Plan de Sostenibilidad 2015

Informe de Cierre

Petronor

Contenido

Aviso legal 1

Informe de Cierre sobre las acciones del Plan a 31 de diciembre de 2015 2

- Programa 1: Gobernanza 2
- Programa 2: Derechos humanos 5
- Programa 3: Prácticas laborales 6
- Programa 4: Seguridad 9
- Programa 5: Medio ambiente 20
- Programa 6: Prácticas justas de operación: Anticorrupción y ética 39
- Programa 7: Prácticas justas de operación: Cadena de valor 40
- Programa 8: Asuntos de consumidores 42
- Programa 9: Participación activa y desarrollo de la comunidad 47

Índice de acciones 70

Aviso legal

El presente Plan de Sostenibilidad recoge un conjunto de acciones que, en todo o en parte, van más allá de lo que exige la ley y están dirigidas a contribuir al desarrollo sostenible. Las empresas participantes del Grupo Repsol tienen el firme propósito de acometer y cumplir todas ellas. No obstante, se reservan la facultad de modificar, posponer o cancelar su cumplimiento sin que ello implique responsabilidad legal, aunque se comprometen a justificar públicamente estos posibles casos.

© PETRONOR, S.A. 2015: Todos los derechos reservados. Este documento es propiedad exclusiva de Petronor, S.A. y se permite su reproducción total o parcial únicamente para su difusión sin fines comerciales.

Informe de Cierre sobre las acciones del Plan de Sostenibilidad 2015 de Petronor

Programa 1

Gobernanza

ACCIÓN	**Acordar procesos de diálogo para facilitar acuerdos.**
DESCRIPCIÓN	Organizaremos en los Paneles Público Asesor (PPA) una metodología para conciliar acuerdos. El PPA es un foro permanente de diálogo y acuerdo. En él, Petronor y los representantes de los grupos de interés, intercambian opiniones e información de los aspectos sensibles que afectan al desempeño del complejo industrial. En las materias en discusión se acordará el tiempo dedicado a ésta. Si no se llega a un acuerdo, se pospondrá a la siguiente sesión o reunión incorporando nueva información.
INDICADOR	Número de asuntos en controversia.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Durante el año hemos realizado doce reuniones con los Paneles Público Asesor (PPA). Hemos explicado los asuntos en discusión con información objetiva en sucesivas sesiones y los aspectos han quedado aclarados. No ha quedando ningún asunto pendiente de informar en este año 2015.

ACCIÓN	**Comunicar a las instituciones competentes nuestras actividades.**
DESCRIPCIÓN	Seguiremos notificando de manera habitual y transparente, a las instituciones públicas, las novedades acontecidas en Petronor. Mantendremos, tal y como se realiza en la actualidad, una comunicación fluida con las instituciones públicas competentes y ayuntamientos cercanos, así como con el resto de organismos públicos, con el objetivo de comunicar a la ciudadanía las noticias en caso de accidentes o incidentes industriales.
INDICADOR	Número de notificaciones a organismos e instituciones públicas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos cumplido, siguiendo los procedimientos de Petronor, los compromisos adquiridos con las instituciones públicas a la hora de informar de nuestras actividades, asi como de cualquier accidente e incidente industrial que tenga origen en las instalaciones de la empresa. Hemos comunicado los 90 eventos y cambios de funcionamiento de la planta.

ACCIÓN	**Seguir mejorando la comunicación pública de información relevante.**
DESCRIPCIÓN	Seguiremos mejorando las comunicaciones que realizamos al exterior vía redes sociales, comunicados oficiales o a través de nuestra página web, con el objetivo de que la información llegue al máximo número de personas.
INDICADOR	Número de noticias.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado un despliegue informativo en todos los medios de comunicación incluyendo las redes sociales, la página web de Petronor y comunicados oficiales a las instituciones, para transmitir las noticias más relevantes ocurridas en Petronor.

Programa 2

Derechos humanos

Cultura y gestión

ACCIÓN	**Colaborar con organizaciones que apoyen derechos económicos, sociales o culturales.**
DESCRIPCIÓN	Colaboraremos con las entidades del entorno que actúan en el área de solidaridad en el ámbito local e internacional. Priorizaremos las actuaciones, que además de ayuda humanitaria, impulsen la intervención en aspectos socioeducativos.
INDICADOR	Número de proyectos cofinanciados.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos colaborado con los ayuntamientos de la zona suministrándoles material didáctico de la Fundación Repsol. Éste ha sido destinado a los programas socioeducativos de estos municipios. Se han realizado seis entregas a los ayuntamientos.

Programa 3

Prácticas laborales

Condiciones de Trabajo

ACCIÓN	**Incorporar mujeres a la dirección de Petronor.**
DESCRIPCIÓN	Tras la integración del Plan de Mejora de Gestión de Refino, que se fundamenta en la evolución hacia una estructura más flexible y eficaz de las funciones del personal, se han incorporado mujeres a los puestos de mando de la organización. El objetivo es equilibrar, con estrategias igualitarias de desarrollo profesional, a las personas de ambos sexos en todas las estructuras y posiciones de la organización.
INDICADOR	Número de mujeres en altos cargos.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	En curso.
TEXTO DE CIERRE	Estamos realizando la integración de personal femenino de forma progresiva, tanto a la compañía como a la dirección de la misma. El claro ejemplo de ello es que el Departamento de las Unidades para la Reducción del Fuelóleo (URF), que es clave en Petronor, está dirigido por una mujer.

Diálogo empresa-empleados

ACCIÓN	**Mantener un dialogo interno fluido con los grupos sindicales.**
DESCRIPCIÓN	Mantendremos, con el objetivo de posibilitar el acuerdo en la resolución de conflictos laborables, un dialogo interno fluido con los diferentes grupos sindicales. Evitando así que dichos planteamientos alimenten la argumentación de los grupos de interés contrarios a la realidad industrial de nuestra actividad.
INDICADOR	Número de conflictos laborales.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos mantenido una comunicación fluida con los grupos sindicales y esto se ha evidenciado con la aprobación del convenio, único conflicto laboral de 2015, habiendo conseguido salvar algunas reticencias sindicales.

Promoción de la diversidad y conciliación

ACCIÓN	**Promover la igualdad de oportunidades.**
DESCRIPCIÓN	Promoveremos el desarrollo profesional garantizando la igualdad en todos sus ámbitos, sin discriminar por razones de género, cultura o religión u otros aspectos de diferenciación. Para esto se aplicarán las acciones de discriminación positiva que, como buena práctica, se han identificado tanto en el ámbito público como privado.
INDICADOR	Número de personas que evidencian la diversidad.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	En los procesos de selección de personal que hemos realizado durante 2015 han accedido ocho mujeres al curso de operadora de planta química, lo que representa el 20% de las candidatas y el doble de porcentaje en relación con el proceso de selección de varones.

Programa 4

Seguridad

Cultura y gestión

ACCIÓN	**Aplicar los resultados de nuestra investigación sobre seguridad conductual.**
DESCRIPCIÓN	Mejoraremos en el factor humano y comportamiento organizacional para avanzar en la cultura de seguridad, después del estudio de reflexión y mejora de la seguridad llevado a cabo por una empresa externa. Definiremos planes de acción y políticas de mejora de la actual situación, alineados con los descubrimientos de la investigación, que faciliten la implantación del nuevo modelo de seguridad conductual basado en el análisis de los valores emocionales que están en la base de los comportamientos.
INDICADOR	Porcentaje de avance del plan.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	En curso.
TEXTO DE CIERRE	Hemos concluido el proyecto con Tarazaga con el workshop celebrado el 23 de noviembre. Se han impartido cinco sesiones a un total de 50 personas. Siguen en curso los diez grupos que se han definido, por lo que se abrirá nueva acción en el Plan 2016 para continuar con la misma.

