instalaciones pueden ser medidas adecuadas en este sentido.

Expectativa:

Continuar con su política de inserción de personas con discapacidad.

Expectativa:

Garantizar la diversidad e igualdad de oportunidades para colectivos discapacitados.

Acciones incluidas en el programa:

1. Implantar y desarrollar un sistema de retribución flexible (FLEX) para las personas de Convenio.
2. Impulsar la gestión generacional en la Compañía. Implantar el acuerdo sobre distribución irregular en el 100% de la jornada para trabajadores en jubilación parcial.
3. Identificar y desarrollar el talento.
4. Realizar una formación en liderazgo para los jefes en convenio del Área Industrial.
5. Mantener relaciones de diálogo social con la representación sindical de España y Portugal.
6. Impulsar nuevos modelos de flexibilización de la jornada de trabajo.
7. Favorecer la conciliación de la vida profesional y personal de los empleados en España y Portugal.
8. Promover el empleo de personas con capacidades diferentes en España y Portugal impulsando la igualdad de oportunidades.

A continuación, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Prácticas Laborales del presente plan.

Condiciones de trabajo

ACCIÓN	Implantar y desarrollar un sistema de retribución flexible (FLEX) para las personas de Convenio.
DESCRIPCIÓN	Extenderemos el producto de cheque guardería a todas las empresas del grupo a las que les sea de aplicación el VII Acuerdo Marco. Realizaremos un piloto en Repsol, S.A. para la implantación de la retribución flexible (FLEX) para las personas sometidas al régimen económico del Convenio Colectivo.
INDICADOR	Grado de Implantación de la medida en España.
ACCIÓN	Impulsar la gestión generacional en la Compañía. Implantar el acuerdo sobre distribución irregular en el 100% de la jornada para trabajadores en jubilación parcial.
DESCRIPCIÓN	Adecuaremos las políticas de gestión de personas para favorecer el proceso de relevo generacional, garantizando la transmisión del conocimiento entre personas en situación de jubilación parcial y las personas jóvenes incorporadas a la Compañía. Aseguraremos una gestión óptima de todas las etapas profesionales por las que pasa el empleado, incluida la prejubilación del personal de mayor edad y el paso a la jubilación definitiva.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de contratos en prácticas. - Número de personas que se acogen a la jubilación parcial. - Número de jubilados parciales que han optado por acumular la jornada del 15%.

Cultura, desarrollo y gestión

ACCIÓN	Identificar y desarrollar el talento.
DESCRIPCIÓN	Potenciaremos el desarrollo del personal de convenio generando oportunidades de aprendizaje y desarrollo profesional.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de iniciativas puestas en marcha en los centros industriales.- Avance del proyecto definido para administrativos comerciales de CampsaRed.

ACCIÓN	Realizar una formación en liderazgo para los jefes en convenio del Área Industrial.
DESCRIPCIÓN	Diseñaremos el programa de formación e impartiremos un piloto en los propios Complejos Industriales de España y Portugal. El objetivo es dotar de capacidades básicas de liderazgo a los jefes en convenio y jefes fuera de convenio incluidos en los sistemas de turnos.
INDICADOR	Programa diseñado y piloto iniciado antes del 31 diciembre 2015.

Diálogo empresa-empleados

ACCIÓN	Mantener relaciones de diálogo social con la representación sindical de España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Garantizaremos la participación sindical en los diferentes ámbitos de la Compañía (formación, igualdad, seguridad y salud, etc.) a través de las distintas Comisiones previstas en los Convenios Colectivos, que se reúnen regularmente a lo largo del año.
INDICADOR	Número de reuniones mantenidas en las distintas Comisiones.

Promoción de la diversidad y conciliación

ACCIÓN	Impulsar nuevos modelos de flexibilización de la jornada de trabajo.
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos una nueva modalidad de teletrabajo de tres días completos por semana. Trabajaremos para analizar y estudiar nuevas formas de trabajo orientadas a la flexibilidad horaria y espacial.
INDICADOR	Grado de implantación de la medida en España.
ACCIÓN	Favorecer la conciliación de la vida profesional y personal de los empleados en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Impulsaremos los programas de conciliación de la Compañía intentando adecuarlos al entorno/país. Realizaremos un seguimiento del programa de teletrabajo entre los empleados.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Numero de teletrabajadores en España y Portugal. - Lanzamiento de la campaña de comunicación para la sensibilización sobre la gestión eficaz del tiempo. - Número de personas con jornada intensiva en Portugal.

ACCIÓN	Promover el empleo de personas con capacidades diferentes en España y Portugal impulsando la igualdad de oportunidades.
DESCRIPCIÓN	Fomentaremos la inserción laboral directa de personas con capacidades diferentes en todos los países donde operamos, a través de la incorporación de trabajadores con discapacidad. Realizaremos un diagnóstico de diversidad. Realizaremos campañas de sensibilización y formación sobre la integración de personas con capacidades diferentes dirigidas a empleados. Difundiremos externamente a las partes interesadas las buenas prácticas puestas en marcha en la Compañía.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de personas con capacidades diferentes incorporadas a la plantilla.- Número de programas de formación y número de jornadas de sensibilización.- Reedición del material disponible en la Compañía en relación con la integración de personas con capacidades diferentes.

Programa 4

Seguridad

La seguridad constituye un factor crítico en las operaciones industriales por lo que la prevención, el control, el mantenimiento, sumados a la promoción de una cultura y comportamientos específicos, son elementos fundamentales en la actividad empresarial.

Comprende cuestiones relacionadas con la prevención y mitigación de riesgos de seguridad, los controles y la gestión de emergencias; el reporte e investigación de los incidentes y las lecciones aprendidas; el cumplimiento normativo y los sistemas de gestión en la materia.

También incluye los asuntos relativos a la cultura y los comportamientos en seguridad promovidos mediante el liderazgo, la formación, comunicación y sensibilización en dichos temas; las cuestiones relacionadas con la seguridad en el ámbito de nuestras relaciones comerciales, como la debida diligencia, los procesos de calificación, auditorías y controles, formación en seguridad, campañas de comunicación y sensibilización en materia de seguridad dirigidos a colectivos de nuestras relaciones comerciales.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito de la seguridad, el grupo Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, Repsol ha incluido 16 acciones en el presente Plan con las que dar respuesta a algunas de estas expectativas.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE SEGURIDAD Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE SEGURIDAD

Expectativa:

Promover una cultura de seguridad en toda la organización, es importante que los contratistas de las áreas industriales participen en esta cultura.

Expectativa:

Tener disponibles para los empleados canales y sistemas que permitan una comunicación rápida y directa sobre quejas o sugerencias relacionadas con la seguridad.

Expectativa:

Trabajar a fondo en la investigación de accidentes y la extracción de conclusiones y lecciones aprendidas sobre ellos.

Expectativa:

Establecer sistemas y procedimientos cada vez más exhaustivos para la investigación de accidentes e incidentes.

Expectativa:

Disponer de procedimiento adecuados de alerta ante la ocurrencia de incidentes y accidentes.

Expectativa:

Implementar y cumplir protocolos de seguridad rigurosos.

Expectativa:

Disponer de sistemas adecuados para gestionar los potenciales riesgos de las instalaciones de la compañía, especialmente aquellos situados en las zonas más críticas.

Expectativa:

Mantener actualizados los sistemas de emergencia de la compañía.

Expectativa:

Reforzar las actuaciones en materia de seguridad y salud laboral con los distribuidores.

Expectativa:

Incrementar las actividades con contratistas para mejorar la seguridad con la que operan estos.

Acciones incluidas en el programa:

1. Asegurar la realización del curso Cultura y Liderazgo de Seguridad y Medio Ambiente en Exploración y Producción (EOS) por parte del personal objetivo de la Unidad de Negocio de España.
2. Consolidar el Programa de Premios Pin (Potencial Incidentes).
3. Difundir a los empleados de GLP Portugal información actualizada sobre los requisitos legales aplicables a nuestra actividad.
4. Efectuar una encuesta anual a los trabajadores en el ámbito de la organización y gestión de las actividades de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo (SHST) en el Área Comercial en Portugal.
5. Favorecer el buen comportamiento de los empleados en materia de seguridad vial en Portugal.
6. Fomentar la cultura de seguridad entre los empleados y contratistas de Repsol.
7. Promover el buen comportamiento en materia de seguridad vial de los empleados del Área Comercial en España.
8. Realizar acciones de integración y sensibilización de seguridad y medio Ambiente en Áreas Corporativas.
9. Mejorar la seguridad de proceso en las instalaciones situadas en España y Portugal.
10. Actualizar los análisis de riesgos de seguridad y medio ambiente de los centros industriales en España y Portugal.
11. Elaborar y ejecutar el Plan de Seguridad en las operaciones de Refino España.
12. Impulsar la seguridad de nuestros productos.
13. Implantar el procedimiento de control de contratistas y coordinación de actividades empresariales en el ámbito de la Dirección Corporativa de Gestión Patrimonial.
14. Impulsar la seguridad en las actuaciones de los contratistas del Área Comercial en Portugal.
15. Informar a los contratistas sobre los procedimientos de seguridad en los complejos industriales de Portugal.
16. Promover una cultura de seguridad en la red de distribuidores de GLP Envasado en Portugal.

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Seguridad del presente plan.

Cultura y gestión

ACCIÓN	Asegurar la realización del curso Cultura y Liderazgo de Seguridad y Medio Ambiente en Exploración y Producción (EOS) por parte del personal objetivo de la Unidad de Negocio de España.
DESCRIPCIÓN	Fomentaremos que el personal de la Unidad de Negocio de España realice el curso interno Cultura y Liderazgo de Seguridad y Medio Ambiente en Exploración y Producción (Excellence in operations and sustainability, EOS).
INDICADOR	Porcentaje de empleados que han realizado el curso.
ACCIÓN	Consolidar el Programa de Premios Pin (Potencial Incidentes).
DESCRIPCIÓN	Continuaremos impulsando la cultura de seguridad involucrando a los empleados y contratistas en la identificación de peligros y riesgos en sus lugares de trabajo. De esta forma contribuiremos a la prevención de accidentes y mejoraremos el desempeño en esta materia.
INDICADOR	Número de Pin reportados.

<p>ACCIÓN</p>	<p>Difundir a los empleados de GLP Portugal información actualizada sobre los requisitos legales aplicables a nuestra actividad.</p>
<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>Divulgaremos a los empleados de GLP Portugal la legislación aplicable a nuestra actividad en cuanto a medio ambiente, seguridad y salud en el trabajo. Para ello publicaremos una “Lista de Requisitos Legales” a partir de la que se podrá acceder a los textos legales.</p>
<p>INDICADOR</p>	<p>Número de comunicaciones realizadas.</p>
<p>ACCIÓN</p>	<p>Efectuar una encuesta anual a los trabajadores en el ámbito de la organización y gestión de las actividades de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo [SHST] en el Área Comercial en Portugal.</p>
<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>Promoveremos la realización de una encuesta anual, con objeto de prevenir los riesgos profesionales y promocionar la salud de todos los empleados.</p>
<p>INDICADOR</p>	<p>Realización de la encuesta.</p>
<p>ACCIÓN</p>	<p>Favorecer el buen comportamiento de los empleados en materia de seguridad vial en Portugal.</p>
<p>DESCRIPCIÓN</p>	<p>Realizaremos acciones de sensibilización sobre comportamientos seguros en carretera e impartiremos formación en conducción ecoeficiente. Llevaremos a cabo este despliegue tanto en el complejo industrial de Sines como en Marketing Portugal.</p>
<p>INDICADOR</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Número de personas formadas en conducción defensiva. - Número de acciones de sensibilización.

