

Plan de Sostenibilidad 2015



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	9
● Programa 3: Prácticas laborales	11
● Programa 4: Seguridad	14
● Programa 5: Medio ambiente	21
● Programa 6: Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética	32
● Programa 7: Prácticas justas de operación: Cadena de valor	34
● Programa 8: Asuntos de consumidores	36
● Programa 9: Participación activa y desarrollo de la comunidad	40
Proceso de actualización de este Plan	52
Índice de acciones	53

Aviso legal

El Plan de Sostenibilidad de Petronor 2015 recoge un conjunto de acciones diseñadas por la Compañía y dirigidas a contribuir a un desarrollo sostenible. Petronor 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 Petronor.

© PETRONOR, S.A. 2015. Todos los derechos reservados. Este documento es propiedad exclusiva de Petronor, 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 PETRONOR, 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 Petronor, así como en su empresa holding 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.

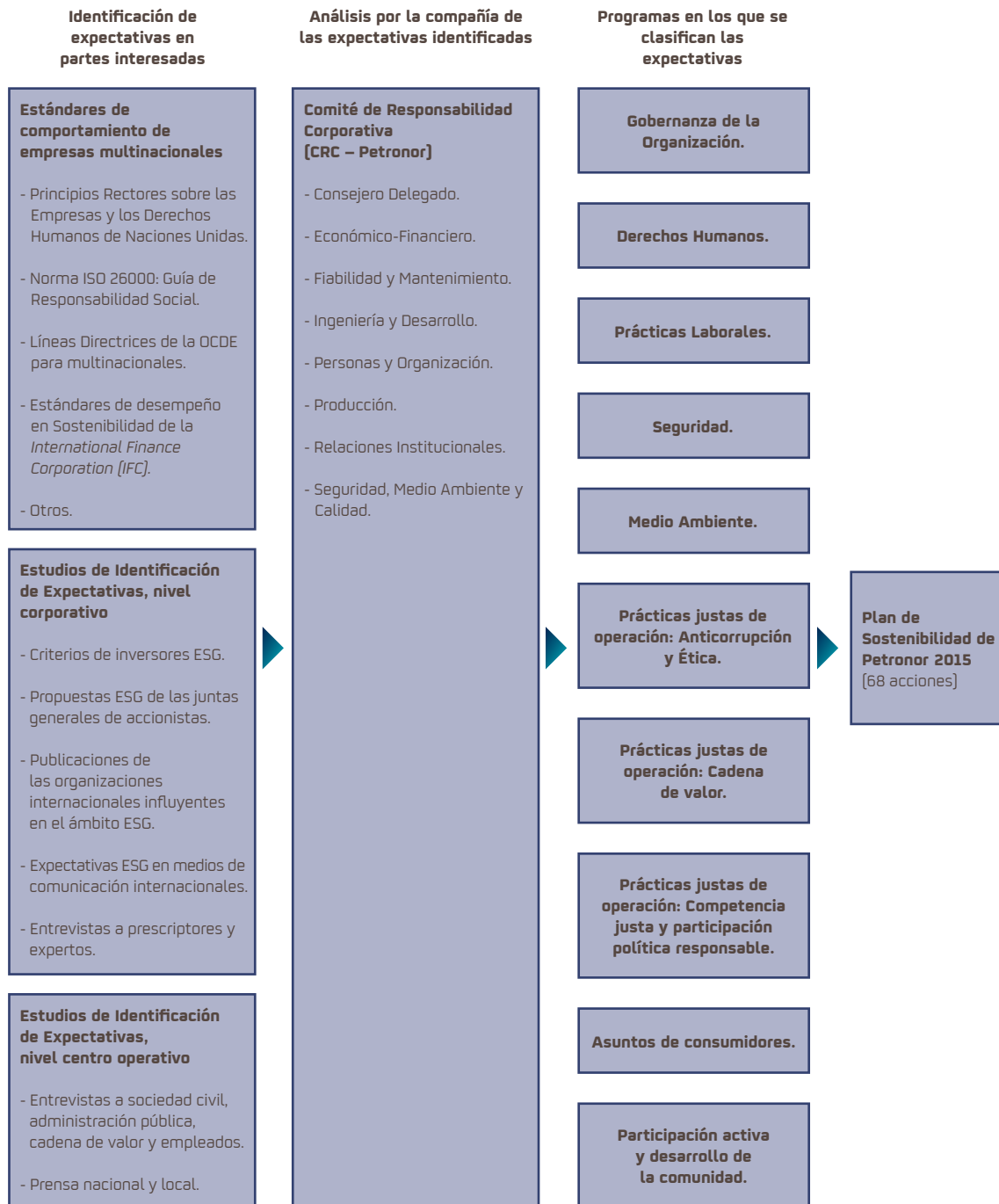
La identificación de estas expectativas, a nivel global, ha partido del análisis de estándares internacionales que conforman el consenso internacional más amplio sobre el comportamiento aceptable de una empresa multinacional.