Gestión del riesgo

ACCIÓN	**Continuar ofreciendo formación en lucha contra incendios y emergencias.**
DESCRIPCIÓN	Formaremos al personal de nueva incorporación, en técnicas de lucha contra incendios, en las instalaciones de formación específica y campos de prácticas contra-incendio de: Ispaster: a los operadores de Seguridad en técnicas avanzadas de lucha contraincendios; Tepesa: a los jefes de turno y miembros de la plana mayor; Senagosa: para la formación en gestión y coordinación de emergencias en petroquímicas.
INDICADOR	Porcentaje de realización del PROA en cursos de emergencia.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado los cursos de formación en la lucha contra incendios y emergencias para personal de nueva incorporación. En total, hemos realizado un 30% del PROA en cursos de emergencia. Hemos pospuesto para el año 2016 los cursos para operadores de seguridad y jefes de turno y miembros de alta dirección. Además hemos decidido incluir una nueva acción en el Plan 2016 para continuar con la actual.

ACCIÓN	**Incorporar, en las actividades diarias, prácticas de seguridad operacional.**
DESCRIPCIÓN	Incrementaremos la familiarización con las instalaciones y procesos de producción, realizando simulacros operativos de fallo de los servicios (fallo eléctrico, de vapor, de agua refrigeración, etc).
INDICADOR	Reducción del número de incidentes industriales.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos aumentado la cultura de reportar incidentes. El incremento en el reporte ha conllevado que el indicador “número de incidentes industriales registrados” haya sido superior. Adicionalmente se ha incrementado la formación en simulacros operativos y se realizan todos con carácter anual.

ACCIÓN	**Informar de la realización de simulacros a las poblaciones del entorno.**
DESCRIPCIÓN	Informaremos, con la debida antelación, de todos los aspectos que se puedan percibir en el entorno, sobre todo las actividades puntuales no habituales.
INDICADOR	Número de avisos antes de la realización de simulacros.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado el simulacro programado para el año 2015, tanto en refinería como en terminal marítima. Todas las instituciones habían sido avisadas con previo aviso del simulacro.

ACCIÓN	**Participar en actividades de seguridad con otras unidades de nuestro Grupo.**
DESCRIPCIÓN	Estableceremos reuniones periódicas de seguridad con centros de otras unidades de negocio de nuestro grupo empresarial en el entorno, como GLP Santurce, para compartir conocimientos y actuar de forma conjunta en situaciones de emergencia.
INDICADOR	Porcentaje de reuniones realizadas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	En curso.
TEXTO DE CIERRE	El 1 de junio se mantuvo la primera reunión con GLP Santurce y se visitaron sus instalaciones. Actualmente se está trabajando en la definición de un protocolo que regule las actuaciones ante paro de las bombas que comunican ambas instalaciones después de haber realizado una prueba del sistema antipánico. Se tiene previsto continuar manteniendo reuniones durante el año 2016.

ACCIÓN	**Participar en competiciones de defensa contra incendios.**
DESCRIPCIÓN	Participaremos en las competiciones de defensa contra incendios que MAPFRE GLOBAL RISK organiza cada dos años dentro de las Jornadas teóricas de Seguridad y Seguros que dicha empresa organiza para sus asegurados. En el año 2015 las jornadas se celebraron en el campo de prácticas de Sueskola en Ispaster.
INDICADOR	Porcentaje de premios obtenidos en las pruebas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos participado en el concurso de Mapfre durante la primera semana de mayo del año 2015, a través de tres operadores de seguridad, habiendo obtenido el cuarto puesto.

ACCIÓN	**Presentar a los ayuntamientos del entorno el Plan de Autoprotección revisado.**
DESCRIPCIÓN	Entregaremos, con las actualizaciones en su caso, a los ayuntamientos del entorno (Abanto y Zierbena, Muskiz y Zierbena) la revisión del Plan de Autoprotección (PAP) de la refinería, donde se han reflejado los cambios por la nueva estructura y por la integración de las mejoras detectadas en los simulacros.
INDICADOR	Porcentaje de ayuntamientos.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos establecido el criterio con asesoría jurídica y lo hemos comentado en el Comité Central de Seguridad del 11 de noviembre y preparado una propuesta a la dirección la semana del 9 de diciembre antes de su envío a los tres ayuntamientos de Abanto y Zierbena, Muskiz y Zierbena.

ACCIÓN	**Reforzar el equipamiento del parque contraincendios.**
DESCRIPCIÓN	Tras las propuestas de inversión realizadas, que consisten en: adquisición de un monitor de gran caudal de 10.000 gpm y renovación de un camión contraincendios para intervenir en incidentes, incorporaremos un equipo de bombeo denominado HYTRANS para disponer de mayor flexibilidad. Incluye una bomba de gran caudal, para utilizar con nuevas fuentes de suministro de agua (spillpond, Terminal Marítima). Estos equipos, en caso necesario, pueden ser utilizados en el exterior para colaborar en paliar los efectos de las inundaciones en los municipios del entorno.
INDICADOR	Porcentaje de las inversiones realizadas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos reforzado el equipamiento del parque contraincendios del complejo industrial con el lanzamiento de las siguientes propuestas de inversión: bomba hytrans, con una inversión de 230.000€. Aprobada en el año 2015, será entregada en el año 2016; nuevo camión para el año 2016. Se va a abrir una nueva acción en el plan del 2016 para continuar con la misma.

ACCIÓN	**Reforzar la evaluación de riesgos.**
DESCRIPCIÓN	Reforzaremos la comunicación de la evaluación de riesgos y notificaremos dichos riesgos de forma más dinámica a todos los trabajadores que forman la plantilla propia de Petronor.
INDICADOR	Número quejas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Seguimos notificando la evaluación de riesgos específicos de cada puesto de trabajo a todos los trabajadores de Petronor. Para aumentar el conocimiento de los riesgos de cada puesto de trabajo, desde Petronor impartimos cursos a todo el personal de la organización, con el objetivo de concienciar a cada trabajador de los riesgos que tiene su puesto de trabajo, disminuyendo el número de accidentes. No se ha recibido ninguna queja.

Relaciones comerciales

ACCIÓN	**Promover estándares elevados de seguridad laboral en las empresas contratistas.**
DESCRIPCIÓN	- Estableceremos estándares mínimos de seguridad obligatorios. - Formaremos en seguridad en las materias y riesgos específicos. - Difundiremos mejores prácticas y lecciones aprendidas entre las empresas concurrentes en el centro de trabajo. - Promocionaremos la seguridad con reuniones anuales, premios, objetivos alrededor de la seguridad y el medio ambiente. - Organizaremos cursos de formación en materia de seguridad Laboral además de los obligatorios por normativa propia. - Valoraremos que el proveedor siga la norma OSHAS 18.001.
INDICADOR	Número de auditorías OSHAS 18001 a proveedores de servicios de mantenimiento.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	La coordinación de actividades empresariales es una actividad constante en Petronor. En la medida en que se evidencie el conocimiento de los aspectos de seguridad, en la organización y en los proveedores de servicios industriales, conseguiremos un desempeño seguro en todas las actividades. Por ello, ponderamos la seguridad en las empresas a la hora de adjudicar los premios de seguridad, impartimos cursos de seguridad exigidos para trabajar y efectuamos un control de alcohol y drogas.

