José Luis López de Silanes Busto
Presidente Ejecutivo

Declaración de compromiso del Grupo CLH con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas (Global Compact)

En el año 2007, dentro de su estrategia de responsabilidad corporativa, el Grupo CLH firmó su compromiso con el Pacto Mundial de las Naciones Unidas.

En el año 2008, nuestra compañía ha puesto en marcha un Plan de Relaciones con la Comunidades Locales, con el objetivo de conocer las inquietudes y expectativas que genera CLH en las comunidades vecinas cercanas a nuestras instalaciones.

Por otro lado, en el mes de mayo de 2008, el Grupo CLH recibió el certificado de Empresa Familiarmente Responsable, un reconocimiento que acredita la aplicación por parte de la compañía de políticas que apoyan el equilibrio entre el trabajo y la vida familiar, así como la introducción de nuevas iniciativas de responsabilidad familiar.

En el apartado medio ambiental, me gustaría destacar la obtención de la certificación ISO 14001 para su Sistema de Gestión Ambiental y la adaptación de diez nuevas instalaciones de almacenamiento para suministrar biodiesel, con una inversión de 13 millones de euros en el año 2008.

Todas estas actuaciones se enmarcan dentro de nuestro Plan Director de Responsabilidad Corporativa, el cual ha sido aprobado en el año 2008 por nuestro Consejo de Administración. Este hecho supone un hito importante en nuestros esfuerzos para dar respuesta e integrar en nuestra estrategia de negocio las preocupaciones de nuestros grupos de interés.

En el año 2009, un año más 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.

Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. Titán, 13. 28045 Madrid. Teléfono 91 774 63 03 Fax 91 774 63 08

Índice de contenidos del Pacto Mundial de la Naciones Unidas (Global Compact)

A continuación se identifican las páginas del Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH donde se incluyen las iniciativas relacionadas con los Diez Principios del Pacto Mundial, así como su relación con los indicadores del Global Reporting Initiatives (GRI).

Principio	Global Compact	GRI	Página IRC 2008
Derechos humanos			
1	Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los Derechos Humanos fundamentales, reconocidos Internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia	EC5, LA4, LA6 - LA9; LA13 - LA14, HR1 - HR9, SO5, PR1 - PR2, PR8	66,70,75,71,76,77, 63,66,62,70,39,58
2	Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los Derechos Humanos.	HR1 - HR9, SO5	62,70,39
Normas laborales			
3	Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	LA4 - LA5, HR1 - HR3,HR5, SO5	70,39
4	Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1 - HR3, HR7, SO5	62,39
5	Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1 - HR3, HR6, SO5	39
6	Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	EC7, LA2, LA13 -LA14, HR1 - HR4, SO5	66,65,63,66,39

Medio Ambiente			
7	Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el Medio Ambiente	EC2, EN18, EN26, EN30, SO5	100,99-100,102,94,39
8	Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental	EN1 - EN30, SO5, PR3 - PR4	95,96,102,100,99-100,96-97,98,103,102,41,103,94
9	Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el Medio Ambiente	EN2, EN5 - 7, EN10, EN18, EN26 - EN27, EN30, SO5	95,96,99-100,102,94,39
Anticorrupción			
10	Las entidades deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno	SO2 - SO6	39

NOTA: se adjunta el **Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 del Grupo CLH** y el **Anexo** al Informe donde se vinculan los GRI y los contenidos del mismo.

Informe de Responsabilidad Corporativa

2008

Informe de Responsabilidad Corporativa

2008

Datos de contacto:

Compañía Logística
de Hidrocarburos CLH, S.A.

Dirección de Comunicación y Relaciones
Institucionales
C/ Titán nº 13. 28045 Madrid. España
Por correo electrónico: infoclh@clh.es
Por teléfono: (+ 34) 91 7746000
Por fax: (+ 34) 91 7746001

Mensaje del Presidente **4**

Principales indicadores de Responsabilidad Corporativa **6**

Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 **8**

El Grupo CLH en el año 2008 **13**

Grupo CLH **17**
- Misión, visión y valores corporativos 18
- Perfil 20
- Áreas de actividad 22

Generación de valor en el Grupo CLH **24**
- Valor económico generado 25
- Valor económico distribuido 26
- Valor económico indirecto 27
- El Grupo CLH y la generación de valor a través de los proveedores 28

La responsabilidad corporativa en el Grupo CLH **30**
- Estrategia de Responsabilidad Corporativa 32
- Organización de la Responsabilidad Corporativa 35
- El Grupo CLH y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas 35
- Modelo de Gobierno Corporativo 37
- Participación en el desarrollo de políticas públicas 39
- Gestión de Riesgos 40
- Ética e integridad 42
- Caso práctico: Aprobación por el Consejo de Administración de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH 43

Compromiso con los clientes **44**
- Servicios del Grupo CLH 46
- Sistema de gestión de la calidad del Grupo CLH 48
- La satisfacción de nuestros clientes 53
- La apuesta por la tecnología y la innovación 56
- Seguridad en el transporte de los productos 58
- Protección de datos y comunicaciones comerciales 58
- Caso práctico: Ampliación de instalaciones y oleoductos para garantizar la seguridad de suministro 59

Compromiso con las personas **60**
- Capital humano y diversidad 62
- Atracción y retención del talento 65
- Conciliación de la vida laboral y familiar 67
- Desarrollo de capital humano 68
- Comunicación interna 70
- Negociación colectiva 70
- Salud y seguridad laboral 71
- Caso práctico: Compromiso de seguridad del Grupo CLH “el cero es posible” 77

Compromiso con la sociedad **78**
- Gestionando las relaciones con la comunidad 80
- La acción social en el Grupo CLH 81
- Plan de relaciones con las comunidades locales 86
- Diálogo con los grupos de interés 87
- Caso práctico: Protección del patrimonio histórico y arqueológico del oleoducto Zaragoza-Torrejón de Ardoz 89

Compromiso con el medio ambiente **90**
- Política de gestión medio ambiental del Grupo CLH 92
- Gastos e inversiones ambientales 94
- Indicadores medioambientales 95
- Gestión de residuos 98
- Gestión de vertidos 99
- Cambio climático 99
- Protección del suelo y aguas subterráneas 101
- Gestión de la biodiversidad 102
- Impactos derivados del transporte de productos 103
- Caso práctico: Saneamiento ambiental y recuperación paisajística de la instalación de almacenamiento de Somorrostro (Vizcaya) 104

Nuestros próximos pasos **105**
- El año 2009/2010 en Responsabilidad Corporativa para el Grupo CLH 106

Informe de Verificación Externa **107**

Índice del contenido del GRI **110**

Glosario **122**

Mensaje del Presidente

Es para mi una satisfacción dirigirme nuevamente a ustedes desde este segundo Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH, con el que pretendemos rendir cuentas de nuestras principales actividades en el terreno económico, social y ambiental.

El año 2008 ha estado marcado por la incertidumbre en los mercados financieros, que ha llevado consigo una restricción de liquidez generalizada, tanto en las economías desarrolladas como en las emergentes, y una importante desaceleración económica.

Esta situación ha ido acompañada de un deterioro de las expectativas de crecimiento económico mundial, y una elevada volatilidad de los precios de algunas materias primas como el petróleo, que alcanzó máximos históricos en la primera mitad del año y se redujo de forma acusada en los últimos meses del ejercicio.

El brusco cambio de la situación económica, que se puso claramente de manifiesto en nuestro país a finales del verano de 2008, motivó que la demanda de productos petrolíferos descendiera de manera significativa.

Como consecuencia de todo ello, las salidas de productos de las instalaciones de CLH se redujeron durante 2008 en un 3% frente a las salidas registradas en 2007, si bien los ingresos de explotación del Grupo CLH crecieron un 3,5%, debido fundamentalmente al esfuerzo realizado por la compañía durante estos últimos años para potenciar otros servicios como el almacenamiento de seguridad y estratégico.

Esta circunstancia, junto con la contención de gastos que hemos venido manteniendo año tras año, nos ha permitido presentar un beneficio de explotación de 224,9 millones de euros en 2008, lo que representa un 9,4% más que el año anterior, y constituye un éxito del que todas las personas del Grupo CLH podemos sentirnos legítimamente orgullosos.