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 y a nivel centro operativo. 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 Petronor presidido por el Consejero Delegado de Petronor y del que forman parte representantes de nivel directivo y gerencial de los negocios y unidades corporativas del Complejo Industrial.

Con este ejercicio, hemos conseguido introducir, formal y sistemáticamente, las expectativas de las partes interesadas de Petronor 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 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 68 acciones concretas de corto plazo (2015) con sus indicadores de implementación correspondientes, agrupadas en nueve de 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 Participación Activa y Desarrollo de la Comunidad, Medio Ambiente y Seguridad han sido los que han concentrado un mayor número de acciones:

-DISTRIBUCIÓN DE LAS ACCIONES DEL PLAN DE SOSTENIBILIDAD 2015 DE PETRONOR POR PROGRAMAS DE ACTUACIÓN-

Programa	Número de acciones
Gobernanza	3
Derechos Humanos	1
Prácticas laborales	3
Seguridad	11
Medio Ambiente	19
Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética	1
Prácticas justas de operación: Cadena de valor	2
Asuntos de consumidores	5
Participación activa y desarrollo de la comunidad	23

El Plan de Sostenibilidad de Petronor 2015 no es la única contribución del grupo Repsol al desarrollo sostenible sino que éste se complementa con las acciones consideradas en el Plan de Sostenibilidad Corporativo así como las circunscritas a países o centros operativos determinados recogidas en nuestros respectivos Planes de Sostenibilidad.

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, Petronor ha añadido tres 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

Expectativa:

Seguir incidiendo en una comunicación transparente y habitual con el entorno en el que opera.

Expectativa:

El hecho de que se trata de una refinería urbana contribuye a la polémica entre los vecinos. Aunque la mayoría confían en la información de la planta, existen algunos grupos que difunden informaciones tendenciosas.

Expectativa:

La información es adecuada y transparente, pero sí es cierto que podría ser más ajustada a los grupos de interés. Se puede hacer un esfuerzo, aunque entiendo que es imposible llegar a todo el mundo con el mismo nivel de eficacia.

Expectativa:

Tratamos de que la información sea heterogénea y nos cuesta más dirigirnos a un público no técnico.

Expectativa:

Garantizar la publicación, en los plazos oportunos, de unas informaciones exactas sobre todos los aspectos significativos la Compañía.

Acciones incluidas en el programa:

1. Acordar procesos de diálogo para facilitar acuerdos.
2. Comunicar a las instituciones competentes nuestras actividades.
3. Seguir mejorando la comunicación pública de información relevante.

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

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 acuerdo se pospondrá a la siguiente sesión o reunión incorporando nueva información.

INDICADOR

Número de asuntos en controversia.

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.
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.

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, 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**

A estos, se une una acción que en este ámbito se ha incluido en el presente Plan de Sostenibilidad de Petronor, la cual se dirige 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 LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYE A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE DERECHOS HUMANOS

Expectativa:

Considerar colaborar con otras organizaciones e instituciones gubernamentales que apoyen el respeto a los derechos económicos, sociales y culturales y su cumplimiento.

Acción incluida en el programa:

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

A continuación, se ofrece información específica sobre la acción incluida en el Programa de Derechos Humanos del presente plan.

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.

Programa 3

Prácticas Laborales

Por prácticas laborales se entienden las políticas y prácticas relacionadas con el trabajo que se realiza 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, el grupo 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 14 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:

Asegurar en condiciones de igualdad entre hombres y mujeres el derecho a las mismas oportunidades de empleo, inclusive a la aplicación de los mismos criterios de selección de cuestiones de empleo.

Expectativa:

Conviene mantener un diálogo interno fluido de cara a las próximas elecciones sindicales, para evitar conflictos que puedan repercutir sobre grupos externos.

Expectativa:

Enfocar la creación de empleo a mujeres y jóvenes.

Expectativa:

Implementar una política formal en materia de no discriminación e igualdad de oportunidades de empleo.

Acciones incluidas en el programa:

1. Incorporar mujeres a la dirección de Petronor.
2. Mantener un diálogo interno fluido con los grupos sindicales.
3. Promover 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, clasificadas alfabéticamente por el asunto en el que han sido agrupadas:

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.

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 laborales, 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.

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.

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, Petronor ha incluido once 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:

A los vecinos les gustaría saber cómo proceder en caso de que hubiera un incidente grave.

Expectativa:

Para nosotros es clave el tema de seguridad y prevención de accidentes; una de nuestras expectativas es llevar la prevención lo más lejos posible.

Expectativa:

La población cercana a Petronor demanda transparencia en relación a las actividades que sean susceptibles de tener algún impacto y que tome las medidas adecuadas para su mitigación.

