CLH

Compañía
Logística de
Hidrocarburos

Informe de Responsabilidad Social Corporativa

2010

Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010

Datos de contacto:

Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.
Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales
C/ Titán nº 13. 28045 Madrid

Por correo electrónico: infoclh@clh.es
Por teléfono: (+ 34) 91 7746000
Por fax: (+ 34) 91 7746001

Índice

Mensaje del Presidente **5**

Cuadro de mando de RSC **7**

Recorriendo 2010 a través de sus hitos **8**

La cultura corporativa del Grupo CLH **13**

1. El Grupo CLH: líder en transporte y almacenamiento de hidrocarburos **15**
1.1. Perfil del Grupo 15
1.2. Áreas de actividad 16

2. Generación de valor **18**
2.1. Una fuente de riqueza para la sociedad y sus grupos de interés 19
2.2. Valor económico generado 20
2.3. Valor económico distribuido 20
2.4. Valor económico indirecto 21
2.5. El Grupo CLH y la generación de valor a través de sus proveedores 22

3. La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo CLH **24**
3.1. El Grupo CLH y su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa 25
3.2. Diálogo con los grupos de interés 26
3.3. Modelo de Buen Gobierno Corporativo en el Grupo CLH 28
3.4. Modelo de gestión de riesgos 33
3.5. Ética e integridad 35

Continuación

Índice

4. Orientación al cliente y gestión de la calidad **36**
4.1. Oferta comercial en el Grupo CLH 37
4.2. Volumen de actividad 39
4.3. Mejoras operativas 40
4.4. Gestión de calidad y mejora continua 41
4.5. La mejora continua en CLH Aviación 46
4.6. La seguridad en el transporte de los productos 48
4.7. Protección de datos y comunicaciones comerciales 48

5. Nuestro compromiso con las personas **50**
5.1. Radiografía y evolución de la plantilla 51
5.2. Gestión y atracción del talento 53
5.3. Conciliación de la vida laboral y familiar 55
5.4. Desarrollo de capital humano. Apostamos por la formación 56
5.5. Desarrollo profesional 57
5.6. Comunicación interna 59
5.7. Negociación colectiva 59
5.8. 2ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH. Contando con la opinión de todos 59
5.9. Salud y seguridad laboral 60

6. Compromiso con la sociedad **64**
6.1. La contribución de nuestra empresa 65

Índice

7. Compromiso con el Medio Ambiente **70**

7.1. Respeto por el medio ambiente y sus recursos 71
7.2. Política de gestión ambiental del Grupo CLH 71
7.3. Gastos e inversiones ambientales 73
7.4. Indicadores medioambientales 73
7.5. Gestión de residuos 76
7.6. Cambio climático 76
7.7. Gestión de vertidos 78
7.8. Protección de los suelos y aguas subterráneas 79
7.9. Gestión de la biodiversidad 81
7.10. Impactos derivados del transporte de productos 82

Informe de verificación externa **84**

Índice de contenidos GRI **86**

Proceso elaboración del informe **108**

Glosario de términos **114**

Subir al comienzo del índice

Mensaje del Presidente

Es para mí una satisfacción y orgullo personal presentarles el cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa de CLH, donde pretendemos rendir cuentas a nuestros grupos de interés sobre los principales retos a los que se enfrenta nuestra compañía en el ámbito económico, social y medioambiental.

Este Informe se ha elaborado teniendo en cuenta las directrices y principios recogidos en la Guía 2010 para la elaboración de memorias de sostenibilidad de Global Reporting Initiative (GRI) 3, y constituye una presentación razonable y equilibrada de nuestro desempeño y de los principales asuntos relevantes en responsabilidad corporativa atendiendo a las áreas de actividad en las que operamos y las características del Grupo CLH.

En nuestra compañía, estamos convencidos de que la responsabilidad corporativa constituye un modelo de actuación que nos permite alcanzar nuestros objetivos de negocio, a la vez que logramos conseguir la confianza social necesaria para hacer nuestro proyecto creíble y duradero. Por ello, nos hemos fijado objetivos ambiciosos sobre los que iremos trabajando durante los próximos años para aumentar el valor económico, social y medioambiental de nuestra compañía y sobre los que encontrará información detallada a lo largo de este Informe.

El difícil contexto económico y la crisis financiera internacional han tenido una gran repercusión en los sectores demandantes de productos petrolíferos, llevando aparejada una reducción del consumo de los mismos; así, el consumo de gasolinas y gasóleos se ha reducido un 1,2% respecto al año 2009, y el total de productos claros el 0,8%. Como consecuencia, los ingresos de explotación han disminuido un 1% respecto al año 2009 alcanzando los 585,9 millones de euros. A pesar de estas dificultades, el beneficio de explotación se incremento un 1,1% hasta alcanzar los 226 millones de euros.

Nuestro compromiso con la calidad y excelencia ha tenido su reconocimiento con la obtención del sello 500+ del Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management) otorgado por AENOR y el Club de Excelencia en la Gestión. Asimismo, el Grupo CLH ha obtenido el reconocimiento para el uso de la marca “Madrid Excelente” en sus instalaciones de la Comunidad de Madrid. Nuestra apuesta por la innovación nos ha permitido culminar el proceso de implantación de un sistema de gestión que ha obtenido la certificación según los requisitos de la norma UNE 166002 otorgado por AENOR.

La apuesta por el buen gobierno y la integridad ha tenido su hito más relevante en el año 2010 con la aprobación por parte del Consejo de Administración del Código de Conducta, instrumento a través del cual contribuimos a crear una cultura empresarial basada en la integridad y la transparencia. Asimismo, durante los meses de enero y febrero se llevó a cabo la segunda encuesta de opinión donde el 86,9% de los consultados manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con el Grupo CLH como lugar de trabajo.

En el terreno medioambiental, me gustaría destacar la puesta en marcha del Plan de Eficiencia Energética, que tiene como objetivo reducir el uso de los recursos naturales a la vez que se fomenta la utilización de tecnología y procesos más respetuosos con el entorno. Este plan pretende disminuir el consumo de energía en un 13% y evitar la emisión de 21.700 millones de toneladas de CO_2.

El año 2010 ha supuesto la consolidación del plan de relaciones con las comunidades locales, mediante una exposición itinerante que pretende acercar la imagen de la compañía a los ciudadanos y fomentar un diálogo fluido con los grupos de interés. La exposición, que contó con más de 9.000 visitas, tuvo una duración de dos meses y medio y visitó 27 municipios de diferentes Comunidades Autónomas.

Los hitos que hemos alcanzado configuran la sólida base desde la que nos proponemos superar los nuevos desafíos que afrontará nuestro grupo. El éxito será consecuencia de la dedicación y eficacia de todas las personas que lo forman. Por ello, quiero expresar, a todas las personas que forman parte del Grupo CLH, así como a los diferentes grupos de interés que han colaborado con nosotros a lo largo de este año, mi especial agradecimiento por el trabajo que han desarrollado durante un ejercicio tan exigente como el de 2010. Y al mismo tiempo, quiero animarles a continuar avanzando, con renovada motivación, para hacer del Grupo CLH una empresa comprometida y admirada por sus grupos de interés.

Les invito a leer el Informe que tienen en sus manos; estoy convencido de que el contenido del mismo servirá para poner de manifiesto nuestro firme compromiso con la Responsabilidad Corporativa así como nuestros logros en esta área.

José Luis López de Silanes

Presidente Ejecutivo

Cuadro de mando de RSC

	2008	2009	2010
Dimensión económica			
Beneficio de explotación (miles de euros)	224.966	223.467	226.015
Beneficio neto (miles de euros)	162.487	177.664	151.185
Ingresos de explotación (miles de euros)	588.487	591.707	585.922
Valor económico distribuido (miles de euros)	612.731	579.818	510.408
Gastos de explotación (miles de euros)	363.521	368.240	359.907
Inversiones (miles de euros)	160.438	137.738	120.288
Dividendo (miles de euros)	246.480	224.173	155.257
Activos Totales (miles de euros)	1.828.199	1.899.643	1.952.939
Datos Actividad			
Salidas de Instalaciones (miles toneladas)	39.221	36.989	36.797
Retiradas operadores sector terrestre (miles toneladas)	33.181	31.404	30.931
Retiradas operadores sector aviación (miles toneladas)	4.500	4.123	4.296
Retiradas operadores sector marina (miles toneladas)	1.540	1.462	1.570
Actividad medios de transporte			
Buques de tanque (miles toneladas)	2.187	2.319	2.183
Oleoductos (miles toneladas)	24.747	22.704	22.368
Medios materiales			
Número de instalaciones de almacenamiento	37	37	38
Número de instalaciones aeroportuarias	29	29	29
Número de buques tanque fletados	2	2	2
Número de clientes y valoración encuesta			
Número de clientes CLH	33	35	33
Número de clientes CLH Aviación	12	10	10
Valoración media clientes CLH	3	3	(1)
Valoración media clientes CLH Aviación	3	3	(1)

	2008	2009	2010
Dimensión social			
Número de empleados	1.787	1.678	1.673
Edad media de los empleados (años)	48,1	46,5	45,6
Antigüedad media de los empleados (años)	22	21	20
Rotación (bajas no deseadas) (%)	0,5	0,2	0,4
Inversión en formación (euros)	1.020.200	1.005.511	1.010.945
Promedio horas de formación	38	37	33
% de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	32%	34%	34%
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	87%	87%	87%
Índice de frecuencia total (IFT Grupo CLH)	24,4	13,9	12,3
Formación en seguridad (Horas)	12.859	12.033	12.945
Dimensión ambiental			
Inversiones ambientales (millones de euros)	4,8	7,9	13,9
Consumo directo de energía (Gigajulios/año)	443.607	438.663	484.079
Consumo indirecto de energía (Gigajulios/año)	1.004.045	945.321	932.269
Consumo de agua (m^3)	49.356	191.095	165.590
Emisiones de SOx (toneladas)	296	272	351
Emisiones de compuestos orgánicos volátiles (toneladas)	817	762	720
Emisión en partículas (toneladas)	19	19	21,9
Emisión NOx (toneladas)	303	290	339
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	4.772	3.682	3.484
Generación de residuos no peligrosos (toneladas)	136	283	97
Emisiones de CO_2 (toneladas)	31.452	31.015	34.443
Emisiones de CO_2 en el transporte por carretera (toneladas)	3.378	5.845	3.996
Derrames con afección ambiental	8	3	1

(1) A partir de 2010 las encuestas son bienales.

Recorriendo 2010 a través de sus hitos

2010. Reafirmando nuestros compromisos

Acuerdo de colaboración con INDRA para impulsar la internacionalización del modelo de negocio de CLH

Las dos compañías firmaron un acuerdo para colaborar en la estructuración, comercialización e implantación del modelo de negocio de CLH en otros países y empresas.

Los servicios que ofrecen CLH e INDRA incluyen proyectos de asesoramiento estratégico; consultoría sobre mejoras en las operaciones, organización y procesos; e implantación de sistemas de información.

El objetivo es la estructuración, comercialización e implantación del modelo de negocio de CLH en terceros países y empresas del sector de hidrocarburos, con el fin de contribuir a desarrollar y mejorar sus actividades logísticas a nivel mundial, así como en otros sectores en los que pueda ser de utilidad el modelo logístico de la compañía.

Exposición itinerante “Movemos la energía”

La exposición tiene como objetivo acercar la imagen de la compañía a los ciudadanos y establecer un dialogo fluido con los distintos grupos de interés.

La campaña “CLH, movemos la energía” ha visitado, entre diciembre de 2010 y febrero de 2011, 27 municipios de Castilla y León,

Extremadura, Andalucía, Castilla-La Mancha, Madrid, Murcia y Aragón, en los que la compañía cuenta con algún tipo de infraestructura.

Más de 9.000 personas se acercaron a conocer la muestra, instalada en un autobús especialmente acondicionado, con un interior formado por paneles informativos, pantallas táctiles y una sala de conferencias en la que una educadora expuso de forma amena y didáctica las principales actividades logísticas de la compañía.

El Grupo CLH celebra el año internacional de la Biodiversidad

CLH conmemoró el Año Internacional de la Biodiversidad con una plantación en la que participaron voluntarios de la compañía acompañados por familiares y amigos.

El Grupo CLH, en colaboración con “Plantemos para el planeta”, campaña del Programa de Naciones Unidas para el Medio Ambiente, organizó una plantación de árboles que permitió reforestar una amplia zona del Parque de los Cerros, en Alcalá de Henares (Madrid)

Esta acción se enmarca dentro del plan de acción social “Movemos nuestra energía más solidaria”, mediante el que la compañía fomenta el voluntariado entre los trabajadores y presta su colaboración a proyectos relacionados con la integración social, el medio ambiente, la educación o la cultura.

Cambios en el accionariado de CLH

La caja de ahorros BBK pasó a formar parte del accionariado del Grupo CLH tras comprar a Repsol un 5 por ciento del capital de la compañía.

BBK adquirió a Repsol el 5% del capital de CLH, que la petrolera poseía de manera indirecta a través de Petronor, con el objetivo de posicionarte en un sector tan estratégico para la economía como el de los servicios logísticos de almacenamiento, transporte y distribución de hidrocarburos, y de mejorar su competitividad. Tras el acuerdo, Repsol sigue manteniendo una participación accionarial en CLH del 10%.

Nuevas infraestructuras

Nueva instalación de almacenamiento en Arahal

CLH inauguró una nueva instalación en Arahal (Sevilla) con una capacidad de almacenamiento de más de 184.000 metros cúbicos, que ha requerido una inversión de 30 millones de euros.

La planta cuenta con 6 tanques destinados al almacenamiento de gasolina, gasóleo y queroseno de aviación. La mayoría de la capacidad de la planta se destinará al almacenamiento de reservas estratégicas de combustibles.

Ampliación y mejora de las instalaciones

El Grupo CLH, aparte de la nueva planta de Arahal, puso en servicio en 2010 cerca de 337.000 m^3 de nueva capacidad de almacenamiento en diferentes instalaciones de su red logística, entre las que destacan Loeches, Cartagena, Alcázar de San Juan, Barcelona o Gijón. Además, CLH Aviación ha realizado trabajos de ampliación y remodelación en las instalaciones aeroportuarias de La Rioja, Murcia, Ibiza y Santiago de Compostela.

Nuevo oleoducto de 150 kilómetros para reforzar el suministro a la zona centro

La compañía inauguró un nuevo oleoducto de 150 kilómetros de longitud entre Arahal (Sevilla) y Adamuz (Córdoba), dentro del proyecto de desdoblamiento del tramo sur del Oleoducto Rota-Zaragoza. Esta obra ha supuesto una inversión de 36 millones de euros y ha permitido reforzar el suministro de productos petrolíferos a la zona centro del país.

Visitas a las instalaciones de CLH

El Grupo CLH ha seguido fomentando las Relaciones Institucionales y ha recibido la visita de distintas personalidades y organismos.

Representantes del Centro Nacional de Infraestructuras Críticas (CNPIC), dependiente de la Secretaría de Estado del Ministerio del Interior, visitaron las plantas de Son Banya y Porto Pí, en Palma de Mallorca, y varios miembros del Ministerio de Defensa recorrieron la instalación de oleoducto de La Muela (Zaragoza). También visitaron la compañía el Conseller de Infraestructuras y Transporte de la Comunidad Valenciana, Mario Flores; el presidente de AENA, Juan Ignacio de Lema, el director general de Energía de la Generalitat Valenciana, Antonio Cejalvo; o el director del área de Industria y Energía de la Región de Murcia, Francisco Faraco.

Presencia de CLH en Ferias y Congresos de Energía

El Grupo CLH ha mantenido una presencia activa a lo largo del año en encuentros y congresos relacionados con el sector energético.

El Presidente de CLH, José Luis López de Silanes, intervino en el Congreso Nacional de la Energía de Valladolid y participó en diferentes encuentros, como las reuniones del Comité Español del Consejo Mundial de la Energía y la del Comité de Seguimiento del Sistema Gasista.

Destacados representantes de la compañía también acudieron a otros foros especializados, como la jornada “Transporte de Energía”, organizada por la Real Academia de Ingeniería, en colaboración con CLH y el Colegio Nacional de Ingenieros del ICAI; el foro sobre nuevas energías en el transporte, que el Ente Vasco de la Energía celebró en Bilbao; y la conferencia “Cepsa y los biocarburantes”, organizada por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de la Escuela Politécnica de Madrid.

A nivel internacional, CLH estuvo presente en el congreso COPEX celebrado en Bruselas; el World Biofuels Markets de Ámsterdam o la III Convención Platts European Oil Storage, que tuvo lugar en Budapest.

CLH se mantiene entre las 100 mejores empresas para trabajar

La compañía se sitúa en el puesto 72 del ranking Merco Personas basado en más de 7.500 encuestas a diferentes sectores sociales.

El Grupo CLH se situó en el puesto 72 del informe Merco Personas 2010 elaborado por el Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCO) de la consultora Villafañe y Asociados y el Instituto de Análisis e Investigación. La compañía aparece por cuarto año consecutivo en este ranking, que identifica según una rigurosa metodología a las 100 mejores empresas para trabajar en España.

Además, CLH ocupó el puesto 70 en el informe MERCO 2010, que analiza las empresas con mejor reputación del país, mejorando ocho puestos respecto a la clasificación de 2009, y el presidente de CLH, José Luis López de Silanes, se situó en el puesto 59 de los líderes y directivos más prestigiosos en el índice Merco Líderes, once posiciones por encima del ranking anterior.

El Consejo de Administración aprueba el Código de Conducta de CLH

El Código de Conducta resulta de aplicación a todas las personas de la compañía y está inspirado en la Misión, Visión y Valores de CLH, en las normas de Buen Gobierno corporativo y los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

El Código incluye pautas y normas de conducta que regulan los derechos y libertades, la no discriminación y el rechazo del acoso laboral, el uso y protección de los activos sociales, la seguridad y la salud laboral, los conflictos de intereses y el tráfico de influencias, la transparencia y la confidencialidad, la sostenibilidad, la protección del medio ambiente y la seguridad de las instalaciones.

Con el objetivo de promocionar esta norma, difundirla y vigilar su cumplimiento se ha constituido un Comité de Ética formado por el director de Comunicación y Relaciones Institucionales, Pedro Martínez, quien actúa además como presidente; el director de Recursos Humanos, Juan Bonilla; el subdirector de Asesoría Jurídica, Pedro Recalde; y el subdirector de Auditoría, Manuel Docampo.

Colaboración con instituciones

Compromiso con la educación musical

El Grupo CLH mantiene un acuerdo de colaboración con la Fundación Albéniz para fomentar la formación de jóvenes promesas de la música.

Mediante este convenio, la compañía concede cada año una beca de estudios en la Escuela Superior de Música Reina Sofía. La primera alumna becada por CLH ha sido la violinista Eszter Stankowsky.

Archivo Histórico de Hidrocarburos

CLH y la Comisión Nacional de Energía (CNE) continuaron en 2010 colaborando en la recuperación del Archivo Histórico de Hidrocarburos. A principios de año, la sede de la CNE acogió una exposición de algunos de los documentos más relevantes. Además, la página web de la CNE ha creado un apartado en el que se pueden consultar los principales fondos digitalizados.

Patrocinio Fundación San Millán de la Cogolla

La compañía ha firmado un convenio de colaboración para el patrocinio de la Fundación San Millán de la Cogolla, entidad dedicada a fomentar el desarrollo social, económico, cultural y turístico de esta localidad.

Incorporación al Patronato del IREC

El Grupo CLH se ha incorporado al patronato del Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC), centro de referencia en investigación sobre eficiencia energética y energías renovables.

Nuevas certificaciones

Sello de Excelencia Europea 500 +

El Grupo CLH recibió el sello EFQM de Excelencia Europea 500+, tras superar una evaluación realizada por AENOR y el Club Excelencia en Gestión según el modelo EFQM.

Este reconocimiento es la máxima distinción de calidad que otorga este organismo. En España tan solo otras 34 entidades cuentan con este sello, de las que únicamente dos pertenecen al sector energético.

Certificación UNE 166002 para el Sistema de Gestión de I+D+i

La certificación UNE 166002 reconoce el trabajo realizado por la compañía para potenciar sus actividades de investigación, desarrollo e innovación. En los últimos tres años, el Grupo CLH ha destinado 6,6 millones de euros a proyectos de este tipo, entre los que destacan la mejora de los sistemas de planificación y simulación logística para la programación, tanto a largo plazo como diaria, de los oleoductos, o el desarrollo de aplicaciones avanzadas de control y operación, así como herramientas evolucionadas de gestión de la integridad de los oleoductos.

Renovación de las certificaciones ISO 9001 y 14001

El Grupo CLH superó las auditorías de seguimiento realizadas por AENOR para el mantenimiento de la certificación de calidad ISO 9001 y de gestión ambiental ISO 14001. El equipo auditor destacó la notable implicación del personal directivo y de las demás personas de la compañía en el cumplimiento del Sistema de Gestión Ambiental, así como la creación y potenciación de diferentes acciones para lograr la mejora continua, como las sugerencias de empleados, los grupos de mejora y los proyectos de innovación.

Premios y distinciones

Una trayectoria profesional reconocida

El Presidente de CLH, José Luis López de Silanes, recibió el Máster de Oro del Fórum de Alta Dirección y obtuvo el premio al "Antiguo Alumno con un impacto más relevante en la sociedad", concedido por Asociación de Antiguos Alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales (ETSII) de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM).

Premio Actualidad Económica a los 100 mejores financieros

El director general Económico-Financiero del Grupo CLH, Jesús Alba, fue elegido por tercer año consecutivo uno de los 100 mejores directores financieros de España por la revista "Actualidad Económica". Para la concesión de estos premios, el semanario y la consultora KPMG elaboraron un estudio sobre los departamentos financieros de casi 2.000 empresas que actúan en España.

Galardones a CLH Aviación

El operador aéreo Delta Airlines otorgó a CLH Aviación el premio "Grand Slam" en reconocimiento a la excelencia del servicio prestado en el aeropuerto de Barajas, así como a la seguridad y el respeto medioambiental de sus actividades. La compañía también participó en el "II Concurso Ambiental de Empresas" organizado por el aeropuerto madrileño, junto a otras 90 organizaciones, y consiguió el tercer premio.

Marca de calidad "Madrid Excelente"

La Comunidad de Madrid ha concedido al Grupo CLH la marca de calidad "Madrid Excelente", con la que se reconoce el compromiso con la excelencia de las mejores empresas madrileñas y su contribución activa al desarrollo económico y social de la región.

Acreditación de la Federación Internacional de Automóviles al Laboratorio Central de Productos

El Laboratorio Central de CLH fue incluido en la lista de 42 laboratorios de análisis reconocidos por la FIA (Federación Internacional de Automovilismo) para analizar los combustibles utilizados en los campeonatos automovilísticos, tanto nacionales como internacionales, convirtiéndose en el único centro español incluido en este grupo.

La cultura corporativa del Grupo CLH

Misión

"La misión del Grupo CLH es la distribución de carburantes y combustibles líquidos de un modo continuo, eficiente y seguro. Trabajamos para cumplir nuestra función cada día mejor, con la convicción de estar prestando un importante servicio a la sociedad."

Visión

"La visión del Grupo CLH es colaborar al progreso económico, medioambiental y social, proporcionar a los clientes un servicio excelente, asegurar la rentabilidad a los accionistas, fomentar la promoción laboral de los empleados y la conciliación de su vida personal y profesional. Con ello pretendemos ser un referente internacional en la distribución de energía, colaborando a su uso responsable, atendiendo a la seguridad de las personas y a la protección del medio ambiente, y cooperando a la prosperidad de las localidades donde tenemos unidades de negocio. Con todo ello aspiramos también a que nuestros empleados se sientan orgullosos de formar parte de la compañía, conscientes de su relevancia social y de la importancia de su trabajo."

Valores corporativos

Eficiencia

"El cumplimiento de nuestra misión constituye nuestra mayor contribución a la sociedad. Llevarla a cabo con la mayor eficiencia contribuye a mejorar la calidad de vida de quienes nos rodean. Por ello, ponemos especial empeño en lograr nuestros objetivos de una manera rápida y eficaz".

Compromiso

"Nos sentimos parte de CLH y por eso tratamos de superar las expectativas de quienes nos rodean. Cumplimos con nuestros compromisos y nos esforzamos para atender adecuadamente las necesidades de nuestros clientes, para responder a nuestros accionistas y socios, y para ser cada vez más útiles a la sociedad".

Responsabilidad

“Sabemos asumir la responsabilidad de nuestras acciones en relación con todos nuestros grupos de interés. Somos críticos con nosotros mismos, aprendemos de nuestros errores y entendemos que el mérito da la medida de las personas en la organización. Actuamos con criterios de responsabilidad corporativa, coherentemente con nuestro objetivo de crecimiento sostenible, porque entendemos la importancia de cuidar el entorno natural, de mejorar la seguridad y de contribuir a la mejora de las comunidades a las que servimos”.

Excelencia

“Buscamos constantemente la mejora. Por ello incentivamos la creatividad y la generación de nuevas ideas que ayuden a la organización a crecer. Aplicamos la mejor tecnología disponible en cada momento e innovamos en el desarrollo de nuestros procesos, con el objeto de anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes y a las nuevas demandas de la sociedad”.

Seguridad

“La seguridad de las personas, de las instalaciones, y de quienes las rodean constituye el eje central de nuestras decisiones. El mantenimiento de los estándares de seguridad forma parte irrenunciable de nuestros procesos”.

Integridad

“En todas nuestras acciones mostramos un comportamiento intachable, basado en la honestidad y la rectitud. En particular, propiciamos un entorno de trabajo y colaboración respetuoso con los derechos y la dignidad de las personas. Como resultado, somos una compañía en la que se puede desarrollar una carrera profesional prolongada, atractiva y gratificante”.

Confianza

“Somos una organización sensible a las tendencias y percepciones sociales de cada momento. Entendemos que, en el largo plazo, nuestra capacidad de prosperar discurre en paralelo a la de generar confianza, respeto y admiración entre aquellos con los que interactuamos: clientes, accionistas, empleados o la sociedad en su conjunto. Especialmente, somos conscientes de la importancia de mostrar nuestro compromiso en aquellas localidades donde disponemos de instalaciones y de la necesidad de poner el mayor cuidado en la protección del entorno natural”.

1. El Grupo CLH: líder en transporte y almacenamiento de hidrocarburos

1.1. Perfil del Grupo

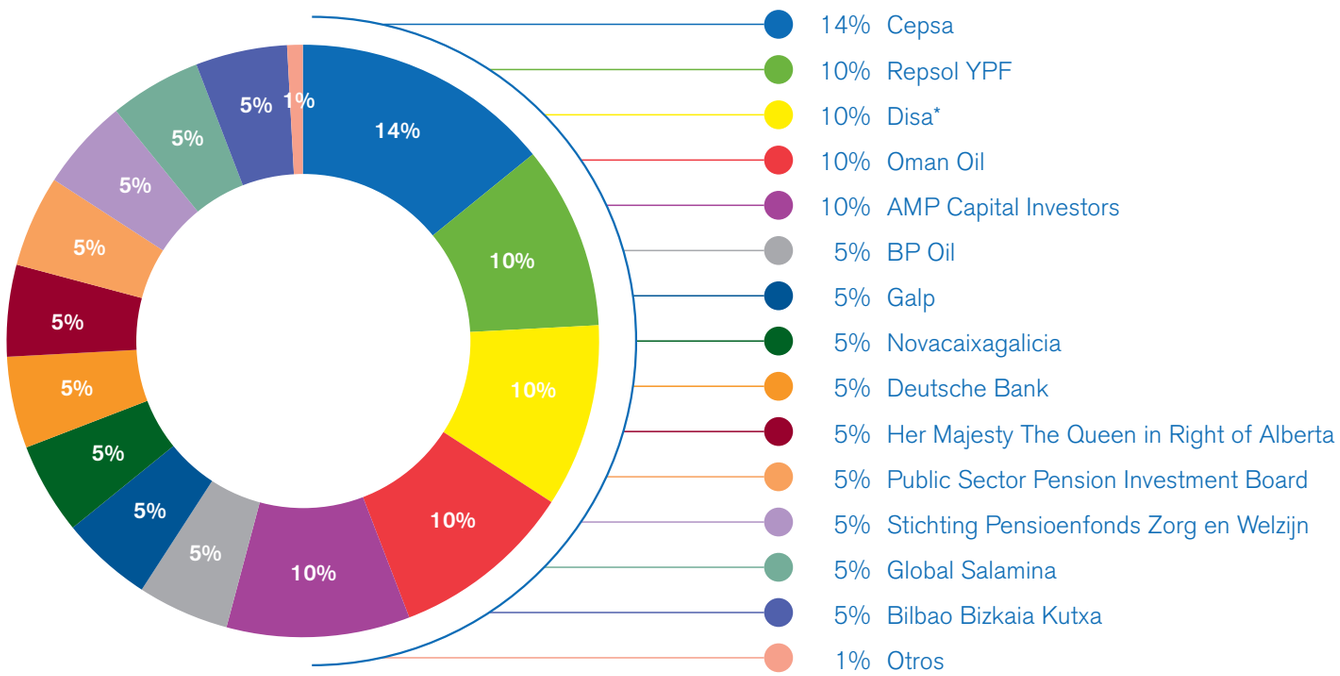
El Grupo CLH, formado por la Compañía Logística de Hidrocarburos y su filial CLH Aviación, es la principal empresa dedicada al transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en el mercado español.

La eficiencia y la mejora continua caracterizan las actividades del Grupo CLH y le han permitido, en sus más de 80 años de historia, adaptarse a las exigencias del entorno y garantizar el suministro de combustibles a la sociedad, ofrecer un ambiente de trabajo satisfactorio para sus empleados, prestar un servicio excelente a sus clientes y proporcionar un retorno adecuado a sus accionistas.

El Grupo CLH cuenta con una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos del mundo, compuesta por más de 4.000 kilómetros de oleoductos, 38 instalaciones de almacenamiento y 29 instalaciones aeroportuarias.

Estas infraestructuras se encuentran a disposición de todos los operadores de productos petrolíferos que actúan en España, compañías de aviación y organismos nacionales e internacionales responsables de la gestión de reservas estratégicas, como la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES).