Gracias a la fortaleza de nuestro modelo de negocio, basado en los compromisos asumidos en nuestro Plan Estratégico 2007-2011, y al esfuerzo de todas las personas que trabajan en el Grupo CLH, la compañía cuenta actualmente con la solidez necesaria para afrontar con garantías estos momentos de incertidumbre económica.

En este sentido, durante 2008 hemos continuado desarrollando el plan de inversiones, recogido en el Plan Estratégico de la compañía, que nos permitirá estar aún mejor preparados cuando mejore la situación económica y se recuperen los niveles habituales de consumo.

Por otra parte, la contribución de nuestra política medioambiental al desarrollo sostenible, se ha visto reconocida durante 2008 con la obtención de la certificación ISO 14001 para nuestro Sistema de Gestión Ambiental.

Asimismo, hemos reforzado nuestro compromiso con la seguridad mediante el lanzamiento del proyecto “el cero es posible”, a través del cual pretendemos mejorar los indicadores de seguridad y erradicar los accidentes laborales en el año 2016.

El año 2008 ha supuesto también la consolidación de nuestra estrategia de responsabilidad corporativa, con la aprobación por parte de nuestro Consejo de Administración de la Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH.

En el marco de esta política, me gustaría destacar los esfuerzos llevados a cabo para fortalecer la relación con las comunidades locales en aquellas áreas donde estamos presentes, mediante un plan de acción específico, que continuaremos desarrollando durante los próximos años.

Del mismo modo, y debido a la importancia que tiene en la definición del presente Informe, durante 2008 hemos actualizado el estudio de materialidad llevado a cabo por la compañía en 2006 y hemos diseñado un proceso de consulta con grupos de interés internos y externos que nos ha servido para contrastar las conclusiones del anterior estudio y para analizar la percepción de los grupos sobre nuestro modelo de responsabilidad corporativa.

De todos y cada uno de estos aspectos encontrará más destalles en este Informe que esperamos que le permita valorar nuestros avances en responsabilidad corporativa.

José Luis López de Silanes
Presidente Ejecutivo

Principales indicadores económicos, sociales y ambientales

Dimensión económica

	2006	2007	2008
Beneficio de explotación (miles de euros)	193.035	205.683	224.966
Beneficio neto (miles de euros)	352.718	287.235	162.487
Ingresos de explotación (miles de euros)	550.676	568.717	588.487
Valor económico distribuido (miles de euros)	738.931	642.239	612.731
Gastos de explotación (miles de euros)	357.641	363.034	363.521
Inversiones (miles de euros)	132.246	146.043	160.438
Dividendo (miles de euros)	302.582	285.663	246.480[1]
Activos totales (miles de euros)	1.796.797	1.744.891	1.828.199
Salidas de instalaciones (miles toneladas)	39.834	40.424	39.221
Retiradas operadores sector terrestre (miles toneladas)	33.540	33.957	33.181
Retiradas operadores sector aviación (miles toneladas)	4.254	4.540	4.500
Retiradas operadores sector marina (miles toneladas)	2.040	1.927	1.540
Buques tanque (miles toneladas)	2.303	2.155	2.187
Oleoductos (miles toneladas)	24.729	24.933	24.747
Numero de instalaciones de almacenamiento	39	37	37
Numero de instalaciones aeroportuarias	28	29	29
Numero de buques tanque incluyendo fletados	2	2	2
Numero de camiones cisterna propios	20	8	8
Número de clientes CLH	26	30	33
Número de clientes CLH Aviación	12	12	12

[1] El dividendo del ejercicio 2008 asciende a 246,5 millones de euros (3.5182 €/acción), de los que 32,8 millones (0,4682 €/acción) corresponden al complementario que se propone para su aprobación a la Junta General de Accionistas.

Dimensión social

	2006	2007	2008
Número de empleados	1.925	1.865	1.787
Edad media de los empleados (años)	51,8	50,2	48,1
Antigüedad media de los empleados (años)	26,1	24,4	22
Rotación (bajas no deseadas)	0,6%	0,7%	0,5%
Inversión en formación (euros)	740.000	879.700	1.020.200
Promedio horas de formación	21	29	38
% de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	33%	36%	34%
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	87%	88%	87%
Índice de frecuencia de accidentes con baja CLH	10,64	7,64	6,94
Índice de gravedad de accidentes CLH	0,43	0,10	0,24
Índice de frecuencia de accidentes con baja CLH Aviación	32,92	32,89	35,25
Índice de gravedad de accidentes CLH Aviación	1,00	1,05	1,10
Formación en seguridad (horas)	8.167	8.907	12.859

Dimensión ambiental

	2006	2007	2008
Inversiones ambientales (millones de euros)	1,9	3,7	4,8
Gastos de remediación de aguas subterráneas y suelos (millones de euros)	5,3	10,8	6,5
Consumo directo de energía (Gigajulios/año)	347.443	447.291	443.607
Consumo indirecto de energía (Gigajulios/año)	1.046.066	1.007.665	1.004.045
Consumo de agua (m^3)	37.287	42.984	49.356
Emisiones de SO_x (toneladas)	265	321	296
Emisiones de compuestos orgánicos volátiles (toneladas)	2.625	3.006	876
Emisión en partículas (toneladas)	18	21	19
Emisión NO_x (toneladas)	336	345	303
Generación de residuos peligrosos (toneladas)	3.821	3.182	4.772
Generación de residuos no peligrosos (toneladas)	453	627	136
Emisiones de CO_2 (toneladas)	24.776	31.808	31.452
Emisiones de CO_2 en el transporte por carretera (toneladas)	4.211	5.400	3.488

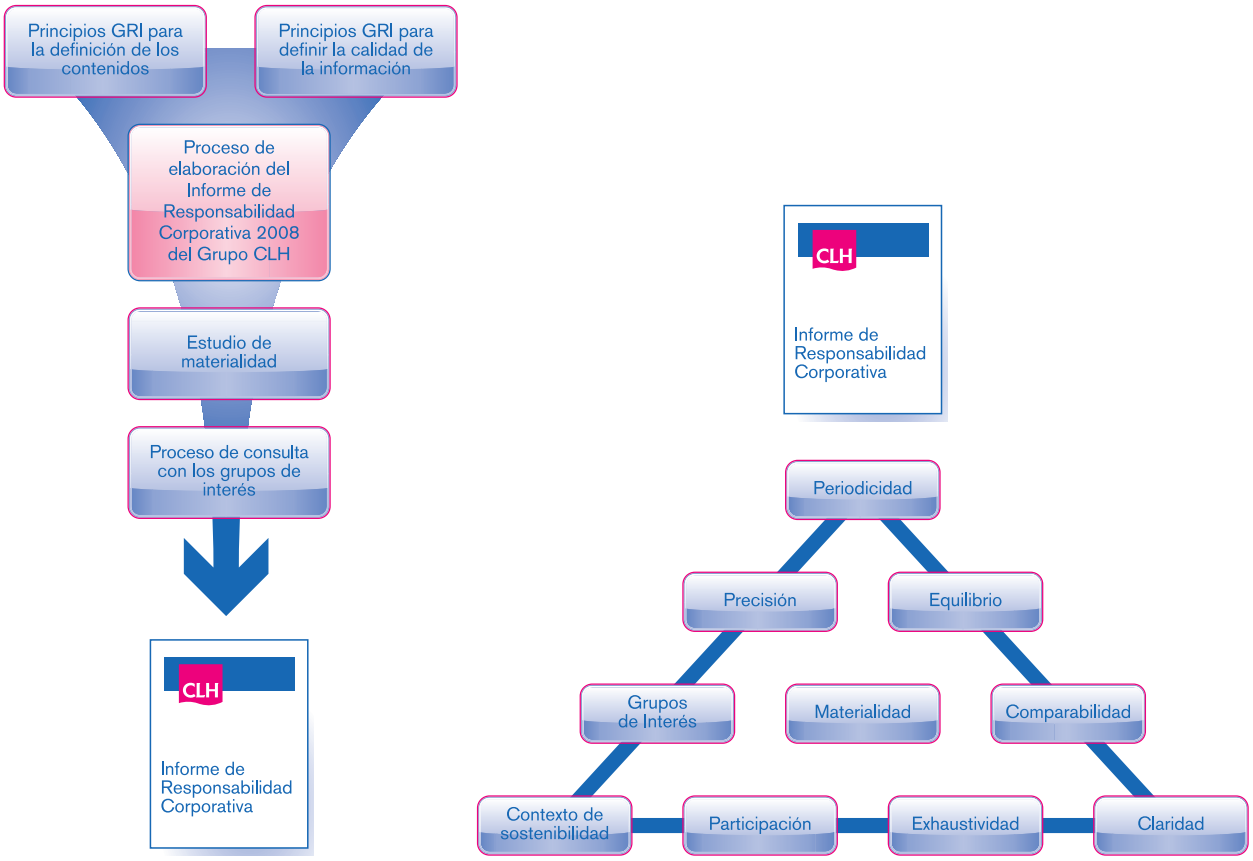
Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008

