



**CLH**

Compañía  
Logística de  
Hidrocarburos

## Informe de Responsabilidad Social Corporativa

2011



# Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2011

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](mailto:infoclh@clh.es)

Por teléfono: (+ 34) 91 7746000

Por fax: (+ 34) 91 7746001

# Índice

<b>Carta del Presidente</b>	<b>5</b>
<b>Cuadro de mando RSC</b>	<b>7</b>
<b>Hitos relevantes año 2011</b>	<b>8</b>
<b>1. El Grupo CLH</b>	<b>14</b>
1. Perfil de la compañía	14
2. Composición accionarial de la compañía	14
3. Áreas de actividad de la compañía	15
<b>2. Buen Gobierno e Integridad</b>	<b>19</b>
1. Modelo de gobierno corporativo	20
2. Cultura corporativa e integridad	24
3. Gestión de riesgos	26
<b>3. Generación de valor</b>	<b>28</b>
1. Valor económico generado	29
2. Valor económico distribuido	30
3. Valor económico indirecto	31
4. Gestión de la cadena de aprovisionamiento	32
5. El petróleo y los futuros escenarios energéticos	34
<b>4. La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo CLH</b>	<b>37</b>
1. Estrategia de Responsabilidad Corporativa	38
2. Balance del Plan Director de RSC 2007-2011	39
3. Primera evaluación de las prácticas de RSC por parte de SAM	44
4. Diálogo con grupos de interés	45

# Índice

<b>5. Orientación al cliente</b>	<b>48</b>
1. Oferta comercial y mejoras operativas introducidas en 2011	50
2. Satisfacción del cliente	52
3. Calidad y mejora continua	57
4. Promoción de la Innovación	61
<b>6. La seguridad industrial y laboral en el Grupo CLH</b>	<b>64</b>
1. Modelo de seguridad del Grupo CLH	65
2. Integridad de instalaciones	66
3. Plan de integridad de oleoductos	67
4. Salud y seguridad laboral	68
5. "El cero es posible"	70
<b>7. Gestión responsable de Recursos Humanos</b>	<b>73</b>
1. La evolución de la plantilla del Grupo CLH	74
2. Política de Recursos Humanos	76
3. Formación y desarrollo profesional	78
4. Apuesta por un entorno de trabajo flexible	81
5. Comunicación interna	83
<b>8. Contribución del Grupo CLH a la sociedad</b>	<b>85</b>
1. Política de acción social en el Grupo CLH	86
2. Contribución del Grupo CLH a la sociedad	86

# Índice

<b>9. Compromiso con la protección del medio ambiente</b>	<b>91</b>
1. Respeto por el medio ambiente y sus recursos	92
2. Política de gestión ambiental	93
3. La gestión ambiental en CLH	94
4. Eficiencia energética y cambio climático	100
5. Gestión y respeto por la biodiversidad	102
<b>Informe de verificación externa</b>	<b>105</b>
<b>Proceso de elaboración del Informe</b>	<b>107</b>
<b>Tabla de indicadores GRI</b>	<b>113</b>
<b>Glosario de términos</b>	<b>142</b>

## Carta del Presidente

Por quinto año consecutivo, tengo el honor de presentarles el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH, correspondiente al ejercicio 2011, con el que pretendemos ofrecer a nuestros grupos de interés información detallada acerca de nuestras actividades, y para cuya elaboración hemos seguido las nuevas directrices de Global Reporting Initiative 3.1.

Este informe pone el acento en aquellos aspectos de nuestras actividades que consideramos más relevantes para nuestros distintos grupos de interés, destacando nuestros principales logros y también los nuevos retos que deberemos afrontar durante los próximos años.

En definitiva, se trata de un Informe que pretende ayudar a conocer mejor las actuaciones que está realizando el Grupo CLH en materia de responsabilidad social corporativa, a todas aquellas personas que puedan estar interesadas, y especialmente a nuestros accionistas, clientes, empleados y proveedores, así como a los responsables de las administraciones públicas y a los vecinos de las comunidades donde estamos presentes.

Uno de los hitos más significativos del ejercicio 2011 fue la culminación del Plan Estratégico 2007-2011, que ha supuesto la incorporación de 1,2 millones de metros cúbicos de nueva capacidad de almacenamiento y la construcción de más de 500 kilómetros de oleoductos.

Asimismo, durante este año completamos también la ejecución del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2007-2011, que nos ha permitido desarrollar importantes iniciativas en materia de gobierno corporativo, relaciones con nuestros distintos grupos de interés, medio ambiente, calidad y seguridad.

Además, y con el objetivo de continuar avanzando en esta línea, durante 2011 realizamos una evaluación independiente por parte de la agencia SAM (Sustainable Asset Management), para identificar nuevos retos y oportunidades en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad, con la finalidad de incorporarlos en el nuevo Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016 que estamos elaborando.



Este análisis tuvo una especial relevancia para nosotros, ya que nos permitió comparar nuestras actuaciones con las mejores prácticas de empresas de todo el mundo, y obtuvimos la puntuación más elevada de nuestro sector, alcanzando la categoría “Silver Class” de SAM.

También logramos un importante avance en nuestra constante apuesta por la calidad y la mejora continua, con la obtención de más de 600 puntos en el proceso de autoevaluación del Sello de Excelencia Europea 500+, validado por evaluadores externos homologados.

Otro avance importante fue la consolidación de nuestro Código de Conducta y la creación de un canal específico, gestionado por el Comité de Ética del Grupo CLH, para tramitar todas las comunicaciones y consultas relacionadas con la aplicación de este Código.

Por otra parte, obtuvimos la renovación del certificado EFR de conciliación de la vida laboral y familiar que otorga la Fundación +Familia, mejorando de manera significativa la certificación inicial, al obtener la calificación “B-empresa proactiva”.

Además, lanzamos el proyecto “Supera-T”, que integra los diferentes modelos de competencias de la compañía con el modelo de liderazgo, los valores y la estrategia del Grupo CLH.

En el ámbito medioambiental, destaca la renovación de la certificación ISO 14001 y la inversión de más de 10 millones de euros en diferentes proyectos relacionados con la protección del entorno, así como la constitución de la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental en colaboración con otras empresas energéticas españolas.

El compromiso con la seguridad y con la salud laboral ha sido otra de nuestras prioridades durante 2011. Prueba de ello ha sido la obtención del certificado OHSAS 18001:2007 para CLH y CLH Aviación, así como la creación del premio anual “Cero Accidentes” y la disminución continuada del índice de frecuencia de accidentes.

Por último, y en el marco de nuestro programa de patrocinio y acción social “Movemos nuestra energía más solidaria”, hay que reseñar la firma de un convenio de colaboración con la

Fundación Real Madrid y el ayuntamiento de San Fernando de Henares para crear una escuela de integración social en esta localidad, y la participación en diversos proyectos de acción social en los que colaboran personas del Grupo CLH.

En el año 2011, un año más el Grupo CLH refrenda su compromiso con los principios de conducta y acción en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción que establece el Pacto Mundial.

Espero sinceramente que este Informe ayude a entender mejor nuestro compromiso en materia de responsabilidad social corporativa y sostenibilidad y también los nuevos retos que deberemos afrontar durante los próximos años con el objetivo de propiciar un desarrollo económico sostenible.

**José Luis López de Silanes**  
Presidente Ejecutivo

## Cuadro de mando Responsabilidad Social Corporativa

	2009	2010	2011
<b>Dimensión económica</b>			
Beneficio de explotación (miles de euros)	223.467	226.015	231.859
Beneficio neto (miles de euros)	177.664	151.185	162.763
Ingresos de explotación (miles de euros)	591.707	585.922	615.747
Valor económico distribuido (miles de euros)	579.818	510.408	511.737
Gastos de explotación (miles de euros)	368.240	359.907	383.888
Inversiones (miles de euros)	137.738	120.288	108.873
Dividendo (miles de euros)	224.173	155.257	116.297
Activos Totales (miles de euros)	1.899.643	1.952.939	1.952.012
<b>Datos Actividad</b>			
Salidas de Instalaciones (miles toneladas)	36.989	36.797	35.300
Retiradas operadores sector terrestre (miles toneladas)	31.404	30.931	35.327
Retiradas operadores sector aviación (miles toneladas)	4.123	4.296	4.468
Retiradas operadores sector marina (miles toneladas)	1.462	1.570	1.818
<b>Actividad medios de transporte</b>			
Buques de tanque (miles toneladas)	2.319	2.183	2.581
Oleoductos (miles toneladas)	22.704	22.368	21.365
<b>Medios materiales</b>			
Número de instalaciones de almacenamiento	37	38	38
Número de instalaciones aeroportuarias	29	29	28
Número de buques tanque fletados	2	2	2
<b>Número de clientes y valoración encuesta</b>			
Número de clientes CLH	35	33	43
Número de clientes CLH Aviación	10	10	12
Valoración media clientes CLH S.A	3,2	No se realizó encuesta	3,1
Valoración media clientes CLH Aviación	3,31	No se realizó encuesta	3,23

	2009	2010	2011
<b>Dimensión social</b>			
Número de empleados	1.678	1.673	1.635
Edad media de los empleados (años)	46,5	45,6	44,9
Antigüedad media de los empleados (años)	21	20	18
Rotación (bajas no deseadas) (%)	0,2	0,4	0,7
Inversión en formación (euros)	1.005.511	1.010.945	1.025.663
Promedio horas de formación	37	33	36 (hombres) y 50 (mujeres)
% de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	34%	34%	33% (hombres) y 34% (mujeres)
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	87%	87 %	87%
Índice de frecuencia total (IFT Grupo CLH)	14,09 (hombres) 12,81 (mujeres)	13,26 (hombres) 5,13 (mujeres)	7,65 (hombres) y 5,04(mujeres)
Formación en seguridad (Horas)	12.033	12.945	14.129
<b>Dimensión ambiental</b>			
Inversiones ambientales(millones de euros)	7,9	13,9	10,6
Consumo de energía primaria (Gigajulios/año)	438.663	484.079	503.218
Consumo de energía eléctrica (Gigajulios/año)	945.321	932.269	967.708
Consumo de agua (m³)	191.095	165.590	132.334
Emisiones de SOx (toneladas)	272	351	270
Emisiones de compuestos orgánicos volátiles (toneladas)	541	510	353
Emisión en partículas (toneladas)	19	21,9	21,4
Emisión NOx (toneladas)	290	339	303
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	3.682	3.484	4.604
Generación de residuos no peligrosos (toneladas)	283	97	419
Emisiones de CO <sub>2</sub> (toneladas)	31.015	34.443	35.398
Emisiones de CO <sub>2</sub> en el transporte por carretera (toneladas)	5.845	3.996	6.040
Derrames con afección medioambiental	3	1	1

## Hitos relevantes del año 2011

*Los valores del Grupo CLH se reflejan cada año en los hitos de sus distintos ámbitos de gestión*

### Compromiso con la seguridad

#### *Obtención de la certificación de la norma OHSAS 18001:2007*

CLH obtuvo la certificación según la norma 18001:2007 para su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Esta certificación, considerada como el más alto nivel de exigencia internacional en prevención de riesgos laborales, confirma el esfuerzo de la compañía para lograr un entorno de trabajo seguro y saludable, identificando y controlando los riesgos de salud y seguridad, reduciendo el potencial de accidentes.

#### *Reconocimiento a las instalaciones y empresas más seguras*

Durante 2011 se entregaron premios a los 16 centros del Grupo que llevan cinco años consecutivos sin registrar ningún accidente laboral. Además, se ha creado el premio anual "Cero accidentes", un reconocimiento a las empresas colaboradoras adheridas al compromiso de seguridad de CLH.

*Participación en Jornadas y eventos relacionados con la seguridad*, como las "Jornadas con la Fundación Fuego", en el que se trataron temas de autoprotección y respuesta rápida, segura y efectiva ante incidentes. Asimismo, durante 2011 se realizó una práctica de extinción de incendios en el aeropuerto de Alicante, en la que intervinieron los bomberos de AENA y SIS, la compañía que junto con CLH Aviación realiza el servicio de puesta a bordo de combustible en este recinto.

#### *Difusión del compromiso con la seguridad a través de diferentes plataformas*

Para celebrar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, CLH repartió entre todas las personas de la compañía el libro 'El Gran Silencio' escrito por Joan Junyent, un ingeniero especializado en prevención de riesgos laborales. Por otro lado, también se editó un video sobre formación básica en seguridad y medio ambiente para transmitir a las empresas externas unas pautas esenciales en materia de prevención.

## Mejora de las instalaciones y servicios para adaptarlas a los nuevos requerimientos de los clientes

### *Culminación Plan Estratégico 2007-2011*

El Grupo CLH culminó la ejecución del Plan Estratégico 2007-2011, que le ha permitido ampliar en 1,2 millones de metros cúbicos la capacidad de almacenamiento e incrementar en 523 kilómetros la red de oleoductos.

### *Puesta en marcha de nuevas instalaciones*

El Grupo CLH puso en servicio una nueva instalación de almacenamiento en Burgos que ha supuesto una inversión de más de 29 millones de euros. Esta nueva instalación está operativa todos los días del año durante las 24 horas del día y recibe una media de 90 camiones diarios y alrededor de 26.000 al año, que distribuyen el combustible a las gasolineras y otros consumidores de la zona.

### *Nueva zona de descarga de buques en la instalación de almacenamiento de Castellón*

Este nuevo punto de atraque y descarga contribuye a reforzar la seguridad de suministro de combustibles y carburantes ya que permite diversificar los posibles puntos de entrada de productos petrolíferos en la red logística de CLH.

### *Firma de un contrato de almacenamiento con la agencia gestora de las reservas estratégicas de Irlanda*

El Grupo CLH firmó en 2011 un contrato con la agencia gestora de las reservas estratégicas de Irlanda, National Oil Reserves Agency (NORA), para almacenar parte de los productos petrolíferos que gestiona dicha entidad. Este acuerdo se enmarca dentro de la actividad de CLH de prestación de servicios de almacenamiento estratégico a agencias y operadores petrolíferos de países europeos.

### *Certificación de calidad de la Autoridad Portuaria de Barcelona*

En 2011 la instalación de almacenamiento de CLH en Barcelona obtuvo la certificación de calidad concedida por la Autoridad Portuaria de la Ciudad Condal (APB) tras la correspondiente auditoría elaborada por AENOR. Este distintivo reconoce que la compañía cumple con los requisitos de calidad, seguridad y medio ambiente incluidos en el Manual de Graneles Líquidos elaborado por la APB.

### *Nuevas instalaciones adaptadas para el almacenamiento y distribución de bioetanol*

El Grupo CLH invirtió en el periodo 2007-2011 más de 25 millones de euros en la adaptación de varias instalaciones para suministrar gasóleo con biodiésel y gasolina con bioetanol, con el objetivo de satisfacer las nuevas necesidades del mercado.

## Fomento de la sostenibilidad y la protección del medio ambiente

### *Firma de un convenio de buenas prácticas ambientales con el Puerto de Motril*

Este acuerdo es el primero de estas características que se suscribe en España y compromete a CLH a certificar mediante controles periódicos que cumple los estrictos controles que establece la ley.

### *Participación en la creación de la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental*

El Grupo CLH ha puesto en marcha, junto a otras empresas energéticas españolas, la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental, un nuevo centro para la investigación y el análisis de los aspectos económicos, medioambientales y sociales relacionados con la producción, suministro y utilización de la energía necesaria para mantener el desarrollo y el bienestar de la sociedad actual y futura.

### *Compensación de emisiones*

CLH fue una de las empresas participantes en la primera plantación de árboles del proyecto 'Madrid Compensa', iniciativa con la que el ayuntamiento de Madrid busca compensar una parte de las emisiones de gases de efecto invernadero que se generan en la ciudad.

### *Accésit al "mejor proyecto para el desarrollo sostenible" en los Premios Europeos de Medio Ambiente*

El Grupo CLH ha sido reconocido por las actuaciones realizadas para el desmantelamiento y adecuación paisajística de los terrenos que ocupaba la antigua instalación de almacenamiento en Muskiz (Vizcaya), que han permitido recuperar una zona de marisma en la desembocadura del río Barbadún, un área de 180.000 m<sup>2</sup> de alto valor ecológico.

## Promoción de la conciliación laboral y la gestión responsable de la plantilla

### *Creación de un área específica dedicada a la conciliación de la vida laboral y familiar en el Portal Corporativo*

El Grupo CLH ha puesto en marcha en su Portal Corporativo el 'Espacio EFR', un área específica dedicada a la conciliación, para facilitar el acceso de todas las personas de la organización a aquellas ventajas y beneficios sociales a los que pueden acogerse para mejorar el equilibrio entre su vida personal y profesional.

### *Colaboración con la Universidad de Padres*

El Grupo CLH facilitó la matriculación de todas las personas de la compañía que lo solicitaron en el curso 2011–2012. Mediante este acuerdo, CLH subvencionó el 50% del coste de la matrícula de las personas de la compañía interesadas

### *Renovación de la certificación EFR*

El Grupo CLH renovó la certificación EFR de conciliación e igualdad, que otorga la Fundación +Familia, tras superar con éxito la auditoría realizada por AENOR a tal efecto. La compañía obtuvo una calificación de 'B-empresa proactiva', dos niveles por encima de la certificación inicial ('C-empresa comprometida')

### *Lanzamiento del proyecto Supera-T*

Este proyecto integra los diferentes modelos competenciales existentes con el modelo de liderazgo, los valores y la estrategia del Grupo CLH. Asimismo, se editó un video en el que se resume la filosofía de este plan donde una docena de empleados explicaron en qué consisten las distintas competencias del Grupo CLH.

### *Firma del Convenio Colectivo de CLH y CLH Aviación y del Protocolo contra el acoso*

Las representaciones de la empresa y de los trabajadores en la comisión negociadora de CLH y CLH Aviación firmaron los nuevos Convenios Colectivos el 5 de mayo y el 19 de julio de 2011 respectivamente. Asimismo, en los mismos actos se firmó el Plan de Igualdad, y un Protocolo de Actuación para prevenir conductas de acoso en el ámbito laboral.

## Reconocimiento de los grupos de interés

### *Análisis de las prácticas de RSC de la compañía por parte de SAM*

El Grupo CLH obtuvo la máxima calificación del sector “pipelines” (oleoductos) por parte de la agencia de evaluación SAM (Sustainable Asset Management) encargada de evaluar a las compañías que optan a entrar en el prestigioso índice Dow Jones Sustainability Index.

### *Mejora de 10 posiciones en el informe MERCO 2011*

El Grupo CLH se ha situado en el puesto 60 del informe Merco Empresas 2011. Este informe analiza 637 compañías de distintos sectores y participan directivos, ONG's, asociaciones de consumidores, analistas financieros, sindicatos y periodistas económicos. Además, para realizar la clasificación, se tienen en cuenta cualidades empresariales como el comportamiento ético, la transparencia, el compromiso medioambiental o la gestión de la plantilla.

### *Galardones a la excelencia*

El Grupo CLH obtuvo a lo largo del año diversos premios que reconocen la calidad de sus actividades, como el galardón a la Excelencia Empresarial en la XXI edición de los Premios Ejecutivos, así como el Premio Excelencia, en la categoría de Eficacia, otorgado por la revista Dirigentes. La compañía también fue galardonada con el premio a la mejor iniciativa logística en la XIII edición de los premios del Grupo El Vigía, en reconocimiento a “la calidad y la agilidad de sus servicios, así como a la apuesta por internacionalizar sus operaciones logísticas”.

### *Máxima calificación del JIG a las instalaciones aeroportuarias de Madrid y Barcelona*

Las instalaciones de CLH Aviación en los aeropuertos de Barajas y El Prat recibieron la calificación de “Excelente” del Joint Inspection Group (JIG), en reconocimiento al trabajo realizado para cumplir los más altos estándares de explotación a nivel internacional. Además, JIG examinó las instalaciones fijas y el servicio de puesta a bordo de Palma de Mallorca, Málaga y Alicante, que también consiguieron una alta calificación.

### *Premio para la recuperación del Archivo Histórico*

La Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información concedió el Premio Autelsi 2011 a la recuperación y publicación web del Archivo Histórico de Hidrocarburos, iniciativa impulsada por la Comisión Nacional de la Energía y CLH.

## Relaciones con los grupos de interés a través de diversas plataformas y acciones

### *Creación de una escuela de integración social*

El Grupo CLH firmó un convenio de colaboración con el ayuntamiento de San Fernando de Henares y la Fundación Realmadrid para crear una escuela de integración social en este municipio. Esta escuela de fútbol beneficiará a 100 niños y niñas de entre 6 y 14 años de edad, la mitad de ellos inmigrantes o en riesgo de exclusión social, que no pagarán inscripción de matrícula ni cuotas mensuales.

### *Exposición “Movemos la energía”*

El Grupo CLH finalizó con éxito la exposición itinerante “Movemos la Energía”, que durante tres meses recorrió 27 municipios de toda España donde la empresa cuenta con infraestructuras. La muestra recibió más de 9.000 visitas y permitió mejorar el conocimiento de CLH en su entorno local.

### *Visitas a nuestras instalaciones*

Durante 2011 el Grupo CLH recibió la visita de distintas autoridades políticas y organismos, como el secretario de Estado de Investigación; el secretario de Estado de Energía; el director general de Política Energética y Minas; el presidente de La Rioja; el consejero de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia; el alcalde de Mérida; el presidente de la Cámara de Comercio de Madrid; o la presidenta de la Asamblea de Madrid, Elvira Rodríguez entre otros.

## La innovación como un pilar fundamental

### *Impulso a los biocombustibles de aviación*

El Grupo CLH se adhirió junto a otras 12 empresas del sector, a la iniciativa liderada por el Gobierno para fomentar la producción y el consumo de los biocombustibles de aviación. El objetivo de este proyecto es reducir las emisiones del tráfico aéreo y conseguir una diversificación de materias primas

### *Participación en el 20º Congreso Mundial del Petróleo de Catar*

El presidente del Grupo CLH, José Luis López de Silanes, intervino en una sesión titulada “Innovación y Tecnología en el refino y distribución de productos petrolíferos” de este congreso, donde explicó la actividad de la compañía y detalló el funcionamiento de su sistema logístico.

### *Aula-Laboratorio de Metrología de los Hidrocarburos*

Durante 2011 se inauguró un nuevo Aula-Laboratorio en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de Madrid patrocinado por la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos. Este nuevo espacio permite simultanear las clases de carácter teórico con enseñanzas prácticas de metrología y calibración industrial.

## 1. El Grupo CLH

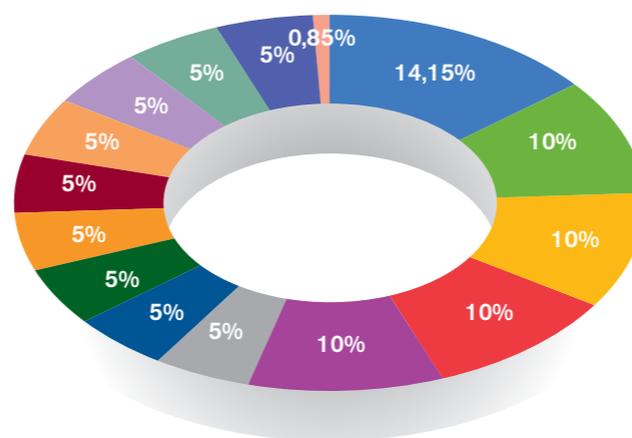
### 1.1. Perfil de la compañía

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 y trabaja desde hace más de 80 años para acercar esta energía a la sociedad, garantizando un suministro continuo, seguro y sostenible.

Para llevar a cabo sus actividades, cuenta con una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos del mundo, formada por más de 4.000 kilómetros de oleoductos, 38 instalaciones de almacenamiento y 28 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).

La calidad, la eficiencia y la mejora continua forman parte del compromiso del Grupo CLH en el desarrollo de sus actividades. A lo largo de su historia, la compañía se ha adaptado a las nuevas circunstancias del mercado para garantizar el suministro de combustibles a la sociedad, ofrecer un entorno laboral satisfactorio a los empleados, una rentabilidad adecuada a los accionistas y un servicio excelente a los clientes.

### 1.2. Composición accionarial de la compañía



### 1.3. Áreas de actividad de la compañía

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.

#### Actividades de logística básica

El Grupo CLH conecta, a través de sus más de 4.000 kilómetros de oleoductos, las ocho refinerías 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 oleoductos 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.

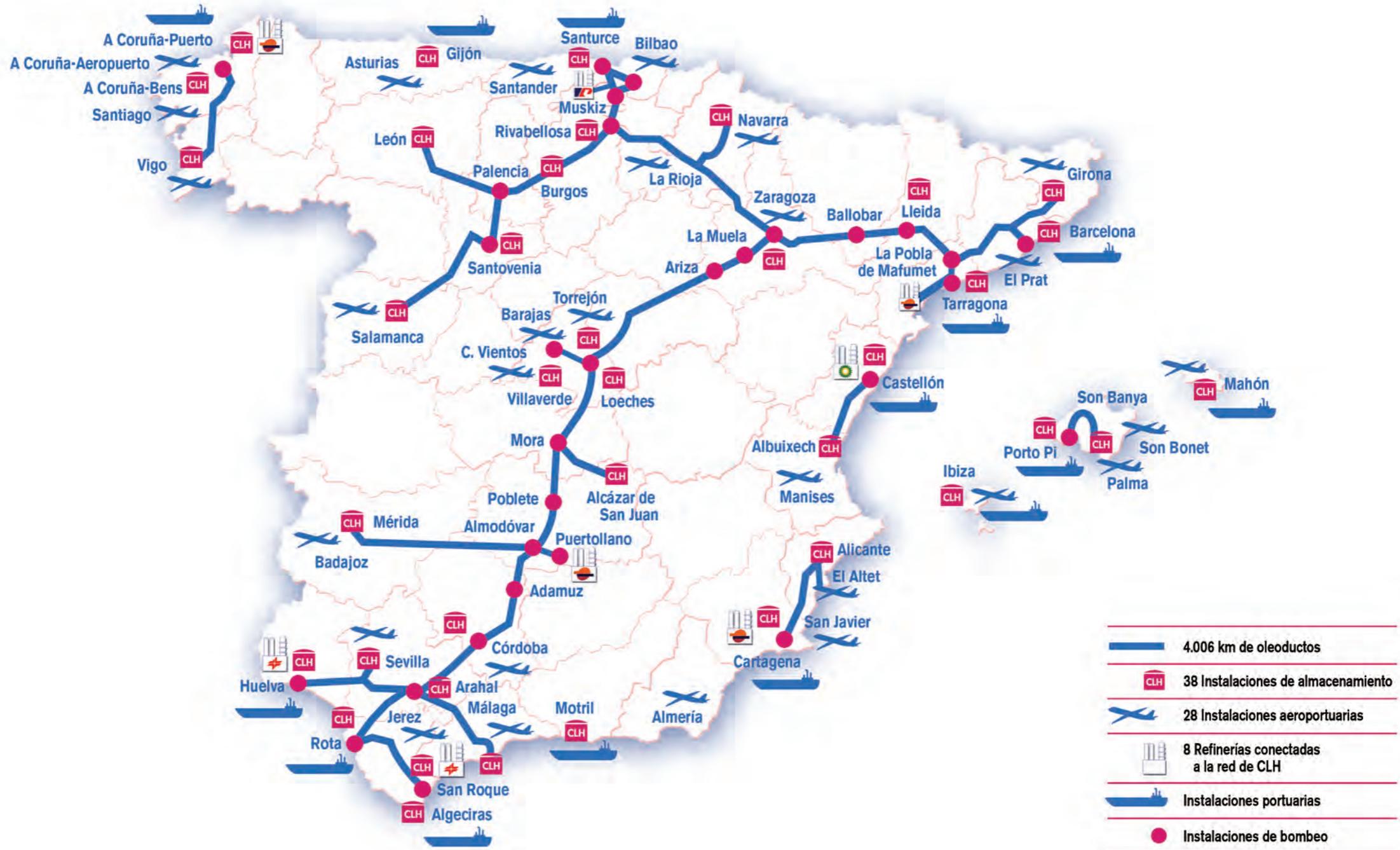
Durante 2011, las salidas de los productos de las instalaciones de la compañía alcanzaron los 35,3 millones de toneladas de productos petrolíferos, en su mayor parte gasolinas, gasóleos, fuelóleos y queroseno de aviación.

El Grupo CLH dispone de 38 instalaciones de almacenamiento repartidas por el territorio español de la Península y Baleares, con una capacidad de 7,8 millones de metros cúbicos de combustible y la mayoría de ellas se encuentran operativas las 24 horas del día los 365 días del año.

La compañía ofrece además la acreditación instantánea del producto. Esto permite a los 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.

## Infraestructura logística



## Nuevas áreas de negocio

### *Expansión internacional*

CLH apuesta por un modelo de crecimiento y sostenibilidad en el que la internacionalización desempeña un papel estratégico fundamental. El modelo de expansión internacional de la compañía contempla tanto el crecimiento mediante la construcción o adquisición de activos logísticos, como la prestación de servicios de asesoramiento fundamentados en el conocimiento desarrollado a lo largo de sus más de 80 años de presencia en el sector.

### *Almacenamiento estratégico y de seguridad*

El Grupo CLH alquila parte de su capacidad de almacenamiento a las entidades gestoras de las reservas estratégicas de productos petrolíferos y a los propios operadores, para que puedan mantener las existencias de seguridad exigidas por la ley.

La compañía tiene firmado un contrato con la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES) y en 2011 firmó un acuerdo con la agencia que gestiona las reservas estratégicas de Irlanda (NORA) para almacenar 60.000 metros cúbicos de gasolina en sus instalaciones, una cifra que equivale al 10% de las reservas irlandesas de este combustible.

### *Biocarburantes*

El sistema logístico de la compañía está adaptado para el almacenamiento y transporte de gasóleo con biodiésel y gasolina con bioetanol, con el objetivo de satisfacer las nuevas necesidades del mercado y contribuir al desarrollo de las energías renovables.

Durante 2011, CLH distribuyó más de 1,8 millones de metros cúbicos de biocarburantes, de los cuales 1,5 millones de metros cúbicos correspondieron a biodiésel y 0,3 millones de metros cúbicos a bioetanol en forma de ETBE (etil terbutil éter).

## Otras actividades

### *Suministros a aeronaves*

CLH Aviación cuenta con 28 instalaciones aeroportuarias situadas 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 2011, la compañía ha realizado más de 400.000 operaciones de suministro a aeronaves y ha puesto a bordo más de 3 millones de metros cúbicos de combustibles de aviación.

CLH Aviación, además, asesora y proporciona 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 2011 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), 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 2011, esta Unidad ha realizado cerca de 3.500 calibraciones.

### *Laboratorio*

El Grupo CLH dispone de una red de laboratorios, con más de 60 años de experiencia y reconocido prestigio en el sector formada por siete centros, coordinados desde el moderno Laboratorio Central de San Fernando de Henares (Madrid).

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.

El Laboratorio Central de CLH es el único centro español incluido por la FIA (Federación Internacional de Automovilismo) en la lista de laboratorios oficiales para analizar la calidad de los combustibles utilizados en las 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 2011, se han recibido más de 30.000 muestras y se han realizado más de 125.000 ensayos.

### Los servicios del Grupo CLH en cifras durante 2011

- **35,3 millones de toneladas** de productos petrolíferos transportados.
- **1,8 millones de metros cúbicos** de biocarburantes distribuidos.
- **400.000 operaciones** de suministro a aeronaves.
- **3.500 calibraciones** en la Unidad de Metrología.
- **30.000 muestras** recibidas y **125.000 ensayos** en laboratorio.

## 2. Buen Gobierno e Integridad

### 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 su modelo de negocio íntegro y transparente.*

### Hitos del año 2011

- Modificación de la regulación del Comité de Auditoría, contenida en los Estatutos Sociales y en el Reglamento del Consejo de Administración para adaptarla a la reforma de la Ley del Mercado de Valores, a las recomendaciones de Buen Gobierno Corporativo y al funcionamiento en la práctica de este Comité.
- Firma con la representación de los trabajadores del Grupo CLH del Protocolo de Actuación para la prevención y ante el acoso en el trabajo.
- Implantación de un Sistema de Control Interno de la Información Financiera.
- Aprobación por el Consejo de Administración y publicación, a través del Informe Anual del ejercicio 2011, del informe emitido con objeto de evaluar el funcionamiento y la calidad de los trabajos del Consejo de Administración, del Comité de Auditoría y del Comité de Nombramientos y Retribuciones durante el ejercicio 2010.

### Retos planteados para 2012

- Sometimiento del informe anual sobre retribuciones de los administradores, correspondiente al ejercicio 2011, a la votación de la Junta General Ordinaria de Accionistas 2012.
- Determinación, por acuerdo de la Junta, de la página web [www.clh.es](http://www.clh.es) como Sede Electrónica de la compañía.
- Desarrollo de un sistema de control interno para la prevención y detección de la comisión de infracciones penales en la empresa.

### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

#### Nivel de cumplimiento:

- *Cumplido*
- ◐ *En proceso*
- *No iniciado*

### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

- |                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Difusión del Código de Conducta.</li> </ul>               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Difusión del Código de Conducta a través de la página web y Portal Corporativo, mediante la creación de un apartado específico.</li> </ul>                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● Implantación del Buzón del Código de Conducta.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● Distribución del Código de Conducta mediante su entrega personal a todos los empleados de la compañía.</li> <li>● Configuración del Buzón del Código de Conducta como canal de comunicación. A través de la página web y Portal Corporativo, se pueden plantear consultas e informar de presuntos incumplimientos, incluidas las conductas de acoso laboral y las irregularidades de potencial trascendencia a nivel financiero y contable</li> </ul> |

## 2.1. Modelo de gobierno corporativo

Las prácticas de gobierno corporativo del Grupo CLH están orientadas a la consecución de los objetivos estratégicos de la compañía mediante la adopción de las mejores prácticas de las sociedades cotizadas.

### Normativa interna en Buen Gobierno

- Estatutos sociales.
- Reglamento de la Junta General de Accionistas.
- Reglamento del Consejo de Administración.
- Reglamento Interno de Conducta en el Mercado de Valores.

Durante el ejercicio 2011, 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 directa en este órgano.

Por otro lado, como se ha indicado anteriormente, la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el 31 de mayo de 2011 aprobó la modificación de los Estatutos Sociales y del Reglamento de la Junta General, con la finalidad, además de adaptar ambos textos a lo dispuesto por la nueva Ley de Sociedades de Capital, de adecuar la regulación del Comité de Auditoría a la reforma de la Ley del Mercado de Valores, a las recomendaciones de buen gobierno corporativo y al funcionamiento en la práctica de este Comité. Asimismo, el Consejo de

Administración aprobó, con idéntica finalidad, la modificación del Reglamento del Consejo de Administración

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](http://www.clh.es)) como plataforma para acceder a estos contenidos y ratificar el compromiso de la empresa con la transparencia. En ella, se ha dispuesto un apartado específico de “Información para Accionistas e Inversores”, en el que puede consultarse información detallada en los siguientes ámbitos:

- 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.

Por último, cabe destacar que la estructura de la administración del Grupo CLH está regulada en los Estatutos Sociales y garantiza la presencia de representantes de la gran mayoría del accionariado en el Consejo de Administración. 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.

### 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 afectan a la sociedad y que no están atribuidas, por la Ley o los Estatutos Sociales, a la competencia de otro órgano social.

Este órgano se reúne 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.

### 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.

El Consejo de Administración ha constituido órganos complementarios de administración a fin de optimizar el gobierno de la compañía, que se encuentran explicados en la siguiente tabla:

Órgano	Funciones
Comité de Auditoría	Establecer relaciones con los auditores de cuentas externos y supervisar: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la sociedad.</li> <li>• Auditoría interna</li> <li>• Información financiera regulada.</li> </ul>
Comité de Nombramientos y Retribuciones	Informar o formular propuestas respecto a nombramientos y remuneraciones de: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Consejeros</li> <li>• Miembros de Comités del Consejo</li> <li>• Directivos de la compañía.</li> </ul>

El Reglamento del Consejo de Administración sigue las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno en lo concerniente a la necesidad de que el Consejo dedique al menos una sesión al año a evaluar su funcionamiento y la calidad de sus trabajos. Con objeto de realizar dicha evaluación, el Consejo emitió y aprobó en 2011 un informe relativo al funcionamiento del propio Consejo y de los Comités de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones durante el ejercicio 2010. El contenido de este informe se ha puesto a disposición de los accionistas y demás grupos de interés a través de la página web [www.clh.es](http://www.clh.es), con ocasión de la Junta General Ordinaria celebrada el 31 de mayo de 2011.

El informe concluyó que el funcionamiento y el desempeño de las funciones tanto por parte del Consejo de Administración y sus comités como por parte del Presidente Ejecutivo, ha sido satisfactorio. Se evaluaron aspectos del Consejo y sus comités, particularmente: composición, organización y funcionamiento y funciones

En lo concerniente a diversidad del Consejo, cabe resaltar que durante el ejercicio 2011 ha ascendido a tres el número de mujeres que han formado parte del Consejo de Administración y de sus comités, cuya composición a 31 de diciembre de 2011 es la siguiente:

#### Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2011

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. Alfredo Antonio Barrios Prieto
	D. João Pedro Leitão Pinheiro de Figueiredo Brito
	D. Pedro Fernández Frial
	Global Noray, S.L. (representado por D. Miguel Iraburu Elizondo)
	Global Ramayana (representado por D <sup>a</sup> . Tanya Covassin)
	Global Winche, S.L. (representado por D. Guillermo Briones Godino)
	Kartera 1, S.L. (representado por D <sup>a</sup> . Alicia Vivanco González)
	D. Stanislav Michael Kolenc
	Marthilor, S.à.r.l. (representado por D. Andrew Liau)
	Marthilores, S.L. (representado por D. Mathias Burghardt)
	D. Pedro Miró Roig
	NCG Banco, S.A. (representado por D <sup>a</sup> . María Victoria Vázquez Sacristán)
	D. Juan José Rodríguez Fidalgo
	D. Robert Edward Verrion
Secretario	D. Luis Valero Quirós

#### Comité de Auditoría

Presidente	D. Alfredo Antonio Barrios Prieto
Vocales	D. José Eulogio Aranguren Escobar
	D. Daniel Micheal Agostino
	D. Mathias Burghardt, como representante del consejero Marthilores, S.L.
	D <sup>a</sup> . Alicia Vivanco González, como representante del consejero Kartera 1, S.L.
Secretario	D. Luis Valero Quirós

#### Comité de Nombramientos y Retribuciones

Presidente	D. Pedro Miró Roig
Vocales	D. Hamed Sloom Mubarak Al Athobi
	D. Mario Armero Montes
	D. Pedro Fernández Frial
Secretario	D. Luis Valero Quirós

El Consejo de Administración, en su reunión de 31 de enero de 2012, ha tomado razón de la renuncia presentada, por motivos profesionales, por el consejero y presidente del Comité de Auditoría, D. Alfredo Barrios Prieto, siendo designado por cooptación D. Jorge Lanza Perea para cubrir la vacante en el Consejo.

Asimismo en la citada reunión, el Consejo de Administración ha acordado el nombramiento de D. Jorge Lanza Perea como miembro del Comité de Auditoría y el nombramiento de D. Mathias Burghadt, representante persona física del consejero Marthilores, S.L., como presidente del Comité de Auditoría.

### 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 determinadas competencias y funciones atribuidas.

#### Comité de Dirección

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

### Participación en el desarrollo de políticas públicas

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

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.

La compañía 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, la Comisión de Medio Ambiente y la 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 asuntos relevantes del sector. Entre ellos, 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 beneficiarse de las ventajas que conlleva la economía global actual, proporcionando apoyo profesional a sus socios.

## 2.2. Cultura corporativa e integridad

El Código de Conducta del Grupo CLH fue aprobado con fecha 27 de julio de 2010 por el Consejo de Administración de CLH y comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores. El Código se encuentra publicado en la página web [www.clh.es](http://www.clh.es) y en el Portal Corporativo del Grupo. Se encuentra en vigor desde su aprobación y 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 promueve 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.

El propósito del Código de Conducta 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.

Con arreglo a lo establecido en el Código de Conducta se constituyó el Comité de Ética, que celebró su primera reunión el día 25 de octubre de 2010.

Durante el ejercicio 2011, el Comité de Ética ha emprendido acciones para fomentar el conocimiento del contenido del Código de Conducta, para lo cual se ha creado un espacio específico tanto en la página web como en el Portal Corporativo. Además, se ha distribuido el Código de Conducta mediante la entrega personal a todos los empleados de un pack en el que, junto al Código, se incluyeron las Políticas y la Misión, Visión y Valores del Grupo CLH.

Asimismo, se ha puesto a disposición de todos los grupos de interés del Grupo CLH el Buzón del Código de Conducta en un área específica de la página web y en el Portal Corporativo. Este canal es una plataforma establecida para enviar consultas y aclarar dudas sobre dicha norma, así como informar de un modo directo y seguro de cualquier presunto incumplimiento de los principios que integran el Código de Conducta, incluidas, en su caso, las conductas de acoso laboral y cualquier otra irregularidad percibida. Estas comunicaciones son recibidas por el Comité de Ética de la compañía, que será el encargado de evaluar y decidir las acciones requeridas en cada caso atendiendo a la naturaleza de los hechos comunicados.

Durante el ejercicio 2011 se ha recibido a través del Buzón del Código de Conducta una consulta acerca de la difusión entre los empleados del Protocolo de actuación para la prevención y ante el acoso en el trabajo firmado el 5 de abril de 2011.

Asimismo, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 7.3 del Protocolo, se ha dado traslado al Comité de Ética de la información estadística del procedimiento iniciado en 2011 por una denuncia de acoso en el ámbito de la empresa, que ha finalizado con el archivo de las actuaciones, tras el desistimiento del empleado denunciante.

## Comité de Ética

### Funciones

- Establecer vías de comunicación con empleados para recabar información e incidencias.
- Seguimiento de la implantación y cumplimiento del Código de Conducta.
- Difusión y conocimiento del Código de Conducta.

### Composición

- Subdirector de Auditoría.
- Director de Recursos Humanos.
- Director de Comunicación y Relaciones Institucionales (presidencia del Comité).
- Subdirector de Asesoría Jurídica.

## 2.3. 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 Commission” (COSO II), la cual cubre todas las áreas y procesos relevantes dentro de cada una de las Unidades Organizativas. A través de esta metodología, la compañía persigue 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 estructurado los riesgos en cuatro grupos.

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, la respuesta a situaciones de crisis (p.e. enfermedades de pandemia) así como los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos establecidos en el Plan Estratégico del Grupo.

La compañía cuenta con 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.

### Riesgos en el Grupo CLH

- **Riesgos estratégicos:** riesgos claves para la compañía que deben ser gestionados proactiva y prioritariamente (p.e. decisión sobre inversiones, entrada en nuevos segmentos, proceso de relevo generacional, etc.).
- **Riesgos operacionales:** riesgos que afectan a la gestión operativa, y que pueden llegar a afectara significativamente las operaciones del Grupo (p.e. fallos en los sistemas, accidentes laborales y medioambientales, fallos en los procesos, etc.).
- **Riesgos de reporting:** riesgos 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:** riesgos 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.).

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.

Los sistemas de control más relevantes implantados dentro de la organización, con los cuales se busca mitigar los riesgos y alcanzar los objetivos del Grupo, están resumidos en la tabla adjunta.

Por último, cabe destacar que desde la Secretaría Técnica se asume la integración de los riesgos que conforman el Mapa teniendo en cuenta sus interrelaciones, llevando a cabo un análisis de sensibilidad para determinados riesgos de naturaleza financiera.

### Sistemas de control más relevantes en el Grupo CLH

Sistema mixto de prevención	Formado por un servicio de prevención propio de carácter mancomunado para CLH y CLH Aviación, asumiendo como propias las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Industrial.  Existen “trabajadores designados” para ayudas puntuales en temas de prevención.  Concierto con un servicio de prevención ajeno (Sociedad de Prevención de Fraternidad Muprespa) para actividades técnicas y vigilancia de la salud, existiendo un coordinador médico por parte de CLH (Jefe del servicio médico).
Sistema de Gestión de Seguridad	Integra tanto la prevención de riesgos laborales como la seguridad industrial, con el objetivo de “cero accidentes”. Este Sistema cuenta con la Certificación OHSAS 18001:2007 de AENOR.
Sistema de Gestión Ambiental	Tiene presente criterios medioambientales en todas sus actividades y durante todo el ciclo de vida de las mismas según norma ISO 14001 de AENOR
Plan de Gestión de Integridad de infraestructuras	El Plan se está elaborando según la normativa de API (American Petroleum Institute) enfocada a instalaciones de almacenamiento y oleoductos, para llevar a cabo los trabajos operativos de una manera eficiente y segura, incluyendo un seguimiento anual de metas y objetivos
Plan de Sucesión y Formación	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 responsabilidades que se les asignen al reemplazar a aquellos que se van a jubilar
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 consecuentes con los objetivos de la empresa.

### 3. Generación de valor

#### Nuestro Enfoque

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

#### Hitos del año 2011

- Adecuación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) a las recomendaciones de la CNMV para cumplir con las nuevas exigencias normativas.
- HUB logístico de almacenamiento de biocombustibles en Barcelona.
- Continuidad en la política de precios competitivos.
- Puesta en marcha de nuevas instalaciones de almacenamiento y aeroportuarias.
- Acuerdo con la agencia que gestiona las reservas estratégicas en Irlanda (NORA).

#### Retos planteados para 2012

- Optimización de los procesos de gestión y tramitación de facturas mediante la automatización de los mismos.
- Implantación de un nuevo sistema de gestión de cobro y seguimiento de la deuda de clientes.
- Aprobación de un nuevo Plan Estratégico para el período 2012-2016.
- Prestación de nuevos servicios logísticos.
- Desarrollo de la internacionalización mediante la prestación de servicios a compañías de otros países.

#### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

Nivel de cumplimiento:

- Cumplido
- En proceso
- No iniciado

#### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

- Finalización del Plan Estratégico 2007 - 2011. Inversiones de cerca de 700 millones de euros.
- Ampliación de 1,2 millones de metros cúbicos de capacidad de almacenamiento y 523 kilómetros de oleoductos.
- Continuación de la política de precios competitivos. Optimización del funcionamiento del sistema logístico de CLH para mejorar su eficiencia.

### 3.1. Valor económico generado

Los resultados del año 2011 reflejan el compromiso del Grupo CLH con el mantenimiento de la rentabilidad y la creación de valor. Las principales magnitudes que corroboran este hecho son las siguientes:

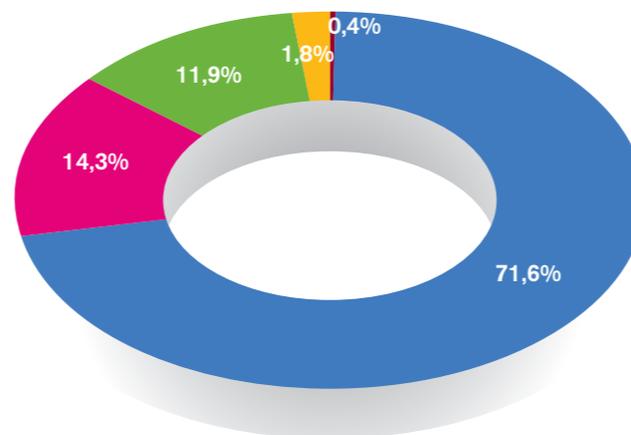
- Los ingresos de explotación ascendieron a 615,7 millones de euros, un 5,1% más respecto al año 2010.
- Las inversiones para la ampliación y mejora de las instalaciones supusieron un total de 108,9 millones de euros en 2011.
- El beneficio de explotación alcanzó la cifra de 231,9 millones de euros, lo que supuso un aumento de 5,8 millones, un 2,6% más.

- El Grupo CLH registró un beneficio neto del ejercicio de 162,8 millones de euros, un 7,7% más respecto al año 2010. El beneficio de explotación recurrente y neto de operaciones financieras ha sido 5,1 millones de euros superior al de 2010. El beneficio de explotación no recurrente ha sido 8,3 millones de euros superior al de 2010, debido

a que el resultado neto de enajenación de activos no corrientes ha sido mayor en 6,1 millones de euros, y a que el resultado de otras ganancias y pérdidas, también, ha sido superior en 2,2 millones.

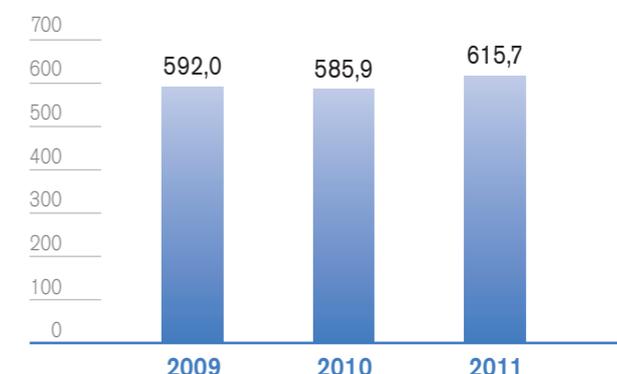
- La cotización de la acción a cierre del ejercicio 2011 fue de 25,34 euros.

Origen Ingresos Grupo CLH 2011



- 71,6% Sector terrestre
- 14,3% Sector aéreo. Suministro a aeropuertos
- 11,9% Sector aéreo. Suministro a aeronaves
- 1,8% Sector marino
- 0,4% Fletamentos

Evolución Ingresos de explotación Grupo CLH  
Millones de €

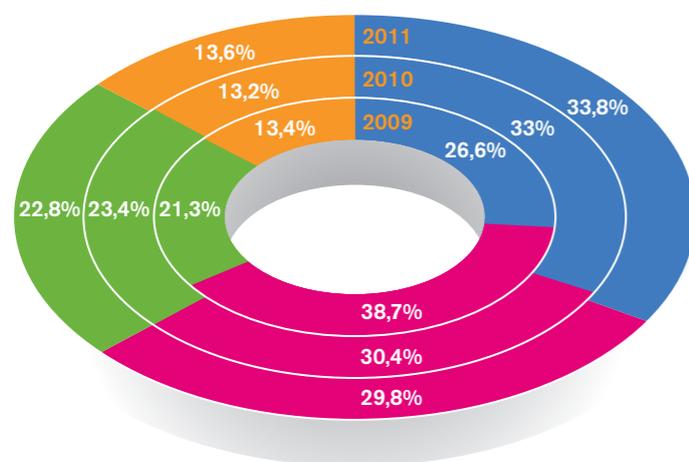


### 3.2. Valor económico distribuido

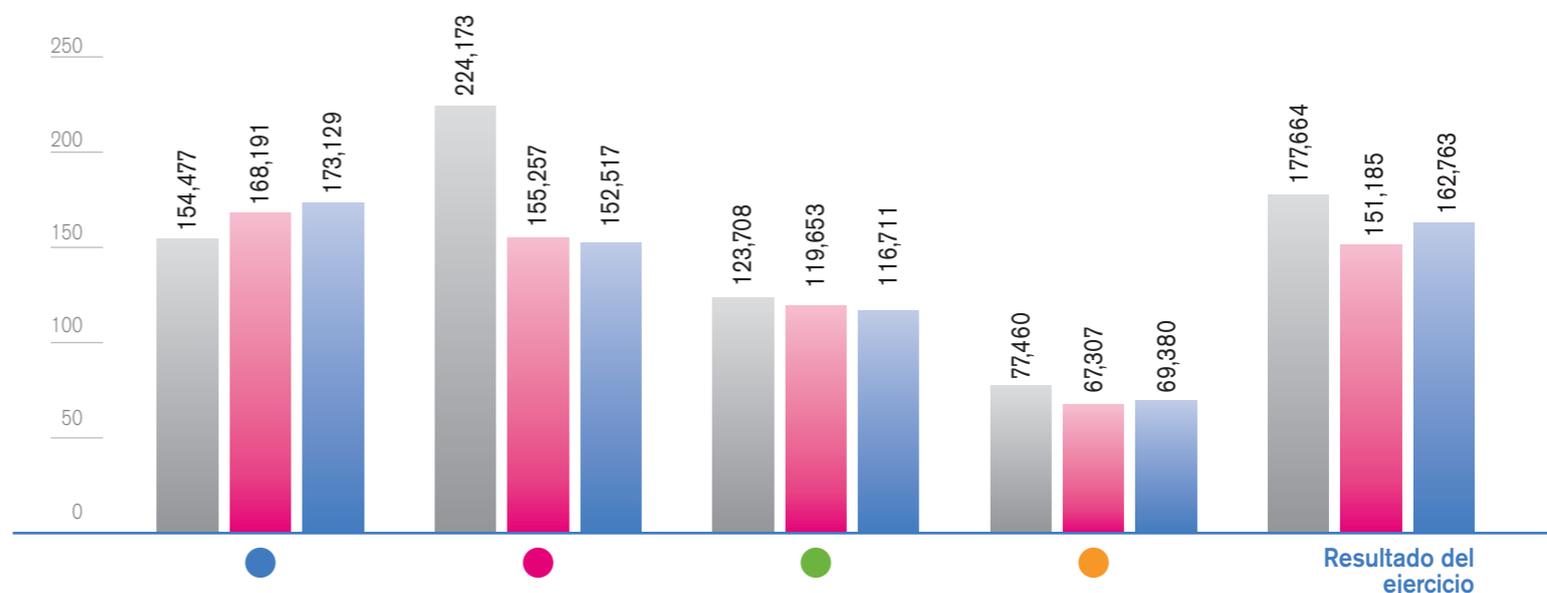
(miles de euros)

Valor económico distribuido	2009	2010	2011
Aprovisionamientos	154.477	168.191	173.129
Remuneraciones al capital (dividendos)	224.173	155.257	152.517
Gastos de personal	123.708	119.653	116.711
Pagos a Gobiernos (impuestos+multas)	77.460	67.307	69.380
<b>Valor Añadido</b>	<b>579.818</b>	<b>510.408</b>	<b>511.737</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>177.664</b>	<b>151.185</b>	<b>162.763</b>

Valor económico distribuido  
En porcentaje



Variación flujos de riqueza 2009-2011  
Miles de euros



- Aprovisionamiento
- Gastos de personal
- Remuneraciones al capital (Dividendos)
- Pagos a gobiernos (impuestos + multas)

■ 2009  
 ■ 2010  
 ■ 2011

### 3.3. Valor económico indirecto

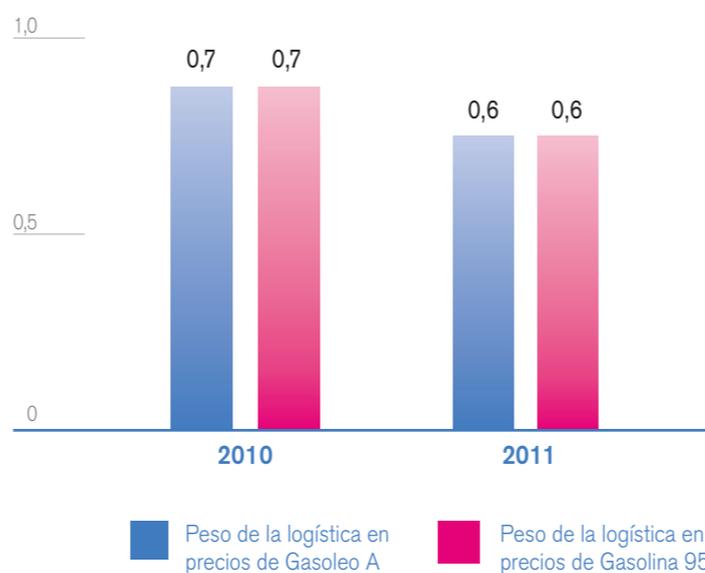
Además de la creación de valor económico directo, el Grupo CLH crea valor económico indirecto en el entorno donde desarrolla sus actividades. Los principales impactos indirectos de la compañía durante 2011 han sido los siguientes:

- El sistema logístico de hidrocarburos del Grupo CLH se distingue por su carácter integrado 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 redonda 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 por litro de combustible que paga el consumidor final.

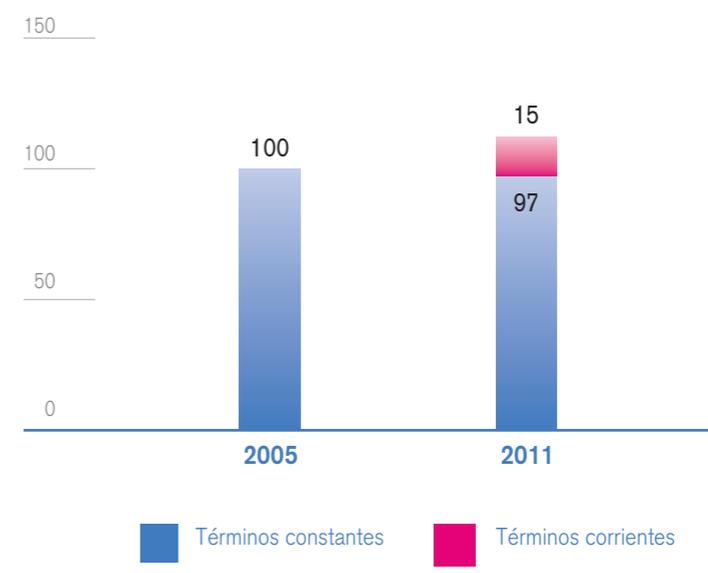
La política de precios del Grupo CLH ha supuesto una reducción del precio de los servicios de la compañía en términos constantes desde el año 2005, que repercute directamente en los precios de los combustibles que abonan los usuarios finales.

**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 se mantiene inferior al 1%*

**Índice de precios de los servicios de CLH**  
Índice (2005=100)



*CLH ha mantenido los precios constantes desde 2005*

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. En este contexto, se estima que la red de oleoductos de CLH supone una reducción en las emisiones de CO<sub>2</sub> a la atmósfera de 360.000 toneladas.

Por otro lado, el proceso de diversificación iniciado por la compañía 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.

Por último, cabe destacar que durante 2011 se ha completado con éxito el Plan Estratégico 2007-2011. Durante este periodo se han inaugurado nuevas instalaciones de almacenamiento, lo que ha supuesto ampliar en 1,2 millones de metros cúbicos la capacidad de almacenamiento e incrementar 523 kilómetros la red de oleoductos, que han permitido a la compañía alcanzar en su conjunto las estimaciones previstas de crecimiento a pesar de la difícil coyuntura económica de los últimos años.

### 3.4. Gestión de la cadena de aprovisionamiento

El Grupo CLH dispone de procedimientos de gestión que permiten la realización de adquisiciones 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 atribuciones en este ámbito, especialmente aquellas que, por la especificidad de sus adquisiciones, históricamente lo han venido realizando.

#### Compras centralizadas: características

- Especificación técnica y uso homogéneo para toda la compañía.
- Destinadas a inversiones para activos fijos.
- Presentan 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”, los cuales son verificados conforme a todos los requisitos establecidos en la legislación. Además, se realiza un seguimiento periódico de su fiabilidad mediante los siguientes parámetros:

- Cumplimiento de los plazos de entrega
- Cumplimiento del nivel de calidad exigido
- Cumplimiento del control de cantidad exigido

### Gestión y homologación de proveedores: el sistema RePro

Tanto la información genérica de proveedores como los requisitos iniciales de homologación están recogidos en el sistema RePro. Este sistema pertenece al Grupo Achilles, entidad especializada en gestión de información de proveedores. El sistema RePro 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.

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 está estructurada y actualizada, siendo además la misma para todos. Así, se consigue 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 aplican criterios de seguridad en la evaluación y selección de los contratistas que trabajen para la compañía, y se exige el cumplimiento de la misma normativa de seguridad que los trabajadores de la empresa.

### Los contratistas más relevantes fueron evaluados en aspectos relacionados con la responsabilidad social durante 2011

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

## Comunicaciones con proveedores y usuarios

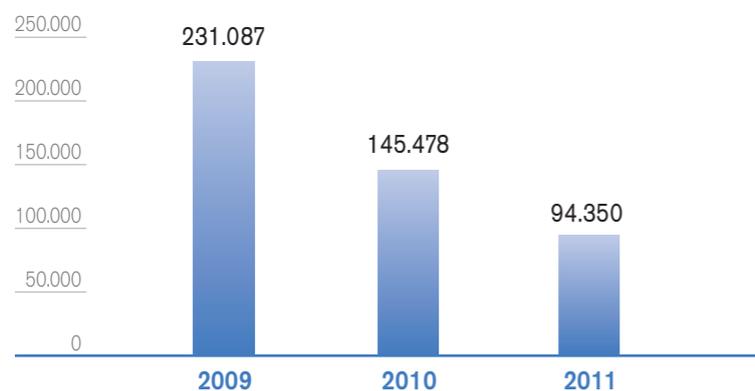
Durante el año 2011 se ha completado la implantación de los sistemas para la agilización de las comunicaciones con el proveedor y usuarios. Los pedidos son enviados de forma simultánea al proveedor y también, para su información y seguimiento, a los centros peticionarios de materiales y equipos mediante correos electrónicos en formato PDF, quedando accesibles de este modo para 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. se realice en formato electrónico y evitar en lo posible los catálogos en formato físico.

Durante el año 2011, el 94,5% 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, contribuyendo de esta manera al desarrollo de las comunidades donde actúa.

### Adjudicaciones compra de materiales y contratación de servicios Grupo CLH

Miles de euros



## 3.5. El petróleo y futuros escenarios energéticos

### Cifras clave en el sector del petróleo según Agencia Internacional Energía (AIE)

- La demanda mundial de crudo en 2011 aumentó en 1,5 millones de barriles diarios con respecto a la de 2010.
- La demanda global de crudo aumentará un 18 por ciento entre 2009 y 2035.
- El 93 por ciento del incremento previsto en la demanda mundial de energía primaria procederá de países emergentes y no desarrollados.

Según el estudio Panorama Mundial de la Energía, todas las fuentes energéticas, desde el petróleo hasta las renovables, tendrán mayor demanda. En este sentido, la demanda mundial energética, especialmente de petróleo y de gas, continuará aumentando tanto a corto como a largo plazo y, con ella, los precios de los hidrocarburos. El aumento del consumo de crudo en los países emergentes como China, India o Brasil, unido a la recuperación de la

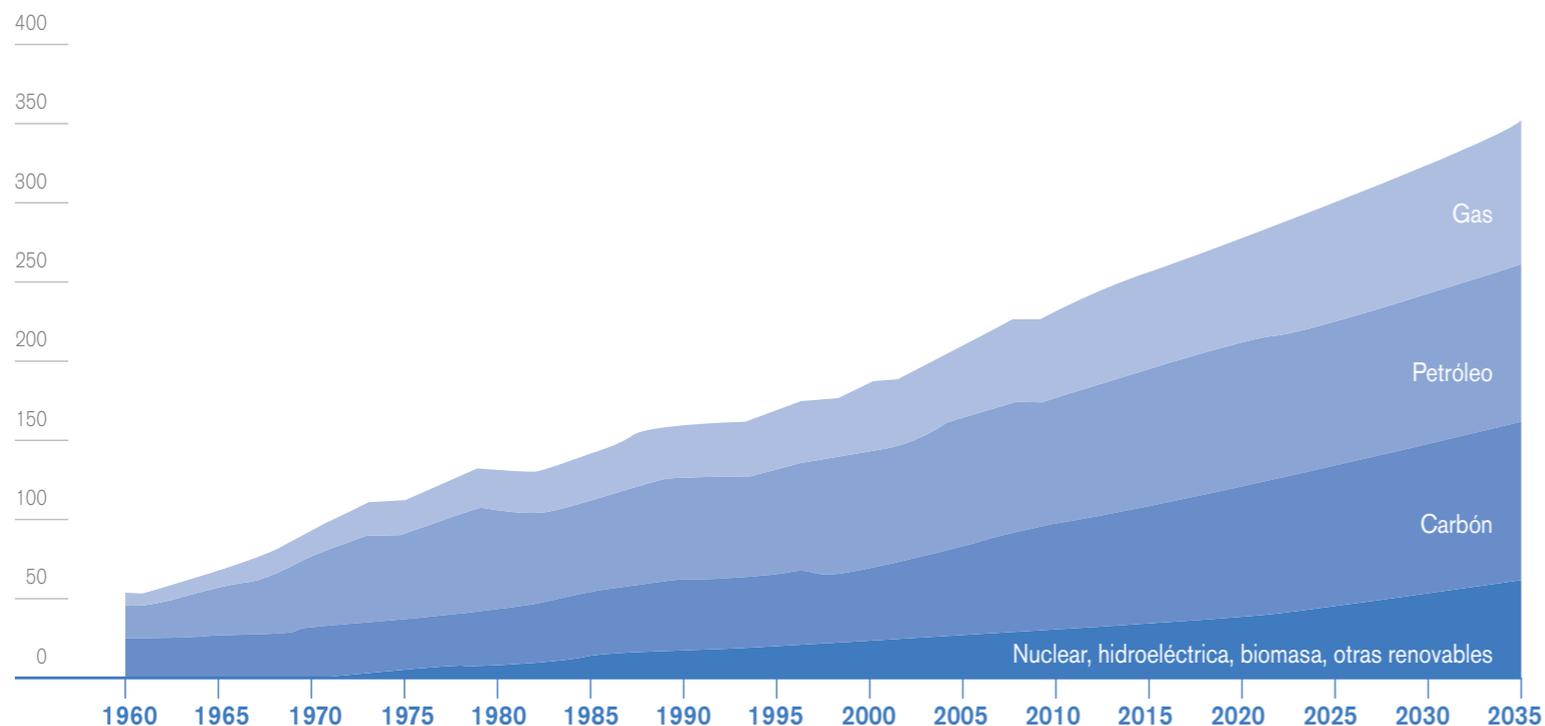
economía mundial, motivó a los expertos de la Agencia Internacional de la Energía (AIE) a revisar al alza sus previsiones de demanda de hidrocarburos para 2011.