Expectativa:

Los vecinos esperan que Petronor se alíe con el gobierno municipal a la hora de mejorar la comunicación ante posibles incidentes en la refinería que puedan afectar a la población.

Expectativa:

Los trabajadores de las instalaciones de Petronor esperan que los medios de seguridad propios limiten el impacto de las incidencias en el funcionamiento normal de la planta.

Expectativa:

Deben tomar todas las medidas necesarias para cuidar de la salud de los ciudadanos y que el impacto medioambiental sea el mínimo.

Expectativa:

La evaluación de riesgos creemos que tiene que ser dinámica y comprender a todos los que trabajamos en Petronor.

Expectativa:

Se requiere eficiencia en las operaciones de Petronor con el objetivo de reducir sus impactos y emisiones.

Expectativa:

Introducir procedimientos y medidas de mitigación para asegurar que los proveedores principales de la cadena de abastecimiento estén tomando medidas para prevenir o corregir las situaciones que pongan en peligro la vida de los trabajadores.

Expectativa:

La parada controlada ante una fuga de hidrocarburo mediante una intervención rápida y eficaz con medios propios, así como el traslado de lo sucedido a autoridades y servicios de emergencia, pone en valor la capacidad de Petronor para hacer frente a emergencias. La expectativa es que los medios de seguridad de la planta permitan hacer frente de forma exitosa a situaciones similares que puedan ocurrir en el futuro.

Acciones incluidas en el programa:

1. Aplicar los resultados de nuestra investigación sobre seguridad conductual.
2. Continuar ofreciendo formación en lucha contra incendios y emergencias.
3. Incorporar, en las actividades diarias, prácticas de seguridad operacional.
4. Informar de la realización de simulacros a las poblaciones del entorno.
5. Participar en actividades de seguridad con otras unidades de nuestro Grupo.
6. Participar en competiciones de defensa contra incendios.
7. Presentar a los ayuntamientos del entorno el Plan de Autoprotección revisado.
8. Promover estándares elevados de seguridad laboral en las empresas contratistas.
9. Reforzar el equipamiento del parque contraincendios.
10. Reforzar la evaluación de riesgos.
11. Seguir avanzando en la seguridad del personal contratista.

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, clasificadas alfabéticamente por el asunto en el que han sido agrupadas:

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.

Gestión del Riesgo

ACCIÓN	Continuar ofreciendo formación en lucha contra incendios y emergencias.
DESCRIPCIÓN	<p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
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	<ul style="list-style-type: none"> - Reducción del número de incidentes industriales. - Realización de simulacros anuales de fallo de servicios.

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.
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.
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 celebran en el campo de prácticas de Sueskola en Ispaster.
INDICADOR	Porcentaje de premios obtenidos en las pruebas.

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.
ACCIÓN	Reforzar el equipamiento del parque contra incendios.
DESCRIPCIÓN	Tras las propuestas de inversión realizadas, que consisten en: <ul style="list-style-type: none"> - Adquisición de un monitor de gran caudal de 10.000 gpm. - Renovación de un camión contra incendios 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.
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 de quejas.

Relaciones comerciales

ACCIÓN	Promover estándares elevados de seguridad laboral en las empresas contratistas.
--------	--

DESCRIPCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> - 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.
-----------	---

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.
-----------	-----------------------

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, Petronor ha incluido diecinueve 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:

En relación a temas medioambientales tenemos que ir sin duda más allá con los sistemas de detección de problemas y externalidades negativas.

Expectativa:

Contribuir al desarrollo de una política pública útil desde el punto de vista medioambiental y eficiente en términos económicos a través, por ejemplo, de acuerdos de colaboración o de iniciativas que aumenten la sensibilización medioambiental y la protección del medio ambiente.

Expectativa:

Establecer programas de gestión ambiental que incluyen medidas y acciones de mitigación y mejora del desempeño, destinadas a abordar los riesgos e impactos ambientales y sociales de las operaciones que se hayan identificado.

Expectativa:

La población cercana a Petronor demanda transparencia en relación a las actividades que sean susceptibles de tener algún impacto y que tome las medidas adecuadas para su mitigación.

Expectativa:

La expectativa es que Petronor pueda conjugar el proceso de crudos más pesados disminuyendo a la vez los impactos ambientales.

Expectativa:

El Gobierno Vasco demanda medidas adicionales por parte de Petronor que eviten nuevas emisiones de partículas en el entorno de la refinería.

Expectativa:

Las decisiones de inversión vinculadas al proyecto URF y a la mejora de la eficiencia deben ir acompañadas por medidas que reduzcan el impacto ambiental de la refinería y mejorar las condiciones de seguridad.

Expectativa:

Se debería abundar en la seguridad medioambiental y en solucionar cualquier riesgo que pueda haber y que pueda afectar a la salud del entorno social más cercano.