ACCIÓN	Fomentar la cultura de seguridad entre los empleados y contratistas de Repsol.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos nuevas ediciones de formación en liderazgo y cultura de seguridad para empleados que trabajan en las instalaciones de la Compañía en España y Portugal y nos aseguraremos de que los contratistas hayan recibido la formación adecuada.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de horas de formación en seguridad y salud laboral impartidas a los empleados de la Compañía. - Número de horas de formación en cultura de seguridad impartidas a líderes. - Número de horas de formación en seguridad recibidas por contratistas impartidas por terceros.
ACCIÓN	Promover el buen comportamiento en materia de seguridad vial de los empleados del Área Comercial en España.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos acciones de sensibilización en delegaciones comerciales. Plantearemos directrices y recomendaciones en materia de seguridad vial.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número acciones sensibilización. - Plan de acción planteado.
ACCIÓN	Realizar acciones de integración y sensibilización de seguridad y medio Ambiente en Áreas Corporativas.
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos acciones de difusión y sensibilización relacionadas con la mejora de la cultura de seguridad en Áreas Corporativas de la Compañía.
INDICADOR	Acciones de integración de seguridad y medio ambiente acorde a las reglas de cumplimiento definidas en cada negocio / área.

Gestión de incidentes

ACCIÓN	Mejorar la seguridad de proceso en las instalaciones situadas en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos un análisis de causas de accidentabilidad en aquellos incidentes de seguridad de procesos que se produzcan en nuestras instalaciones. Queriendo poner el foco en la reducción de la accidentabilidad industrial, especialmente en la seguridad de procesos, en 2014 realizamos una línea base de accidentes de proceso de mayor gravedad (TIER 1 y TIER 2) y definimos una senda de reducción de accidentabilidad 2015- 2020.
INDICADOR	Número de análisis de causas de accidentabilidad de seguridad de procesos realizados.

Gestión del riesgo

ACCIÓN	Actualizar los análisis de riesgos de seguridad y medio ambiente de los centros industriales en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo la actualización de los estudios de análisis de riesgos planificados en los centros industriales de España y Portugal de acuerdo a la normativa interna sobre gestión del riesgo en seguridad y medio ambiente en activos industriales. Dicha normativa se aprobó en 2010 siguiendo las mejores prácticas del sector.
INDICADOR	Número de análisis de riesgos actualizados.

ACCIÓN	Elaborar y ejecutar el Plan de Seguridad en las operaciones de Refino España.
DESCRIPCIÓN	<p>Llevaremos a cabo el Plan de Seguridad, que incluirá:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Programas de prevención y formación en seguridad de personal propio y contratista. - Planes de higiene y salud laboral. - Plan de Emergencia Interior: Plan de contingencia en accidentes operativos, realización anual de simulacros y formación del equipo permanente contra incendios. - Colaboración en el Plan de Emergencia Exterior con las administraciones locales: realización de simulacros y colaboración en la formación de los equipos de intervención.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de acciones del Plan ejecutadas. - Número de horas de formación en seguridad y salud laboral. - Número de personas formadas en seguridad y salud laboral. - Número de simulacros del Plan de Emergencia interior. - Número de colaboraciones del Plan de Emergencia exterior.
ACCIÓN	Impulsar la seguridad de nuestros productos.
DESCRIPCIÓN	<p>Nos adelantaremos al periodo establecido en la legislación para el cumplimiento del Reglamento CLP (relativo a la clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas) con fecha de 1 de junio de 2015, poniendo ya en el mercado mezclas clasificadas según las nuevas Clases y Categorías de Peligro. De esta forma mostraremos nuestro compromiso con la sociedad y el medio ambiente.</p>
INDICADOR	Número de documentos actualizados de productos que ponemos en el mercado.

Relaciones comerciales

ACCIÓN	Implantar el procedimiento de control de contratistas y coordinación de actividades empresariales en el ámbito de la Dirección Corporativa de Gestión Patrimonial.
--------	---

DESCRIPCIÓN	Controlaremos la documentación de contratistas, inducciones (información sobre medidas de seguridad a contratistas), reuniones de coordinación de actividades empresariales y requerimiento a contratistas del cumplimiento requisitos de seguridad y medioambiente.
-------------	--

INDICADOR	Certificación OHSAS 18.001.
-----------	-----------------------------

ACCIÓN	Impulsar la seguridad en las actuaciones de los contratistas del Área Comercial en Portugal.
--------	---

DESCRIPCIÓN	Promoveremos la acreditación de nuestros contratistas en la plataforma Gestplano, así como la formación de su personal. Fomentaremos que nuestros contratistas de operación y mantenimiento de las instalaciones de llenado de GLP (propano y butano), así como nuestros contratistas de Marketing Portugal, obtengan la acreditación en la plataforma Gestplano. Verificaremos la formación de su personal en la Autorización de Seguridad.
-------------	--

INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de contratistas acreditados en la Plataforma Gestplano. - Número de personas con formación en la Autorización de Seguridad.
-----------	---

ACCIÓN	Informar a los contratistas sobre los procedimientos de seguridad en los complejos industriales de Portugal.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos acciones de formación a nuestros contratistas. Nos aseguraremos de que conocen la regulación, las mejores prácticas, y los riesgos y controles a aplicar en las instalaciones. Nos centraremos en los nuevos contratistas.
INDICADOR	Número de acciones formativas realizadas.
ACCIÓN	Promover una cultura de seguridad en la red de distribuidores de GLP Envasado en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Elaboraremos artículos de seguridad para la Newsletter “Em Rede”, dirigida a todos los distribuidores de GLP Envasado. De esta forma fomentaremos entre nuestros socios comerciales la cultura de seguridad de nuestra Compañía.
INDICADOR	Número de publicaciones de artículos de seguridad.

Programa 5

Medio Ambiente

La sociedad se enfrenta actualmente a numerosos desafíos ambientales que abarcan desde problemas globales como el cambio climático o el agotamiento de los recursos naturales hasta otros de naturaleza local que, no obstante, pueden suponer un impacto muy intenso en el entorno donde se producen. Entre ellos, podrían citarse la contaminación del aire o las aguas, la generación de residuos o la destrucción de ecosistemas y la biodiversidad.

La actividad de las empresas contribuye invariablemente a algunos de estos impactos. Especial relevancia tienen estas cuestiones en un sector como el petrolero caracterizado por la realización de actividades extractivas o industriales en grandes instalaciones. Es necesario, por tanto, que las empresas identifiquen opciones que permitan prevenir estos impactos, minimizarlos en caso de que no se puedan evitar y, en último término, corregirlos.

Estas opciones incluyen la prevención y mitigación de dichos riesgos e impactos mediante los controles necesarios, la gestión de emergencias, la eficiencia operativa, la gestión de recursos hídricos; gestión de residuos; la eficiencia en el uso de materiales; el cumplimiento normativo y sistemas de gestión de medio ambiente de la Compañía.

También se incluyen las cuestiones relacionadas con la mitigación del cambio climático, la protección del medioambiente y de la biodiversidad, así como la promoción de una cultura y comportamientos mediante el liderazgo, la formación, comunicación y sensibilización en dichos temas; la debida diligencia respecto a nuestras relaciones comerciales, a través de procesos de calificación, auditorías y controles, formación en protección del medio ambiente, campañas de comunicación y sensibilización en materia ambiental, etc.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito del medio ambiente, el grupo Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, se han incluido 24 acciones en el presente Plan con las que dar respuesta a algunas de estas expectativas.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE MEDIO AMBIENTE

Expectativa:

La compañía debería hacerse más responsable del cuidado del medio marino.

Expectativa:

Tomar medidas para restaurar y proteger la salud de los océanos.

Expectativa:

Proteger y conservar la biodiversidad.

Expectativa:

Promover acciones en la compañía encaminadas a la minimización de los impactos que contribuyan al cambio climático.

Expectativa:

Apostar por los combustibles y fuentes de energías más limpias.

Expectativa:

Llevar a cabo todas las actividades de la compañía dentro de la legalidad vigente y promulgando los máximos estándares de gestión ambiental.

Expectativa:

Contar con un Sistema de Gestión Ambiental certificado.

Expectativa:

Incorporar la reducción de emisiones de gases de efecto invernadero y la mejora de la eficiencia energética como elemento transversal en las operaciones.

Expectativa:

Mejorar el impacto ambiental y la eficiencia de los procesos de refino y química. Ir hacia una mayor eficiencia en el consumo y una reducción de las emisiones de CO₂.

Expectativa:

Medir, registrar e informar acerca de las fuentes de contaminación significativas y reducir la contaminación, el consumo de agua, la generación de residuos y el consumo de energía.

Expectativa:

Adoptar estrategias y objetivos cuantitativos de reducción de consumo de agua.

Expectativa:

Evitar o reducir la generación de materiales de desecho, recuperando y reutilizando dichos materiales de manera segura para la salud humana y el medio ambiente.

Expectativa:

Implementar medidas orientadas a la prevención de la contaminación y de los residuos, utilizando la jerarquía de gestión de residuos y garantizando una adecuada gestión de la contaminación y los residuos inevitables.

Acciones incluidas en el programa:

1. Favorecer actividades de carácter ambiental en el entorno de Tarragona.
2. Extender la práctica de la compensación de emisiones a más eventos deportivos del motor.
3. Impulsar la movilidad eléctrica en el transporte terrestre en España.
4. Implantar los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de la Dirección Corporativa de Gestión Patrimonial.
5. Participar en organizaciones nacionales e internacionales dedicadas a la defensa del medio ambiente.
6. Recertificar la ISO 14.001 y 9.001, OSHAS 18.001 y Etiqueta Doñana 21.
7. Desarrollar el Plan de Gestión de Residuos de los centros de Química en España y Portugal.
8. Desarrollar el Plan de Gestión de Residuos en las operaciones de Refino España.
9. Fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética en el Área Comercial en España.
10. Fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética entre los empleados del Área Comercial en Portugal.
11. Identificar oportunidades para mejorar la eficiencia energética de nuestras operaciones en España y en Portugal, así como disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.
12. Implantar medidas de eficiencia en el uso de la energía eléctrica en las oficinas de Madrid.
13. Implantar medidas de eficiencia energética en las actividades de Exploración y Producción de la plataforma Casablanca de Tarragona.
14. Impulsar la clasificación eficiente de los residuos en Campus.
15. Mejorar la eficiencia energética de nuestras actividades del Área Comercial en Portugal.
16. Mejorar la gestión de los residuos.
17. Mejorar los envases de lubricantes y su tasa de recuperación: Ecodiseño y Producción limpia.
18. Mejorar nuestra eficiencia energética en los procesos de producción de productos en los complejos petroquímicos de España y Portugal.
19. Minimizar las emisiones de CO₂ y mejorar la eficiencia energética en las operaciones de Exploración y Producción de España.
20. Promover medidas para incentivar la eficiencia energética en las operaciones de Refino España.
21. Reducir las pérdidas de granza al medio ambiente en los centros de Química en España y Portugal. La granza es material plástico en forma de gránulos utilizado en los procesos de transformación.
22. Desarrollar el Plan de Gestión del Agua en los centros de Química en España y Portugal.
23. Desarrollar el Plan de Gestión del Agua establecido en las operaciones de Refino España.
24. Optimizar nuestra gestión del agua.