Según las conclusiones del estudio de la AIE, el petróleo se mantendrá como combustible dominante al menos hasta 2035, si bien su peso se reducirá conforme se vayan introduciendo nuevos métodos de ahorro y eficiencia energética en todos los países.

En cualquier caso, se estima que el petróleo seguirá siendo clave y su precio seguirá creciendo. A largo plazo, la demanda global de crudo también aumentará, en una cantidad estimada en un 18 por ciento entre 2009 y 2035, impulsada por el consumo de China, alcanzando así los 99 millones de barriles diarios (15 millones más que en 2009).

Por otro lado, la AIE revisó durante 2011 el sistema de emergencias de España ante situaciones de interrupción del suministro, y concluyó que el sistema logístico del Grupo CLH era una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos de todo el mundo. De esta manera, la compañía contribuye a garantizar la seguridad de suministro en los lugares donde opera, encontrándose a disposición de todos los operadores petrolíferos de España.

**Suministro mundial de energía primaria por tipo de combustible**  
mboe/d



Fuente: World Oil Outlook 2011 p.50 Organization of the Petroleum Exporting Countries (OPEC)

## caso destacado

### Adecuación del Sistema de Control Interno de la Información Financiera (SCIIF) a los requerimientos de la CNMV

Uno de los principales proyectos abordados por CLH en el transcurso de 2011, ha consistido en optimizar su Sistema de Control Interno para cumplir con las nuevas exigencias de los organismos de control y garantizar el adecuado cumplimiento de la nueva legislación.

Para ello ha sido necesario definir y ejecutar los siguientes planes de adecuación con el objetivo de documentar y, en su caso, mejorar los sistemas de control interno y así facilitar la interpretación, la comparación y la fiabilidad de la información financiera pública enviada a los Mercados:

- 1 Documentación y formalización de procesos de negocio considerados críticos por afectar de modo material a los Estados Financieros, dando lugar a flujogramas, narrativas y matrices de riesgos contables de los citados procesos.
- 2 Revisión y desarrollo de las normas que sigue la compañía para la elaboración de sus Estados Financieros, estableciendo criterios de aplicación que permitan una sencilla y eficaz consulta de los principales criterios contables e indicaciones prácticas de contabilización.
- 3 Formalización de la responsabilidad de Auditoría Interna sobre el SCIIF, Código de Conducta y canal de denuncias.

- 4 Diseño del plan de “testing” del SCIIF y actividades de evaluación del Comité de Auditoría.

Por su naturaleza el SCIIF está sujeto a una supervisión y reevaluación continua para ir adaptándose a las nuevas circunstancias.

## 4. La Responsabilidad Social Corporativa en el Grupo CLH

### 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.*

### Hitos del año 2011

- 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.
- Primera evaluación de las prácticas de RSC del Grupo CLH por parte de SAM.

### Retos planteados para 2012

- Aprobación nuevo Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.
- Publicación y verificación del quinto informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- Realización del segundo Estudio de Satisfacción de Grupos de Interés.

### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

#### Nivel de cumplimiento:

- *Cumplido*
- ◐ *En proceso*
- *No iniciado*

### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

- |                                                                                        |   |
|----------------------------------------------------------------------------------------|---|
| ● Aprobación nuevo Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.      | ● |
| ● Publicación y verificación del quinto 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.                                       | ● |

## 4.1. Estrategia de Responsabilidad Corporativa

El modelo de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH tiene como objetivo el establecimiento de relaciones de confianza con sus grupos de interés y además pretende convertir a la compañía en un referente en el transporte, almacenamiento y distribución de combustibles.

### Plan Director RSC 2007-2011

- Gestión ambiental y protección del entorno.
- Atracción y retención del talento.
- Salud y seguridad laboral.
- Control y seguridad de las instalaciones.
- Relaciones con la comunidad y grupos de interés.
- Ética e integridad.

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2007-2011 está compuesto por seis grandes áreas de actuación y es la herramienta del Grupo CLH para implantar su política en este ámbito de actuación.

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales es la unidad encargada de velar por la correcta implantación de la estrategia en responsabilidad corporativa del Grupo CLH. Para ello cuenta con el apoyo del Comité de Dirección y el Comité de Responsabilidad Social Corporativa.

El Grupo CLH se adhirió en el año 2007 al Pacto Mundial de Naciones Unidas, por 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.

### Comité de Responsabilidad Corporativa

- Supervisar enfoque y programas de acción.
- Impulsar planes de acción e informar a los órganos de administración y dirección de la compañía.
- Supervisar el cumplimiento de compromisos externos en la materia.
- Apoyar a la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales en la gestión de las relaciones con los grupos de interés.
- Colaborar en la elaboración del Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

## 4.2. Balance del Plan Director de RSC 2007-2011

Con la aprobación del I Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2007-2011 por el Consejo de Administración del Grupo CLH, se estableció como objetivo estratégico el impulso de acciones socialmente responsables que den respuesta a las expectativas de los grupos de interés. Para cumplir con esta finalidad, el Plan Director de RSC 2007-2011 tuvo como principales objetivos:

- Establecer las líneas estratégicas en responsabilidad corporativa de la compañía
- Identificar las acciones socialmente responsables que den respuesta a los retos estratégicos a los que se enfrenta el Grupo CLH.
- Definir la estructura organizativa que garantice la correcta implantación del Plan Director.

En paralelo al desarrollo del Plan Director, el Grupo CLH decidió implantar el modelo de Excelencia Empresarial EFQM (European Foundation for Quality Management), con el objetivo de hacer de la compañía una empresa excelente.

La implantación de este modelo pretende lograr resultados equilibrados para todos los grupos de interés y concede una importancia creciente a conceptos relacionados con la responsabilidad social corporativa, además aportó importantes sinergias al desarrollo del Plan Director de RSC, lo que ha permitido obtener logros significativos en las distintas áreas de actuación contempladas en el Plan, así como importantes reconocimientos externos.

### Gestión ambiental y protección del entorno

El Plan Director de RSC 2007-2011 supuso la consolidación del Sistema de Gestión Ambiental del Grupo CLH, aprobado en 2006 según las especificaciones de la norma ISO 14001. En el marco de este Sistema y con el objetivo de realizar sus actividades logísticas de la manera más eficiente y sostenible,

la compañía ha llevado a cabo diferentes actuaciones encaminadas a mejorar el medio ambiente. Entre ellas destacan las siguientes:

#### *Desarrollo de las energías renovables*

CLH invirtió 25 millones de euros entre 2007 y 2011 en la adaptación de sus instalaciones para el transporte y el almacenamiento de biocombustibles, y ha realizado las primeras pruebas piloto para alimentar con energía solar algunas válvulas de oleoducto.

#### *Proyectos de saneamiento de suelos y recuperación medioambiental*

CLH ha llevado a cabo proyectos de saneamiento de suelos y recuperación medioambiental en los terrenos de las antiguas instalaciones de Valencia, Muskiz (Vizcaya) y Santurce (Vizcaya), y ha iniciado la investigación de nuevos procedimientos para la descontaminación de suelos.

### CLH Recicla

Bajo el lema “Nos movemos por el medio ambiente”, ha supuesto la instalación en los centros de trabajo de contenedores para el papel, el plástico, las pilas y otros materiales, con el objetivo de implicar a todas las personas en el reciclaje de los residuos generados dentro de la empresa.

### Sistema de Gestión Ambiental

El Sistema de Gestión Ambiental de la compañía obtuvo en 2008 la certificación ISO 14001, otorgada por AENOR, y superó dos años después la correspondiente auditoría de seguimiento. CLH también ha iniciado el proceso para adherirse a EMAS, un reglamento de la Unión Europea que permitirá reforzar su Sistema de Gestión Ambiental.

### Salud y Seguridad Laboral

Uno de los principales objetivos del Plan Director de RSC ha sido hacer del Grupo CLH un lugar de trabajo más seguro y saludable para todas las personas que trabajan en él. Para ello, la compañía implantó un Sistema de Gestión de la Seguridad y la Salud, enfocado a la eliminación, la minimización y el control de los riesgos, que obtuvo en 2011 la certificación OHSAS 18001. Además, ha llevado a cabo las siguientes acciones:

#### “El cero es posible”

CLH ha organizado distintas actividades de sensibilización y campañas de divulgación de buenas prácticas con el objetivo de proporcionar a los empleados conocimientos para prevenir accidentes. Se ha logrado reducir el Índice de Frecuencia Total de Accidentes (IFT) en un 66,5% en el período 2007-2011.

#### Sistemas de reconocimiento

La compañía ha creado un sistema de reconocimiento para los centros de trabajo que no registran ningún accidente laboral a lo largo del año, así como el premio anual “Cero Accidentes”, que distingue el mejor comportamiento en seguridad y salud laboral de las empresas colaboradoras que trabajan para CLH.

### Relaciones con la comunidad y los grupos de interés

Otro de los objetivos impulsados por el Plan Director de RSC 2007-2011 ha sido la mejora de la relación del Grupo CLH con sus diferentes grupos de interés y con la sociedad en general.

#### “Movemos nuestra energía más solidaria”

El plan de acción social “Movemos nuestra energía más solidaria”, ha permitido a CLH apoyar más de 50 iniciativas, relacionadas con el medio ambiente, la cultura, la educación o la asistencia social, impulsadas por diferentes asociaciones y ONG’s en las que colaboran personas de la compañía.

#### Plan de Relaciones con las Comunidades Locales

CLH puso en marcha un Plan de Relaciones con las Comunidades Locales, para estrechar lazos con las corporaciones, organismos y asociaciones de los municipios en los que está presente. La compañía llevó a cabo un estudio para medir el grado de conocimiento y satisfacción de sus grupos de interés, en el que obtuvo una alta valoración global, de 8 puntos sobre 10. La mayoría de los encuestados definió a la compañía como una empresa segura, respetuosa con el medio ambiente y profesional.

### *Exposición Itinerante “Movemos la energía”*

La organización de la exposición itinerante “Movemos la energía”, permitió acercar la imagen de la compañía a los ciudadanos y fomentar un diálogo fluido con los grupos de interés. La muestra, que se instaló en un autobús especialmente acondicionado, con paneles y monitores con información de la compañía, recaló en 27 municipios y recibió más de 9.000 visitas.

### **Control y seguridad de las instalaciones**

El Plan Director de RSC 2007-2011 ha permitido desarrollar también diferentes acciones para mejorar la seguridad de todas las instalaciones, mediante la utilización de la más moderna tecnología y el perfeccionamiento de los procesos, lo que ha redundado a su vez en una mejora de la calidad del servicio. Entre las acciones puestas en marcha destacan las siguientes:

### *Oleoductos*

CLH puso en marcha un “Plan de Integridad de Oleoductos”, que permite comprobar de forma periódica y exhaustiva que todas sus líneas se encuentran en perfecto estado. Asimismo, se introdujeron mejoras tecnológicas para mejorar la gestión y eficiencia de sus operaciones.

### *Sistema de Control y Gestión de Riesgos*

CLH ultimó durante este periodo la implantación de un Sistema de Control y Gestión de Riesgos, de acuerdo a la metodología del “Committee of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission” (COSO II), que identifica los riesgos de cada una de las áreas de negocio y establece planes de acción para evitarlos.

### *Nuevo Laboratorio Central de Productos*

CLH inauguró un nuevo Laboratorio Central de Productos, que está dotado de la más moderna tecnología para el análisis de combustible y que es el único centro español incluido entre los 42 laboratorios autorizados para analizar los combustibles de los campeonatos automovilísticos internacionales.

### *Sistema de Gestión de I+D+i*

La compañía ha certificado el Sistema de Gestión de I+D+i según la norma UNE 166002, y ha creado la herramienta “APORTA”, que permite a cualquier persona de la compañía enviar propuestas de mejora a través del Portal Corporativo. Desde la puesta en marcha, se han recibido más de 500 sugerencias.

### *Sistema de Gestión de la Calidad*

La compañía ha continuado actualizando su Sistema de Gestión de la Calidad, lo que ha permitido desarrollar nuevos equipos y herramientas y mejorar la seguridad de todas las actividades. Este Sistema está certificado según la norma ISO 9001, y en 2010 la compañía superó la correspondiente auditoría de seguimiento.

### *Sistema Integrado de Operadores (SIO)*

La compañía ha introducido importantes mejoras en las aplicaciones informáticas más relevantes para el funcionamiento de sus operaciones, como el Sistema Integrado de Operadores (SIO), que pone a disposición de los clientes, en tiempo real, todos los datos necesarios para el desempeño de su actividad.

## Ética e integridad

Uno de los principios de la compañía es lograr sus objetivos empresariales con la máxima transparencia, ética y respeto a los derechos humanos. El Plan Director de RSC 2007-2011 ha contribuido a reforzar este objetivo con diferentes actuaciones, entre las que destaca la definición de una nueva Misión, Visión y Valores corporativos.

Para su aprobación, se abrió un proceso de consulta en el que participaron personas de todas las áreas del Grupo, así como de sus principales grupos de interés, como clientes, administraciones, asociaciones ecologistas, sindicatos y medios de comunicación

Este proyecto permitió concretar los valores comunes de la empresa, con el objetivo de orientar el desarrollo del negocio durante los próximos años y ayudar a todas las personas del Grupo a entender mejor cuáles son las expectativas de la compañía. Además, en 2009 CLH revisó sus Estatutos Sociales para adaptarlos a los cambios legales y las mejores prácticas de buen Gobierno Corporativo.

Asimismo, otras iniciativas destacadas se resumen en:

### *Pacto Mundial de Naciones Unidas*

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.

### *Código de Conducta*

En 2010, el Consejo de Administración aprobó el Código de Conducta del Grupo CLH, que incluye los principios éticos que deben respetar las personas de la compañía, incluida la alta dirección.

Con el objetivo de coordinar la implantación del Código y realizar el seguimiento del mismo, se creó un Comité de Ética, y canales de comunicación para poder dirigir consultas e informar sobre presuntos incumplimientos. Esta medida se completó con la aprobación de un Protocolo para fomentar la igualdad y prevenir el acoso laboral en el trabajo.

### *Informes de Responsabilidad Corporativa*

Con el objetivo de dar a conocer sus principales actividades en el ámbito económico, social y medioambiental, la compañía ha editado cinco informes de RSC, desde 2007 a 2011, que han sido verificados por una firma auditora independiente y que han conseguido la calificación "A+", la máxima que otorga el Global Reporting Initiative.

## Atracción y retención del talento

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa ha supuesto el desarrollo de un conjunto de actuaciones dirigidas a hacer del Grupo CLH un lugar mejor para trabajar. El resultado de estas actuaciones se consolida con los resultados del Informe Merco Personas 2011, en el que el Grupo CLH ocupa el puesto 40 de las 100 mejores empresas para trabajar en España.

### Plan de Rejuvenecimiento de la plantilla

Una de las primeras medidas que se aprobaron fue la puesta en marcha de un Plan de Rejuvenecimiento, que ha logrado reducir la edad media de la plantilla desde los 50,2 años en 2007 a menos de 45 años en 2011, a través de jubilaciones y bajas incentivadas acordadas con los sindicatos.

## Conciliación de la vida laboral y familiar

CLH ha llevado a cabo un conjunto de actuaciones para favorecer la conciliación de la vida laboral y familiar, como el desarrollo de políticas dirigidas a facilitar la movilidad geográfica voluntaria, la implantación del "Ticket guardería" y un nuevo Modelo de Reuniones, con pautas para lograr encuentros de trabajo más eficientes y productivos.

### Atraer a jóvenes profesionales

Se han llevado a cabo diferentes iniciativas, como "Practica con nosotros", por la que cerca de 250 alumnos de FP han realizado prácticas de formación en las instalaciones de almacenamiento de la compañía, y "Recruiting Erasmus", que ha permitido a 24 estudiantes de último año de carrera, que han cursado estudios en el extranjero, iniciarse en el mundo laboral en diferentes centros de CLH.

### Encuestas de satisfacción de empleados

En estos cinco años, se han realizado dos sondeos con un alto porcentaje de participación, en los que se mejoró el grado de satisfacción de los encuestados. De este modo, el porcentaje de personas orgullosas o muy orgullosas de trabajar en CLH ascendió desde el 77% de la primera encuesta al 90% de la segunda.

## Gestión de equipos y competencias

El Grupo CLH puso en marcha el programa formativo "Dirigir para motivar", orientado a los mandos superiores e intermedios.

Asimismo, la compañía ha iniciado la implantación del proyecto Supera-T, con el objetivo de unificar los diferentes modelos de evaluación de competencias y desempeño que existían y mejorar la formación y el desarrollo profesional de todas las personas de la empresa.

### Reconocimientos externos

El Grupo CLH logró aparecer en el Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCOS) y avanzar desde el puesto 89 en 2007 hasta el puesto 60 en 2011.

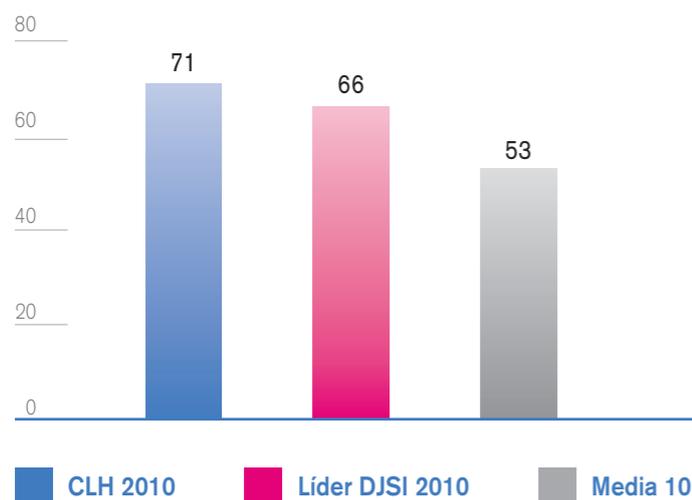
La compañía obtuvo en 2008 la certificación de Empresa Familiarmente Responsable, otorgada por la Fundación Másfamilia, que fue renovada en 2011, con una mejora de la calificación en dos niveles.

### 4.3. Primera evaluación de las prácticas de RSC por parte de SAM

El Grupo CLH solicitó a una agencia de rating especializada (Sustainable Asset Management) el análisis de sus prácticas de responsabilidad social. SAM es un grupo inversor centrado en la inversión bajo criterios de sostenibilidad. Sus servicios incluyen la gestión de activos, índices y “private equity”. Además SAM es la agencia encargada de evaluar a las compañías que optan a entrar en el índice Dow Jones

#### Nota global evaluación SAM

Puntuación total



Sustainability Index (DJSI). Cada año, las 2.500 compañías más grandes según el índice Dow Jones (basadas en capitalización en mercado: 1.000 millones de euros de free-float) son invitadas a participar en la evaluación para optar a formar parte de este índice.

La evaluación del Grupo CLH tenía como fin último identificar los riesgos y oportunidades en el ámbito de la responsabilidad corporativa, teniendo en cuenta los criterios utilizados por los inversores de referencia en la materia, y así poderlos incorporar al nuevo Plan Director de RSC de la compañía 2012-2016.

SAM llevó a cabo un análisis de las respuestas proporcionadas por el Grupo CLH, que obtuvo una calificación global de 71 puntos sobre 100 (5 puntos por encima del líder y 18 puntos por encima de la media sector) lo que le permitió alcanzar la categoría “Silver Class”.

Además, se situó como líder del sector en dos de las tres dimensiones analizadas:

- En la dimensión ambiental, se situó 21 puntos por encima del líder del sector, 23 puntos por encima de la nota de corte y 33 puntos por encima de la media del sector.

- En la dimensión social, el Grupo CLH se situó 3 puntos por encima del líder del sector y la nota de corte, y 23 puntos por encima de la media del sector.
- En la dimensión económica se situó a 5 puntos del líder del sector, a 4 puntos de la nota de corte y con la misma puntuación de la media del sector.

De manera particular, cabe destacar que en el conjunto de la evaluación, el Grupo CLH llegó a obtener calificaciones sobresalientes en las áreas de:

- Salud y seguridad laboral (100 puntos).
- Relación con grupos de interés (100 puntos).
- Reporte de emisiones al ambiente (100 puntos)
- Gestión de riesgos y crisis (94 puntos)
- Política de gestión ambiental (94 puntos)
- Gestión de la relación con clientes (90 puntos).

## 4.4. Diálogo con Grupos de interés

El Grupo CLH mantuvo en 2011 una presencia activa en organismos y asociaciones relacionadas con el sector energético. La compañía forma parte del Club Español de la Energía (Enerclub), de la Asociación Española para la Economía Energética (AEEE) y de la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid.

Durante 2011, el Grupo CLH atendió a más de un centenar de periodistas que solicitaron información sobre la compañía y sus proyectos futuros, al tiempo que se organizaron ruedas de prensa y encuentros con los medios de comunicación, como los celebrados con motivo de la Junta General de Accionistas, para presentar los resultados económicos del ejercicio o visitas a sus instalaciones.

Asimismo durante el año 2011 puso en marcha, junto a otras empresas energéticas españolas, la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental, un nuevo centro para la investigación y el análisis de nuevas formas de energías más respetuosas con el medio ambiente, que aspira a convertirse en una institución de referencia en su campo.

Además, CLH pertenece al patronato del Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC) y ha continuado en 2011, en colaboración con la Comisión Nacional de la Energía, con la catalogación del Archivo Histórico de Hidrocarburos.

### Participación en congresos y encuentros

El Grupo CLH también mantuvo una participación activa en foros y conferencias. El presidente de CLH, José Luis López de Silanes, intervino en el 20º Congreso Mundial del Petróleo celebrado en Catar, en la I Jornada de Energía, organizada por la Asociación Hispano-Francesa Diálogo, y en el Congreso Internacional sobre Aprendizaje, Innovación y Competitividad, CINIAC 2011, que tuvo lugar en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid.

### El Grupo CLH es socio colaborador de múltiples asociaciones empresariales

- Panel Cívico de los Cien.
- Asociación Española de Directivos (AED).
- Instituto de Consejeros-Administradores.
- Círculo de Economía.
- Instituto Empresa.
- Cámara de Comercio Americana.
- Asociación para el Progreso de la Dirección (APD).
- Cámara de Comercio e Industria Luso-Española.
- Círculo de Empresarios.

Por otro lado, destacados representantes de la compañía participaron en encuentros especializados, como el “Foro sobre Infraestructuras Energéticas en la Comunidad de Madrid para el siglo XXI”, organizado por la Consejería de Economía y Hacienda; las jornadas “Optimal Hydrocarbons Logistics” celebradas en A Coruña; la Conferencia sobre la Regulación Energética en España, patrocinada por Enerclub; el Foro sobre Implicación de las Personas en la Excelencia, que organizó en Valladolid el Club de Directores de Calidad e Innovación de Castilla y León; o el Seminario sobre Gestión de la Comunicación en el Entorno de la Energía, organizado por Enerclub.

### Visitas a instalaciones

Entre las principales visitas del año 2011, destacan la del secretario de estado de Investigación; el secretario de estado de Energía; el director general de Política Energética y Minas; el presidente de La Rioja; el consejero de Presidencia, Administraciones Públicas y Justicia de la Xunta de Galicia; la presidenta de la Asamblea de Madrid; el alcalde de Mérida; el presidente de Cores; el presidente de la Cámara de Comercio de Madrid; o el director de la Cátedra Unesco de Gestión y Política Universitaria.

A nivel internacional, el director general de TSP, la sociedad marroquí de transporte y

almacenamiento de productos petrolíferos, y una delegación del Gobierno Australiano visitaron la sede social de la compañía. Asimismo, representantes del Ministerio de Hacienda de Albania, junto a diferentes miembros de la Agencia Tributaria española, acudieron a la instalación de almacenamiento de Alcázar de San Juan.

Además, la sede social acogió diferentes encuentros de directivos a los que acudieron, entre otros, el presidente del Grupo BP en España, Alfredo Barrios, o el presidente ejecutivo de IBM en España, Juan Antonio Zufiria.

Por otro lado, la instalación de almacenamiento de Zaragoza recibió las visitas de la nueva promoción de bomberos de la ciudad y de un grupo de alumnos del Máster de Ingeniería de Tuberías de la Universidad de Zaragoza, que patrocina CLH.

En Sevilla, un grupo de alumnos de la asignatura de Gestión, Mantenimiento y Explotación de Aeropuertos de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos visitó la instalación aeroportuaria.

Por último, dos grupos de alumnos del Curso Superior de Negocio Energético, impartido por el Club Español de la Energía, visitaron el Centro de Control de oleoductos de Torrejón de Ardoz y la sede social de la compañía.

### Visitas a la web corporativa

La compañía dispone además de una página web corporativa, una de las principales herramientas de comunicación del Grupo, que superó las 200.000 visitas durante 2011, según los datos aportados por Google Analytics.

Número de visitas a la página web en 2011  
(Google Analytics)



## caso destacado

### El Grupo CLH obtiene la máxima calificación en sostenibilidad de su sector por parte de la agencia de evaluación Sam (Sustainable Asset Management)

El Grupo CLH obtuvo la máxima calificación en sostenibilidad del sector de “pipelines” por parte de la agencia de evaluación SAM (Sustainable Asset Management) que le ha otorgado un total de 71 puntos en la evaluación realizada por esta agencia que es la encargada de evaluar a las compañías que optan a entrar en el prestigioso índice Dow Jones Sustainability Index. Esta calificación le ha permitido alcanzar la categoría “Silver Class” de esta organización.

De acuerdo con los resultados de esta evaluación, el Grupo CLH obtuvo la mejor puntuación del sector en las dimensiones social y ambiental. En este sentido, los analistas de SAM destacaron las prácticas relacionadas con Salud y Seguridad Laboral, Diálogo con Grupos de Interés y Emisiones al Medio Ambiente, donde la compañía obtuvo la máxima calificación posible (100 puntos).

Asimismo, dentro de la dimensión económica, el Grupo CLH obtuvo la mejor calificación del sector en los apartados Gestión de Riesgos & Crisis y Gestión de Relaciones con Clientes, con 94 y 90 puntos respectivamente.



La evaluación de las actividades del Grupo CLH por parte de SAM se enmarca dentro de los trabajos de actualización del Plan Director de Responsabilidad Corporativa. El objetivo de este proyecto es identificar los riesgos y oportunidades en responsabilidad corporativa con el fin de incorporarlos en el nuevo Plan Estratégico 2012-2016 en el que ya está trabajando la compañía.

## 5. Orientación al cliente

### Nuestro Enfoque

● *Para el Grupo CLH, la excelencia en el servicio a sus clientes es un aspecto clave dentro de su estrategia. 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.*

### Hitos del año 2011

- Adecuación, ampliación o construcción de nuevas infraestructuras de CLH Aviación (A Coruña, Alicante, Almería, Barajas, Mahón, Murcia, Salamanca, Sevilla, Son Bonet y Son San Joan).
- Realización de encuesta de satisfacción de clientes de CLH y CLH Aviación.
- Realización de estudios para la introducción de biocombustibles en el sector de la aviación.
- Prestación de servicios de puesta a bordo mediante acuerdos directos con compañías aéreas.
- Adjudicación de concursos de puesta a bordo en los aeropuertos de Barajas, Málaga y Son San Joan.
- Selección de un nuevo aditivo multifuncional para combustible diésel que incorpora eficacia detergente para los nuevos motores diésel de inyección directa.
- Introducción en la red logística de biocombustibles de segunda generación (hidrobiodiésel, HVO).
- Impulso de la gestión por procesos mediante la definición y lanzamiento del proyecto "RESET".
- Contribución al desarrollo de métodos de análisis de biocombustibles y desarrollo de métodos propios que se proponen al sector.
- Entrada en servicio de la ampliación de la nueva instalación de almacenamiento en Barcelona, conectada por tubería a la instalación de CLH existente.
- Puesta en servicio en la instalación de Barcelona de infraestructuras adecuadas para la recepción, almacenamiento, blending de distintos tipos de biodiésel y expedición de estos productos.
- Ampliación de capacidad de almacenamiento de productos para búnker en la instalación de Algeciras-Isla Verde.

### Retos planteados para 2012

- Finalización de ampliaciones de hidrante, bombeo y filtración del aeropuerto de Son San Joan.
- Finalización y puesta en marcha de estaciones de servicio en los aeropuertos de Alicante, Bilbao y Sevilla.
- Puesta en marcha de las nuevas instalaciones de CLH Aviación en Mahón, Sevilla y Murcia y del cargadero de Barcelona.
- Puesta en marcha de las redes de hidrante de aeropuerto de Alicante y de la ampliación de la del aeropuerto de Málaga.
- Profundización en el estudio de las posibilidades de uso de biocombustibles en el sector de la aviación.
- Definir e implantar el sistema de certificación de la sostenibilidad de biocombustibles.
- Renovar la evaluación externa del sistema de Excelencia con sello de oro (500+) en el modelo EFQM.

**Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011**

Nivel de cumplimiento:

- Cumplido*
- En proceso*
- No iniciado*

**Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos**

<p>● 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".</p>	<p>● Creación del proyecto RESET para impulsar la gestión por procesos en toda la organización.</p> <p>● Creación del Grupo Estable de Gestión por Procesos.</p>
<p>● Consolidación del laboratorio central de CLH como centro de referencia en tecnología de combustibles.</p>	<p>● Introducción de nuevas herramientas de gestión como QFD (Quality Function Deployment). Asimismo, se han realizado dos proyectos piloto de introducción de la metodología "lean".</p> <p>● Desarrollo e implantación de un proyecto de reingeniería de búnker que integra y mejora los procesos entre gabarras, consignatarios, clientes y CLH.</p> <p>● Mantenimiento e impulso de la presencia en grupos de trabajo y foros de combustibles a nivel nacional (CTN 51 de AENOR, grupo de especificaciones del FAME, etc.).</p> <p>● Incorporación a los grupos de trabajo sobre especificaciones europeas (WG 21, WG24).</p> <p>● Incorporación al proyecto español de fomento del uso de biocombustibles.</p>
<p>● 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.</p>	<p>● Mantenimiento de todas las:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Certificaciones ISO 9011 (un total de 5)</li> <li>• Acreditaciones ISO 17025 (un total de 4)</li> <li>• Certificaciones UNE 166002 (un total de 2)</li> </ul> <p>● Mantenimiento de la marca EFQM, con una evaluación interna de 644 puntos.</p> <p>● Renovación del sello Madrid Excelente.</p>

## 5.1. Oferta comercial y mejoras operativas introducidas en 2011

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

### Oferta comercial Grupo CLH

- Aditivación.
- Servicios de biocarburantes.
- Supervisión de entregas.
- Especificaciones de combustibles.
- Servicios de laboratorio de análisis.
- Servicios de metrología y calibración.

### Aditivación

La compañía 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, evaluando y seleccionando de forma continua aditivos y antifrío para mejorar la calidad de los productos. De esta forma se garantiza que los productos ofrecidos incorporan las últimas tecnologías disponibles en cada uno de los casos.

Cabe destacar que en 2011 se ha seleccionado un nuevo aditivo de calidad para gasóleos de automoción que incorpora eficacia en aspectos del comportamiento demandados por los motores de última generación.

### Servicios de biocarburantes

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes, el Grupo CLH incorporó los servicios logísticos de mezcla en brazo de carga de biodiésel y bioetanol en varias instalaciones.

Los servicios de biodiésel 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 7%, y mezclas en diferentes proporciones en brazo de carga desde el 7%

y hasta el 30%, que el cliente puede solicitar para su expedición en cada cargamento.

También se han prestado por primera vez los servicios de almacenamiento de bioetanol y mezclas de gasolina con este biocarburante en el momento de la carga de camiones en nueve instalaciones de almacenamiento que se habían adecuado para este servicio a lo largo del año anterior, contribuyendo de esta forma a facilitar a los operadores el cumplimiento de su obligación de consumo de biocarburantes.

Durante el año 2011 la compañía ha comenzado a manejar en su red mezclas con biocombustibles de segunda generación (hidrobiodiésel HVO), realizando todos los cambios en infraestructuras y sistemas para posibilitar dicho servicio. Asimismo se han realizado los primeros estudios para el manejo de biocombustibles para el sector de aviación.

## 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 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. Asimismo, 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; controlando que todos ellos cumplen los estándares de calidad fijados en contrato. En 2011 la compañía ha comenzado una reestructuración del área de calidad de productos que aumentará la eficiencia de su sistema de trazabilidad, aseguramiento y control, lo que permitirá continuar mejorando los niveles de fiabilidad que en este sentido ha ofrecido siempre a sus clientes y al sector.