Expectativa:

La ría del Barbadun está declarada Zona Especial de Conservación por Decreto 215/2012, de 16 de octubre; como tal es una zona en la que el respeto a los valores naturales debe primar por lo que la gestión ambiental de las empresas de la zona y de Petronor debe ser excelente.

Acciones incluidas en el programa:

1. Proteger la biodiversidad.
2. Participar en correlaciones internacionales de análisis de gases de efecto invernadero.
3. Gestionar desde el punto de vista ambiental la actividad de Petronor en Muskiz.
4. Identificar inversiones con adicionalidad ambiental.
5. Incrementar las acciones de los grupos de eliminación de ruido y olores.
6. Informar sobre las inversiones con adicionalidad ambiental.
7. Minimizar el impacto ambiental en todos los niveles de las operaciones.
8. Rendir cuentas del cumplimiento de la Autorización Ambiental Integrada.
9. Elaborar un Mapa de Gestión del Agua.
10. Elaborar un Mapa de Residuos.
11. Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.
12. Reducir el consumo y producción de vapor.
13. Reducir las emisiones de CO₂.
14. Evaluar los impactos potenciales en el medio ambiente, la salud y la seguridad.
15. Mejorar la calidad del agua depurada.
16. Prevenir impactos en el medio ambiente marino.
17. Prevenir potencial afección al estuario.
18. Promover avances, a nivel nacional, en el control de vertidos.
19. Seguir cuidando el impacto visual de la refinería.

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, clasificadas alfabéticamente por el asunto en el que han sido agrupadas:

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.

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	<ul style="list-style-type: none"> - Certificado Acreditación DIN Obtenido. Esta parte supondrá el 50% del Indicador. - Participación en la Correlación. Esta parte supondrá un 50% del Indicador.

Cultura y gestión

ACCIÓN	Gestionar desde el punto de vista ambiental la actividad de Petronor en Muskiz.
DESCRIPCIÓN	<p>Promoveremos la Gestión Ambiental tanto en las instalaciones de Petronor como en su entorno:</p> <ul style="list-style-type: none">- 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.
ACCIÓN	Identificar inversiones con adicionalidad ambiental.
DESCRIPCIÓN	<p>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].</p> <p>La evaluación por la administración evidencia el compromiso ambiental de Petronor con las inversiones que realiza.</p>
INDICADOR	Porcentaje de inversiones cerradas anualmente que se revisan.

ACCIÓN	Incrementar las acciones de los grupos de eliminación de ruido y olores.
DESCRIPCIÓN	<p>Continuaremos con la mejora continua de la gestión medioambiental. Intensificaremos las actividades de los grupos de eliminación de ruido y olores.</p> <p>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.</p>
INDICADOR	Número de acciones terminadas.
ACCIÓN	Informar sobre las inversiones con adicionalidad ambiental.
DESCRIPCIÓN	<p>Proporcionaremos información al entorno de la refinería y a los empleados [en la web de Petronor y en el Gazteluberri], 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.</p>
INDICADOR	Número de publicaciones.

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 Asesor.
INDICADOR	Número de quejas fundamentadas del entorno sobre esos vectores.
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.

Eficiencia Operativa

ACCIÓN	Elaborar un Mapa de Gestión del Agua.
DESCRIPCIÓN	<p>Desarrollaremos un mapa de gestión de agua para las actividades de refino que permita diagnosticar la situación y valorar los posibles riesgos.</p> <p>Los esfuerzos de mejora se orientarán a la identificación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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.
ACCIÓN	Elaborar un Mapa de Residuos.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p> <p>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.</p>
INDICADOR	El reporte a tiempo [100%] a la D. Seguridad y Medio Ambiente Industrial de todos aquellos aspectos identificados para consolidar el Mapa de Residuos de la Compañía.

ACCIÓN	Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.
DESCRIPCIÓN	<p>Mejoraremos la eficiencia energética de Petronor, para lo cual realizaremos inversiones y cambiaremos procedimientos de operación de la refinería.</p> <p>En las reformas previstas de los edificios consideraremos la eficiencia energética como factor fundamental en los diseños arquitectónicos.</p>
INDICADOR	Cantidad de emisiones e índice de intensidad energética.
ACCIÓN	Reducir el consumo y producción de vapor.
DESCRIPCIÓN	<p>Reduciremos el consumo de vapor con la consiguiente disminución de producción de vapor en calderas y cogeneraciones. Así disminuirémos el consumo de agua del Consorcio de Aguas Bilbao-Bizkaia.</p>
INDICADOR	Reducción de m ³ de agua del consorcio respecto a años anteriores.
ACCIÓN	Reducir las emisiones de CO₂.
DESCRIPCIÓN	<p>Seguiremos realizando el Plan de Reducción de CO₂, que consiste en la puesta en servicio de nuevas acciones e inversiones, como son:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Estas acciones, junto con otras, posibilitan mayor eficiencia energética y la consiguiente reducción de CO₂.</p>
INDICADOR	IRCO ₂ .