El segundo Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH se ha elaborado de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3 del Global Reporting Initiative, detallando el perfil de la organización, el enfoque de gestión en cada capítulo y los indicadores de desempeño considerados relevantes, aplicando el criterio de materialidad a las peculiaridades del Grupo CLH.

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

	C	C+	B	B+	A	A+
Autodeclaración	→	→	→	→	→	√
Verificación externa	→	→	→	→	→	√
Revisión GRI	→	→	→	→	→	√

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



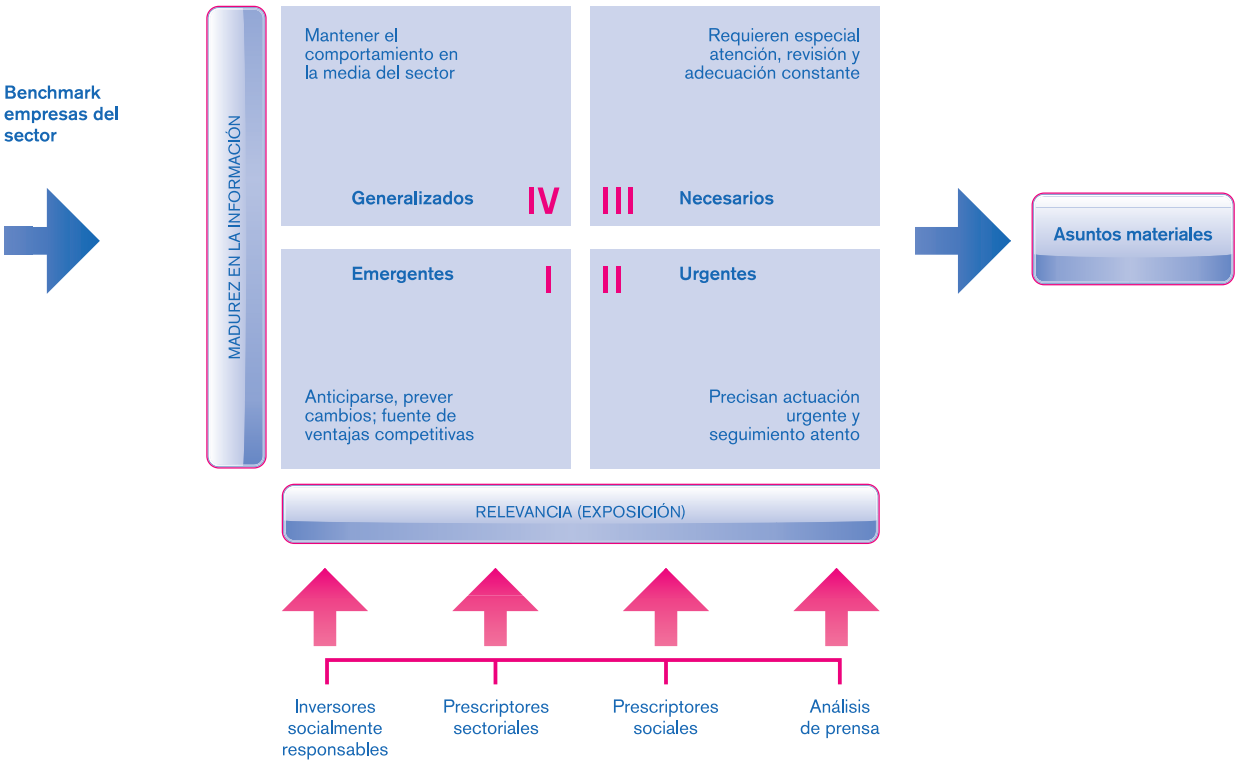
El Grupo CLH ha llevado a cabo un estudio de materialidad con el objeto de identificar asuntos relevantes en el ámbito de la Responsabilidad Corporativa; para ello se han categorizado los mismos de acuerdo a su madurez y riesgo. En concreto se analizaron los siguientes aspectos:

- 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 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.

> *"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."*

- 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 Responsabilidad Social Corporativa
	Gestión de la marca
Gobierno corporativo, ética y relaciones con gobiernos	
	Relaciones con Gobiernos / Política pública / Lobby
	Ética e integridad
	Gobierno Corporativo
	Gestión de riesgos
Generación de valor	
	Temas financieros
	Accionistas
	Proveedores
Calidad y servicio al cliente	
	Innovación
	Gestión relaciones con clientes
	Operaciones / Transporte y logística
Gestión de nuestro impacto en el medio ambiente y de nuestras emisiones	
	Sistema de gestión ambiental
	Otras emisiones
	Cambio climático
	Uso de recursos / Eficiencia
Seguridad e impacto en la biodiversidad	
	Seguridad / Transporte y logística
	Residuos / fugas / derrames
	Biodiversidad / Ocupación del suelo
Cuidado de las personas	
	Atracción y retención de talento
	Desarrollo Capital Humano
	Prácticas laborales
	Seguridad y salud
Relaciones con la comunidad	
	Impacto en comunidades
	Relaciones con los grupos de interés

Principio de participación de los grupos de interés

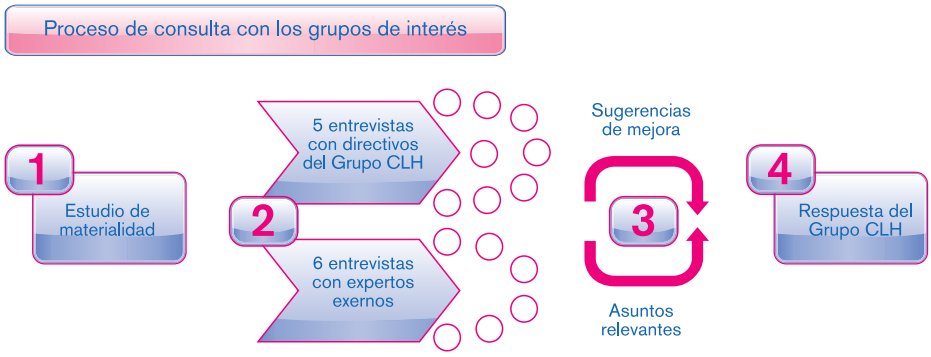
Uno de los principios fundamentales de la estrategia de responsabilidad corporativa del Grupo CLH es el establecimiento de relaciones de confianza con sus grupos de interés. Por ello, la compañía mantiene el compromiso de analizar sus expectativas con el objeto de incluirlas en su estrategia de negocio.

En este sentido, el Grupo CLH llevó a cabo un proceso de consulta con grupos de interés internos y externos con el objetivo de:

- Ayudar al Grupo CLH a definir su enfoque en Responsabilidad Corporativa mediante el entendimiento de las distintas expectativas de sus grupos de interés.
- Conocer la percepción de las iniciativas en materia de Responsabilidad Corporativa puestas en marcha por la compañía.