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Medio Ambiente del presente plan.

Biodiversidad

ACCIÓN	Favorecer actividades de carácter ambiental en el entorno de Tarragona.
DESCRIPCIÓN	Generaremos biotopos (arrecifes artificiales) en localidades del entorno de Tarragona: - Ayuntamiento de Atmella de Mar. - Ayuntamiento de Cambrils. - Ayuntamiento de Torredembarra.
INDICADOR	Ejecución del plan previsto.

Cambio Climático

ACCIÓN	Extender la práctica de la compensación de emisiones a más eventos deportivos del motor.
DESCRIPCIÓN	Ampliaremos el número de eventos del motor en los que compensemos emisiones.
INDICADOR	Número de iniciativas llevadas a cabo.

ACCIÓN	Impulsar la movilidad eléctrica en el transporte terrestre en España.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos el análisis y despliegue de oportunidades de negocio en nuevos vectores energéticos para el transporte, particularmente los asociados a la electrificación en el suministro de energía para los vehículos. Desplegaremos una red de recarga de vehículos eléctricos y de almacenamiento de energía para el transporte.
INDICADOR	Número de puntos de recarga instalados.

Cultura y gestión

ACCIÓN	Implantar los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de la Dirección Corporativa de Gestión Patrimonial.
DESCRIPCIÓN	Cumplimentaremos los estándares relacionados con la identificación y evaluación de aspectos ambientales derivados de la actividad de Gestión Patrimonial en las sedes de Madrid.
INDICADOR	Certificación ISO 14.001.

ACCIÓN	Participar en organizaciones nacionales e internacionales dedicadas a la defensa del medio ambiente.
DESCRIPCIÓN	Intervendremos, mediante la representación en el Marine & Environment Subcomitee, en la International Association of Oil & Gas Producers y en el Grupo de Trabajo de Empresas y Biodiversidad del CONAMA (Congreso Nacional de Medio Ambiente).
INDICADOR	Participación en el Comité.

ACCIÓN	Recertificar la ISO 14.001 y 9.001, OSHAS 18.001 y Etiqueta Doñana 21.
DESCRIPCIÓN	Obtendremos la recertificación de las normas ISO 14.001 de Gestión Ambiental, ISO 9.001 de Gestión de Calidad y OSHAS 18.001 de Gestión de la Seguridad y Salud Ocupacional. De la misma forma, renovaremos la Etiqueta Doñana 21, distintivo para las empresas que evidencian una gestión responsable respecto a calidad, medio ambiente y respeto al entorno en la Comarca de Doñana.
INDICADOR	Obtención de las recertificaciones.

Eficiencia Operativa

ACCIÓN	Desarrollar el Plan de Gestión de Residuos de los centros de Química en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Reduciremos la cantidad de residuos generados por nuestra actividad. Elaboraremos y ejecutaremos un plan de acción cuyo objetivo es mejorar la gestión de los residuos generados y reducir su impacto medioambiental.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de acciones realizadas.- Residuos no generados con respecto al año de estudio base por acciones ejecutadas, en miles de toneladas.- Porcentaje de residuos ordinarios generados y gestionados a través de valorización/reciclado/reutilización.

ACCIÓN	Desarrollar el Plan de Gestión de Residuos en las operaciones de Refino España.
DESCRIPCIÓN	Reduciremos la cantidad de residuos generados por la actividad. Elaboraremos y ejecutaremos un plan de acción que tiene como objetivo mejorar la gestión de los residuos generados y reducir su impacto medioambiental.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de acciones realizadas. - Residuos no generados por acciones ejecutadas, en miles de toneladas. - Porcentaje de residuos ordinarios generados y gestionados a través de valorización/reciclado/reutilización.
ACCIÓN	Fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética en el Área Comercial en España.
DESCRIPCIÓN	Promoveremos el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética en nuestras instalaciones, centros y oficinas del Área Comercial en España.
INDICADOR	Medidas adoptadas.
ACCIÓN	Fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética entre los empleados del Área Comercial en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Promoveremos comportamientos ambientalmente sostenibles entre nuestros empleados mediante la sensibilización y la existencia de infraestructuras adecuadas.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de ecopuntos instalados. - Número de acciones de sensibilización.

ACCIÓN	Identificar oportunidades para mejorar la eficiencia energética de nuestras operaciones en España y en Portugal, así como disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.
DESCRIPCIÓN	Implementaremos las acciones de reducción de consumo energético y emisiones de CO ₂ definidas para 2015 de acuerdo a la senda de reducción establecida para el periodo 2014-2020.
INDICADOR	Toneladas de CO ₂ reducidas respecto al escenario business as usual [operación habitual].
ACCIÓN	Implantar medidas de eficiencia en el uso de la energía eléctrica en las oficinas de Madrid.
DESCRIPCIÓN	Estudiaremos, con la colaboración de un consultor en eficiencia energética, posibles medidas de ahorro en energía eléctrica en Campus, Tres Cantos y Móstoles.
INDICADOR	Elaboración del estudio y decisión de implantación de medidas concretas.

ACCIÓN	Implantar medidas de eficiencia energética en las actividades de Exploración y Producción de la plataforma Casablanca de Tarragona.
DESCRIPCIÓN	<p>Llevaremos a cabo el cambio de bombas en el sistema de exportación de crudo y en el sistema de inyección de agua de la Plataforma Casablanca. De esta forma reduciremos el consumo de combustible y los gases efecto invernadero.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Exportación de Crudo: Sustituiremos dos bombas y modificaremos los isométricos. - Inyección de Agua: Instalaremos una bomba para inyección directa, mantendremos el nivel del Feed Tank con una bomba, pararemos otra bomba por muy bajo nivel y modificaremos los isométricos.
INDICADOR	Ejecución de los proyectos.
ACCIÓN	Impulsar la clasificación eficiente de los residuos en Campus.
DESCRIPCIÓN	Comunicaremos instrucciones para llevar a cabo la clasificación adecuada de los residuos en Campus.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Instalación de carteles informativos en los vending. - Campaña de concienciación a los empleados a través de los medios de comunicación interna.

ACCIÓN	Mejorar la eficiencia energética de nuestras actividades del Área Comercial en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo dos iniciativas para mejorar la eficiencia energética de nuestras instalaciones. <ul style="list-style-type: none">- Implementaremos un sistema de domótica en estaciones de servicio.- Sustituiremos la iluminación de la instalación de Banática por lámparas LED.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de estaciones de servicio con el sistema de domótica.- Cumplimiento del plan de sustitución de la iluminación.
ACCIÓN	Mejorar la gestión de los residuos.
DESCRIPCIÓN	Reduciremos las toneladas de residuos, según la senda definida en centros de Downstream situados en España y Portugal, e implementaremos EPPs (Environmental Performance Practices) en activos de Upstream situados en España y Portugal.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Toneladas de residuos reducidas Vs. toneladas definidas en el objetivo para los centros industriales.- Porcentaje de cumplimiento de EPPs en nuevos pozos perforados para el área de Exploración y Producción.
ACCIÓN	Mejorar los envases de lubricantes y su tasa de recuperación: Ecodiseño y Producción Limpia.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos un diagnóstico de packaging y un test de reciclabilidad de los envases actuales. Plantearemos alternativas y, posteriormente, realizaremos pruebas de las propuestas realizadas.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Diagnóstico realizado.- Propuestas realizadas.- Piloto realizado.

ACCIÓN

Mejorar nuestra eficiencia energética en los procesos de producción de productos en los complejos petroquímicos de España y Portugal.

DESCRIPCIÓN

Reduciremos el consumo energético neto en la fabricación de nuestros productos químicos calculados con las mismas bases que el consumo de referencia del año 2010. Para ello llevaremos a cabo las siguientes acciones:

- Reuniones del grupo de eficiencia energética.
- Reuniones de seguimiento en planta.
- Seguimiento e implantación de acciones sin inversión del plan de eficiencia energética.
- Seguimiento e impulso de las inversiones del plan de eficiencia.
- Auditorías internas [4 por año].
- Actualización semestral del plan de eficiencia.

INDICADOR

Porcentaje de implantación de las acciones del plan de eficiencia energética para el conjunto de los complejos industriales en España y Portugal. [Objetivo: 90%]

ACCIÓN

Minimizar las emisiones de CO₂ y mejorar la eficiencia energética en las operaciones de Exploración y Producción de España.

DESCRIPCIÓN

Mantendremos la verificación de las emisiones de acuerdo a la ISO 14.064, implementando una acción de reducción de emisiones.

Tomando como base el Gap Analysis realizado de la ISO 50.001, realizaremos una valoración económica para determinar si se debe iniciar la certificación contra la norma ISO 50001 Energy management, iniciar la ejecución de un plan de acción sin la certificación, o no realizar nada.

INDICADOR

- Cumplimiento del plan previsto para la ISO 14.064: Inventario de Gases Efecto Invernadero (GEI), certificación e incorporación de una medida de reducción.
- Cumplimiento del plan previsto para la ISO 50.001: Preparación de presupuesto estimativo de la instrumentación recomendada en el informe del Gap Analysis y decisión sobre si iniciar el proceso de certificación.
- Verificación de emisiones: Emisiones 2015 [auditoría a realizar el 1er trimestre de 2016].

ACCIÓN	Promover medidas para incentivar la eficiencia energética en las operaciones de Refino España.
DESCRIPCIÓN	Reduciremos el consumo energético neto en la fabricación de nuestros productos, promoviendo un uso sostenible de los recursos y orientando la gestión de la actividad al ahorro energético.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Avance del Plan de Reducción de CO₂, Índice IRCO₂ de 12 meses.- Incorporación de nuevas medidas al plan, kton CO₂ netas.- Porcentaje de reducción del Índice de Consumos y Mermas.- Porcentaje de ejecución del Plan de Acción de Gestión Energética.
ACCIÓN	Reducir las pérdidas de granza al medio ambiente en los centros de Química en España y Portugal. La granza es material plástico en forma de gránulos utilizado en los procesos de transformación.
DESCRIPCIÓN	Disminuiremos las pérdidas de granza en los centros de Química en España y Portugal, limitando así su impacto en el medio ambiente. Hemos firmado un Decálogo reconociendo la importancia de prevenir las pérdidas de estas porciones de plástico al medio y comprometiéndonos a implementar el programa Operation Clean Sweep orientado a la sensibilización y búsqueda de puntos de mejora en las instalaciones. La iniciativa "Zero Pellet Loss" está coordinada en por la Asociación "Plastics Europe".
INDICADOR	Número de acciones realizadas de acuerdo al Decálogo.

Gestión de los Riesgos e Impactos Ambientales

ACCIÓN	Desarrollar el Plan de Gestión del Agua en los centros de Química en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Garantizaremos la gestión responsable de los recursos hídricos y prevendremos los fenómenos de contaminación de aguas superficiales. Elaboraremos y ejecutaremos un plan de acción cuyo objetivo será mejorar el control y seguimiento del consumo para conseguir una utilización más eficiente, garantizar la óptima calidad del agua que se vierte y mejorar los procesos de depuración y la calidad de los tratamientos.
INDICADOR	Número de acciones realizadas.
ACCIÓN	Desarrollar el Plan de Gestión del Agua establecido en las operaciones de Refino España.
DESCRIPCIÓN	Garantizaremos la gestión responsable de los recursos hídricos y prevendremos los fenómenos de contaminación de las aguas superficiales. Elaboraremos y ejecutaremos un plan de acción cuyo objetivo será mejorar el control y seguimiento del consumo para conseguir una utilización más eficiente, garantizar la óptima calidad del agua que se vierte y mejorar los procesos de depuración y calidad de los tratamientos.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de acciones realizadas. - M3 de agua reutilizada.