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; acreditación que además ha sido renovada en 2011.

## Servicios de laboratorio de análisis

La gestión de la tecnología y calidad de combustibles es una de las actividades distintivas del Grupo CLH. Para ello, la compañía dispone de una red de laboratorios para la realización de análisis y caracterización de productos integrada por siete laboratorios que están coordinados desde el Laboratorio Central en Madrid. Además, posee la acreditación según ISO/IEC 17025 y cuenta con una de las carteras de servicios de análisis más completa del sector.

Durante 2011 la compañía ha intensificado su participación en grupos europeos de tecnología y estandarización de combustibles (CEN WG 21, WG 24), así como en diferentes grupos “ad-hoc” creados para abordar temas concretos. Con esta línea de actuación se pretende por un lado posicionarse en la vanguardia y por otro, ofrecer nuestras infraestructuras y conocimiento para contribuir al desarrollo y solución de retos en el sector.

## Especificaciones de combustibles

En 2011 la compañía ha realizado todos los cambios necesarios en sus infraestructuras, protocolos operacionales, sistemas de aseguramiento y control de la calidad para posibilitar la introducción de las nuevas calidades de combustibles (nueva ISO 8217 y

requisitos MARPOL para combustibles marinos, nuevas especificaciones del GO B).

De acuerdo con los principales agentes del sector se publicó a principio de 2011 una nueva especificación del sistema CLH para los biocombustibles diésel (FAME) que ha contribuido a la mejora del comportamiento de dichos productos y, en consecuencia, ha favorecido su penetración en el mercado.

## 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 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).

## 5.2. Satisfacción del cliente

Obtener la máxima satisfacción de todos sus clientes es uno de los objetivos del Grupo CLH. Debido a las especiales características de sus actividades, la compañía cuenta con un reducido número de clientes, con los que mantiene un contacto muy directo, lo cual permite conocer de manera detallada sus necesidades y expectativas de cara al diseño de la oferta de servicios.

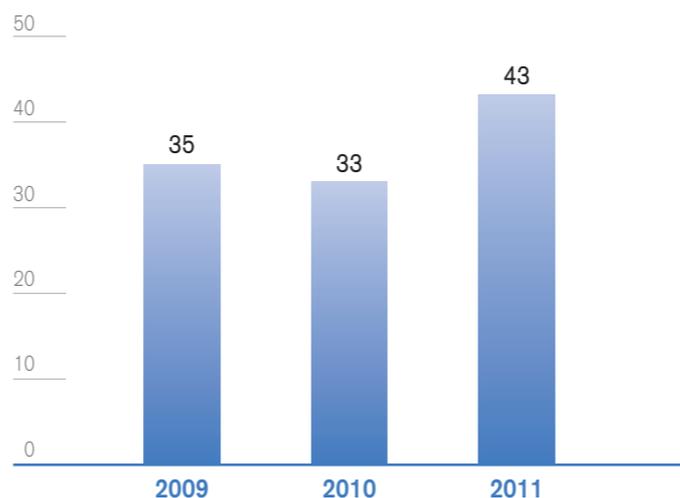
Asimismo, la satisfacción del cliente es prioritaria para CLH Aviación, cuyos clientes no son siempre los usuarios finales (principalmente compañías aéreas) debido a que la relación comercial se establece fundamentalmente con los operadores petrolíferos, que son a su vez los propietarios del producto. La compañía ofrece el 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, así como formación específica sobre la manipulación de los combustibles de aviación.

De este modo, 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 de 2011 una serie de encuentros con los distintos clientes y grupos de interés con el objetivo de recabar el grado de satisfacción del servicio prestado, así como las nuevas necesidades de los mismos.

### Clientes del Grupo CLH

- Operadores petrolíferos.
- Grandes consumidores (Compañías eléctricas y de aviación).
- Clientes especiales (Administración Pública y otros organismos relacionados).

Numero de clientes de CLH



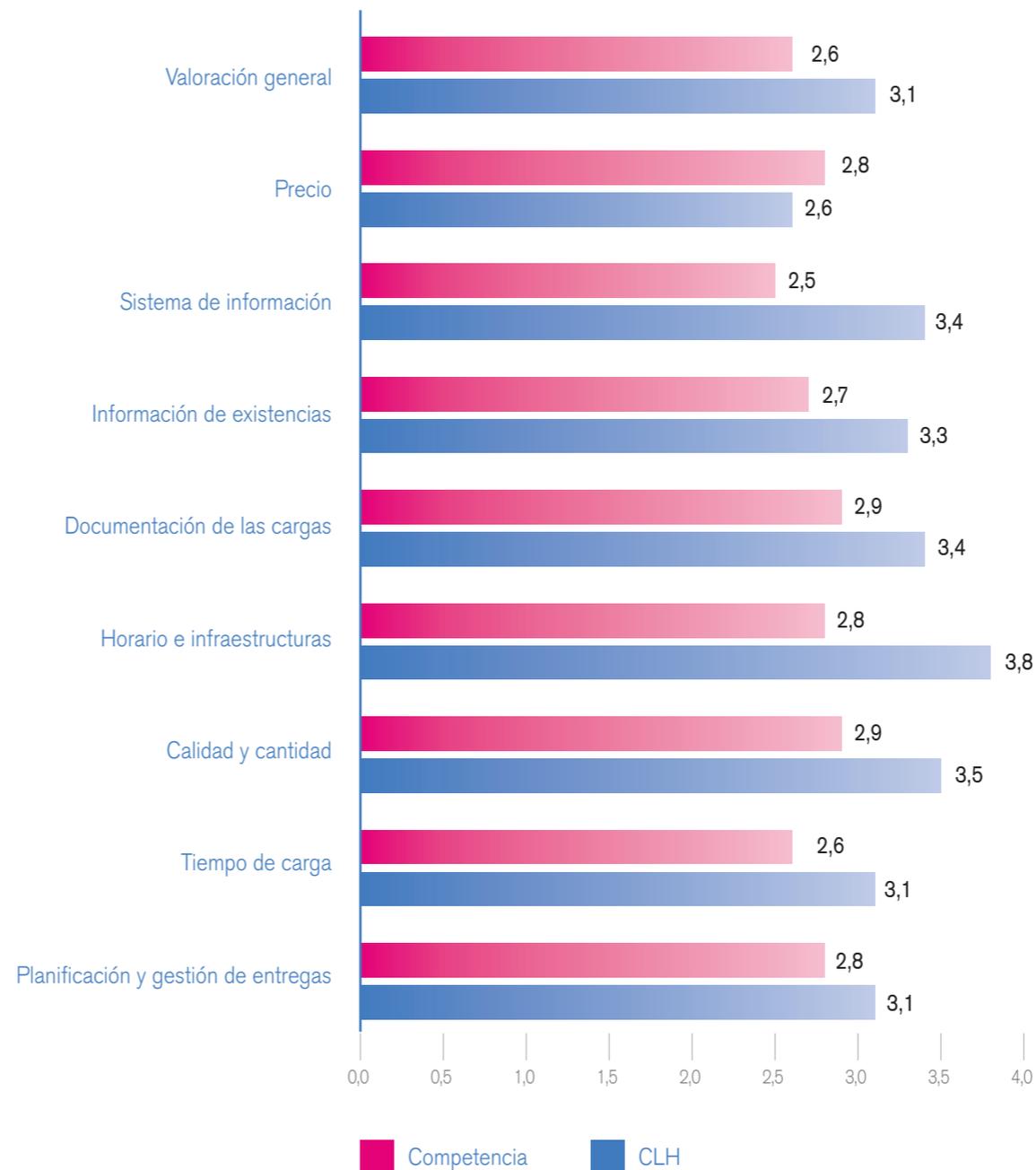
## Encuesta de satisfacción de clientes de CLH

Durante el año 2011 CLH ha vuelto a llevar a cabo una encuesta de satisfacción entre sus clientes para conocer la valoración de los servicios que presta. Esta medición se realiza con carácter bienal.

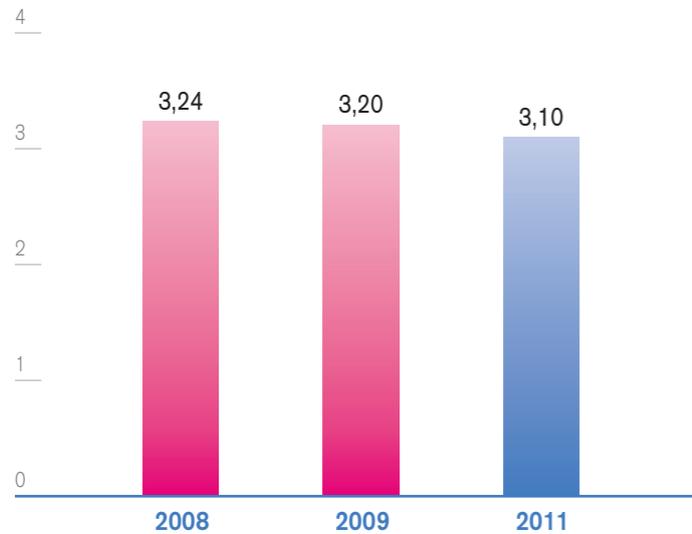
La valoración media obtenida en 2011 ha sido de 3,1 sobre una puntuación máxima de 4. Se observa una leve reducción motivada, fundamentalmente, por la mayor exigencia de los clientes en los servicios y la actual coyuntura económica, que ha propiciado una significativa reducción de consumos acumulada durante los últimos 4 años. Además, CLH ha implantado nuevos servicios de manera reciente, lo que requiere un período de adecuación que puede afectar de manera significativa a la valoración global.

Por otro lado, cabe destacar que la percepción que tienen los clientes de CLH frente a otras compañías competidoras ha mejorado en muchos aspectos respecto a la anterior encuesta de 2009.

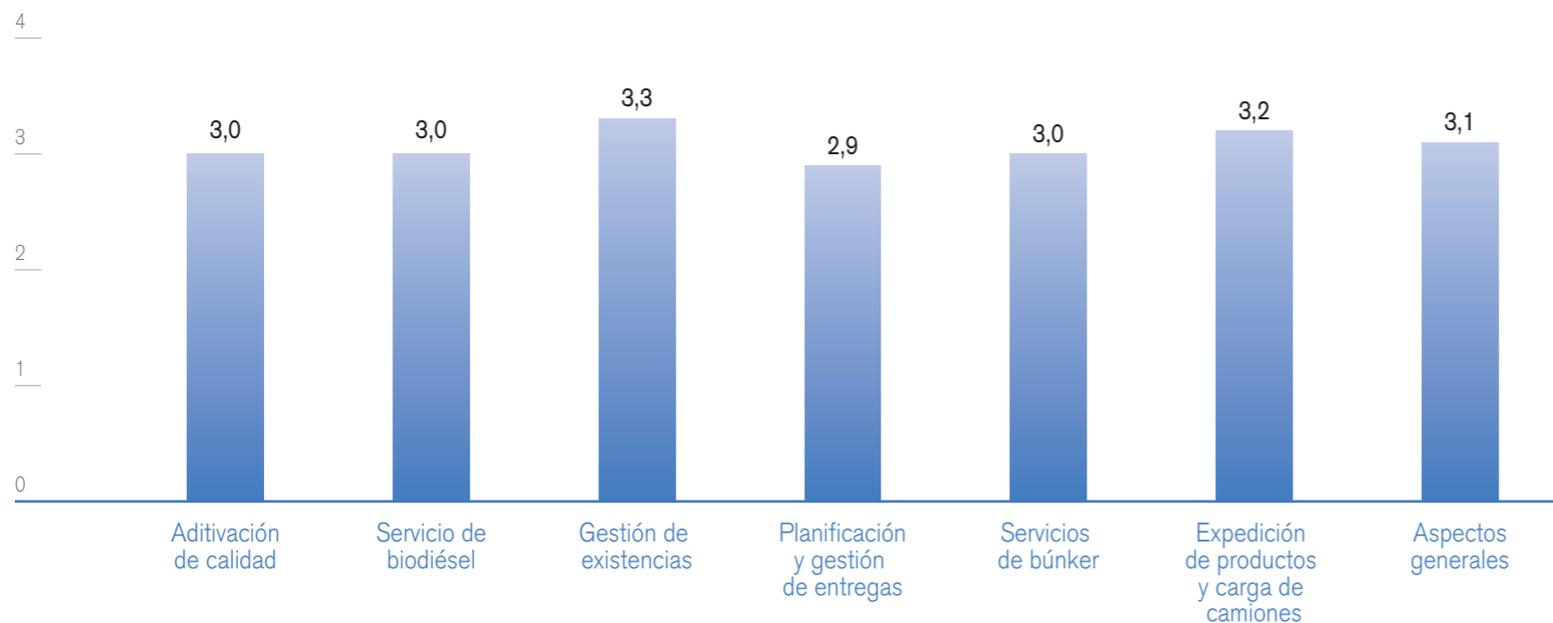
Valoración de CLH frente a la competencia 2011



**Valoración Media CLH**



**Valoración CLH por servicios en 2011**



*Conclusiones de la encuesta de satisfacción en CLH*

– En 2011 se registra un aumento de la valoración del servicio de biocarburantes como consecuencia de las acciones de mejora emprendidas durante el año. Además se ha incluido la evaluación del nuevo servicio de bioetanol.

- Los servicios consolidados que CLH ofrece no han sufrido modificaciones en su valoración al ser bastante maduros (planificación y programación de entregas, gestión de existencias y expedición de productos).
- El servicio de aditivación diferenciada continua estando muy bien valorado, ya que aporta un elemento diferenciador desde el punto de vista comercial para los clientes en el mercado.
- Se debe continuar ofreciendo la mayor flexibilidad posible en las operaciones de la compañía al encontrarse los clientes en mercados cada vez más cambiantes y competitivos.
- La valoración que tienen los clientes de CLH frente a la competencia se incrementa respecto a la encuesta anterior, quedando prácticamente todos los aspectos por encima de la media.
- La implantación de nuevos servicios ha de realizarse con gran agilidad al cambiar rápidamente las circunstancias del mercado.

Del análisis de los resultados de la encuesta se han determinado una serie de planes de acción que se estudia llevar a cabo en algunos ámbitos como por ejemplo:

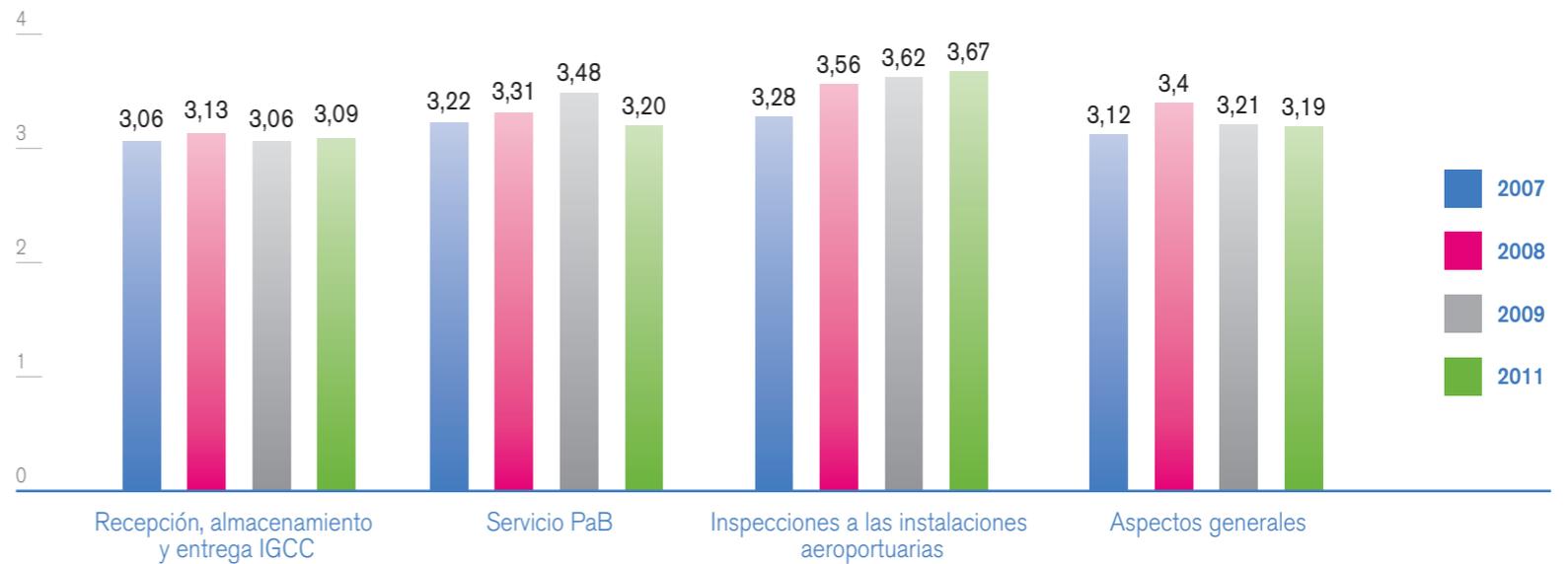
- Revisión y mejora del proceso de búnker.
- Mejora en la gestión de reclamaciones relacionadas con los servicios prestados.
- Adaptaciones en las herramientas informáticas que se encuentran a disposición de los clientes para mejorar su operación (SIO).

### Encuesta de satisfacción de clientes de CLH Aviación

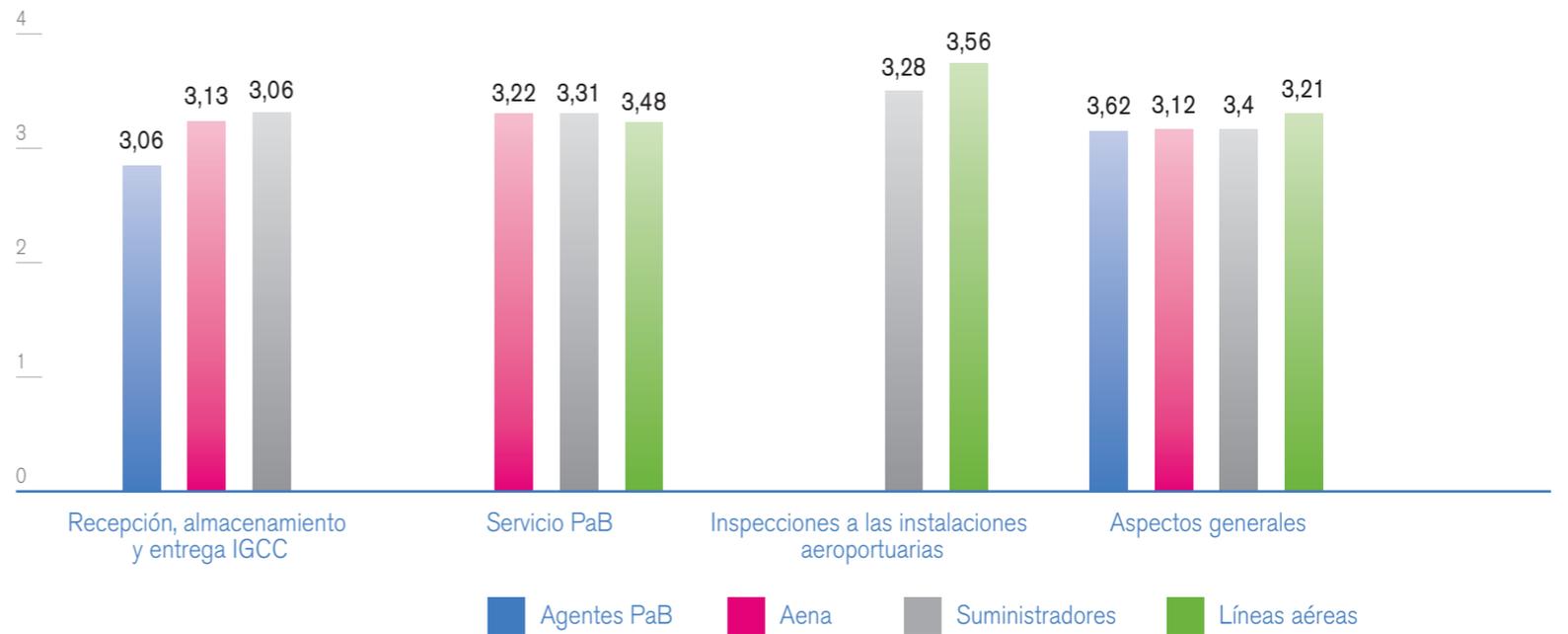
Durante 2011 se preparó una encuesta para valorar el grado de satisfacción de distintos segmentos de clientes de CLH Aviación: suministradores, compañías aéreas, resto de líneas aéreas que reciben indirectamente el servicio de puesta a bordo, agentes de puesta a bordo que emplean las infraestructuras de la compañía, así como a los gestores de los aeropuertos donde prestan servicios.

El resultado global de la encuesta (3,23) es ligeramente inferior a la de 2009, siendo la valoración más alta la de las líneas aéreas (3,44), destinatario final del servicio.

#### Evolución valoración por procesos



#### Valoración procesos por segmentos



PaB: Puesta a Bordo; IGCC: Infraestructura de gestión centralizada de combustibles.

### Conclusiones de la encuesta de satisfacción en CLH Aviación

- Resultado global de la encuesta: 3,23 puntos
- Se registra una tendencia progresiva de reducción de actividad respecto al resto de agentes de puesta a bordo integrados con suministradores tradicionales (de 59,5% a 53,3%).
- Durante 2011 se produjo la convocatoria del concurso del tercer agente de puesta a bordo para los aeropuertos de Barcelona y Barajas. CLH Aviación ha sido adjudicataria de todas las autorizaciones de puesta a bordo a las que ha concursado (el resto de autorizaciones ofertadas han sido conseguidas por agentes de puesta a bordo integrados verticalmente).
- A finales del tercer trimestre de 2011 ha empezado a operar un nuevo suministrador en los aeropuertos de Barajas y Barcelona.

- Se ha iniciado la prestación directa de servicios a las líneas aéreas que lo han solicitado.
- Se han finalizado mejoras en instalaciones aeroportuarias: Son Bonet (instalación nueva), Salamanca, A Coruña y Almería (mejoras generales en la instalación).
- Durante 2011 se realizaron las siguientes mejoras: Málaga (ampliación hidrante), Alicante (construcción hidrante, mejoras en cargadero y construcción de tanques), Barcelona (mejoras en cargadero), Son San Joan (ampliación hidrante y mejoras en cargadero), Sevilla (mejoras en cargadero y construcción de tanques), Mahón (mejoras en el cargadero) y Murcia (nueva instalación).

Del análisis de los resultados de la encuesta se han determinado una serie de planes de acción que se estudia llevar a cabo en algunos ámbitos como son:

- Mejorar la comunicación con clientes y otros grupos de interés, simplificando los medios de contacto y difundiendo las diversas posibilidades de comunicación con la compañía.
- Mejorar la coordinación de la gestión documental y del uso de la infraestructura de CLH Aviación a través de la promoción de reuniones con los agentes de puesta a bordo

- Minimizar las demoras debidas a la espera de actuaciones por parte de los gestores aeroportuarios mediante una mejor coordinación con las direcciones de los aeropuertos. Así, se garantiza que el desarrollo de la construcción de nuevas infraestructuras pueda realizarse dentro de los plazos previstos por CLH Aviación.
- Trasladar a los clientes la documentación con una mayor eficacia y rapidez a través de la promoción del uso de la factura electrónica, la inclusión de mejoras en el rediseño de procesos de prestación de servicios y el envío de los anexos de la facturación en soporte editable a varios suministradores.

### 5.3. Calidad y mejora continua

La política de calidad del Grupo CLH tiene como objetivo la mejora continua de todas las actividades y procesos de la compañía, tanto estratégicos como operativos o de soporte, con la finalidad de satisfacer a sus grupos de interés.

Como herramienta para gestionar la excelencia, el Grupo CLH implantó en 2006 el modelo EFQM (European Foundation for Quality Management), que permitió desarrollar diferentes proyectos e iniciativas para ganar en eficacia, en eficiencia y en la satisfacción de los clientes externos o internos. Gracias a estas acciones, la compañía obtuvo en 2010 el Sello de Excelencia Europea 500+, otorgado por AENOR y el Club de Excelencia en Gestión, que le concedieron una puntuación de entre 550 y 600 puntos, lo que incluye a la compañía dentro de un reducido grupo de empresas con este reconocimiento.

En 2011, CLH mejoró esta calificación y superó los 600 puntos en un proceso de autoevaluación validado por evaluadores externos homologados.

A través de estos modelos de Excelencia, la compañía se compromete con sus objetivos económicos, financieros y de satisfacción al cliente, al tiempo 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 medio ambiente y el entorno social.

Para cumplir el objetivo de mejora continua y reingeniería de todas sus tareas, funciones y procesos, CLH puso en marcha durante 2011 un conjunto de iniciativas, en la que han participado miembros de diferentes direcciones de la compañía, que se presentan en la figura adjunta.

#### Modelo EFQM de Excelencia en Gestión

- Compromiso ambiental, de seguridad y prevención y contribución a la mejora del entorno social.
- Orientación clara a resultados a nivel interno y externo.
- Interés y compromiso de todos los empleados.
- Comparación continua para ser una empresa de referencia.
- Orientación a la mejora continua y la innovación.
- Enfoques bien diseñados y sólidamente implantados para todos los aspectos de la gestión.

## Gestión de calidad y mejora continua

### ● Sistema de sugerencias:

- Iniciativa APORTA.
- Reconocimientos y premios.

### ● Sistemas de acciones de mejora:

- Iniciativa “kaizen”.

### ● Grupos de mejora:

Estables y ad-hoc.

### ● Sistema de proyectos de innovación:

- Permite orientar la gestión del Grupo hacia la mejora y la innovación.

### ● Gestión por procesos

- Orientada a la mejora continua con enfoque de eficacia, eficiencia.
- Proyecto RESET.

### ● Líneas de gestión

- Garantías de excelencia.
- Calidad de producto.
- Competencia análisis ambientales.
- Calidad de procesos y servicio.
- Control metrológico.
- Mantenimiento de estaciones de servicio.
- Biocombustibles.

Asimismo, la compañía renovó en 2011 el uso de marca Madrid Excelente para sus instalaciones y actividades en la Comunidad de Madrid.

Para incorporar las mejores prácticas de gestión y dar a conocer el modo de operar de la compañía, el Grupo CLH continuó participando este año en grupos de trabajo de calidad, excelencia e innovación. También se incorporó al Club de benchmarking del Club de Excelencia en Gestión.

Otra de las preocupaciones de CLH es garantizar el perfecto estado de los productos petrolíferos que maneja y distribuye. Para ello, la compañía cuenta con un exigente Sistema de Gestión de la Calidad que se completa con la acreditación ISO/IEC 17025, otorgada por ENAC, para los análisis de combustibles en su laboratorio central, que fue renovada en 2011.

Asimismo, CLH continuó fomentando este año el uso del bioetanol en gasolinas. También adaptó las especificaciones de combustibles marinos, para cumplir con las exigencias ambientales recogidas en la norma ISO 8217 y en los acuerdos MARPOL, así como las especificaciones y procedimientos operativos y de control, con la finalidad de cumplir los requisitos ambientales de los combustibles diésel “off-road” (Gasóleo B).

La compañía, tras abrir un periodo de consulta con los principales operadores, diseñó una nueva calidad de combustible (GO C/DMA), que cumple simultáneamente los requisitos de combustible para calefacción y usos marinos, lo que permite minimizar los costes y el impacto para los clientes finales. A su vez, CLH evaluó y seleccionó un nuevo aditivo de calidad que mejora el comportamiento de los gasóleos, incluso si están mezclados con biodiésel, y aumenta la eficiencia de los nuevos motores diésel de inyección directa.

Durante 2011, el Grupo CLH mantuvo la acreditación según ISO/IEC 17025 para la realización de ensayos ambientales. Además, incluyó en su portafolio de análisis otras determinaciones relacionadas con el comportamiento ambiental de la compañía.

El Grupo CLH trabaja para mejorar la eficiencia de sus procesos y servicios, de modo que ofrezcan el máximo valor a los clientes y a la sociedad, con el consumo mínimo de recursos. Con este objetivo se puso en marcha en 2011 el proyecto RESET, que establece una metodología propia para impulsar y dinamizar la mejora y reingeniería de los procesos de la compañía. Además, CLH se asoció al Club-BPM (Business Process Management) para compartir las mejores prácticas en esta disciplina.

Por otro lado, la compañía renovó 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. Este reconocimiento garantiza la precisión en las cantidades de hidrocarburos recibidas y entregadas por la compañía, lo que permite reforzar la calidad del servicio ofrecido a los clientes y satisfacer las necesidades de otros grupos de interés, como las Administraciones.

Durante 2011, CLH continuó colaborando con la Universidad en el ámbito de la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos. La compañía concluyó un proyecto pionero relacionado con la medición de volúmenes dinámicos mediante medidores de desplazamiento positivo, cuyos resultados se pondrán a disposición de la comunidad científica en el próximo Congreso

de Metrología. Además, se ejecutaron proyectos propios de mejora de la sistemática, de los procedimientos y de los equipos de medición. También se emprendieron iniciativas relacionadas con el perfeccionamiento del banco de calibración de turbinas o con la evaluación de medidores por ultrasonidos.

En cuanto a los biocombustibles, la compañía continuó potenciado el servicio tanto desde el punto de vista de las operaciones como de las relaciones con los clientes y el reporte a la Administración. De acuerdo con los principales clientes, en enero de 2011 se introdujo una nueva especificación de biocombustibles diésel para el sistema de CLH (FAME), que mejora el comportamiento de este producto en el mercado, al tiempo que facilita su penetración. Además, se creó un grupo de trabajo en el seno de AENOR para homogeneizar las especificaciones nacionales de estos productos, que recoge con antelación la calidad especificada en la futura edición de la norma EN 14214.

El Grupo CLH cuenta con unas infraestructuras, procedimientos, sistemas de control de calidad y sistemas de gestión de la información adaptados, en materia de biocarburos, a las necesidades y expectativas de los clientes y otros grupos de interés. Al mismo tiempo, la compañía está realizando las acciones necesarias para introducir los biocombustibles de segunda generación (Hidrobiodiésel HVO) en sus sistemas, en coordinación con los agentes implicados.

Asimismo, CLH definió e implantó servicios de almacenamiento y blending de biocombustibles (FAME) en la instalación de almacenamiento de Barcelona y se integró, como colaborador, en la iniciativa impulsada por el Gobierno para fomentar el uso de biocombustibles en la aviación, al tiempo que dio los primeros pasos para participar en proyectos de I+D+i en esta materia.

### La gestión de la calidad en CLH Aviación

CLH Aviación ha actuado en 2001 en varios frentes, basados en la creación de una serie de grupos de mejora con unos objetivos específicos y áreas definidas.

## Gestión de la calidad en CLH Aviación

### Creación del grupo de mejora Gestión de los hidrantes. Objetivos:

- Analizar incidencias con repercusiones en: operativa, diseño, compra de equipos, coordinación con terceros, seguridad, mantenimiento, medio ambiente, organización del trabajo, formación.
- Canalizar las lecciones aprendidas fruto del análisis de las incidencias hasta su resolución o implantación.
- Comunicar y evaluar prácticas y lecciones aprendidas en foros externos.
- Identificar mejoras en la explotación y diseño, transmitiéndolas a las áreas afectadas.
- Identificar elementos críticos.
- Revisar, difundir y controlar la implantación de la normativa interna y sus modificaciones.

### Creación de una base de conocimiento de CLH Aviación

- Integra el conocimiento obtenido a través de la participación en ferias, congresos y reuniones de grupos de trabajo o asociaciones externas, visitas a instalaciones de terceros y publicaciones para su difusión entre todos los miembros la organización.

### Creación del grupo de mejora Equipo de Filtrabilidad de JET A-1. Objetivos:

- Optimizar el proceso de filtración, garantizando la calidad del producto, con un riesgo cero.
- Aplicar el know-howy confeccionar procedimientos normalizados de trabajo de aplicación inmediata a todas las instalaciones.

### Creación del grupo de mejora Proceso de prestación de servicios de puesta a bordo

- Integrado por CLH Aviación, la dirección de Sistemas de Información, y la subdirección de Calidad e Innovación.

### Creación de una base de datos única

- Incluye la información necesaria para la gestión tanto desde los aeropuertos como desde la dirección de CLH Aviación.

## 5.4. Promoción de la Innovación

El Grupo CLH cuenta con un Sistema de Gestión de la Innovación que recoge los requisitos de las normas más exigentes, el comportamiento de las empresas de referencia y una bibliografía con las mejores prácticas.