- Obtener información acerca de los factores críticos que ayudarán a CLH a ser percibida como una empresa responsable.
- Evaluar la estructura, contenidos y formato del Informe de Responsabilidad Corporativa del año 2007.
- Ayudar al Grupo CLH a definir objetivos en materia de Responsabilidad Corporativa.

> *La organización informante debe identificar a sus grupos de interés y describir en la memoria cómo ha dado respuesta a sus expectativas e intereses razonables.*



Contexto de sostenibilidad

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

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

Principio de exhaustividad

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 eventos significativos acaecidos durante el año 2008, 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.

> *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.*

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.

El Grupo CLH en el año 2008

Nueva sede social del Grupo CLH

En los primeros meses de 2008, el Grupo CLH estrenó una sede social más moderna, funcional y representativa situada en el número 13 de la calle Titán de Madrid.

El nuevo edificio incorpora tecnologías de última generación en materia de comunicaciones, eficiencia energética y seguridad.

Nuevos accionistas en el Grupo CLH

En junio, la empresa canadiense Enbridge vendió su participación del 25% a un grupo de compradores integrado por sociedades participadas por Deutsche Bank, Stichting Pensioenfonds Zorg en Welzjin, AMP Capital Investors y otros inversores. El acuerdo ha supuesto la entrada en el accionariado de fondos de inversión internacionales con experiencia en el sector de las infraestructuras y ha puesto de relieve el reconocimiento internacional del Grupo.

Aprobación de la Política de RSC por el Consejo de Administración

El Consejo de Administración de CLH aprobó la nueva política de responsabilidad social del Grupo CLH que se fundamenta en el establecimiento de relaciones de confianza y colaboración con sus grupos de interés, de acuerdo con su nueva definición de la Misión, Visión, y Valores y su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Acuerdo con EGREP

El Grupo CLH firmó un contrato con la Entidad Gestora de Reservas Estratégicas de Portugal (EGREP) para almacenar parte de los productos petrolíferos que gestiona EGREP en instalaciones de CLH en España.

El acuerdo, que prevé el almacenamiento de 62.000 metros cúbicos de gasóleo en las instalaciones de CLH, ha sido posible gracias al pacto alcanzado en marzo de 2008 entre los Gobiernos de España y Portugal para poder mantener sus reservas estratégicas de petróleo en centros de cualquiera de los dos países.

Ampliación de la red de almacenamiento y transporte

El presidente de CLH, José Luis López de Silanes, presidió el 27 de mayo de 2008 la Junta General de Accionistas y anunció que el Grupo invertirá 588 millones de euros hasta 2011 para continuar ampliando su red de almacenamiento y transporte. Esta inversión está recogida en el Plan Estratégico 2007–2011 de la compañía, que prevé un desembolso total de 734 millones de euros.

Logística del biodiésel

El Grupo CLH finalizó en 2008 la adaptación de 10 nuevas instalaciones de almacenamiento para el suministro, distribución y mezcla en brazo de carga de biocarburantes, que se suman a las tres plantas en las que ya se había implantado este servicio en una primera fase. Con la adaptación de su sistema logístico a los biocarburantes, CLH contribuye al desarrollo del Plan de Energías Renovables elaborado por el Gobierno. Además las instalaciones seleccionadas por la compañía están situadas de forma estratégica en distintas comunidades autónomas, lo que permite cubrir la demanda de todo el país.

El Grupo CLH patrocinador del 19º Congreso Mundial del Petróleo

Más de 60 países se dieron cita en Madrid, del 29 de junio al 3 de julio, para participar en el 19º Congreso Mundial del Petróleo. El Grupo CLH fue uno de los patrocinadores del evento y contó con un stand expositor, además de dar nombre a la sala VIP y participar en el programa técnico. España organizó por primera vez esta cita trianual, en la que la industria del petróleo se reúne para analizar la actualidad, los retos, las tendencias y las líneas de trabajo actuales y futuras.

Inauguración de un nuevo Laboratorio Central de análisis de productos

El Grupo CLH invirtió 4,5 millones de euros en estas nuevas instalaciones que disponen de 8 salas de laboratorio y análisis. Estas instalaciones cuentan con la certificación ISO 9001 y la acreditación de ENAC según la norma ISO/IEC 17025 y coordinan la red de siete laboratorios que la compañía tiene en las principales ciudades españolas.

Apuesta por la seguridad en las instalaciones

El Grupo CLH dio un paso más en su programa de prevención de accidentes laborales "el cero es posible" para la mejora de los indicadores de seguridad de sus instalaciones, con la firma en el mes de julio de un acuerdo de colaboración con DuPont, empresa líder en asesoramiento en seguridad y prevención de riesgos laborales con una trayectoria de más de 200 años. Esta iniciativa se une a las continuas acciones que la empresa está poniendo en marcha, como talleres formativos o programas de sostenibilidad, con el fin de erradicar los accidentes laborales en 2016.

Nuevas infraestructuras en servicio

Durante 2008 el Grupo CLH puso en servicio el desdoblamiento del oleoducto Zaragoza-Torrejón de Ardoz, de 290 kilómetros de longitud, que ha supuesto una inversión de 65 millones de euros. El nuevo ramal permitirá reforzar el suministro de la zona centro del país gracias a su amplia capacidad de transporte.

Asimismo a lo largo del año 2008 se ampliaron las instalaciones de almacenamiento de Albuixech, Huelva, León, Son Banya, Navarra y Barcelona lo que supone una capacidad total adicional de 507.140 metros cúbicos. Esta ampliación forma parte del crecimiento previsto en el Plan Estratégico de la compañía, que establece un aumento de más de dos millones de metros cúbicos de nueva capacidad de almacenamiento operativo y estratégico.

Certificaciones

En reconocimiento al esfuerzo realizado para adaptar su Sistema de Gestión Ambiental a los requisitos de la norma, el Grupo CLH obtuvo la certificación UNE EN ISO 14001:2004, otorgada por AENOR para todas sus instalaciones.

Asimismo, el Grupo CLH obtuvo el sello de Excelencia Europea 400+, que se entrega a organizaciones que han logrado entre 400 y 500 puntos en una evaluación realizada por AENOR y el Club de Excelencia en la Gestión según el Modelo EFQM de Excelencia.

Por último, el Grupo CLH recibió el pasado mes de mayo la certificación de Empresa Familiarmente Responsable que concede la Fundación +Familia a las compañías comprometidas con la conciliación personal, familiar y laboral. Este certificado supone un reconocimiento al compromiso en esta materia adquirido por el Grupo CLH en su Plan Director de Responsabilidad Corporativa.

Acuerdo para la conservación del Archivo Histórico de Hidrocarburos

El presidente del Grupo CLH José Luis López de Silanes, y la presidenta de la CNE (Comisión Nacional de la Energía), María Teresa Costa, firmaron en septiembre un convenio de colaboración que hará posible la recuperación del Archivo Histórico de Hidrocarburos. A través de este acuerdo, que permitirá difundir la historia y evolución del sector petrolífero español entre el público, las dos entidades se comprometen a recopilar, ordenar y tratar toda la documentación que el Grupo CLH ha conservado durante los últimos 80 años.

Premios y reconocimientos

El Grupo CLH fue galardonado con el premio a la Estrategia Empresarial dentro de los XVIII Premio Ejecutivos. Estos premios se otorgan a las empresas y ejecutivos que han destacado por su buena gestión o trayectoria profesional durante 2007 en sus respectivos sectores de actividad.

El informe Monitor Español de Reputación Corporativa MERCO 2008, situó al Grupo CLH en el puesto 75 de las empresas con mejor reputación de nuestro país y su presidente, José Luis López de Silanes, figura entre los 100 líderes empresariales más destacados, En la realización de este ranking intervinieron altos directivos, analistas y líderes de opinión, así como miembros de ONG´s, sindicatos y asociaciones de consumidores.

Además, fruto de sus políticas destinadas al desarrollo de un entorno laboral atractivo para sus empleados, el Grupo CLH se ha situado en el puesto número 87 del informe Merco Personas elaborado por el Monitor Español de Reputación Corporativa (MERCO) que analiza las 100 mejores empresas para trabajar en España.