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.
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.

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. Objetivo 0 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.

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.
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.

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 Petronor, se ha incluido una acción más en este ámbito que permiten 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: ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA Y RESUMEN DE LAS PRINCIPALES EXPECTATIVAS A LAS QUE CONTRIBUYE A DAR RESPUESTA-

PROGRAMA DE PRÁCTICAS JUSTAS DE OPERACIÓN: ANTICORRUPCIÓN Y ÉTICA

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:

Buscar un compromiso recíproco de los socios comerciales.

Expectativa:

Informar a los socios empresariales sobre el compromiso de la Compañía para acatar las leyes sobre las prohibiciones contra el cohecho internacional; y las medidas o programa de Ética y cumplimiento de la Compañía para prevenir y detectar ese cohecho.

Acción incluida en el programa:

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

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre la acción incluida en el Programa de Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética del presente plan.

ACCIÓN	Hacer seguimiento del desempeño en sostenibilidad de proveedores y contratistas.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p> <p>Realizaremos auditorías de homologación. Se sancionará a las empresas que incumplan los requerimientos de Petronor en cualquier materia dentro del ámbito de relación.</p>
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de contratos valorados con este criterio incluido.- Valoraremos a los proveedores que cumplan con los criterios de la RSC.

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 pymes 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 Petronor, se han incluido dos 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:

Las empresas con personas en planta deberíamos tener información más fluida para que no nos cojan de improviso ciertas acciones en el plano laboral.

Expectativa:

Hasta la fecha lo más positivo ha sido la contratación de personas y la relación cliente proveedor, y esperamos que sigan favoreciendo esas iniciativas.

Expectativa:

En lo que se refiere a trabajadores contratados, la empresa debe realizar los esfuerzos comercialmente razonables para asegurarse de que las terceras partes que contratan a estos trabajadores sean empresas legítimas de reconocida integridad y cuenten con un sistema de gestión ambiental y social adecuado.

Acciones incluidas en el programa:

1. Facilitar información útil a nuestros contratistas para su beneficio.
2. Promover la responsabilidad social entre nuestros contratistas y proveedores.

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.

ACCIÓN	Facilitar información útil a nuestros contratistas para su beneficio.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p> <p>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.</p>
INDICADOR	Número de quejas.
ACCIÓN	Promover la responsabilidad social entre nuestros contratistas y proveedores.
DESCRIPCIÓN	<p>En el proceso de homologación de contratistas y proveedores, revisaremos los aspectos relativos a las condiciones laborales de sus empleados.</p> <p>Les comunicaremos los estándares de responsabilidad social de Petronor y valoraremos a aquellos que tengan estándares similares.</p> <p>Nos coordinaremos para que las homologaciones que se hacen desde otros centros de nuestro Grupo también sigan estos criterios.</p> <p>Estableceremos alianzas con Fundaciones que potencien el empleo de personas de difícil empleabilidad.</p>
INDICADOR	Número de homologaciones de empresas.

Programa 8

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 consumidores, 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 cinco acciones en este ámbito, las cuales se dirigen 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

Expectativa:

Aportar información exacta, comprobable y clara que sea suficiente para que los consumidores puedan tomar sus decisiones con conocimiento de causa (ej. precios y el contenido, el uso seguro, mantenimiento, almacenamiento y disposición de bienes y servicios).

Expectativa:

Utilizar, al comunicarse con los clientes, contratos que proporcionen información clara y suficiente acerca de los precios, características, términos, condiciones y costos, la duración del contrato y los períodos de cancelación.

Expectativa:

No recurrir en la comunicación a consumidores a prácticas que sean confusas, engañosas, fraudulentas o injustas, incluida la omisión de información esencial.

Expectativa:

Dar a conocer al comunicarse con los consumidores, los precios e impuestos totales, los términos y las condiciones de los productos y servicios y los costos de entrega.

Expectativa:

Aportar información exacta, comprobable y clara que sea suficiente para que los consumidores puedan tomar sus decisiones con conocimiento de causa.

Expectativa:

Analizar las quejas y mejorar las prácticas para responder a las quejas.

Acciones incluidas en el programa:

1. Aclarar los mitos y verdades de la variación del precio de los combustibles.
2. Dar información completa, precisa y comprensible sobre productos y servicios.
3. Informar a los consumidores de los aspectos de salud y seguridad de los productos.
4. Informar a los consumidores sobre los riesgos y el uso adecuado de los productos.
5. Mejorar la satisfacción de los clientes.