Este Sistema aspira a convertirse en un referente tanto para el sector como para la industria en general. En su diseño e implantación se tuvieron en cuenta las características particulares de CLH, incluyendo su estrategia y su Misión, Visión y Valores, así como las características del sector. Además, este Sistema es flexible, de forma que pueda adaptarse a los requisitos del entorno y a nuevas prácticas o desarrollos teóricos que vayan surgiendo.

Este Sistema materializa la apuesta formal de la compañía por la innovación, como un factor de satisfacción de los clientes y de 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 del entorno.

Durante 2011, CLH participó como “benchmark” en el proyecto de impulso a la innovación liderado por la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT). Además, CLH Aviación se adhirió al proyecto liderado por los ministerios de Fomento, Medio Ambiente e Industria para impulsar el uso en España de biocombustibles para aviación.

## 5.5. 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 2011 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 2011, ni ha recibido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad o los datos personales de sus clientes.

(miles de euros)

Inversión en innovación	2008	2009	2010	2011
CLH	3.154	2.098	435	2.000
CLH Aviación	175	0	0	0
<b>TOTAL</b>	<b>3.329</b>	<b>2.098</b>	<b>435</b>	<b>2.000</b>

## Innovación en el Grupo CLH

### Pasos para la implantación

- **Paso 0.** Definición del sistema: estudio de mejores prácticas del sector y definición de las políticas del sistema, así como el Plan de implantación.
- **Paso 1.** Sistematización de la mejora continua: sistemas de sugerencias, mejora y grupos de trabajo desarrollados en años previos y afianzados en 2012.
- **Paso 2.** Impulso a la gestión por procesos: sistema de gestión por procesos, con un enfoque a la mejora y la reingeniería.
- **Paso 3.** Sistematización de la innovación: diseño e implantación del sistema de innovación, certificado según la norma UNE166002 en 2010.
- **Paso 4.** Universalización de la innovación: sistema que aplica a los cuatro cuadrantes de la matriz bidimensional cliente vs servicio.

### Principios de la política de innovación

- Liderazgo para la innovación.
- Gestión de la innovación basada en hechos.
- Enfoque a las partes interesadas.
- Interacción con los grupos de interés.
- Contribución a la competitividad y éxito a largo plazo.
- Cultura compromiso y participación.
- Compromiso con el entorno.
- Formación y desarrollo.

### Ejes estratégicos

- **Afianzamiento de los sistemas de participación**  
Aumento de la contribución interna al sistema y mejora del desarrollo e implantación de las aportaciones.
- **Reingeniería de Procesos**  
Utilización de la metodología propia desarrollada, que incluye las mejores herramientas y prácticas del mercado (QFD, lean, seis sigma...).
- **Impulso a los proyectos de I+D+i**  
Mejora del proceso global de gestión de proyectos, desde la etapa inicial de búsqueda de ideas hasta la ejecución y la gestión de eventuales intangibles.
- **Nuevos servicios**  
Bases de la actuación de la compañía en el cuadrante nuevos servicios/nuevos clientes, incluyendo la identificación de perfiles y el diseño organizacional.

## caso destacado

### CLH y la promoción del uso de biocombustibles

CLH desarrolla un papel activo en el campo de los biocombustibles. En los últimos años, la compañía ha adaptado sus infraestructuras, procedimientos operativos y sistemas de aseguramiento y control de la calidad a este tipo de productos, para satisfacer las necesidades de los clientes y cumplir con las previsiones de la Administración.

Las actuaciones realizadas han permitido introducir en el mercado español el biodiésel (FAME) mezclado con gasoil y el etanol en las gasolinas.

De acuerdo con esta política, CLH impulsó en 2011 nuevas medidas para continuar fomentando el uso de los biocarburantes:

- Introducción de mejoras en el uso de biocombustibles de primera generación: CLH continuó realizando mejoras operacionales y de los Sistemas de Control de Calidad para garantizar la máxima penetración en el mercado de este tipo de productos. De este modo, se introdujeron nuevas especificaciones, se acordaron nuevos protocolos de aseguramiento con los principales agentes y se desarrollaron nuevos métodos analíticos para determinación de propiedades críticas.

- Introducción de biodiésel de segunda generación (Hidrobiodiésel HVO): la compañía adaptó sus Sistemas de Información para permitir el tratamiento diferenciado del HVO incorporado en el gasóleo y permitir satisfacer las necesidades de los clientes y de la Administración respecto de este nuevo componente
- Introducción de biocombustibles en el sector de aviación: CLH se incorporó como entidad colaboradora al acuerdo interministerial para el fomento del uso de biocombustibles de aviación en España, impulsado por los ministerios de Fomento, Industria y Medio Ambiente.

## 6. La seguridad industrial y laboral en el Grupo CLH

### Nuestro Enfoque

- *El Grupo CLH trabaja para proporcionar a sus empleados y colaboradores un entorno seguro, saludable y libre de riesgos, con la responsabilidad y el objetivo de seguir siendo un referente dentro del sector por sus prácticas en materia de salud y seguridad laboral e industrial.*

### Hitos del año 2011

- Obtención Certificación OSHAS 18000:2007 por AENOR.
- Disminución sostenible del IFT de 9,31 en el 2010 a 7,33 en el 2011 (-21,26%).
- Distribución del libro "El Gran Silencio" a todos los empleados del Grupo CLH
- Disminución sostenible de incidentes industriales de 22 en el 2010 a 18 en el 2011 (-18%).
- Segunda fase (AÑO-II) del proyecto "Cambio cultural sostenible en materia de seguridad para el personal sin rol de mando".
- Publicación del nuevo Manual de Seguridad y Salud del Grupo CLH.
- Por primer año se ha convocado el Premio CLH "El Cero es Posible" en Seguridad y Salud Laboral para Empresas Contratistas.

### Retos planteados para 2012

- Revisión y Actualización Manual de Equipos de Protección Individual.
- Inicio del análisis de una herramienta informática para la gestión de los accidentes laborales (Mod.370).
- Continuar con la disminución de incidentes industriales.
- Continuar con la disminución sostenible del IFT.

### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

Nivel de cumplimiento:

- *Cumplido*
- ◐ *En proceso*
- *No iniciado*

### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

- Acreditación normas OHSAS 18001 Sistemas de Gestión de la Seguridad y Salud en el trabajo, ante AENOR.
- Obtención de la certificación AENOR en agosto de 2011

## 6.1. Modelo de seguridad en el Grupo CLH

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 al estándar OHSAS 18001:2007 de las empresas CLH y CLH Aviación, con AENOR, y en agosto del 2011 se obtuvo la Certificación tanto para CLH como para CLH Aviación.

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 de manera eficiente tanto de medios humanos como de los recursos materiales disponibles.

De igual manera, se establecen los canales de comunicación internos y externos para informar y, si fuera necesario, para demandar ayuda. La compañía dispone de diversos planes de emergencia dependiendo del tipo de instalación. Existen planes para

instalaciones de almacenamiento, instalaciones aeroportuarias, red de oleoductos, así como el plan de evacuación de su sede central. Además, se han desarrollado planes de contingencia para actuar en las terminales marítimas de las que dispone la compañía.

Por otro lado, 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 de CLH y CLH Aviación.

## 6.2. Integridad de instalaciones

Mediante su Política de Prevención de Accidentes Graves, el Grupo CLH tiene el objetivo de garantizar y asegurar sus instalaciones, equipos y operaciones.

### Política de Prevención de Accidentes Graves

- Aprovisionamiento.
- Expedición de combustibles y carburantes.
- Almacenamiento.
- Recepción.
- Suministro de combustibles a buques.
- Almacenamiento, transporte y suministro de combustibles y lubricantes envasados a aeronaves.
- Transporte.

El objetivo del Grupo CLH es ofrecer el máximo nivel de seguridad y fiabilidad, evitando que se produzcan accidentes cuyas consecuencias puedan afectar a la salud y a la seguridad de sus empleados, así como a los trabajadores de empresas externas y de las poblaciones más cercanas.

Asimismo, la compañía aplica los procedimientos de actuación para la prevención y control de los impactos ambientales. Para ello se compromete a la aplicación sistemática de los principios que configuran la Política de Prevención de Accidentes Graves (PPAG).

El Grupo CLH dispone de sistemas eficientes de defensa contra incendios, innovando y desarrollando nuevas ideas para proporcionar mayor fiabilidad y seguridad a sus instalaciones, garantizando en todo momento el perfecto funcionamiento de los sistemas de mitigación.

Todas las instalaciones afectadas por la legislación de Accidentes Graves cuentan con estudios de seguridad y modelización de sucesos presentados a las distintas administraciones autonómicas, que se encuentran disponibles para la consulta pública a través de las páginas web de dichos organismos.

Por otra parte, todas las instalaciones del Grupo CLH disponen de Planes de Autoprotección según lo establecido en la Directriz Básica de Protección Civil, 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 de los recursos humanos y materiales disponibles para hacerla frente.

### 6.3. Plan de integridad de 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” para llevar 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 de los mismos. Además, el Grupo CLH controla 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 ofrecerles una visión clara de las características de estas infraestructuras y contar con su colaboración cuando sea necesario.

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

Asimismo, la compañía ha elaborado Planes de Emergencia para el sistema de oleoductos acorde a las mejores recomendaciones y directrices de seguridad internacionales. Un aspecto fundamental recogido en estos planes de emergencia son los simulacros de incidencias, que contribuyen a la formación

y entrenamiento de los empleados, así como para asegurar la coordinación con otros grupos de intervención de la administración. También se aprovechan estos simulacros para dar a conocer a otros grupos de intervención las características de las instalaciones y medios de la compañía. Cabe destacar los simulacros de incidencias en oleoducto que afecten a cursos de agua. Estos simulacros sirven como entrenamiento y verifican la preparación del personal en el uso de medios específicos para detener y acotar las eventuales contaminaciones en ríos, pantanos, etc.

Durante el año 2011 se realizaron las siguientes actuaciones de entrenamiento ante incidentes fluviales:

Fecha	Tramo	Descripción	Zona Explotación
10/01/2011	Poblete - Mora	Río Algodor	Centro - Sur
27/10/2011	Monzalbarba – San Adrián	Río Ebro	Nordeste
14/04/2011	Monzalbarba – San Adrián	Río Aragón	Nordeste
05/07/2011	Arahal - Coria	Embalse Finca el Chamarro	Sur
01/12/2011	La Coruña - Vigo	Río Almofrey	Norte

## 6.4. 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 proactiva de seguridad 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 2011 una reducción progresiva del Índice de Frecuencia Total (IFT) del Grupo CLH con respecto a años anteriores.

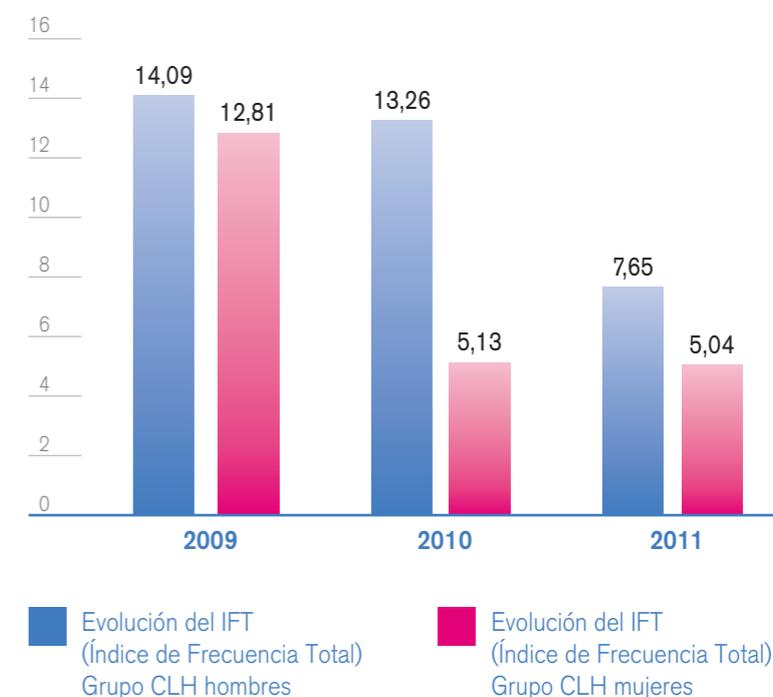
Durante el año 2011 el Grupo CLH ha continuado desarrollando el proyecto denominado “El cero es posible” que recoge las propuestas de un Grupo de Trabajo con la impartición de formación a todos los empleados de la compañía mediante talleres comportamentales impartidos por profesionales de las áreas de Operaciones y Seguridad.

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, siendo su conocimiento obligatorio para los empleados.

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.

La Política de Seguridad y Salud Laboral del Grupo CLH está documentada en la normativa de la compañía y publicada en la intranet corporativa. Asimismo la compañía dispone de un Plan de Prevención que constituye una herramienta para articular las acciones llevadas a cabo en este ámbito.

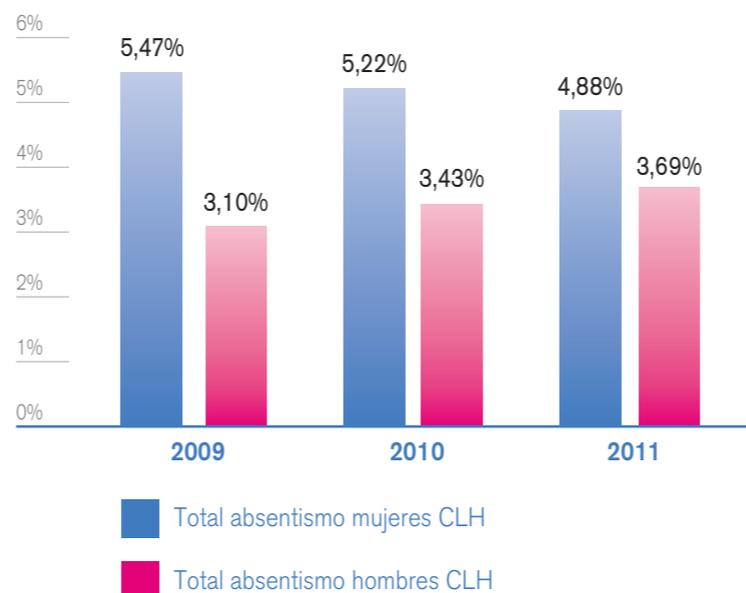
Evolución del IFT Grupo CLH



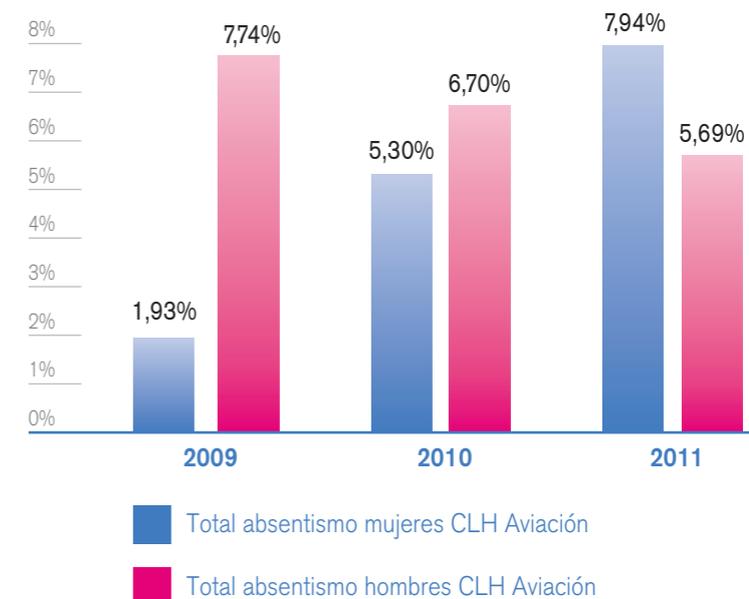
Índices de accidentabilidad CLH	2009		2010		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia de accidentes (con baja)	9,06	0,00	10,20	2,57	7,65	5,04
Índice de gravedad de accidentes	0,24	0,00	0,37	0,03	0,11	0,17



Tasas absentismo CLH



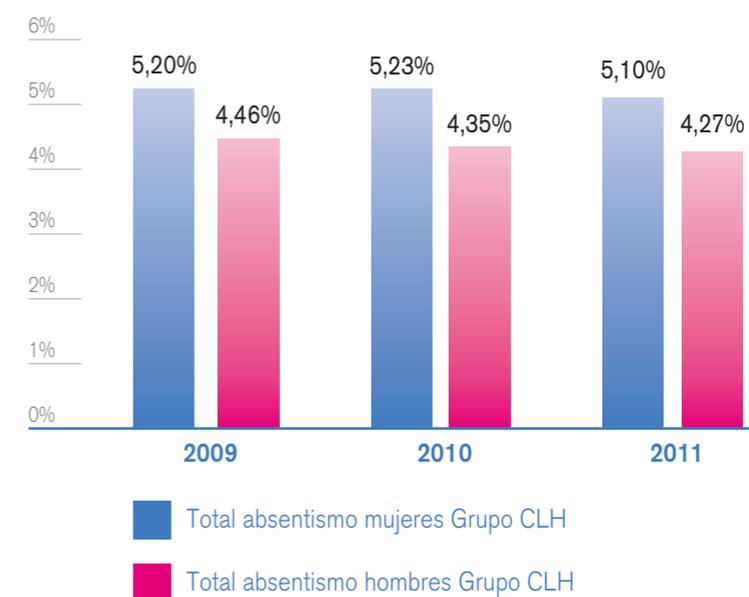
Tasas absentismo CLH Aviación



Tasas de absentismo

	2009		2010		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>CLH</b>						
Total Contingencias comunes	2,96%	5,21%	3,19%	5,05%	3,43%	4,66%
Total Accidentes de trabajo	0,14%	0,26%	0,25%	0,17%	0,26%	0,22%
Total Absentismo CLH	3,10%	5,47%	3,43%	5,22%	3,69%	4,88%
<b>CLH Aviación</b>						
Total Contingencias comunes	7,26%	1,93%	6,09%	5,10%	5,37%	7,94%
Total Accidentes de trabajo	0,47%	0,00%	0,61%	0,20%	0,33%	0,00%
Total Absentismo CLH Aviación	7,74%	1,93%	6,70%	5,30%	5,69%	7,94%
<b>Grupo CLH</b>						
Total Contingencias comunes	4,22%	4,96%	4,01%	5,05%	3,99%	4,89%
Total Accidentes de trabajo	0,24%	0,24%	0,35%	0,18%	0,28%	0,20%
Total Absentismo Grupo CLH	4,46%	5,20%	4,35%	5,23%	4,27%	5,10%

Tasas absentismo Grupo CLH



## 6.5. “El cero es posible”

En el proceso de mejora continua de las condiciones en materia de Seguridad y Salud laboral, el Grupo CLH ha desarrollado diferentes iniciativas para la prevención de riesgos laborales. En este sentido destacan las siguientes acciones que contribuyen a la creación de una cultura preventiva, proactiva y de anticipación en la empresa con el objetivo de eliminar o reducir los riesgos que puedan dar lugar a los accidentes:

- Publicación del manual de Seguridad y Salud del Grupo CLH.
- Esfuerzo en comunicación y difusión mediante publicación semanal de consejos de seguridad en el Portal Corporativo.

- La revista interna “Acerca” se consolida como vehículo 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.

Además, cabe destacar que durante el año 2011 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) y personal de la subdirección de Prevención de Riesgos, Medio Ambiente y Seguridad, incluyendo técnicos del Servicio de Prevención.

## Formación en salud y seguridad laboral

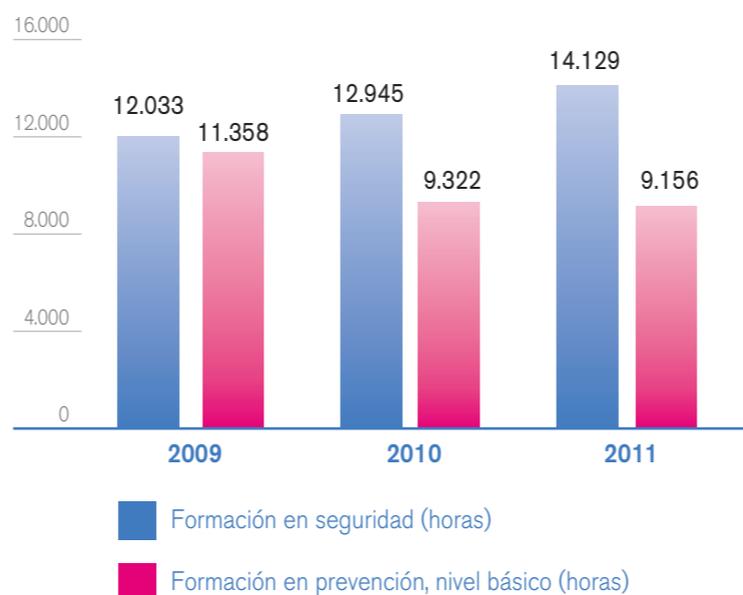
El Servicio Médico de CLH participa activamente en la formación en salud y seguridad laboral, realizando, entre otras acciones, dos campañas de salud laboral que han sido publicadas en el Portal Corporativo:

- 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.

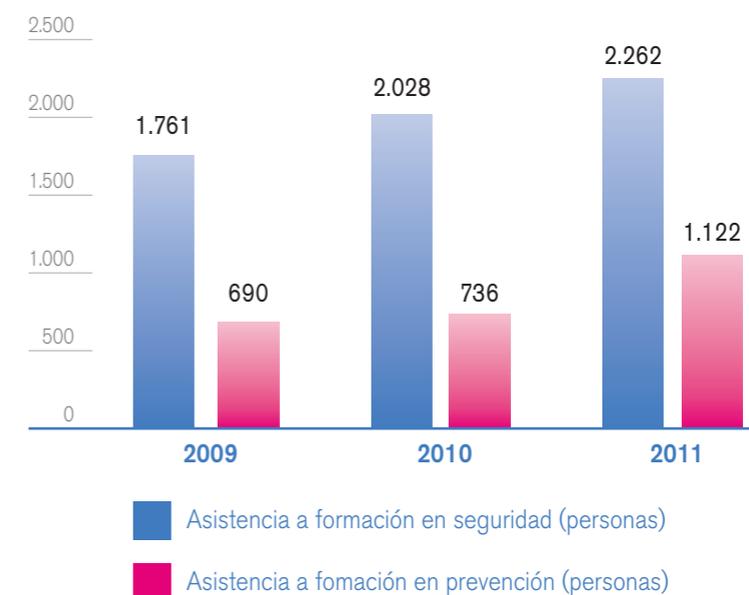
También existen diversos programas para ayudar a los empleados y a sus familias en la prevención de enfermedades. Entre ellos destacan los siguientes:

- Educación para la salud: Secciones de la revista interna “Acerca”, que los empleados reciben en su domicilio para compartir con sus familias. De esta manera, en todos los números se publica un artículo sobre hábitos de vida saludable y prevención de enfermedades graves (sección “Toma nota”) y otro sobre prevención de riesgos (sección “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.

**Formación en salud y seguridad laboral (horas)**

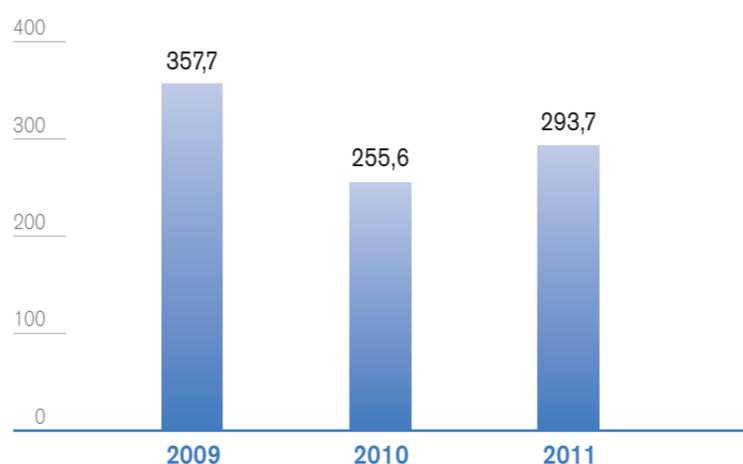


**Formación en salud y seguridad laboral (personas)**



**Inversión en formación salud y seguridad laboral**

Miles de euros



## casos destacados

### Certificación OHSAS 18000:2007

La Compañía Logística de Hidrocarburos obtuvo en 2011 la certificación según la norma OHSAS 18001:2007 para su Sistema de Gestión de Seguridad y Salud. Esta certificación confirma el esfuerzo de la compañía para lograr un entorno de trabajo seguro y saludable, identificando y controlando los riesgos de salud y seguridad, reducir el potencial de accidentes y mejorar el rendimiento en general.

La norma OHSAS 18001:2007 (Occupational Health and Safety Assessment Series), está considerada como el más alto nivel de exigencia internacional en prevención de riesgos laborales e incluye la definición de responsabilidades y la estructura de la organización, actividades de planificación, prácticas y procedimientos para desarrollar, revisar y mantener la política de seguridad y prevención de riesgos laborales de la organización.



### Fomentando la cultura de la prevención en el Grupo CLH

#### Día Mundial de la Seguridad y Salud en el Trabajo

Para celebrar el Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, el Grupo CLH repartió entre todas las personas de la compañía el libro 'El Gran Silencio', escrito por Joan Junyent, ingeniero especializado en prevención de riesgos laborales.

A través de esta iniciativa, la empresa impulsa su política de seguridad y conciencia sobre la importancia de la prevención para evitar accidentes laborales.

#### Reconocimiento a las instalaciones más seguras

El Grupo CLH distinguió mediante una entrega de premios a sus responsables, a los 16 centros de la compañía que llevan cinco años consecutivos sin registrar ningún accidente laboral.

De esta manera, se reconoce el esfuerzo de toda la compañía por acabar con los accidentes laborales y fomentar una cultura de "cero accidentes"

## 7. Gestión responsable de Recursos Humanos

### 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, desarrollo profesional, atracción y retención del talento y salud y seguridad laboral.

### Hitos del año 2011

- Negociación y firma de los Convenios Colectivos de CLH (2010-2015) y CLH Aviación (2010-2014).
- Negociación y firma de los Planes de Igualdad en CLH y CLH Aviación.
- Renovación Certificado EFR y mejora de dos niveles en la calificación, hasta nivel de "empresa proactiva".
- Implantación del nuevo sistema de evaluación por competencias: "Proyecto Supera-T".
- Ascenso al puesto 40 del Ranking Merco Personas 2011 de las 100 mejores empresas para trabajar en España.

### Retos planteados para 2012

- Implantación del nuevo sistema de Dirección por Objetivos (DPO).
- Negociación de los nuevos Planes de Empleo en CLH y CLH Aviación.
- Despliegue de medidas de los Planes de Igualdad.
- Lanzamiento del nuevo Portal del Empleado.
- Profundización en la comunicación horizontal interdepartamental.
- Finalización del proyecto de rediseño organizativo "+eficientes +fuertes".

### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

#### Nivel de cumplimiento:

- Cumplido
- En proceso
- No iniciado

### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

Negociación Convenios Colectivos de CLH y CLH Aviación.		Firma del Convenio Colectivo de CLH S.A. 05/05/2011. Firma del Convenio Colectivo de CLH Aviación 19/07/2011.
Negociación de los Planes de Igualdad.		Firma del Plan de Igualdad de CLH S.A. 05/05/2011. Firma del Plan de Igualdad de CLH Aviación 19/07/2011.
Renovación de la Certificación EFR.		Renovación de la Certificación EFR. Mejora de dos niveles en la calificación a "B-Empresa Proactiva".
Implantación del nuevo sistema de Evaluación por Competencias: "Proyecto Supera-T".		Diseño/Configuración de la herramienta de evaluación. Formación de usuarios en noviembre y diciembre 2011. Lanzamiento de la aplicación en diciembre 2011.

## 7.1. La evolución de la plantilla del Grupo CLH

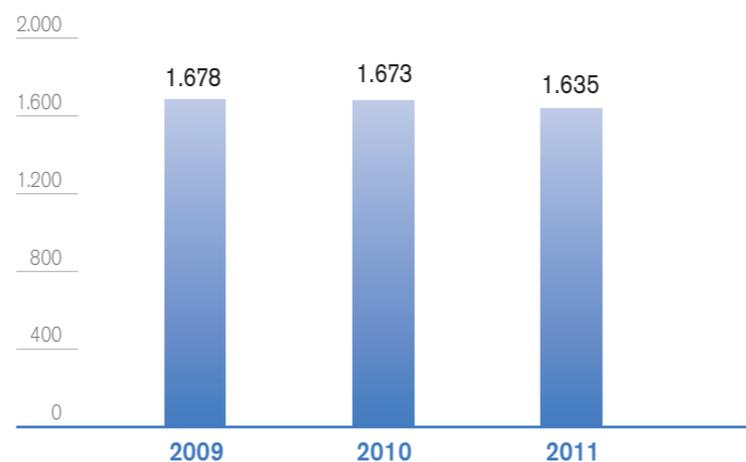
La gestión de personas es un aspecto clave dentro de la estrategia de responsabilidad social corporativa del Grupo CLH. En este ámbito, la compañía promueve activamente una gestión responsable en las diferentes unidades de negocio, bajo las premisas de comportamiento ético recogidas en la Misión, Visión y Valores. Cabe destacar que durante 2011 se ha difundido el nuevo Código de Conducta del Grupo CLH, que sirve de referencia en el desempeño de las tareas diarias, entre todas las personas de la plantilla mediante el lanzamiento de un pack en el que además del mencionado Código, se incluyeron las Políticas y la Misión, Visión y Valores de la compañía.

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 2011 no se ha tenido conocimiento a través del Buzón del Código Ético y de los otros canales que dispone la compañía de ningún incidente de discriminación ni de trabajo forzado dentro del Grupo CLH.

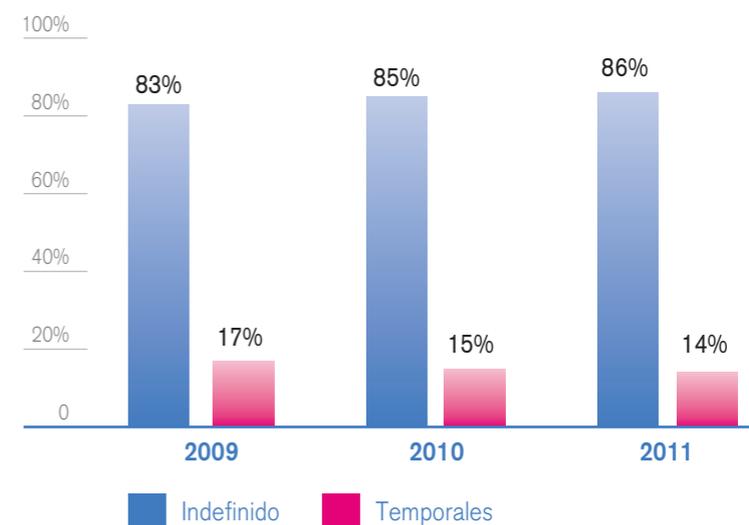
### Características de la plantilla

La plantilla total del Grupo CLH registrada a finales de 2011 contaba con 1.635 profesionales (suma de empleados fijos y temporales), lo que supone un 2,3% menos respecto al año anterior. A finales de 2011 existían 223 empleados en situación de jubilación parcial, en el contexto de la aplicación y del desarrollo de los Planes de Jubilación Parcial con contrato de relevos, que la compañía puso en marcha en 2007 y renovó en 2010 de acuerdo con los representantes sindicales, y que permanecerán vigentes hasta 2012.