ACCIÓN	**Seguir avanzando en la seguridad del personal contratista.**
DESCRIPCIÓN	Seguiremos trabajando únicamente con contratistas que tengan un sistema de seguridad para sus empleados similar al de Petronor.
INDICADOR	Número de accidentes.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos dado especial importancia a la seguridad en la parada general de conversión 2015. Para ello todo el personal que ha trabajado en la parada ha recibido diversas charlas de seguridad. Hemos realizado reuniones diarias de seguridad con los encargados de las empresas contratistas. Hemos desarrollado un módulo de formación troncal para todos los contratistas y actualmente se encuentra en fase de implantación, que incluye formación extintores y ERA. El número de accidentes ha sido de 41.

Programa 5

Medio ambiente

Biodiversidad

ACCIÓN	**Proteger la biodiversidad.**
DESCRIPCIÓN	Gestionaremos la herramienta "Sucesos Iniciadores Posibles" (SIP), que estudia todos los supuestos que, en el caso de activarse, pueden ocasionar un impacto en el entorno. Con su implantación rigurosa se disminuyen las probabilidades de impactar en la biodiversidad del entorno.
INDICADOR	Número de acciones orientadas a disminuir la probabilidad del suceso.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos revisado la incorporación de nuevos equipos de control (vigilancia de infraestructuras, eliminación de líneas enterradas, nuevos brazos de carga de BT...) y hemos analizado, minimizando 72 de los 85 riegos evaluados, todos los planificados en el 2016.

Cambio climático

ACCIÓN	**Participar en correlaciones internacionales de análisis de gases de efecto invernadero.**
DESCRIPCIÓN	Como empresa tecnológicamente desarrollada y proactiva en la lucha contra el cambio climático, participaremos en correlaciones internacionales en análisis de gases involucrados en el efecto invernadero. Estas correlaciones evidencian el rigor de la metodología que aplicamos, de medición y análisis, en los ensayos de nuestro laboratorio. El contraste se hace con laboratorios de reconocido prestigio de otros países. En estas correlaciones participarán sociedades reconocidas internacionalmente.
INDICADOR	Certificado Acreditación DIN obtenido. Participación en la correlación.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos cumplido con las expectativas de participación y acreditación en la correlación.

Cultura y gestión

ACCIÓN	**Gestionar desde el punto de vista ambiental la actividad de Petronor en Muskiz.**
DESCRIPCIÓN	Promoveremos la Gestión ambiental tanto en las instalaciones de Petronor como en su entorno: - Involucraremos esa misma cultura a las empresas que trabajen en Petronor. - Mostraremos especial atención en el estado de conservación del río Barbadún.
INDICADOR	Conservación del río Barbadún.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos impartido un curso de seguridad a todas las empresas y personal contratado que accede a la refinería de Petronor. Asimismo, en el curso se les ha podido explicar la importancia de las buenas prácticas medio ambientales. Con todo ello y con el esfuerzo realizado por toda la organización, los últimos estudios realizados al río Barbadún han demostrado que la calidad del agua en este río es excelente y adecuada.

ACCIÓN	**Identificar inversiones con adicionalidad ambiental.**
DESCRIPCIÓN	Realizaremos un análisis de los proyectos que hayamos finalizado para tratar de identificar en ellos aspectos considerados por la administración como proyectos con adicionalidad ambiental (ORDEN FORAL 3032/2007, al Departamento Foral de Medio Ambiente). La evaluación por la administración evidencia el compromiso ambiental de Petronor con las inversiones que realiza.
INDICADOR	Porcentaje de inversiones cerradas anualmente que se revisan.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	A 1 de diciembre de 2015 hemos revisado y considerado el 100% de las inversiones cerradas en el año. Se presentarán 21 proyectos para su aceptación por parte de la administración. El valor de los mismos asciende a 3,5 millones de euros.

ACCIÓN	**Incrementar las acciones de los grupos de eliminación de ruido y olores.**
DESCRIPCIÓN	Continuaremos con la mejora continua de la gestión medioambiental. Intensificaremos las actividades de los grupos de eliminación de ruido y olores. Todas las quejas recibidas, de olores y ruidos, son analizadas por el grupo multidisciplinar. Tras el análisis se deciden las inversiones o actuaciones que pueden eliminar o atenuar el origen. Realizado el plan de acción en su totalidad, seguiremos identificando y abordando los focos más destacados.
INDICADOR	Número de acciones terminadas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos sustituido 10 motores eléctricos en equipos de bombeo y hemos implantado mejoras en los sistemas de exhaustado. Con estas acciones se pretende evidenciar el compromiso de la compañía en los aspectos sensibles ante la opinión pública.

ACCIÓN	**Informar sobre las inversiones con adicionalidad ambiental.**
DESCRIPCIÓN	Proporcionaremos información al entorno de la refinería y a los empleados (en la web de Petronor y en el Gaztelu Berri), de la adicionalidad ambiental de las inversiones de Petronor intentando dar respuesta a la expectativa de ir más allá de lo que resulta exigible legalmente desde el punto de vista medioambiental.
INDICADOR	Número de publicaciones.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos informado a parte de los empleados de Petronor del importe de las deducciones medioambientales que hemos conseguido materializar para el ejercicio 2014.

ACCIÓN	**Minimizar el impacto ambiental en todos los niveles de las operaciones.**
DESCRIPCIÓN	Controlaremos las emisiones atmosféricas, afecciones al suelo y vertido de efluentes en todos los niveles de las operaciones (producción, cadena de valor, productos), con el objeto de evitar los impactos ambientales en el entorno inmediato. La información será la recogida en el Plan de Vigilancia Ambiental, que anualmente se remite al Gobierno vasco, en cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada (AAI). Haremos una adecuada divulgación hacia los grupos de interés. Para esto utilizaremos los medios de comunicación y redes sociales, además de los foros que posibilitan los Paneles Público Asesores.
INDICADOR	Número de quejas fundamentadas del entorno sobre esos vectores.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos identificado un incremento en el número de quejas, lo que refleja un mayor interés o sensibilidad en el tema de los olores. Hemos iniciado el programa INSPÎRE, iniciativa de innovación abierta que Petronor plantea a la comunidad científico-tecnológica del País Vasco buscando soluciones, entre otros, a los retos de prevención y minimización de la afección al entorno por olores. Se han atendido 132 quejas, solucionándose los motivos que las ocasionaron.

ACCIÓN	**Rendir cuentas del cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada.**
DESCRIPCIÓN	Notificaremos a las instituciones públicas competentes el continuo cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada. Evidenciaremos las actuaciones que atenúen los impactos. Así mismo las acciones de los grupos de eliminación de olores y de ruidos pueden ser susceptibles de ser informadas a los Paneles Público Asesor.
INDICADOR	Número de quejas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos notificado a las instituciones públicas todos los accidentes e incidentes industriales que se han producido en Petronor durante el año 2015. En los Paneles Público Asesor hemos informado al personal asistente de las acciones de mejora que se han llevado a cabo así como las que están progamadas para el futuro. Hemos recibido 133 quejas.

Eficiencia operativa

ACCIÓN	**Elaborar un Mapa de Gestión del Agua.**
DESCRIPCIÓN	Desarrollaremos un Mapa de Gestión del Agua para las actividades de refino que permita diagnosticar la situación y valorar los posibles riesgos. Los esfuerzos de mejora se orientarán a la identificación de: condiciones regulatorias: adaptación a cambios regulatorios, en la Unión Europea, por aplicación de tecnologías identificadas como las mejores referencias, Bref de Refino y CWW, que en algunos centros pueden suponer herramientas de mejora para la adaptación a los nuevos límites; usos del agua: principalmente por cantidad de agua incorporada a los procesos y agua recirculada, ésta utilizada en varios usos.
INDICADOR	Trasladar la totalidad de indicadores de uso identificados por la D. Producción (por ejemplo agua captada, reutilizada, usos, etc.) a la aplicación Emisphere.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos trasladado la totalidad de indicadores de uso identificados a la aplicación EMISphere, como por ejemplo el agua captada o reutilizada, con fecha 1 de diciembre.