Estructura accionarial del Grupo CLH a 31/12/2010



* Con fecha 18 de marzo de 2011, Marthilores S.L.U. ha adquirido la participación del 10% de la que era titular Disa.

Más información sobre las participaciones significativas directas e indirectas en el Informe de Gestión y Cuentas Anuales del Grupo CLH 2010.

1.2. Áreas de actividad

El Grupo CLH desarrolla su actividad en dos áreas principales:

- CLH: transporta, almacena y distribuye productos petrolíferos, fundamentalmente gasolinas, gasóleos, querosenos y fuelóleos.
- CLH Aviación: ofrece servicios de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves, de combustibles y lubricantes de aviación.

1.2.1. Actividades de logística básica

El Grupo CLH conecta, a través de sus 4.000 kilómetros de oleoductos, las ocho refinerías españolas existentes en la Península, donde se producen los combustibles y carburantes, y los principales puertos de recepción con la mayor parte de las instalaciones de almacenamiento.

Las plantas que no están enlazadas a esta red de tuberías y las situadas en las Islas Baleares se suministran mediante buques-tanque fletados a armadores de reconocida solvencia y garantía, y las instalaciones aeroportuarias medianas y pequeñas son abastecidas mediante camiones cisterna.

Durante 2010, las salidas de los productos de las instalaciones de la compañía alcanzaron los 36,8 millones de toneladas de productos petrolíferos, en su mayor parte gasolinas, gasóleos, fuelóleos y queroseno de aviación.

El Grupo CLH dispone de 38 instalaciones de almacenamiento repartidas por el territorio español de la Península y Baleares, con una capacidad de 7,4 millones de metros cúbicos de combustible y la mayoría de ellas se encuentran operativas las 24 horas al día los 365 días del año.

La compañía ofrece además la acreditación instantánea del producto. Esto permite a sus clientes disponer de sus productos en diferentes destinos inmediatamente después de realizar la entrega en una instalación origen alejada de la instalación de destino.

Otra actividad de la compañía es la incorporación de los aditivos y trazadores exigidos por la legislación vigente, así como los desarrollados por los distintos operadores para mejorar o diferenciar la calidad de sus productos petrolíferos.

1.2.2. Nuevas áreas de negocio

Almacenamiento estratégico y de seguridad

El Grupo CLH destina una gran parte su capacidad de almacenamiento a la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES) y a las compañías petroleras para que puedan mantener las reservas mínimas de combustibles que exige la ley.

Biocarburantes

La compañía dispone de instalaciones en las que es posible almacenar y suministrar gasóleo con biodiesel y gasolina con bioetanol, con el objetivo de satisfacer las nuevas necesidades del mercado y seguir manteniendo la elevada eficiencia desde el punto de vista económico y medioambiental del sistema logístico de la compañía.

La puesta en marcha de estas instalaciones permite colaborar con en el desarrollo las energías renovables. En este sentido, durante 2010, CLH distribuyó más de 1,6 millones de metros cúbicos de biocarburantes, de los cuales 1,2 millones de metros cúbicos correspondieron a biodiesel y 0,4 millones de metros cúbicos a bioetanol en forma de ETBE (etil terbutil éter).

1.2.3. Otras actividades

Suministros a aeronaves

CLH Aviación cuenta con 29 instalaciones en la mayoría de los aeropuertos españoles y ofrece el servicio de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (service into plane) de combustibles y lubricantes de aviación. Durante 2010 ha realizado más de 350.000 operaciones de suministro a aeronaves y ha puesto a bordo cerca de 3 millones de metros cúbicos de combustibles de aviación.

CLH Aviación, además, asesora y da asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de redes de distribución de diferentes tipos de combustibles de aviación. Las instalaciones de CLH Aviación disponen de medios tecnológicamente avanzados que garantizan la calidad del producto y la seguridad en las operaciones de suministro.

Mantenimiento de estaciones de servicio

CLH proporciona asistencia técnica y labores de mantenimiento integral de estaciones de servicio. También realiza remodelaciones y reformas para adecuarlas a la legislación vigente. Durante 2010 la compañía ha continuado prestando sus servicios a gran número de estaciones de servicio entre gasolineras, puertos deportivos y estaciones ferroviarias.

Metrología

La Unidad de Metrología de CLH presta servicios de calibración, verificación y ajuste de equipos medidores de volumen, temperatura, presión y densidad de los productos petrolíferos, para garantizar la fiabilidad de las cantidades suministradas al cliente final.

Este trabajo se lleva a cabo en el laboratorio de Verificación Metrológica de Loeches (Madrid), el único en España acreditado en el área de la calibración por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y uno de los más completos y complejos de Europa. Este laboratorio de Metrología, que es un referente internacional en su sector, diseña y fabrica la mayoría de los sistemas con los que lleva a cabo estos controles. Durante 2010, esta Unidad ha realizado cerca de 3.400 calibraciones.

Laboratorio

CLH dispone de una red de laboratorios, con más de 60 años de experiencia y reconocido prestigio en el sector. Las principales actividades se centran en los análisis de control de calidad establecidos en las especificaciones de combustibles, carburantes y biocarburantes, en la investigación de incidencias en la logística y en el mercado. También realiza ensayos medioambientales, de caracterización y comportamiento de materiales y de aditivos mediante técnicas de análisis instrumental.

Este laboratorio cuenta con equipos de caracterización de combustibles prácticamente únicos en el sector. Asimismo, dispone de un sofisticado sistema de gestión de muestras y resultados integrado en los sistemas de CLH, que permite el control e intercambio de información instantáneo sobre las características de todos los productos almacenados y distribuidos por la red de CLH.

Las características tecnológicas del Laboratorio Central de CLH le han permitido en 2010, ser seleccionado por la FIA (Federación Internacional de Automovilismo) como el único laboratorio español incluido en la lista de laboratorios reconocidos en el mundo para realizar los análisis de caracterización y control de los combustibles utilizados en competiciones automovilísticas nacionales e internacionales.

Asimismo, mantiene acuerdos de colaboración con universidades y centros de Formación Profesional para realizar trabajos de investigación, cursos especializados y formación de alumnos en prácticas. A lo largo de 2010, se han recibido más de 30.000 muestras y se han realizado más de 127.000 ensayos.

2. Generación de valor

Retos para 2010	Nivel de cumplimiento	Hitos 2010	Retos 2011
Crecimiento sostenido del Ebitda.	Alto.	• Crecimiento sostenido del Ebitda. • Disminución de los gastos de explotación. • Cambio de versión del sistema informático de gestión de compras, extendiéndolo a la gestión de contratos con proveedores.	• Finalización del Plan Estratégico 2007-2011. • Continuar con la política de precios competitivos.
Disminución de los gastos de explotación.	Alto.		
Cambio de versión del sistema informático de gestión de compras, extendiéndolo a la gestión de contratos con proveedores.	Alto.		

Nuestro enfoque

La creación de valor para sus accionistas y la satisfacción de sus grupos de interés son claves para el Grupo CLH, quién se compromete a realizar una gestión transparente basada en relaciones de confianza y colaboración.

2.1. Una fuente de riqueza para la sociedad y sus grupos de interés

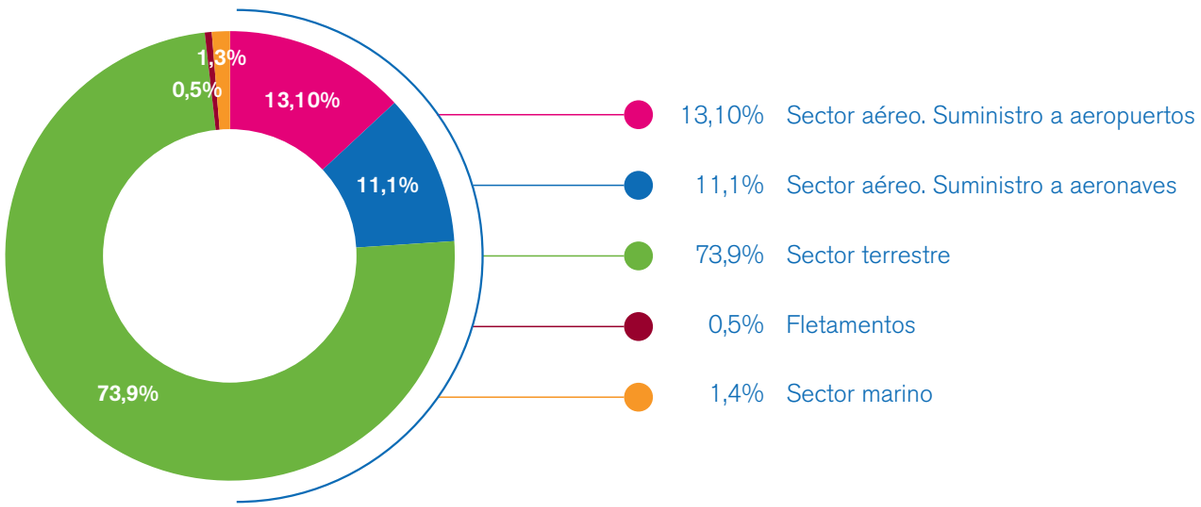
El capital social de la Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. es de 84.070.140 euros, representado por 70.058.450 acciones de 1,2 euros de valor nominal cada una, íntegramente suscritas y desembolsadas y distribuidas en tres clases:

- La clase A, constituida por 90.000 acciones al portador.
- La clase C, constituida por 68.279.401 acciones nominativas.
- La clase D, constituida por 1.689.049 acciones al portador.

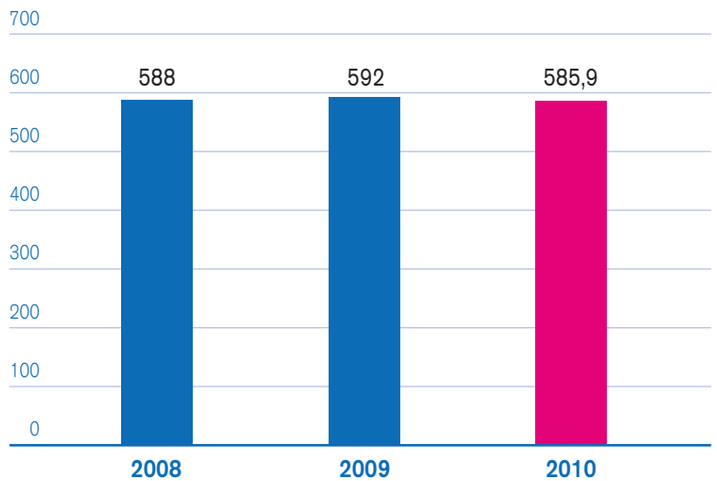
Todas las acciones de la compañía tienen el mismo contenido de derechos y obligaciones y su distribución en clases responde únicamente a su representación mediante títulos nominativos, en el caso de las acciones de la clase C y mediante anotaciones en cuenta, en el caso de las acciones de las clases A y D.

El 2,54 por 100 de las acciones de la compañía, correspondientes a las clases A y D, están admitidas a cotización en las cuatro bolsas españolas, si bien en el ejercicio 2010 solamente se negociaron acciones de la compañía en la Bolsa de Madrid, situación que puede considerarse como habitual. El número de valores negociados en dicho ejercicio fue de 122.505

Origen ingresos Grupo CLH año 2010



Evolución Ingresos de explotación Grupo CLH
Millones de euros



2.2. Valor económico generado

Los resultados del año 2010 reflejan el compromiso del Grupo CLH con el mantenimiento de la rentabilidad y la creación de valor.

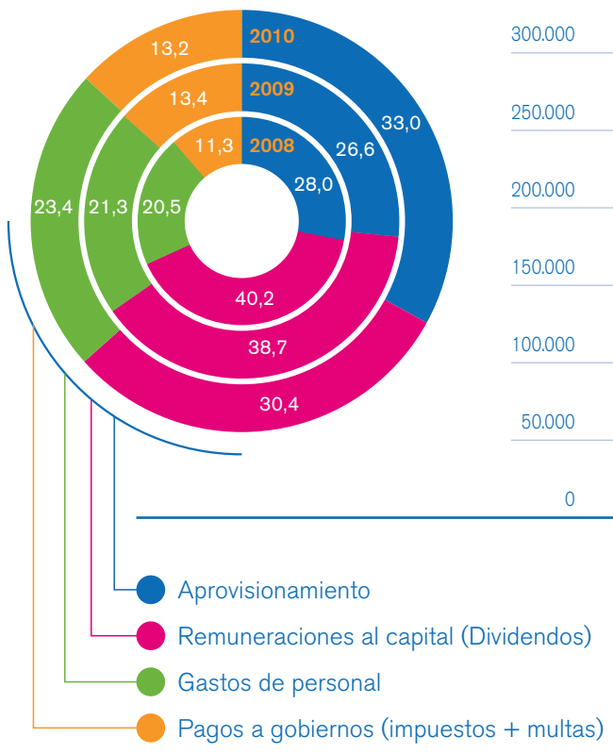
- Ingresos de explotación de 585,9 millones de euros, un 1,0% menos respecto al año 2009.
- Inversiones para la ampliación y mejora de las instalaciones de 120,3 millones de euros en 2010.
- El beneficio de explotación alcanzó la cifra de 226,0 millones de euros, lo que supuso un aumento de 2,5 millones un 1,1% más.
- Beneficio neto de 151,2 millones de euros, un 14,9% menos respecto al año 2009. El Beneficio de explotación y de operaciones financieras ha sido 0,9 millones de euros superior al de 2009 y el Resultado de Otras ganancias y pérdidas ha sido 38,2 millones inferior al de 2009 debido a la reversión a resultados en 2009 de provisiones constituidas para la cobertura de responsabilidades fiscales.
- La cotización de la acción a 31 de diciembre de 2010 fue de 28,83 euros.

2.3. Valor económico distribuido

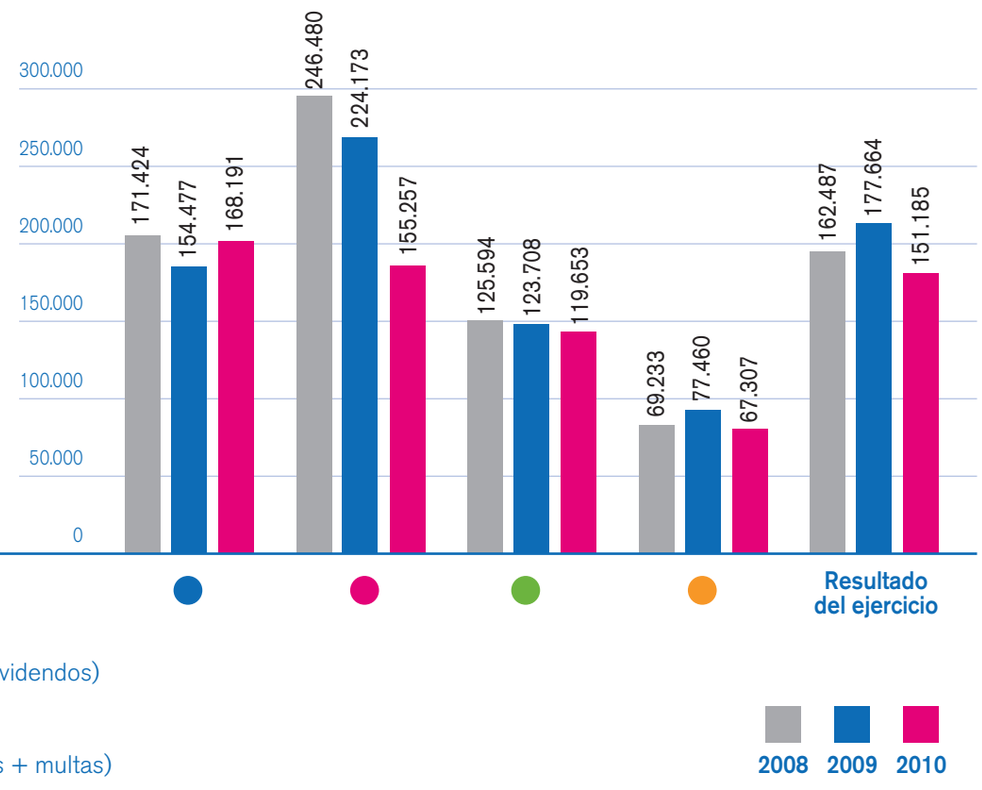
Miles de euros

Valor Añadido	2008	2009	2010
Aprovisionamientos	171.424	154.477	168.191
Remuneraciones al capital (Dividendos)	246.480	224.173	155.257
Gastos de personal	125.594	123.708	119.653
Pagos a gobiernos (impuestos +multas)	69.233	77.460	67.307
Valor añadido	**612.731**	**579.818**	**510.408**

Valor económico distribuido
En porcentaje



Variación flujos de riqueza 2008-2010
Miles de euros



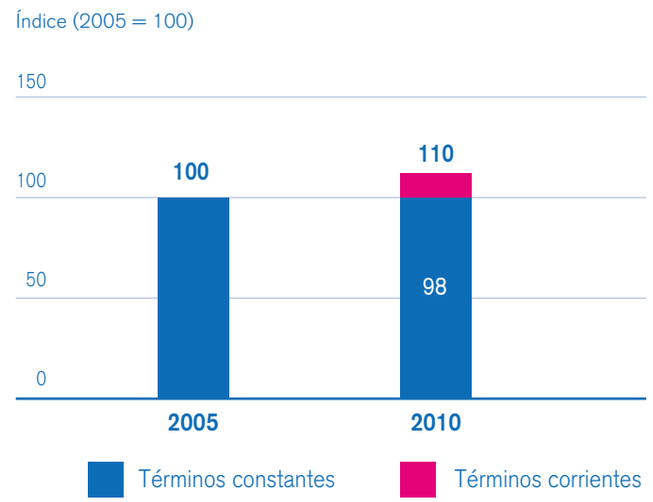
2.4. Valor económico indirecto

Además de la creación de valor económico directo, el Grupo CLH crea valor económico indirecto en el entorno donde desarrolla sus actividades. Los principales impactos indirectos de la compañía han sido los siguientes:

- El sistema logístico de hidrocarburos del Grupo CLH se distingue por su carácter integrador y una excelente optimización del uso de los activos y los recursos disponibles, lo que proporciona una gran seguridad y eficiencia en el almacenamiento y transporte de los productos petrolíferos y redunda positivamente en el conjunto de los consumidores.
- El alto nivel de eficiencia que ha alcanzado el Grupo CLH en la gestión de su sistema logístico permite que el coste medio de los servicios de almacenamiento y transporte de combustibles sea inferior a un céntimo de euro por litro, lo que supone menos del 1% del precio de los combustibles, que pagan los consumidores finales.
- La política de precios del Grupo CLH ha supuesto una reducción del precio de los servicios de la compañía en términos constantes desde el año 2005, que repercute directamente en los precios de los combustibles que abonan los usuarios finales.
- Uno de los objetivos del Grupo CLH es utilizar de modo intensivo la red de oleoductos con el fin de minimizar los costes de transporte. De esta manera se produce una disminución en los transportes por carretera o por mar, lo que origina una disminución de las emisiones contaminantes. Se estima que la red de oleoductos de CLH supone una reducción en las emisiones de CO_2 a la atmósfera de 400.000 toneladas.
- Por otro lado, el proceso de diversificación iniciado por el Grupo CLH con el objeto de poder recibir, almacenar y expedir biocarburantes está facilitando el uso de productos de este tipo a nivel nacional.
- Asimismo, la adecuación de infraestructuras para el control de contenidos de azufre ha facilitado la implantación de productos de bajo contenido en azufre y en consecuencia menos contaminantes.

Índice de precios de los servicios de CLH

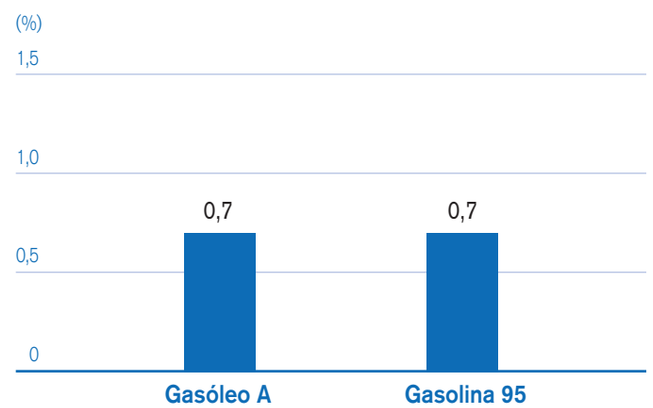
CLH ha mantenido prácticamente los precios constantes desde 2005



El precio medio efectivo del año 2010 de la logística básica de gasolina y gasóleos ha sido de 7,83 €/m^3 (equivalente a 0,0078 €/litro).

Peso de la logística de CLH en los precios finales de gasóleo A y gasolina 95 en España

La incidencia del servicio de CLH en los precios finales es inferior al 1,0%



2.5. El Grupo CLH y la generación de valor a través de sus proveedores

El Grupo CLH dispone de unos procedimientos de gestión que permiten la realización de cada adquisición de forma racional, eficaz, económica e integrada con los presupuestos generales y las políticas corporativas de compras. Los objetivos de dichas políticas son:

- Unificar los criterios de compras.
- Contratar servicios y realizar compras de manera transparente y económicamente eficiente

La Unidad de Compras y Almacenes es la encargada de gestionar de forma centralizada las compras a nivel corporativo. Además de esta unidad, cualquier otra unidad de la compañía puede tener delegadas las funciones de gestión de compras, especialmente aquellas que, por la especificidad de sus adquisiciones, históricamente lo han venido realizando.

Las compras centralizadas son aquellas que reúnen alguna de las siguientes características:

- Especificación técnica y uso homogéneo para toda la compañía.
- Las destinadas a inversiones para activos fijos.
- Las que tienen algún tipo de identificación o imagen corporativa.

Además de las compras centralizadas, también se realizan compras descentralizadas o locales que tienen por objeto la adquisición de bienes o consumibles de un importe inferior y con cargo al presupuesto de gastos.

El Grupo CLH dispone de una relación de "Proveedores de Materiales Homologados" a los cuales, aparte de verificar el estricto cumplimiento de todos los requisitos establecidos en la legislación realiza un seguimiento periódico de su fiabilidad mediante los siguientes parámetros: cumplimiento de los plazos de entrega, cumplimiento del nivel de calidad exigido y el cumplimiento del control de cantidad exigido. En el caso de los proveedores de servicios los criterios de evaluación son: Calidad, Seguridad y Medio Ambiente.

Tanto la información genérica de proveedores como los requisitos iniciales de homologación están recogidos en el sistema RePro. Este sistema pertenece al Grupo Achilles, grupo especializado en gestión de información de proveedores, y fue acordado por algunas de las principales empresas españolas y portuguesas que operan en sectores como el eléctrico, el gas, el petróleo, el agua y el naval, con objeto de disponer de una herramienta que les permita registrar a sus proveedores y contratistas de forma eficaz, permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria.

Por una parte, RePro permite a los proveedores registrarse una sola vez para todas las empresas usuarias del sistema. De esta forma, la información que el proveedor aporta estará estructurada y actualizada, siendo además la misma para todos. Constituye una de las vías para dar cumplimiento a las disposiciones sobre sistemas de clasificación que se establecen en la Ley 48/98 de procedimientos de contratación para los sectores del agua, energía, transportes y telecomunicaciones.

Para que un proveedor pueda ser homologado por el Grupo CLH, debe ser evaluado previamente. Como norma general, los proveedores de materiales críticos de logística básica son sometidos a una evaluación previa en la primera compra y a una evaluación continuada tras la misma, con el doble fin de asegurar su capacidad de suministrar de acuerdo con los requisitos especificados y verificar el cumplimiento de tales requisitos a lo largo del tiempo.

Todos los proveedores y contratistas deben vincularse a la política de seguridad del Grupo CLH. De esta forma, se utilizan criterios de seguridad en la evaluación y selección de los contratistas que trabajen para el Grupo CLH, y se exige que cumplan la misma normativa de seguridad que los trabajadores de CLH.

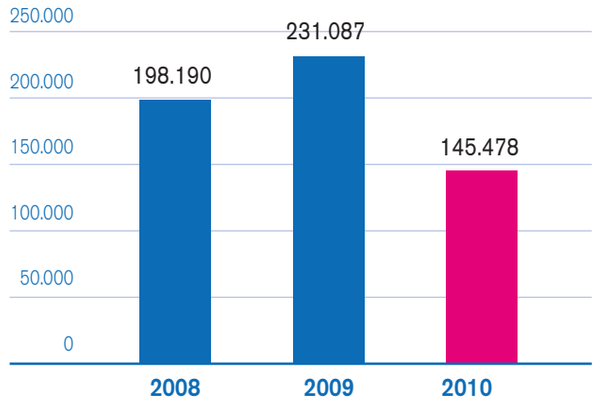
Además, en el año 2010, el 51,6%[1] de los contratistas y los proveedores más relevantes de materiales y equipos fueron evaluados desde el punto de vista de su responsabilidad social, analizando aspectos como:

- Adhesión a algún estándar internacional en ámbito de la responsabilidad social corporativa.
- Prevención del trabajo forzado, infantil, o en régimen de servidumbre.
- Libertad de asociación y negociación colectiva.
- Prevención de la discriminación (Sexo, Religión, etc.).
- Prácticas disciplinarias.
- Jornada laboral.
- Remuneración.
- Acoso y abusos en el trabajo.

Durante el año 2009 se implantaron sistemas para la agilización de las comunicaciones con el proveedor y usuarios peticionarios. Los pedidos son enviados de forma simultánea al proveedor, y también, para su información y seguimiento, a los centros peticionarios de materiales y equipos mediante correos electrónicos en formato PDF, quedando accesibles también a posteriores consultas.

La implantación de este sistema ha agilizado y mejorado el circuito de autorización, adjuntándose la información necesaria para ello en formato electrónico para su revisión y posibles inspecciones, prescindiéndose además del soporte en papel. Con este fin se requiere a los proveedores que el envío de información técnica, informes, etc. sea en formato electrónico y evitar en lo posible los catálogos en papel.

Adjudicaciones compra de materiales y contratación de servicios Grupo CLH[1]
Miles de euros



[1] Esta información está fuera del alcance de la revisión.

Durante el año 2010, el 96,64% de las compras llevadas a cabo por el Grupo CLH tuvieron su origen en España. Esto está motivado por la propia actividad de la compañía ya que el 100% de las actividades se desarrollan en territorio español, lo que hace que la mayor parte de las compras tengan lugar en las zonas donde la compañía está presente, con el objetivo de contribuir al desarrollo de las comunidades donde actúa.

3. La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo CLH

Retos para 2010	Nivel de cumplimiento	Hitos 2010	Retos 2011
Publicación y verificación del tercer informe de Responsabilidad Social Corporativa	Alto	• Publicación y verificación del tercer informe de Responsabilidad Social Corporativa. • Aprobación por parte del Consejo de Administración del Código de Conducta. • Constitución del Comité de Ética.	• Actualización del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa. • Publicación y verificación del cuarto informe de Responsabilidad Social Corporativa. • Publicación y distribución del nuevo pack de Misión, Visión y Valores. • Difusión del Código de Conducta. • Implantación del Buzón del Código de Conducta.
Aprobación por parte del Consejo de Administración del Código de Conducta.	Alto		
Continuar difundiendo el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa.	Alto		
Continuar divulgando el conocimiento y la aplicación de la Misión, Visión y Valores.	Alto		

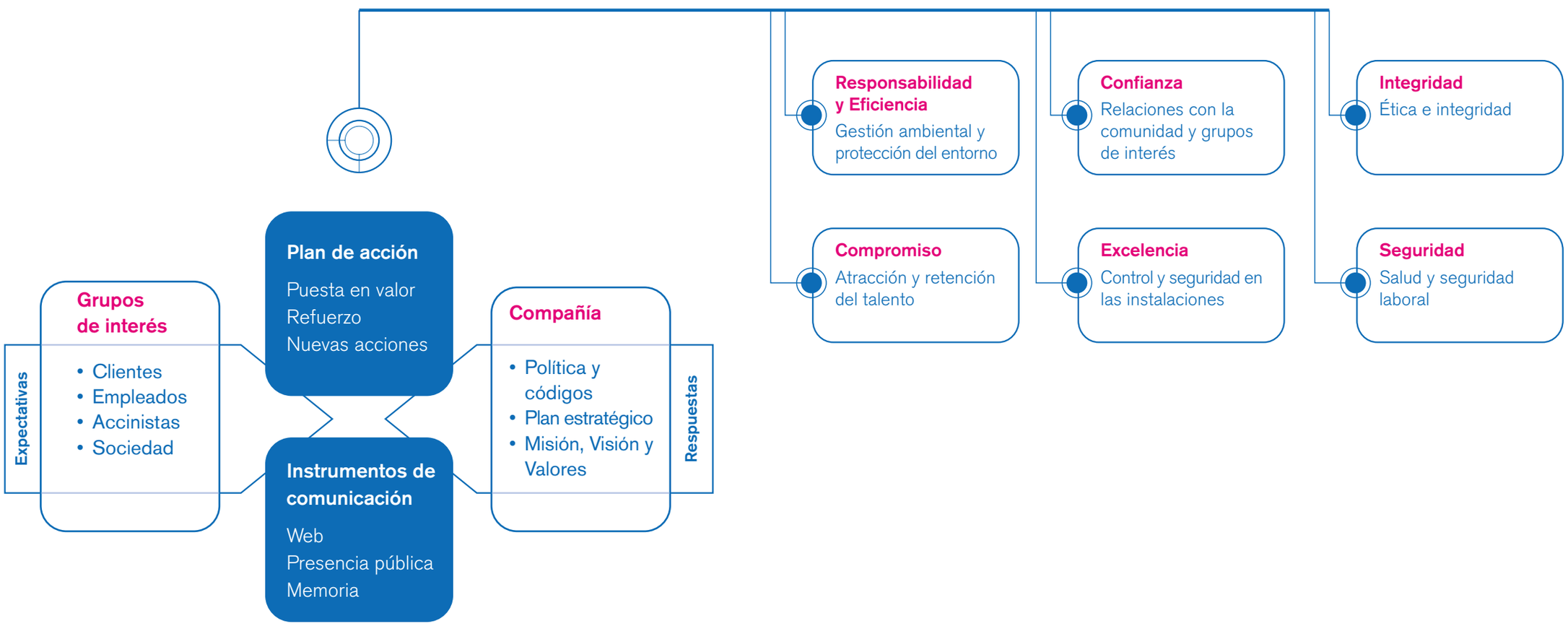
Nuestro enfoque

El Grupo CLH, con sus más de 80 años de historia, desea ser reconocido no sólo como la empresa líder de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en el mercado español, sino también por la excelencia en sus procesos y servicios y por su contribución al bienestar de las sociedades a las que sirve.