Número de empleados del Grupo CLH



Distribución porcentual por tipo de contrato Grupo CLH



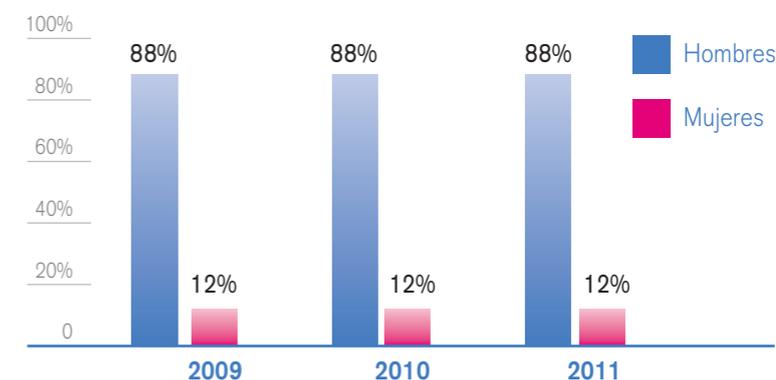
La elaboración de estos planes de empleo fue motivada por las bajas tasas de rotación experimentadas por la compañía durante los anteriores quince años que propiciaron que la edad media de la plantilla superara los 50 años. La aplicación de estos planes, con un índice de acogida muy elevado entre las personas de la compañía, está teniendo resultados directos y cuantificables, que se resumen en la siguiente figura:

### Plan de relevos en el Grupo CLH

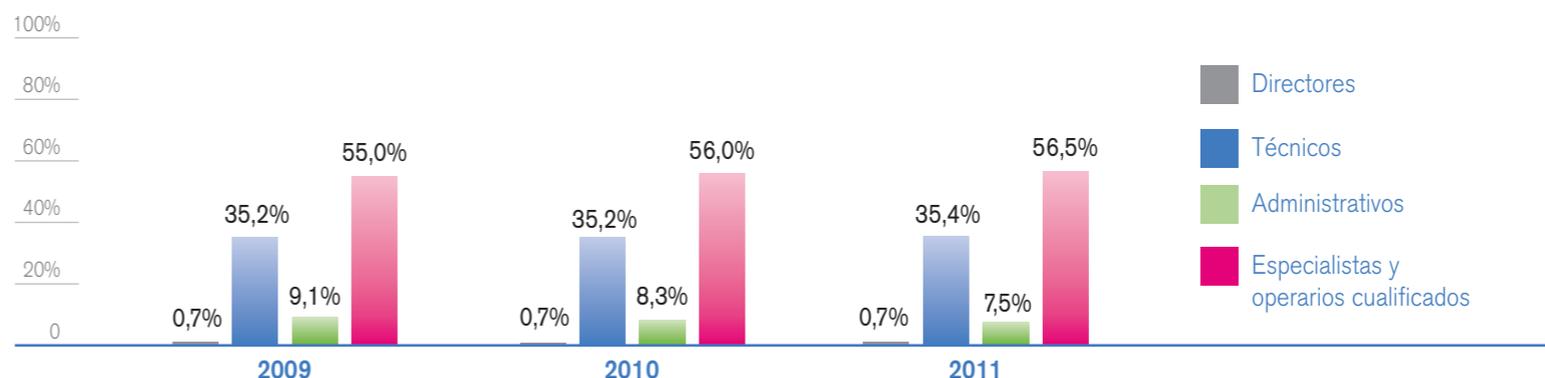
- Rejuvenecimiento significativo de la plantilla: edad media en 44,9 años.
- Equipos renovados y alineados con la nueva cultura corporativa.
- Incremento del nivel medio formativo y profesional.
- Disminución del absentismo.
- Optimización de plantillas.

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 lo que a puestos técnicos se refiere.

### Distribución porcentual por género Grupo CLH



### Distribución porcentual por colectivos Grupo CLH



Indicadores de diversidad de la plantilla	2009	2010	2011
% Empleados internacionales	0,40	0,50	0,9
Edad media	46,5	45,6	44,9
% mujeres en incorporaciones a puestos técnicos	29%	36%	39%

Distribución porcentual por colectivos y género Grupo CLH	2009		2010		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%
Técnicos	29,4%	5,8%	28,9%	6,2%	28,3%	7,1%
Administrativos	3,9%	5,1%	3,5%	4,8%	3,1%	4,4%
Especialistas y operarios cualificados	53,9%	1,1%	54,8%	1,2%	55,5%	0,9%

## 7.2. Política de Recursos Humanos

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 de manera continua para ofrecer un empleo de calidad a sus empleados y fomentar el desarrollo de su carrera profesional.

La compañía reforzó a lo largo del año 2011 sus relaciones con centros de enseñanza de formación profesional y universitaria, manteniendo 68 y 23 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 y la obtención de una experiencia profesional relevante.

En este sentido destaca la participación en el Proyecto Recruiting Erasmus, que ha permitido que 27 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 por ejemplo: INDUFORUM 2011 (Feria de Empleo de la ETSII de Madrid) y la VI Feria de Empleo de Formación Profesional de la Comunidad de Madrid (Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración).

Además, durante el año 2011 aumentó el número de trabajadores con contratos de trabajo por tiempo indefinido hasta alcanzar el 86% de la plantilla. Este porcentaje alcanza el 92% si se consideran los contratos de relevo y de prácticas, que están enfocados a convertirse en contratos indefinidos. De los 221 contratos temporales, 37 corresponden a contratos de relevo y 49 a contratos en prácticas.

### Bajas en plantilla fija Grupo CLH desglosado por género

	2010		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Rotación total	59	10	59	9
Tasa de rotación	4,8%	5,3%	4,8%	4,7%

### Bajas en plantilla fija Grupo CLH desglosado por grupo de edad

	2010			2011		
	<30 años	30-50 años	>50 años	<30 años	30-50 años	>50 años
Rotación total	2	4	63	2	4	62
Tasa de rotación	1%	1%	8,7%	0,9%	0,9%	8,6%

### Retención del talento

	2009	2010	2011
Antigüedad media (años)	21	20	18
Rotación Voluntaria (bajas no deseadas)	0,2%	0,4%	0,7%

Dos datos que revelan el alto grado de retención del talento de la compañía son: los bajos índices de rotación no deseada registrados durante los últimos años, 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 18.272,05 euros anuales, lo que supone dos veces el Salario Mínimo Interprofesional aprobado por el Gobierno, que durante 2011 fue de 8.979,60 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.

Uno de los aspectos prioritarios en los procesos de selección que se realizan dentro de la compañía es la contratación de personas que sean naturales del lugar o vivan en la misma zona geográfica donde van a trabajar. De esta forma, durante el año 2011, el 94% 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 el domicilio.
- Mayor fidelización y estabilidad de los empleados.

Por otra parte, el Grupo CLH, como empresa efr (Empresa Familiarmente Responsable) ofrece a sus empleados una gran variedad de beneficios sociales y de medidas de conciliación de la vida familiar, personal y laboral.

### Contratación de personal Grupo CLH

	2009			2010			2011		
	Total	Local	%	Total	Local	%	Total	Local	%
CLH	91	87	96	101	99	98	82	75	91%
CLH Aviación	10	8	80	13	13	100	38	38	100%
<b>Total Grupo CLH</b>	<b>101</b>	<b>95</b>	<b>94</b>	<b>114</b>	<b>112</b>	<b>98</b>	<b>120</b>	<b>113</b>	<b>94%</b>

## Negociación colectiva

La compañía cuenta con 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 de la compañía están en el régimen de dicho Convenio. Cabe destacar que durante 2011 se han firmado nuevos Convenios Colectivos de CLH y CLH Aviación, con vigencia hasta 2015 y 2014 respectivamente.

### Negociación colectiva en el Grupo CLH

	2009	2010	2011
Empleados cubiertos por convenios	1.455	1.451	1.416
Porcentaje	87%	87%	87%

## Igualdad

Durante el año 2011 el Grupo CLH ha firmado los Planes de Igualdad correspondientes a sus dos empresas, así como un "Protocolo para la prevención y ante el acoso en el trabajo" para el Grupo, consiguiendo además en ambos casos un amplio consenso con las fuerzas sindicales, que también se han sumado al acuerdo.

De esta forma, se consolida el compromiso de la compañía de ofrecer a través de sus políticas de selección, formación y desarrollo profesional, atracción y retención del talento, conciliación y seguridad laboral, una carrera profesional y un entorno laboral que ofrezca igualdad de oportunidades para mujeres y hombres.

## 7.3. Formación y desarrollo profesional

El Grupo CLH, a través de su política de recursos humanos, ha elaborado un programa específico 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 seis últimos años el Grupo CLH ha ido incrementando la inversión en formación por empleado, siendo en 2011 un 3,1% superior al año anterior. La inversión total en formación superó en 2011 el millón de euros, una cantidad destacable en relación con la cifra de negocio y volumen de plantilla de la compañía y que se mantiene en el tiempo.

Entre los programas formativos dirigidos al entrenamiento de habilidades competenciales que ofrece la compañía a sus empleados, destaca el Programa de formación de gestores “Dirigir para motivar” cuya primera fase se dirigió a todos los empleados técnicos con responsabilidades de mando y que desde 2009 se ha extendido a mandos intermedios así como a las nuevas incorporaciones a puestos de responsabilidad. 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.

Asimismo, se están llevando a cabo otras acciones formativas enfocadas a la mejora en habilidades competenciales. Durante 2011 se ha hecho especial hincapié en habilidades como la planificación y organización a través del curso “Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas”, así como en la negociación y en la toma de decisiones, mediante otras acciones formativas.

- 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: 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)

	2009	2010	2011
Inversión por empleado	568	593	611
<b>Inversión total</b>	<b>1.005.511</b>	<b>1.010.945</b>	<b>1.025.663</b>

#### Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por género en 2011

	Hombres	Mujeres
CLH	39	51
CLH Aviación	28	40
<b>Total Grupo CLH</b>	<b>36</b>	<b>50</b>

#### Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por colectivo en 2011

	Hombres	Mujeres
Director	113	0
Técnicos	31	34
Administrativos	18	32
Especialistas y operarios cualificados	38	242

### Un modelo de desarrollo profesional único

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

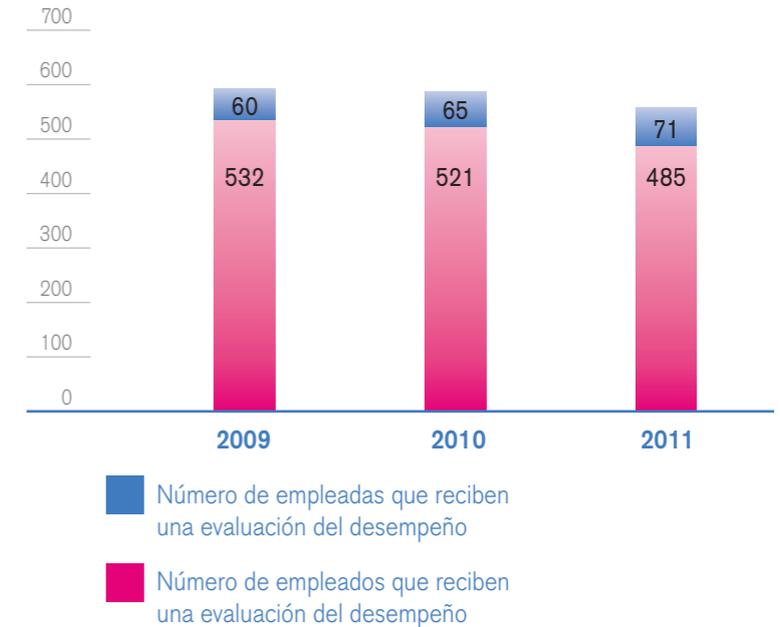
seis miembros, tres designados por la empresa y otros tres por las secciones sindicales.

Durante 2011 han promocionado a puestos de mayor responsabilidad un total de 53 personas. Además, un total de 9 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.

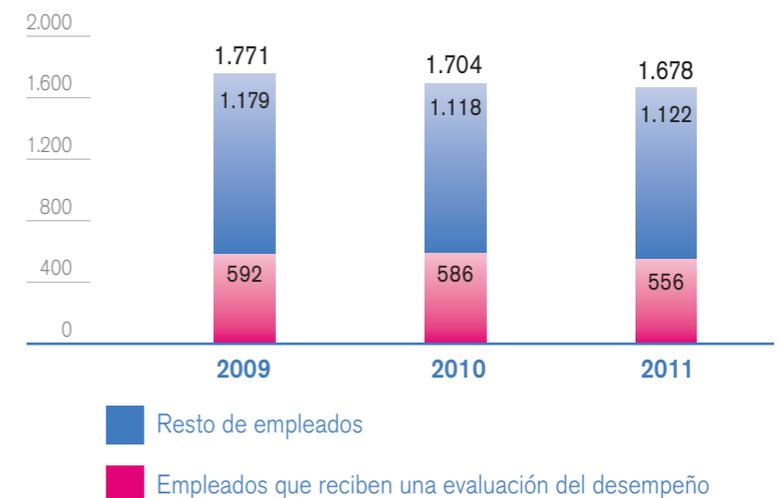
En línea con las mejores prácticas del sector, el Grupo CLH lleva a cabo evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de sus empleados. De esta manera, en el año 2011, el 34% de los empleados del Grupo CLH recibieron una evaluación formal del desempeño.

### Evaluación del desempeño Grupo CLH

	2009		2010		2011	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla Media Activa (a)	1.557	214	1.498	206	1.470	208
Número de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b)	532	60	521	65	485	71
Porcentaje de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b/a)	34%	28%	35%	32%	33%	34%



### Evaluación del desempeño en el Grupo CLH sobre plantilla media activa



Cabe destacar como novedad a lo largo 2011, la introducción de un nuevo curso dirigido inicialmente a aquellos trabajadores que requieran desarrollar la competencia “toma de decisiones” y cuyo objetivo será dotarles de nuevas técnicas que les orienten en la mejora de su proceso de decisión.

Por otro lado, el Grupo CLH ha implantado a finales de 2011, la plataforma Supera-T. Esta aplicación está diseñada para gestionar la evaluación del desempeño del Grupo CLH en base a un nuevo modelo competencial.

Además, la nueva plataforma permite diseñar un plan de desarrollo profesional individualizado para cada trabajador, lo que le ayudará a mejorar aquellas competencias clave para el desempeño eficaz de su puesto de trabajo.

## 7.4. Apuesta por un entorno de trabajo flexible

En el Grupo CLH se promueve la conciliación de la vida laboral, personal y familiar a través de distintas medidas que favorecen entornos de trabajo más flexibles, la diversidad y la no discriminación, recogidas en su política de recursos humanos y en los convenios colectivos de la compañía.

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 facilitar la proximidad y el reagrupamiento familiar a las personas destinadas lejos de sus lugares de origen

Asimismo, la protección a la maternidad está presente en la cultura de la empresa. De esta forma, 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 procede a la modificación de las condiciones de trabajo o al cambio de puesto, sin menoscabo de las condiciones retributivas que tuviera reconocidas la trabajadora. Otra medida conciliatoria es la posibilidad de solicitar una excedencia de hasta tres años por nacimiento o adopción de hijos.

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.

De esta manera, todos los empleados pueden disfrutar, entre otras, de las siguientes ventajas:

### Ventajas para empleados

- Licencia 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.
- Ticket guardería.
- Ayuda escolar para hijos hasta 24 años y ayuda de estudios para empleados.
- Seguro de vida y accidentes.
- Seguro médico en condiciones ventajosas.
- Plazas de aparcamiento para todos los empleados.
- 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.
- Jornada continuada durante tres meses en verano.
- Excedencia para cuidado de familiares.
- Calendario de vacaciones flexible.
- Ayudas para el fomento del deporte entre los empleados.
- Plan de pensiones.
- Programa de vacaciones subvencionadas.
- Compensación por comidas.
- Ayuda por familiares con minusvalía.

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 de una organización privada e independiente que acreditó a la compañía como una empresa comprometida con la promoción de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

En 2011, el Grupo CLH ha renovado su certificado EFR consiguiendo una calificación de B-Empresa Proactiva, dos niveles por encima de la calificación inicial de 2008. Además, ratificando su compromiso, CLH participa activamente en el Foro EFR de esta fundación.

La compañía continúa trabajando en nuevos proyectos que favorecen el apoyo a las familias y ayudan a los empleados a conciliar mejor su vida laboral, personal y familiar. En 2011, a través de la Dirección de Recursos Humanos, se implantaron las iniciativas de "Días sin cole" y la Universidad de Padres, en colaboración con la Fundación Universidad de Padres.

Para dar a conocer estas medidas y hacerlas accesibles y conocidas a los empleados, la compañía ha puesto en marcha un nuevo espacio específico de conciliación en el Portal Corporativo denominado “espacio EFR”, a través del cual pueden obtener información y beneficiarse de las medidas EFR disponibles.

Es importante destacar que el esfuerzo realizado por el Grupo CLH durante estos últimos años ha sido valorado positivamente en los últimos resultados de encuestas de satisfacción interna y ha experimentado una subida de 2,57 puntos obtenidos en 2007 hasta 2,90 en 2010.

La empresa 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.

Por último, en el Modelo de Liderazgo que tiene aprobado la compañía, se contempla como pauta a seguir por parte de los responsables de personas, favorecer la conciliación de la vida personal, familiar y laboral de sus colaboradores.

## 7.5. Comunicación interna

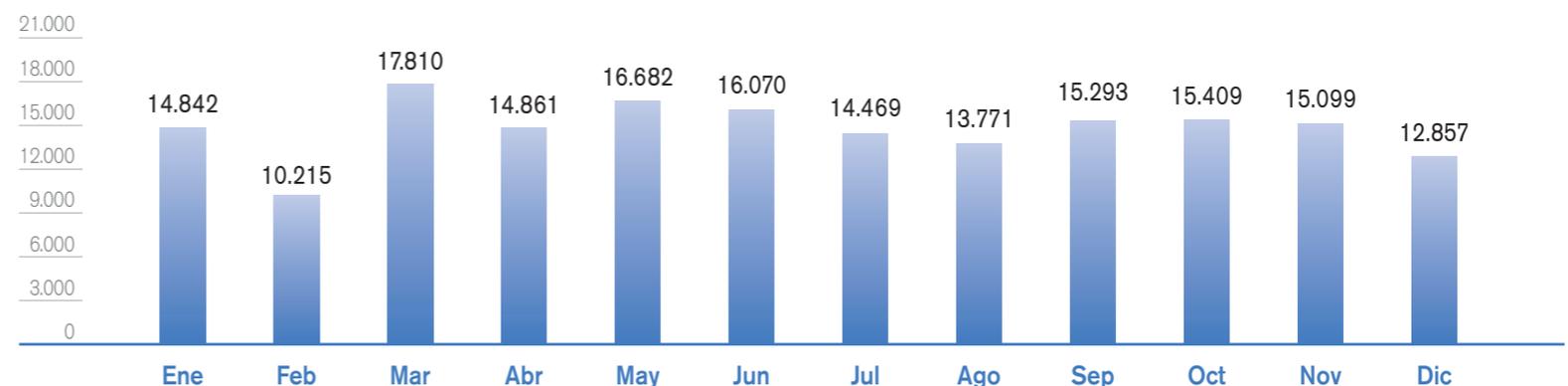
Durante 2011 el Grupo CLH ha seguido promoviendo la comunicación con sus empleados mediante la realización de una reunión de comunicación, en la que han participado alrededor de 151 empleados de la compañía. Los contenidos de ésta se comparten con el resto de los empleados a través de reuniones con sus superiores, y mediante el Portal Corporativo.

Además, la revista corporativa Acerca, de edición trimestral es una plataforma para comunicar periódicamente las novedades del sector y de la empresa, fomentando activamente la participación de los empleados y recogiendo consejos prácticos para los empleados en su ámbito personal y laboral.

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 127 participantes. Cualquier empleado puede solicitar su participación en estos encuentros.

Por otro lado, a lo largo de 2011 se han celebrado cuatro “Encuentros de directivos” donde los directivos de la compañía tienen la oportunidad de dialogar con destacados representantes de la sociedad empresarial española.

Número de accesos al portal corporativo en 2011



## caso destacado

### Alineando las personas con la estrategia

Para el Grupo CLH tiene una importancia capital el hecho de que sus trabajadores compartan la Misión, Visión y Valores de la compañía donde trabajan. Para ello, CLH se esfuerza en desarrollar una gestión que promueve el crecimiento profesional de todos sus empleados.

En esta línea, uno de los objetivos fundamentales de la compañía durante los últimos años ha sido la creación y difusión de un Diccionario de Competencias alineado con la estrategia de la compañía y el Modelo de Liderazgo de CLH. De este modo y bajo el lema *Creciendo juntos*, constituye un eje para los procesos de selección, formación y desarrollo de las personas.

Este esfuerzo unificador ha permitido establecer un sistema de valoración único en el cual las personas que ocupan los diferentes puestos tipo de trabajo son evaluadas en función de comportamientos medibles y objetivables, ponderados según su frecuencia y adecuación y agrupados en cuatro competencias genéricas y ocho específicas.

Este nuevo modelo competencial, inspirado en los valores del Grupo CLH, pretende que todas las personas sean parte activa y protagonista de la estrategia corporativa,

En su diseño ha sido clave la colaboración de toda la compañía, que a través del equipo líder del proyecto y los numerosos *focus group* ha logrado establecer, desde el conocimiento del negocio y la experiencia, un modelo competencial completo y al mismo tiempo fácil de usar por los diferentes colectivos de la organización.

## 8. Contribución del Grupo CLH a la sociedad

### 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.*

### Hitos del año 2011

- Continuar desarrollando el proyecto "Movemos nuestra energía más solidaria".
- Continuar desarrollando el Plan de Relaciones con las Comunidades Locales.

### Retos planteados para 2012

- Proseguir con el proyecto "Movemos nuestra energía más solidaria". Colaboración con más de 10 asociaciones.
- Continuar con el desarrollo del Plan de Relaciones con las Comunidades Locales. Realización de más de 500 reuniones con grupos de interés.
- Poner en marcha un Plan de Voluntariado Corporativo.

### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

#### Nivel de cumplimiento:

- Cumplido
- ◐ En proceso
- No iniciado

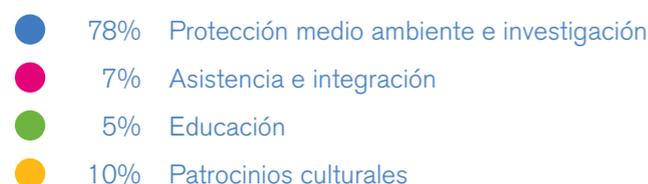
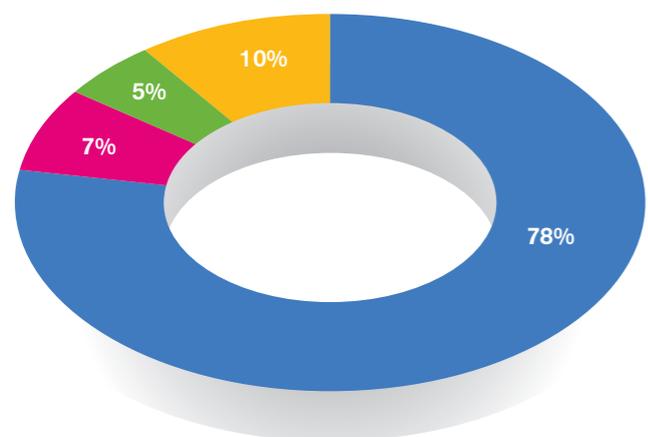
### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

- |                                                                    |                                                                                                   |
|--------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ● Desarrollo del proyecto "Movemos nuestra energía más solidaria". | ● Colaboración con 16 asociaciones en 2011.                                                       |
| ● Segunda edición exposición "Movemos la energía".                 | ◐                                                                                                 |
| ● Desarrollo del Plan de Relaciones con las Comunidades Locales.   | ● Realización de cerca de 650 reuniones con grupos de interés en el entorno de las instalaciones. |

## 8.1. Política de acción social en el Grupo CLH

Dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo CLH participó en 2011 en proyectos relacionados con el medio ambiente, la cultura, la educación e iniciativas asistenciales, en consonancia con su Misión, Visión y Valores.

Distribución del gasto en Acción Social año 2011  
Grupo CLH



Durante 2011, el 78% del presupuesto de acción social de la compañía se dedicó a actividades de divulgación de la importancia de la protección del medio ambiente e investigación. Este incremento se debe a la participación de la compañía en el IREC (Instituto de Recerca en Energía de Catalunya). El 10% a patrocinios culturales, el 7% a labores de asistencia e integración y el 5% a educación.

## 8.2. Contribución del Grupo CLH a la sociedad

El Grupo CLH concilia el desarrollo de sus actividades logísticas con el establecimiento de un diálogo fluido con los municipios en los que desarrolla su actividad, a fin de conocer y atender las necesidades de sus principales grupos de interés, y fomentar un mejor conocimiento de la compañía.

Durante el proceso de planificación de cualquier proyecto, el Grupo CLH abre un periodo de consultas con las comunidades locales directamente implicadas, para conocer su opinión y expectativas, al tiempo que estudia y tiene en cuenta las sugerencias de mejora recibidas.

Además, la compañía desarrolla sus proyectos con el máximo respeto por el medio ambiente. Por ello, a la hora de llevar a cabo obras de construcción o mejora de sus infraestructuras se tienen en cuenta criterios ambientales. Adicionalmente, en algunas localidades se han trasladado las instalaciones a otras zonas más alejadas del núcleo urbano. Más concretamente, la compañía ha desarrollado actuaciones de desmantelamiento y adecuación paisajística en los terrenos de la antigua instalación de almacenamiento de Muskiz (Vizcaya), lo que han permitido recuperar una zona de marisma en la desembocadura del río Barbadún, junto a la playa de La Arena.

El Grupo CLH tiene previsto ejecutar actuaciones similares en la antigua instalación de almacenamiento en Burgos, que dejó de estar operativa en 2011, tras construirse un nuevo centro de mayor capacidad. Así como en los terrenos de la antigua instalación de Cala Figuera en Mahón (Menorca) o los terrenos de la planta situada en Salamanca cuyo traslado se materializará próximamente.

## Apuesta por la energías renovables

Una de las apuestas del Grupo CLH en materia ambiental durante los últimos años ha sido el desarrollo de las energías renovables. A principios de 2011, la compañía comenzó a almacenar y expedir gasolina mezclada con bioetanol en las 9 instalaciones de almacenamiento adaptadas para ofrecer este tipo de servicio. A estos centros hay que sumar las otras 13 plantas adaptadas para el transporte y almacenamiento de gasóleo con biodiésel, que ya estaban operativas.

Igualmente, la compañía es una de las empresas participantes en la iniciativa liderada por el Gobierno para potenciar los biocombustibles de aviación. El objetivo de este proyecto es reducir las emisiones del tráfico aéreo y conseguir una diversificación de materias primas.

Además, CLH ha creado, junto a otras empresas energéticas españolas, la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental, un nuevo centro para la investigación y el análisis de nuevas formas de energía más respetuosa con la naturaleza. Este organismo aspira a convertirse en un centro de referencia en este campo y para ello realizará acciones de formación, generación de debate y formación de opinión especialmente dirigidas a órganos de decisión tanto públicos como privados.

## Movemos nuestra energía más solidaria

Desde hace cinco 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.

### Colaboraciones en el marco del plan “Movemos nuestra energía más solidaria”

- Instituto de Psico-Pediatría Doctor Quintero Lumbreras.
- Asociación de Jóvenes Especiales “Abriendo puertas”.
- Ayuntamiento de San Fernando de Henares - Fundación Realmadrid.
- Torneo Interempresas organizado por ONG “Acción Contra el Hambre”.
- Ayuntamiento de Pallejá, para realización de varios talleres destinados a personas de la tercera edad.
- Fundación Universidad de Padres.
- Asociación Catalana de Fibrosis Quística.
- Solidaridad Internacional.
- Asociación Bipolar de Madrid.
- Plataforma Menorca Solidaria. Menorca Basquet SAD.
- Asociación Vecinos Barrio de Cortes - Burgos.
- Acción Contra el Hambre.
- Asociación malagueña Amigos del Pueblo Saharahui.
- Delwende.
- Fundación Alas Moratalaz.
- Asociación Madre Coraje.

Entre las iniciativas realizadas en 2011, destaca la ayuda facilitada al instituto de Psico-Pediatría Doctor Quintero Lumbreras en la organización de talleres para mejorar la autonomía y las condiciones de vida de personas con discapacidad intelectual. Estas acciones sirvieron para potenciar sus habilidades en diferentes ámbitos, con el objetivo de enseñarles a desenvolverse en tareas cotidianas

La compañía también colaboró con la Asociación de Jóvenes Especiales de Moguer “Abriendo puertas”, que trabaja para integrar a personas con discapacidad física, psíquica o sensorial, formándoles y enseñándoles a desempeñar un trabajo. La ayuda facilitada permitió comprar un compresor de aire que optimiza las tareas desarrolladas por los asociados en el centro de trabajo, mejorando su seguridad y aumentando la calidad de los productos que elaboran.

Asimismo, CLH firmó un convenio de colaboración con el ayuntamiento de San Fernando de Henares y la Fundación Realmadrid para crear una Escuela de Integración Social en esta localidad, dirigida a niños y niñas de entre 6 y 14 años de edad, la mitad de ellos inmigrantes o en riesgo de exclusión social. La compañía también alcanzó un acuerdo con el ayuntamiento de Pallejá (Barcelona) para la realización de varios talleres destinados a personas de la tercera edad, con el objetivo de fomentar hábitos saludables, promover actividades destinadas a evitar el aislamiento social y el sedentarismo, así como para acercar a los participantes a las nuevas tecnologías

Por otra parte, un año más, la compañía compitió en el Torneo Interempresas que organiza con fines solidarios la ONG “Acción contra el hambre”. 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.

Además, CLH apoyó a la Fundación Universidad de Padres, creada por el filósofo José Antonio Marina para orientar a las familias en la educación de sus hijos, subvencionando parte de la matrícula de las personas de la compañía interesadas.

### Colaboración con instituciones culturales

El Grupo CLH colabora como socio benefactor de 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 San Millán de la Cogolla. También mantiene un acuerdo de colaboración con la Fundación Albéniz para apoyar la formación de jóvenes promesas de la música.

En el ámbito científico, la compañía es miembro impulsor de la Fundación “Pro Rebus Academiae” y forma parte del patronato del Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC), centro de referencia en investigación sobre eficiencia energética y energías renovables.

Uno de las principales acciones que la compañía está desarrollando, en colaboración con la Comisión Nacional de la Energía, es la recuperación y publicación web del Archivo Histórico de Hidrocarburos, para acercar al público la historia y evolución del sector petrolífero español. Esta iniciativa obtuvo el Premio Autelsi 2011, en la categoría de proyecto con un mayor compromiso social o medioambiental, concedido por la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información.

Por otro lado, CLH ha editado un nuevo volumen dentro de la serie dedicada a concienciar sobre la importancia y el valor de la naturaleza titulado “Polen. La sexualidad oculta de las flores”.

### Educación, invirtiendo en nuestro futuro

Entre las principales acciones impulsadas por el Grupo CLH en el ámbito de la educación destacan los acuerdos que la compañía mantiene 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.

La compañía también participa en el programa “Recruiting Erasmus”, que permite a jóvenes universitarios, con estudios en el extranjero, realizar una beca dentro de la empresa para ampliar y complementar sus conocimientos teóricos con formación práctica.

Además, para facilitar la inserción laboral a estudiantes de Formación profesional y licenciados universitarios, la compañía participa periódicamente en ferias de empleo y formación, en las que ofrece información y recoge solicitudes y currículos de los alumnos interesados.

Por otro lado, la compañía organiza periódicamente visitas de alumnos de diferentes escuelas de ingeniería, facultades universitarias y de otros centros educativos, a los que se les explica el funcionamiento de las infraestructuras del Grupo. Durante 2011 varias instalaciones recibieron la visita de alumnos pertenecientes a facultades universitarias y centros educativos, como la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Aeronáuticos de la Universidad de Sevilla; Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma de Madrid; el Máster de Ingeniería de la Energía de la Universidad Politécnica de Madrid; el Curso Superior de Negocio Energético, impartido por el Club Español de la Energía; o el Máster de Ingeniería de Tuberías de la Universidad de Zaragoza, que patrocina CLH.

La compañía también patrocina la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos, en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, que se imparte en la Escuela Técnica Superior de Minas y que incluye la posibilidad de hacer prácticas, así como la concesión de

becas para la realización de trabajos de fin de carrera. Para mejorar la formación impartida en estos estudios esta Cátedra inauguró en 2011 un nuevo Aula-Laboratorio, en el que se desarrollan enseñanzas prácticas de Metrología y calibración industrial.

Finalmente, y con el objetivo de apoyar la investigación tecnológica, la compañía financia trabajos de fin de curso relacionados con la Micro-Robótica, elaborados por alumnos de FP.

## caso destacado

### Escuela de Integración Social en San Fernando de Henares

El Grupo CLH puso en marcha en 2011 una Escuela de Integración Social en San Fernando de Henares, en colaboración con el ayuntamiento de este municipio y con la Fundación Real Madrid.

El centro tiene como finalidad favorecer la tolerancia, el entendimiento y la integración de niños inmigrantes y de sus familias, a través de la práctica conjunta del fútbol con alumnos españoles. Al mismo tiempo, este proyecto ofrece a los más pequeños una alternativa saludable y asociativa con la que ocupar su tiempo libre.

La nueva escuela de San Fernando de Henares cuenta actualmente con 100 niños y niñas becados de distintos segmentos de la población, que no pagan inscripción de matrícula ni cuotas mensuales.

Durante todo el año se realizan sesiones de entrenamiento de carácter semanal y durante los meses de febrero a mayo se juega un torneo de fútbol en la Ciudad Deportiva del Real Madrid con otras Escuelas de Integración Social.

Paralelamente a la práctica deportiva, el proyecto se completa con la realización de un variado programa de actividades, encaminadas a hacer efectiva la integración de los participantes y de sus familias, entre las que se incluyen excursiones y encuentros sobre educación, nutrición o prevención de la drogadicción.