El Grupo CLH fue galardonado con el premio Autelsi (Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y Sociedad de la Información) a la mejor iniciativa tecnológica para la mejora de la productividad por su proyecto "Terminales portátiles para suministro de aeronaves". Estos nuevos terminales se utilizan para registrar las operaciones de suministro a aeronaves que realiza CLH Aviación y permiten disponer de la información prácticamente en tiempo real y agilizar las operaciones.

La dirección Económico-Financiera del Grupo CLH ha sido premiada como uno de los 100 departamentos financieros que mejores prácticas realizan en España por Actualidad Económica y KPMG.

Transparencia y rentabilidad

El periódico económico "El Nuevo Lunes" destacó la política de comunicación del Grupo CLH situándolo en el puesto número 10 de la XXVIII Encuesta sobre Transparencia Informativa de empresas privadas. La compañía obtuvo su más alta puntuación desde que se elabora este ranking y ascendió 13 puestos respecto a la edición pasada. CLH también ascendió puestos en la encuesta sobre "Transparencia Informativa de Memorias Anuales y Documentación Económica y Financiera", donde se situó en el puesto 20.

El presidente de CLH fue elegido en febrero uno de los 50 mejores gestores de empresas industriales y de servicios en el Estudio Premios Gestor 2007, realizado por la consultora A.T. Kearney y el semanario Actualidad Económica. López de Silanes se situó en el puesto 26 de la clasificación global y en el número uno en el apartado de rentabilidad media sobre fondos propios. Entre otros aspectos, el jurado valoró el crecimiento en ventas y la rentabilidad económica de su gestión.

Ecofira, la principal feria sobre naturaleza y medio ambiente de España, otorgó al Grupo CLH un Reconocimiento por los trabajos de descontaminación de suelos en la zona del Puerto de Valencia. Los trabajos se llevaron a cabo desde agosto de 2006 hasta diciembre de 2007, con una inversión cercana a los 12 millones de euros.

Grupo CLH

Misión

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

Visión

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

Valores corporativos

Eficiencia

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

Compromiso

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

Responsabilidad

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

Excelencia

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

Seguridad

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

Integridad

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

Confianza

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

Perfil

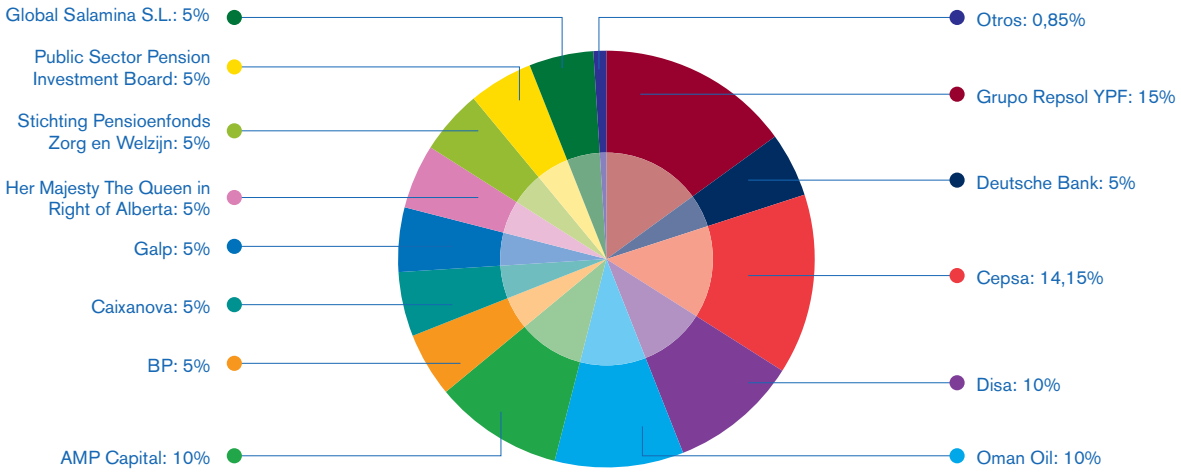
El Grupo CLH, formado por la Compañía Logística de Hidrocarburos y su filial CLH Aviación, es la principal empresa dedicada al transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en el mercado español.

La calidad, la máxima eficiencia y la mejora continua forman parte del compromiso del Grupo CLH en el desarrollo de su actividad. A lo largo de sus más de 80 años de experiencia, la compañía ha sabido adaptarse 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.

Para realizar sus actividades, el Grupo CLH cuenta con una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos del mundo, compuesta por más de 3.800 kilómetros de oleoductos, 37 instalaciones de almacenamiento y 29 instalaciones aeroportuarias.

Estas infraestructuras están a disposición de todos los operadores de productos petrolíferos que actúan en España, compañías de aviación y otros organismos nacionales e internacionales responsables de la gestión de reservas estratégicas, como la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES) o la Entidad Gestora de las Reservas Estratégicas de Petróleo de Portugal (EGREP).

Estructura del capital social del Grupo CLH a 31/12/2008



Infraestructura logística del Grupo CLH

- 3.837 km de oleoductos
- 37 Instalaciones de almacenamiento
- 29 Instalaciones aeroportuarias
- 8 Refinerías conectadas a la red de CLH
- Instalaciones portuarias
- Estaciones de bombeo

Áreas de actividad

El Grupo CLH desarrolla su actividad en dos áreas principales:

- CLH tiene como principal actividad el transporte, almacenamiento y distribución de 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 3.837 kilómetros de oleoductos, las ocho refinerías españolas existentes en la península donde se producen los combustibles y carburantes, y los principales puertos de recepción con la mayor parte de las instalaciones de almacenamiento. Las escasas plantas que no están enlazadas a esta red de tuberías y las situadas en las Islas Baleares se suministran mediante buques tanque fletados a armadores de reconocida solvencia y garantía, y las instalaciones aeroportuarias medianas y pequeñas son abastecidas mediante camiones cisterna.

Durante 2008 la compañía gestionó más de 39 millones de toneladas de productos petrolíferos, en su mayor parte gasolinas, gasóleos, fuelóleos y queroseno de aviación.

La compañía dispone de 37 instalaciones de almacenamiento repartidas por el territorio español de la península y Baleares, con una capacidad de 6,7 millones de metros cúbicos de combustible, que se encuentran operativas las 24 horas al día los 365 días del año.

El Grupo CLH ofrece además la acreditación instantánea del producto, lo que permite a sus clientes disponer de sus productos en diferentes destinos inmediatamente después de realizar la entrega en una instalación origen alejada de la instalación de destino.

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

Nuevas áreas de negocio

Almacenamiento estratégico y de seguridad

El Grupo CLH destina un porcentaje cada vez mayor de su capacidad de almacenamiento a la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES) y a las compañías petroleras para que puedan mantener las reservas mínimas de combustibles exigidas legalmente. CLH también firmó en 2008 un contrato con la Entidad Gestora de Reservas Estratégicas de Portugal (EGREP) para almacenar parte de los productos petrolíferos que gestiona este organismo, en instalaciones de CLH en España. Este contrato prevé el almacenamiento de 62.000 metros cúbicos de gasóleo en las instalaciones del Grupo CLH.

Biocarburantes

La compañía dispone un total de 13 instalaciones en las que es posible almacenar, distribuir y mezclar en brazo de carga gasóleos con distintos contenidos de biodiésel. Durante 2008 fueron adaptadas 10 plantas que se sumaron a las que ya operaban en 2007. Estas instalaciones están situadas en las comunidades de Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y Valencia.

Esta adaptación del sistema logístico de CLH a los biocarburantes permite cubrir las necesidades de las compañías petrolíferas y contribuye al desarrollo del Plan de Energías Renovables elaborado por el Gobierno, que exige que el 5,83% del contenido de los combustibles de automoción proceda de biocarburantes en 2010.