ACCIÓN	Optimizar nuestra gestión del agua.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos acciones particulares en nuestras instalaciones situadas en España y Portugal. Dichas acciones estarán encaminadas a disminuir los principales riesgos analizados en el mapa de agua realizado en 2014 en la Compañía.
INDICADOR	Verificación del porcentaje de avance de las acciones incluidas en el plan por la Dirección y/o Comité de Dirección.

Programa 6

Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética

Las prácticas justas de operación hacen referencia al modo en el que las organizaciones realizan sus transacciones con otras tales como socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, asociaciones de las que forman parte, y agencias y departamentos de los gobiernos.

A la hora de procurar que estas relaciones se desarrollen de manera justa, las empresas han de adaptar sus prácticas a criterios como la prevención de la corrupción, implementando políticas y prácticas al respecto. Deberán asegurar que sus líderes proporcionen compromiso, motivación y supervisión en la implementación de políticas anti-corrupción; formar a sus empleados en erradicar el soborno y la corrupción y proporcionar incentivos por los avances en esas materias; alentar a sus empleados, socios y proveedores a que informen sobre violaciones de las políticas de la organización; informar a las autoridades sobre violaciones a la ley penal, y alentar a aquellos con los que la organización realiza operaciones para que adopten prácticas similares.

Para dar respuesta a las expectativas que las partes interesadas de la Compañía tienen en este ámbito, el grupo Repsol ha puesto en marcha sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, dentro del Plan de Sostenibilidad de España y Portugal, se han incluido tres acciones más en este ámbito que permiten dar respuesta a algunas de las expectativas mencionadas, tal y como se indica a continuación.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN:
ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE
CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA

Expectativa:

Fortalecer la transparencia y la lucha contra la corrupción máxime dado el negocio de la compañía y su presencia en zonas caracterizadas por gobiernos débiles, existencia de grupos paramilitares, etc .

Expectativa:

Establecer y mantener un sistema eficaz para luchar contra la corrupción.

Expectativa:

Incluir un conjunto de procedimientos financieros y contables, concretamente un sistema de controles internos concebido para asegurar razonablemente la teneduría de libros, registros y cuentas fieles y exactas que permitan garantizar que no serán utilizados con fines de corrupción o de ocultación de actos de corrupción.

Expectativa:

Realizar la debida diligencia respaldada por riesgos documentados correctamente en lo concerniente a la contratación, así como la vigilancia constante y adecuada de los socios empresariales.

Expectativa:

Proporcionar formación a los proveedores de la compañía sobre anticorrupción.

Acciones incluidas en el programa:

1. Comunicar la Norma de Ética y Conducta de Repsol a los socios de las actividades comerciales en Portugal.
2. Implantar nuestra Norma de Ética y Conducta en los contratos con distribuidores de Química en España y Portugal.
3. Seguir, actualizar y evaluar el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIF).

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Prácticas justas de operación: Anticorrupción y ética del presente plan, clasificadas alfabéticamente.

ACCIÓN	Comunicar la Norma de Ética y Conducta de Repsol a los socios de las actividades comerciales en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Difundiremos nuestra Norma de Ética y Conducta entre nuestras empresas colaboradoras de GLP (propano y butano) en Portugal.
INDICADOR	Número de comunicaciones realizadas.
ACCIÓN	Implantar nuestra Norma de Ética y Conducta en los contratos con distribuidores de Química en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Enviaremos y daremos a conocer a los distribuidores de poliolefinas, los Principios Éticos y de Negocio y de nuestra Norma de Ética y Conducta con el objeto de conseguir su aceptación. Prorrogaremos la acción para incluir cualquier nuevo distribuidor con quien se realicen contratos.
INDICADOR	Porcentaje de distribuidores que aceptaron el código ético a fecha 31 de diciembre del año del plan.

ACCIÓN	Seguir, actualizar y evaluar el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera (SCIIF).
DESCRIPCIÓN	Revisaremos de forma continua la metodología y normativa aplicables en la gestión del Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera, así como el inventario de riesgos de reporte financiero y las sociedades y procesos alcanzados por el mismo, de manera que los controles que conformen el Sistema permitan sacar conclusiones sobre su efectividad.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Análisis de la razonabilidad de la cobertura de los riesgos de reporte financiero.- Evaluación anual de funcionamiento de los controles identificados en el SCIIF.- Reporte de la efectividad del SCIIF de acuerdo al requerimiento normativo Artículo 61 bis Ley de Economía sostenible [Circular 5/2013, de 12 de junio de 2013, de la Comisión Nacional del Mercado de Valores].

Programa 7

Prácticas justas de operación: Cadena de valor

Las prácticas justas de operación hacen referencia al modo en el que las organizaciones realizan sus transacciones con otras tales como socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, asociaciones de las que forman parte, y agencias y departamentos de los gobiernos. Son las propias de la conducta ética de una organización en sus transacciones con otras organizaciones.

La empresa debería procurar que estas relaciones se desarrollen de manera justa, integrando en sus políticas de compra, distribución y contratación criterios éticos, sociales, ambientales; animando a otras organizaciones a que adopten políticas similares; llevando a cabo el seguimiento adecuado de las organizaciones con las que se relaciona; considerando la posibilidad de proporcionar apoyo a las pequeñas y medianas empresas para alcanzar objetivos socialmente responsables; teniendo prácticas de compra adecuadas, precios justos, plazos de entrega adecuados y contratos estables.

Para dar respuesta a las expectativas que las partes interesadas de la Compañía tienen en este ámbito, el grupo Repsol ha puesto en marcha sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, dentro del Plan de Sostenibilidad de España y Portugal, se han incluido cinco acciones más en este ámbito que permiten dar respuesta a algunas de las expectativas mencionadas, tal y como se indica a continuación.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: CADENA DE VALOR Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: CADENA DE VALOR

Expectativa:

Educar y sensibilizar a los proveedores y contratistas exigiéndoles comportamientos cada vez más responsables y la introducción de mejoras en sus operaciones desde el punto de vista de sostenibilidad.

Expectativa:

Ayudar a los proveedores, específicamente las pymes a mejorar, incentivándoles y fomentando sus capacidades en lo que respecta a la sostenibilidad y mejorando su competitividad y su "internalización".

Expectativa:

Trabajar en la capacitación de los proveedores para que sean capaces de mejorar sus modelos de gestión y profesionalizar su actuación. Esta capacitación puede ser combinada con mayores demandas de certificación, acreditación e introducción de procesos innovadores en las operaciones de pymes.

Expectativa:

Utilizar incentivos socio-ambientales en los contratos con colaboradores.

Expectativa:

Mejorar los procesos de análisis y comprobación de proveedores intensificando el régimen de auditoría y verificación de estos.

Expectativa:

Actualmente los departamentos de compra de las grandes compañías tienen como principal criterio de selección el precio de los servicios de proveedores. Sería interesante que también se valorase la cultura y modo de trabajo del proveedor en los aspectos indicados anteriormente (responsabilidad, innovación, sostenibilidad) a la hora de tomar decisiones de contratación.

Expectativa:

Llevar a cabo la debida diligencia y el seguimiento adecuados de las organizaciones con las que se relaciona con la finalidad de evitar que los compromisos de la organización en materia de RSC puedan verse afectados.

Expectativa:

Participar activamente en incrementar la toma de conciencia en las organizaciones con las que se relaciona respecto de principios y asuntos de RSC.

Acciones incluidas en el programa:

1. Evaluar periódicamente a los proveedores de transporte por carretera de los productos de Repsol Química en España y Portugal sobre el cumplimiento de aspectos relacionados con la ética y los derechos humanos.
2. Formar a proveedores sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa y procesos de Compras y Contrataciones.
3. Integrar criterios éticos, ambientales y de seguridad en las cláusulas de los contratos con los distribuidores y socios comerciales en Portugal.
4. Promocionar la auto-factura y factura electrónica para hacer más eficiente el proceso y asegurar los pagos en plazo a nuestros proveedores y contratistas de Marketing Portugal.
5. Promocionar la Responsabilidad Corporativa en la cadena de valor.

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Prácticas justas de operación: Cadena de valor del presente plan clasificadas alfabéticamente.

ACCIÓN	Evaluar periódicamente a los proveedores de transporte por carretera de los productos de Repsol Química en España y Portugal sobre el cumplimiento de aspectos relacionados con la ética y los derechos humanos.
DESCRIPCIÓN	Requeriremos que los proveedores activos de transporte por carretera de los productos de Repsol Química respondan al cuestionario de evaluación de cumplimiento de los criterios éticos y de derechos humanos de la Compañía. Tendremos en cuenta sus respuestas en su evaluación semestral.
INDICADOR	Porcentaje de proveedores en activo con el cuestionario cumplimentado en España y Portugal.
ACCIÓN	Formar a proveedores sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa y procesos de Compras y Contrataciones.
DESCRIPCIÓN	Impartiremos formación a nuestros proveedores sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa (integridad, derechos humanos, seguridad, medio ambiente, etc.) y sobre los procesos de Compras y Contrataciones (calificación, negociación, evaluación, etc.). Incidiremos en la necesidad de que nuestros aliados comerciales compartan nuestros principios de actuación en materia de sostenibilidad.
INDICADOR	Iniciativas de formación a proveedores llevadas a cabo.

ACCIÓN	Integrar criterios éticos, ambientales y de seguridad en las cláusulas de los contratos con los distribuidores y socios comerciales en Portugal.
DESCRIPCIÓN	Incluiremos cláusulas sobre la Norma de Ética y Conducta, seguridad y medio ambiente en los contratos con nuestros distribuidores y socios comerciales en GLP y Marketing Portugal.
INDICADOR	Nuevos contratos con las cláusulas incorporadas.
ACCIÓN	Promocionar la auto-factura y factura electrónica para hacer más eficiente el proceso y asegurar los pagos en plazo a nuestros proveedores y contratistas de Marketing Portugal.
DESCRIPCIÓN	En Marketing Portugal implementaremos el sistema de auto-factura para mejorar el proceso de gestión, aprobación y pago de las facturas de nuestros proveedores y contratistas.
INDICADOR	Número de auto-facturas emitidas.

ACCIÓN	Promocionar la Responsabilidad Corporativa en la cadena de valor.
DESCRIPCIÓN	Nos centraremos en conocer y compartir las prácticas que se están abordando actualmente desde los diferentes negocios para fomentar la Responsabilidad Corporativa entre las empresas integrantes de nuestra cadena de valor. Aprovecharemos sinergias dentro de la Compañía en el desarrollo de actuaciones dirigidas a fomentar la Responsabilidad Corporativa en nuestra cadena de valor.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Presentación de informe de diagnóstico de iniciativas para fomentar la RC en la cadena de valor.- Análisis y difusión interna de las herramientas disponibles dirigidas a fomentar la RC en las PYMES.

Programa 8

Prácticas justas de operación: Competencia justa y participación política responsable

Las prácticas justas de operación hacen referencia al modo en el que las organizaciones realizan sus transacciones con otras tales como socios, proveedores, contratistas, clientes, competidores, asociaciones de las que forman parte, y agencias y departamentos de los gobiernos.