ACCIÓN	**Elaborar un Mapa de Residuos.**
DESCRIPCIÓN	Elaboraremos un Mapa de Residuos generados por las actividades productivas, que servirá para definir la línea de base a partir de la cual se podrán definir objetivos y proyectos de reducción. En 2013 se realizó la primera fase de este proyecto que se complementará con la información existente, recogiendo costes asociados a los residuos, cantidad, características de peligrosidad, gestión final de los residuos y significatividad para la actividad de la refinería.
INDICADOR	El reporte a tiempo (100%) a la DSMAI de todos aquellos aspectos identificados para consolidar el Mapa de Residuos de la compañía.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos reportado, a 1 de diciembre de 2015, todos los datos de gestión de residuos requeridos para consolidar el Mapa de Residuos de la compañía.

ACCIÓN	**Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.**
DESCRIPCIÓN	Mejoraremos la eficiencia energética de Petronor, para lo cual realizaremos inversiones y cambiaremos procedimientos de operación de la refinería. En las reformas previstas de los edificios consideraremos la eficiencia energética como factor fundamental en los diseños arquitectónicos.
INDICADOR	Cantidad de emisiones e índice de intensidad energética.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Nos fijaremos en el índice de intensidad energética, así como en el número de emisiones emitidas a la atmósfera para mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. Hemos añadido al catálogo, durante el año 2015, acciones con un ahorro previsto de 71.140 tCO_2/año.

ACCIÓN	**Reducir el consumo y producción de vapor.**
DESCRIPCIÓN	Reduciremos el consumo de vapor con la consiguiente disminución de producción de vapor en calderas y cogeneraciones. Así disminuiremos el consumo de agua del Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia.
INDICADOR	Reducción de m^3 de agua del consorcio respecto a años anteriores.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos reducido nuestro consumo y producción de agua del consorcio en un 60% (80.000 m^3/año) respecto a años anteriores.

ACCIÓN	**Reducir las emisiones de CO_2.**
DESCRIPCIÓN	Seguiremos realizando el Plan de Reducción de CO_2, que consiste en la puesta en servicio de nuevas acciones e inversiones, como son: - Sustitución de equipos movidos por turbina de vapor, en su lugar se instalan motores eléctricos. - Cambio de combustible líquido a gas natural. - Mejora y aprovechamiento de corrientes calientes tangenciales, pump-around de ACL. Estas acciones, junto con otras, posibilitan mayor eficiencia energética y la consiguiente reducción de CO_2.
INDICADOR	$IRCO_2$.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos reducido las emisiones de CO_2 en el año 2015, por valores superiores al objetivo marcado, gracias al catálogo de acciones implementado por toda la organización de Petronor, y hemos conseguido un ahorro de 71.140 tCO_2/año.

Gestión de los riesgos e impactos ambientales

ACCIÓN	**Evaluar los impactos potenciales en el medio ambiente, la salud y la seguridad.**
DESCRIPCIÓN	Determinaremos los posibles impactos sobre el medio ambiente, la salud y la seguridad, en cada fase de estudio de los distintos proyectos, tanto los relativos a nueva construcción como en las modificaciones que se realizan sobre los existentes. De la misma forma se aplicarán estos criterios sobre la implantación de nuevos procedimientos y modificaciones, aún en el supuesto de que parezcan irrelevantes.
INDICADOR	Número de HAZID.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	No realizada.
TEXTO DE CIERRE	Para el enfoque de las decisiones tomadas en las modificaciones y nuevos proyectos, los aspectos ambientales han sido considerados en la fase previa a los HAZID. Por esta razón no ha sido necesario aplicar la perspectiva ambiental en la fase siguiente. La materialización de los aspectos indicados, ambientales, se implementa en el diseño constructivo de las modificaciones.

ACCIÓN	**Mejorar la calidad del agua depurada.**
DESCRIPCIÓN	Optimizaremos la operativa de la planta depuradora de aguas de la refinería, para mejorar la calidad de agua que recuperamos y el excedente de vertido al mar. Las acciones irán dirigidas a disminuir las recirculaciones, así conseguiremos mayor capacidad y tiempo de residencia en cada fase de depuración, logrando, así, mayor eficiencia en la calidad del agua vertida.
INDICADOR	Analítica del agua, en especial en la D.Q.O.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos mejorado en la tasa de agua recuperada y en el parámetro (DQO) del agua vertida al mar.

ACCIÓN	**Prevenir impactos en el medio ambiente marino.**
DESCRIPCIÓN	Aseguraremos el correcto alineamiento de los circuitos de trasiegos en las operaciones, de carga/descarga y desplazamientos, en la terminal marítima. Realizaremos simulacros operativos, con despliegue de cercos de contención, etc., al menos una vez por cada turno al año. Seremos conscientes y sensibilizaremos a todo el personal del impacto potencial en el medio marino, además de la repercusión mediática y económica que pueden ocasionar los derrames.
INDICADOR	Número de derrames.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos establecido un programa de entrenamiento como consecuencia del derrame producido en marzo 2015 en el Atraque 3. El programa consiste en el despliegue de cercos y medios de contención de derrames al personal de terminal marítima en cada turno. El objetivo es que no se produzcan más derrames.

ACCIÓN	**Prevenir potencial afección al estuario.**
DESCRIPCIÓN	Controlaremos la red de piezómetros evitando así la afección al acuífero y a la zona de especial conservación (ZEC) colindante. La red de piezómetros se vigila permanentemente, está sometida a revisión periódica, tanto la calidad de las aguas subterráneas como la integridad de los piezómetros que la componen.
INDICADOR	Número de controles de la red de piezómetros.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos revisado la totalidad de la red de piezómetros en las campañas previstas (trimestrales y semetrales) para su reporte a la autoridad competente dentro del Plan de Vigilancia Ambiental.

ACCIÓN	**Promover avances, a nivel nacional, en el control de vertidos.**
DESCRIPCIÓN	Organizaremos y patrocinaremos un ejercicio anual interlaboratorios a nivel nacional sobre análisis de control de vertidos, en el que participen laboratorios de alto nivel. Para garantizar la independencia del ejercicio, se contratará a un laboratorio externo de reconocido prestigio, que se encargará de la gestión y tratamiento de datos de la correlación. Los datos serán confidenciales y manejados únicamente por el laboratorio gestor.
INDICADOR	Realización del ejercicio interlaboratorios.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos organizado la correlación de análisis de vertidos en la que han participado 14 laboratorios de España.

ACCIÓN	**Seguir cuidando el impacto visual de la refinería.**
DESCRIPCIÓN	Continuaremos mitigando el impacto visual de la refinería, mejorando día a día. La barrera arbórea se sustituirá por ejemplares de hoja perenne. Realizaremos los proyectos de renovación de los edificios destinados a oficinas, al igual que en las salas de control y vestuarios de planta 1 y 2.
INDICADOR	Número de acciones realizadas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	En curso.
TEXTO DE CIERRE	Vamos a remodelar las salas de control de refinerías 1 y 2. Esta inversión va a permitir a todos los trabajadores de esas refinerías disponer de un lugar de trabajo más moderno, confortable y seguro.