A continuación, en forma de fichas, se ofrece información específica sobre cada una de las acciones incluidas en el Programa de Asuntos de consumidores del presente plan, clasificadas alfabéticamente por el asunto en el que han sido agrupadas:

Atención al cliente

ACCIÓN	Mejorar la satisfacción de los clientes.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Además, la sistemática aplicada pretende conseguir procesos eficaces con alto grado de implantación en la relación con el cliente.</p>
INDICADOR	Número de visitas a los clientes.

Marketing responsable

ACCIÓN	Aclarar los mitos y verdades de la variación del precio de los combustibles.
DESCRIPCIÓN	<p>Informaremos, de manera transparente y completa, de los factores que influyen en la variación del precio de los combustibles.</p> <p>Esta información formará parte del material que se muestre en las visitas del público a la Refinería.</p>
INDICADOR	Número de visitas organizadas por servicios generales.

Seguridad de productos y servicios

ACCIÓN	Dar información completa, precisa y comprensible sobre productos y servicios.
DESCRIPCIÓN	<p>Proporcionaremos información completa, precisa y comprensible sobre todos los aspectos importantes sobre la utilización y conservación segura de los productos que suministramos. Así garantiremos 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.</p>
INDICADOR	Número de clientes de nuestros productos.
ACCIÓN	Informar a los consumidores de los aspectos de salud y seguridad de los productos.
DESCRIPCIÓN	<p>Informaremos en las visitas de grupos a refinería los aspectos relevantes que afectan al consumo seguro y a la salud.</p>
INDICADOR	Número de visitas atendidas por relaciones externas.
ACCIÓN	Informar a los consumidores sobre los riesgos y el uso adecuado de los productos.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p>
INDICADOR	Número de clientes a los que se suministra producto.

Programa 9

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 Petronor, en su presente edición, se han incluido veintitrés 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:

Como líder industrial del País Vasco se espera que Petronor continúe siendo un tractor económico importante para la industria auxiliar. En particular como consecuencia del proyecto URF y de las inversiones realizadas para mejorar la eficiencia, aumentar la seguridad, y disminuir los impactos de la planta.

Expectativa:

La concesión del premio Bizkaia Saria (otorgado por el diario Deia) a Petronor en reconocimiento a su apuesta por el empleo local se traduce en la expectativa de que Petronor continúe invirtiendo y creando empleo en su entorno.

Expectativa:

Desarrollar relaciones con las universidades locales, con instituciones públicas de investigación y participar en proyectos de investigación en cooperación con las empresas o las asociaciones profesionales locales.

Expectativa:

Es prioritario trabajar con los centros educativos de todos los niveles en becas, investigación, etc.

Expectativa:

Contando con la población local y sus trabajadores en proyectos de voluntariado ambiental para restaurar el entorno del municipio de Muskiz.

Expectativa:

La expectativa es que Petronor, en especial durante las paradas, continúe invirtiendo en su entorno y siga generando empleo local.

Expectativa:

Promover y apoyar la educación en todos los niveles e involucrarse en acciones que mejoren la calidad de la educación y el acceso a la misma, promuevan el conocimiento local y ayuden a erradicar el analfabetismo.

Expectativa:

Dirigir una parte de los ingresos provenientes de las operaciones para satisfacer las necesidades reales de las comunidades locales, como la educación, la sanidad y el empleo.

Expectativa:

Considerar seriamente las quejas o llamadas del exterior sobre situaciones que los vecinos perciben y de las que precisan más información.

Expectativa:

Creo que Petronor debería favorecer a los grupos más desfavorecidos, incluso por su propio bien como empresa en el sentido de la percepción que la sociedad local tendrá de la refinería.

Expectativa:

Se valora muy positivamente la labor de apoyo a clubes y asociaciones, que es una referencia en la zona. Se espera que se mantenga en los términos actuales.

Expectativa:

En la zona son necesarias iniciativas que promuevan el acceso de los jóvenes al empleo.

Acciones incluidas en el programa:

1. Alentar y apoyar el voluntariado en beneficio de la comunidad.
2. Analizar el impacto de las decisiones de inversión sobre la creación de empleo.
3. Ayudar a otros sectores productivos, principalmente el primario.
4. Continuar incrementando el compromiso con el entorno local.
5. Contribuir a mantener el empleo y a aumentar la empleabilidad local.
6. Evaluar las preocupaciones de las poblaciones del entorno.
7. Ofrecer becas para estudiantes de las poblaciones locales.
8. Potenciar la colaboración con entidades empresariales locales.
9. Restaurar ambientalmente el pueblo de Muskiz, promoviendo el voluntariado local.
10. Involucrarse en la mejora del acceso y la calidad de la educación.
11. Mantener programas de inversión social en las poblaciones del entorno.
12. Ofrecer prácticas para estudiantes.
13. Ofrecer visitas y seminarios a universidades y centros de Formación Profesional.
14. Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo.
15. Reforzar las relaciones con el entorno a través de los Paneles Público Asesor.
16. Colaborar con universidades e instituciones de investigación.
17. Atender sugerencias o quejas de carácter ambiental recibidas del entorno.
18. Comunicar este Plan de Sostenibilidad.
19. Dar a conocer nuestro mundo industrial.
20. Dar cuenta de la contribución de Petronor al erario público.
21. Fomentar el diálogo con diferentes grupos y asociaciones del entorno.
22. Organizar visitas a las instalaciones de Petronor para los distintos grupos de interés.
23. Reforzar la comunicación con las poblaciones del entorno.