Además de los temas de anti-corrupción y ética y cadena de valor, existen otros temas a los que las organizaciones deben prestar especial atención como son los relacionados con la competencia justa y la participación responsable en la esfera pública.

Para promover la competencia justa, una organización debería: establecer procedimientos para evitar involucrarse o ser cómplice de conductas anti-competencia; formar a los empleados en cumplir con la legislación en materia de competencia y competencia justa; apoyar las prácticas anti-monopolio y anti-dumping, así como las políticas públicas que motivan la competencia, y ser consciente del contexto social en el que se opera y no aprovecharse para lograr una ventaja competitiva desleal.

Para dar respuesta a las expectativas que las partes interesadas de la Compañía tienen en este ámbito, el grupo Repsol ha puesto en marcha sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, dentro del Plan de Sostenibilidad de España y Portugal, se ha incluido una acción más en este ámbito que permite dar respuesta a algunas de las expectativas mencionadas, tal y como se indica a continuación.

-ACCIÓN INCLUIDA EN EL PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: COMPETENCIA JUSTA Y PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYE A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: COMPETENCIA JUSTA Y PARTICIPACIÓN POLÍTICA RESPONSABLE

Expectativa:

Repsol debería revisar su política en cuanto a competencia. La compañía debería apostar más fuerte por ser más transparente en sentido. La compañía tiene que construir una responsabilidad social de mercado.

Expectativa:

No llevar a cabo prácticas anticompetitivas por parte de la compañía en su actividad empresarial.

Expectativa:

Respetar los principios de la libre competencia mediante la implementación de normas y políticas corporativas.

Acción incluida en el programa:

1. Impartir formación en derecho de la competencia.

A continuación se ofrece información específica sobre la acción incluida en el Programa de Prácticas justas de operación: Competencia justa y participación política responsable del presente plan.

ACCIÓN

Impartir formación en derecho de la competencia.

DESCRIPCIÓN

Elaboraremos programas formativos en derecho de la competencia y los impartiremos mediante cursos de formato presencial y online. Dichos cursos estarán dirigidos a colectivos dentro de la Compañía en los que la sensibilización en esta materia es relevante (ámbito comercial, asociaciones, nuevos profesionales).

INDICADOR

- Elaboración de programas específicos para cada colectivo.
- Impartición de la formación.

Programa 9

Asuntos de consumidores

Las empresas tienen una serie de responsabilidades con los clientes que compran sus productos o contratan sus servicios.

Entre ellas, destacan la obligación de proporcionarles una información precisa sobre los bienes adquiridos, garantizar en todo momento su salud y seguridad durante el uso de los productos, proporcionarles servicios de atención eficientes y proteger la privacidad de los datos recabados durante las transacciones comerciales.

Las organizaciones empresariales pueden cumplir otros importantes objetivos a la hora de promover un desarrollo sostenible como son contribuir a satisfacer servicios esenciales a la población que carece de ellos,- algo que es clave en una compañía del sector energético como Repsol -, y promover productos o información que permitan la evolución hacia un modelo de consumo más sostenible. Además deberán tener en cuenta todo lo relacionado con los servicios de atención al cliente, apoyo y resolución de quejas y reclamaciones, así como la protección de datos personales.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito de los asuntos de consumidor, Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, dentro del presente Plan, la Compañía ha incluido 10 acciones en este ámbito, la cual se dirige a dar respuesta a las principales expectativas identificadas en las partes interesadas.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE ASUNTOS DE CONSUMIDORES Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE ASUNTOS DE CONSUMIDORES

<p>Expectativa: Establecer sólidos protocolos de actuación con el cliente, mantener buenas relaciones en el trato con los mismos y proporcionar vías ágiles de reclamación y consulta para los clientes.</p>	<p>Expectativa: La RSE no presta la suficiente atención a la relación con clientes. Los planes de las compañías deberían incluir más aspectos relacionados con la gestión responsable de los clientes.</p>
<p>Expectativa: Integrar el feedback que proporcionan los clientes para mejorar productos y servicios.</p>	<p>Expectativa: Garantizar la profesionalización de las personas que trabajan en atención al cliente.</p>
<p>Expectativa: Promover la educación de los consumidores con el fin de mejorar la capacidad de estos de comprender mejor el impacto económico, medioambiental y social de sus decisiones y de apoyar el consumo sostenible.</p>	<p>Expectativa: Aumentar el esfuerzo pedagógico por parte de las compañías e instituciones públicas en relaciones con consumidores.</p>
<p>Expectativa: No recurrir en la comunicación a consumidores a prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.</p>	<p>Expectativa: Aportar información exacta, comprobable y clara que sea suficiente para que los consumidores puedan tomar sus decisiones con conocimiento de causa.</p>
<p>Expectativa: Mantener el elevado servicio de asesoramiento al cliente sobre el uso de los productos de la compañía.</p>	<p>Expectativa: Instruir a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y advertirles acerca de los riesgos que conlleva el uso previsto o el normalmente previsible.</p>
<p>Expectativa: Ir más allá de los requisitos mínimos de seguridad y salud de consumidores cuando exista evidencia de que requisitos más exigentes lograrían un nivel de protección mucho mayor.</p>	<p>Expectativa: Adoptar medidas que eviten que los productos se vuelvan inseguros a causa del manejo o almacenamiento inadecuados mientras estén bajo la custodia de los consumidores.</p>

<p>Acciones incluidas en el programa:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Hacer el seguimiento de los indicadores del grado de satisfacción de nuestros clientes de Química en España y Portugal. 2. Implementar el Plan Cliente Repsol en la red de estaciones de servicio de Portugal. 3. Lanzar el Plan Cliente Repsol en las Estaciones de Servicio de España. 4. Reportar el grado de satisfacción de nuestros clientes del Área Comercial en Portugal, con objeto de mejorarla de un modo continuado. 5. Difundir entre nuestros clientes de España y Portugal la información de sostenibilidad de las actividades de Química. 6. Adoptar un marco ético para la publicidad y las acciones de marketing. 7. Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes de GLP (propano y butano) en España. 8. Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes de GLP (propano y butano) en Portugal. 9. Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes y distribuidores en Marketing Portugal. 10. Informar a los empleados y consumidores de España y Portugal sobre los peligros en el manejo y uso de los productos químicos que comercializamos.

A continuación, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Asuntos de consumidores del presente plan.

Atención al cliente

ACCIÓN	Hacer el seguimiento de los indicadores del grado de satisfacción de nuestros clientes de Química en España y Portugal.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos el seguimiento de varios indicadores de medición de la satisfacción de nuestros clientes de Química como el nivel de servicio a clientes. Entre dichos indicadores de medición figuran el de nivel de servicio en entregas, el índice de gestión de reclamaciones, el de nivel de servicio telefónico o el de tiempo medio de gestión de reclamaciones.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Indicadores de Nivel de Servicio a Clientes reportados anualmente.- Nivel de servicio en entregas.- Nivel de servicio telefónico online.- Índice de gestión de reclamaciones de Repsol Química.- Tiempo medio de gestión de reclamaciones.
ACCIÓN	Implementar el Plan Cliente Repsol en la red de estaciones de servicio de Portugal.
DESCRIPCIÓN	Pondremos en marcha un plan de formación para los operadores de punto de venta de las estaciones de servicio para mejorar la satisfacción de nuestros clientes.
INDICADOR	Número de operadores formados.

ACCIÓN

Lanzar el Plan Cliente Repsol en las Estaciones de Servicio de España.

DESCRIPCIÓN

Desarrollaremos un piloto real para implantar las nuevas experiencias y lanzaremos la infraestructura para el cambio. Comenzaremos con la puesta en marcha del proyecto en todas las estaciones de servicio en España.

INDICADOR

- Piloto desarrollado.
- Planteamiento de la extensión realizado.

ACCIÓN

Reportar el grado de satisfacción de nuestros clientes del Área Comercial en Portugal, con objeto de mejorarla de un modo continuado.

DESCRIPCIÓN

Realizaremos la encuesta de evaluación del Índice de Satisfacción al Cliente (ISC) en Estaciones de Servicio, Ventas Directas y GLP de Portugal.

INDICADOR

Número de evaluaciones realizadas.

Consumo sostenible

ACCIÓN	Difundir entre nuestros clientes de España y Portugal la información de sostenibilidad de las actividades de Química.
DESCRIPCIÓN	Daremos a conocer a nuestros clientes de productos químicos el desempeño anual en materia de sostenibilidad. Lo haremos mediante la difusión vía correo electrónico del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa de la Compañía, resaltando aquellas actividades que resulten de interés para los clientes de Química. De esta forma daremos difusión a las actividades que realiza el grupo y que son de interés para nuestros clientes.
INDICADOR	Número de acciones de difusión del Informe Anual de Responsabilidad Corporativa a clientes.

Marketing responsable

ACCIÓN	Adoptar un marco ético para la publicidad y las acciones de marketing.
DESCRIPCIÓN	Nos aseguraremos de realizar toda la actividad publicitaria y de marketing de Repsol cumpliendo estrictamente con los cuatro códigos de conducta y de autorregulación que hemos adoptado.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Mantener la pertenencia a las asociaciones que suscriben estos códigos de actuación: Asociación Española de Anunciantes y Autocontrol.- Ausencia de dictámenes o resoluciones por incumplimiento de los códigos.- Medidas adoptadas en caso de dictamen o resolución por incumplimiento.- Número de certificaciones de buenas prácticas obtenidas.

Seguridad de productos y servicios

ACCIÓN	Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes de GLP (propano y butano) en España.
DESCRIPCIÓN	<p>Ampliaremos el conocimiento y utilización del gas y fomentaremos la revisión de las instalaciones.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Firmaremos convenios para la atención de incidentes con los servicios públicos de emergencia [convenios 112]. - Impartiremos formación en actuación en caso de emergencia y prevención de riesgos laborales a personal propio y colaboradores. - Impartiremos formación sobre infraestructuras y actuación en caso de incidente a Ayuntamientos, Bomberos y Protección Civil. - Divulgaremos a los usuarios sus obligaciones y recomendaciones de uso. - Mejoraremos el diseño de las instalaciones.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de convenios firmados. - Porcentaje de instalaciones modificadas de acuerdo a las mejores prácticas. - Número de sesiones formativas sobre actuación en caso de emergencia y de prevención de riesgos laborales e infraestructuras de distribuidores de GLP.
ACCIÓN	Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes de GLP (propano y butano) en Portugal.
DESCRIPCIÓN	<p>Promoveremos una acción de formación, junto con las empresas responsables de la asistencia y mantenimiento de instalaciones de almacenamiento de granel y canalizado, en las regiones autónomas de Madeira y Azores.</p>
INDICADOR	Formación impartida a las empresas colaboradoras.

ACCIÓN	Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes y distribuidores en Marketing Portugal.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos acciones de información, formación y verificación de las condiciones de seguridad, medio ambiente y calidad en las instalaciones de nuestros clientes de Marketing Portugal. Llevaremos a cabo las Jornadas de Calidad (Jornadas de Qualidade).
INDICADOR	Número de Jornadas realizadas en las instalaciones de clientes y distribuidores.
ACCIÓN	Informar a los empleados y consumidores de España y Portugal sobre los peligros en el manejo y uso de los productos químicos que comercializamos.
DESCRIPCIÓN	Revisaremos la clasificación, etiquetado y envasado de sustancias y mezclas químicas. El objetivo es informar claramente a los trabajadores y a los consumidores de los peligros de las sustancias y mezclas químicas utilizadas en la elaboración de los productos que comercializamos, así como de las precauciones necesarias a adoptar en su manejo o uso.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Consumidores: Porcentaje de Fichas de Datos de Seguridad (FDS) revisadas, relativas a sustancias y mezclas químicas comercializadas.- Trabajadores: Porcentaje de Fichas Internas de Seguridad (FIS) y Hojas Internas de Producto (HIP) revisadas, relativas a sustancias y mezclas, manipuladas en los centros de la Dirección Ejecutiva de Química.