Programa 6

Prácticas justas de operación: Anticorrupción y ética

Relaciones comerciales

ACCIÓN	**Hacer seguimiento del desempeño en sostenibilidad de proveedores y contratistas.**
DESCRIPCIÓN	Revisaremos en las auditorías de homologación y seguimiento de proveedores los aspectos comprometidos con los principios de Responsabilidad Social Corporativa. Revisaremos y certificaremos en estas auditorías el funcionamiento de manera periódica de los sistemas de control interno de certificación homologación. Realizaremos auditorías de homologación. Se sancionará a las empresas que incumplan los requerimientos de Petronor en cualquier materia dentro del ámbito de relación.
INDICADOR	Número contratos valorados con este criterio incluído.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Se ha facilitado, vía Ctaima, a todas las empresas el Código de ética y conducta, tanto para proveedores como para empleados del grupo. En la calificación se controla que estos principios se están respetando. En 2016 esto también se realizará en las evaluaciones. El indicador citado (número de contratos valorados con criterios RSC) no se adecúa a la realidad ya que estos criterios se dan en las calificaciones de proveedores y se está estudiando llevarlo también a los procesos de evaluación.

Programa 7

Prácticas justas de operación: Cadena de valor

Proveedores y contratistas

ACCIÓN	**Facilitar información útil a nuestros contratistas para su beneficio.**
DESCRIPCIÓN	Informaremos de forma directa a las empresas contratistas de los trabajos principales a desarrollar en la refinería en el año para que puedan hacer sus estimaciones de recursos, incluyendo fechas de paradas, plan de tanques, principales inversiones a contratar y contratos importantes a renovar. En el caso de las paradas, informaremos de la planificación de los trabajos prevista y las fechas límite de entrega de equipos a mantenimiento. De esta manera la planificación de los trabajos será más sencilla y eficaz para los contratistas.
INDICADOR	Número de reuniones.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos informado a los proveedores en la reunión anual de gerencias sobre la planificación de las paradas de 2016 y antes de finalizar el año les convocaremos a reuniones.

ACCIÓN	**Promover la responsabilidad social entre nuestros contratistas y proveedores.**
DESCRIPCIÓN	En el proceso de homologación de contratistas y proveedores, revisaremos los aspectos relativos a las condiciones laborales de sus empleados. Les comunicaremos los estándares de responsabilidad social de Petronor y valoraremos a aquéllos que tengan estándares similares. Nos coordinaremos para que las homologaciones que se hacen desde otros centros de nuestro grupo también sigan estos criterios. Estableceremos alianzas con fundaciones que potencien el empleo de personas de difícil empleabilidad.
INDICADOR	Número de homologaciones de empresas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos ponderado criterios de Responsabilidad Social Corporativa en los procesos de homologación de empresas y comprobado los aspectos retributivos de las personas. Hemos considerado que la norma de ética y conducta sea obligatoria para contratar a los proveedores. Nuestro objetivo es desarrollar los controles de cumplimiento de estas medidas en los procesos de evaluación. El número de homologaciones en 2015 ha sido de nueve.

Programa 8

Asuntos de consumidores

Atención al cliente

ACCIÓN	**Mejorar la satisfacción de los clientes.**
DESCRIPCIÓN	Visitaremos a los clientes de Repsol Butano, Asfalnor y Esergi para comprobar si los planes de acción que elaboramos observan las expectativas reflejadas en las encuestas de satisfacción de ellos como clientes. Los aspectos más destacados por los clientes son los referidos a la calidad de los productos, la resolución de las quejas y la atención prestada. Además, la sistemática aplicada pretende conseguir procesos eficaces con alto grado de implantación en la relación con el cliente.
INDICADOR	Número de visitas a los clientes.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos visitado a los clientes de Repsol Butano, Asfalnor y Esergi para conocer su grado de satisfacción con los planes de acción que hemos elaborado porque consideramos que la proximidad al cliente facilita la resolución de controversias y ayuda a conocer mejor sus expectativas, tanto de calidad de producto como de servicio.

Marketing responsable

ACCIÓN	**Aclarar los mitos y verdades de la variación del precio de los combustibles.**
DESCRIPCIÓN	Informaremos, de manera transparente y completa, de los factores que influyen en la variación del precio de los combustibles. Esta información formará parte del material que se muestre en las visitas del público a la refinería.
INDICADOR	Número de visitas organizadas por servicios generales.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos informado a los grupos que visitan la refinería de los aspectos que influyen en el precio final de los combustibles. Han sido un total de 69 entidades con un total de 2.415 personas.

Seguridad de productos y servicios

ACCIÓN	**Dar información completa, precisa y comprensible sobre productos y servicios.**
DESCRIPCIÓN	Proporcionaremos información completa, precisa y comprensible sobre todos los aspectos importantes sobre la utilización y conservación segura de los productos que suministramos. Así garantizaremos una adecuada integridad de la calidad del producto desde su adquisición hasta su utilización. Incorporaremos en los albaranes los datos de seguridad y de uso del producto que entregamos, con especial atención a los dedicados a la construcción, como son los asfaltos.
INDICADOR	Número de clientes de nuestros productos.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos informado tanto a las visitas como a nuestros clientes (cuatro grandes distribuidores) de las condiciones de uso de cada producto. Con esta información conseguiremos que se haga un uso responsable de los productos que fabricamos.

ACCIÓN	**Informar a los consumidores de los aspectos de salud y seguridad de los productos.**
DESCRIPCIÓN	Informaremos en las visitas de grupos a refinería los aspectos relevantes que afectan al consumo seguro y a la salud.
INDICADOR	Número de visitas atendidas por relaciones externas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos recibido a noventa grupos de personas durante el año 2015 y hemos informado a todos ellos de los aspectos que pueden afectar a la salud en el caso de una mala manipulación o uso de nuestros productos, pues consideramos que incrementar el conocimiento de nuestros productos garantiza un consumo responsable y fideliza a los clientes con nuestra marca.

ACCIÓN	**Informar a los consumidores sobre los riesgos y el uso adecuado de los productos.**
DESCRIPCIÓN	Informaremos a los consumidores respecto al uso adecuado de los productos y les advertiremos de los riesgos que conllevan. Incorporaremos en la documentación de venta de producto a los distribuidores información relativa a las condiciones de consumo seguro y eficiente de los productos que fabricamos.
INDICADOR	Número de clientes a los que se suministra producto.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos informado a los cuatro grandes distribuidores a los que suministramos producto de los riesgos y el uso adecuado de nuestros productos. Con esta información se facilita la divulgación de los aspectos de consumo seguro y responsable de los productos que fabricamos.

Programa 9

Participación activa y desarrollo de la comunidad

Contenido local

ACCIÓN	**Alentar y apoyar el voluntariado en beneficio de la comunidad.**
DESCRIPCIÓN	Ayudaremos a las organizaciones de voluntariado, en el ámbito local, facilitándoles mayor disponibilidad económica y de materiales, así posibilitaremos más recursos en las comunidades locales del entorno. Estos grupos de voluntariado pueden ser vinculados con Protección Civil o voluntariado cultural y social entre otros.
INDICADOR	Número de actividades subvencionadas a iniciativa de organizaciones de voluntarios.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado varias actividades con las asociaciones de voluntarios presentes en el entorno (Protección Civil de Muskiz, Banco de Alimentos, Grupo Scout de Muskiz, Asociación Española Contra el Cáncer y Cruz Roja) para impulsar su equipamiento y sensibilizar o financiar sus actividades. También se ha participado en cinco acciones de voluntariado colectivo en Petronor.

ACCIÓN	**Analizar el impacto de las decisiones de inversión sobre la creación de empleo.**
DESCRIPCIÓN	Estimaremos el impacto en el empleo local en cada una de las actuaciones que Petronor realice en las instalaciones.
INDICADOR	Número de empleos generados por las inversiones.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Durante la parada de 2015 hemos invertido del orden de 45 millones de euros, y se han generado 1.000 empleos durante dos meses.