3.1. El Grupo CLH y su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa

El modelo de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH pretende el establecimiento de relaciones de confianza con sus grupos de interés y tiene como objetivo ser una empresa de referencia en el transporte, almacenamiento y distribución de combustibles, generando valor para la sociedad.

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2007-2011 es el programa del Grupo CLH para implantar su Política de Responsabilidad Corporativa. Dicho Plan consta de seis áreas de actuación, y en él están implicadas todas las áreas de la compañía.



Dentro del Grupo CLH, existe un área específica para gestionar la Responsabilidad Social Corporativa de la compañía, la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales. Para ello cuenta con la colaboración y el asesoramiento de Comité de Responsabilidad Social Corporativa y la supervisión del Comité de Dirección.

El Comité de Responsabilidad Social Corporativa cuenta entre sus funciones:

- Revisar el enfoque del Plan Director y de los programas de acción que forman parte del mismo.
- Impulsar y supervisar los planes de acción contemplados en este Plan Director y mantener informados a los órganos de administración y dirección de la compañía acerca del progreso de los mismos.
- Verificar el cumplimiento de los compromisos externos adquiridos por el Grupo CLH en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Apoyar a la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales en la identificación, diálogo y cooperación con los distintos grupos de interés.
- Colaborar en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Asimismo, dentro del marco de esta estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo CLH se adhirió en el año 2007 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, con lo que se compromete a apoyar y desarrollar los diez principios de este pacto relativos al respeto por los derechos humanos y laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. De esta forma, y como parte de su compromiso, el Grupo CLH elabora anualmente un Informe de Progreso en el que informa de los avances de la compañía en este campo.

3.2. Diálogo con los grupos de interés

En línea con su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo CLH ha mantenido a lo largo de 2010 una presencia activa en organismos y asociaciones relacionadas con el sector energético.

De este modo, la compañía forma parte de las principales organizaciones profesionales del sector energético, como el Club Español de la Energía (Enerclub) y la Asociación Española para la Economía Energética (AEEE).

Asimismo, es socio colaborador de un extenso grupo de asociaciones empresariales, entre las que se incluyen: la CEOE, el Círculo de Economía, el Círculo de Empresarios, la Cámara de Comercio Americana, la Cámara de Comercio e Industria Luso-Española, el Instituto de Empresa, el Instituto de Consejeros-Administradores, o la Asociación para el Progreso de la Dirección.

Además, siguiendo un espíritu de mejora contínua, este año la compañía también se ha incorporado al patronato del Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC) y ha continuado, en colaboración con la Comisión Nacional de la Energía, con la catalogación del Archivo Histórico de Hidrocarburos.

CLH ha colaborado en el patrocinio de encuentros del sector, como la jornada "Políticas energéticas y sostenibilidad: el reto europeo", que el Club Español de la Energía (Enerclub) celebró en Sevilla, o la conferencia del ministerio de Comercio e Industria del Sultanato de Omán, organizada en Madrid por el Foro de la Nueva Economía en colaboración con The Wall Street Journal Europe.

Igualmente, la compañía celebró en la sede social una nueva edición del Foro Excelencia del Club Excelencia en Gestión (CEG) y acogió en el laboratorio central de productos una reunión del comité 6 Sigma de la Asociación Española para la Calidad (AEC).

El Grupo CLH ha mantenido una presencia activa en foros y conferencias durante 2010. El presidente, José Luis López de Silanes, intervino en el Congreso Nacional de la Energía de Valladolid y participó en diferentes encuentros, como las reuniones del Comité Español del Consejo Mundial de la Energía y la del Comité de Seguimiento del Sistema Gasista.

Por otro lado, destacados representantes de la compañía también participaron en otros encuentros especializados, como el foro sobre nuevas energías en el transporte, que el Ente Vasco de la Energía celebró en Bilbao, la conferencia "Cepsa y los biocarburantes", organizada por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid o la jornada "Transporte de Energía", organizada por la Real Academia de Ingeniería, en colaboración con CLH y el Colegio Nacional de Ingenieros del ICAI.

En la esfera internacional, CLH estuvo presente en el World Biofuels Markets de Ámsterdam, la III Convención Platts European Oil Storage, que tuvo lugar en Budapest o el congreso COPEX celebrado en Bruselas.

El Grupo CLH ha continuado en 2010 promoviendo las relaciones institucionales y ha recibido la visita de personalidades y organismos, como el Centro Nacional de Infraestructuras Críticas (CNPIC), representantes del Ministerio de Defensa o la Asociación de Empresarios de Estaciones de Servicio de Aragón.

También visitaron instalaciones de la compañía el Conseller de Infraestructuras y Transporte de la Comunidad Valenciana, el presidente de AENA, el director general de Energía de la Generalitat Valenciana, el director del área de Industria y Energía de la Región de Murcia, o el director del Aeropuerto de Málaga.

Durante 2010 se ha atendido a más de un centenar de periodistas que han solicitado información sobre el Grupo CLH y sus proyectos futuros, al tiempo que se han organizado ruedas de prensa y encuentros con medios de comunicación para dar a conocer los resultados económicos de la compañía y sus principales proyectos.

En este sentido, el periódico económico "El Nuevo Lunes", ha vuelto a reconocer la política de comunicación del Grupo CLH y ha situado a la compañía como una de las 20 empresas privadas con mayor transparencia informativa. Por otra parte en el informe Monitor Español de Reputación Corporativa Merco 2010 en el apartado de valoración de los medios de comunicación, se considera a CLH la segunda empresa del sector petrolero mejor valorada por su transparencia y accesibilidad.

La compañía dispone además de una página web corporativa, una de las principales herramientas de comunicación del Grupo, que ha registrado cerca de 50.000 visitas durante 2010.

3.3. Modelo de Buen Gobierno Corporativo en el Grupo CLH

Las prácticas de gobierno corporativo del Grupo CLH constituyen uno de los ejes centrales de su estrategia de Responsabilidad Social Corporativa y están orientadas a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía mediante la adopción de las mejores prácticas de buen gobierno de las sociedades cotizadas.

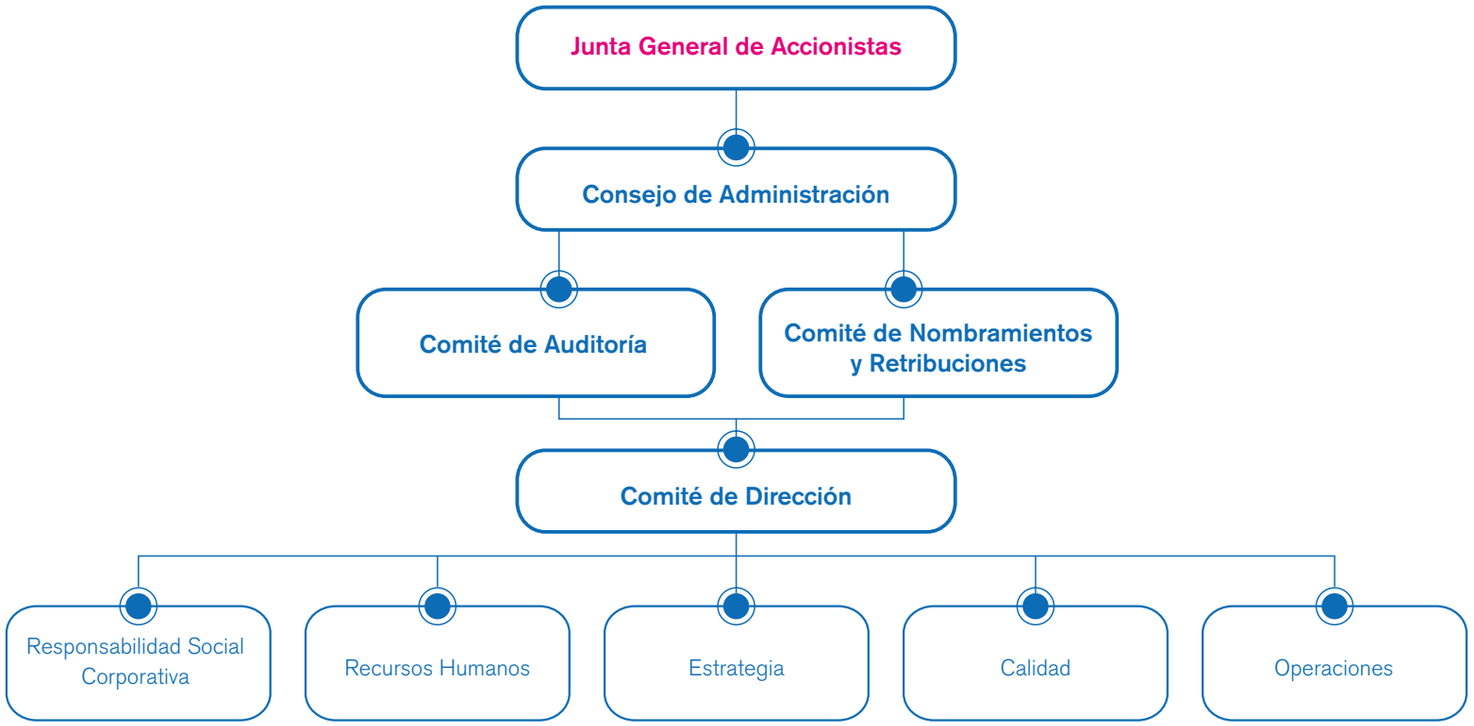
La normativa interna por la que se rigen las actuaciones del Grupo CLH en materia de buen gobierno está integrada por los Estatutos Sociales, el Reglamento de la Junta General de Accionistas, el Reglamento del Consejo de Administración y el Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.

La difusión de contenidos de gobierno corporativo constituye una prioridad para el Grupo CLH, por ello se ha potenciado el uso de su página web (www.clh.es) como herramienta para ofrecer accesibilidad a estos contenidos y ratificar su compromiso con la transparencia.

En esta página web existe un apartado denominado “Información para Accionistas e Inversores”, en el que pueden consultarse:

- La estructura del capital social y los accionistas de la compañía.
- El funcionamiento de la Junta General de Accionistas.
- La composición y funciones de los órganos de administración.
- La normativa de gobierno corporativo.
- Información relevante y de interés sobre el Grupo CLH.

La estructura de la administración de CLH está establecida en los Estatutos Sociales y garantiza la presencia de representantes en el Consejo de Administración de la gran mayoría del accionariado. De esta forma, las acciones de consulta con los accionistas favorecen un diálogo fluido que tiene una incidencia directa en los procesos de toma de decisiones por parte del máximo órgano de administración de CLH.



3.3.1. Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la compañía y tiene competencia para decidir sobre las materias que afecten a la sociedad y que no estén atribuidas, por la Ley o los Estatutos Sociales, a la competencia de otro órgano social. Se reunirá necesariamente dentro del primer semestre de cada año natural, para evaluar la gestión de la sociedad, aprobar las cuentas anuales y decidir sobre la aplicación del resultado. La organización y desarrollo de la Junta General y el ejercicio de los derechos de los accionistas con ocasión de su convocatoria y celebración se regulan en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, completando lo previsto en la Ley y en los Estatutos Sociales.

3.3.2. El Consejo de Administración

El Consejo de Administración posee competencias en asuntos relacionados con la gestión de la compañía y ejerce como representante de la misma. El Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión de CLH excepto en materias reservadas a la Junta General.

En sus actuaciones, el criterio que se aplica es el de la maximización del valor de la empresa tanto a largo como a corto plazo, administrando la compañía, supervisando el desarrollo de la actividad empresarial y asegurando su viabilidad futura.

Asimismo, los Estatutos Sociales de CLH y los Reglamentos del Consejo de Administración y de Conducta en el Mercado de Valores regulan su composición, facultades y funcionamiento.

A fin de optimizar el proceso, el Consejo de Administración ha constituido internamente como órganos complementarios de administración los siguientes comités:

Comité de Auditoría, con el objetivo de supervisar la actuación de la auditoría interna, recabar y recibir información de la auditoría externa, y garantizar la exactitud de la información en relación con los accionistas y los mercados financieros.

Comité de Nombramientos y Retribuciones, cuyo objetivo es informar o formular propuestas con respecto a los nombramientos y remuneraciones de los Consejeros, de los miembros de la comisión ejecutiva y Comités del Consejo y de los directivos de la compañía.

Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2010

Presidente - Consejero Delegado	D. José Luis López de Silanes Busto
Vocales	D. Daniel Micheal Agostino
	D. Hamed Sloom Mubarak Al Athobi
	D. Ahmed Hassan Al-Dheeb
	D. José Eulogio Aranguren Escobar
	D. Mario Armero Montes
	D. Raimundo Baroja Rieu
	D. Alfredo Antonio Barrios Prieto
	D. João Pedro Leitão Pinheiro de Figueiredo Brito
	D. Demetrio Carceller Arce
	D. Pedro Fernández Frial
	Global Noray, S.L. (representado por D. Miguel Iraburu Elizondo)
	Global Ramayana, S.L. (representado por D. José Luis Palomo Álvarez)
	Global Winche, S.L. (representado por D. Guillermo Briones Godino)
	D. Philip Bernard Holder
	Kartera 1, S.L. (representado por Dª. Alicia Vivanco González)
	D. José Luis Pego Alonso
	D. Dominique de Riberolles
	D. Juan José Rodríguez Fidalgo
	D. Robert Edward Verrion
Secretario	D. Luis Valero Quirós

3.3.3. Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un órgano interno de gobierno y control, en el que se integran otros comités de menor rango con competencias de control de determinadas funciones específicas:

- Comité de Estrategia
- Comité de Recursos Humanos.
- Comité de Operaciones.
- Comité de Calidad.
- Comité de Responsabilidad Corporativa.

3.3.4. Código Unificado de Buen Gobierno

Durante el ejercicio 2010, el Grupo CLH ha seguido las recomendaciones de gobierno corporativo recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno, aprobado el 22 de mayo de 2006 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sin perjuicio de las particularidades derivadas de la estructura de la propiedad y de la administración de la compañía. En este sentido cabe destacar la máxima participación que los accionistas tienen en la gestión de la compañía al estar establecido en los Estatutos Sociales que todo accionista con una participación igual o superior al 5% tiene garantizada su presencia en el Consejo de Administración, lo que supone que la práctica totalidad de los accionistas, actualmente el 99,15% de su capital social, cuenta con representación en este órgano.

Por otro lado, la Junta General Extraordinaria de Accionistas, celebrada el 15 de diciembre de 2009, acordó modificar determinados artículos de los Estatutos Sociales, entre otros, el artículo 14º, relativo a la convocatoria de la Junta General de Accionistas y el artículo 27º, que se ocupa de la remuneración de los administradores y en ambos casos con la finalidad de adecuar su redacción a los cambios legales y a las recomendaciones en materia de Gobierno Corporativo.

La modificación del artículo 14º recoge los cambios legales relativos a la antelación mínima de publicación del anuncio de convocatoria de Junta General de Accionistas y, en lo que respecta al derecho a solicitar un complemento a la convocatoria de la Junta General de Accionistas, reproduce, por su potencial interés para los accionistas y en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el derecho legal que asiste a todos los accionistas que representen al menos el 5% del capital social de CLH.

Por su parte, la regulación estatutaria de la remuneración de los administradores también se ha adecuado a la realidad de la sociedad, a las recomendaciones más recientes de gobierno corporativo y a los requisitos legales en la materia. La nueva redacción del artículo 27º de los Estatutos Sociales vincula la retribución del Consejo de Administración a los beneficios obtenidos por el Grupo CLH, con lo que se profundiza en la alineación de los intereses de los consejeros con los de los accionistas.

Asimismo, dicho artículo establece una retribución específica para el cargo de consejero, separada de aquellas compensaciones de cualquier clase que pudieran devengarse a favor de aquellos miembros del consejo que desempeñen funciones ejecutivas, utilizando al efecto una fórmula idéntica o similar a la empleada por la mayoría de las empresas cotizadas. En todo caso, el propio artículo establece que de estas retribuciones se informará en la Memoria y en el Informe Anual de Gobierno Corporativo, cumpliendo así con la necesaria transparencia que ha de observarse en esta materia.

En definitiva, la modificación de ambos artículos se adoptó tras realizar un estudio comparativo de la regulación de estos aspectos en los estatutos de las principales compañías cotizadas españolas, y se considera en línea con las mejores prácticas de gobierno corporativo

3.3.5. Participación en el desarrollo de políticas públicas

El Grupo CLH pertenece a diversas entidades relevantes del sector hidrocarburos, a través de las cuales articula su posición sobre los diferentes asuntos de índole público que le afectan.

Así, el Secretario General de CLH es miembro del Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la Comisión Nacional de la Energía, que es el ente público regulador de los sistemas energéticos, adscrito al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio. En su condición de miembro representa los intereses de las empresas de almacenamiento y logística de hidrocarburos líquidos. Estas empresas defienden, asimismo, sus intereses comunes a través de la Asociación Española de Terminales Receptoras de Graneles Químicos, Líquidos y Gases (ASTERQUIGAS), de la que forma parte también CLH.

El Grupo CLH también forma parte de la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y es miembro de varias comisiones en este organismo como la Comisión de Responsabilidad Social Empresarial, Comisión de Medio Ambiente y Comisión de Energía.

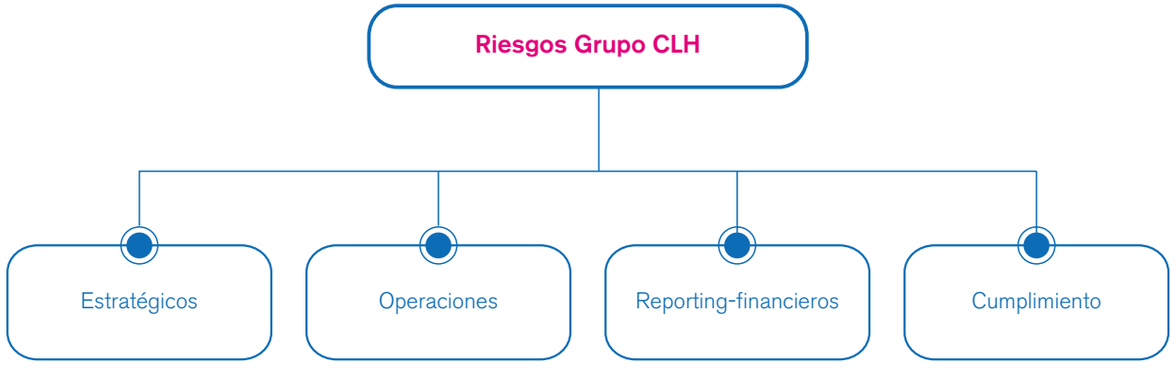
A través de su pertenencia al Club Español de la Energía y del Comité Español del Consejo Mundial de la Energía, el Grupo CLH hace oír su voz en los asuntos que le afectan. Entre los asuntos relevantes sobre los que la compañía ha centrado su atención cabe citar los siguientes:

- Proyectos de normas sobre las especificaciones legales de los productos.
- Biocombustibles
- Reservas mínimas de seguridad,

A través de CLH Aviación, el Grupo CLH participa en la Joint Inspection Group (JIG). Se trata de una organización creada por la mayor parte de las compañías petrolíferas para promover y asegurar el control de calidad y eficiencia en las instalaciones de combustibles de aviación, desarrollando una estandarización global de las buenas prácticas en los equipos de aviación.

CLH Aviación pertenece asimismo a IATA, asociación creada en 1945 para promover y controlar los servicios ligados a las compañías aéreas. Su misión consiste en representar a la industria para obtener las mejoras que supone la economía global, proporcionando apoyo profesional a sus socios.

3.4. Modelo de gestión de riesgos



El Sistema de Control y Gestión de Riesgos que ha establecido el Grupo CLH está basado en la metodología del "Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissión" (COSO II), la cual cubre todas las áreas y procesos relevantes dentro de cada una de las Unidades Organizativas. A través de esta metodología, el Grupo CLH pretende los siguientes objetivos:

- Identificar y evaluar los riesgos clave de cada negocio.
- Conocer los riesgos que se deben asumir y los riesgos a evitar para el desarrollo del negocio.
- Elaborar los planes de acción necesarios para mitigar los principales riesgos.

De acuerdo con esta metodología, el Grupo CLH ha agrupado los riesgos en cuatro grupos:

- **Riesgos Estratégicos:** se refiere a aquellos riesgos que se consideran claves para el Grupo y deben ser gestionados de manera proactiva y prioritariamente (p.e. decisión sobre inversiones, entrada en nuevos segmentos, proceso de relevo generacional, etc).
- **Riesgos Operacionales:** Aquellos que afectan a la gestión operativa, y que pueden llegar a perturbar significativamente a las operaciones del Grupo (p.e. fallos en los sistemas, accidentes laborales y medioambientales, fallos en los procesos, etc.).
- **Riesgos de Reporting / Financieros:** Aquellos que afectan directamente a los aspectos de información reportada a la compañía y/o a terceros (información errónea a los inversores y al accionista, etc.)

  Dentro de esta categoría también se incluyen los riesgos financieros (p.e. riesgo de crédito, mercado, liquidez, etc.)
- **Riesgos de Cumplimiento:** Aquellos que afectan al cumplimiento regulatorio interno o externo frente a terceros (cumplimiento de las normas de seguridad y medio ambiente, presentación y pago de impuestos, cumplimiento de la ley de Protección de datos personales, etc.).

De este modo, la compañía evalúa:

- **Los riesgos inherentes** (riesgo presente para CLH en ausencia de cualquier acción de la Dirección destinada a alterar la probabilidad de ocurrencia del riesgo o el impacto del mismo).
- **Los riesgos residuales** (riesgo que permanece después de que la Dirección implanta una respuesta al riesgo). De estos últimos, los más significativos están relacionados con la seguridad en el almacenamiento y transporte del producto, con la seguridad del personal y medioambiental, con la solvencia y liquidez, así como los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del Grupo.

El Grupo CLH ha desarrollado un procedimiento de gestión de riesgos adecuado a su actividad, así como a su perfil de riesgos asociado. Asimismo, tiene establecido un control continuo de los riesgos dentro de cada proceso y unidad organizativa. El estado y gestión de los mismos es comunicado al Comité de Dirección a través de los canales establecidos en el procedimiento vigente.

El Comité de Dirección tiene como responsabilidad proponer al Consejo de Administración, a través del Comité de Auditoría, el perfil de riesgo asumido por el Grupo, así como realizar el seguimiento de los riesgos, estableciendo las medidas oportunas para asegurar su adecuado control y gestión.

La Secretaría Técnica del Mapa de Riesgos apoya a las unidades organizativas en su labor de seguimiento y control de los riesgos corporativos, controlando su debido cumplimiento, además de realizar en colaboración con la Auditoría Corporativa el seguimiento de los planes de actuación sobre los riesgos, hasta situarlos en un nivel tolerable. Esta Secretaría también se encarga de:

- La integración de los riesgos teniendo en cuenta sus interrelaciones.
- Actualización periódica del mapa de riesgos.
- Asegurar el flujo de información sobre riesgos a los órganos encargados de su control (Comité de Dirección, Comité de Auditoría y Consejo de Administración), y desde éstos a las unidades responsables de la gestión de los procesos o proyectos correspondientes.

Dentro de la organización, los sistemas de control más relevantes son:

- En materia de prevención la organización del Grupo CLH cuenta con servicio de prevención propio de carácter mancomunado para CLH, S.A. y CLH Aviación, S.A., asumiendo como propias las especialidades de Seguridad en el Trabajo e Higiene Industrial. El Grupo también nombra “trabajadores designados” para ayudas puntuales en temas de prevención. Asimismo, existe un concierto con un servicio de prevención ajeno que es la Sociedad de Prevención de Fraternidad Muprespa con quien se tienen concertadas las especialidades de Ergonomía y Psicosociología y de Medicina en el Trabajo (Vigilancia de la Salud), existiendo un coordinador médico por parte de CLH (Jefe del servicio médico).
- Existe un Sistema de Gestión de Seguridad que integra tanto la prevención de riesgos laborales como la seguridad industrial. La compañía pretende obtener la Certificación OHSAS 18001:2007 (superada Fase I de Auditoría de certificación), con el objeto de garantizar la máxima seguridad en todas las instalaciones y realizando todas las actividades con una especial atención a la protección de la salud y seguridad de las personas.

El objetivo que se ha establecido es el de “Cero Accidentes” de cualquier tipo que puedan afectar a los empleados, contratistas, proveedores, clientes, accionistas y la comunidad en general.

- La organización, además, dispone de un Sistema de Gestión Ambiental (certificado según norma ISO 14001 por AENOR) que avala la presencia de diferentes criterios medioambientales en todas sus actividades y durante todo el ciclo de vida de las mismas. De esta forma se previenen daños en las personas, bienes y entorno natural.
- Se cuenta con un Plan de Gestión de Integridad de infraestructuras, con seguimiento anual de metas y objetivos, que desarrolla las normas y procedimientos internos requeridos para llevar a cabo los trabajos operativos de una manera eficiente y segura. El Plan se está elaborando según la Normativa de API (American Petroleum Institute) enfocada a instalaciones de almacenamiento y oleoductos.
- Con el fin de cumplir con el objetivo de relevo generacional establecido dentro del Plan Estratégico, existe un Plan de Sucesión. Este plan se encuentra en periodo de implementación y a través de él se han identificado los puestos clave para los que, a corto plazo y durante los próximos años, se requerirá personal de reemplazo. Para cubrir dichos puestos, se ha elaborado un plan de formación con la finalidad de que los futuros responsables adquieran las competencias y habilidades requeridas para asumir las nuevas tareas que se les asignen.
- El Grupo ha implementado un amplio sistema de control relacionado con la gestión de los impuestos especiales, con la finalidad de eliminar cualquier error en la aplicación de la normativa vigente y en la correspondiente liquidación. A su vez, la gestión de riesgos financieros, tales como de mercado, crédito y liquidez son gestionados a través de políticas prudentes sin comprometer los objetivos de la empresa.

3.5. Ética e integridad

Durante el año 2008, el Grupo CLH comenzó a diseñar un Código de Conducta en concordancia con las mejores prácticas internacionales. El documento fue aprobado por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y el Comité de Dirección. En el Consejo de Administración celebrado el 27 de julio de 2010 se aprobó definitivamente el Código de Conducta Corporativo, y se constituyó un Comité de Ética para que los empleados dispongan de un canal de comunicación confidencial en esta materia.

A su vez, este Código está publicado en la página web, en el portal corporativo y comunicado a la CNMV.

El propósito de dicho Código es:

- Procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de los empleados de la compañía en el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus funciones.
- Crear una cultura empresarial basada en la integridad de sus comportamientos en consonancia con la reputación corporativa del Grupo CLH.

El Código de Conducta del Grupo CLH es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y de dirección de la compañía, y a todos los empleados de las sociedades que integran el Grupo CLH. Asimismo el Grupo CLH promoverá el Código entre todos sus proveedores, contratistas y colaboradores, para crear un vínculo y unas pautas de actuación ajustadas a los principios y valores recogidos en dicho Código.

4. Orientación al cliente y gestión de la calidad

Retos para 2010	Nivel de cumplimiento	Hitos 2010	Retos 2011
Obtención del reconocimiento a la excelencia europea 500+, según el modelo EFQM	Alto	• Obtención del reconocimiento a la excelencia europea 500+. • Obtención de la licencia de uso de la marca Madrid Excelente. • Obtención de la certificación del sistema de I+D+i según los requisitos de la norma UNE 166002. • Adopción de las especificaciones de CLH para permitir el aumento de la presencia de biocombustibles en los combustibles para el transporte, manteniendo las garantías de calidad para el usuario final. • Mantenimiento de todas las certificaciones de calidad según ISO 9001 ISO/IEC 170225, obteniéndose la certificación específica para la IA de Barcelona según los requisitos del manual de la autoridad portuaria.	• Consolidación del laboratorio central de CLH como centro de referencia en tecnología de combustibles. • Mantenimiento de todas las certificaciones y acreditaciones de calidad, así como los reconocimientos a la Excelencia empresarial. Diseño e implantación de acciones de mejora en todos los ámbitos de gestión y actuación • Sistematización e impulso de una iniciativa global de proyecto y objetivos de mejora/reingeniería en todos los procesos de la empresa, fomentando el uso de herramientas de “lean management” y “seis sigma”.
Selección de un aditivo para mejorar las propiedades críticas de los biocombustibles (comportamiento en frío)	Alto		
Ampliación de la red de hidrante del aeropuerto de Málaga	Alto		

Nuestro enfoque

Para el Grupo CLH, la excelencia en el servicio a sus clientes es primordial. De esta manera, uno de sus objetivos es garantizar a la sociedad un suministro seguro de combustibles, enfocado a la eficiencia y la calidad en el servicio.

4.1. Oferta comercial en el Grupo CLH

La compañía ofrece una amplia gama de servicios relacionados con el almacenamiento y transporte de combustibles, así como con el suministro de combustibles para aviación.