Programa 10

Participación activa y desarrollo de la comunidad

La participación activa en la comunidad parte de una identificación de las partes interesadas existentes y de la involucración con ellas en relación a la gestión y minimización de los impactos que pueden ocasionar las actividades de la organización.

Igualmente, la participación activa y el desarrollo de la comunidad apuntan a que la empresa se convierta en un bien social para la misma aunque, en este proceso, a menudo están presentes intereses de la comunidad muy diferentes, incluso contrapuestos, que la empresa ha de valorar en su conjunto. Se requiere una responsabilidad compartida para promover el bienestar de la comunidad como un objetivo común. La empresa debería consultar a los grupos representativos de la comunidad al determinar las prioridades de la inversión social, con especial atención a los grupos vulnerables.

Una organización puede contribuir al desarrollo local mediante la creación de empleo, el fortalecimiento institucional y de las capacidades y oportunidades de proveedores locales, así como a través de programas culturales, de salud, social y ambiental.

Para dar respuesta a las expectativas de sus partes interesadas en el ámbito de la participación activa y desarrollo de la comunidad, el grupo Repsol dispone de sistemas de gestión específicos cuyo funcionamiento se puede consultar a través de la página web de la Compañía **repsol.com**

Adicionalmente, dentro del Plan de Sostenibilidad de España y Portugal, en su presente edición, se han incluido 23 acciones en el ámbito de la participación activa y desarrollo de la comunidad. Éstas permiten dar respuesta a algunas de las principales expectativas identificadas en las partes interesadas, tal y como se indica a continuación.

-ACCIONES INCLUIDAS EN EL PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYEN A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE PARTICIPACIÓN ACTIVA Y DESARROLLO DE LA COMUNIDAD

Expectativa:

Crear empleo y estimular la economía de las áreas cercanas a las operaciones de la compañía.

Expectativa:

Fomentar la inversión en centros y complejos industriales que mejoren su competitividad y sostenibilidad.

Expectativa:

Participar en el fomento del empleo juvenil mediante programas de formación y desarrollo de competencias.

Expectativa:

Invertir en centros de formación para el desarrollo de profesionales aptos para el sector y la industria necesaria.

Expectativa:

Fortalecer la capacidad de las PYMES locales para desarrollar una cadena de suministro local y promover el desarrollo económico.

Expectativa:

Considerar contribuir al desarrollo de tecnologías innovadoras que puedan ayudar a solucionar asuntos sociales y ambientales en las comunidades locales.

Expectativa:

Considerar dar preferencia a los productos y servicios de los proveedores locales y contribuir a su desarrollo cuando sea posible.

Expectativa:

Contratar proveedores locales para promover la creación de empleo local.

Expectativa:

Fomentar la sinergia en sus actividades de I+D con terceros.

Expectativa:

Invertir en proyectos de I+D con universidades y centros académicos locales.

Expectativa:

Invertir de forma adecuada en proyectos sociales para las comunidades afectadas por la actividad petrolera.

Expectativa:

Fomentar la contribución positiva que las empresas multinacionales pueden aportar al progreso económico y social y minimizar y resolver las dificultades a que pueden dar lugar las operaciones de estas empresas.

Expectativa:

Proporcionar a las comunidades locales información completa y oportuna sobre cómo las operaciones de la compañía les afectan, ambiental, social y económicamente.

Expectativa:

Fomentar la comunicación proactiva y bidireccional con las comunidades locales en aquellos asuntos que puedan suponer una preocupación para ellas.

Expectativa:

Disponer de mecanismos efectivos para involucrar a los actores locales que se puedan ver afectados por el desarrollo o explotación de proyectos y actividades de la compañía en decisiones que puedan ser relevantes para ellos.

Expectativa:

Establecer mecanismos proactivos de contacto con las comunidades locales. Estos mecanismos han de servir para informar y negociar cualquier cambio en las operaciones que pueda tener un efecto sobre otros agentes.

Expectativa:

Construir un marco fuerte de confianza alrededor de las operaciones. La compañía tiene que estar presente en la vida social de las comunidades locales.

Expectativa:

Atender las dudas y requerimientos de información de la comunidad local en lo que respecta al impacto de las instalaciones.

Acciones incluidas en el programa:

1. Contribuir al desarrollo económico de la sociedad ejecutando el Plan Anual de Inversiones y Paradas Programadas de los complejos industriales de Refino España.
2. Co-invertir en PYMES españolas que desarrollen iniciativas innovadoras en tecnologías industriales, energéticas y de medioambiente.
3. Fomentar las compras locales en las actividades de exploración y producción en España.
4. Impulsar programas de becas, prácticas y formación a jóvenes de España y Portugal.
5. Poner en marcha acciones que promuevan el turismo y el impulso económico local.
6. Posibilitar la formación práctica de los alumnos de ciclos formativos de Formación Profesional de Grado Superior [Modalidad Dual].
7. Cooperar con la Administración a través de la Asociación Española de Compañías Investigadoras y Explotadoras de Petróleo [ACIEP].
8. Establecer relaciones transparentes y fluidas con las universidades del entorno de los complejos industriales donde opera Refino España.
9. Colaborar en las iniciativas sociales, culturales, educativas y deportivas de la comunidad con las instituciones y colectivos del entorno de los complejos industriales donde opera Refino España.
10. Fomentar el interés por la ciencia, la tecnología y el respeto al medio ambiente.
11. Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción de hidrocarburos en Huelva.
12. Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción en Tarragona mediante convenios de colaboración.
13. Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción en Tarragona mediante donaciones, colaboraciones y patrocinios.
14. Participar con asociaciones locales para contribuir al bien de la comunidad en las zonas influenciadas por las actividades comerciales en España.
15. Dar respuesta a las preocupaciones de carácter social y laboral de las poblaciones situadas en el entorno de las operaciones [en caso de realizarse algún proyecto].
16. Elaborar un Plan Estratégico de Marketing que impulse iniciativas sociales y medioambientales.
17. Evitar el impacto de nuestras operaciones en el sismógrafo del Instituto Cartográfico y Geológico de Cataluña.
18. Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad local próximo al complejo industrial de Repsol Polímeros en Sines.
19. Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Dynasol en Cantabria.
20. Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de General Química en Álava.
21. Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Polidux en Huesca.
22. Impulsar el valor de la transparencia a través de la presentación de los Planes de Sostenibilidad de los Complejos Industriales de España a nuestras partes interesadas.
23. Mejorar la comunicación con la sociedad, respondiendo a las demandas informativas e inquietudes en relación con las operaciones de Refino España.

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Participación activa y desarrollo de la comunidad del presente plan.

Contenido local

ACCIÓN	Contribuir al desarrollo económico de la sociedad ejecutando el Plan Anual de Inversiones y Paradas Programadas de los complejos industriales de Refino España.
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo la ejecución del Plan Anual de Inversiones y Paradas Programadas previstas, lo cual supondrá la contratación de mano de obra local.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Millones de euros gastados en inversiones.- Millones de euros gastados en paradas programadas.- Número de personas equivalentes subcontratadas.
ACCIÓN	Co-invertir en PYMES españolas que desarrollen iniciativas innovadoras en tecnologías industriales, energéticas y de medioambiente.
DESCRIPCIÓN	Acometeremos, durante los próximos cinco años, coinversiones en pequeñas y medianas empresas (PYMES) españolas que desarrollen iniciativas tecnológicas innovadoras en los sectores de bioenergía, generación renovable, movilidad eléctrica, almacenamiento de energía y eficiencia energética. Llevaremos a cabo estas inversiones con un presupuesto conjunto aprobado de 15 millones de euros (aprox. 9 millones por parte de Repsol y 6 por el Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial).
INDICADOR	Número de PYMES con coinversión de Repsol.

ACCIÓN**Fomentar las compras locales en las actividades de exploración y producción en España.****DESCRIPCIÓN**

Seguiremos con la política relacionada con las compras locales en las actividades de Repsol Investigaciones Petrolíferas. Las líneas de actuación continuarán siendo la contratación y desarrollo de proveedores locales. En caso de no contar con proveedores locales (empresas dadas de alta en la comunidad autónoma donde desarrollamos las actividades) buscaremos una alternativa nacional.

INDICADOR

Porcentaje de proveedores locales incluidos en los concursos.

ACCIÓN**Impulsar programas de becas, prácticas y formación a jóvenes de España y Portugal.****DESCRIPCIÓN**

Continuaremos potenciando el compromiso de la Compañía con la creación de empleo, especialmente el empleo juvenil. Para ello pondremos en marcha programas dirigidos a la integración laboral de jóvenes profesionales mediante programas máster, becas y prácticas no laborales.

INDICADOR

- Número de becas y prácticas no laborales concedidas.
- Número de acuerdos con centros de Formación Profesional (Formación en Centros de Trabajo).
- Número de titulados de los programas Máster impartidos en el Centro Superior de Formación de Repsol.
- Número de contratos en prácticas, excluyendo las personas que realizan los programas máster de Repsol.

ACCIÓN	Poner en marcha acciones que promuevan el turismo y el impulso económico local.
DESCRIPCIÓN	Realizaremos acciones que promuevan el turismo e incentiven el crecimiento económico local: “El mejor rincón” (Guía Repsol), “Guía de los mejores alimentos y bebidas no perecederos de España” (Guía Repsol) y contenidos turísticos y gastronómicos para instituciones locales.
INDICADOR	Acciones llevadas a cabo.
ACCIÓN	Posibilitar la formación práctica de los alumnos de ciclos formativos de Formación Profesional de Grado Superior [Modalidad Dual].
DESCRIPCIÓN	Colaboraremos con programas formativos dirigidos a facilitar la inserción laboral de jóvenes, mediante la alternancia de su formación académica en el Centro de Estudios y la práctica en la Empresa. Estamos formando a estudiantes de los siguientes ciclos: Química Industrial, Laboratorio de Análisis, Sistemas Informáticos, Producción Mecánica y Administración y Finanzas.
INDICADOR	Número de ciclos y alumnos.

Innovación e I+D

ACCIÓN

Cooperar con la Administración a través de la Asociación Española de Compañías Investigadoras y Explotadoras de Petróleo (ACIEP).

DESCRIPCIÓN

Trabajaremos activamente, junto con la Asociación Española de Compañías Investigadoras y Explotadoras de Petróleo (ACIEP), para promocionar todas aquellas acciones que contribuyan al desarrollo de la Industria de la exploración, explotación y almacenamiento subterráneo de hidrocarburos. Lo haremos estableciendo recomendaciones, informes, etc. en relación con el sector extractivo de hidrocarburos.

INDICADOR

- Asistencia a reuniones con la Asociación Española de Compañías Investigadoras y Explotadoras de Petróleo (ACIEP).
- Comunicación de avances en las reuniones semestrales de la Unidad de Negocio de España.

ACCIÓN

Establecer relaciones transparentes y fluidas con las universidades del entorno de los complejos industriales donde opera Refino España.