Las Escuelas de Integración Social son una iniciativa, puesta en marcha por el Real Madrid hace más de una década, que está permitiendo utilizar el fútbol como herramienta para mejorar las condiciones de vida de colectivos desfavorecidos y promover la igualdad de oportunidades.

## 9. Compromiso con la protección del Medio Ambiente

### 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.*

### Hitos del año 2011

- Renovación de la certificación ISO 14001.
- Finalización la restauración paisajística de los terrenos donde se ubicaba la instalación de almacenamiento de Somorrostro (Vizcaya).
- Finalización los trabajos de remediación de suelos de la instalación de almacenamiento de Santurce (Vizcaya).

### Retos planteados para 2012

- Finalización y evaluación del proyecto de I+D+i sobre "Nuevas técnicas de recuperación medioambiental de suelos".
- Realización de un Plan de Ahorro y Eficiencia Energética para optimizar el uso de los recursos naturales.
- Comienzo de las tareas de caracterización y descontaminación de las antiguas instalaciones de Mahón y Burgos.

### Grado de cumplimiento de los retos planteados para 2011

#### Nivel de cumplimiento:

- *Cumplido*
- ◐ *En proceso*
- *No iniciado*

### Acciones llevadas a cabo para conseguir estos retos

- |                                                                                                                                         |                                                                           |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|
| ● Superar la auditoría de renovación del Sistema de Gestión Ambiental conforme a la norma ISO 14001.                                    | ● Obtención de certificación.                                             |
| ● Finalización de la restauración paisajística de los terrenos de la antigua la instalación de almacenamiento de Somorrostro (Vizcaya). | ● Resolución del Gobierno Vasco sobre la calidad ambiental de los suelos. |
| ● Finalización de los trabajos de remediación de suelos de la antigua instalación de almacenamiento de Santurce.                        | ● Resolución del Gobierno Vasco sobre la calidad ambiental de los suelos. |

## 9.1. 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 realiza mayoritariamente a través de su red de oleoductos, que es el medio de transporte más seguro y respetuoso con el medio ambiente.

El Grupo CLH dispone de una política ambiental que forma parte de su estrategia de desarrollo sostenible y tiene un ámbito de aplicación extenso. Esta política se aplica desde el inicio de cualquier proyecto, a través de los Estudios de Impacto Ambiental que influyen en todo el proceso de desarrollo y de toma de decisiones, con el fin de corregir o mitigar los posibles impactos medioambientales actuales o futuros. En este sentido, el Grupo CLH estudia distintas alternativas antes de iniciar un nuevo proyecto y selecciona aquel de menor impacto.

El Grupo CLH otorga una gran importancia al seguimiento ambiental durante la ejecución de las obras, aplicando procedimientos internos de control de contratistas. Esto permite la utilización de medidas correctoras para conseguir minimizar el impacto de las mismas. Además, una vez finalizadas las obras de construcción de oleoductos, se restituye el terreno a su estado original llevando a cabo una revegetación de la zona afectada con especies locales.

Por último, se llevan a cabo controles con posterioridad con el fin de verificar y garantizar el buen funcionamiento de las medidas adoptadas.

### Gastos e inversiones ambientales

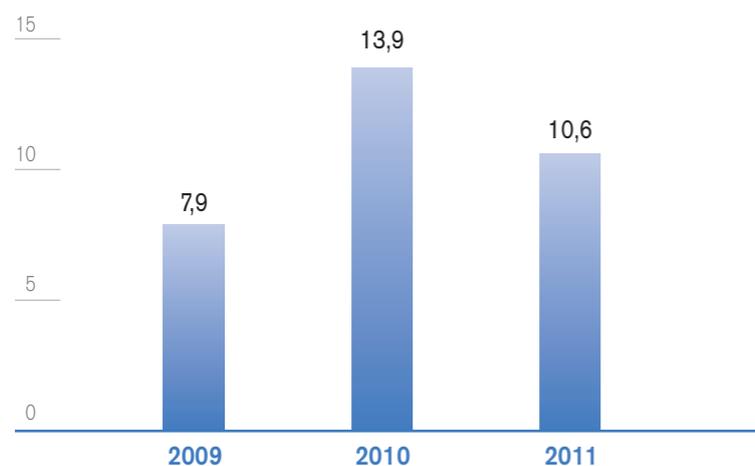
Durante el año 2011 el Grupo CLH invirtió 10,63 millones de euros en diferentes proyectos de índole ambiental, lo que supone una disminución del 23,5% respecto al año 2010, debido a la finalización del programa de implantación de biocombustibles en las instalaciones concluido en 2010.

#### Inversiones en materia ambiental

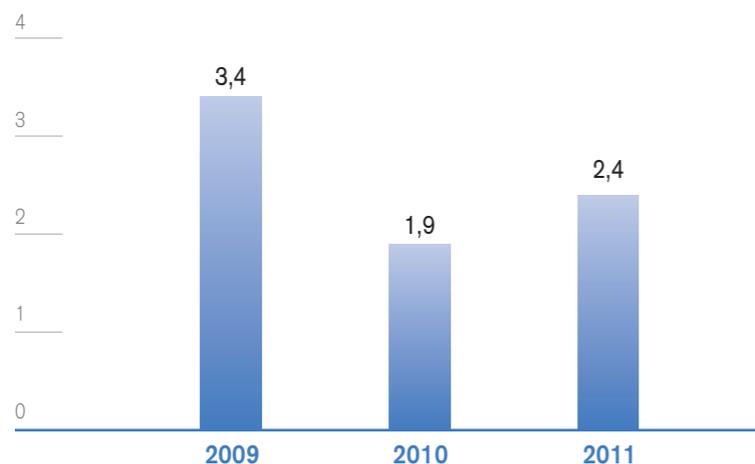
- Mejoras de integridad en las líneas de oleoductos.
- Sustitución de tramos de tubería en el oleoducto.
- Protección medioambiental de las instalaciones de almacenamiento y aeroportuarias.
- Adaptación de instalaciones para el servicio de bioetanol para la mezcla con gasolinas.
- Mejoras de integridad en la red de oleoductos; adecuación de las redes de aguas y sistemas de tratamiento.
- Control de la calidad ambiental de los efluentes de las instalaciones.
- Prevención de la contaminación de suelos en las instalaciones de almacenamiento.

Los gastos corrientes del ejercicio 2011 soportados por el Grupo CLH en actividades de remediación de aguas subterráneas y suelos ascendieron a 2,4 millones de euros, principalmente empleados en el

**Evolución inversiones ambientales Grupo CLH**  
(millones de euros)



**Gastos remediación de aguas subterráneas y suelos**  
(millones de euros)



desmantelamiento de las antiguas instalaciones de Santurce y Somorrostro.

Por otro lado, los gastos del ejercicio 2011 asociados a temas ambientales y a la prevención de contaminación de suelos y aguas subterráneas ascendieron a 968.430 euros.

## 9.2. Política de gestión ambiental

El Grupo CLH cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) que tiene como objetivo garantizar el desarrollo sostenible de todas sus actividades.

Todas las actividades de la compañía aplican criterios medioambientales durante todo su ciclo de vida. De esta manera, se tienen en cuenta estrictas medidas que tratan de minimizar el impacto sobre el entorno.

Este compromiso ambiental queda reflejado en los 11 principios recogidos en la política medioambiental corporativa, y también forman parte del Sistema de Gestión Ambiental de la compañía desde el año 2006. Este sistema establece además las normas y procedimientos que desarrollan la política de gestión ambiental, todo ello de acuerdo con la legislación vigente, los objetivos corporativos de la compañía y su compromiso ambiental.

El Grupo CLH obtuvo en julio de 2008 la certificación según la norma ISO 14001 de su Sistema de Gestión Ambiental. Este sistema tiene como objetivo gestionar las actividades de la compañía de la manera más eficiente y respetuosa con el medio ambiente. Durante el año 2010 se llevó a cabo la segunda auditoría de seguimiento y se renovó la certificación, reafirmando así la continuidad en la gestión ambiental que lleva a cabo el Grupo CLH.

### Sistema de Gestión Ambiental

#### Actividades

- Organización para el almacenamiento y transporte a través de la red de oleoductos.
- Descarga de Buques Tanque en puertos.
- Expedición de combustibles y carburantes.
- Suministro de combustibles a buques en los puertos.
- Almacenamiento, transporte y suministro de combustibles de aviación y lubricantes envasados a aeronaves.

En reconocimiento a la gestión ambiental realizada, el Grupo CLH ha recibido en el año 2011 las siguientes acreditaciones:

- Accésit en los Premios Europeos de Medio Ambiente 2011 a la Empresa, sección País Vasco, concedidos por el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca del Gobierno Vasco.
- Renovación de la Certificación Madrid Excelente en la que destaca la gestión ambiental del Grupo en las instalaciones de Madrid.

Por último, también cabe destacar que el Grupo CLH ha desarrollado distintos proyectos de interés medioambiental, como la adaptación de varias instalaciones de almacenamiento para introducir en el sistema logístico nacional los biocarburantes, o la restauración de terrenos de antiguas instalaciones de la compañía.

### 9.3. La gestión ambiental en CLH

Ratificando su compromiso de transparencia hacia sus grupos de interés, el Grupo CLH lleva un registro histórico de indicadores ambientales que hace públicos en las plataformas pertinentes. A través de los Informes de Responsabilidad Social Corporativa, se publica información sobre los indicadores más relevantes en materia de gestión ambiental en diferentes ámbitos.



## Control de emisiones a la atmósfera

El Grupo CLH 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<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub> y CH<sub>4</sub>, los cuales tienen su origen en el empleo de combustibles fósiles en los diferentes motores de combustión interna. Al mismo tiempo, cabe destacar que la utilización de la red de oleoductos de la compañía para el transporte de combustible evita la emisión a la atmósfera de más de 360.000 toneladas de CO<sub>2</sub>, cada año (que serían las emisiones equivalentes si el transporte se realizara mediante camiones cisterna.)

De esta forma, 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.

Más concretamente, las emisiones de SO<sub>x</sub>, NO<sub>x</sub>, CO<sub>2</sub> 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, Tarragona, Porto-Pí, A Coruña y Gijón.

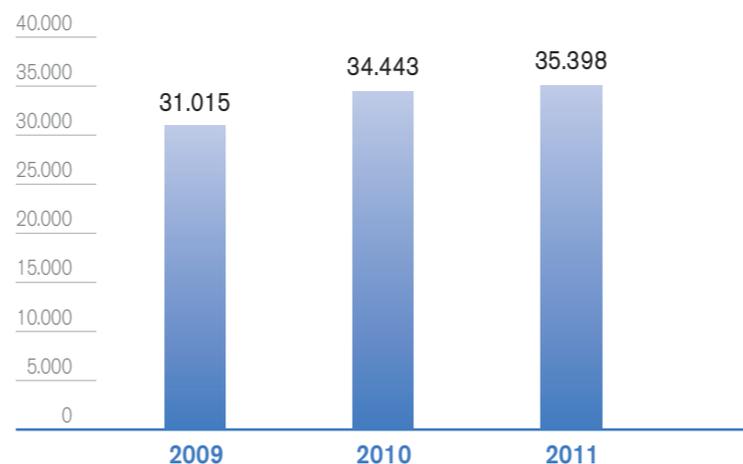
La disminución de las emisiones de NO<sub>x</sub>, SO<sub>x</sub> y partículas se deben principalmente a la disminución del consumo de combustible de los buques de tanque como consecuencia de la adquisición en 2010 dos nuevos buques de tanque más eficientes y de mayor tamaño.

En lo concerniente a las emisiones de la compañía durante 2011, las emisiones directas de CO<sub>2</sub> del Grupo CLH durante el año 2011 ascendieron a 35.398 toneladas, lo que supone

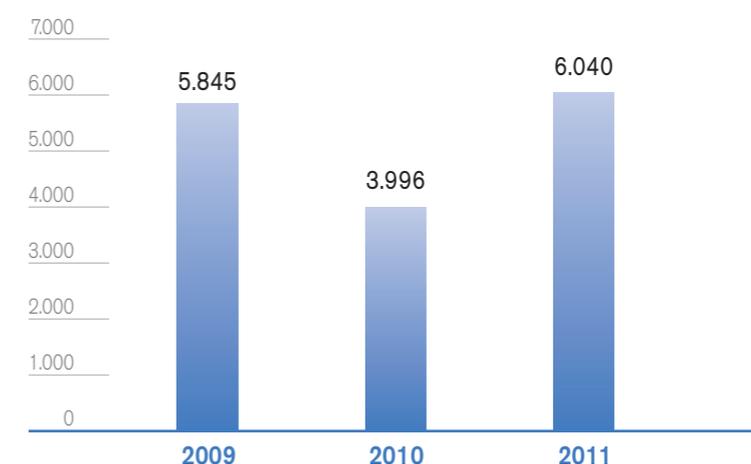
un aumento del 2,7% respecto al año 2010. Las oscilaciones en las emisiones de CO<sub>2</sub>, se deben fundamentalmente a las variaciones de las salidas anuales de producto y a las distintas modalidades de operación en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.

Adicionalmente, las emisiones de CO<sub>2</sub> debidas al transporte por carretera del Grupo CLH durante el año 2011 ascendieron a 6.040 toneladas, lo que supone un aumento del 51% respecto al año 2010. Este incremento se debe al aumento de actividad de los vehículos de CLH Aviación, sin embargo esta variación no se ve reflejada en las emisiones totales del CO<sub>2</sub> del Grupo ya que las emisiones debidas a la actividad de los buques de tanque han disminuido.

**Emisiones CO<sub>2</sub> Grupo CLH**  
(toneladas)

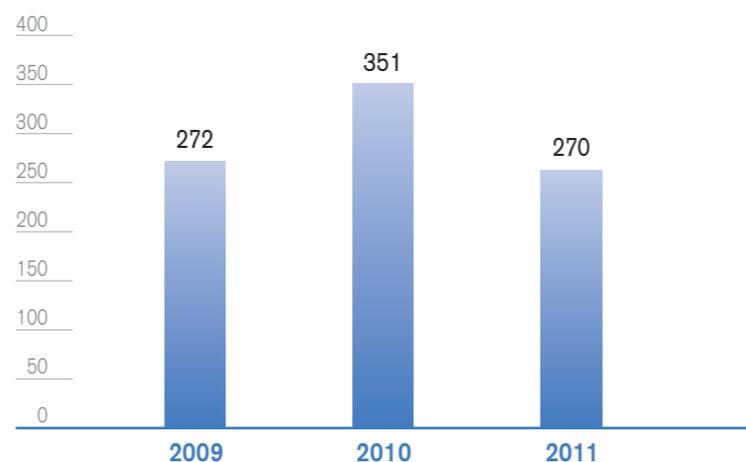


**Emisiones de CO<sub>2</sub> en el transporte por carretera**  
Grupo CLH (toneladas)



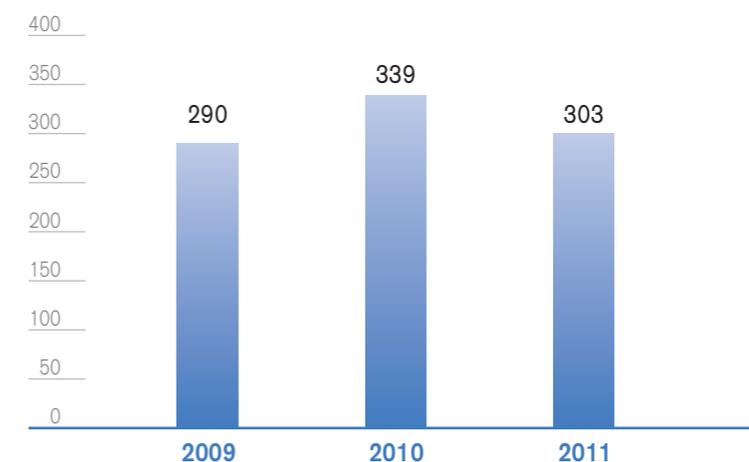
La disminución de las emisiones de NOx, SOx y partículas se deben principalmente a la disminución del consumo de combustible de los buques de tanque como consecuencia de la adquisición en 2010 dos nuevos buques de tanque más eficientes y de mayor tamaño.

**Emisión SOx**  
(toneladas)



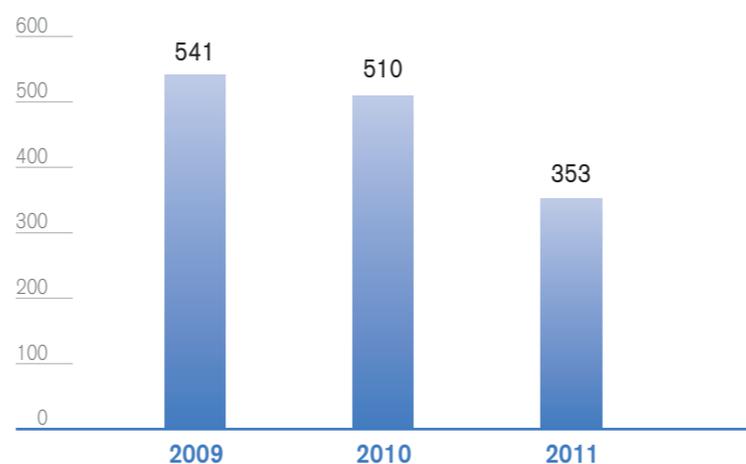
La emisión de SOx fue de 270 toneladas, lo que supone una disminución del 23% respecto al año 2010.

**Emisión NOx**  
(toneladas)



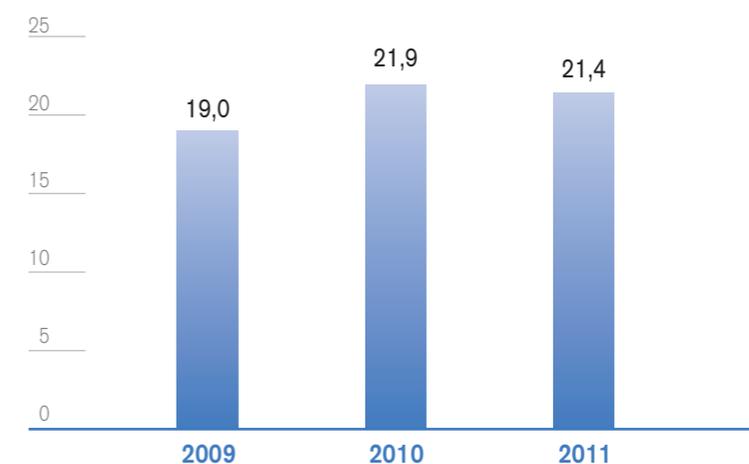
La emisión de NOx ascendió a 303 toneladas, lo que conlleva una disminución del 23% respecto al año 2010.

**Emisión Compuestos Orgánicos Volátiles**  
(toneladas)



La emisión de COVs ascendió a 353 toneladas, lo que supone una disminución del 30% respecto al año 2010, en línea con la reducción en las salidas de gasolinas en las instalaciones.

**Emisión en partículas**  
(toneladas)



La emisión de partículas en suspensión alcanzaron las 21,4 toneladas, lo que supone una disminución del 2% respecto al año 2010.

**Nota:**

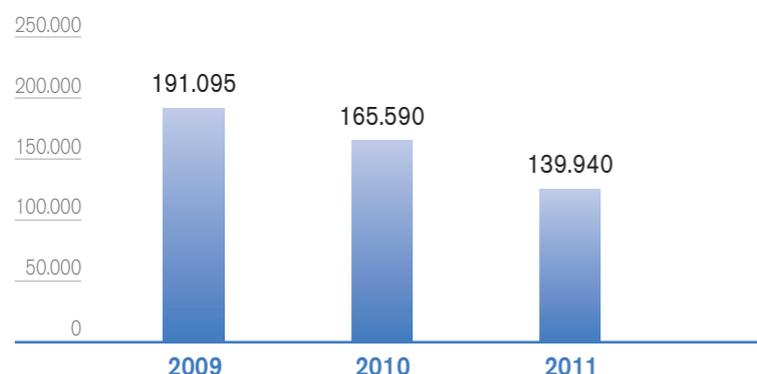
para el cálculo de las emisiones de COVs se ha utilizado la media de los valores medidos en las unidades de recuperación de vapores, en lugar del valor máximo permitido. Para la comparación con años anteriores, se han recalculado los valores de los años 2009 y 2010.

### Consumo de agua

La compañía 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 2011 ascendió a 139.940 m<sup>3</sup>, lo que supone un descenso del 15,4% respecto al año 2010.

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 cantidad muy pequeña que no afecta significativamente a la hidrodinámica local.

**Total de agua consumida (m<sup>3</sup>)**



### Gestión de residuos

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

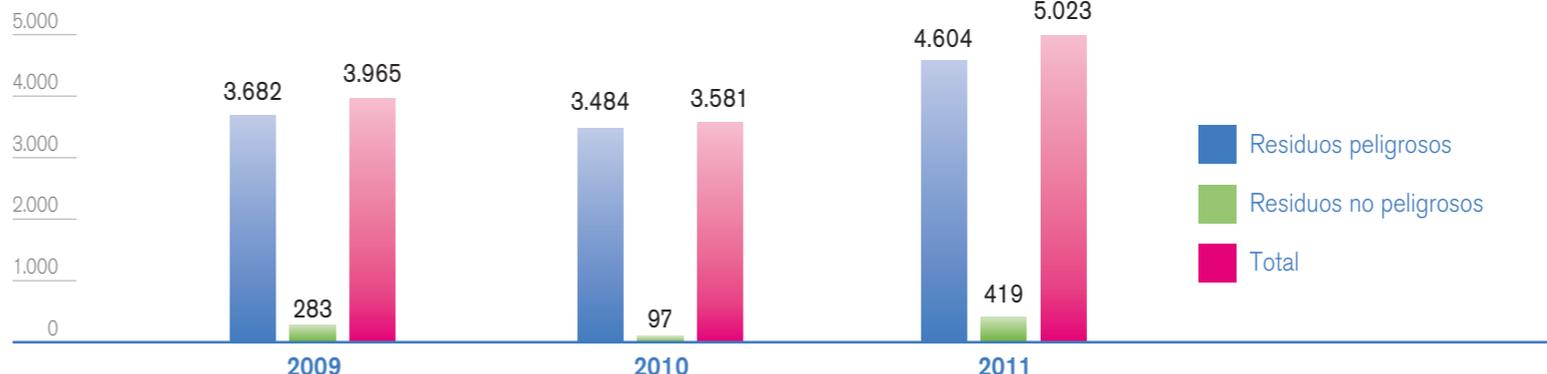
Cada instalación y centro de trabajo clasifica y segrega todos los residuos generados en función de su naturaleza, siendo almacenados en zonas convenientemente habilitadas hasta su entrega a un Gestor Autorizado.

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 2011 el Grupo CLH gestionó 4.604 toneladas de residuos peligrosos y 419 toneladas de residuos no peligrosos, que hacen un total de 5.023 toneladas de residuos.

**Gestión de Residuos Grupo CLH (toneladas métricas)**



## Gestión de vertidos, protección de suelos y aguas subterráneas

El Grupo CLH mantiene la política de reportar todos los incidentes ambientales relevantes. Cuando se produce un incidente ambiental se ponen inmediatamente en marcha las medidas necesarias para paliar los efectos que pudiera tener en el medio ambiente y el entorno inmediato. En caso de derrame, se estudia el tipo de terreno y sus características, 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.

Atendiendo a las características de las operaciones de la compañía puede concluirse que los vertidos generados son muy limitados. En este sentido se considera 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.

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 (Vizcaya). Finalizada la recuperación paisajística de los terrenos con la aprobación del Departamento de Costas de Vizcaya y la Dirección de Calidad Ambiental del Gobierno Vasco.
- Santurce. Finalizado el saneamiento ambiental con la aprobación de la Dirección de Calidad Ambiental del Gobierno Vasco.
- Mahón. Previsto el inicio de los trabajos durante el año 2012.
- Burgos. Previsto el inicio de los trabajos durante el año 2012.

Derrames con afección ambiental	2009	2010	2011
Número de derrames con afección ambiental <sup>(1)</sup>	3	1	1

<sup>(1)</sup> 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 2009 han sido recalculados según estos nuevos criterios.

## 9.4. Eficiencia energética y cambio climático

Un objetivo claro dentro de la gestión ambiental del Grupo CLH es la mejora continua de la eficiencia energética en sus actividades. Para ello, la compañía incorpora los más avanzados aditivos para el transporte por tubería de productos hidrocarburoados, que reducen la fricción y minimizan el rozamiento. De esta manera se incrementa la capacidad de transporte del oleoducto y se reduce el consumo energético empleado en el bombeo y las emisiones asociadas al mismo.

A continuación se presentan los datos de consumo energético, directo e indirecto, en el año 2011:

### • Consumo de energía primaria

El consumo de energía primaria de la compañía durante el año 2011 viene principalmente motivado por las actividades de transporte y también por el calentamiento de las calderas de vapor utilizadas para operar con fuelóleos y ascendió a 503.218 Gigajulios, lo cual supone un aumento del 3,95% respecto al año 2010, ligeramente superior al consumo del año anterior.

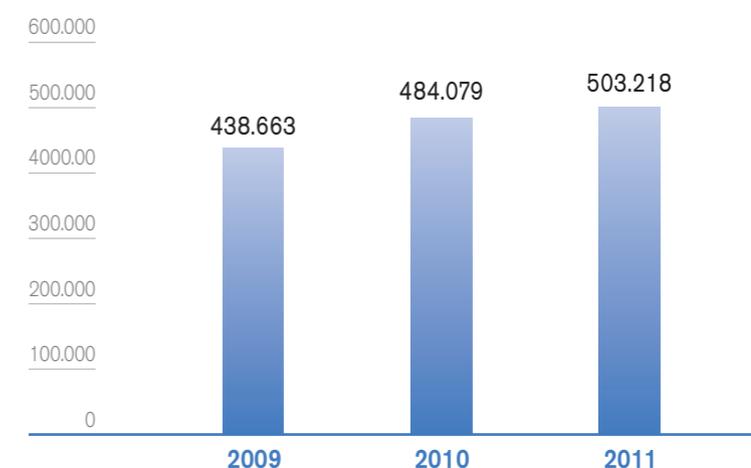
### • Consumo de energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica durante el año 2011 ascendió a 967.708 Gigajulios, esto supone un aumento del 3,8% respecto al año 2010, fundamentalmente debido a la actividad del oleoducto que medido en toneladas por kilómetro se incrementó en un 2,2% en comparación con el año anterior.

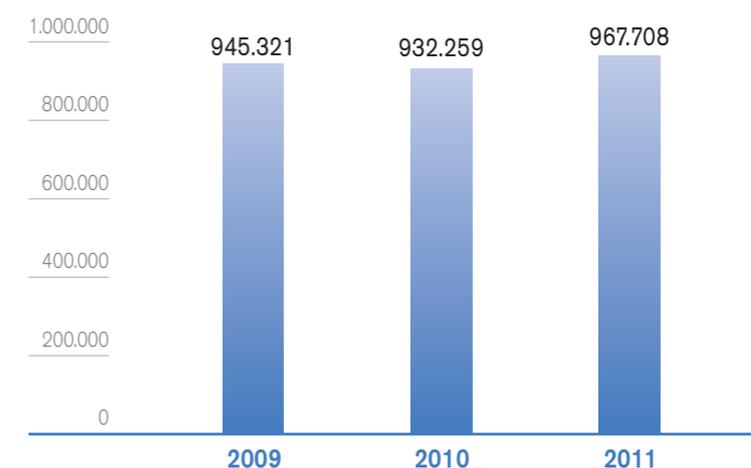
La compañía continúa realizando estudios de ahorro y eficiencia energética para optimizar el uso de los recursos naturales, y fomentar la utilización de las tecnologías y procesos más respetuosos con el entorno.

Uno de los proyectos más importantes previstos en este ámbito 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) actualmente en construcción. 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.

**Consumo de energía primaria**  
(Gigajulios/año)



**Consumo de energía eléctrica**  
(Gigajulios/año)



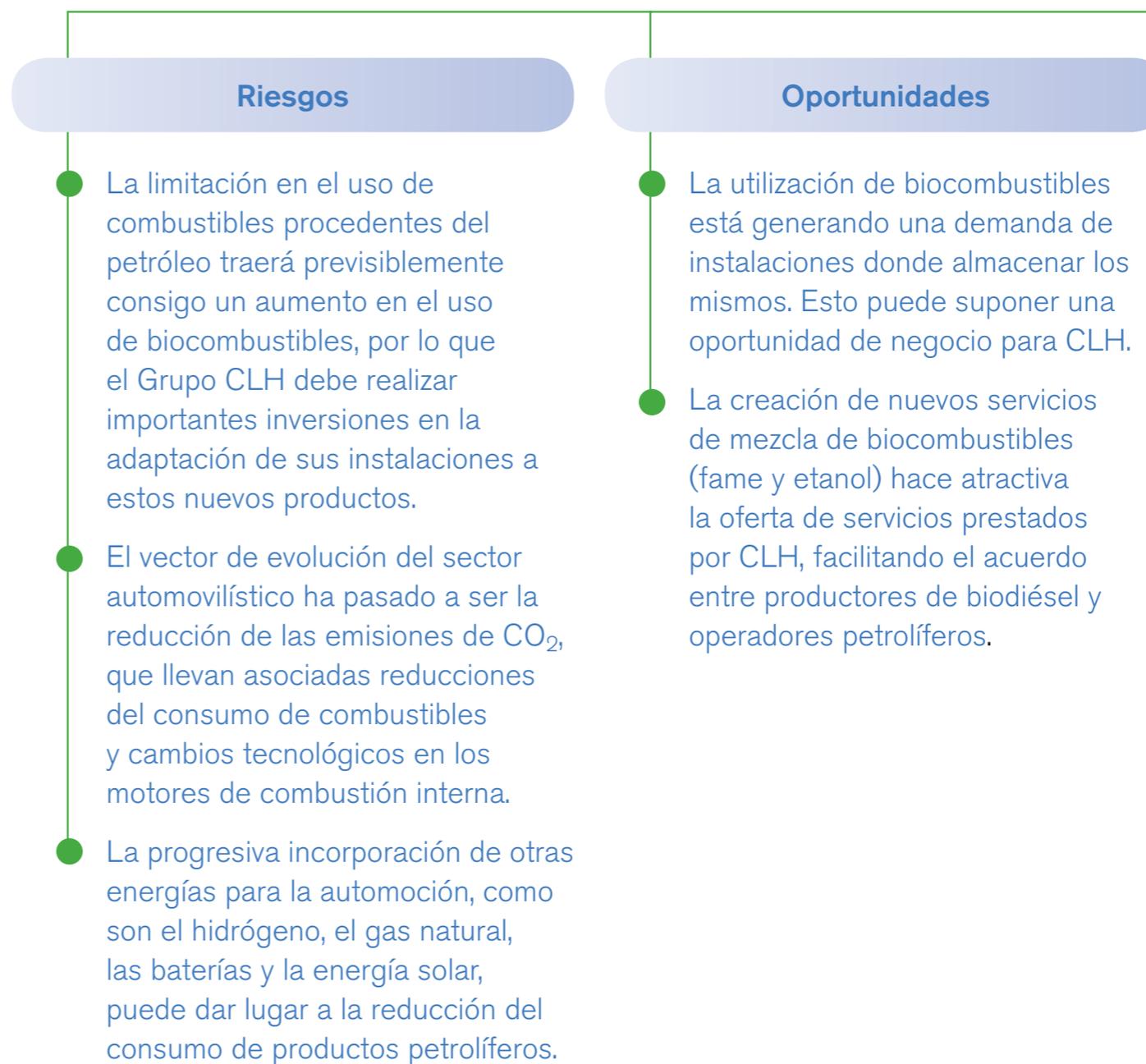
Asimismo, se continúa en el proceso de implantación de nuevos motores y bombas con un rendimiento mayor en las estaciones de bombeo de los oleoductos y en los sistemas de bombeo de los cargaderos. La compañía también ha instalado variadores de frecuencia en los sistemas de alimentación de los cargaderos 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 supone un ahorro de consumo de energía de estos equipos, así como una reducción de las emisiones correspondientes.

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. En este contexto, se está estudiando la sustitución de las luminarias actuales por otras más eficientes.

El Grupo CLH continúa en su esfuerzo de renovación de equipos de generación de vapor mediante la instalación de nuevas calderas más sencillas, eficientes, de menor consumo y menos contaminantes.

En el año 2011, la compañía ha comenzado a estudiar la posible implantación de paneles solares en las instalaciones a fin de disponer de autoabastecimiento. Esta actuación ya se ha realizado en algunas válvulas telecomandadas de la red de oleoductos.

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



## 9.5. Gestión y respeto por 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 2011, se han publicado las Declaraciones de Impacto Ambiental de los siguientes proyectos:

- Declaración de Impacto Ambiental de la nueva instalación en el puerto de Bilbao aprobada en septiembre de 2011.
- Además, se continúa tramitando el Estudio de Impacto Ambiental de la ampliación de la instalación de Rivabellosa.