Otras actividades

Suministros a aeronaves

CLH Aviación cuenta con 29 instalaciones en la mayoría de los aeropuertos españoles de la Península Ibérica e Islas Baleares y ofrece un servicio de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (service into plane) de combustibles y lubricantes de aviación. Durante 2008 ha realizado más de 540.000 operaciones de suministro a aeronaves y ha puesto a bordo cerca de 3 millones de toneladas de combustibles de aviación

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

Mantenimiento de estaciones de servicio

CLH proporciona asistencia técnica y labores de mantenimiento integral de estaciones de servicio. También realiza remodelaciones y reformas para adecuarlas a la legislación vigente. Durante 2008 la compañía ha prestado sus servicios a más de 1.400 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 los equipos medidores del volumen, temperatura, presión y densidad de los productos petrolíferos, para garantizar la fiabilidad de las cantidades suministradas al cliente final. Este trabajo se lleva a cabo en el Laboratorio de Verificación Metrológica de Loeches (Madrid), el único en España acreditado en el área de la calibración por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y uno de los más completos y complejos de Europa. Este Laboratorio de Metrología es un referente internacional en su campo, diseña y fabrica la mayoría de los sistemas con los que lleva a cabo los controles y a lo largo de 2008 ha realizado más de 2.400 calibraciones.

Laboratorio

CLH dispone de una red de laboratorios, con más de 60 años de experiencia y reconocido prestigio en el sector. Las principales actividades se centran en los análisis de control de calidad establecidos en las especificaciones de combustibles, carburantes y biocarburantes, en la investigación de incidencias en la logística y el mercado y en la realización de ensayos medioambientales, de caracterización y comportamiento de materiales y de aditivos mediante técnicas de análisis instrumental. Además 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. Además también mantiene acuerdos de colaboración con universidades y centros de formación profesional para realizar trabajos de investigación, cursos especializados y formación de alumnos en prácticas.

Durante 2008 en los siete laboratorios se han recibido 33.000 muestras y se han realizado cerca de 118.000 ensayos.

Generación de valor en el Grupo CLH

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

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

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

El 2,54 por 100 de las acciones de la compañía, correspondientes a las clases A y D, están admitidas a cotización en las cuatro bolsas españolas a través del mercado de corros, subsector "transporte y distribución" del sector "servicios de mercado".

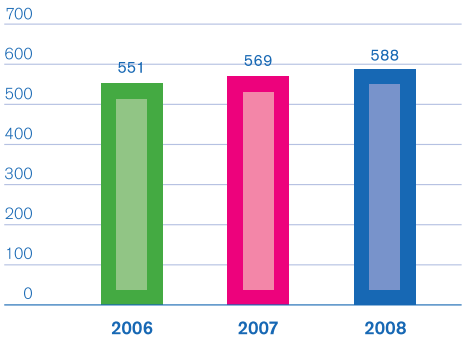
En el ejercicio 2008 solamente se negociaron acciones de la compañía en la Bolsa de Madrid, situación que puede considerarse como habitual. El número de valores negociados en dicho ejercicio fue de 28.227.

Valor económico generado

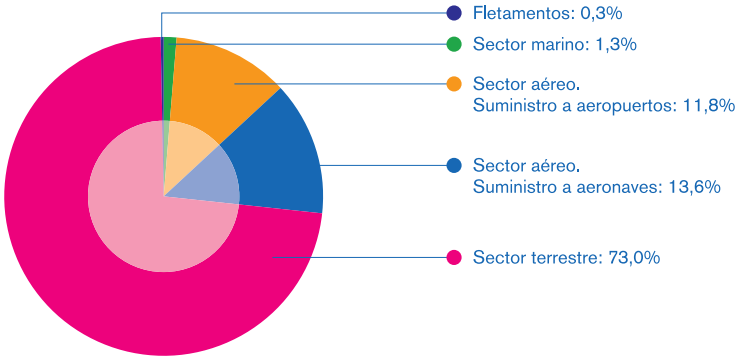
El compromiso con la creación de valor y el mantenimiento de la rentabilidad se ve reflejado en los resultados del año 2008:

- Ingresos de explotación de 588 millones de euros, un 3,5% más respecto año 2007.
- Inversiones para la ampliación y mejora de las instalaciones de 160 millones de euros en 2008, frente a los 146 millones de euros en el año 2007.
- El beneficio de explotación alcanzó la cifra de 224,9 millones de euros, lo que supuso un incremento de 19,3 millones un 9,4% más.
- Beneficio neto de 162 millones de euros, un 43,4% menos respecto al año 2007, debido al menor importe de las enajenaciones de activos no corrientes en el ejercicio 2008 respecto al ejercicio 2007.
- La cotización de la acción en 2008 se situó en 49 euros en un año caracterizado por unas importantes caídas de la bolsas internacionales y española que cerró el año con un descenso del Ibex del 39,43%.

Evolución ingresos de explotación Grupo CLH
(millones de euros)



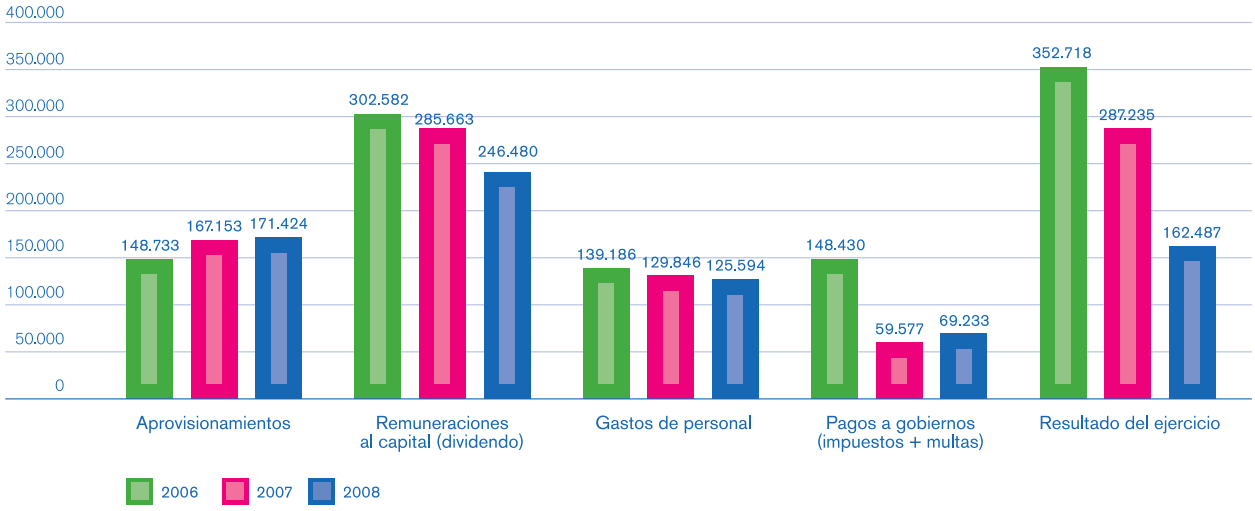
Origen Ingresos Grupo CLH año 2008

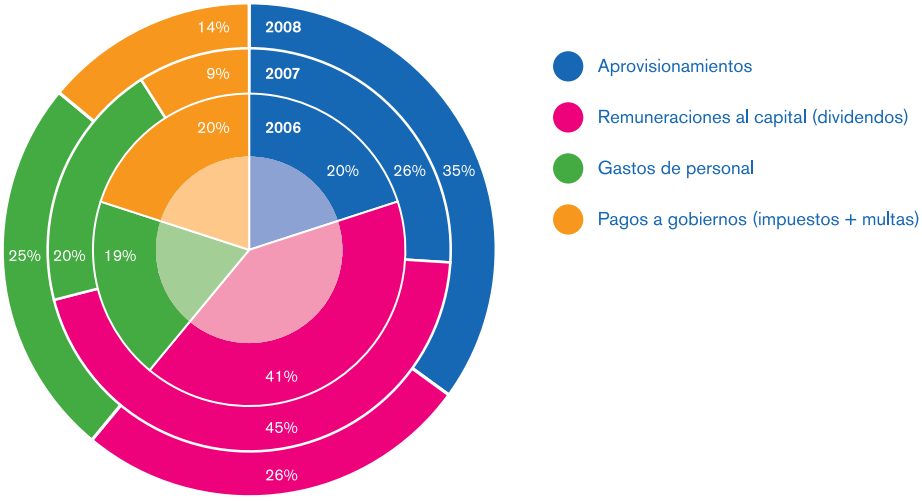


Valor económico distribuido

Valor económico distribuido (Miles de euros)	**2006**	**2007**	**2008**
Aprovisionamientos	148.733	167.153	171.424
Remuneraciones al capital (dividendos)	302.582	285.663	246.480
Gastos de personal	139.186	129.846	125.594
Pagos a gobiernos (impuestos + multas)	148.430	59.577	69.233
Total valor económico distribuido	**738.931**	**642.239**	**612.731**