ACCIÓN	**Ayudar a otros sectores productivos, principalmente el primario.**
DESCRIPCIÓN	Estructuraremos los terrenos propios de Petronor en calificación rústica para facilitar las iniciativas empresariales de autoempleo en el sector primario. Se desarrollará un plan de actuación, junto con las instituciones públicas, para posibilitar la disponibilidad del terreno adecuado. Estos terrenos son propiedad de Petronor, que los cederá en uso durante un tiempo acordado y revisable.
INDICADOR	Número de autoempleados.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	En curso.
TEXTO DE CIERRE	Hemos avanzado en la tramitación de Itsaslur-Pobeña para obtener las autorizaciones administrativas previas a la puesta en marcha de la agro-aldea. La documentación técnica se encuentra realizada. Se ha iniciado la tramitación. Aún no se ha generado ningún empleo.

ACCIÓN	**Continuar incrementando el compromiso con el entorno local.**
DESCRIPCIÓN	Continuaremos apostando por el desarrollo del territorio cercano a Petronor, tal y como lo estamos haciendo en la actualidad. Desarrollaremos alianzas y colaboración con otros sectores productivos, como puede ser el sector primario. En este sentido, junto con otras instituciones, actuaremos en partenariado en proyectos relacionados con el desarrollo en las áreas de ganadería, agricultura e incluso forestalismo.
INDICADOR	Acciones realizadas en el ámbito local a Petronor.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos participado en la concesión de terrenos de Petronor con el objetivo de propulsar las actividades rústicas en el ámbito cercano a Petronor. Esto se debe a la importancia que tiene para nosotros el continuo desarrollo del territorio cercano a la refinería.

ACCIÓN	**Contribuir a mantener el empleo y a aumentar la empleabilidad local.**
DESCRIPCIÓN	Mantendremos los compromisos con las Agencias de Desarrollo Local y el plan de tracción de proveedores locales para generar oportunidades de empleo directo e indirecto para la población del entorno. Colaboraremos con la Escuela de Formación de Somorrostro, ofreciendo equipos para prácticas, orientando sobre el programa de estudios y promoviendo que imparta formación al personal de los contratistas. Durante las paradas programadas, intentaremos que una parte del empleo generado sea ocupado por personal del entorno inmediato en situación de precariedad.
INDICADOR	Número de empleados de las localidades, Muskiz, Abanto y Zierbena y Zierbena. Número de empleados residentes en Muskiz, Abanto y Zierbena y Zierbena por empresas contratistas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos contribuido a aumentar el empleo local, con un 60% de las personas contratadas, en los tres últimos cursos de operador de planta química, pertenecientes a los municipios del entorno (Muskiz, Zierbena y Abanto y Zierbena). Hemos cedido en uso equipos y material de planta al Centro Superior de Formación. Hemos contratado en las paradas a 100 personas desempleadas del entorno. Hemos definido y estamos desarrollando el proceso del plan de tracción de proveedores.

ACCIÓN	**Evaluar las preocupaciones de las poblaciones del entorno.**
DESCRIPCIÓN	Evaluaremos las preocupaciones de carácter social, laboral y sobre seguridad de las poblaciones situadas en el entorno de las operaciones. Implantaremos las acciones que en esta materia nos propongan los Paneles Público Asesor. Suministraremos la información necesaria para conducir las controversias con información cierta, intentando evitar los tecnicismos para su fácil comprensión.
INDICADOR	Número de sesiones del Panel Público Asesor.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado seis sesiones de los Paneles Público Asesor, tres en cada municipio, y hemos informado de los asuntos que Petronor y los propios panelistas han propuesto.

ACCIÓN	**Ofrecer becas para estudiantes de las poblaciones locales.**
DESCRIPCIÓN	Continuaremos otorgando becas a alumnos que estudien en los centros de formación profesional del entorno en las familias profesionales vinculadas con el sector de refino.
INDICADOR	Número de becas y ayudas concedidas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	La importancia que tiene el desarrollo cultural de las personas para Petronor permite que el programa de becas continúe un año más. Al igual que años anteriores, las becas para estudiantes residentes en las poblaciones de Muskiz, Abanto y Zierbena, en este año 2015, han sido públicadas durante el tercer trimestre. En el curso 2014/2015 se han otorgado 33 becas al alumnado indicado. En el curso 2015/2016 se entregarán 50 becas en total.

ACCIÓN	**Potenciar la colaboración con entidades empresariales locales.**
DESCRIPCIÓN	Crearemos una asociación de partenariado empresarial con proveedores. Crearemos el consejo permanente de desarrollo, a modo de órgano colegiado de decisión, y analizaremos los aspectos comunes a desarrollar, como son la formación de desempleados, colaboraciones entre empresas, proveedores. El Centro de Formación Profesional Somorrostro puede ser la entidad que provea de la formación necesaria y específica que se identifique necesaria para incrementar la empleabilidad de los trabajadores.
INDICADOR	Número de empresas adscritas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado proyectos de formación y prácticas para desempleados para mejorar su formación y empleo, además del lanzamiento del Plan de tracción de proveedores, con los centros de formación profesional y las agencias de desarrollo local. Asimismo, hemos formalizado cuatro convenios con centros educativos de enseñanza reglada y formación continua. Además, hemos elaborado un plan de formación para desempleados de la comarca, junto con la agencia local FORLAN y el Centro de Formación Somorrostro.

ACCIÓN	**Restaurar ambientalmente el pueblo de Muskiz, promoviendo el voluntariado local.**
DESCRIPCIÓN	Realizaremos proyectos ambientales contando con la opinión de la población local de Muskiz y trabajadores de Petronor. Estos proyectos se desarrollarán en el entorno inmediato, río Barbadún, playa de La Arena, dunas del estuario, marismas y costa. Consistirán en la eliminación de materiales flotantes, aportados por el río y la mar, eliminación de especies vegetales invasoras o campañas de sensibilización ambiental.
INDICADOR	Número de planes ambientales en Muskiz.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Petronor participa activamente para conservar la fauna y flora del río Barbadún. Con ese objetivo hemos realizado numerosos programas de recuperación con diferentes asociaciones locales, por ejemplo la Asociación de Desarrollo Rural Enkarterrialde. Estamos elaborando un plan especial que ya ha superado el primer trámite necesario para el cambio de usos forestales a agrarios.

Inversión social

ACCIÓN	**Involucrarse en la mejora del acceso y la calidad de la educación.**
DESCRIPCIÓN	Financiaremos las propuestas de equipamento educativo, ordenadores y otros materiales pedagógicos que los centros escolares del entorno nos soliciten y que no sean responsabildad de la institución pública autonómica.
INDICADOR	Número de colaboraciones con centros escolares.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado la donación de un desfibrilador al IES Dolores Ibárruri y hemos colaborado con las asociaciones de madres y padres de los centros escolares. Asimismo, se han desarrollado talleres científicos sobre energía y aplicaciones de los productos de la industria en la vida diaria en cuatro centros escolares, en espacio de seis días. Con estas actividades pretendemos acercarnos más a los centros escolares y a las familias del alumnado.