- **Acceso a instalaciones:** las condiciones de acceso de terceros a las instalaciones de almacenamiento y transporte existentes en España, entre las que se incluyen las instalaciones de CLH, están fijadas en el Artículo 41.1 de la Ley 34/1998 de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos. Esta Ley establece que los titulares de instalaciones fijas de almacenamiento y transporte de productos petrolíferos, autorizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 40 de dicha Ley, deberán permitir el acceso de terceros mediante un procedimiento negociado, en condiciones técnicas y económicas no discriminatorias, transparentes y objetivas, aplicando precios que deberán hacer públicos.
- **Sistema Integrado de Operadores (S.I.O):** pone a disposición de los operadores en tiempo real toda la información necesaria para el desempeño de su actividad, a la vez que les permite realizar diversas operaciones directamente desde sus oficinas: alta y consulta de pedidos y clientes, movimientos y consulta de los saldos de sus cuentas de producto, consulta de transportistas y camiones.
- **Aditivación:** CLH ofrece a sus clientes la posibilidad de añadir a los productos expedidos desde sus instalaciones los aditivos que deseen. Estos aditivos se incorporan automáticamente en el brazo de carga. CLH evalúa y selecciona aditivos de calidad y antifrío para mejorar la calidad de los productos.
- **Servicios de biocarburantes:** con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes, CLH incorporó los servicios logísticos de mezcla en brazo de carga de biodiesel y bioetanol en varias instalaciones. Los servicios de biodiesel que actualmente se ofrecen son mezclas de ésteres metílicos de ácidos grasos (FAME) con gasóleo previas a la carga de camión cisterna en proporciones de hasta el 5% y mezclas en diferentes proporciones en brazo de carga desde el 5% y hasta el 30%, que el cliente puede solicitar para su expedición en cada cargamento. También se han adaptado varias instalaciones para almacenar bioetanol y realizar mezclas de gasolina con este biocarburante en el momento de la carga de camiones.
- **Servicios de CLH Aviación:** CLH Aviación está presente en 29 aeropuertos españoles de la Península Ibérica e Islas Baleares, proporcionando servicios de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (service into plane) de combustibles y lubricantes de aviación. Además, asesora y da asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de redes de distribución de diferentes tipos de combustibles de aviación. CLH Aviación suministra en los aeropuertos turbocombustible (JET A1), gasolina de aviación (AVGAS 100LL) y lubricantes de aviación.

- **Mantenimiento de estaciones de servicio:** CLH ofrece asistencia técnica para el mantenimiento integral de estaciones de servicio. Estos trabajos engloban tanto el mantenimiento y asistencia técnica a estaciones de servicio como la adecuación de las mismas. Para ello, la compañía cuenta con 22 vehículos taller dotados de equipamiento avanzado y laboratorios de electrónica y metrología para el desarrollo de esta actividad, y ofrece sus servicios las 24 horas del día los 365 días del año.

- **Supervisión de entregas:** los operadores entregan los productos a CLH a través de refinerías nacionales o bien mediante importaciones por buque desde refinerías extranjeras. Un equipo de CLH trabaja en cada una de las ocho refinerías repartidas a lo largo del territorio peninsular español (A Coruña, Tarragona, Cartagena, Puertollano, Huelva, Algeciras, Bilbao y Castellón), manteniendo un contacto permanente con el personal de la refinería y controlando de primera mano la calidad y la cantidad de los productos al igual que todos los productos importados por buque tanque son analizados como paso previo a la descarga. CLH realiza un análisis del 100% de los productos que entran en su sistema; de esta forma, se controla que todos los productos que entran en su sistema logístico cumplen los estándares de calidad fijados en contrato. Además, la exactitud de la medición de las cantidades recibidas y entregadas está avalada por un sistema de aseguramiento apoyado también en un laboratorio de metrología acreditado según ISO/IEC 17025.

- **Servicios de laboratorio de análisis:** la gestión de la tecnología y calidad de combustibles es una de las fortalezas distintivas del Grupo CLH, con reconocido prestigio a nivel nacional y europeo.

  Para ello el Grupo CLH dispone de una red de laboratorios para la realización de análisis y caracterización de productos. Esta red está integrada por siete laboratorios que están coordinados desde el Laboratorio Central en Madrid; posee la acreditación según ISO/IEC 17025 y cuenta con una de las carteras de servicios de análisis más completa del sector.

- **Servicios de metrología y calibración:** otra de las competencias distintivas de CLH es su capacidad técnica en el campo de la metrología. Para ello dispone de una unidad de metrología que presta servicios de calibración, verificación y ajuste de equipos destinados a medición de volumen, temperatura, presión, densidad, longitud y transmisión de señales eléctricas con objeto de garantizar la fiabilidad necesaria en una actividad como es el control de cantidad en todos los procesos de recepción, entrega y movimientos internos de productos. La competencia técnica en este campo está avalada por la acreditación en el área de volumen por la Administración y en su rango de operaciones por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

- **Identificación de productos:** la naturaleza del negocio de CLH conlleva que los servicios prestados por la compañía estén sujetos a requerimientos de información. En este sentido, el reglamento de mercancías peligrosas ADR (Acuerdo Europeo de Transporte por Carretera), obliga a identificar los productos que se transportan y los riesgos derivados de los mismos:

  – Los camiones cisterna que cargan en las instalaciones de CLH utilizan un sistema de placas donde se identifica el tipo de sustancia y el riesgo asociado.

  – Además, los albaranes, que hacen las veces de documentación de acompañamiento comercial, tiene reflejadas al dorso las medidas de seguridad en el caso de que se produzca un accidente.

4.2. Volumen de actividad

Durante el ejercicio 2010 la débil situación económica y financiera del entorno, se ha reflejado en los sectores demandantes de productos petrolíferos, dando lugar a una reducción en el consumo de los mismos. Así en el ámbito nacional, el consumo de gasolinas y gasóleos se ha reducido el 1,2% con respecto al año 2009, y el total de productos claros el 0,8%.

Las salidas de productos petrolíferos de instalaciones del Grupo CLH han alcanzado los 36,8 millones de toneladas en el año 2010, lo que representa un descenso del 0,5 por 100 respecto a los 37,0 millones de toneladas del ejercicio anterior. En el sector terrestre las salidas, también expresadas en toneladas, descendieron un 1,5 por 100 respecto al año 2009. Por el contrario, en los sectores aviación y marino se produjeron incrementos en las salidas, alcanzando el 4,2 y el 7,4 por ciento, respectivamente. Por otra parte los servicios de biodiesel se han consolidado y han registrado un fuerte incremento en 2010.

Debido a una mayor actividad en los sectores de aviación y búnker (más relacionados con el comercio exterior), al crecimiento de los servicios de incorporación de biocarburantes, al almacenamiento de existencias estratégicas y de seguridad y al incremento de la aditivación diferenciada y otros servicios, la compañía ha conseguido finalizar el año con unos ingresos similares a los del año precedente.

Actividad de Aviación

Durante 2010 las retiradas de queroseno se han incrementado un 4,2% debido principalmente al inicio de la recuperación del tráfico aéreo, que había disminuido notablemente en los años previos. El tráfico de pasajeros de la mayor parte de los aeropuertos que se abastecen desde las instalaciones de CLH ha superado el conseguido en el año anterior, aún teniendo en cuenta las incidencias que se han producido en 2010, como la nube de cenizas provocada por el volcán Eyjafjallajokull, las incidencias en el control aéreo en España y Francia o el cierre de aeropuertos europeos debido a la ola de frío que se produjo a finales de año.

Oferta de capacidad de almacenamiento de reservas estratégicas

Otro de los servicios que presta CLH y que viene potenciando en los últimos años es el mantenimiento de las reservas de seguridad y estratégicas de productos petrolíferos, tanto por cuenta del organismo regulador de éstas últimas, la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES), como por cuenta de los operadores del sector.

Nuevo servicio de bioetanol en brazo de carga

CLH ha adaptado durante el año 2010 nueve instalaciones para poder incorporar bioetanol en brazo de carga a la gasolina 95. Con este objeto se dotaron a esas plantas de instalaciones para recepción y almacenamiento de bioetanol, así como equipos de bombeo, líneas y mezcladores en los brazos de carga de camiones.

Incremento al 7% del contenido de biodiésel en el gasóleo de automoción

Las nuevas especificaciones recogidas en el Real Decreto 1088/2010 de 3 de Septiembre, incrementaban el contenido máximo de biodiésel (FAME) en el gasóleo de automoción sin etiquetar del 5 al 7%. La compañía hizo un gran esfuerzo para materializar este incremento de contenido de FAME con la mayor brevedad, añadiendo la posibilidad de realizar mezclas complementarias del 2% en los cargaderos de camiones a las existencias que tenían un contenido del 5%. Esta iniciativa de CLH tuvo una importante acogida en el mercado y prácticamente todos los clientes solicitaron dicho servicio.

Nueva aditivación diferenciada en gasóleos B y C

En diciembre entró en funcionamiento la ampliación de la aditivación diferenciada para gasóleos B y C, quedando de este modo completada para el conjunto de Instalaciones de CLH.

Ampliación de capacidad de búnker en Isla Verde - Algeciras

Se ha producido un gran avance en la ampliación de la instalación especializada para búnker de Isla-verde, en Algeciras. Una parte de la nueva capacidad de almacenamiento entró en servicio en el tercer trimestre del año, y el resto estará disponible a lo largo de 2011. Esta ampliación facilitará a los clientes competir en mejores condiciones en el exigente mercado de búnker en el Estrecho de Gibraltar.

Operaciones especiales

Otros servicios especiales que se han realizado en 2010 han sido:

- Almacenamiento y carga en buque en Tarragona de fuelóleos retirados de dos centrales térmicas de Cataluña. Esto ha supuesto realizar una instalación de descarga de camiones específica para este cometido.
- Arrendamiento al Ministerio de Defensa un tanque de 12.700 m^3 de capacidad en la Instalación de Rota para almacenamiento del combustible utilizado por buques de la Armada Española.

4.3. Mejoras operativas

Cambios en la legislación fiscal-Adecuación del modelo de liquidación del Depósito Fiscal Logístico Único (DFLU)

Las novedades introducidas por el Real Decreto 191/2010 de 26 de febrero, de modificación del Reglamento de Impuestos Especiales de Hidrocarburos obligaron a los clientes a adaptar sus operaciones a los requerimientos del nuevo reglamento.

Ante esta situación, CLH ofreció nuevas soluciones a los operadores, que exigieron la realización de desarrollos adicionales de las aplicaciones informáticas que soportan el modelo de liquidaciones para la Agencia Tributaria del Depósito Fiscal Logístico Único (DFLU), que tienen notable impacto para los operadores de productos petrolíferos.

Cambios en las especificaciones

Las nuevas especificaciones de gasolinas y gasóleos han tenido importantes consecuencias en los procesos de la compañía. Esto se hace más notable en la determinación de la gasolina base para la posterior incorporación de bioetanol, la indeterminación del azufre en el Gasóleo B y el contenido de los monoglicéridos saturados en las mezclas de gasóleo de automoción con FAME al 7% y la forma de determinar dichos monoglicéridos.

Todas estas cuestiones han propiciado numerosas reuniones con los clientes y otros colectivos interesados como la Asociación de Productores de Biocarburantes y la Asociación de Operadores Petrolíferos. De esta manera, se ha buscado un consenso en las medidas a adoptar y la aceptación de los procedimientos acordados.

Valoración externa del grado de implantación de la EFQM

En la valoración realizada por Aenor sobre el grado de implantación de la EFQM uno de los aspectos mejor valorados fue el subcriterio clientes.

En relación con las encuestas anuales, realizadas en el 2007, 2008 y 2009, la compañía valoró no realizarla en el año 2010, pues se consideró redundante y se pospuso para el año 2011, donde se decidirá si se opta por una encuesta global o por medir aspectos concretos de la gestión.

Implantación de la mesa de seguimiento del servicio a clientes

A lo largo del año 2010 se ha desarrollado una base de datos con el fin de recoger todas las solicitudes de clientes, recogidas en reuniones con ellos o en peticiones expresas.

Dichas necesidades se tratan en la Mesa de Seguimiento del Servicio a Clientes con las Direcciones de Operaciones y Recursos, para darle la mejor solución posible y compartir dichas necesidades con el resto de la organización.

4.4. Gestión de calidad y mejora continua

El Grupo CLH ha alcanzado el máximo reconocimiento del modelo de Excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM), el sello de excelencia 500+.

A través de este modelo la compañía está comprometida no sólo con sus objetivos económicos, financieros y de satisfacción al cliente, sino que adquiere un compromiso de competitividad y viabilidad a largo plazo basado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés y en el compromiso con el respeto ambiental y el entorno social.

El proceso de mejora continua en el Grupo CLH

CLH incluye en su política de calidad el objetivo de mejora continua y desempeño al nivel de los mejores en todas sus actividades y procesos, materializándose en una serie de iniciativas concretas:

Sistema de sugerencias

Se consolida la iniciativa "APORTA" como iniciativa corporativa de fomento de la participación del personal a través de un sistema formalizado de gestión de sugerencias. En 2010 se han otorgado los premios a las mejores sugerencias de 2009:

- Propuesta de un sistema para identificación de compartimentos de camiones cisterna. Sugerencia que ha dado lugar a un grupo de trabajo y al desarrollo de un proyecto piloto para optimización de la solución y evaluación de la mejor tecnología disponible.
- Propuesta de un sistema para mejorar la toma de muestras de productos pesados, que se ha implantado en las instalaciones que manejan dichos productos.

Sistemas de acciones de mejora

Se consolida e impulsa la iniciativa "kaizen" para gestionar todas las acciones de mejora reactiva y proactiva que emergen en cualquier ámbito de la compañía. Se ha implantado la herramienta de sistemas de información que da soporte a esta metodología, considerándose un enfoque sólido, aunque por supuesto sujeto a ciclos continuos de mejora.

Sistema de proyectos de innovación

El sistema de gestión de proyectos de innovación se ha consolidado durante 2010, en el ámbito de la certificación del sistema de I+D+i.

También se han realizado iniciativas para fomentar los proyectos de mejora continua, diseñando iniciativas de homogeneización de las sistemáticas corporativas para gestionar estos proyectos.

Grupos de mejora

Durante 2010 se ha impulsado la creación y funcionamiento de grupos de mejora, tanto estables como creados "ad-hoc" para llevar a cabo actuaciones de mejora puntuales.

Gestión por procesos

Se ha profundizado en la gestión por procesos claramente orientada a la mejora continua con enfoque de eficacia, eficiencia y calidad de servicio.

Se han diseñado acciones de despliegue de esta sistemática tanto en sentido ascendente como descendente, de forma que alcance todos los niveles de la organización.

Durante 2011 se pretende completar la implantación del enfoque de gestión por procesos.

4.4.1. Principales líneas de gestión de calidad y mejora continua

Garantía de Excelencia

El Grupo CLH incluye en su política de calidad el objetivo de mejora continua y desempeño al nivel de los mejores en todas sus actividades y procesos, tanto estratégicos, como operativos o de soporte, todo ello con el objetivo de satisfacer a sus grupos de interés.

Como herramienta de gestión de todas estas iniciativas de excelencia, en 2006 implantó el modelo de excelencia de la European Foundation for Quality Management, EFQM y en 2010 el Grupo CLH ha obtenido el reconocimiento a la excelencia europea 500+, otorgado por AENOR y el Club de Excelencia en Gestión, con una puntuación entre 550 y 600 puntos.

El reconocimiento obtenido sitúa a la empresa entre un reducido grupo de empresas en posesión de este máximo reconocimiento a la Excelencia en Gestión, lo que implica, entre otros aspectos, que la compañía dispone de:

- Enfoques bien diseñados y sólidamente implantados para todos y cada uno de los aspectos de la gestión de la compañía.
- Orientación clara a resultados tanto a nivel de desempeño interno como de resultados clave para la organización y sus grupos de interés.
- Orientación a la mejora continua y la innovación.
- Compromiso en materia ambiental, de seguridad y prevención y contribución a la mejora del entorno social en que actúa.
- Interés y compromiso con cada una de las personas que componen la organización.
- Comparación continua con los mejores en todos los aspectos de la gestión, buscando en primer lugar un desempeño equivalente a los mejores para llegar a convertirse en un referente de gestión

En línea con este compromiso de la empresa con los sistemas de Excelencia, en 2010, el Grupo CLH también ha obtenido para sus instalaciones y actividad en la Comunidad de Madrid el reconocimiento para el uso de la marca Madrid Excelente.

Calidad de producto

En 2010 se ha renovado la acreditación ISO/IEC 17025 otorgada por ENAC para los análisis de combustibles en su laboratorio central. Esta acreditación avala la competencia técnica de los ensayos que realiza el laboratorio.

De acuerdo con los principales clientes, se ha definido la estrategia de maximización del uso de bioetanol en gasolinas, para ello se ha establecido una especificación de gasolina base que, además de cumplir los requisitos del RD 1088/2010 de especificaciones de combustibles, permite la adición de etanol en brazo de carga de camiones cisterna. Con esta medida, se contribuye al uso de bioetanol como combustible y se posibilita el cumplimiento de obligatoriedad de cuotas por parte de los clientes.

Durante 2010 también se han mejorado los métodos de caracterización de biocombustibles y sus mezclas en instalaciones de almacenamiento, permitiendo con ello la implantación de este servicio y cumpliendo con las subsiguientes exigencias legales de uso.

A su vez, CLH ha evaluado y seleccionado un nuevo aditivo de mejora de comportamiento en frío para gasóleos. Este nuevo aditivo mejora el comportamiento incluso para gasóleos conteniendo un 7% de biodiesel, lo que permite el cumplimiento de las especificaciones legales en la materia de uso de biocombustibles sin que se deteriore el estándar de calidad de CLH.

Competencia en análisis ambientales

El Grupo CLH tiene implantado un sistema de gestión ambiental, certificado por AENOR de acuerdo a los requisitos de la norma ISO 14001.

Durante 2010, el Grupo CLH ha actualizado todos los métodos de análisis relacionados con las características físico-químicas de los productos que gestiona la compañía y ha incluido los más significativos en el alcance de la acreditación según ISO/IEC 17025, lo que representa una garantía de competencia técnica en los análisis que realiza.

Calidad de procesos y servicio

Uno de los objetivos es proporcionar a los clientes una garantía del nivel de calidad continua y homogénea en los servicios proporcionados. Adicionalmente, CLH mantiene un compromiso de mejora constante de los procesos y servicios prestados de forma que añadan en cada momento el máximo valor a los clientes y la sociedad, con el consumo mínimo de recursos. Para conseguir estos objetivos, durante 2010 CLH ha consolidado sus sistemas de gestión por procesos y de participación y mejora continua.

En 2010, la compañía ha obtenido además la certificación de calidad para la Instalación de Almacenamiento de Barcelona, expedida por la Autoridad Portuaria, de acuerdo con los requisitos del manual de calidad de graneles líquidos de dicha autoridad.

Apuesta por la innovación

Durante 2010, el Grupo CLH ha culminado el proceso de implantación de su sistema de gestión de la innovación que ha obtenido la certificación según los requisitos de la norma UNE 166002, otorgada por AENOR.

Este sistema recoge las mejores prácticas del mercado y trata de abarcar todos los ámbitos de la innovación, desde productos y servicios, pasando por procesos y operaciones hasta llegar a los sistemas de gestión. El sistema de gestión de la innovación materializa la apuesta formal del Grupo CLH por la innovación como un factor de satisfacción de los clientes y mantenimiento de resultados a corto plazo, así como un factor de éxito competitivo a medio y largo plazo, venciendo las restricciones y dificultades competitivas del mercado y el entorno.

Control metrológico

El Grupo CLH posee una unidad de metrología que gestiona laboratorios propios de calibración y medida en las variables asociadas a la cuantificación de volúmenes estáticos y dinámicos de hidrocarburos.

Durante 2010, la compañía ha renovado las acreditaciones otorgadas por ENAC según la norma ISO/IEC 17025 para la realización de calibraciones y ensayos en sus sistemas de medida de volúmenes de hidrocarburos. Esta acreditación valida la competencia técnica de la organización en las actividades y funciones relacionadas con la metrología de hidrocarburos y garantiza la precisión en las medidas de las cantidades de hidrocarburos recibidos y entregados por la empresa, con lo que se satisface uno de los atributos de calidad más relevantes para los clientes y otros grupos de interés como las administraciones.

Durante 2010, el Grupo CLH ha continuado la colaboración con la Universidad en el ámbito de la actividad de la Cátedra CLH de metrología, donde se ha culminado un proyecto plurianual relacionado con la medida de volúmenes estáticos y se ha iniciado un proyecto pionero relacionado con la medición de volúmenes dinámicos mediante medidores de desplazamiento positivo.

También se han ejecutado proyectos propios de mejora de la sistemática, los procedimientos y los equipos de medición, como los de calibración de los “prover meters” que controlan las cantidades que entran a la red de oleoductos de CLH.

Mantenimiento de estaciones de servicio

Este área tiene implantado su propio sistema de gestión de la calidad certificado por AENOR de acuerdo con la norma ISO 9001. En 2010 se ha mantenido la certificación y se continúa con la metodología de identificación de necesidades de los clientes de este servicio, evaluación y mejora de la satisfacción.

Biocombustibles

En 2010 se ha completado el proceso llevado a cabo, en coordinación con los principales clientes y grupos de interés, para posibilitar el aumento de la penetración de los biocombustibles en el mercado español, de acuerdo con las nuevas normas de calidad establecidas en el RD 1088/2010 y en las diferentes disposiciones normativas relacionadas con el fomento y/u obligatoriedad de uso de los biocombustibles.

Actualmente las infraestructuras, procedimientos, sistemas de control de calidad y sistemas de gestión de la información permiten satisfacer las necesidades y expectativas transmitidas por los clientes y otros grupos de interés.

Reingeniería del proceso de bunker

Durante 2010 se ha llevado a cabo la reingeniería del proceso de bunker, con un claro enfoque a la identificación de necesidades de los clientes y grupos de interés, satisfacción de las mismas y creación de valor.

Nuevos servicios

Se han realizado las gestiones y en su caso inversiones necesarias para satisfacer la demanda de servicios puntuales para clientes individuales, como por ejemplo:

- La recepción por camión de fuelóleos pesados en Tarragona, su almacenamiento y expedición por buque tanque.
- La integración de los tanques de TERQUIMSA en el Depósito Fiscal Logístico Único, con importantes ventajas para los clientes usuarios de esa infraestructura.
- El desarrollo de infraestructuras y procedimientos para conexión a otras terminales, aumentando la flexibilidad del sistema logístico global del país, con ventajas operativas y de costes para los clientes.
- También se han realizado las acciones necesarias para satisfacer las necesidades declaradas o identificadas en nuevos clientes, como puede ser el diseño e implantación de servicios de almacenamiento y blending de biodiesel.

4.5. La mejora continua en CLH Aviación

CLH Aviación ha actuado en dos frentes:

- Agilizar la comunicación de los pedidos de los clientes, poniendo a disposición de estos de un sistema para que puedan cumplimentar directamente los mismos e incluso poder enviar la información directamente a los aeropuertos en tiempo real.
- Desarrollar un nuevo sistema de dirección de operaciones más ágil, que proporcione más información y de mayor exactitud al supervisor que dirige las mismas para que de esta forma le permita llevarlas a cabo con mayor prontitud evitando las demoras en la prestación.

4.5.1. Entrevistas de satisfacción a clientes de CLH Aviación

La satisfacción del cliente es una de las mayores preocupaciones de CLH Aviación, cuyos clientes no son siempre los usuarios finales (principalmente compañías aéreas) debido a que la relación comercial se establece fundamentalmente con los operadores petrolíferos, que son a su vez los propietarios del producto.

CLH Aviación ofrece un servicio de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (service into plane) de combustibles y lubricantes de aviación. Además, asesora y da asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de redes de distribución de diferentes tipos de combustibles de aviación.

De esta manera, CLH Aviación mantiene una estrecha relación con los usuarios finales (compañías aéreas) con el objeto de analizar su grado de satisfacción. La compañía tuvo a lo largo del 2010 una serie de encuentros con los distintos clientes al objeto de recabar el grado de satisfacción del servicio prestado, así como las nuevas necesidades de los mismos.

4.5.2. Conclusiones de las entrevistas mantenidas entre CLH Aviación y sus principales clientes: oportunidades de mejora

A lo largo del 2010 se han llevado a cabo las siguientes actuaciones de mejora, ampliación y puesta en marcha para poder dar servicio a los clientes de CLH Aviación:

- Puesta en marcha de la instalación de combustibles de La Rioja.
- Puesta en marcha del segundo desvío del hidrante y de ampliación de hidrante en nuevas áreas de la terminal del aeropuerto de Málaga.
- Reforma completa y adecuación de la instalación aeroportuaria de Málaga a las nuevas necesidades del Aeropuerto.
- Finalización de reforma y puesta en marcha en la instalación aeroportuaria de Santiago de Compostela.

- Reforma completa y adecuación de la instalación aeroportuaria de Ibiza con sustitución del sistema de bombeo y extinción de tanques, sustitución de todos los equipos de descarga y carga, y automatización de este último proceso. Asimismo, se han sustituido todas las tuberías de la instalación quedando accesibles todas las líneas principales.
- Se ha iniciado la reforma de la instalación aeroportuaria de Alicante. Esta remodelación incluye la completa adecuación de la misma (tanques, recepción, cargadero, DCI y servicios auxiliares) y la conexión con el hidrante existente y ampliación del mismo a los terminales existentes. En 2010 se ha ejecutado cerca del 40% del total de los trabajos y se prevé la puesta en marcha del nuevo hidrante a finales del 2011.

Otra acción relevante dentro del contexto de la mejora continua es el desarrollo de un nuevo sistema de información de aeropuertos SIADA (versión tercera), que sustituirá al sistema actual en los aeropuertos de Madrid/Barajas, Barcelona y Palma, y que se extenderá posteriormente a los aeropuertos de Málaga y Alicante.

El sistema SIADA es una herramienta de planificación y ayuda a la decisión, que permite integrar en una única pantalla las tareas relacionadas con el suministro de combustible a aeronaves. Este sistema está dotado de la funcionalidad necesaria para realizar una planificación inicial de los recursos humanos y materiales, así como para realizar el seguimiento de las incidencias que ocurran en tiempo real en las operaciones de suministro de combustible a aeronaves.

Con este nuevo sistema SIADA en su versión tercera se conseguirán las siguientes mejoras:

- Mantenimiento y atención técnica en CLH.
- Homogeneización del trabajo en diferentes aeropuertos.
- Aprovechamiento del potencial del sistema SIGA.
- No requiere interfases SIGA-SIADA.
- Solución integrada y síncronizada.
- No requiere mantenimiento remoto.

Esta nueva versión del sistema SIADA permitirá una mejor optimización de los recursos humanos y materiales de los aeropuertos en los que se encuentra instalado lo que redundará en un mejor servicio de atención al cliente garantizando una prestación de servicio más inmediata.

Por otro lado se ha continuado desarrollando las aplicaciones de pedidos de los clientes para su mayor integración con los sistemas del Grupo CLH. Este proceso se ha desarrollado en dos fases y permite una mayor rapidez y fiabilidad en la gestión de los pedidos, así como una mejora en la información de la que disponen los clientes sobre los pedidos ejecutados.

4.6. La seguridad en el transporte de los productos

El Grupo CLH cuenta con una extensa red de oleoductos para el transporte de los productos, enlazando los puntos de recepción con la mayor parte de las instalaciones de almacenamiento de la compañía. Esta red dispone de un sofisticado sistema de control, desde el punto de vista operativo y de seguridad, conectado vía satélite que permite una gestión eficiente, segura y respetuosa con el medio ambiente.

Durante el año 2010 se ha puesto en marcha la automatización e integración en el sistema de control de oleoductos de CLH de la recepción en el Aeropuerto de Barcelona. Asimismo, se ha diseñado este mismo sistema para la recepción por oleoducto que se está remodelando en la instalación aeroportuaria de Alicante.

Además se han remodelado las instalaciones de Málaga e Ibiza automatizando procesos e incorporando con ello mayores medidas de seguridad en las operaciones de movimiento de producto en las mismas.

Asimismo, se han puesto en servicio cinco nuevas unidades repostadoras para queroseno, todas ellas con la documentación necesaria para circular por vía pública. Por otro lado se ha iniciado la reforma de una serie de 5 dispensers en los que se incorporarán las últimas novedades en seguridad y operatividad. De este modo se adecua el tipo de vehículo a las necesidades actuales, permitiendo añadir elementos de seguridad que mejoran la calidad del transporte en el aeropuerto, la seguridad de las personas y el servicio de puesta a bordo de estos productos.

A través de otra iniciativa se ha puesto en marcha la ampliación de 36 posiciones de pits de la red de hidrante en el aeropuerto de Málaga, correspondientes a 12 nuevos estacionamientos de aeronaves. De esta forma se reduce el tráfico de cisternas cargadas de combustible por la plataforma de este aeropuerto, pudiéndose realizar las operaciones mediante vehículos dispenser que no disponen de almacenamiento. Con esta ampliación se han incrementado el porcentaje de suministros por este medio.

Se ha finalizado la incorporación de los “deadman” (pulsador de corte inmediato) en la carga y descarga de camiones cisterna como elemento de seguridad adicional y con el objetivo de reducir el riesgo de derrames durante estas operaciones.

Por último, se ha obtenido la autorización de la administración en algunas comunidades autónomas para aplicar el procedimiento especial de realización de pruebas de ADR (European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road) para el caso de vehículos de suministro a aeronaves.

4.7 Protección de datos y comunicaciones comerciales

La información comercial de la compañía se maneja a través del Sistema de Información de Operadores (SIO), que permite controlar la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes.

Durante el año 2010 el Grupo CLH no ha identificado ningún incumplimiento de las normas o de los códigos voluntarios relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio.

Igualmente, tampoco se ha identificado ningún incumplimiento de las normas o códigos voluntarios en relación con la información que el Grupo CLH reporta sobre los servicios prestados durante 2010, ni ha recibido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad o los datos personales de sus clientes.

Caso práctico

Impulsando el uso de biocombustibles en el sector transporte

Desde diferentes Administraciones y grupos sociales se está impulsando el uso de biocombustibles en el sector transporte. Para responder a esta demanda, una de las vías de actuación es el uso de bioetanol en mezclas con gasolina de automoción. Con este fin, CLH creó un grupo de trabajo para evaluar las necesidades y expectativas de los clientes y diseñar un servicio satisfactorio

De acuerdo con los clientes se estableció una especificación de calidad de la gasolina base que permitiera las mezclas de etanol, cumpliendo con las especificaciones que el RD 1088/2010 establece para las gasolinas que llegan al consumidor final.

A su vez, se organizó un estudio para determinar cuál era la mejor estrategia a implantar, con el objetivo de maximizar la incorporación de biocombustibles. De esta manera, se decidió que el escenario óptimo pasaba por la realización de la mezcla de bioetanol en 9 instalaciones de CLH.

Finalmente, se realizaron los proyectos de ingeniería y las obras necesarias para permitir la mezcla de bioetanol, de acuerdo al servicio diseñado.