Variación flujos de riqueza 2006-2008 (miles de euros)





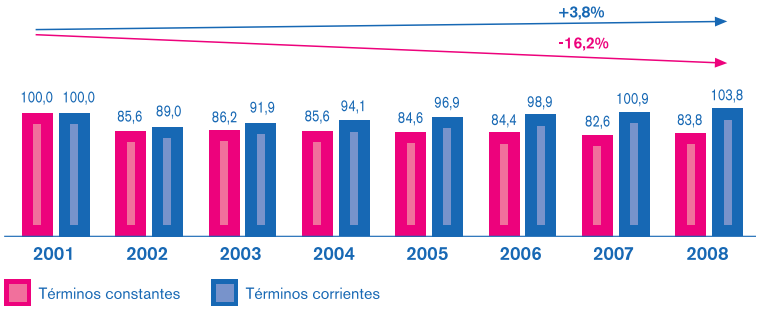
Valor económico indirecto

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

- El sistema logístico de hidrocarburos del Grupo CLH se distingue por su carácter integrado y la excelente optimización que permite 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, que redunda positivamente en el conjunto de los consumidores.
- El alto nivel de eficiencia que ha alcanzado el Grupo CLH en la gestión de su sistema logístico permite que el coste medio de los servicios de almacenamiento y transporte de combustibles sea inferior a un céntimo de euro por litro, lo que supone menos del 1% del precio de los combustibles, que pagan los consumidores finales.
- La política de precios del Grupo CLH ha supuesto una reducción del precio de los servicios de la compañía en términos constantes desde el año 2001, que repercute directamente en los precios de los combustibles que abonan los usuarios finales.
- Uno de los objetivos del Grupo CLH es utilizar de modo intensivo la red de oleoductos con el fin de minimizar los costes de transporte. De esta manera se produce una disminución en los transportes por carretera o mar, lo que origina una disminución de las emisiones contaminantes. Se estima que la red de oleoductos de CLH supone una reducción en las emisiones de CO_2 a la atmósfera de 400.000 toneladas.
- Por otro lado, el proceso de diversificación iniciado por el Grupo CLH con el objeto de poder recibir, almacenar y expedir productos de origen vegetal está facilitando el uso de productos biocarburantes 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.
- Con el traslado de sus instalaciones a zonas menos pobladas, ayuda al desarrollo urbanístico de las mismas, a la vez que facilita y gestiona los traslados de sus empleados a dichas ubicaciones.

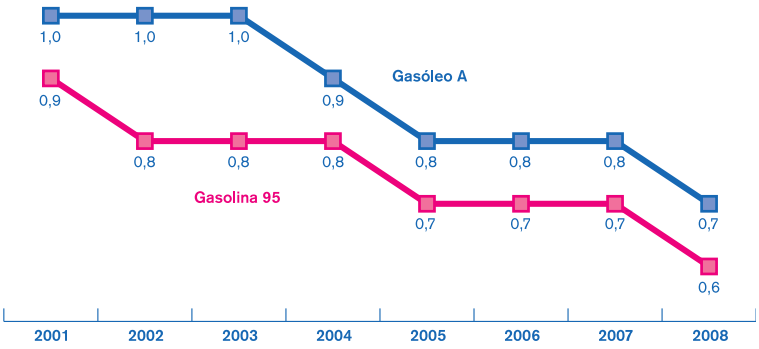
Precios de los servicios de logística básica para gasolinas y gasóleos*

Evolución de los precios de los servicios de CLH. Año 2001=100



(*) El precio incluye la recepción, almacenamiento, transporte, expedición y carga de camiones cisterna.
(1) Precio medio resultante en 2008: 7,645 €/m³ ó 0,0076 €/litro

Porcentaje de participación de los precios de los servicios de CLH en el p.v.p. de los principales productos petrolíferos



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

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

- Unificar los criterios de compras.
- Dotar de eficiencia económica y transparencia a la hora de realizar compras o contratar servicios.

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

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

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

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

Independientemente de cuál sea el gestor de la compra, el proceso de adquisición debe seguir y cumplir las siguientes etapas:

- Solicitud de material: El peticionario realiza, al gestor correspondiente, la solicitud de aquellos materiales que necesite, por medio de la herramienta interna de la que dispone CLH para este procedimiento.
- Selección de proveedores y peticiones de oferta: Esta selección es realizada en principio por el gestor, aunque los conocimientos técnicos del peticionario serán considerados a la hora de seleccionar a los posibles proveedores que, con carácter general, han de estar homologados por CLH. De forma regular, se solicitan ofertas a un mínimo de tres proveedores, aunque este número puede variar según las características, urgencia o cuantía de la petición.
- Adjudicación y formalización del pedido: Una vez recibidas las ofertas se comparan las mismas, teniendo en cuenta no sólo aspectos económicos sino también aquellos que a juicio del peticionario puedan ser determinantes. No se consideran aquellas ofertas que presenten una “baja temeraria” (oferta un 50% inferior a la media de las restantes ofertas recibidas). Una vez finalizado el proceso de comparación, se realiza una propuesta de adjudicación, bien a un solo proveedor o dividida entre varios. Dicha propuesta, según su cuantía y su destino a gasto o inversión, será sometida por el gestor a la aprobación del órgano de CLH que corresponda.
- Seguimiento del pedido y control de recepción: Tanto el peticionario como el gestor realizan un seguimiento de los plazos de entrega, calidad, cantidad y adecuación de los materiales o equipos adquiridos.

El Grupo CLH dispone de una relación de “Proveedores de materiales homologados” a los cuales 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.

En el caso de los proveedores de servicios los criterios de evaluación son:

- Calidad
- Seguridad
- Medio Ambiente

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

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

Para que un proveedor pueda ser homologado por el Grupo CLH, éste ha de ser evaluado. 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.

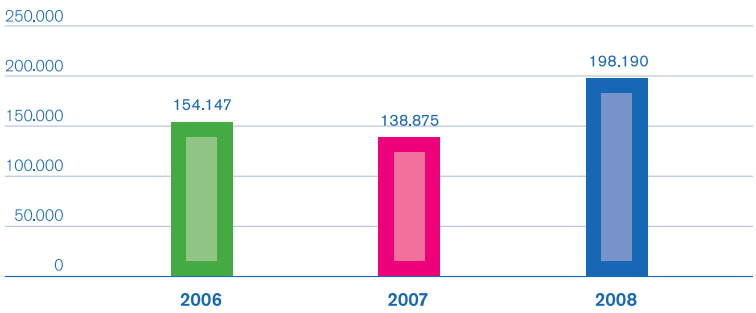
Todos los proveedores y contratistas han de vincularse a la política de seguridad del Grupo CLH. De esta forma, se utilizan criterios de seguridad en la evaluación y selección de los contratistas que trabajen para el Grupo CLH, exigiéndoles un comportamiento acorde con el establecido internamente. Además, como principal novedad en el año 2008, 139 proveedores se han evaluado en políticas específicas relacionadas con la responsabilidad social corporativa, analizando aspectos como:

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

Durante el año 2008, el 96%[1] de las compras llevadas a cabo por el Grupo CLH tuvieron su origen en España. Esto es debido a que el 100% de las actividades de la compañía se desarrollan en territorio español, lo que hace que la mayor parte de las compras tengan lugar en las zonas donde la compañía esta presente, con el objetivo de contribuir al desarrollo de las comunidades donde actúa.

[1] Este dato queda fuera del alcance de la verificación.