En el Plan de Integridad de Oleoductos, en el capítulo "Plan de identificación de zonas de alta consecuencia (HCA)", se definen las zonas medioambientalmente sensibles y las zonas de alta consecuencia (aquellas en las que un incidente en el oleoducto tendría mayor consecuencia en las personas y/o el medio ambiente). Para ello, el Grupo CLH utiliza un software específico de análisis geográfico para determinar el área afectada asociada con posibles derrames.

Los tipos de impactos a zonas de alta consecuencia y las evaluaciones a realizar son las siguientes:

- Identificación de zonas de impacto directo: segmentos del oleoducto que están localizados físicamente dentro de una zona de alta consecuencia.
- Identificación de zonas de impacto indirecto: Segmentos de oleoducto que se encuentran dentro del margen de seguridad establecido por CLH, no afectando directamente a la zona de alta consecuencia. Se establece que el margen de seguridad del oleoducto es de 200 metros a cada lado del oleoducto basándose en la normativa estadounidense "49 CFR DOT 192.5" en la que se introduce el término "Location class unit" y lo define como: "un área que se extiende 200m a cada lado del oleoducto y con una longitud de 1,6 km".
- Análisis de transporte: Los segmentos del oleoducto que presenten mayor riesgo se podrán evaluar para determinar si el producto vertido en caso de fuga pudiera migrar hacia una zona de alta consecuencia. Se deberán tener en cuenta los dos mecanismos de transporte: por tierra o por agua.

CLH ha identificado y clasificado las zonas de alta consecuencia según las mejores prácticas internacionales basándose en la normativa del Departamento de Transporte de los Estados Unidos norma "DOT49 CFR 195.450".

Como áreas de alta consecuencia, además de los Espacios Naturales Protegidos, se contemplan de manera muy minuciosa zonas altamente pobladas (más de 50.000 habitantes o densidad de población mayor de 390 hab/km<sup>2</sup>), otras áreas pobladas (como edificaciones aisladas, escuelas, estadios, etc.), infraestructuras (autopistas, autovías, vías de tren etc.) y cauces o embalsamiento de agua (ríos permanentes, embalses, lagunas, etc.).

Toda esta información está gestionada mediante sistemas de información geográfica de última generación. Estas herramientas permiten, de forma muy fiable y eficiente, interpretar y visualizar cómo interactúa la traza del oleoducto con las zonas de alta consecuencia definidas.

Como resultado del análisis en Espacios Naturales Protegidos, suministrados como cartografía vectorial por el Instituto Geográfico Nacional (IGN), se han inventariado 104,4 kilómetros de oleoductos de CLH en dichos espacios, divididos como se muestra en la tabla.

En el contexto de respeto a la biodiversidad es destacable la finalización de la restauración paisajística de los terrenos donde se ubicaba la antigua instalación de Somorrostro. Se ha conseguido la recuperación de 180.000 m<sup>2</sup> de marisma y la adecuación geomorfológica de la zona sin necesidad de utilizar tierra de aporte.

Se ha llevado a cabo una plantación de 71.000 plantas y árboles con especies autóctonas en las zonas reconstruidas, complementada con la hidrosiembra de 1,3 millones de semillas, devolviendo unos terrenos de alto valor ecológico, y la restauración de la biodiversidad de la zona.

Adicionalmente, durante el año 2011 la compañía ha continuado con la implantación del proyecto “Campaña 1.000 Árboles” que se ha desarrollado en las instalaciones de la empresa. El proyecto ha contemplado la plantación de árboles autóctonos según el lugar de cada instalación. De esta manera, la selección de cada especie se ha hecho de acuerdo con criterios científicos, tomando en consideración las condiciones climatológicas del entorno.

Por último, 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, la compañía lleva a cabo la publicación de una serie de libros sobre temas relacionados con el medio ambiente que ayuden a concienciar sobre la importancia y el valor de la naturaleza.

Tramo	Nombre ENP	Longitud (km)
Algeciras-Rota	Parque Natural Bahía de Cádiz	1,5
Algeciras-Rota	Parque Natural de los Alcornocales	27,6
Algeciras-Rota	Reserva Natural Complejo Endorreico del Puerto de Santa María	1,3
Almodóvar-Loeches	Parque Regional del Sureste	27,8
Ariza-Torrejon	Parque Regional del Sureste	0,1
Cartagena-Alicante	Parc Natural de Les Salines de Santa Pola	3,0
Huelva-Coria	Parque Natural de Doñana	4,2
Loeches-Villaverde	Parque Regional del Sureste	3,3
Monzalbarba San Adrián	Parque Natural de las Bardenas Reales	3,6
Muskiz-Miranda	Parque Natural de Gorbeia	0,3
Poblete-Loeches	Parque Regional del Sureste	27,8
Rota-Arahal	Reserva Natural Complejo Endorreico de Utrera	3,8
<b>Total</b>		<b>104,4</b>

## caso destacado

### El compromiso del Grupo CLH con la biodiversidad y la comunidad: Restauración Paisajística de la Instalación de Almacenamiento de Somorrostro en Vizcaya

El proyecto llevado a cabo por CLH, ha permitido recuperar para la sociedad 180.000 m<sup>2</sup> de un alto valor ecológico, en uno proyecto de regeneración integral de marisma pionero en España y Europa.

Con la plantación de aproximadamente unas 72.000 plantas y árboles de especies autóctonas y la hidrosiembra de 1,3 millones de semillas, se ha conseguido la regeneración ambiental del entorno y se han proporcionado las condiciones óptimas para convertirlo en un “nuevo almacén para la vida”.

Los elementos innovadores incorporados en el proyecto son:

- Utilización del 100% del suelo en origen tratado, para la adecuación geomorfológica del terreno, evitando el uso de tierra de aportación.

- Integración en el entorno de la zona dunar adyacente.
- Restauración ecológica de la biodiversidad
- Protección de especies vegetales autóctonas mediante propagación, de variedades de zostera y de la zona de migración de aves del norte de Europa.
- Adecuación del entorno para el uso y disfrute de la comunidad.

Todos los trabajos fueron llevados a cabo siguiendo las directrices marcadas por la Política de Seguridad y Salud Laboral y la Política de Gestión Medioambiental que CLH tiene implantadas, así como cumpliendo con toda la legislación vigente y aplicable en el momento de su desarrollo.

Además, se estima que las especies plantadas contribuirán a regenerar el ecosistema y se estima que retendrán en los primeros 5 años la cantidad de CO<sub>2</sub> producida durante la ejecución del proyecto (725 tn).

La ejecución de este proyecto ha merecido un accésit de los Premios Europeos de Medio Ambiente 2011, sección País Vasco, concedidos por el Departamento de Medio Ambiente, Planificación Territorial, Agricultura y Pesca del Gobierno Vasco.

# Informe de verificación externa



**KPMG Asesores S.L.**  
 Edificio Torre Europa  
 Paseo de la Castellana, 96  
 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 Social Corporativa de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. (en adelante CLH) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 (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 3.1 (G3.1) según lo detallado en el capítulo Proceso de elaboración del informe 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, basado en el trabajo realizado, un informe independiente referido. 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 Ethics Standards Board for 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.
- Visitas a la Instalación de Almacenamiento Córdoba, Instalación de Almacenamiento La Coruña y la Instalación Aeroportuaria de Santiago, 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 forma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative "KPMG International" ("KPMG Network").

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 el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2011 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 3.1 según lo detallado en el capítulo Proceso de elaboración del informe 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

27 de marzo de 2012

# Proceso de elaboración del informe

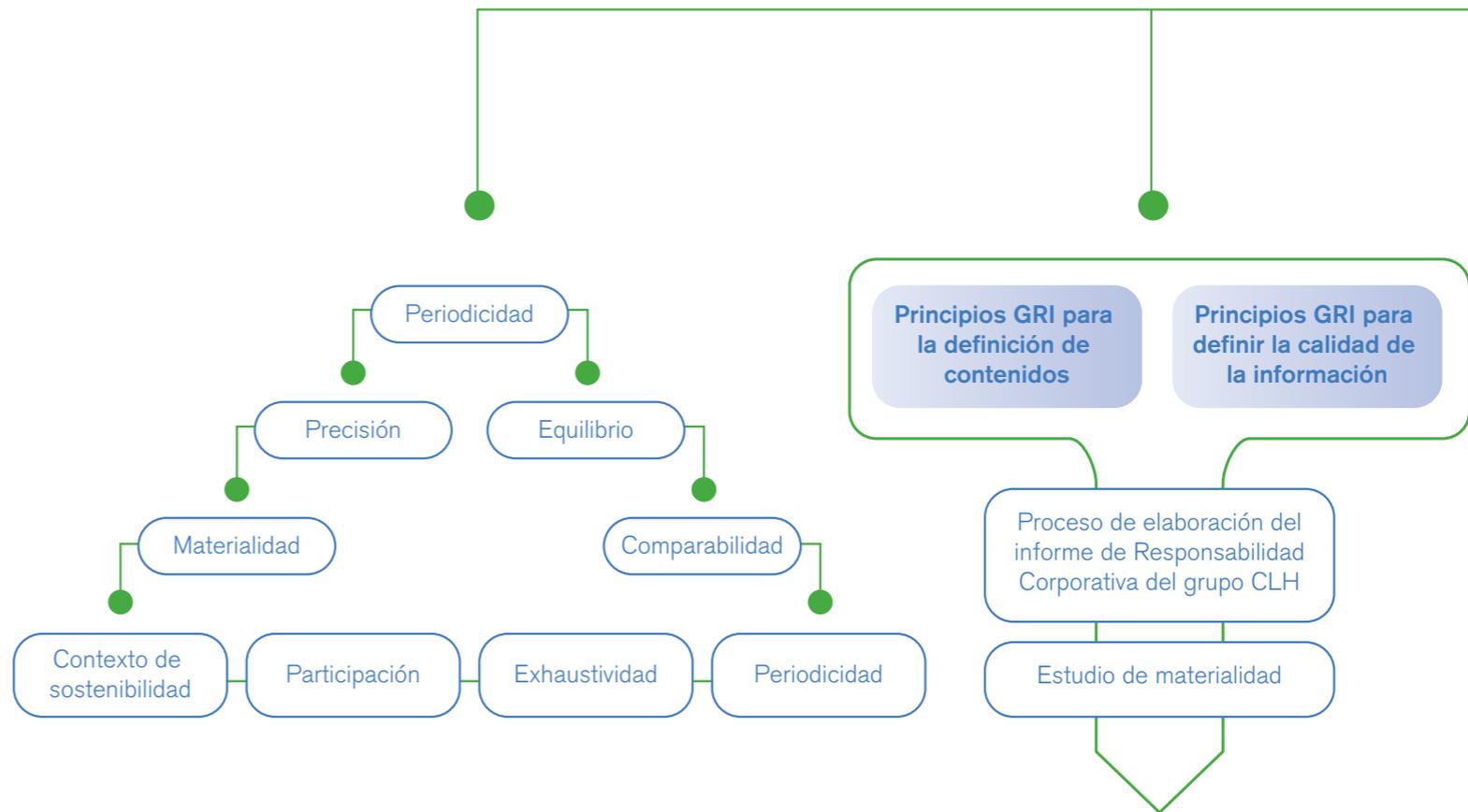
## Proceso de elaboración del informe

El quinto Informe de Responsabilidad Social 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.

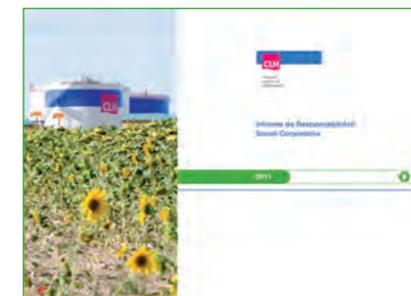
Este informe se ha elaborado de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI), detallando el perfil de la organización, el enfoque de gestión en cada capítulo y los indicadores de desempeño que se consideran relevantes, aplicando el criterio de materialidad 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 verificarlo externamente, a través de la firma KPMG.

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

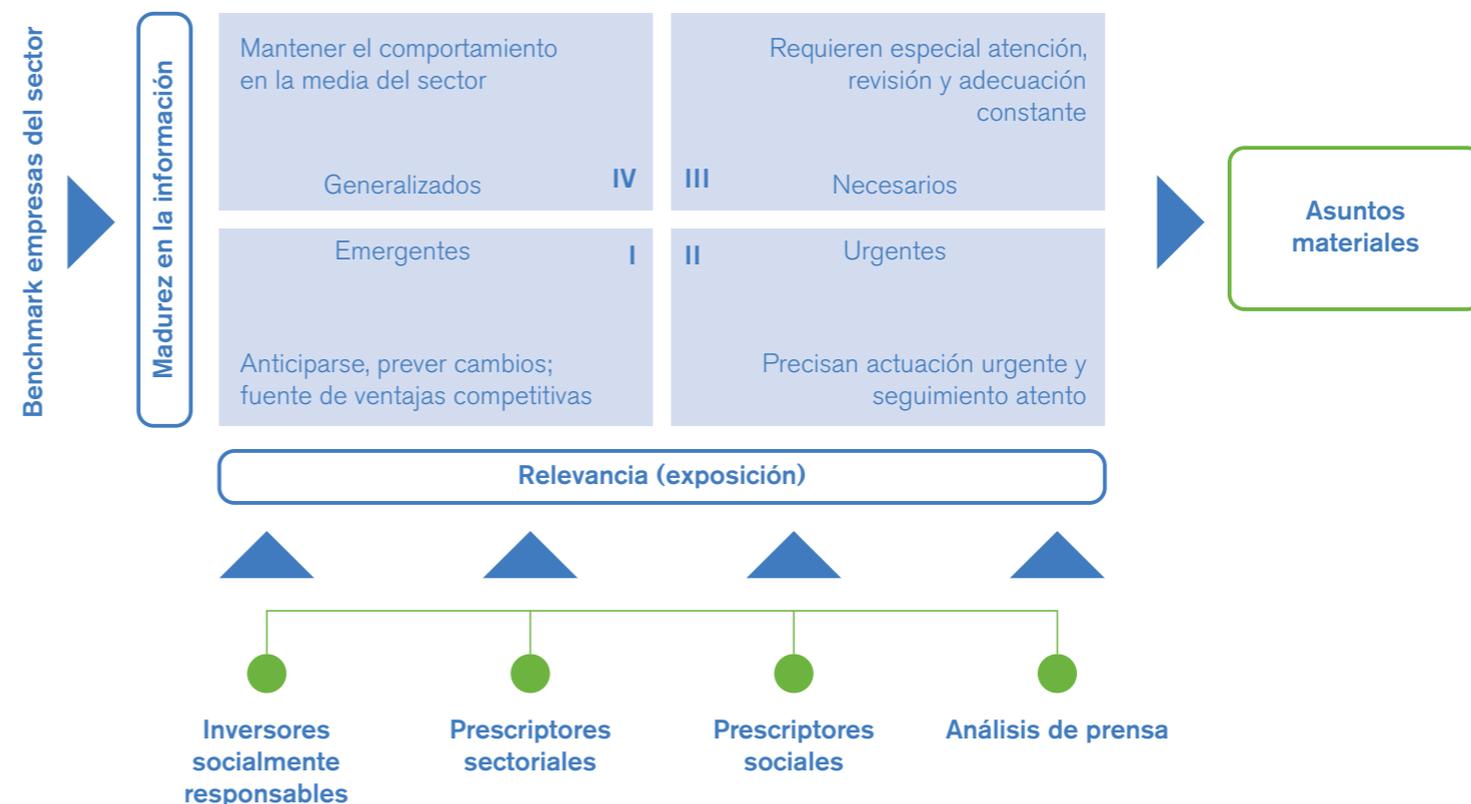
*“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con 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 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 ambiental. 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 2011, 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.**

# Índice de contenidos GRI

# Índice de contenidos GRI

## Contenido básico Parte I: Perfil

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
<b>1. Estrategia y análisis</b>						
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	Tablas en páginas: 19, 28,37, 48-49, 64, 73, 85, 91			
<b>2. Perfil de la organización</b>						
2,1	Nombre de la organización.	Completo	1			
2,2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Completo	14-18, 50-51			
2,3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	Completo	14-16			
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	14-18			
2,7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	Completo	14-18			

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
2,8	Dimensiones de la organización informante, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Número de empleados.</li> <li>• Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público).</li> <li>• Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado).</li> <li>• Cantidad de productos o servicios prestados.</li> </ul>	Completo	7			
2,9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones; y</li> <li>• 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).</li> </ul>	Completo	8-13, 20-24			
2,10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Completo	8-13, 20-24, 94			
<b>3. Parámetros de la memoria</b>						
3,1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	Completo	108-112			
3,2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	Completo	5-6, 108-112			
3,3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	Completo	108-112			
3,4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Completo	1			

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
3,5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Determinación de la materialidad.</li> <li>• Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria</li> <li>• Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.</li> </ul>	Completo	108-112			
3,6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	Completo	111-112			
3,7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	Completo	108-112			
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	108-112			
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	108-112			
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	108-112			
3,11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	Completo	108-112			

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
3,12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	Completo	114-130			
3,13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	Completo	106			
<b>4. Gobierno, compromisos y participación grupos interés</b>						
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	20-24			
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	97-101 (Informe Anual del Grupo CLH 2011).			
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	83-87 (Informe Anual del Grupo CLH 2011).			
4,4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Completo	20-24, 84			
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	125-130 (Informe Anual del Grupo CLH 2011).			

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
4,6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Completo	Los posibles conflictos de intereses que pudieran originarse 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. Ambos documentos se encuentran disponibles en la siguiente sección de la página web de la compañía: <a href="http://www.clh.es/GrupoCLHCastellano/InformacionAccionistas/GobiernoCorporativo/">http://www.clh.es/GrupoCLHCastellano/InformacionAccionistas/GobiernoCorporativo/</a>			
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	95-99 y 109-111 (Informe Anual del Grupo CLH 2011).			
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	20, 24-25, 36 La Misión, Visión y Valores Corporativos se encuentran publicados en la página web de la compañía, en el siguiente enlace: <a href="http://www.clh.es/GrupoCLHCastellano/GrupoCLH/MisionVisionValores/">http://www.clh.es/GrupoCLHCastellano/GrupoCLH/MisionVisionValores/</a>			
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	24-27, 36, 39, 42, 86			

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
4,10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Completo	95-99 (Informe Anual del Grupo CLH 2011)			
4,11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Completo	108-112			
4,12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Completo	45-46, 58-60, 82, 86			
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: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Esté presente en los órganos de gobierno.</li> <li>• Participe en proyectos o comités.</li> <li>• Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios.</li> <li>• Tenga consideraciones estratégicas.</li> </ul>	Completo	45-46			
4,14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Completo	13, 45 El Grupo CLH no ha llevado a cabo un ejercicio específico de consulta con grupos de interés durante 2011.			
4,15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	No reportado			Información no disponible	El Grupo CLH está en proceso de aprobación de un nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa, que define las bases de identificación de grupos de interés.

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
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	45-46, 83, 103, 108-112			
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	45-46, 72, 83, 103 108-112			

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

G3DMA	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
<b>DMA EC Enfoque de Gestión EC</b>						
Aspecto	Desempeño económico	Completo	29-30			
	Presencia de mercado	Completo	14-18			
	Impactos económicos indirectos	Completo	31-32			
<b>DMA EN Enfoque de Gestión EN</b>						
Aspecto	Materiales	No reportado			No material	El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica un uso de materias primas o embalajes.
	Energía	Completo	94-95, 100-101			
	Agua	Completo	97			
	Biodiversidad	Completo	102-104			
	Emisiones, vertidos y residuos	Completo	94-99			
	Productos y servicios	Completo	91-94			
	Cumplimiento	Completo	91-94			
	Transporte	Completo	95			
	Total	Completo	91-94			

G3DMA	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
<b>DMA LA Enfoque de Gestión LA</b>						
Aspecto	Empleo	Completo	74-7578-79			
	Relaciones laborales / gestión	Completo	74, 81-82			
	Salud y seguridad laboral	Completo	40-41 ,64-65, 68			
	Formación y educación	Completo	78-80			
	Diversidad e igualdad de oportunidades	Completo	74-76, 77-78			
	Igualdad en la remuneración para hombres y mujeres	Completo	77-78			
<b>DMA HR Enfoque de Gestión HR</b>						
Aspecto	Prácticas de inversión y contratación	Completo	32-34			
	No discriminación	Completo	74			
	Libertad de asociación y negociación colectiva	Completo	78			
	Trabajo infantil	Completo	74			
	Trabajos forzados	Completo	74			
	Prácticas de seguridad	Completo	74			
	Derechos indígenas	Completo	74			
	Evaluación	Completo	74			
	Remediación	Completo	74			
<b>DMA SO Enfoque de Gestión SO</b>						
Aspectos	Comunidad	Completo	40-41			
	Corrupción	Completo	42			
	Políticas públicas	Completo	23-24			
	Comportamiento anti competitivo	Completo	24-25			
	Cumplimiento	Completo	24-25			

G3DMA	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
<b>DMA PR Enfoque de Gestión PR</b>						
Aspectos	Salud y seguridad de clientes	Completo	57-60			
	Etiquetado de productos y servicios	Completo	24-26			
	Comunicaciones de marketing	Completo	24-26			
	Privacidad del cliente	Completo	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.			
	Cumplimiento	Completo	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.			

## Contenido básico parte III. Indicadores de desempeño

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>Económico</b>							
<b>Desempeño económico</b>							
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	29-32				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	Completo	101				
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	Parcial	81-83	Estrategia del pago de pensiones. Cantidad total destinada a los planes de pensiones.	No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del Informe.	2013
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	Completo	El Grupo CLH no ha recibido ayudas financieras significativas del Gobierno Español durante 2011				
<b>Presencia en el mercado</b>							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	77				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	32-34				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Completo	74-75, 77				
<b>Impactos económicos directos</b>							
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	86-90				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.	Completo	31-32				
<b>Ambiental</b>							
<b>Materiales</b>							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	No reportado			No aplicable	El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica un uso de materias primas o embalajes.	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	No reportado			No aplicable	El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica un uso de materias primas o embalajes.	

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>Energía</b>							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Completo	100-101 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	100-101 Las fuentes para la producción de energía eléctrica están determinadas en el mix energético nacional.				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	No reportado			No disponible	El Grupo CLH ha desarrollado iniciativas para la reducción del consumo energético en sus instalaciones pero aún no dispone de indicadores de medición de de 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	39-40 50-51,63, 87, 92	Cuantificación de las reducciones.	No disponible	El Grupo CLH ha desarrollado iniciativas para la reducción del consumo energético en sus instalaciones pero aún no dispone de indicadores de medición de de las reducciones logradas.	2013

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Parcial	100-101	Cuantificación de las reducciones.	No disponible	El Grupo CLH ha desarrollado iniciativas para la reducción del consumo energético indirecto pero aún no dispone de indicadores de medición de de las reducciones logradas.	2013
<b>Agua</b>							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	97-98				
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	97-98				
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Completo	El Grupo CLH no emplea agua reciclada en sus instalaciones.				
<b>Biodiversidad</b>							
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.	Completo	102-104				
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.	Completo	39-40, 102-104				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	Completo	39-40, 102-104				
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	Completo	39-40, 102-104				
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 reportado			No disponible	En el momento de elaboración del informe no se dispone de mecanismos específicos para medir este indicador si bien existen áreas de alta consecuencia definidas que tienen en cuenta factores como la biodiversidad.	2015
<b>Emisiones, vertidos y residuos</b>							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Completo	95-96				
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	No reportado			No disponible	No se dispone de mecanismos de medición implantados en el momento de elaboración del informe.	2013
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcial	95-96, 100-101	Cuantificación de las reducciones	No disponible	El Grupo CLH ha llevado a cabo iniciativas para la reducción de las emisiones pero aún no dispone de una metodología para la cuantificación de las reducciones conseguidas.	2014

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso.	No reportado			No disponible	EL Grupo CLH no dispone de sistemas de medición de estas sustancias, si bien se estima que no representan una cantidad significativa.	2012
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	Parcial	95-96	Contaminantes orgánicos persistentes (COP) y contaminantes del aire (CAP).	No material	El Grupo CLH reporta los parámetros de las emisiones que son relevantes, dada su actividad de almacenamiento y transporte de hidrocarburos.	
EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	Completo	97-98				
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	Parcial	97	Desglose del destino final de los residuos.	No aplicable	Los residuos que se generan en las instalaciones de la compañía son entregados a un gestor autorizado.	
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	Completo	99				
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	El Grupo CLH no transporta residuos peligrosos. Los residuos peligrosos generados en sus instalaciones son entregados a un gestor autorizado.				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
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	El Grupo 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.				
<b>Productos y servicios</b>							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	Parcial	39-40, 92-93, 102-104	No se reportan los impactos relacionados con el ruido ni uso de materiales.	No material	La información reportada no implica un impacto considerable dada la actividad principal de la compañía.	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	No reportado			No aplicable	El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica un uso de materias primas o embalajes.	
<b>Cumplimiento normativo</b>							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	Durante 2011 no se han registrado multas ni sanciones significativas.				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>Transporte</b>							
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	95-96	No se reporta el dato derivado del transporte de los empleados.	No disponible	En el momento de elaboración del informe no se disponía de los sistemas pertinentes para medir los impactos relacionados con el transporte de los empleados.	2013
<b>General</b>							
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Completo	61-63, 92-93				
<b>Social: Prácticas laborales</b>							
<b>Empleo</b>							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, género y por región.	Completo	74-75				
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.	Completo	74-77				
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	81-83				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA15	La vuelta al trabajo y las tasas de retención después de las bajas por maternidad y paternidad, por género.	Completo	81 Las políticas corporativas garantizan la vuelta al puesto de trabajo tras los permisos de paternidad y maternidad. Asimismo en 2011 se reforzó a través de los planes de igualdad que aseguran el compromiso de la Compañía con un entorno laboral flexible.				
<b>Relaciones Empresa/trabajadores</b>							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Completo	78				
LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	Completo	78 De acuerdo a lo expuesto en los convenios colectivos suscritos, el Grupo CLH se compromete a informar a los 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.				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>							
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	27, 65				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y género.	Parcial	68-71	Indicadores relativos a contratistas.	No disponible	En el momento de elaboración del informe no se dispone de suficiente información para dar respuesta a este indicador.	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	70-72				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	Completo	70-72				
<b>Formación y educación</b>							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y género.	Completo	78-80				
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	80-81				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional, desglosado por género.	Completo	80-81				
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>							
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	75	Mínorías y grupos de edad.	No disponible	Este indicador no se encuentra disponible en el momento de elaboración del informe.	2014
<b>Igualdad de remuneración entre mujeres y hombre</b>							
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	No reportado			Información confidencial		
<b>Social: Derechos Humanos</b>							
<b>Prácticas de inversión y abastecimiento</b>							
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.	Completo	33				
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	33				
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. Por otra parte, el Grupo CLH desarrolla su actividad en España, donde el riesgo de vulneración de los Derechos Humanos no es significativo.				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>No discriminación</b>							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Completo	24-25,74				
<b>Libertad de asociación y convenios colectivos</b>							
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	33-34, 78				
<b>Explotación infantil</b>							
HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	No reportado			No aplicable	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.	
<b>Prevención de trabajos forzados</b>							
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 reportado			No aplicable	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.	
<b>Prácticas de seguridad</b>							
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 reportado			No aplicable	El Grupo CLH no contrata personal de seguridad de forma directa.	
<b>Derechos de los indígenas</b>							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	No reportado			No aplicable	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, donde no existen colectivos de este tipo.	

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>Evaluación</b>							
HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido sujetas a revisiones de derechos humanos y/o a evaluaciones de su impacto.	Completo	33-34, 42 Las evaluaciones de Derechos Humanos se consideran como parte de los procesos habituales de evaluación. No se considera que exista un riesgo significativo de violación de los Derechos Humanos en las actividades que actualmente desarrolla la compañía.				
<b>Remediación</b>							
HR11	Número de quejas relacionadas con los Derechos Humanos presentadas, abordadas y resueltas a través de los mecanismos de queja formal.	Completo	No se han registrado denuncias en este aspecto a través de los canales que la compañía pone a disposición de sus grupos de interés.				
<b>Social: Sociedad</b>							
<b>Comunidad</b>							
SO1	Porcentaje de operaciones ejecutadas en la comunidad local, evaluaciones de impacto y desarrollo de programas.	Parcial	85, 86-89	Porcentaje de operaciones	No disponible	En la actualidad el Grupo CLH no dispone de mecanismos de gestión suficientes para dar una respuesta cuantitativa a este indicador, si bien su Plan de Relación con las Comunidades Locales es el documento de referencia en este ámbito.	2014

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
SO9	Operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	Completo	102-103				
SO10	Prevención y medidas de mitigación aplicadas, en operaciones con efectos negativos significativos, reales o potenciales, en las comunidades locales.	Completo	102-103				
<b>Corrupción</b>							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Completo	Ninguna. En 2010, el Grupo CLH aprobó su Código de Conducta, que es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y de dirección de la compañía, así como a todos los empleados de las sociedades del Grupo.				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	Completo	19 Durante 2011 se ha llevado a cabo la difusión del código de conducta mediante su entrega a todos los empleados de la compañía.				
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Completo	Durante 2011 no se han registrado incidentes de corrupción en los canales que la compañía pone a disposición de sus grupos de interés.				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
<b>Políticas públicas</b>							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Completo	23-24				
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 durante 2011.				
<b>Comportamiento anti-competitivo</b>							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	Durante 2011 el Grupo CLH no ha estado involucrado en ninguno de estos procesos.				
<b>Comportamiento normativo</b>							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	Completo	30				
<b>Social: Responsabilidad sobre productos</b>							
<b>Salud y seguridad de clientes</b>							
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	50-51, 57-60, 61-62				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
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	Durante 2011 no se han registrado incidentes de este tipo.				
<b>Etiquetado de productos y servicios</b>							
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	50-51				
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	Durante 2011 no se han registrado incidentes de este tipo.				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Completo	52-56				
<b>Comunicaciones de marketing</b>							
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	24-26				

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
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	Durante 2011 no se han registrado incidentes de este tipo				
<b>Privacidad de clientes</b>							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	Durante 2011 no se han registrado reclamaciones de esta naturaleza.				
<b>Cumplimiento normativo</b>							
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 2011 no se han producido multas ni sanciones significativas en este aspecto				

## Principios del Pacto Mundial

Principios	Indicadores GRI	Página del Informe RSC CLH 2011
<b>Derechos humanos</b>		
<b>Principio 1.</b> Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-10, LA4, LA13, LA14; SO1	24-25, 33-34, 42, 70-72, 74, 75, 78, 85-89
<b>Principio 2.</b> Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-2, HR8	33
<b>Trabajo</b>		
<b>Principio 3.</b> Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5; LA4, LA5	33-34, 78
<b>Principio 4.</b> Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-3, HR7	33
<b>Principio 5.</b> Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-3, HR6	33
<b>Principio 6.</b> Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR1-2; HR4; LA2, LA3, LA13, LA14; EC5, EC7	33, 74-75, 77, 81-83
<b>Medio ambiente</b>		
<b>Principio 7.</b> Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11; EC2	101, 108-112
<b>Principio 8.</b> Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2-30; EC2; PR3-4	39-40, 50-51, 63, 87, 92-104
<b>Principio 9.</b> Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-7, EN10, EN18, EN26-27	39-40, 50-51, 63, 87, 92-93, 95-96, 102-104
<b>Lucha contra la corrupción</b>		
<b>Principio 10.</b> Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-6	19, 23-24

# 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.

**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<sub>2</sub>:** 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<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O 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:** 109 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.

**Hidrobiodiésel:** Combustible para motores diésel producido por hidrotreamiento de aceite vegetal o animal.

**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

**OHSAS:** (Occupational Health and Safety Advisory Services) Sistemas de Gestión de Salud y Seguridad Laboral. Serie de especificaciones sobre la salud y seguridad en el trabajo

**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.

**SAM:** (Sustainable Asset Management) agencia de evaluación encargada de evaluar a las compañías que optan a entrar en el índice Dow Jones Sustainability Index.

**SO<sub>2</sub>:** 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



## 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 Corporativa CLH 2011" 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 G3.1 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 G3.1 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.

Amsterdam, 09 de marzo 2012

Nelmara Arbex  
Subdirectora Ejecutiva  
Global Reporting Initiative



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](http://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 02 de marzo 2012. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



**Compañía Logística  
de Hidrocarburos CLH, S.A.**

Titán, 13  
28045 Madrid (España)

Tel.: 91 774 60 00  
Fax: 91 774 60 01

[www.clh.es](http://www.clh.es)

Dirección de Comunicación  
y Relaciones Institucionales  
[infochl@clh.es](mailto:infochl@clh.es)