Se desarrollaron los procedimientos operativos y de control para alcanzar los niveles necesarios de calidad de servicio y calidad de producto. Posteriormente, se llevaron a cabo las pruebas piloto necesarias y, a finales de diciembre de 2010 las nueve instalaciones previstas estaban en disposición de ofrecer el servicio de mezclas de bioetanol.

5. Nuestro compromiso con las personas

Retos para 2010	Nivel de cumplimiento	Hitos 2010	Retos 2011
Negociación de los nuevos Convenios Colectivos en CLH y CLH Aviación.	Medio	• Realización, difusión y evaluación de la 2ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH. Plan de Acción con las personas. • Negociación y acuerdo del Plan de Empleo para CLH Aviación. • Desarrollo de un Nuevo Sistema de Competencias.	• Negociación Convenios Colectivos de CLH y CLH Aviación. • Negociación Planes de Igualdad. • Renovación de la Certificación EFR. • Implantación nuevo sistema de Evaluación por Competencias: “Proyecto Supera-t”.
Negociación del Plan de Igualdad.	Medio		
Difusión y evaluación de la 2ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH. Plan de Acción con las personas.	Alto		
Negociación y acuerdo del Plan de Empleo para CLH Aviación.	Alto		
Desarrollo de un Nuevo sistema de Competencias.	Alto		
Reducción sostenible del número de accidentes respecto del 2010.	Alto		

Nuestro enfoque

El proyecto empresarial del Grupo CLH se materializa gracias al compromiso de su equipo humano. Por ello, la aspiración de la compañía es ofrecer a sus empleados un entorno laboral satisfactorio y una carrera profesional atractiva a través de sus políticas de formación y desarrollo profesional, atracción y retención del talento y salud y seguridad laboral.

5.1. Radiografía y evolución de la plantilla

La gestión de las personas en el Grupo CLH es un aspecto clave dentro de la estrategia de responsabilidad social corporativa. Para ello, la compañía promueve una gestión responsable en las diferentes unidades de negocio, bajo las premisas de comportamiento ético recogidas en la Misión, Visión y Valores.

Los valores fundamentales del Grupo CLH en la gestión de recursos humanos se basan en el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo o estado civil. En este sentido, durante el año 2010 no se ha tenido conocimiento a través de los canales que dispone la compañía de ningún incidente de discriminación ni de trabajo forzado dentro del Grupo CLH.

Además, se propicia la conciliación de la vida laboral y familiar a través de distintas medidas que favorecen la diversidad y la no discriminación, recogidas en los convenios colectivos de la compañía. Cabe destacar la posibilidad de solicitar una excedencia de hasta tres años por nacimiento o adopción de hijos.

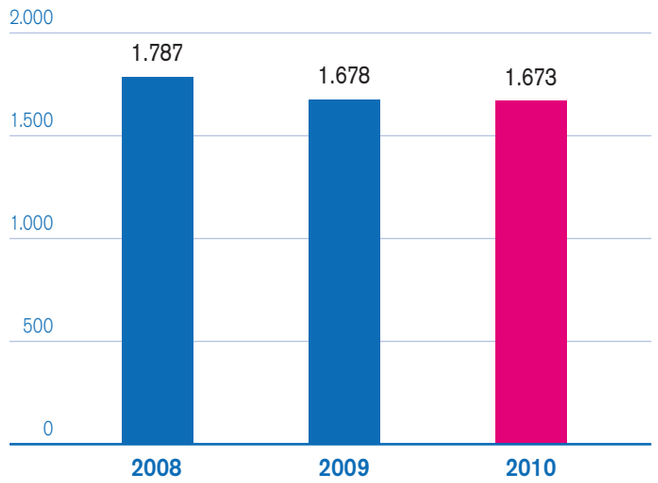
Del mismo modo, con el fin de contribuir a una mayor satisfacción de los empleados, se puso en marcha un plan de traslados voluntarios que permitiera a las personas destinadas lejos de sus lugares de origen, el poder desempeñar su actividad laboral más cerca de los mismos.

Asimismo, está establecida la protección a la maternidad para que, en el caso de que en el puesto de trabajo existan circunstancias que puedan influir negativamente en la salud de la mujer embarazada o del feto, se proceda a la modificación de las condiciones de trabajo o al cambio de puesto, sin menoscabo de las condiciones retributivas que tuviera reconocidas la trabajadora.

También se garantiza de manera específica la protección de los trabajadores que, por sus propias características personales o estado físico, incluidos aquéllos que tengan reconocida la situación de discapacidad física, psíquica, o sensorial, sean especialmente sensibles a riesgos derivados del trabajo.

La plantilla total del Grupo CLH a finales de 2010 fue de 1.673 personas (fijos + temporales), lo que supone un 0,3% menos respecto al año anterior. Además hay un total de 220 jubilados parciales como consecuencia de la aplicación y del desarrollo del Plan de Relevos que la compañía puso en marcha en 2007, pactado con los representantes sindicales.

Número de empleados Grupo CLH



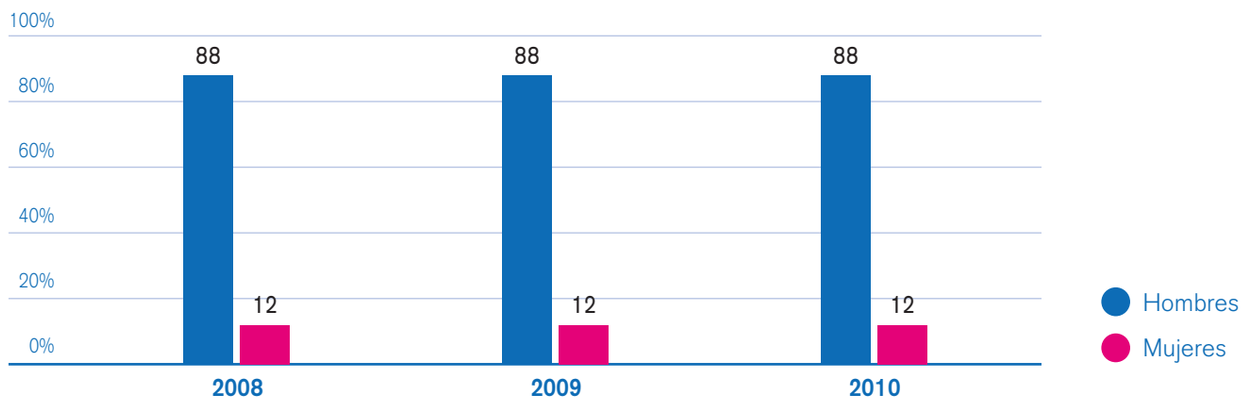
En el año 2007, el Grupo CLH inició un proceso de rejuvenecimiento de la plantilla, acordado con los representantes sindicales. La elaboración de este plan viene motivada por las bajas tasas de rotación y de reclutamiento experimentadas por la compañía durante los anteriores quince años, circunstancias positivas, que sin embargo propiciaron que la edad media de la plantilla superara los 50 años. La aplicación de este plan está teniendo como resultado directo y cuantificable:

- Rejuvenecimiento significativo de la plantilla, situando la edad media en 45,6 años a finales de 2010.
- Equipos renovados y alineados con la nueva cultura corporativa.
- Incremento del nivel medio formativo y profesional.
- Eliminación de redundancias y optimización de plantillas.
- Disminución del absentismo.

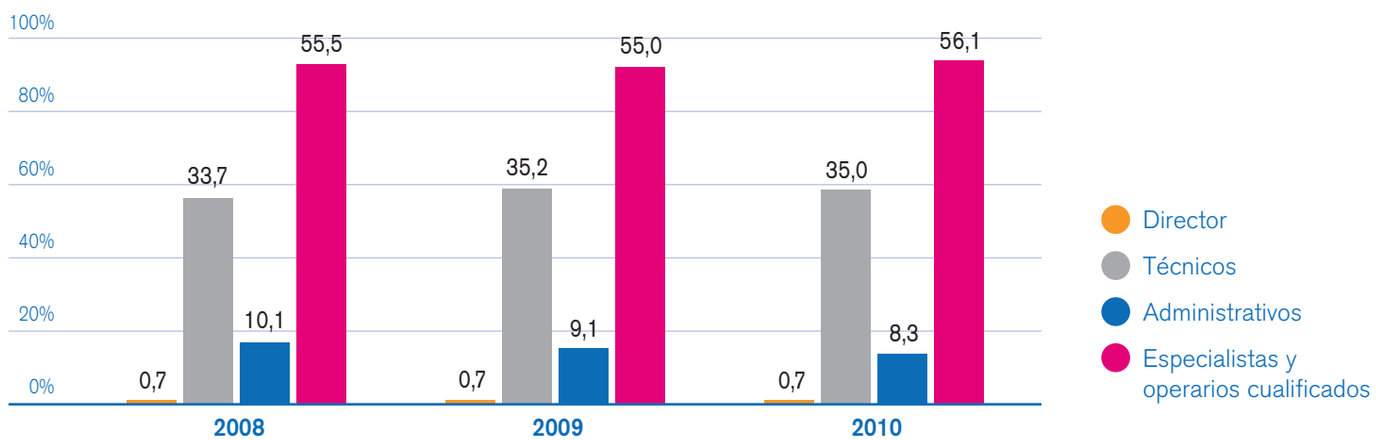
Una parte fundamental en la consecución de este plan ha sido el éxito que están teniendo los planes de jubilaciones parciales y contratos de relevo acordados con los sindicatos. Otro hecho destacable atribuible a este proceso, es el incremento de la diversidad de la plantilla, debido principalmente a la creciente incorporación de la mujer al mundo laboral durante los últimos años. Este hecho se está percibiendo de manera más clara en las últimas contrataciones que se han llevado a cabo en la compañía, especialmente en puestos técnicos.

Diversidad plantilla	2008	2009	2010
% Empleados internacionales	0,4	0,4	0,5
Edad media	48,1	46,5	45,6

Distribución porcentual por género Grupo CLH



Distribución porcentual por categoría profesional Grupo CLH



5.2. Gestión y atracción del talento

El Grupo CLH es consciente de la importancia de contar con los mejores profesionales en un sector tan competitivo como el energético, por ello dedica esfuerzos para ofrecer un empleo de calidad a sus empleados y fomentar el desarrollo de su carrera profesional.

La compañía ha reforzado a lo largo del año sus relaciones con los centros de enseñanza de formación profesional y universitaria, manteniendo 66 y 17 convenios de colaboración respectivamente con estas entidades. Estos acuerdos han facilitado la incorporación de alumnos en periodos de prácticas en las instalaciones del Grupo CLH. En este aspecto destaca la participación en el Proyecto Recruiting Erasmus, que ha permitido que 20 alumnos universitarios de diferentes titulaciones fueran becados para realizar prácticas en la compañía tras su paso por una experiencia universitaria internacional.

Otra iniciativa destacable es la participación en diversas ferias de empleo, que tienen como objetivo la inserción de jóvenes titulados en el mundo de laboral, como son: la IV Feria de Empleo para Personas con Discapacidad de la Comunidad de Madrid, INDUFORUM 2010 (Feria de Empleo de Industriales) y la V Feria de Empleo Formación Profesional de la Comunidad de Madrid (Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración).

Bajas en Plantilla Fija Grupo CLH año 2010

	Género		Grupos de edades		
	Mujeres	Hombres	<30 años	30-50 años	>50 años
Rotación en términos absolutos	10	59	2	4	63
Tasa de Rotación	5,3%	4,8%	1%	1%	8,7%

Retención del talento

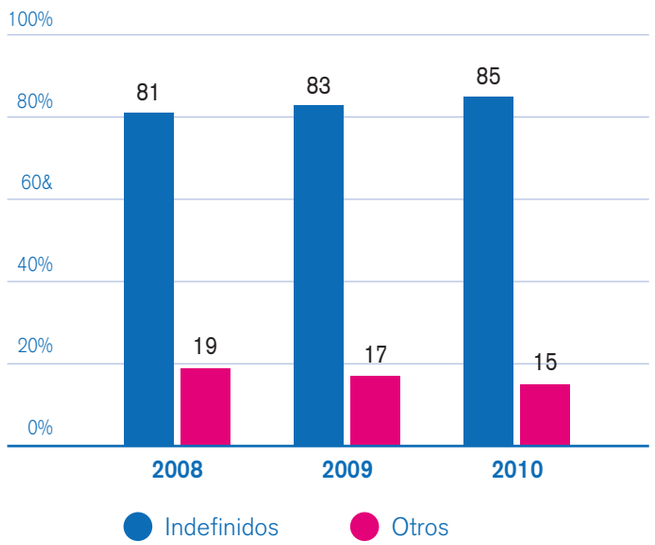
	2008	2009	2010
Antigüedad Media	22	21	20
Rotación (bajas no deseadas)	0,50%	0,20%	0,40%

Durante el año 2010, aumentó el número de trabajadores con contratos de trabajo por tiempo indefinido hasta alcanzar el 85% de la plantilla. Además, este porcentaje alcanza el 93% si se consideran los contratos de relevo y de prácticas, que tienen una clara vocación de indefinidos. De los 246 contratos temporales, 71 corresponden a contratos de relevo y 62 a contratos en prácticas.

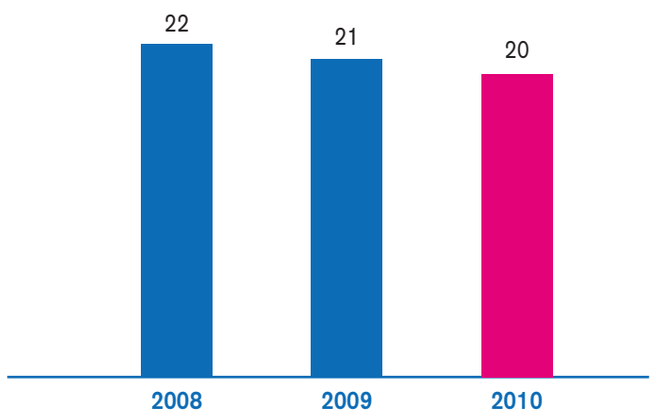
Existen dos hechos claros que revelan el alto grado de retención del talento de la compañía: los bajos índices de rotación no deseada, así como la antigüedad media de los empleados del Grupo CLH.

El salario inicial del Grupo CLH (salario de entrada que debe ofrecerse a un empleado a tiempo completo y en el Grupo Profesional y el Nivel más bajo) es de 17.307,17 euros anuales, lo que supone dos veces el Salario Mínimo Interprofesional aprobado por el Gobierno, que durante 2010 fue de 8.866 euros anuales. Además, en el Grupo CLH el Salario Base es igual para todos los empleados dentro de cada Grupo Profesional y Nivel de Desarrollo.

Distribución porcentual por tipo de contrato Grupo CLH



Antigüedad media empleado Grupo CLH
(años)



Contratación de personal Grupo CLH

	2008			2009			2010		
	Total	Local	%	Total	Local	%	Total	Local	%
CLH	88	84	95	91	87	96	101	99	98
CLH Aviación	57	55	96	10	8	80	13	13	100
Total Grupo CLH	**145**	**139**	**96**	**101**	**95**	**94**	**114**	**112**	**98**

Uno de los aspectos prioritarios en los procesos de selección que se realizan dentro del Grupo CLH es la contratación de personas que sean naturales del lugar o vivan en la misma zona geográfica donde van a trabajar. Durante el año 2010, el 98% de las contrataciones realizadas por la compañía se llevaron a cabo localmente; con esta medida se consigue:

- Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Disminuir los desplazamientos entre el trabajo y domicilio.
- Mayor fidelización y estabilidad de los empleados.

El Grupo CLH ofrece a los empleados una gran variedad de beneficios sociales entre los que destacan: ticket guardería, ayuda escolar para hijos hasta 24 años, ayuda de estudios para empleados, ayudas para la adquisición de la vivienda habitual, anticipos de nómina, plan de pensiones, programa de vacaciones subvencionadas, compensación por comidas o ayuda por familiares con minusvalía.

Asimismo, la compañía proporciona permisos retribuidos por paternidad y maternidad, así como licencias por enfermedad grave de familiares, cambios de domicilio o licencias por asistencia a exámenes superiores conforme a lo recogido en la legislación vigente. Durante los permisos de paternidad y maternidad, los empleados perciben la totalidad de su salario, complementando CLH las prestaciones públicas.

5.3. Conciliación de la vida laboral y familiar

Sensibilizados con el reto que supone la conciliación de la vida laboral y familiar y la necesidad de promover entornos de trabajo más flexibles, la compañía ofrece a través de su política de recursos humanos un conjunto de medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral y familiar. Así, todos los empleados pueden disfrutar de las siguientes ventajas:

- Posibilidad de trabajo a tiempo parcial.
- Jornada reducida (con reducción proporcional de salario).
- Permiso por paternidad superior al que establece la ley.
- Excedencia para cuidado de familiares.
- Calendario de vacaciones flexible.
- Mantenimiento de las condiciones laborales reconocidas de un permiso largo.
- Seguro de vida y accidentes.
- Seguro médico en condiciones ventajosas.
- Posibilidad de recolocación después de una reestructuración o cierre de centro.
- Complemento de las prestaciones públicas en los casos de bajas por enfermedad o accidente.
- Percepción de la totalidad del salario durante los permisos de maternidad y paternidad.
- Horario flexible de entrada y salida en oficinas centrales.

Como reconocimiento a su política de recursos humanos, la compañía obtuvo en 2008 la certificación de Empresa Familiarmente Responsable que concede la Fundación +familia. Se trata una organización privada e independiente que acredita a la compañía como una empresa comprometida con la promoción de la conciliación personal, familiar y laboral. Además, se ha superado con éxito la auditoría de mantenimiento realizada en 2009. Además, ratificando su compromiso, CLH participa activamente en el Foro EFR de esta fundación.

El Grupo CLH continúa trabajando en nuevos proyectos que favorezcan el apoyo a las familias y ayuden a los empleados a conciliar mejor su vida laboral y familiar. En 2010, a través de la Dirección de Recursos Humanos, se ha establecido una ayuda económica para todos aquellos empleados que deseen participar en competiciones deportivas de equipo (municipales, interempresas, benéficas, etc.). Con esta iniciativa, se pretende fomentar la práctica del deporte y los beneficios que del mismo se derivan, ya que además de promover una forma de vida saludable, también se contribuye a fomentar las relaciones personales y la comunicación entre los empleados.

Asimismo, durante 2010 se ha mantenido la política destinada a favorecer los traslados voluntarios para facilitar la proximidad y el reagrupamiento familiar de los empleados.

Por último, CLH cuenta con un “modelo de reuniones” con el fin de avanzar en la cultura de la conciliación y la gestión eficaz del tiempo. Este modelo pretende mejorar la productividad y la eficiencia de las reuniones de trabajo al poner en valor, respetar y optimizar el tiempo de todos, lo que reporta beneficios tangibles e intangibles a la empresa y sus empleados.

5.4. Desarrollo de capital humano. Apostamos por la formación

El Grupo CLH, a través de su política de recursos humanos, ha elaborado un programa de desarrollo de carreras profesionales con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de sus empleados. Este programa tiene un triple objetivo:

- Dotar a la compañía de los medios humanos mejor capacitados para hacer frente a la compleja, innovadora y cambiante realidad tecnológica, económica y empresarial.
- Potenciar las competencias profesionales para desarrollar un trabajo eficiente.
- Motivar personal y laboralmente a los empleados a través de una posibilidad real de desarrollo profesional y promoción económica, a través del reconocimiento de su experiencia y capacidad de cumplimiento de los objetivos marcados por la empresa.

Durante los cinco últimos años el Grupo CLH ha ido incrementando la inversión en formación por empleado, siendo en 2010 un 4,5% superior al año anterior. La inversión total en formación superó en 2010 el millón de euros; una cantidad reseñable en relación a la cifra de negocio y volumen de plantilla de la compañía.

Entre los programas formativos de habilidades de gestión que ofrece la compañía a sus empleados destacan los siguientes:

- **Programa de formación de gestores "Dirigir para motivar":** consolidación de un programa formativo competencial iniciado en el año 2006. Como primera fase se ha dirigido a todos los empleados técnicos con responsabilidades de mando y desde 2009 se ha extendido a los mandos intermedios. Su objetivo es múltiple: reforzar la competencia de gestión de personas, dotándoles de herramientas de comunicación, implicándoles en la cadena de transmisión de mensajes y profundizando en los mecanismos de la motivación. Todo ello con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los empleados y optimizar la gestión de equipos.
- **Programa de desarrollo directivo para empleados con alto potencial.** La compañía financia el 100% del coste de estos programas en escuelas de negocio.
- **Plan de acogida de personal de nuevo ingreso:** el diseño del plan de formación inicial tiene, además de un fuerte componente teórico, un ámbito práctico personalizado, gracias a la introducción de la figura del tutor personal y otras medidas.
- **Ayudas para estudios:** asimismo, la empresa apuesta por la iniciativa de sus empleados y ofrece ayudas económicas para poder cursar aquellos estudios que se consideren de interés y aplicación para la compañía.

Inversión en formación del Grupo CLH
En euros

	2008	2009	2010
Inversión por empleado	546	568	593
Inversión total	**1.020.200**	**1.005.511**	**1.010.945**

Promedio de horas de formación del Grupo CLH

	2008	2009	2010
CLH	39	40	35
CLH Aviación	34	29	28
Total Grupo CLH	**38**	**37**	**33**

5.5. Desarrollo profesional

El Grupo CLH promueve activamente el desarrollo de sus empleados dentro de su grupo profesional y la promoción a grupos superiores a través de la superación de acciones periódicas de promoción y desarrollo Esto permite a los empleados demostrar el grado de capacitación alcanzado, valorando su experiencia y reconociendo la calidad en su desempeño.

Asimismo, la compañía tiene en cuenta la participación sindical mediante una Comisión Mixta de Clasificación y Desarrollo Profesional para la información, consulta y seguimiento de los procesos de promoción y desarrollo profesional. Esta Comisión está compuesta por seis miembros, tres designados por la empresa y otros tres por las secciones sindicales.

Durante 2010 han promocionado a puestos de mayor responsabilidad 60 personas. Además, un total de 10 empleados han promocionado a un grupo profesional superior, a los que hay que añadir aquellos que han ascendido de nivel de desarrollo cumpliendo con los procedimientos definidos en los convenios colectivos.

Por último, el Grupo CLH lleva a cabo evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de sus empleados. En el año 2010, el 34% de los empleados del Grupo CLH recibieron una evaluación formal del desempeño.

Evaluaciones del desempeño Grupo CLH

	2008	2009	2010
Plantilla Media Activa (a)	1.867	1.771	1.704
Número de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b)	606	598	586
Porcentaje de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b/a)	32%	34%	34%

Testimonios de 2 becarios recientemente incorporados a la plantilla de CLH:

- **Beatriz Girau**, último curso de Ingeniería Química. Laboratorio central:

  Elegí CLH porque durante mi año Erasmus participé en un proyecto de producción de biodiesel que me resultó muy interesante, por lo que decidí enfocar mi formación hacia el sector energético. Esta beca es realmente atractiva porque te permite compaginarla con los estudios y así ampliar conocimientos y adquirir experiencia laboral antes de finalizar la carrera.

- **Ricardo Gutiérrez**, último curso de Ingeniería Industrial. Control de operaciones:

  Compartir las experiencias vividas durante el Erasmus puede ser muy beneficioso para las empresas. Además, la posibilidad de aumentar tus conocimientos trabajando tiene un valor incalculable. Sin duda, uno de los aspectos más destacados hasta el momento es el magnífico ambiente que reina en la compañía y su excelente entorno de trabajo.

Caso práctico

Reclutando talento: Recruiting Erasmus

A través del proyecto "Recruiting Erasmus" el Grupo CLH ha ofrecido a 20 estudiantes la oportunidad de complementar su formación académica con una valiosa experiencia.

El Grupo CLH ha apostado decididamente por una política de atracción y retención del talento, consciente de que ser un referente en su sector de actividad implica contar con los mejores profesionales. Uno de sus objetivos estratégicos en los últimos años ha sido y es continuar con el relevo generacional de su plantilla, para lo que es necesario explorar las mejores fuentes de reclutamiento en busca de personal joven, bien cualificado y con entusiasmo por el trabajo.

El proyecto "Recruiting Erasmus", realizado en colaboración con otras empresas de primer nivel del mercado laboral español y la Consultora People matters se ha convertido en el escaparate idóneo en el que seleccionar a jóvenes profesionales y abrirles la puerta del mundo laboral.

A través de un proceso de selección, tan completo y exigente como el que se realiza con cualquier candidato a trabajar en CLH, se escogieron 20 jóvenes. Durante 2009 y 2010 fueron incorporados a diferentes departamentos con una beca muy competitiva de seis meses de duración y horario flexible.

A cada becario le fue asignado un tutor que supervisó su formación y le ayudó en sus actividades.

La experiencia ha tenido más trascendencia que una beca tradicional y ha aportado a los participantes unos conocimientos que sólo pueden adquirir en el mundo real de la empresa. Un 30% de ellos ya forman parte de la plantilla de CLH.

El éxito de "Recruiting Erasmus" ha superado las expectativas y ya está en marcha la edición 2011, en la que el Grupo CLH volverá a participar.

5.6. Comunicación interna

Durante 2010 el Grupo CLH ha seguido promoviendo la comunicación con sus empleados mediante la realización de reuniones de comunicación, en las que han participado alrededor de 120 empleados de la compañía. Los contenidos de estas se comparten con el resto de los empleados a través de reuniones con sus superiores, la revista interna y mediante el portal corporativo.

Asimismo, el programa "Desayunos con el Presidente" permite a los asistentes conocer de primera mano la estrategia y objetivos de la compañía y realizar propuestas y sugerencias, habiendo contado este último año con 93 participantes.

Por otro lado, a lo largo de 2010 se han celebrado cuatro "encuentros de directivos" donde los directivos tienen la oportunidad de dialogar con destacados representantes de la sociedad empresarial española.

5.7. Negociación colectiva

Dentro del Grupo CLH existen dos convenios colectivos de empresa a los que están sujetos todos los empleados, excepto aquellos que por las características o las responsabilidades de su puesto tengan recogidas sus condiciones laborales en contrato individual y por tanto estén excluidos de convenio. Las secciones sindicales y los representantes del personal en el Grupo CLH tienen garantizada su actividad, la cual está protegida por la legislación española y el Convenio Colectivo de Empresa, actuando de acuerdo a dichos derechos. El 87% de los empleados del Grupo CLH están en el régimen de dicho Convenio. La vigencia de estos convenios ha sido prorrogada a 2010 ya que durante este año los nuevos convenios aún estaban en fase de negociación.

5.8. 2ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH. Contando con la opinión de todos

Durante los meses de enero y febrero del año 2010 se realizó la "2ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH" alcanzando un importante nivel de participación del 73,2%.

En dicha consulta, el 90,2% de las personas que cumplimentaron la encuesta manifestaron estar satisfechos o muy satisfechos con CLH como lugar de trabajo. Este dato, es superior incluso al obtenido en la anterior encuesta del año 2007.

Negociación colectiva

	2008		2009		2010	
	Empleados cubiertos por convenios	%	Empleados cubiertos por convenios	%	Empleados cubiertos por convenios	%
Grupo CLH	1.558	87%	1.455	87%	1.451	87%

5.9. Salud y seguridad laboral

Uno de los principales objetivos del Plan Estratégico de la compañía es la reducción del número de accidentes laborales. Con este fin, el Grupo CLH cree en la promoción de una sólida cultura de prevención integrada en todos los ámbitos de actuación de la empresa. La compañía trabaja para garantizar la seguridad de todos los que forman parte de la organización y de sus actividades.

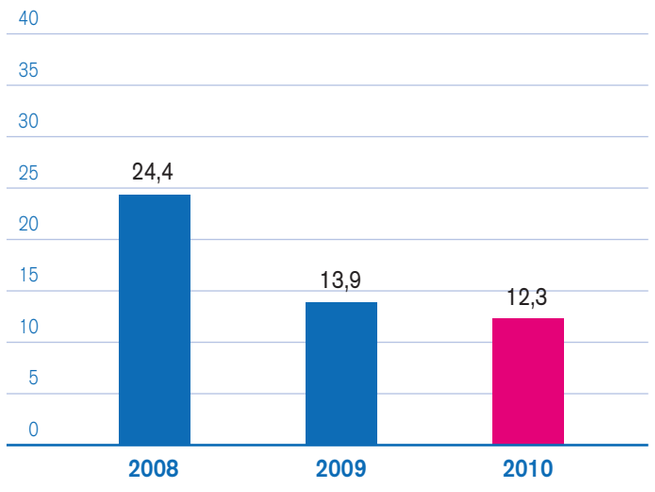
Los esfuerzos llevados a cabo durante los últimos años en materia de prevención laboral han permitido en 2010 una reducción progresiva del Índice de Frecuencia Total (IFT) del Grupo CLH con respecto a años anteriores.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo CLH tiene como objetivo garantizar la seguridad y la salud de las personas que intervienen en las actividades de la compañía, y todas las personas que integran el Grupo tienen la obligación de conocerlo y aplicarlo.

El Grupo CLH considera prioritario mantener el máximo nivel de seguridad en sus instalaciones, para su propio personal, para el personal de las empresas contratistas, así como para el entorno donde desarrolla sus actividades.

Con este fin, todas las infraestructuras de la compañía están diseñadas y operan respetando estrictamente la reglamentación vigente y cumplen los parámetros nacionales e internacionales más exigentes.

Evolución del IFT (Índice de Frecuencia Total) Grupo CLH



La Política de Seguridad y Salud Laboral del Grupo CLH está documentada en la normativa de la compañía publicada en la intranet corporativa. Asimismo la compañía dispone de un Plan de Prevención que constituye una de las herramientas de gestión e integración de la seguridad de todas las actividades del Grupo CLH.

5.9.1. Sistema de gestión de la seguridad

El Grupo CLH cuenta con un Sistema de Gestión de la Seguridad (SGS) que abarca todos los aspectos de la organización que tengan repercusión sobre las personas, bienes y entorno frente a los riesgos que presenten las actividades propias o relacionadas directamente con la compañía.

En noviembre de 2010 se llevó a cabo la Fase I para la certificación del sistema de seguridad y salud respecto el estándar OHSAS 18001:2007 de las empresas Compañia Logística de Hidrocarburos, S.A. y CLH Aviación, S.A., con AENOR.