DESCRIPCIÓN

Fomentaremos la colaboración con las universidades, a través de nuestra participación en proyectos de investigación, cursos de formación y visitas.

INDICADOR

Número de colaboraciones anuales.

Inversión Social

ACCIÓN	Colaborar en las iniciativas sociales, culturales, educativas y deportivas de la comunidad con las instituciones y colectivos del entorno de los complejos industriales donde opera Refino España.
DESCRIPCIÓN	Mantendremos el compromiso con el entorno de influencia de los complejos industriales donde opera Refino España. Para ello formaremos parte de programas de colaboración con instituciones y colectivos locales.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de colaboraciones.- Inversión en convenios de colaboración, miles de €.
ACCIÓN	Fomentar el interés por la ciencia, la tecnología y el respeto al medio ambiente.
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos una campaña educativa de sensibilización para difundir los procesos de la cadena de valor de la industria del petróleo y del gas, y el uso del petróleo y sus derivados. El Aula Móvil “El mundo de la ENERGÍA ¿Sabías que...?” pretende familiarizar a la sociedad, y especialmente a los jóvenes, con el mundo de la energía, y transmitir actitudes de responsabilidad con la energía, tanto en su exploración, producción y transformación, como en su uso.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número total de visitantes.- Número de ubicaciones visitadas.

ACCIÓN

Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción de hidrocarburos en Huelva.

DESCRIPCIÓN

Buscaremos formas de colaboración con las instituciones y colectivos del entorno de nuestras operaciones de exploración y producción en Huelva.

INDICADOR

Ejecución del plan previsto.

ACCIÓN

Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción en Tarragona mediante convenios de colaboración.

DESCRIPCIÓN

Llevaremos a cabo los siguientes convenios:

- Consell Comarcal del Baix Ebre [Convenio colaboración 2014].
- Cámara de Comercio de Valls [Convenio colaboración y patrocinio].
- Consell Comarcal del Montsia [Programas de desarrollo empresarial].
- Cambra de Comerç de Tortosa [Convenio colaboración 2014].
- Convenio de colaboración con la Federación Territorial de Cofradías.

INDICADOR

Mantenimiento de la vigencia de los convenios actuales y cumplimiento de los nuevos convenios.

ACCIÓN	Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción en Tarragona mediante donaciones, colaboraciones y patrocinios.
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo las siguientes donaciones/colaboraciones/patrocinios: <ul style="list-style-type: none">- Deltamedia [Colaboración con emisoras]: patrocinio de las actividades relacionadas con el mundo de la pesca en diferentes ayuntamientos.- Ebredigital [Colaboración publicitaria]: patrocinio de la vida empresarial en la comarca.- Policía Nacional.- Guardia Civil.- Ayuntamiento de Garidells para celebración de fiestas municipales.
INDICADOR	Mantenimiento de la vigencia de los convenios actuales y cumplimiento de los nuevos convenios.
ACCIÓN	Participar con asociaciones locales para contribuir al bien de la comunidad en las zonas influenciadas por las actividades comerciales en España.
DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none">- Colaboraremos con el Banco de Alimentos de Guadalajara donando semanalmente comida procedente de nuestras estaciones de servicio.- Continuaremos con los acuerdos de colaboración con entidades como Ayuda en Acción, Cruz Roja y Fundación Once.- Colaboraremos con distintas asociaciones en temas de formación, jornadas, donaciones...
INDICADOR	Descripción cualitativa de las iniciativas realizadas.

Participación y Diálogo

ACCIÓN

Dar respuesta a las preocupaciones de carácter social y laboral de las poblaciones situadas en el entorno de las operaciones (en caso de realizarse algún proyecto).

DESCRIPCIÓN

Realizaremos acuerdos con cofradías de pescadores y mantendremos el Convenio vigente con la Federación Territorial de Cofradías de Tarragona.

INDICADOR

Mantener vigencia del convenio.

ACCIÓN

Elaborar un Plan Estratégico de Marketing que impulse iniciativas sociales y medioambientales.

DESCRIPCIÓN

Impulsaremos actividades de Marketing Corporativo (Publicidad, Patrocinio y Relaciones Públicas) enfocadas a los ámbitos social y medioambiental.

INDICADOR

Acciones realizadas.

ACCIÓN

Evitar el impacto de nuestras operaciones en el sismógrafo del Instituto Cartográfico y Geológico de Cataluña.

DESCRIPCIÓN

Retiraremos el sismógrafo del Instituto Cartográfico y Geológico de Cataluña, con ayuda de nuestros barcos de apoyo, para que no resulte dañado por las operaciones que realizaremos durante la campaña Sísmica 3D en el área de Casablanca. Una vez concluyan las operaciones, lo instalaremos nuevamente, sin ningún costo para el Instituto.

INDICADOR

Retirada e instalación del sismógrafo.

ACCIÓN	Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Repsol Polímeros en Sines.
DESCRIPCIÓN	Involucraremos a nuestras partes interesadas, para que sus opiniones sean tenidas en cuenta en relación con la planificación y la toma de decisiones sobre la actividad del complejo industrial de Sines: <ul style="list-style-type: none">- Colaboraremos en actos deportivos, culturales y sociales.- Organizaremos visitas y jornadas de puertas abiertas.- Organizaremos para la comunidad local una jornada de sensibilización sobre 'Capacidades Diferentes'.- Promoveremos los beneficios de la química en las escuelas locales teniendo como embajadores de Repsol a los padres de los alumnos.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de entidades patrocinadas por Repsol.- Número de Jornadas de Puertas Abiertas.- Número de publicaciones en periódicos locales.- Número de Jornadas para la comunidad.- Número de visitas anuales de alumnos de centros educativos.- Numero de participaciones en actos de la comunidad.

ACCIÓN	Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Dynasol en Cantabria.
DESCRIPCIÓN	<p>Involucraremos a nuestras partes interesadas para que sus opiniones sean tenidas en cuenta en relación con la planificación y toma de decisiones de la actividad del complejo industrial: Las mantendremos informadas y tendremos reuniones periódicas.</p> <p>Aseguraremos un canal de comunicación para la recepción y respuesta de quejas, inquietudes y sugerencias.</p> <p>Colaboraremos en el patrocinio de actos deportivos/culturales.</p> <p>Organizaremos visitas y jornadas de puertas abiertas.</p>
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de jornadas informativas realizadas al año sobre la actividad del complejo. - Número de visitas realizadas al año dirigidas a las autoridades locales. - Número de visitas anuales de los alumnos de los centros educativos. - Número de visitas realizadas al centro. - Número de quejas respondidas. - Gasto del patrocinio deportivo/cultural.

ACCIÓN	Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de General Química en Álava.
DESCRIPCIÓN	Involucraremos a nuestras partes interesadas para que sus opiniones sean tenidas en cuenta en relación con la planificación y la toma de decisiones de la actividad del complejo industrial de General Química mediante las siguientes acciones: Aseguraremos un canal de comunicación para la recepción y respuesta de quejas, inquietudes y sugerencias. Organizaremos visitas y jornadas de puertas abiertas al Complejo dirigidas a familiares de empleados, vecinos, alumnos de los centros educativos locales, o público en general.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Una jornada informativa al año dirigida a los empleados sobre la actividad del complejo.- Número de visitas anuales de los alumnos de los centros educativos.- Número de visitas realizadas al centro por otras partes interesadas.- Número de quejas respondidas.

ACCIÓN	Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Polidux en Huesca.
DESCRIPCIÓN	<p>Involucraremos a nuestras partes interesadas para que sus opiniones sean tenidas en cuenta en relación con la planificación y toma de decisiones de la actividad del complejo industrial: Las mantendremos informadas y tendremos reuniones periódicas.</p> <p>Aseguraremos un canal de comunicación para la recepción y respuesta de quejas, inquietudes y sugerencias.</p> <p>Colaboraremos en el patrocinio de actos deportivos/culturales. Organizaremos visitas y jornadas de puertas abiertas.</p>
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none"> - Número de jornadas informativas realizadas al año sobre la actividad del complejo, dirigidas a personal propio y contratado. - Número de visitas al año dirigidas a las autoridades locales. - Número de visitas al año de los alumnos de los centros educativos. - Número de quejas respondidas. - Gasto del patrocinio deportivo/cultural.

ACCIÓN	Impulsar el valor de la transparencia a través de la presentación de los Planes de Sostenibilidad de los Complejos Industriales de España a nuestras partes interesadas.
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo un completo plan de comunicación interna y externa, bidireccional, dirigido a las partes interesadas de la Compañía, de las acciones comprometidas en los planes de sostenibilidad 2015 de los Complejos Industriales de España. Presentaremos los Planes de Sostenibilidad de los cinco Complejos Industriales de Repsol en España durante el último cuatrimestre del año.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de contenidos publicados.- Datos de visitas.- Presentaciones realizadas.
ACCIÓN	Mejorar la comunicación con la sociedad, respondiendo a las demandas informativas e inquietudes en relación con las operaciones de Refino España.
DESCRIPCIÓN	Elaboraremos un Plan de Comunicación Externa en cada localidad que contemple diversos mecanismos para mantener una comunicación transparente y proactiva con la sociedad, informando sobre asuntos de interés de la ciudadanía.
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de notas de prensa.- Número de actualizaciones en la web de los complejos industriales.- Número de visitas o visitantes.

Proceso de actualización de este Plan

Este Plan de Sostenibilidad es un documento dinámico.

Cada año rendiremos cuentas del grado de consecución de las acciones que forman este Plan mediante la publicación de un informe de seguimiento.

Por otra parte, dado que las expectativas o asuntos que preocupan a nuestras partes interesadas son cambiantes y están sujetas al devenir de los acontecimientos acaecidos a lo largo del año, este Plan se actualizará anualmente con nuevas acciones o reformulación de las vigentes, para adaptarlas a la nueva situación.

Las sucesivas actualizaciones del Plan irán dejando tras de sí una estela de acciones cumplidas que, en su conjunto, son una contribución de nuestra Compañía al desarrollo sostenible.