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, clasificadas alfabéticamente por asunto.

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.
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.

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.

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 partenariatado en proyectos relacionados con el desarrollo en las áreas de ganadería, agricultura e incluso forestalismo.

INDICADOR

Acciones realizadas en el ámbito local a Petronor.

ACCIÓN	Contribuir a mantener el empleo y a aumentar la empleabilidad local.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p> <p>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.</p> <p>Durante las paradas programadas, intentaremos que una parte del empleo generado sea ocupado por personal del entorno inmediato en situación de precariedad.</p>
INDICADOR	<ul style="list-style-type: none">- Número de empleados de las localidades, Muskiz, Abanto y Z y Zierbena.- Número de empleados residentes en Muskiz, Abanto y Z y Zierbena por empresas contratistas.
ACCIÓN	Evaluar las preocupaciones de las poblaciones del entorno.
DESCRIPCIÓN	<p>Evaluaremos las preocupaciones de carácter social, laboral y sobre seguridad de las poblaciones situadas en el entorno de las operaciones.</p> <p>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.</p>
INDICADOR	Número de sesiones del Panel Público Asesor.

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.
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.
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 Barbadun, 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.

Inversión Social

ACCIÓN	Involucrarse en la mejora del acceso y la calidad de la educación.
DESCRIPCIÓN	Financiamos las propuestas de equipamiento educativo, ordenadores y otros materiales pedagógicos que los centros escolares del entorno nos soliciten y que no sean responsabilidad de la institución pública autonómica.
INDICADOR	Número de colaboraciones con centros escolares.
ACCIÓN	Mantener programas de inversión social en las poblaciones del entorno.
DESCRIPCIÓN	Cofinanciamos 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.

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	<ul style="list-style-type: none"> - Número de personas acogidas en Beca o Prácticas (mín 1, máx 3). - Porcentaje Solicitudes Atendidas.
ACCIÓN	Ofrecer visitas y seminarios a universidades y centros de Formación Profesional.
DESCRIPCIÓN	<p>Conseguiremos atender la demanda de formación e información profesional de las Universidades y centros de Formación Profesional. Estableceremos dos actividades de colaboración:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>El laboratorio es un departamento adecuado, entre otros, para realizar este tipo de actividades Técnico- Científicas.</p>
INDICADOR	Porcentaje de solicitudes atendidas.

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.
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.

Innovación e I+D

ACCIÓN	Colaborar con universidades e instituciones de investigación.
DESCRIPCIÓN	<p>Mantendremos las colaboraciones con la universidad y entidades tecnológicas al objeto de apoyar las investigaciones que realizan, principalmente en materias ambientales e industriales.</p> <p>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].</p> <p>Otra actuación es el desarrollo y utilización de tarjetas de seguimiento para las personas que trabajan durante las paradas en espacios confinados.</p>
INDICADOR	Número de colaboraciones con universidades y centros tecnológicos.

Participación y Diálogo

ACCIÓN	Atender sugerencias o quejas de carácter ambiental recibidas del entorno.
DESCRIPCIÓN	<p>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.</p> <p>Se procurará identificar el origen para evitar que se repita la fundamentación de la queja.</p>
INDICADOR	Porcentaje de Solicitudes atendidas.

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.
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.
ACCIÓN	Dar cuenta de la contribución de Petronor al erario público.
DESCRIPCIÓN	Informaremos con el 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.

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.
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.
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. Tanto la revista Gaztelu Berri, como las hojas informativas Petronor Barria, pueden ser el soporte de referencia.