ACCIÓN	**Mantener programas de inversión social en las poblaciones del entorno.**
DESCRIPCIÓN	Cofinanciaremos las actividades promovidas por colectivos locales reconocidos en el ámbito institucional principalmente. Las áreas de actuación de estos colectivos son de los ámbitos: - Deportivo. - Cultural. - Socioeducativo. - Sociocomunitario. - Lúdico-solidario, ONGs, fundaciones, etc.
INDICADOR	Número de asociaciones financiadas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado la financiación anual correspondiente al plan de actividades de cada asociación social, cultural o deportiva. Hemos atendido las peticiones de cofinanciación de las actividades del tejido asociativo del entorno y en total, 61 asociaciones y sus actividades han sido cofinanciadas.

ACCIÓN	**Ofrecer prácticas para estudiantes.**
DESCRIPCIÓN	Atenderemos la demanda de formación e información profesional de las universidades y centros de Formación Profesional, evidenciando la imagen de servicio a la sociedad y una visión de negocio más objetiva para los nuevos profesionales, así conseguiremos una mayor corresponsabilidad social con el entorno.
INDICADOR	Número de personas acogidas en beca o prácticas (mín 1, máx 3). Porcentaje solicitudes atendidas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos atendido todas las solicitudes y acogido a tres estudiantes en programas de beca o prácticas.

ACCIÓN	**Ofrecer visitas y seminarios a universidades y centros de Formación Profesional.**
DESCRIPCIÓN	Conseguiremos atender la demanda de formación e información profesional de las universidades y centros de Formación Profesional. Estableceremos dos actividades de colaboración: - Facilitaremos visitas a las instalaciones de Petronor de centros de Formación Profesional y universidades. - Realizaremos convenios de formación y prácticas con esos mismos perfiles formativos al alumnado de esas entidades. El laboratorio es un departamento adecuado, entre otros, para realizar este tipo de actividades Técnico-Científicas.
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes atendidas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos atendido todas las visitas de escuelas y universidades. En total hemos recibido cinco visitas de esta índole.

ACCIÓN	**Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo.**
DESCRIPCIÓN	Estableceremos objetivos anuales de contratación con centros especiales de empleo, suministros y servicios auxiliares de la industria. Valoraremos positivamente las empresas que actúen de la misma manera o contraten personas con capacidades diferentes.
INDICADOR	Número de contratos con centros especiales de empleo.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos podido contratar gran parte de los servicios con centros especiales de empleo. Con esto superamos las exigencias de la ley Lismi. En las evaluaciones previstas para 2016 se tendrán en cuenta estos aspectos. Queremos modificar el indicador para que se adecúe más al objetivo perseguido, que es además de ayudar a cumplir la ley Lismi, apoyar estas iniciativas. El indicador sería “Desembolsos de materiales y servicios con centros especiales de empleo”.

ACCIÓN	**Reforzar las relaciones con el entorno a través de los Paneles Público Asesor.**
DESCRIPCIÓN	Promoveremos las relaciones con el entorno más próximo a Petronor. Para ello apoyaremos y nos interesaremos por los diferentes grupos sociales así como por los ciudadanos, participando como partenariado de las actividades que promuevan. Los Paneles Público Asesor son un foro más en la estrategia de comunicación bidireccional con el entorno, en todos los ámbitos y actividades.
INDICADOR	Número de ayudas otorgadas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos desarrollado numerosos planes para el otorgamiento de ayudas a las organizaciones del entorno más cercano. Hemos incluido entre las entidades de partenariado de Petronor a entidades como Izaite, Nanogune y Bilbao Metrópoli-30. Hemos realizado 129 acciones para ayudar en iniciativas socioculturales.

Innovación e I+D

ACCIÓN	**Colaborar con universidades e instituciones de investigación.**
DESCRIPCIÓN	Mantendremos las colaboraciones con la universidad y entidades tecnológicas al objeto de apoyar las investigaciones que realizan, principalmente en materias ambientales e industriales. Sirva de ejemplo el estudio que durante los últimos 16 años se realiza con la facultad de Biología Vegetal y Ecología de la Universidad del País Vasco (UPV-EHU). Otra actuación es el desarrollo y utilización de tarjetas de seguimiento para las personas que trabajan durante las paradas en espacios confinados.
INDICADOR	Número de colaboraciones con universidades y centros tecnológicos.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado desarrollos técnicos con centros tecnológicos porque consideramos que la industria, la universidad y las entidades tecnológicas se complementan en el desarrollo y ensayo de productos y servicios útiles para la sociedad. Uno de estos desarrollos técnicos ha sido en materia de seguridad con geolocalizadores personales, que se han probado con Tecnalia. Se han desarrollado 2 proyectos.

Participación y diálogo

ACCIÓN	**Atender sugerencias o quejas de carácter ambiental recibidas del entorno.**
DESCRIPCIÓN	Conseguiremos atender el 100% de las quejas o llamadas del exterior sobre situaciones que los vecinos perciben y de las que precisan más información considerando el protocolo establecido por la compañía para este tipo de acciones. Se procurará identificar el origen para evitar que se repita la fundamentación de la queja.
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes atendidas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos atendido la totalidad (100%) de las sugerencias o quejas de carácter ambiental recibidas del entorno. Se han atendido 132 quejas y/o sugerencias en materia ambiental.

ACCIÓN	**Comunicar este Plan de Sostenibilidad.**
DESCRIPCIÓN	Llevaremos a cabo un plan de comunicación interna y externa, bidireccional, dirigido a las partes interesadas de la compañía, de las acciones comprometidas en el Plan de Sostenibilidad 2015 de Petronor.
INDICADOR	Número de acciones y actos de presentación del Plan de Sostenibilidad.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos realizado todas las actividades de comunicación y socialización de este plan, incluyendo: - tres presentaciones ante las alcaldías de los municipios en los que radicamos nuestra actividad. - una presentación ante cada uno de los Paneles Público Asesor, con un total de dos. - un publireportaje en prensa. - una jornada en el foro de Izaite.

ACCIÓN	**Dar a conocer nuestro mundo industrial.**
DESCRIPCIÓN	Daremos a conocer nuestra refinería a los habitantes de Muskiz, a las asociaciones de la sociedad civil y a los organismos públicos. Para ello realizaremos paneles informativos, impartiremos charlas y crearemos foros para conocer las diferentes opiniones de los habitantes de Muskiz.
INDICADOR	Número de actos celebrados.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Durante el año 2015 Petronor ha realizado un total de 15 eventos y reuniones: tertulias, entrevistas de directores en medios de comunicación, paneles informativos en los cuales los habitantes del municipio de Muskiz tienen la posibilidad de observar las noticias más relevantes de nuestro complejo, y foros en los que hemos explicado las noticias más relevantes de la refinería.

ACCIÓN	**Dar cuenta de la contribución de Petronor al erario público.**
DESCRIPCIÓN	Informaremos con detalle a los ciudadanos de los impuestos pagados por Petronor a la Hacienda Foral y a los ayuntamientos, comparándolo con sus respectivos presupuestos, para poner de manifiesto la relevancia de la contribución de Petronor. Además de los aspectos tributarios, informaremos de los impactos económicos que como empresa tractora inducimos en nuestros proveedores.
INDICADOR	Número de visitas al mes.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos incluido una transparencia en las presentaciones que hacemos a los grupos (uno a la semana). En ella se explica el importe de los impuestos pagados por Petronor y el porcentaje que representa sobre la recaudación neta ajustada del Departamento de Hacienda de la Diputación Foral, y se informa al equipo de gestión de la compañía de los aspectos fiscales más relevantes (una vez al mes) y a los empleados de la compañía de los hitos fiscales a lo largo del ejercicio en píldoras informativas.