Indice de frecuencia de accidentes

	2008		2009		2010	
	CLH	CLH Aviación	CLH	CLH Aviación	CLH	CLH Aviación
Índice frecuencia de accidentes con baja	6,94	35,25	4,79	17,35	5,15	22,38
Índice de gravedad de accidentes	0,24	1,1	0,14	0,41	0,19	0,75

Tasas de absentismo. En porcentaje

	2008	2009	2010
CLH			
Total Contingencias comunes	4,4	3,3	3,5
Total accidentes de trabajo	0,2	0,2	0,2
Total absentismo CLH	**4,6**	**3,5**	**3,7**
CLH Aviación			
Total Contingencias comunes	7	7,1	6,1
Total accidentes de trabajo	0,9	0,5	0,6
Total absentismo CLH Aviación	**7,9**	**7,5**	**6,6**
Grupo CLH			
Total Contingencias comunes	5,2	4,3	4,1
Total accidentes de trabajo	0,4	0,2	0,5
Total absentismo Grupo CLH	**5,5**	**4,5**	**4,5**

5.9.2. Acciones de prevención

Con el objetivo de minimizar el número de accidentes, el Grupo CLH ha realizado diferentes iniciativas en materia de prevención de riesgos laborales. Destacan en este sentido las siguientes acciones que contribuyen a la creación de una cultura preventiva, proactiva y de anticipación en la empresa para eliminar o reducir los riesgos que puedan dar lugar a los accidentes:

- Esfuerzo en comunicación y difusión mediante publicaciones periódicas en el Portal corporativo:
- La revista interna "Acerca" se consolida como vehículo de información para la divulgación de acciones de prevención, además de la intranet corporativa, el departamento de formación, y la creación del sistema de sugerencias a través del portal corporativo denominado "Aporta".
- En las "Reuniones de comunicación interna" con todos los responsables de la compañía, se han organizado charlas coloquio bajo el lema "Hacía una nueva cultura de seguridad" y "Guía de compromiso visible del líder de seguridad en el Grupo CLH".
- Se ha continuado realizando el seguimiento de los accidentes en las instalaciones, enviando un reconocimiento a aquellas instalaciones que no tienen ningún accidente.
- Durante el año 2010 el Grupo CLH ha continuado desarrollando el proyecto denominado "El cero es posible". Este proyecto se basa en la organización de cursos, tanto en las instalaciones como en la sede social, para la formación en prevención de riesgos laborales mediante "talleres comportamentales". En esta iniciativa han participado miembros de las líneas de mando (como jefes de Instalación), personal de la subdirección de Prevención de Riesgos, Medio Ambiente y Seguridad incluyendo técnicos del Servicio de Prevención.

20 enero 2010	Cartel bloqueo de equipos
01 febrero 2010	Riesgo de caídas en altura
10 febrero 2010	Contacto de seguridad: Escaleras manuales y riesgo de caídas en altura
15 abril 2010	Guía de Seguridad nº 2 - Herramientas circulares de corte y esmerilado
11 mayo 2010	Guía de Seguridad nº 3 - Operador de plataformas elevadoras
09 junio2010	Campaña de prevención de sobrepeso y obesidad
18 junio2010	Contacto de seguridad: "Protección ante riesgos mecánicos"
02 julio 2010	Contacto de seguridad: Seguridad vial laboral
21 octubre 2010	Cartel "Escaleras de gato"
03 diciembre 2010	Contacto de seguridad - Protección ante inhalación y contacto con sustancias nocivas
29 noviembre 2010	Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo Edición 2010
15 diciembre 2010	Mantente en comunicación: El Walkie
20 diciembre 2010	Contacto de seguridad: "Uso del casco"

Asimismo, el Grupo CLH dispone de planes de emergencia cuyo objetivo es salvaguardar la integridad y la salud de las personas e identificar las situaciones de potencial riesgo que puedan producirse en las instalaciones. En el caso de producirse algún incidente, los planes de emergencia permiten organizar la actuación tanto de medios humanos como de los recursos materiales disponibles para hacerla frente.
De igual manera, establecen los canales de comunicación internos y externos para informar y, si fuera necesario, para demandar ayuda.

La compañía dispone de diferentes clases de planes de emergencia dependiendo del tipo de instalación a la que vaya dirigido. Existen planes para instalaciones de almacenamiento,

instalaciones aeroportuarias, la red de oleoductos, sin olvidar el plan de evacuación de su sede central. Además, se ha desarrollado un plan de contingencia marina para actuar en las terminales marítimas en caso necesario.

La representación de los empleados en los sistemas de prevención de riesgos se articula a través de los delegados de prevención, existentes en todos los centros de trabajo de más de 6 trabajadores. Además, en todos los centros con más de 50 trabajadores existe el Comité Local de Seguridad y Salud, con representación paritaria. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud (CISS) es el órgano paritario de representación, a nivel compañía, de CLH y CLH Aviación.

5.9.3. Formación en salud y seguridad laboral

El Servicio Médico de CLH participa activamente en la formación en salud y seguridad laboral, realizando, entre otras acciones, dos campañas de salud laboral que han sido publicadas en el Portal Corporativo:

- Campaña de "Prevención del sobrepeso y la obesidad" con el objetivo de reducir la prevalencia de las alteraciones del peso corporal entre los trabajadores de la compañía, mostrando un importante impacto positivo no solamente restringido al ámbito laboral, sino en la salud general de la población.
- Campaña de "Estratificación del riesgo cardiovascular" con la finalidad de disminuir la prevalencia de factores de riesgo cardiovascular entre las personas del Grupo CLH, al ser ésta la principal causa de mortalidad en España.

También existen diversos programas para ayudar a sus empleados y sus familias en la prevención de enfermedades. Entre ellos destacan los siguientes:

- Educación para la salud: en la revista interna "Acerca", que los empleados reciben en su domicilio para compartir con sus familias. En ella se incluye en todos los números un artículo sobre hábitos de vida saludable y prevención de enfermedades graves (sección "Toma nota") y otro sobre prevención de riesgos "Te conviene".
- Reconocimiento médico anual a los trabajadores. El Servicio de Medicina del Trabajo del Servicio de Prevención, en el transcurso del reconocimiento médico anual, detecta las dolencias que pueda presentar el trabajador e imparte los consejos que precise, de acuerdo con la patología, sea cual sea el origen de la misma.

Además, durante todo un año se ha trabajado para confeccionar un nuevo Manual de Seguridad y Salud en el Trabajo mucho más didáctico, aplicable y más gráfico.

Formación en seguridad Grupo CLH

	2008	2009	2010
Formación en seguridad (horas)	12.859	12.033	12.945
Asistentes (personas)	1.915	1.761	2.028
Formación en defensa contra incendios (horas)	2.842	3.193	3.655
Asistentes (personas)	203	229	288
Formación en primeros auxilios (horas)	412	110	124
Asistentes (personas)	104	33	31
Formación en Prevención (nivel básico) (horas)	16.460	11.358	9.322
Asistentes (personas)	1.022	690	736
Inversión (miles de euros)	350,5	357,7	255,6

6. Compromiso con la sociedad

Retos para 2010	Nivel de cumplimiento	Hitos 2010	Retos 2011
Continuar con el desarrollo del plan de relaciones con las comunidades locales.	Alto	• Exposición “Movemos la energía”. • Colaboración con 8 asociaciones a través del proyecto “Movemos nuestra energía más solidaria”.	• Proseguir con el proyecto “Movemos nuestra energía más solidaria”. • Segunda edición exposición “Movemos la energía”. • Continuar con el desarrollo del plan de relaciones con las comunidades locales.
Proyecto “Movemos nuestra energía más solidaria”.	Alto		

Nuestro enfoque

El compromiso con la sociedad del Grupo CLH se materializa a través de iniciativas solidarias en las que participan los empleados de la compañía, y diversos proyectos de colaboración en el ámbito de la sociedad y el medio ambiente en aquellas áreas donde está presente.

6.1. La contribución de nuestra empresa

6.1.1. Nuestra relación con la comunidad

Desde el Grupo CLH se mantiene el compromiso de fomentar las relaciones con aquellas comunidades en las que la compañía desarrolla sus actividades, con el objetivo de conocer las inquietudes de sus grupos de interés y de ofrecerles un servicio excelente y sostenible. De este modo, cuando se planifica cualquier proyecto, la compañía mantiene un dialogo fluido con las comunidades locales directamente implicadas, y es receptiva a sus sugerencias durante la ejecución del mismo.

CLH también ha asumido el compromiso de hacer un esfuerzo continuo por realizar sus actividades con el menor impacto posible. Por ello, a la hora de ejecutar un proyecto, se valoran distintos emplazamientos con el fin de seleccionar el más respetuoso con el entorno.

La compañía tiene presente esta preocupación por el medio ambiente en sus proyectos de de mejora de sus infraestructuras, así como en la construcción de sus nuevas instalaciones de almacenamiento, como Burgos o Salamanca, cuyas obras están en marcha y permitirán recuperar los terrenos que ahora ocupan para destinarlos a otros usos urbanísticos.

6.1.2. Minimizando el impacto de los oleoductos

El Grupo CLH lleva a cabo un seguimiento continuo de todos sus oleoductos con el fin de garantizar la seguridad de los mismos.

La compañía cuenta con un “Plan de Integridad de Oleoductos” que lleva a cabo una vigilancia periódica y exhaustiva de los mismos. Para ello, emplea un sofisticado sistema de control conectado vía satélite que posibilita una gestión segura y eficiente. Además, CLH vigila periódicamente todas sus infraestructuras mediante recorridos aéreos, a pie y en vehículos.

Asimismo, también mantiene una relación fluida con las autoridades locales y los propietarios de los terrenos por donde discurren los oleoductos, para explicarles las características de estas infraestructuras y contar con su colaboración cuando sea necesario.

Para facilitar esta labor, la compañía ha editado folletos explicativos en los que se incluyen las precauciones que deben adoptarse en las proximidades de los oleoductos, sobre todo cuando se realizan acciones externas o trabajos en sus inmediaciones, facilitándose un teléfono de contacto del Grupo CLH, por si fuera necesaria su intervención.

6.1.3. Asegurando el suministro a la sociedad

El Grupo CLH está culminando el desarrollo del Plan Estratégico 2007-2011, destinado a mejorar su red de infraestructuras. A falta de un año para su conclusión, la compañía ha invertido más de 560 millones de euros en los últimos cuatro ejercicios para ampliar o levantar nuevas plantas de almacenamiento y construir más kilómetros de oleoductos.

En este sentido, el Grupo CLH inauguró en 2010 una nueva instalación de almacenamiento en la localidad sevillana de Arahal, con una capacidad de 184.000 metros cúbicos, destinados fundamentalmente al almacenamiento de parte de las reservas estratégicas de combustibles del país.

Además, el Grupo CLH también puso en servicio cerca de 337.000 m^3 de nueva capacidad de almacenamiento en diferentes instalaciones de su red logística, entre las que destacan Loeches, Cartagena, Alcázar de San Juan, Barcelona o Gijón.

Estos proyectos se suman a los desarrollados por CLH Aviación, que inauguró la remodelación de la instalación aeroportuaria de La Rioja, finalizó la adecuación y traslado de la planta del aeropuerto de San Javier, en Murcia, y concluyó los trabajos de remodelación de las instalaciones aeroportuarias de Ibiza y Santiago de Compostela.

La compañía también ha ampliado su red de transporte con la puesta en servicio de un nuevo oleoducto de 150 kilómetros entre los municipios de Arahal y Adamuz (Córdoba), que forman parte del proyecto de desdoblamiento del tramo sur del Oleoducto Rota – Zaragoza.

6.1.4. Contribución al Plan de Energías Renovables del Gobierno Español

El Grupo CLH continúa trabajando en la adaptación de su sistema logístico al transporte y almacenamiento de los biocarburantes, y ha invertido más de 25 millones de euros para gestionarlos de un modo similar a los combustibles tradicionales. Actualmente, la compañía dispone de 13 instalaciones adaptadas para el almacenamiento y distribución de biodiésel, así como de otras 9 plantas donde es posible almacenar y distribuir gasolinas con bioetanol.

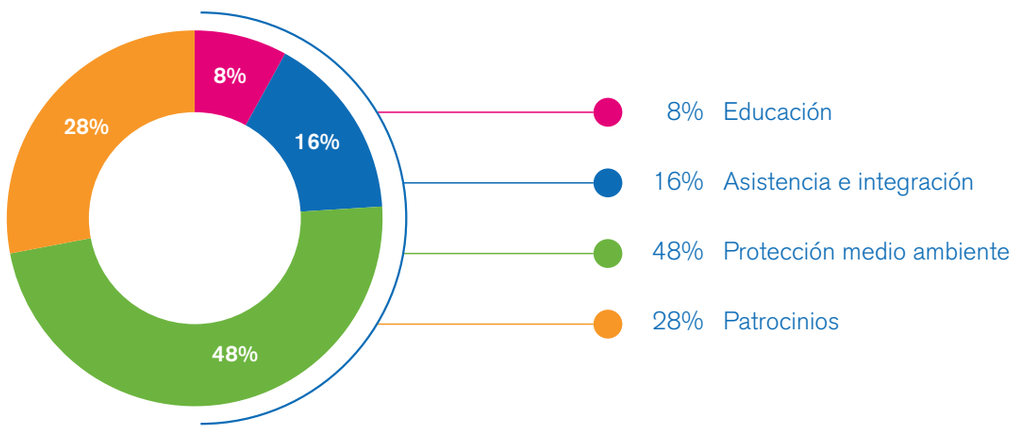
Mediante estas iniciativas, CLH fomenta la implantación de un modelo energético más sostenible y continúa colaborando en el desarrollo de las energías renovables.

6.1.5. La acción social en el Grupo CLH

El Grupo CLH, dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, participó en 2010 en un conjunto de proyectos relacionadas con el medio ambiente, la cultura, la educación e iniciativas asistenciales, de acuerdo con su Misión, Visión y Valores, así como con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Durante 2010, el 48% del presupuesto de acción social de la compañía se dedicó a las actividades de divulgación de la importancia de la protección del medio ambiente, el 28% a patrocinios culturales, el 16% a labores de integración y el 8% a educación.

Distribución del gasto en Acción Social año 2010 Grupo CLH



6.1.6. Compromiso con la educación y la cultura

El Grupo CLH también desarrolla acciones en el ámbito de la educación y la cultura, el cual constituye otro de los pilares de su política de Responsabilidad Social Corporativa.

CLH también mantiene acuerdos con la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja y con diferentes institutos de Formación Profesional para que sus alumnos realicen prácticas en las instalaciones del Grupo.

En colaboración con la Comisión Nacional de la Energía, la compañía ha continuando con la recuperación del Archivo Histórico de Hidrocarburos, que pretende acercar al público la historia y evolución del sector petrolero español. Mediante este proyecto, CLH está recopilando y ordenando toda la documentación que ha conservado durante los últimos 80 años, como continuadora de la actividad iniciada por CAMPSA en 1927.

Por otro lado, con la finalidad de difundir la riqueza medioambiental de España, la compañía ha editado el libro "La España rural", un nuevo volumen dentro de la serie dedicada a la concienciación de la protección del medioambiente.

En el ámbito de la cultura, el Grupo CLH colabora desde hace años con diferentes instituciones culturales, como la Fundación Teatro Real, la Fundación de Amigos del Museo del Prado, la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional de Arte Reina Sofía o la Fundación "Pro Rebus Academiae" de la Real Academia de Ingeniería.

Además, la compañía firmó en 2010 convenios de colaboración con prestigiosas organizaciones culturales, como la Fundación San Millán de la Cogolla, la Fundación Albéniz, a la que apoya para fomentar la formación de jóvenes músicos, y se incorporó al patronato del Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC).

6.1.7. Movemos nuestra energía más solidaria

Desde hace cuatro años, el Grupo CLH desarrolla el plan de patrocinio y acción social "Movemos nuestra energía más solidaria", mediante el que colabora en proyectos solidarios de asociaciones y organizaciones no gubernamentales en las que participan sus empleados.

Entre las iniciativas realizadas en 2010, destaca la ayuda prestada a Haití tras el terremoto que sufrió el país a principios de año.

El Grupo CLH colaboró con "Solidaridad Internacional" (www.solidaridad.org) en las labores de emergencia desarrolladas por esta asociación y que permitieron enviar a la zona enseres de primera necesidad. Asimismo, prestó su ayuda a "Aldeas infantiles SOS" (www.aldeasinfantiles.es) en la reconstrucción de la aldea que esta ONG tiene en Haití, para que los más de 400 niños acogidos en ella tuvieran medios para su formación y desarrollo.

CLH también fue una de las empresas participantes en el torneo de fútbol organizado con fines solidarios por la ONG "Acción contra el hambre" (www.accioncontraelhambre.org). Gracias al dinero recaudado por las cuotas de inscripción, se han podido desarrollar proyectos de nutrición infantil en los más de 40 países en los que trabaja esta organización.

Los proyectos solidarios emprendidos este año incluyen otras iniciativas, como la colaboración llevada a cabo con la Fundación Caico (www.fundacioncaico.org) en la organización de sesiones de musicoterapia para niños enfermos con cáncer; la ayuda prestada a Cáritas Santa Teresa (www.caritas.es) en la realización de un campamento de verano para jóvenes sin recursos; o el apoyo ofrecido a la Asociación de Fibromialgia de Torrejón de Ardoz (www.fibromialgiatorrejon.org) para poner en marcha unas jornadas de convivencia en las que personas con esta enfermedad aprendieron técnicas de relajación.

Caso práctico

Movemos la energía

Uno de los principales proyectos de la compañía en 2010, dentro el Plan de Relaciones con las Comunidades Locales, fue la exposición itinerante “CLH, movemos la energía”.

El Grupo CLH puso en marcha esta iniciativa a finales de año, con el objetivo de acercar la imagen de la compañía a los ciudadanos y fomentar un dialogo fluido con sus principales grupos de interés.

Con una duración de cerca de dos meses y medio, la exposición visitó 27 municipios de las comunidades de Castilla y León, Extremadura, Andalucía, Castilla La Mancha, Madrid, Murcia y Aragón, en los que la compañía cuenta con infraestructuras.

La muestra se instaló en un autobús especialmente acondicionado, con un interior formado por paneles informativos, cuatro pantallas táctiles y una sala de conferencias, donde una educadora explicó de forma amena y didáctica la actividad de la compañía.

La exposición se situó en lugares céntricos y representativos de cada uno de los municipios seleccionados, con una presencia media de uno a tres días en cada localidad, en función del número de habitantes.

En todos ellos, estuvo abierta a todas las personas interesadas en conocer mejor el servicio logístico que desarrolla CLH y prestó una especial atención a los profesores
y alumnos de centros escolares próximos, con los que se concertaron visitas, así como a otros colectivos vinculados a la actividad del Grupo.

En cada una de las localidades se organizó un acto de inauguración que contó con la presencia de los alcaldes y concejales de los municipios, así como con otros miembros de organismos locales y autonómicos, como Protección Civil y agentes de Policía o Bomberos, que fueron recibidos por uno o varios representantes de CLH, generalmente jefes de instalación y jefes de zona. Además, también se convocaron a los medios locales y autonómicos.

La muestra “CLH, movemos la energía” tuvo una gran aceptación y recibió más de 9.000 visitas. Entre las personas que se acercaron a conocer al exposición, destacan 3.300 alumnos de enseñanza primaria y más de 1.000 estudiantes de instituto acompañados por sus profesores. También acudieron un gran número de autoridades como alcaldes, concejales y representantes de otros organismos autonómicos y estatales, asociaciones vecinales y miembros de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado.

6.1.8. Educación superior: un valor de futuro

La compañía es una de las empresas participantes en el programa “Recruiting Erasmus”, que permite a jóvenes universitarios realizar una beca de formación dentro de la empresa para ampliar sus conocimientos académicos.

Además, para fomentar el conocimiento de la logística de los hidrocarburos, el Grupo organiza periódicamente visitas de alumnos de diferentes Escuelas de Ingeniería y de otros centros educativos, a los que se les explica el funcionamiento de las infraestructuras del Grupo.

Además, con el objetivo de apoyar la investigación tecnológica en el sector de la Micro-Robótica, CLH financia trabajos de fin de curso en esta materia elaborados por alumnos de FP.

Asimismo, CLH es el creador, junto a la Universidad Politécnica de Madrid, de la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos, y en 2010 patrocinó el Máster en Ingeniera de Tuberías de la Universidad de Zaragoza.

7. Compromiso con el Medio Ambiente

Retos para 2010	Nivel de cumplimiento	Hitos 2010	Retos 2011
Presentación ante las administraciones de la declaración EMAS-III de cuatro instalaciones de almacenamiento y dos aeropuertos.	Alto	• Se ha superado la segunda Auditoría de seguimiento de la Certificación ISO 14001. • Elaboración borradores auditoría EMAS. • Seguimiento de los programas de CLH recicla y campaña 1.000 árboles para el Grupo CLH. • Se han iniciado los proyectos de I+D+i: Nuevas técnicas de recuperación medioambiental de suelos y valorización y aprovechamiento energético de los residuos de fondos de tanque.	• Superar la auditoría de renovación del Sistema de gestión ambiental conforme a la norma ISO 14001. • Finalización de la restauración paisajística de los terrenos donde se ubicaba la I.A. de Somorrostro. • Finalización de los Trabajos de remediación de suelos de la antigua I.A. de Santurce.
Aplicación y ampliación de la campaña 1.000 árboles para 2009, con 1.000 árboles más para 2010 como elemento mitigador de las emisiones de CO_2 del grupo.	Alto		
Mejora de la eficiencia lumínica de las instalaciones de almacenamiento.	Alto		
Reducción del consumo eléctrico en los equipos de bombeo.	Alto		
Uso de papel procedente de madera de bosques gestionados de forma sostenible.	Alto		

Nuestro enfoque

El Grupo CLH asume compromisos para ser reconocida como una compañía comprometida con el medio ambiente, alineándose así con las preocupaciones de la sociedad y resto de grupos de interés. Para ello, la compañía estimula soluciones para reducir el uso de recursos naturales, minimizar sus emisiones, y se esfuerza por utilizar los recursos, tecnologías y procesos de forma respetuosa y responsable con el entorno natural y social garantizando así la sostenibilidad de su actividad.

7.1. Respeto por el medio ambiente y sus recursos

Las actividades del Grupo CLH tienen un impacto ambiental reducido, ya que el transporte de productos petrolíferos se hace en su mayoría a través de su extensa red de oleoductos.

Además, la compañía dispone de una política ambiental como parte de su estrategia de desarrollo sostenible. De esta manera, se emplean manuales y procedimientos con el objetivo de controlar todos los aspectos de la actividad industrial y contribuir a alcanzar una cultura proactiva de alto nivel para la protección del medio ambiente.

La política medioambiental del Grupo CLH tiene un ámbito de aplicación extenso: desde el inicio de cualquier proyecto, a través de los Estudios de Impacto Ambiental (que influye en todo el proceso de desarrollo y de toma de decisiones) con el fin de corregir o mitigar los posibles impactos medioambientales futuros. En este sentido, el Grupo CLH estudia distintas alternativas antes de iniciar un nuevo proyecto y selecciona aquel de menor impacto.

Complementariamente al estudio previo al inicio de las obras también se realiza un completo seguimiento durante la ejecución, aplicando procedimientos internos de control de contratistas. Esto permite la utilización de medidas correctoras para conseguir minimizar el impacto de las mismas. Más concretamente, una vez finalizadas las obras de construcción de oleoductos, se restituye el terreno a su estado original de forma consecuente ya que se lleva a cabo la revegetación de la zona afectada. Además, se llevan a cabo controles con posterioridad con el fin de verificar y garantizar el buen funcionamiento de las medidas adoptadas.

7.2. Política de gestión ambiental del Grupo CLH

Como parte de su estrategia de desarrollo sostenible, el Grupo CLH incorpora criterios relacionados con el medio ambiente en todas sus actividades con el propósito de prevenir daños en las personas y en los bienes, y minimizar el impacto sobre el entorno y los efectos en el cambio climático, respetando la biodiversidad y el entorno social. Estas actividades comprenden:

- aprovisionamiento,
- transporte (fundamentalmente a través de la red de oleoductos; también otros medios),
- recepción, almacenamiento y expedición de combustibles y carburantes,
- suministro de combustibles a buques,
- almacenamiento, transporte y suministro de combustibles y lubricantes envasados a aeronaves.

Este compromiso queda reflejado en los 11 principios recogidos en su política de gestión ambiental. Estos principios están incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental del Grupo CLH (SGA) desde el año 2006.

El Sistema de Gestión Ambiental establece tanto la Política de Gestión Ambiental del Grupo CLH como las normas y procedimientos que la desarrollan y garantizan su cumplimiento, todo ello acorde con la legislación vigente, los objetivos corporativos de la compañía y su compromiso ambiental.

El Grupo CLH obtuvo en julio de 2008 la certificación en la norma ISO 14001 de su Sistema de Gestión Ambiental como garante de la aplicación efectiva de los principios recogidos en su política. Este sistema tiene como objetivo gestionar las actividades de la compañía de manera más eficiente y respetuosa con el medio ambiente. Reafirmando la continuidad en la gestión ambiental, durante 2010 se realizó la segunda auditoría de seguimiento y se renovó la certificación.

Asimismo, en el año 2010 el Grupo CLH ha llevado a cabo controles ambientales de "seguimiento" de las autorizaciones y licencias ambientales en sus instalaciones en Cataluña de acuerdo con la legislación ambiental autonómica (para las instalaciones de Lleida, Girona, Barcelona, Tarragona y las instalaciones aeroportuarias de El Prat y Girona).

Por otro lado, la compañía ha desarrollado distintos proyectos de interés medioambiental, destacando la adaptación de varias instalaciones de almacenamiento para introducir en el sistema logístico nacional la mezcla de gasolina con bioetanol.

En reconocimiento a la gestión ambiental realizada, el Grupo CLH ha recibido en el año 2010 las siguientes acreditaciones:

- Sello de Oro en la Excelencia en la gestión EFQM, siendo la gestión ambiental del Grupo CLH una parte significativa de la memoria.
- Accésit de los premios de Medio Ambiente 2010 Comunidad de Madrid, concedidos por la Cámara de Comercio de Madrid por la gestión ambiental desarrollada por la Compañía en la Comunidad de Madrid.
- Certificación Madrid Excelente en la que destaca, igualmente, la gestión ambiental del Grupo en las instalaciones de Madrid.

7.2.1. Proyectos de innovación

Dentro de la Política de Innovación y desarrollo sostenible del Grupo, hay que destacar la búsqueda continua de las mejores técnicas ambientales disponibles aplicables a las actividades de la compañía. Por ello, se han iniciado una serie de actividades y proyectos de I+D+i, entre los que destacan los siguientes:

- Investigación y desarrollo de procedimientos microbiológicos para la descontaminación de suelos, con el fin de dotar a CLH de pautas, herramientas microbiológicas y productos biotecnológicos probados que puedan ser utilizados en sus próximas obras de saneamiento y les permitan optimizar la recuperación de sus emplazamientos afectados por hidrocarburos.
- Estudio para la valorización energética de los residuos procedentes de la limpieza de los fondos de tanques, con objeto de minimizar los residuos gestionados y su aprovechamiento como combustible adicional.

7.3. Gastos e inversiones ambientales

Durante el año 2010 el Grupo CLH invirtió 13,9 millones de euros en diferentes proyectos medioambientales, lo que supone un incremento del 75% respecto al año 2009. Así, las inversiones en materia medioambiental se destinaron fundamentalmente a: instalación de válvulas motorizadas y detectores de fugas en el oleoducto, así como sustituciones de tramos de tuberías y, en general, mejoras que garanticen su integridad; adecuación de las redes de aguas y sistemas de tratamiento y control de efluentes y almacenamientos temporales de residuos, prevención de la contaminación de suelos en las instalaciones de almacenamiento y la implantación del bioetanol para la mezcla con gasolinas en varias instalaciones.

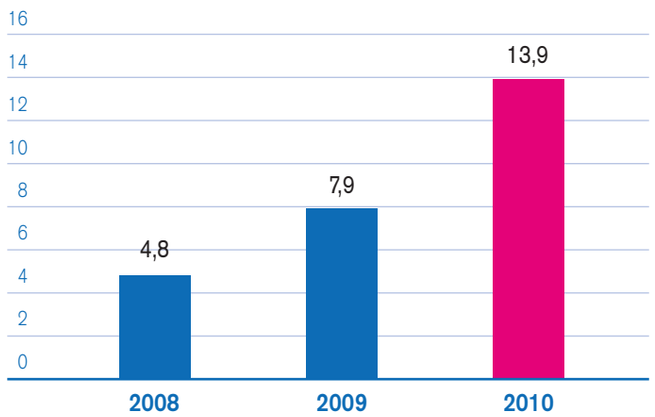
Por otro lado, los gastos corrientes del ejercicio 2010 soportados por el Grupo CLH en actividades de remediación de aguas subterráneas y suelos ascendieron a 1,9 millones de euros debido a la finalización de proyectos.

7.4. Indicadores medioambientales

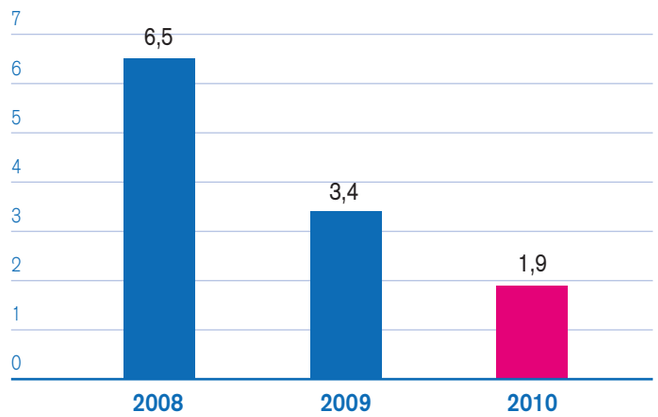
7.4.1. Consumo directo de energía

El consumo directo de energía de la compañía durante el año 2010 viene principalmente motivado por las actividades de transporte y calentamiento de las calderas de vapor y ascendió a 484.079 gigajulios, lo cual supone un aumento del 10,35 respecto al año 2009. Este aumento es debido a la entrada en servicio de un nuevo buque-tanque de transporte de combustible de mayor capacidad.