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
Acordar procesos de diálogo para facilitar acuerdos.	7
Comunicar a las instituciones competentes nuestras actividades.	8
Seguir mejorando la comunicación pública de información relevante.	8
Programa 2: Derechos Humanos	9
Colaborar con organizaciones que apoyen derechos económicos, sociales o culturales.	10
Programa 3: Prácticas laborales	11
Condiciones de Trabajo	12
Incorporar mujeres a la dirección de Petronor.	12
Diálogo empresa-empleados	12
Mantener un dialogo interno fluido con los grupos sindicales.	12
Promoción de la diversidad y conciliación	13
Promover la igualdad de oportunidades.	13
Programa 4: Seguridad	14
Cultura y Gestión	16
Aplicar los resultados de nuestra investigación sobre seguridad conductual.	16

Gestión del Riesgo	17
Continuar ofreciendo formación en lucha contra incendios y emergencias.	17
Incorporar, en las actividades diarias, prácticas de seguridad operacional.	17
Informar de la realización de simulacros a las poblaciones del entorno.	18
Participar en actividades de seguridad con otras unidades de nuestro Grupo.	18
Participar en competiciones de defensa contra incendios.	18
Presentar a los ayuntamientos del entorno el Plan de Autoprotección revisado.	19
Reforzar el equipamiento del parque contraincendios.	19
Reforzar la evaluación de riesgos.	19
Relaciones comerciales	20
Promover estándares elevados de seguridad laboral en las empresas contratistas.	20
Seguir avanzando en la seguridad del personal contratista.	20
Programa 5: Medio ambiente	21
Biodiversidad	23
Proteger la biodiversidad.	23
Cambio Climático	23
Participar en correlaciones internacionales de análisis de gases de efecto invernadero.	23
Cultura y gestión	24
Gestionar desde el punto de vista ambiental la actividad de Petronor en Muskiz.	24
Identificar inversiones con adicionalidad ambiental.	24
Incrementar las acciones de los grupos de eliminación de ruido y olores.	25
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.	26

Eficiencia Operativa	27
Elaborar un Mapa de Gestión del Agua.	27
Elaborar un Mapa de Residuos.	27
Mejorar la eficiencia energética de las instalaciones.	28
Reducir el consumo y producción de vapor.	28
Reducir las emisiones de CO ₂ .	28
Gestión de los riesgos e impactos ambientales	29
Evaluar los impactos potenciales en el medio ambiente, la salud y la seguridad.	29
Mejorar la calidad del agua depurada.	29
Prevenir impactos en el medio ambiente marino.	30
Prevenir potencial afección al estuario.	30
Promover avances, a nivel nacional, en el control de vertidos.	31
Seguir cuidando el impacto visual de la refinería.	31
Programa 6: Prácticas justas de operación: Anticorrupción y Ética	32
Hacer seguimiento del desempeño en sostenibilidad de proveedores y contratistas.	33
Programa 7: Prácticas justas de operación: Cadena de valor	34
Facilitar información útil a nuestros contratistas para su beneficio.	35
Promover la responsabilidad social entre nuestros contratistas y proveedores.	35
Programa 8: Asuntos de consumidores	36
Atención al cliente	38
Mejorar la satisfacción de los clientes.	38
Marketing responsable	38
Aclarar los mitos y verdades de la variación del precio de los combustibles.	38

Seguridad de productos y servicios	39
Dar información completa, precisa y comprensible sobre productos y servicios.	39
Informar a los consumidores de los aspectos de salud y seguridad de los productos.	39
Informar a los consumidores sobre los riesgos y el uso adecuado de los productos.	39
Programa 9: Participación activa y desarrollo de la comunidad	40
Contenido local	42
Alentar y apoyar el voluntariado en beneficio de la comunidad.	42
Analizar el impacto de las decisiones de inversión sobre la creación de empleo.	42
Ayudar a otros sectores productivos, principalmente el primario.	43
Continuar incrementando el compromiso con el entorno local.	43
Contribuir a mantener el empleo y a aumentar la empleabilidad local.	44
Evaluar las preocupaciones de las poblaciones del entorno.	44
Ofrecer becas para estudiantes de las poblaciones locales.	45
Potenciar la colaboración con entidades empresariales locales.	45
Restaurar ambientalmente el pueblo de Muskiz, promoviendo el voluntariado local.	45
Inversión Social	46
Involucrarse en la mejora del acceso y la calidad de la educación.	46
Mantener programas de inversión social en las poblaciones del entorno.	46
Ofrecer prácticas para estudiantes.	47
Ofrecer visitas y seminarios a universidades y centros de Formación Profesional.	47
Prestar especial atención a los grupos vulnerables en materia de empleo.	48
Reforzar las relaciones con el entorno a través de los Paneles Público Asesor.	48

Innovación e I+D	49
Colaborar con universidades e instituciones de investigación.	49
Participación y Diálogo	49
Atender sugerencias o quejas de carácter ambiental recibidas del entorno.	49
Comunicar este Plan de Sostenibilidad.	50
Dar a conocer nuestro mundo industrial.	50
Dar cuenta de la contribución de Petronor al erario público.	50
Fomentar el diálogo con diferentes grupos y asociaciones del entorno.	51
Organizar visitas a las instalaciones de Petronor para los distintos grupos de interés.	51
Reforzar la comunicación con las poblaciones del entorno.	51
Proceso de actualización de este Plan	52
Índice de acciones	53