ACCIÓN	**Fomentar el diálogo con diferentes grupos y asociaciones del entorno.**
DESCRIPCIÓN	Fomentaremos el diálogo con diferentes grupos y asociaciones del entorno, directamente y también a través de los Paneles Público Asesor.
INDICADOR	Número de reuniones.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos organizado siete reuniones periódicas con los grupos del entorno de la refinería a través de sus representantes, en unas ocasiones en sus locales y en otras en los nuestros. Además, mediante los Paneles Público Asesor hemos notificado las acciones realizadas por Petronor. Por todo ello, Petronor se está integrando positivamente en el entorno.

ACCIÓN	**Organizar visitas a las instalaciones de Petronor para los distintos grupos de interés.**
DESCRIPCIÓN	Continuaremos realizando visitas a las instalaciones de Petronor de familiares de los trabajadores y de otros colectivos, tal y como realizamos en la actualidad.
INDICADOR	Número de visitas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos continuado organizando más de 80 visitas de asociaciones, clubes e instituciones durante el año 2015, en las que hemos informado de los aspectos en los que los grupos de interés han mostrado inquietud. Continuaremos realizando este tipo de visitas con el objetivo de demostrar al entorno más próximo nuestras instalaciones y forma de trabajo.

ACCIÓN	**Reforzar la comunicación con las poblaciones del entorno.**
DESCRIPCIÓN	Dispondremos de sistemas de comunicación específicos para las comunidades locales. Utilizaremos la página web como plataforma de comunicación bidireccional entre la compañía y las partes interesadas. Además de los sistemas digitales utilizaremos el soporte tradicional, prensa y divulgación escrita.
INDICADOR	Número de publicaciones y hojas informativas.
AÑO EJECUCIÓN	2015
	CIERRE DE LA ACCIÓN A 31/12/2015
ESTADO	Realizada.
TEXTO DE CIERRE	Hemos conseguido una presencia en los medios de comunicación en clave positiva destacada a través de la prensa, la revista Gaztelu Berri y otros medios de comunicación, como pueden ser la presentación de las distintas iniciativas novedosas en los Paneles Público Asesor. Las redes sociales, la gestión de las quejas y reclamaciones nos han dado información para conocer lo que el entorno espera como información de nuestras actividades.

Índice de acciones

Aviso legal 1

Informe de Cierre sobre las acciones del Plan a 31 de diciembre de 2015 2

Programa 1: Gobernanza 2

Acordar procesos de diálogo para facilitar acuerdos. 2

Comunicar a las instituciones competentes nuestras actividades. 3

Seguir mejorando la comunicación pública de información relevante. 4

Programa 2: Derechos humanos 5

Cultura y gestión 5

Colaborar con organizaciones que apoyen derechos económicos, sociales o culturales. 5

Programa 3: Prácticas laborales 6

Condiciones de trabajo 6

Incorporar mujeres a la dirección de Petronor. 6

Diálogo empresa-empleados 7

Mantener un diálogo interno fluido con los grupos sindicales. 7

Promoción de la diversidad y conciliación 8

Promover la igualdad de oportunidades. 8

Programa 4: Seguridad 9

Cultura y gestión 9

Aplicar los resultados de nuestra investigación sobre seguridad conductual. 9

Gestión del riesgo 10

Continuar ofreciendo formación en lucha contra incendios y emergencias. 10

Incorporar, en las actividades diarias, prácticas de seguridad operacional. 11

Informar de la realización de simulacros a las poblaciones del entorno. 12

Participar en actividades de seguridad con otras unidades de nuestro grupo. 13

Participar en competiciones de defensa contra incendios. 14

Presentar a los ayuntamientos del entorno el Plan de autoprotección revisado. 15

Reforzar el equipamiento del parque contraincendios. 16

Reforzar la evaluación de riesgos. 17

Relaciones comerciales 18

Promover estándares elevados de seguridad laboral en las empresas contratistas. 18

Seguir avanzando en la seguridad del personal contratista. 19

Programa 5: Medio ambiente 20

Biodiversidad 20

Proteger la biodiversidad. 20

Cambio climático 21

Participar en correlaciones internacionales de análisis de gases de efecto invernadero. 21

Cultura y gestión 22

Gestionar desde el punto de vista ambiental la actividad de Petronor en Muskiz. 22

Identificar inversiones con adicionalidad ambiental. 23

Incrementar las acciones de los grupos de eliminación de ruido y olores. 24

Informar sobre las inversiones con adicionalidad ambiental. 25

Minimizar el impacto ambiental en todos los niveles de las operaciones. 26

Rendir cuentas del cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada. 27

Eficiencia operativa 28

Elaborar un Mapa de Gestión del Agua. 28

Elaborar un Mapa de Residuos. 29

Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones. 30

Reducir el consumo y producción de vapor. 31

Reducir las emisiones de CO_2. 32

Gestión de los riesgos e impactos ambientales 33

Evaluar los impactos potenciales en el medio ambiente, la salud y la seguridad. 33

Mejorar la calidad del agua depurada. 34

Prevenir impactos en el medio ambiente marino. 35

Prevenir potencial afección al estuario. 36

Promover avances, a nivel nacional, en el control de vertidos. 37

Seguir cuidando el impacto visual de la refinería. 38

Programa 6: Prácticas justas de operación: Anticorrupción y ética 39

Relaciones comerciales 39

Hacer seguimiento del desempeño en sostenibilidad de proveedores y contratistas. 39

Programa 7: Prácticas justas de operación: Cadena de valor 40

Proveedores y contratistas 40

Facilitar información útil a nuestros contratistas para su beneficio. 40

Promover la responsabilidad social entre nuestros contratistas y proveedores. 41

Programa 8: Asuntos de consumidores 42

Atención al cliente 42

Mejorar la satisfacción de los clientes. 42

Marketing responsable 43

Aclarar los mitos y verdades de la variación del precio de los combustibles. 43

Seguridad de productos y servicios 44

Dar información completa, precisa y comprensible sobre productos y servicios. 44

Informar a los consumidores de los aspectos de salud y seguridad de los productos. 45

Informar a los consumidores sobre los riesgos y el uso adecuado de los productos. 46

Programa 9: Participación activa y desarrollo de la comunidad 47

Contenido local 47

Alentar y apoyar el voluntariado en beneficio de la comunidad. 47

Analizar el impacto de las decisiones de inversión sobre la creación de empleo. 48

Ayudar a otros sectores productivos, principalmente el primario. 49

Continuar incrementando el compromiso con el entorno local. 50

Contribuir a mantener el empleo y a aumentar la empleabilidad local. 51

Evaluar las preocupaciones de las poblaciones del entorno. 52

Ofrecer becas para estudiantes de las poblaciones locales. 53

Potenciar la colaboración con entidades empresariales locales. 54

Restaurar ambientalmente el pueblo de Muskiz, promoviendo el voluntariado local. 55

Inversión social 56

Involucrarse en la mejora del acceso y la calidad de la educación. 56

Mantener programas de inversión social en las poblaciones del entorno. 57

Ofrecer prácticas para estudiantes. 58

Ofrecer visitas y seminarios a universidades y centros de Formación Profesional. 59

Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo. 60

Reforzar las relaciones con el entorno a través de los Paneles Público Asesor. 61

Innovación e I+D 62

Colaborar con universidades e instituciones de investigación. 62

Participación y diálogo 63

Atender sugerencias o quejas de carácter ambiental recibidas del entorno. 63

Comunicar este Plan de Sostenibilidad. 64

Dar a conocer nuestro mundo industrial. 65

Dar cuenta de la contribución de Petronor al erario público. 66

Fomentar el diálogo con diferentes grupos y asociaciones del entorno. 67

Organizar visitas a las instalaciones de Petronor para los distintos grupos de interés. 68

Reforzar la comunicación con las poblaciones del entorno. 69

Índice de acciones 70

www.petronor.com