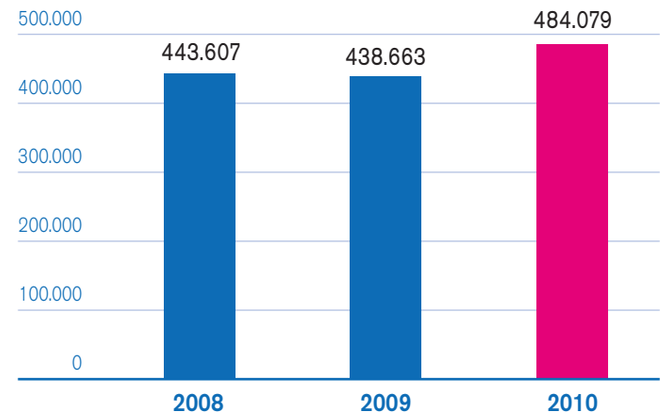
Evolución inversiones ambientales Grupo CLH
(Millones de euros)



Gastos remediación de aguas subterránea y suelos Grupo CLH (Millones de euros)



Consumo directo de energía Grupo CLH
(Gigajulios/año)



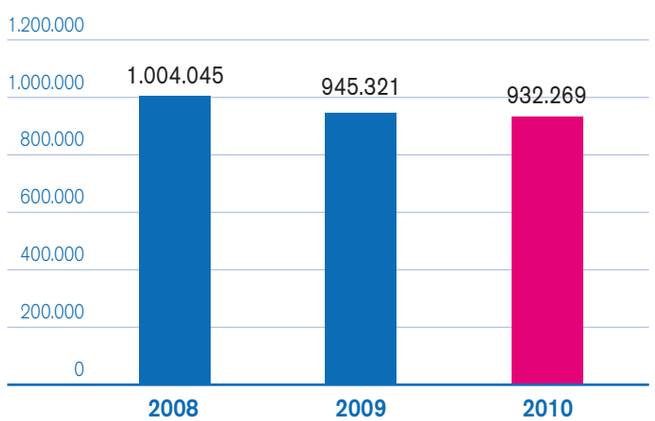
7.4.2. Consumo indirecto de energía

El consumo indirecto de energía durante el año 2010 ascendió a 932.269 gigajulios, esto supone una reducción del 1,4% respecto al año 2009.

El ahorro en el consumo indirecto de energía se consiguió gracias a las siguientes iniciativas:

- Distintas modalidades de operación en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.

Consumo indirecto de energía Grupo CLH
(Gigajulios/año)



- Mejora en la medición del consumo de bombas en el oleoducto: finalización de la instalación de contadores eléctricos privativos en cada una de las bombas del oleoducto integrando la información en el PLC y Scada. De esta manera se consigue que el operador de dispatching conozca el consumo energético de las operaciones que realiza además de permitir un análisis posterior de los modos de bombeo con datos reales.
- Mejora en la planificación de los bombeos del oleoducto: en todas las planificaciones de bombeo del oleoducto se siguen criterios de eficiencia energética para minimizar el consumo energético. Se procura mantener el consumo estable (opción más eficiente desde el punto de vista energético) y se inyecta aditivo (mejorador de flujo, que minimiza el rozamiento del producto con la tubería) en los puntos más adecuados de la traza.
- Uso de de los variadores de frecuencia en los grupos de bombeo de oleoducto que optimizan el consumo eléctrico tanto en funcionamiento en continuo como en los arranques.
- Aprovechamiento de energía solar para la alimentación de válvulas de línea en el oleoducto. Para ello, se han implantado los equipos necesarios para el abastecimiento por energía solar de seis válvulas de línea en la traza del oleoducto. Este es el primer paso para estudiar la viabilidad del abastecimiento energético de las instalaciones del Grupo mediante energías renovables.

7.4.3. Consumo de agua

La compañía únicamente emplea agua en sus operaciones para uso sanitario, para generación de vapor y en las pruebas de los sistemas contraincendios. El consumo de agua durante el año 2010 ascendió a 165.590 m^3, lo que supone un descenso del 13 % respecto al año 2009[1].

Por otra parte, la captación de agua subterránea que realiza el Grupo CLH se reduce exclusivamente a aquellas instalaciones que están fuera de la cobertura de las redes municipales de abastecimiento de aguas. El uso de captación se limita al uso de agua sanitaria, lo que equivale a una captación muy pequeña y que no afecta a la hidrodinámica local.

[1] Este dato no incluye los consumos de I.A. Albuixech; I.A. La Coruña; I.A. San Roque; I.Aer. Badajoz; I.Aer. Córdoba; I.Aer. La Rioja; I.Aer. Mahón; I.Aer. Son Bonet; I.Aer. Torrejón; I.Aer. Vigo; I.O. Adamuz; I.O. Almodóvar; I.O. Ariza; I.O. Ballobar; I.O. Coria; I.O. Mora de Toledo; I.O. Muskiz; I.O. Palencia; I.O. Poblete; I.O. Palleja; I.O. San Adrián; I.O. Sta. Perpetua.

7.4.4. Emisiones a la atmósfera

Las emisiones a la atmósfera generadas por el Grupo CLH son muy limitadas, ya que se no realiza ningún proceso de fabricación ni generación de energía.

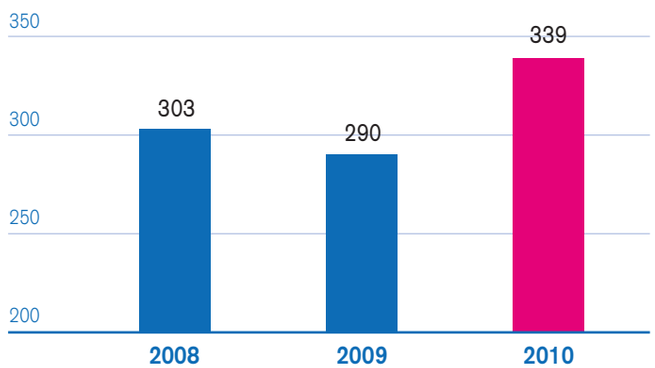
Además el Grupo CLH lleva a cabo diversas actuaciones orientadas a la minimización y control de emisiones de compuestos orgánicos volátiles (COV´s) debido al almacenamiento y carga de gasolinas.

Las emisiones de SOx, NOx, CO_2, CH_4 y partículas en suspensión, tienen su origen principalmente en los motores de combustión interna tanto estacionarios como de la flota de vehículos. También se contemplan las emisiones derivadas del consumo de combustible en los buques tanque fletados por la compañía, y las calderas de vapor para el calentamiento del fuelóleo almacenado en las instalaciones de Barcelona, Cartagena, Huelva, Algeciras y Gijón.

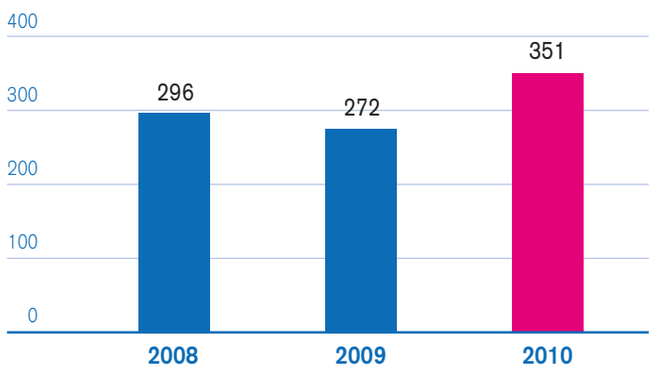
Los principales datos referidos al año 2010 fueron los siguientes:

- La emisión de SOx fue de 351 toneladas, lo que supone un aumento del 28% respecto al año 2009.
- La emisión de COVs ascendió a 720 toneladas, lo que supone una disminución del 5% respecto al año 2009.
- La emisión de partículas en suspensión alcanzaron las 21,9 toneladas, lo que supone un aumento del 15% respecto al año 2009.
- La emisión de NOx ascendió a 339 toneladas, lo que conlleva un aumento del 16% respecto al año 2009.

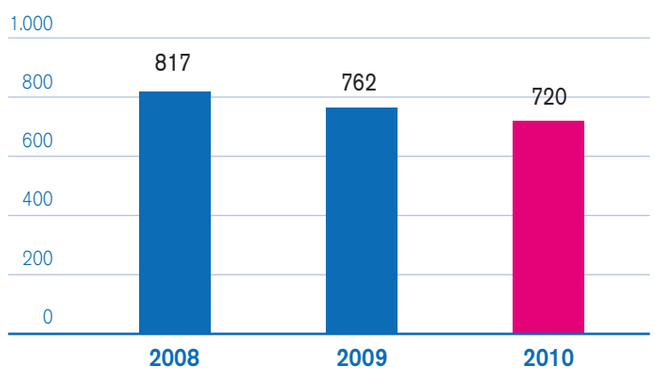
Emisiones NOx
(toneladas)



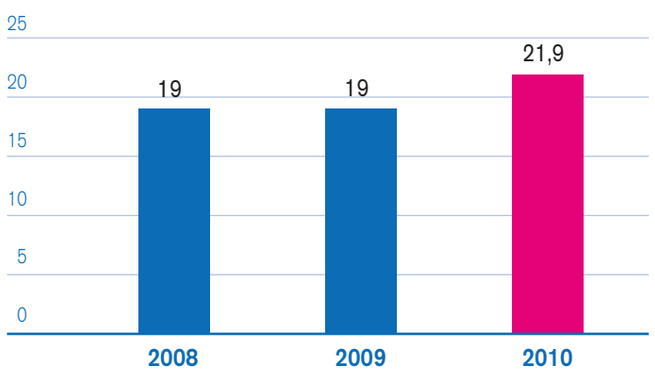
Emisiones SOx
(toneladas)



Emisión compuestos orgánicos volátiles
(toneladas)



Emisión en partículas
(toneladas)



Este aumento es debido a la entrada en servicio de un nuevo buque-tanque de transporte de combustible de mayor capacidad.

7.5. Gestión de residuos

El Grupo CLH prácticamente no produce residuos peligrosos dado que no realiza procesos de fabricación o transformación de materias. De esta manera, los residuos generados se deben principalmente a la limpieza periódica de los tanques de almacenamiento y de los sistemas de tratamiento de aguas hidrocarburadas.

Cada instalación y centro de trabajo clasifica y segrega todos los residuos generados en función de su naturaleza, siendo almacenados en zonas convenientemente habilitadas hasta su entrega a un Gestor Autorizado.

Además de documentar cada uno de los residuos que se entregan a un gestor autorizado, las instalaciones presentan una Declaración Anual de Productor de Residuos Peligrosos a la Consejería de Medio Ambiente de la comunidad autónoma correspondiente. Esta declaración especifica la cantidad de residuos peligrosos producidos, la naturaleza de los mismos, el destino final y el Gestor Autorizado.

En 2010 el Grupo CLH gestionó 3.454 toneladas de residuos peligrosos y 97 toneladas de residuos no peligrosos, que hacen un total de 3.551 toneladas de residuos.

7.6. Cambio climático

En el Grupo CLH se asume la responsabilidad y el compromiso de realizar un esfuerzo continuo por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Las principales emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) de la compañía corresponden al CO_2, NOx y CH_4, los cuales tienen su origen en el empleo de combustibles fósiles en los diferentes motores de combustión interna.

La utilización de la red de oleoductos de la compañía para el transporte de combustible evita la emisión a la atmósfera de más de 400.000 toneladas de CO_2 cada año, que serían las emisiones equivalentes si el transporte se realizara mediante camiones cisterna.

Dentro de la gestión ambiental del Grupo CLH, un objetivo claro es el de mejorar la eficiencia energética en sus actividades de transporte mediante oleoductos. El Grupo CLH incorpora los más avanzados aditivos para transporte por tubería, reduciendo la fricción y minimizando el rozamiento. De esta manera se incrementa la capacidad de transporte del oleoducto y se reduce el consumo energético empleado en el bombeo de los productos y, por consiguiente, se acomete el objetivo de reducción de gases de efecto invernadero (GEI).

Las emisiones directas de CO_2 del Grupo CLH durante el año 2010 ascendieron a 34.443 toneladas, lo que supone un 11% más respecto al año 2009. Las oscilaciones en las emisiones de CO_2 se deben fundamentalmente a las variaciones de las salidas anuales de producto y a las distintas modalidades de operación en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.

Además, durante el año 2010, continuó el proceso inversor para la adaptación de la red logística y operativa de la compañía para el almacenamiento y distribución de biocombustibles y colaborar en el desarrollo de las energías renovables.

El Grupo CLH ha puesto en marcha un Plan de Ahorro y Eficiencia Energética para reducir el uso de los recursos naturales, y continuar fomentando la utilización de las tecnologías y procesos más respetuosos con el entorno.

Este plan, cuya aplicación se inició en 2009 y se prolongará hasta 2013 tiene como objetivo disminuir el consumo de energía de la compañía en un 13% y evitar la emisión a la atmósfera de 21.700 toneladas de CO_2.

Uno de los proyectos más importantes previstos es la construcción de un nuevo sistema de alimentación para atender las necesidades del aeropuerto de Madrid-Barajas desde la instalación de almacenamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid). Estas obras permitirán eliminar los tanques de almacenamiento que existen en el aeropuerto y reducir el recorrido que actualmente realiza el combustible hasta llegar a Barajas.

Asimismo, se han empezado a implantar nuevos motores y bombas con un rendimiento mayor en las estaciones de bombeo de los oleoductos y en los sistemas de bombeo de los cargaderos. La compañía también está instalando variadores de frecuencia en los sistemas de alimentación de los cargaderos de camiones cisterna. Estos dispositivos permiten ajustar la potencia de las bombas a las necesidades de caudal de producto, en lugar de bombear a una potencia fija, lo que supondrá un ahorro de consumo de energía de estos equipos.

Además, se ha optimizado el sistema de control de operaciones automáticas (actuadores de las válvulas telemandadas de los oleoductos) mediante la instalación de una versión más eficiente con lo que se consigue, además de un ahorro energético, una mayor fiabilidad en las operaciones de recepción de combustibles por oleoducto.

Otras medidas contempladas en el Plan de Ahorro y Eficiencia Energética se refieren a la mejora de la eficiencia lumínica de las plantas de almacenamiento. Dentro de este capítulo, se sustituirán las luminarias actuales por elementos de bajo consumo.

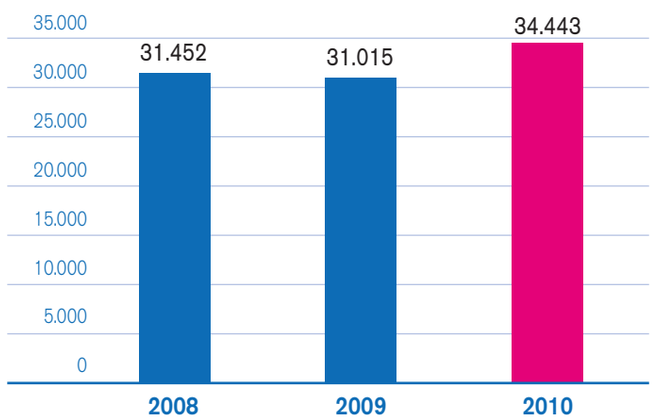
Igualmente, se ha iniciado la instalación de nuevos sistemas de regulación de la tensión en el alumbrado exterior de las instalaciones de la compañía, con lo que se espera un ahorro de la electricidad consumida por los sistemas de iluminación y una mejora en la posible contaminación lumínica que puedan generar los sistemas actuales.

Por otro lado el Grupo CLH ha llevado a cabo un análisis para identificar los riesgos y oportunidades derivados del cambio climático, extrayendo las siguientes conclusiones:

7.6.1. Riesgos

- La limitación en el uso de combustibles procedentes del petróleo traerá previsiblemente consigo un aumento en el uso de biocombustibles, por lo que el Grupo CLH debe realizar importantes inversiones en la adaptación de sus instalaciones a estos nuevos productos.

Emisiones directas CO_2 Grupo CLH
(Toneladas)



- El aumento significativo de temperatura podría dar lugar a una disminución del consumo de gasóleo de calefacción con la consiguiente reducción de la actividad.
- La progresiva incorporación de otras energías para la automoción, como son el hidrógeno, el gas natural, las baterías y la energía solar, puede dar lugar a la reducción del consumo de productos petrolíferos.

7.6.2. Oportunidades

- La utilización de biocombustibles está generando una demanda de instalaciones donde almacenar los mismos. Esto puede suponer una oportunidad de negocio para CLH.
- La creación de nuevos servicios de mezcla de biocombustibles hace atractiva la oferta de servicios prestados por CLH, facilitando el acuerdo entre productores de biodiésel y operadores petrolíferos.

7.7. Gestión de vertidos

Los vertidos generados por el Grupo CLH son muy limitados, debido a que no se realiza ningún proceso productivo que los genere. La principal causa de vertido es la lluvia recogida en las diferentes redes de drenaje de las instalaciones según la sensibilidad de la zona.

Las redes de aguas de las instalaciones se encuentran convenientemente segregadas (aguas sanitarias, pluviales y aquellas susceptibles de contener trazas de hidrocarburos). Las instalaciones cuentan con un sistema de control de medida de hidrocarburos disueltos en continuo que deriva el agua analizada de nuevo hacia el sistema de tratamiento en caso de no cumplir con los criterios estipulados.

Por otro lado, los sistemas de purgas en circuito cerrado instalados minimizan de forma considerable la carga contaminante que se envía a los sistemas de tratamiento.

De esta manera, el Grupo CLH se asegura que las aguas residuales son tratadas adecuadamente para cumplir en todo momento los parámetros indicados en la Autorización de Vertido de cada instalación.

La mayoría de los vertidos de aguas procedentes de las instalaciones del Grupo CLH se emiten a colectores de las redes de saneamiento municipales. La propia administración realiza, junto con CLH, los estudios de viabilidad y consecuencias que pudiera tener el vertido de dichas instalaciones. Cuando estos estudios demuestran que no existen riesgos o que son admisibles para los ecosistemas presentes en la zona, la administración concede a CLH los permisos de vertido correspondientes, especificando una serie de condicionantes y analíticas a realizar. CLH toma muestras y realiza las correspondientes analíticas de acuerdo al permiso de vertido obtenido.

7.8. Protección de los suelos y aguas subterráneas

La protección de suelos y aguas subterráneas de las instalaciones del Grupo CLH constituye una de las máximas prioridades corporativas.

El Grupo CLH realiza además un estudio exhaustivo de cualquier derrame de producto y contempla una actuación de saneamiento inmediata en caso de filtración al subsuelo.

Por otro lado desde el año 2003, la compañía desarrolla un plan de investigación para conocer en detalle la situación medioambiental de los terrenos de cada una de sus instalaciones.

Además fruto de este plan, el Grupo CLH ha llevado a cabo proyectos de recuperación medioambiental, cuando procede, en aquellos terrenos en los cuales ha desarrollado actividades o se han podido ver afectados por derrames.

- Somorrostro. Actualmente en curso la recuperación paisajística de los terrenos según proyecto aprobado por el Departamento de Costas.
- Santurce. Actualmente en curso, bajo la supervisión de la Autoridad Ambiental del País Vasco.
- Mahón. Previsto el inicio de los trabajos durante el año 2011.
- Burgos. Previsto el inicio de los trabajos durante el año 2011.

Sistemas de prevención de la contaminación de suelos

1. Sistemas de control de llenado de los tanques para impedir sobrellenados accidentales.
2. Revisiones periódicas de estanqueidad de los tanques enterrados y de los fondos de tanques de superficie a fin de prevenir y detectar posibles fugas.
3. Impermeabilización de zonas sensibles a derrames accidentales (cubetos y salas de bombas)
4. Sistema informático de control de fugas del oleoducto.
5. En los tanques aéreos de nueva construcción se instalan láminas de polietileno de alta densidad sobre el basamento y bajo su fondo. Así, el suelo queda impermeabilizado ante posibles roturas y se pueden detectar de forma inmediata posibles fugas, configurando un moderno y eficaz sistema de detección de fugas en los fondos de los tanques.
6. Los tanques enterrados que se instalan poseen una doble pared.
7. En las instalaciones de almacenamiento existe una red de piezómetros para el control y monitorización de las aguas subterráneas.

7.9. Gestión de la biodiversidad

El Grupo CLH realiza estudios de impacto ambiental (EIA) en todos sus proyectos y obras, valorando diferentes trazados y alternativas con el fin de que las obras tengan la menor repercusión ambiental posible.

Durante el año 2010, se han publicado las Declaraciones de Impacto Ambiental de los siguientes proyectos:

- Ampliación de capacidad de la instalación de almacenamiento de Almodóvar del Campo y del oleoducto Torrejón de Ardoz-Aeropuerto de Barajas.
- Además, se están tramitando los siguientes Estudios de Impacto Ambiental: Ampliación de la instalación de Rivabellosa y nueva instalación en el puerto de Bilbao

Durante el año 2010 el Grupo CLH ha continuado la implantación del proyecto "Campaña 1.000 Árboles" que se ha desarrollado en las instalaciones de la compañía. El proyecto ha contemplado la plantación de árboles autóctonos según el lugar de cada instalación.

La selección de cada especie se ha hecho de acuerdo con criterios científicos, tomando en consideración las condiciones climatológicas del entorno. Además, dentro de este proyecto se han incluido la creación de barreras verdes en Motril, León e Ibiza con el objetivo de minimizar el impacto visual de las mismas.

El compromiso del Grupo CLH con la protección de la biodiversidad se manifiesta también a través de la divulgación de la riqueza biológica de España. Desde hace varios años lleva a cabo la publicación de una serie de libros que permiten dar a conocer las particularidades de los paisajes de nuestro país.

Dentro del Plan de Integridad de Oleoductos, en el capítulo "Plan de Identificación de Zonas de Alta Consecuencia (HCA)", se definen las zonas medioambientalmente sensibles. Para ello, el Grupo CLH utiliza un software específico de análisis de riesgos para determinar el área afectada asociada con posibles derrames. Los tipos de impactos a HCA y las evaluaciones a realizar son las siguientes:

- **Identificación de zonas de impacto directo:** segmentos del oleoducto que están localizados físicamente dentro de una HCA.
- **Identificación de zonas de impacto indirecto:** para calcular el volumen máximo de derrame que se podría generar se realiza un análisis de límites (boundary analysis) utilizando la información del caudal del oleoducto, tiempos de cierre de válvulas, espaciamiento entre válvulas y perfiles de elevación.

  El volumen variable (distancia de dispersión) se utiliza para identificar la proximidad a una HCA a lo largo del oleoducto. La proximidad se basa en el máximo volumen que se puede potencialmente derramar en un punto dado como consecuencia de un accidente. Todos los segmentos del oleoducto que se encuentran incluidos en una HCA poseen un área de impacto directo y otra de impacto indirecto según lo establecido por el análisis de límites, y por lo tanto se deberá tener en cuenta e incluir en las bases de datos las coordenadas de estos puntos de impacto indirecto.
- **Análisis de transporte:** los segmentos del oleoducto se evalúan para determinar si el contenido de una ruptura puede potencialmente migrar hacia una HCA. Se realizan consideraciones específicas para los dos mecanismos de transporte existentes, por tierra o por agua. Los tres análisis específicos de transporte incluyen: análisis del terreno, análisis directo de cuenca hidrográfica y análisis indirecto de cuenca hidrográfica.

7.10. Impactos derivados del transporte de productos

Actualmente, el abastecimiento de las instalaciones de CLH se hace principalmente a través de la red de oleoductos, que es el medio de transporte más seguro y respetuoso con el medio ambiente, lo que ha permitido reducir de manera significativa las emisiones de CO_2, al minimizar la utilización de otros medios de transporte alternativos.

El Grupo CLH mantiene la política de reportar los derrames. Cuando se produce un derrame accidental la compañía pone inmediatamente en marcha las medidas necesarias para paliar los efectos que pudiera tener en el medio ambiente estudiando el tipo de terreno y sus características y estableciendo el sistema más adecuado para su limpieza y recuperación, de forma que se le devuelva a su estado original en el período más breve de tiempo posible.

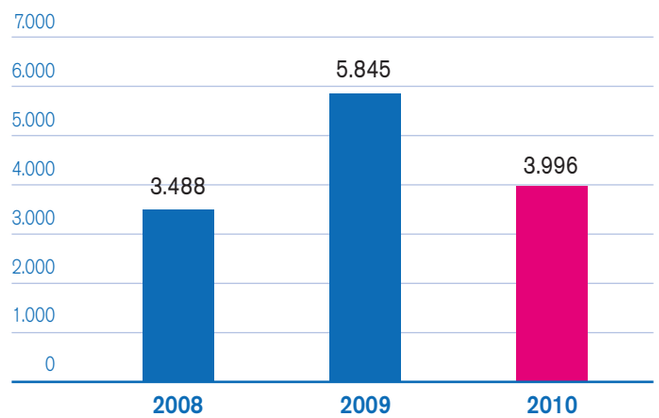
Las emisiones de CO_2 debidas al transporte por carretera del Grupo CLH durante el año 2010 ascendieron a 3.996 toneladas, lo que supone una reducción del 32% respecto al año 2009.

Esta disminución se debe al descenso de actividad (unidades repostadoras, movimiento de equipos ligeros y movimiento de cisternas).

	2008	2009	2010
Derrames con afección ambiental*	8	3	1

*En 2010 el Grupo CLH modificó los criterios de contabilización de derrames atendiendo a las prácticas del sector, siendo éstos los derrames que afectan al medio ambiente y de más de 0,2 toneladas de producto. Por ello, y para permitir la comparabilidad entre los tres últimos años, los datos de los derrames ocurridos en 2008 y 2009 han sido recalculados según estos nuevos criterios.

Emisiones de CO_2 en el transporte por carretera Grupo CLH (toneladas)



Caso práctico

Investigación y desarrollo de procedimientos microbiológicos para la descontaminación de suelos

CLH está desarrollando pautas, herramientas microbiológicas y productos biotecnológicos probados que puedan ser utilizados en sus próximas obras de saneamiento y les permitan mejorar en la recuperación de sus emplazamientos afectados por hidrocarburos

Se trata de un proyecto que se extenderá durante dos años a fin de desarrollar procesos de biorremediación y bioaumentación para la descontaminación de suelos a una mayor escala que la de laboratorio.

Para ello se está construyendo en la Instalación de Almacenamiento de Tarragona una planta experimental piloto donde se tratarán diversos tipos de suelos y contaminantes con distintas metodologías.

Los resultados obtenidos proporcionarán a la compañía una nueva metodología de saneamiento más respetuosa con el medio ambiente, de valoración y reutilización de los materiales tratados, acorde con las Directivas Europeas de Gestión de Residuos.

Informe de verificación externa

KPMG Asesores S.L.
Edificio Torre Europa
Paseo de la Castellana, 95
28046 Madrid

Informe de Revisión Independiente para la
Dirección de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Corporativa 2010 de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. (en adelante CLH) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 (en adelante, "el Informe").

La Dirección de CLH es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 (G3) según lo detallado en el capítulo del informe denominado Proceso elaboración del informe. En dicho capítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de CLH en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y emitir un informe independiente basado en el trabajo realizado. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) y también de acuerdo con las directrices establecidas por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias en materia de independencia incluidas en el Código Ético de la *International Federation of Accountants* que establece requerimientos detallados en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

Un encargo de revisión limitada de un informe de sostenibilidad consiste en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias según proceda a través de los siguientes procedimientos:

- Entrevistas con el personal pertinente de CLH, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de CLH responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a la Instalación de Almacenamiento Málaga, a la Instalación Aeroportuaria de Málaga y a la Instalación de Almacenamiento Gijón, seleccionadas según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de CLH.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de CLH, auditadas por terceros independientes.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.
Reg. Mer Madrid, T. 14.972, F. 53, Sec. 8 , H. M -249.480, Inscrip. 1.ª N.I.F. B-82498650

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. Este informe no debe considerarse un informe de auditoría.

Nuestro equipo multidisciplinar ha incluido especialistas en el desempeño social, ambiental y económico de la empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en Informe de Responsabilidad Corporativa de la Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2010 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad de Global Reporting Initiative versión 3.0 según lo detallado en el capítulo del informe Proceso elaboración del informe.