Índice de acciones

Aviso legal	2
Visión de la responsabilidad corporativa y elaboración de este Plan	3
Expectativas de las partes interesadas y acciones correspondientes del Plan	6
Programa 1: Gobernanza de la organización	6
Atender de manera transparente las demandas de información acerca del desempeño social y ambiental de Repsol en todos sus ámbitos de actuación en Sines (Portugal).	8
Crear un Grupo de Actuación en Red multidisciplinar para analizar el papel de la inversión social en el entorno de nuestros principales centros de producción en España y Portugal.	8
Formar al personal de Compras y Contrataciones sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa.	9
Incorporar la revisión de aspectos relativos a Responsabilidad Corporativa en algunos de los proyectos de auditoría.	9
Monitorizar el Programa de Cumplimiento Normativo de las obligaciones legales, de carácter formal, de las personas jurídicas pertenecientes al Grupo Repsol, con las Entidades Públicas de los países en los que desarrolla su actividad.	10
Monitorizar y mejorar de manera continua el Modelo de Prevención de Delitos (MPD).	11
Participar activamente en eventos y foros públicos y privados para impulsar la responsabilidad corporativa.	11
Programa 2: Derechos Humanos	12
Cultura y gestión	14
Asegurar la realización del curso de Derechos Humanos por parte de todo el personal de la Unidad de Negocio España (UNE).	14
Impulsar la integración de colectivos atendiendo a su diversidad y potenciando sus capacidades.	14
Realizar acciones de formación, en colaboración con FSC Inserta (Fundación ONCE) y Cruz Roja, para la integración profesional.	15

Debida diligencia	15
Consolidar el proyecto de accesibilidad de estaciones de servicio en España.	15
Invertir en la accesibilidad de las estaciones de servicio en Portugal.	16
Mejorar la accesibilidad a la Base de Tarragona para personas con movilidad reducida.	16
Fuerzas de seguridad	16
Asegurar que las empresas contratistas de seguridad privada en Sines (Portugal) cumplen la legislación nacional e internacional en derechos humanos.	16
Diseñar un esquema de auditoría interna de cumplimiento de los compromisos asumidos con la adhesión a la iniciativa de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVSDH).	17
Elaborar un plan de acción para el avance/mejora de la implementación de los Principios Voluntarios de Seguridad y Derechos Humanos (PVSDH).	17
Relaciones comerciales	18
Comunicar la Política de Derechos Humanos de Repsol a los socios de las actividades comerciales en Portugal.	18
Programa 3: Prácticas laborales	19
Condiciones de trabajo	21
Implantar y desarrollar un sistema de retribución flexible (FLEX) para las personas de Convenio.	21
Impulsar la gestión generacional en la Compañía. Implantar el acuerdo sobre distribución irregular en el 100% de la jornada para trabajadores en jubilación parcial.	21
Cultura, desarrollo y gestión	22
Identificar y desarrollar el talento.	22
Realizar una formación en liderazgo para los jefes en convenio del Área Industrial.	22

Diálogo empresa-empleados	22
Mantener relaciones de diálogo social con la representación sindical de España y Portugal.	22
Promoción de la diversidad y conciliación	23
Impulsar nuevos modelos de flexibilización de la jornada de trabajo.	23
Favorecer la conciliación de la vida profesional y personal de los empleados en España y Portugal.	23
Promover el empleo de personas con capacidades diferentes en España y Portugal impulsando la igualdad de oportunidades.	24
Programa 4: Seguridad	25
Cultura y gestión	27
Asegurar la realización del curso Cultura y Liderazgo de Seguridad y Medio Ambiente en Exploración y Producción (EOS) por parte del personal objetivo de la Unidad de Negocio de España.	27
Consolidar el Programa de Premios Pin (Potencial Incidentes).	27
Difundir a los empleados de GLP Portugal información actualizada sobre los requisitos legales aplicables a nuestra actividad.	28
Efectuar una encuesta anual a los trabajadores en el ámbito de la organización y gestión de las actividades de Seguridad, Higiene y Salud en el Trabajo (SHST) en el Área Comercial en Portugal.	28
Favorecer el buen comportamiento de los empleados en materia de seguridad vial en Portugal.	28
Fomentar la cultura de seguridad entre los empleados y contratistas de Repsol.	29
Promover el buen comportamiento en materia de seguridad vial de los empleados del Área Comercial en España.	29
Realizar acciones de integración y sensibilización de seguridad y medio Ambiente en Áreas Corporativas.	29
Gestión de incidentes	30
Mejorar la seguridad de proceso en las instalaciones situadas en España y Portugal.	30

Gestión del riesgo	30
Actualizar los análisis de riesgos de seguridad y medio ambiente de los centros industriales en España y Portugal.	30
Elaborar y ejecutar el Plan de Seguridad en las operaciones de Refino España.	31
Impulsar la seguridad de nuestros productos.	31
Relaciones comerciales	32
Implantar el procedimiento de control de contratistas y coordinación de actividades empresariales en el ámbito de la Dirección Corporativa de Gestión Patrimonial.	32
Impulsar la seguridad en las actuaciones de los contratistas del Área Comercial en Portugal.	32
Informar a los contratistas sobre los procedimientos de seguridad en los complejos industriales de Portugal.	33
Promover una cultura de seguridad en la red de distribuidores de GLP Envasado en Portugal.	33
Programa 5: Medio ambiente	34
Biodiversidad	36
Favorecer actividades de carácter ambiental en el entorno de Tarragona.	36
Cambio Climático	36
Extender la práctica de la compensación de emisiones a más eventos deportivos del motor.	36
Impulsar la movilidad eléctrica en el transporte terrestre en España.	37
Cultura y gestión	37
Implantar los requisitos del Sistema de Gestión de Seguridad y Medio Ambiente de la Dirección Corporativa de Gestión Patrimonial.	37
Participar en organizaciones nacionales e internacionales dedicadas a la defensa del medio ambiente.	37
Recertificar la ISO 14.001 y 9.001, OSHAS 18.001 y Etiqueta Doñana 21.	38

Eficiencia operativa	38
Desarrollar el Plan de Gestión de Residuos de los centros de Química en España y Portugal.	38
Desarrollar el Plan de Gestión de Residuos en las operaciones de Refino España.	39
Fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética en el Área Comercial en España.	39
Fomentar el reciclaje, la reutilización de materiales y la eficiencia energética entre los empleados del Área Comercial en Portugal.	39
Identificar oportunidades para mejorar la eficiencia energética de nuestras operaciones en España y en Portugal, así como disminuir nuestras emisiones de gases de efecto invernadero.	40
Implantar medidas de eficiencia en el uso de la energía eléctrica en las oficinas de Madrid.	40
Implantar medidas de eficiencia energética en las actividades de Exploración y Producción de la plataforma Casablanca de Tarragona.	41
Impulsar la clasificación eficiente de los residuos en Campus.	41
Mejorar la eficiencia energética de nuestras actividades del Área Comercial en Portugal.	42
Mejorar la gestión de los residuos.	42
Mejorar los envases de lubricantes y su tasa de recuperación: Ecodiseño y Producción limpia.	42
Mejorar nuestra eficiencia energética en los procesos de producción de productos en los complejos petroquímicos de España y Portugal.	43
Minimizar las emisiones de CO ₂ y mejorar la eficiencia energética en las operaciones de Exploración y Producción de España.	43
Promover medidas para incentivar la eficiencia energética en las operaciones de Refino España.	44
Reducir las pérdidas de granza al medio ambiente en los centros de Química en España y Portugal. La granza es material plástico en forma de gránulos utilizado en los procesos de transformación.	44

Gestión de riesgos e impactos ambientales	45
Desarrollar el Plan de Gestión del Agua en los centros de Química en España y Portugal.	45
Desarrollar el Plan de Gestión del Agua establecido en las operaciones de Refino España.	45
Optimizar nuestra gestión del agua.	46
Programa 6: Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética	47
Comunicar la Norma de Ética y Conducta de Repsol a los socios de las actividades comerciales en Portugal.	49
Implantar nuestra Norma de Ética y Conducta en los contratos con distribuidores de Química en España y Portugal.	49
Seguir, actualizar y evaluar el Sistema de Control Interno sobre la Información Financiera [SCIIF].	50
Programa 7: Prácticas justas de operación: Cadena de valor	51
Evaluar periódicamente a los proveedores de transporte por carretera de los productos de Repsol Química en España y Portugal sobre el cumplimiento de aspectos relacionados con la ética y los derechos humanos.	53
Formar a proveedores sobre aspectos de Responsabilidad Corporativa y procesos de Compras y Contrataciones.	53
Integrar criterios éticos, ambientales y de seguridad en las cláusulas de los contratos con los distribuidores y socios comerciales en Portugal.	54
Promocionar la auto-factura y factura electrónica para hacer más eficiente el proceso y asegurar los pagos en plazo a nuestros proveedores y contratistas de Marketing Portugal.	54
Promocionar la Responsabilidad Corporativa en la cadena de valor.	55
Programa 8: Prácticas justas de operación: Competencia justa y participación política responsable	56
Impartir formación en derecho de la competencia.	57

Programa 9: Asuntos de consumidores	58
Atención al cliente	60
Hacer el seguimiento de los indicadores del grado de satisfacción de nuestros clientes de Química en España y Portugal.	60
Implementar el Plan Cliente Repsol en la red de estaciones de servicio de Portugal.	60
Lanzar el Plan Cliente Repsol en las Estaciones de Servicio de España.	61
Reportar el grado de satisfacción de nuestros clientes del Área Comercial en Portugal, con objeto de mejorarla de un modo continuado.	61
Consumo sostenible	62
Difundir entre nuestros clientes de España y Portugal la información de sostenibilidad de las actividades de Química.	62
Marketing responsable	62
Adoptar un marco ético para la publicidad y las acciones de marketing.	62
Seguridad de productos y servicios	63
Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes de GLP (propano y butano) en España.	63
Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes de GLP (propano y butano) en Portugal.	63
Continuar mejorando la seguridad en las instalaciones de nuestros clientes y distribuidores en Marketing Portugal.	64
Informar a los empleados y consumidores de España y Portugal sobre los peligros en el manejo y uso de los productos químicos que comercializamos.	64

Programa 10: Participación activa y desarrollo de la comunidad	65
Contenido local	68
Contribuir al desarrollo económico de la sociedad ejecutando el Plan Anual de Inversiones y Paradas Programadas de los complejos industriales de Refino España.	68
Co-invertir en PYMES españolas que desarrollen iniciativas innovadoras en tecnologías industriales, energéticas y de medioambiente.	68
Fomentar las compras locales en las actividades de exploración y producción en España.	69
Impulsar programas de becas, prácticas y formación a jóvenes de España y Portugal.	69
Poner en marcha acciones que promuevan el turismo y el impulso económico local.	70
Posibilitar la formación práctica de los alumnos de ciclos formativos de Formación Profesional de Grado Superior [Modalidad Dual].	70
Innovación e I+D	71
Cooperar con la Administración a través de la Asociación Española de Compañías Investigadoras y Explotadoras de Petróleo (ACIEP).	71
Establecer relaciones transparentes y fluidas con las universidades del entorno de los complejos industriales donde opera Refino España.	71
Inversión social	72
Colaborar en las iniciativas sociales, culturales, educativas y deportivas de la comunidad con las instituciones y colectivos del entorno de los complejos industriales donde opera Refino España.	72
Fomentar el interés por la ciencia, la tecnología y el respeto al medio ambiente.	72
Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción de hidrocarburos en Huelva.	73
Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción en Tarragona mediante convenios de colaboración.	73
Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad en las operaciones de exploración y producción en Tarragona mediante donaciones, colaboraciones y patrocinios.	74
Participar con asociaciones locales para contribuir al bien de la comunidad en las zonas influenciadas por las actividades comerciales en España.	74

Participación y diálogo	75
Dar respuesta a las preocupaciones de carácter social y laboral de las poblaciones situadas en el entorno de las operaciones (en caso de realizarse algún proyecto).	75
Elaborar un Plan Estratégico de Marketing que impulse iniciativas sociales y medioambientales.	75
Evitar el impacto de nuestras operaciones en el sismógrafo del Instituto Cartográfico y Geológico de Cataluña.	75
Fomentar la participación activa y desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Repsol Polímeros en Sines.	76
Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Dynasol en Cantabria.	77
Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de General Química en Álava.	78
Fomentar la participación activa y el desarrollo de la comunidad local próxima al complejo industrial de Polidux en Huesca.	79
Impulsar el valor de la transparencia a través de la presentación de los Planes de Sostenibilidad de los Complejos Industriales de España a nuestras partes interesadas.	80
Mejorar la comunicación con la sociedad, respondiendo a las demandas informativas e inquietudes en relación con las operaciones de Refino España.	80
Proceso de actualización de este Plan	81
Índice de acciones	82