En otro documento, proporcionaremos a la Dirección de CLH un informe interno que contiene todos nuestros hallazgos y áreas de mejora.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

4 de mayo de 2011

Índice de contenidos GRI

Índice de contenidos GRI

Contenido básico parte I. Perfil

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
1. Estrategia y análisis						
1,1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y su estrategia.	Completo	5-6			
1,2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Completo	5-6, 22-23, 28-35, 37-38, 43-47, 70-72. Tablas en páginas 18, 24, 36, 50, 64, 70			
2. Perfil de la organización						
2,1	Nombre de la organización.	Completo	1			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	16-17, 37-38			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Completo	15			
2,4	Localización de la sede principal de la organización.	Completo	1			
2,5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Completo	El Grupo CLH desarrolla su actividad exclusivamente en España.			
2,6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Completo	15-17			

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	15-17			
2,8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado). • Cantidad de productos o servicios prestados.	Completo	7			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y • Cambios en la estructura del capital social y de otros tipos de capital, mantenimiento del mismo y operaciones de modificación del capital (para organizaciones del sector privado).	Completo	8-12, 15			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	8-12,15			
3. Parámetros de la memoria						
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Completo	108-113			
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	5, 6, 108-113			
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	108-113			
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	1			

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.	Completo	108-113			
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	108-113			
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	108-113			
3,8	La base para incluir información en el caso de negocios conjuntos (joint ventures), filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	Completo	108-113			
3,9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos, incluidas las hipótesis y técnicas subyacentes a las estimaciones aplicadas en la recopilación de indicadores y demás información de la memoria.	Completo	108-113			
3,10	Descripción del efecto que pueda tener la reformulación de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reformulación (por ejemplo, fusiones y adquisiciones, cambio en los periodos informativos, naturaleza del negocio, o métodos de valoración).	Completo	108-113			
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	108-113			

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
3,12	Tabla que indica la localización de las Contenidos básicos en la memoria.	Completo	86-107			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	84-85			
4. Gobierno, compromisos y participación grupos interés						
4,1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Completo	28-32			
4,2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen).	Completo	93-95 Informe Anual de Gobierno Corporativo CLH 2010			
4,3	En aquellas organizaciones que tengan estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Completo	80-82 Informe Anual de Gobierno Corporativo CLH 2010			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	28-32, 59			
4,5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental).	Completo	119-123 Informe Anual de Gobierno Corporativo CLH 2010			

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	Los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en el máximo órgano de gobierno están regulados por el reglamento interno de conducta en materias relativas al mercado de valores y por el reglamento del Consejo de Administración.			
4,7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Completo	91-93, 105-106 Informe Anual de Gobierno Corporativo CLH 2010			
4,8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Completo	13-14			
4,9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Completo	24-26, 33-35, 70-72, 76-78			
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	91-93 Informe Anual de Gobierno Corporativo CLH 2010			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	108-113			

Perfil	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	25-26, 71-72			
4,13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno. • Participe en proyectos o comités. • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios. • Tenga consideraciones estratégicas.	Completo	26-27			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	25			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	No			No existe	El Grupo CLH llevó a cabo un proceso de consulta con sus grupo de interés en el marco de la elaboración del Informe del citado año. En el año 2011, el Grupo CLH esta actualizando su Plan Director de RSC, por lo que espera poder dar respuesta a este indicador.
4,16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Completo	25-27			
4,17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Completo	26-27, 108-113			

Contenido básico parte II. Enfoque de gestión: indicadores del desempeño económico

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
DMA EC	**Enfoque de Gestión EC**	Completo	**19**				
Aspecto	Desempeño económico	Completo	19-21				
	Presencia de mercado	Completo	16-17				
	Impactos económicos indirectos	Completo	21				
DMA EN	**Enfoque de Gestión EN**	Completo	**71**				
Aspecto	Materiales	No			No material	CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica procesos productivos y en consecuencia no implica materias primas ni embalajes.	
	Energía	Completo	73-73				
	Agua	Completo	74				
	Biodiversidad	Completo	81				
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	75 ,78-79, 82				
	Productos y servicios	Completo	71-72				
	Cumplimiento	Completo	71-72				
	Transporte	Completo	82				
	Total	Completo	71				

G3 DMA	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
DMA LA	**Enfoque de Gestión LA**	Completo	**50**				
Aspecto	Empleo	Completo	51-54				
	Relaciones laborales / gestión	Completo	51-54				
	Salud y seguridad laboral	Completo	60-63				
	Formación y educación	Completo	56-58				
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	52, 54-55				
DMA HR	**Enfoque de Gestión HR**	Completo	**23, 51**				
Aspecto	Prácticas de inversión y contratación	Completo	22-23				
	No discriminación	Completo	51				
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	59				
	Trabajo infantil	Completo	51				
	Trabajos forzados	Completo	51				
	Prácticas de seguridad	Completo	51				
	Derechos indígenas	Completo	51				
DMA SO	**Enfoque de Gestión SO**	Completo	**35, 65**				
Aspectos	Comunidad	Completo	65				
	Corrupción	Completo	35				
	Políticas públicas	Completo	32				
	Comportamiento anti competitivo	Completo	35				
	Cumplimiento	Completo	35				
DMA PR	**Enfoque de Gestión PR**	Completo	**49**				
Aspectos	Salud y seguridad de clientes	Completo	49				
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	49				
	Comunicaciones de marketing	Completo	49				
	Privacidad del cliente	Completo	49				
	Cumplimiento	Completo	49				

Contenido básico Parte III. Indicadores en desempeño

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Económico							
Desempeño económico							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido, incluyendo ingresos, costes de explotación, retribución a empleados, donaciones y otras inversiones en la comunidad, beneficios no distribuidos y pagos a proveedores de capital y a gobiernos.	Completo	19, 20				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Parcial	76-78	Estimación cuantitativa implicaciones financieras.	No disponible	En el momento de elaboración del Informe, no se disponía.	2013
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Parcial	54	Importe estimado en las obligaciones de pago de pensiones. Porcentaje aportado por el trabajador y por la empresa.	No disponible	En el momento de elaboración del Informe, no se disponía de esta información.	2013
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	El Grupo CLH no ha recibido ayudas financieras significativas del Gobierno Español durante el año 2010.				
Presencia en el mercado							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	53				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	22-23				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	54				
Impactos económicos indirectos							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	Completo	65-66				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	21				
Ambiental							
Materiales							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No			No aplicable	CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica procesos productivos y en consecuencia no implica materias primas ni embalajes.	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No			No aplicable	CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica procesos productivos y en consecuencia no implica materias primas ni embalajes.	

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	73 El consumo directo de energía corresponde al consumo de combustibles fósiles en las actividades de transporte y calentamiento de calderas.				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	74 Las fuentes para la producción de energía eléctrica, es el correspondiente al mix energético nacional.				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No			No disponible	CLH ha desarrollado iniciativas para la reducción del consumo energético en sus instalaciones pero aún no dispone de un método que le permita cuantificar las reducciones logradas.	2013
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Parcial	73-74	Reducciones logradas.	No disponible	CLH ha desarrollado iniciativas de eficiencia energética en sus instalaciones pero aún no dispone de un método que le permita cuantificar las reducciones logradas.	2013
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Parcial	74	Reducciones logradas.	No disponible	CLH ha desarrollado iniciativas de eficiencia energética en sus instalaciones pero aún no dispone de un método que le permita cuantificar las reducciones logradas.	2013
Agua							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	74				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	74				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Completo	CLH no utiliza agua reciclada en sus instalaciones.				
Biodiversidad							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas. Indíquese la localización y el tamaño de terrenos en propiedad, arrendados, o que son gestionados de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a áreas protegidas.	Parcial	79-81	Tamaño ni posición respecto a áreas protegidas ni caracterización de la biodiversidad afectada.	No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración del Informe.	2014
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	Compleo	79-81				
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Parcial	80-81	Tamaño de los terrenos restaurados ni las colaboraciones con terceros.	No disponible		2012
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Compleo	80-81				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	No					
Emisiones, vertidos y residuos							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	75				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No			No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración del Informe.	2013

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcial	76-77	Reducciones logradas.	No disponible	CLH ha desarrolllado iniciativas para la reducción del emisiones GEI pero aún no dispone de un método que le permita cuantificar las reducciones logradas.	2014
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No			No disponible	Esta información no se encuentra disponible en la fecha de elaboración del Informe.	2012
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Parcial	75	COP, CAP	No material	Se reportan los parámetros de emisión significativos dada la actividad de CLH.	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo	78-79				
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcial	76	Desglose del destino final de los residuos generados.	No aplicable	Los residuos que se generan en las instalaciones de CLH son entregados a un gestor autorizado.	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo	82				
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	Completo	CLH no transporta residuos peligrosos, ya que todos los residuos que se generan en sus instalaciones son entregados a un gestor autorizado.				
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Completo	CLH es una empresa de servicios, dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica procesos productivos, y en consecuencia no realiza descargas significativas de aguas.				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	71, 75-76, 78-79	No se reportan impactos relacionados con el ruido, uso de materiales.	No material	La información no reportada no implica no es impacto signigicativo dada la actividad del CLH.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No			No aplicable	CLH es una empresa de servicios, dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica procesos productivos, y en consecuencia no emplea materias primas ni embalajes.	
Cumplimiento normativo							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Durante 2010 no se han producido multas ni sanciones significativas.				
Transporte							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	Parcial	82	No se reporta el dato derivado del transporte de los empleados.	No disponible	En el momento de elaboración del Informe, no se disponía de información sobre los impactos derivados del tranporte de los empleados de CLH.	2013
General							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completo	73				
Social: Prácticas Laborales							
Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Completo	51, 53-54				
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	51-53				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal.	Completo	54				
Relaciones empresa/ trabajadores							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	59				
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	De acuerdo con los artículos 13,16,49,50 y 74.4 de su convenio colectivo, CLH se compromete a informar a sus empleados, o a sus representantes, de la implantación de cambios organizativos que pudieran afectarles. Los plazos oscilan en función de la relevancia de la medida.				
Seguridad y salud en el trabajo							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	63				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	Parcial	61	Índices de accidentabilidad referentes a los contratistas.	No disponible	En el momento de elaboración del Informe, no se disponía de información suficiente para dar respuesta a este indicador para los contratistas.	2014
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	Completo	63				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	63				
Formación y educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.	Completo	56				
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	56, 57				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.	Completo	57				
Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	Parcial	52	Minorías y grupo de edad.	No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en la fecha de elaboración de este informe por no diponer de procedimientos formales para recabar dicha información.	2014
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No			Información confidencial		
Social: Derechos Humanos							
Prácticas de inversión y abastecimiento							
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	No			No disponible	El Grupo CLH ha elaborado un Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2007-2011 donde se recogen lineas de acción encaminadas a dar respuesta a este indicador.	2012
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	Completo	23				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	No existe ningún módulo formativo que contemple estos asuntos, sin ser descartada su inclusión en un futuro, ya que el Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, país donde el riesgo de vulneración relativo a derechos humanos no es significativo.				
Non discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	51				
Libertad de asociación y convenios colectivos							
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Completo	59				
Explotación infantil							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No			No aplicable	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, país donde el riesgo de explotación infantil no es significativo.	
Trabajos forzados							
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No			No aplicable	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, país donde el riesgo de trabajo forzoso no es significativo.	
Prácticas de seguridad							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No			No aplicable	CLH no tiene contratado personal de seguridad en su plantilla.	

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Derechos de los indígenas							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No			No aplicable	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, donde no existen propiedades indígenas.	
Social: Sociedad							
Comunidad							
SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.	Completo	65-66, 69				
Corrupción							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	Ninguna. En 2010 CLH aprobó su Código de Conducta de aplicación a los miembros de los órganos de administración y de dirección de la compañía, y a todos los empleados de las sociedades que integran el Grupo.				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	Ninguna. No se impartido formación sobre el Código de Conducta de CLH, ya que éste fue aprobado en 2010.				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	Durante 2010 no se han registrado incidentes de corrupción.				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Políticas públicas							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	32				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.	Completo	El Grupo CLH no ha realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.				
Comportamiento anti-competitivo							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	En el año 2010 el Grupo CLH no ha estado involucrado en ningún proceso judicial por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.				
Cumplimiento normativo							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	35				
Social: Responsabilidad sobre productos							
Salud y seguridad de clientes							
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	41-47				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	48				
Etiquetado de productos y servicios							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	46				
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	48				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	46-47				
Comunicaciones de marketing							
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	48				
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	48				

Indicador	Descripción	Reportado	Página/Respuesta	Si fuera aplicable, indicar la parte no reportada	Razón por omisión	Explicación	Se reportará en
Privacidad de clientes							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	48				
Cumplimiento normativo							
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	Durante 2010 no se han producido multas ni sanciones significativas.				

Proceso de elaboración del informe

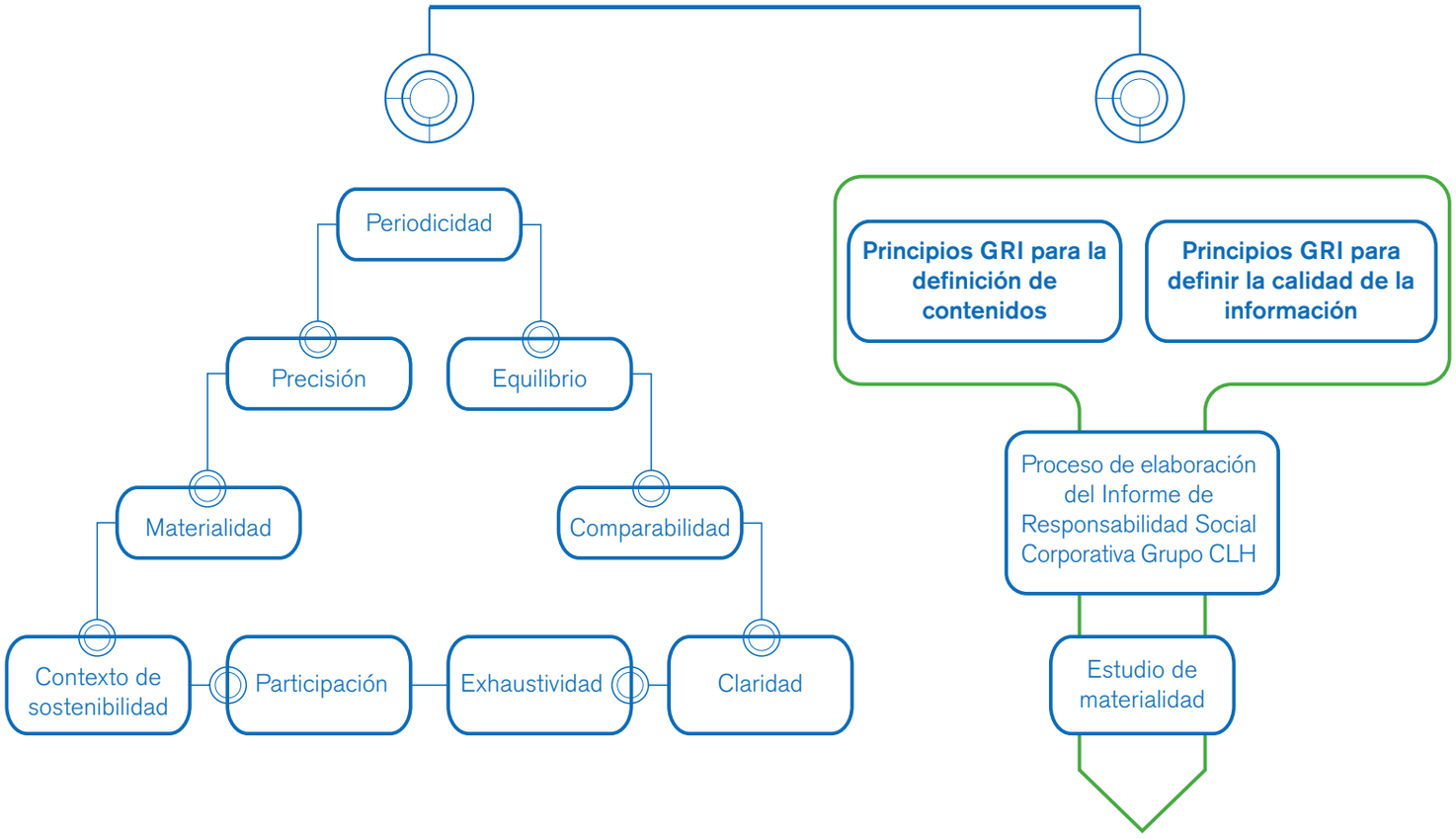
Proceso de elaboración del informe

El cuarto Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH, ha sido coordinado desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, y en su elaboración han participado las principales áreas de la compañía.

Este informe se ha elaborado de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3 del Global Reporting Initiative (GRI), detallando el perfil de la organización, el enfoque de gestión en cada capítulo y los indicadores de desempeño que se consideran relevantes, aplicando el criterio de materialidad a las particularidades del Grupo CLH.

El Grupo CLH y GRI han calificado el presente Informe de Responsabilidad Corporativa como A+. Además la compañía ha decidido verificar externamente, a través de la firma KPMG, esta autodeclaración sobre la aplicación de la norma y someter la misma a la revisión del GRI.

Los principios aplicables en la elaboración de este Informe han sido:



	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclaración						✓
Verificación externa						✓
Revisión GRI						✓

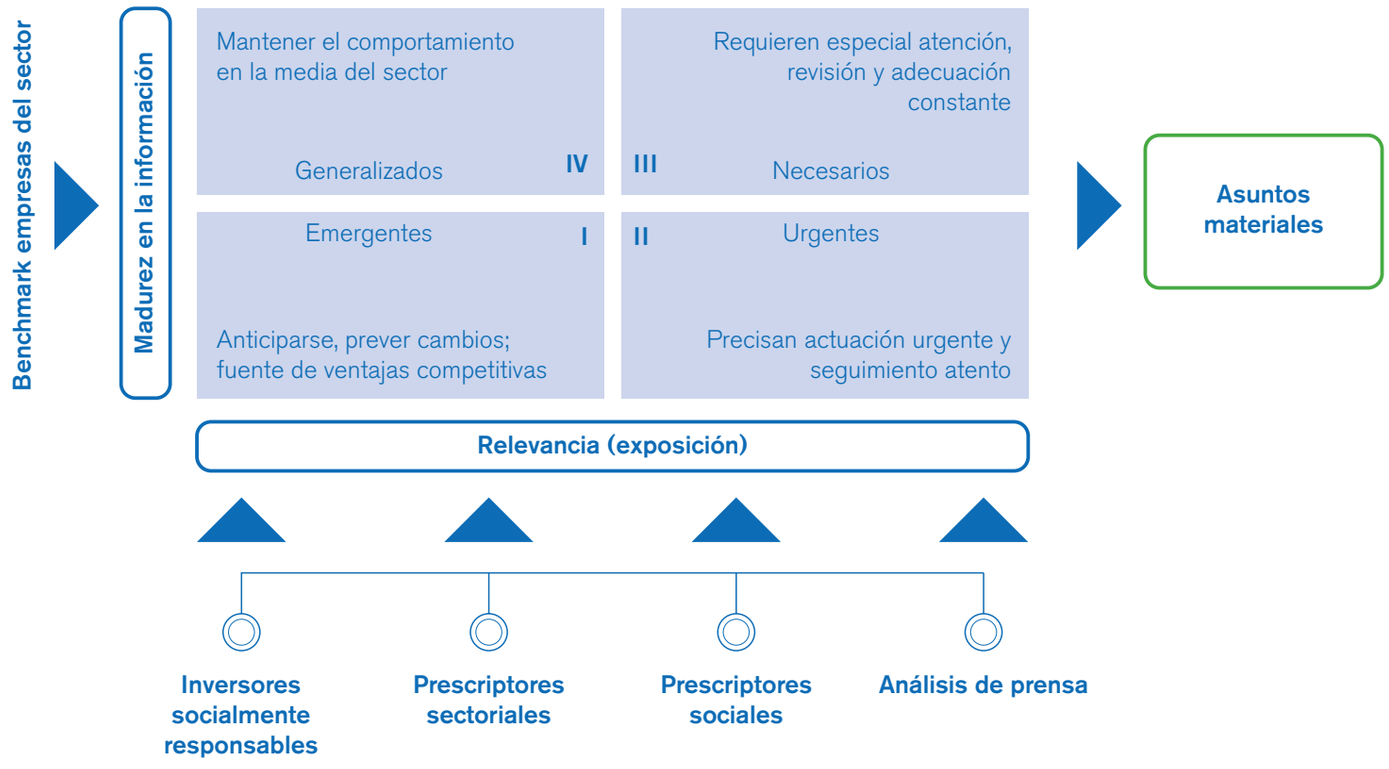
Principio de materialidad

"La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con la sostenibilidad"

El Grupo CLH llevó a cabo en el año 2008 un estudio de materialidad con el objeto de identificar asuntos relevantes en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa. Para ello se categorizaron los mismos de acuerdo a su madurez y riesgo. En concreto se analizaron los siguientes aspectos:

- La importancia que los inversores institucionales otorgan a los aspectos relacionados con la Responsabilidad Corporativa.
- La madurez de los asuntos, determinada por la atención prestada por las compañías del sector en el que opera el Grupo CLH. Para ello se compararon los informes de Responsabilidad Corporativa de varias empresas del sector representativas por su tamaño y presencia en índices de sostenibilidad.
- La atención prestada a los distintos aspectos de la Responsabilidad Corporativa por asociaciones sectoriales consideradas significativas.
- Los asuntos de Responsabilidad Corporativa dentro del sector energético más valorados por los medios de comunicación y las organizaciones sociales.

Análisis de materialidad



Fruto de este estudio se identificaron los siguientes asuntos relevantes:

Agrupación asuntos materiales CLH

Gestión de intangibles
- Gestión de la RSC
- Gestión de la marca

Gobierno corporativo, ética y relaciones con gobiernos
- Relaciones con gobiernos / Política pública / Lobby
- Ética e integridad
- Gobierno corporativo
- Gestión de riesgos

Generación de valor
- Temas financieros
- Accionistas
- Proveedores

Calidad y servicio al cliente
- Innovación
- Gestión relaciones con clientes
- Operaciones / transporte y logística

Gestión de nuestro impacto en el medio ambiente y de nuestras emisiones
- Sistema de gestión ambiental
- Otras emisiones
- Cambio climático
- Uso de recursos / Eficiencia

Seguridad e impacto en la biodiversidad
- Seguridad / Transporte y logística
- Residuos / fugas / derrames
- Biodiversidad / Ocupación del suelo

Cuidado de las personas
- Atracción y retención de talento
- Desarrollo Capital Humano
- Prácticas laborales
- Seguridad y salud

Relaciones con la comunidad
- Impactos en comunidades
- Relaciones grupos de interés

Contexto de sostenibilidad

"La organización informante debe presentar su desempeño dentro del contexto más amplio de la sostenibilidad."

El presente informe recoge el desempeño del Grupo CLH en el ámbito económico, social y medioambiental. La compañía cuenta entre sus objetivos con el compromiso de generar valor de un modo responsable con el entorno y la sociedad, por ello, este documento recoge los principales desafíos relacionados con el desarrollo sostenible que afectan a la compañía.

Principio de exhaustividad

"La cobertura de los indicadores y aspectos materiales y la definición de la cobertura de la memoria deben ser suficientes para reflejar los impactos sociales, económicos y ambientales significativos y para permitir que los grupos de interés puedan evaluar el desempeño de la organización informante durante el periodo de cobertura de la memoria."

Se ha definido claramente la cobertura y el alcance de la información recogida en este informe, se ha dado prioridad a aquellos hechos considerados relevantes y se han incluido todos los acontecimientos significativos acaecidos durante el año 2009, sin obviar información de utilidad para los grupos de interés de la compañía. En cuanto a la cobertura, se incluye la información relevante de CLH y su filial CLH Aviación.

Principio de comparabilidad

"Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma consistente de modo que los grupos de interés analicen los cambios experimentados por la organización con el paso del tiempo así como con respecto a otras organizaciones."

La información se ha recogido de manera que permita a los grupos de interés interpretar los cambios experimentados en la organización a lo largo del tiempo. Para la mayoría de los indicadores se ha incluido la evolución de los datos respecto al año anterior.

Principio de equilibrio

"La memoria deberá reflejar los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización para permitir una valoración razonable del desempeño general."

Con el objetivo de permitir una valoración razonable por parte de los grupos de interés, se incluyen aspectos positivos y negativos, a la vez que se presenta una imagen no sesgada de cada uno de los asuntos recogidos en el documento.

Principio de precisión y claridad

"La información que contiene la memoria debe ser precisa y suficientemente detallada para que los diferentes grupos de interés puedan valorar el desempeño de la organización informante."

"La información debe exponerse de una manera comprensible y accesible para los grupos de interés que vayan a hacer uso de la memoria."

Se han incluido tablas, gráficos y esquemas que ayuden a entender la información recogida en el Informe. Del mismo modo se ha intentado no incluir tecnicismos que puedan resultar desconocidos para sus grupos de interés.

Principio de periodicidad

"La información se presentará a tiempo y siguiendo un calendario periódico de forma que los grupos de interés puedan tomar decisiones con la información adecuada."

Desde el Grupo CLH existe un compromiso formal por informar anualmente a sus grupos de interés del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía.

Principio de fiabilidad

"La información y los procedimientos seguidos en la preparación del Informe deberán ser recopilados, registrados, compilados, analizados y presentados de forma que puedan ser sujetos a examen y que establezcan la calidad y la materialidad de la información"

La fiabilidad de los datos recogidos en el presente Informe ha sido revisada por KPMG.

Glosario de términos

AA1000: Estándar internacional cuyo objetivo es garantizar la calidad de la evaluación y divulgación de aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial así como la rendición de cuentas (http://www.accountability21.net/).

Acuífero: Formación geológica en la que se almacenan y por la que circulan las aguas subterráneas aprovechando la porosidad y la configuración de la roca que las acoge.

Aditivo: Sustancia que modifica las características físicas o químicas de los productos a los que es adicionada.

ADR: Acuerdo europeo para regular el transporte de mercancías peligrosas por carretera. (European Agreement concerning the International Carriage of Dangerous Goods by Road)

Barco de doble casco: Barco en el cual el fondo y los lados de los tanques de carga están separados del fondo y de los costados del casco por espacios de 1 a 3 metros de ancho o de fondo. Estos espacios permanecen vacíos cuando el buque-tanque lleva carga, pero se llenan de agua de mar en el viaje con lastre.

Biocarburante/biocombustible: Combustible procedente de materia orgánica o biomasa. Incluye fuentes primarias de energía como la madera, así como combustibles derivados como el metanol, etanol y biogás, procedentes de elementos primarios tras sufrir procesos de conversión biológica, esto es, fermentación o digestión anaerobia.

Bioetanol: Etanol producido por el procesamiento y fermentación de materia biológica, en particular de ciertas plantas con azúcares.

Biodiésel: Ester que se obtiene por la reacción de un alcohol con los ácidos grasos procedentes de la hidrólisis de los triglicéridos, de los aceites vegetales o de grasas animales en presencia de un catalizador.

Búnker: Mezcla en proporción variable de gasoil y fuelóleo que se emplea como combustible en los motores diésel marinos.

CO: Monóxido de carbono.

CO_2: Dióxido de carbono.

Compuestos Orgánicos Volátiles (COV): Cada uno de los compuestos químicos (alcoholes y éteres ligeros, benceno) presentes en las gasolinas y que se evaporan en contacto con el aire.

DBO (Demanda Biológica de Oxígeno): Cantidad de oxígeno disuelto necesario para la oxidación microbiana de la materia biodegradable en un ambiente acuático. Se emplea como medida de la concentración de materia orgánica biodegradable existente en una muestra de agua.

Desorción térmica: Proceso de tratamiento de residuos y suelos que mediante un proceso térmico reduce la presencia de determinados contaminantes.

Dispatching Central: Puesto de control centralizado de CLH desde donde la empresa controla muchas de sus operaciones de transporte y almacenamiento de productos.

Dispenser: Unidad móvil especialmente diseñada para el abastecimiento de combustible a aeronaves en los aeropuertos donde existen redes de hidrante.

DQO (Demanda Química de Oxígeno): Cantidad de oxígeno equivalente al del bicromato potásico consumido en la oxidación de la materia orgánica, disuelta o en suspensión, contenida en una muestra de agua. Se emplea como medida de la concentración de materia orgánica total que existe en una muestra de agua.

European Foundation for Quality Management (EFQM): Fundación internacional situada en Bélgica orientada al incremento de la eficacia y la eficiencia de las organizaciones europeas mediante el reforzamiento y mejora de la calidad. Actualmente son miembros de esta fundación más de 600 organizaciones, desde multinacionales e importantes compañías nacionales, hasta universidades e institutos de investigación.

Gases de efecto invernadero (GEI): Principalmente CO_2, N_2O y metano, el incremento de sus concentraciones atmosféricas eleva la temperatura en la superficie terrestre al dificultar la salida de la radiación infrarroja emitida por dicha superficie.

Gigajulio: 10^9 Julios. El julio es la unidad de energía en el Sistema Internacional de Unidades (SI). Su símbolo es J y equivale al producto de un newton por metro.

Global Reporting Initiative (GRI): Iniciativa internacional cuyo objetivo es proporcionar una metodología estándar para elaborar informes de sostenibilidad (http://www.globalreporting.org/Home).

Hidrante: Red de distribución de combustible situada bajo la zona de aparcamiento de aviones en los aeropuertos.

Hidrocarburo: Compuesto orgánico formado por átomos de carbono e hidrógeno y que constituye el componente principal del petróleo.

ISO: International Organization for Standardization.

ISO 9.001: Norma de certificación para la gestión de la calidad.

ISO 14.001: Norma de certificación para la gestión ambiental.

Instalación de almacenamiento: Planta donde se almacenan productos petrolíferos en tanques diseñados para tal fin y donde los camiones cisterna recogen los productos petrolíferos para distribuirlos a los consumidores finales.

Instalación aeroportuaria: Planta donde se almacena combustible de aviación y desde donde se distribuye a los aviones que operan en ese aeropuerto.

Lixiviado: Líquido producido cuando el agua pasa (percola) a través de cualquier material permeable. Puede contener tanto material suspendido como disuelto, generalmente ambos.

MARPOL (Marine Pollution): Nombre de la Convención para la Prevención de la Polución desde los Barcos, tanto la del año 1973 como la de 1978. Se trata de un tratado internacional firmado por la mayoría de los países relacionados con el mar, entre ellos España, y sus reglas se aplican a las operaciones petroleras en el mar.

NOx: Óxidos de Nitrógeno.

Oleoducto: Tubería de transporte de petróleo o hidrocarburos derivados

Pacto Mundial de las Naciones Unidas: Iniciativa puesta en marcha en 1999 con el propósito de difundir en el ámbito de la empresa privada compromisos de carácter ambiental, laboral, de lucha contra la corrupción y de protección de los derechos humanos.

SO_2: Dióxido de azufre.

SOx: Óxidos de Azufre.

Trazador: Sustancia con alguna peculiaridad (colorante por ejemplo) que facilita su detección y que añadida a otra permite la identificación y seguimiento de esta última.

Unidad repostadora: Camión cisterna especialmente diseñado para transportar y abastecer de combustible a los aviones en los aeropuertos

Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.
Titán, 13
28045 Madrid (España)
Tel.: + 34 91 774 60 00
infoclh@clh.es
www.clh.es

Global Reporting Initiative™

Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Compañía Logística de Hidrocarburos CLH S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

18 de abril 2011, Amsterdam

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative

A+ GRI REPORT GRI CHECKED

Se ha añadido el signo "+" al Nivel de Aplicación porque Compañía Logística de Hidrocarburos CLH S.A. ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: *En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 11 de abril 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.*

EXCELENCIA EUROPEA 500+ PUNTOS EFQM

Madrid EXCELENTE

AENOR Empresa Registrada UNE-EN ISO 9001

AENOR Gestión Ambiental UNE-EN ISO 14001

AENOR Gestión I+D+i UNE 166002

ilac-MRA ENAC ENSAYOS Nº 84/LE236

efr empresa