Adjudicaciones compra de materiales y contratación de servicios Grupo CLH
(Miles de euros)



La Responsabilidad Corporativa en el Grupo CLH

Hitos 2008

- Publicación del primer informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- Verificación del Informe de Responsabilidad Corporativa.
- Aprobación por el Consejo de Administración de la Misión, Visión y Valores y la Política de Responsabilidad Corporativa.
- Plan de Relación con las comunidades locales.
- Implantación del Plan Director de Responsabilidad Corporativa.
- Difusión de la Misión, Visión y Valores.
- Elaboración del Código de Conducta.
- Diseño de un modelo de gestión de riesgos.

Retos 2009

- Publicación del segundo informe de Responsabilidad Social Corporativa.
- Difundir e impulsar el Plan Director de Responsabilidad Corporativa.
- Propiciar el conocimiento y la aplicación de la Misión, Visión y Valores.
- Aprobación por parte del Consejo de Administración del Código de Conducta.
- Desarrollo del Plan de Relaciones con las Comunidades Locales.
- Desarrollo del Plan de mejora de atención telefónica.

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.

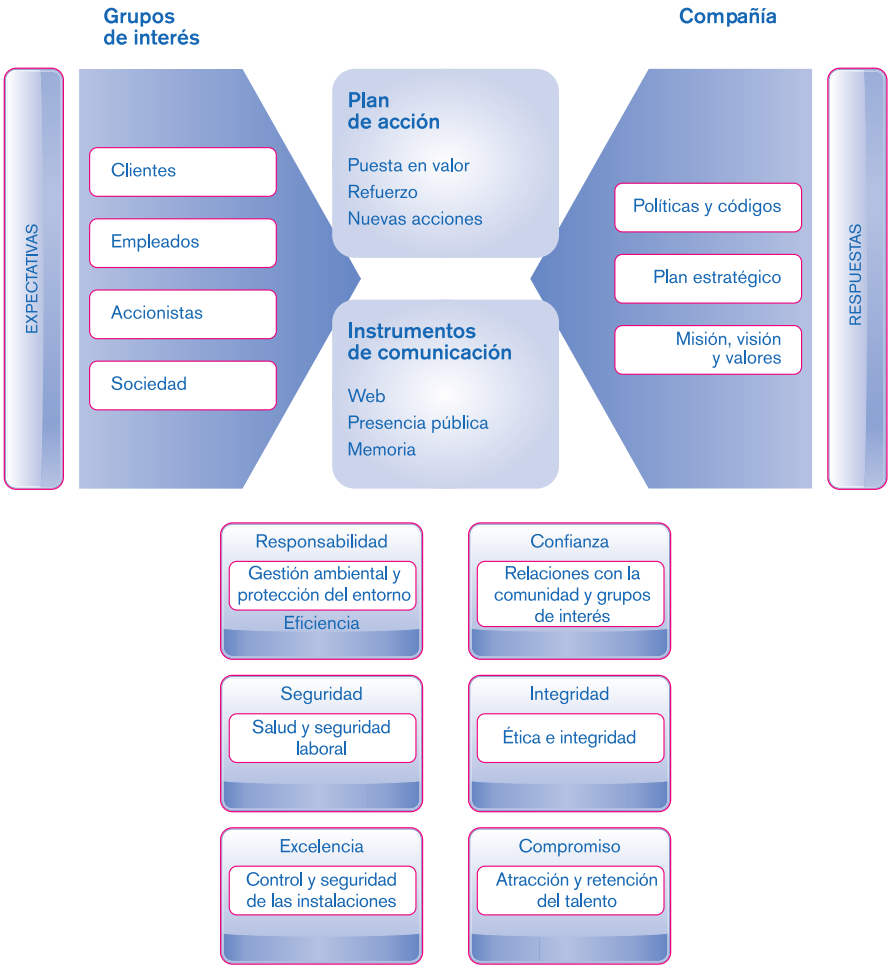
Acciones propuestas para el 2008	Grado de cumplimiento
Aprobación y puesta en marcha del Plan Director de Responsabilidad Corporativa	Alto
Elaboración y aprobación del Código de Conducta	Medio
Difusión de la Misión, Visión y Valores	Alto
Realización de una auditoría de percepción externa	Alto
Diseño de un modelo de gestión de riesgos	Alto

Estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH

El Grupo CLH entiende la responsabilidad corporativa como la capacidad de generar confianza en el entorno donde desarrolla sus actividades a través del establecimiento de relaciones de colaboración con los grupos de interés con los que se relaciona.

Por ello, pretende ser una empresa de referencia en el transporte, almacenamiento y distribución de combustibles, generando valor a la sociedad y afianzando la relación de confianza con sus grupos de interés.

De acuerdo a su compromiso con la mejora continua, el Grupo CLH diseñó un Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2007-2011. Dicho plan se articula en torno a seis áreas de actuación clave, fruto del proceso de reflexión estratégica llevado a cabo por la compañía en el año 2007.



Política de responsabilidad corporativa Grupo CLH

La política de responsabilidad corporativa del Grupo CLH está basada en el establecimiento de relaciones de confianza y colaboración con sus grupos de interés, de acuerdo con el documento de Misión, Visión, y Valores de la compañía, y su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, con el objetivo de contribuir al desarrollo sostenible.

Las principales líneas de actuación de la compañía en materia de responsabilidad corporativa se han definido teniendo en cuenta la opinión de sus distintos grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad) y están basadas en los siguientes aspectos:

Gestión ambiental y protección del entorno

Como parte de su compromiso con el desarrollo sostenible, el Grupo CLH tiene presentes criterios de responsabilidad medioambiental en todas sus actividades y durante todo el ciclo de vida de las mismas, con el propósito de minimizar su impacto sobre el entorno y los efectos en el cambio climático, respetando la biodiversidad y el entorno social.

Control y seguridad de las instalaciones

Otro aspecto básico dentro de la política de responsabilidad corporativa de la compañía es garantizar la máxima seguridad de todas sus instalaciones, poniendo el máximo empeño en mantener unos exigentes estándares de seguridad en todos sus procesos.

Salud y seguridad laboral

Asimismo, el Grupo CLH asume el compromiso de realizar todas sus actividades prestando una especial atención a la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, según se recoge en su política de prevención.

Relaciones con la comunidad y los grupos de interés

Igualmente, y con el objetivo de colaborar al bienestar y al desarrollo de las comunidades donde está presente, el Grupo CLH mantiene un diálogo fluido y permanente con todos sus grupos de interés, con el objetivo de conocer sus necesidades e intereses, y colaborar en proyectos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Ética e integridad

El Grupo CLH promueve una actuación basada en estrictos principios éticos y de transparencia y en el cumplimiento de sus compromisos, y se esfuerza por actuar de acuerdo con rigurosos criterios de buen gobierno corporativo.

Atracción y retención del talento

Por otra parte, la compañía propicia un entorno de trabajo que permita la conciliación de la vida familiar y profesional, y facilite la satisfacción de las expectativas de las personas que forman el Grupo CLH, para fomentar la atracción y retención de los mejores profesionales.

Clientes
Accionistas
Empleados
Sociedad

Compromisos del Grupo CLH con sus grupos de interés

Clientes

1. Como parte de nuestro compromiso de excelencia, trabajaremos para mejorar continuamente la calidad de nuestros servicios.
2. Escucharemos con atención a nuestros clientes para poder conocer y anticiparnos a sus necesidades.
3. Construiremos relaciones estables basadas en la confianza y el espíritu de colaboración para crecer juntos.

Accionistas

1. Crearemos valor para nuestros accionistas.
2. Realizaremos una gestión transparente.

Empleados

1. Propiciaremos un entorno de trabajo seguro y saludable, que permita la conciliación de la vida familiar y profesional.
2. Todos los procesos relacionados con la selección, formación y desarrollo de competencias de los recursos humanos tendrán como objetivo fomentar la captación y retención del talento.
3. Promoveremos la satisfacción de las expectativas de los empleados de acuerdo con su posición en la organización.
4. Fomentaremos el liderazgo eficaz y cooperaremos a la consecución de los proyectos personales dentro de la empresa.

Sociedad

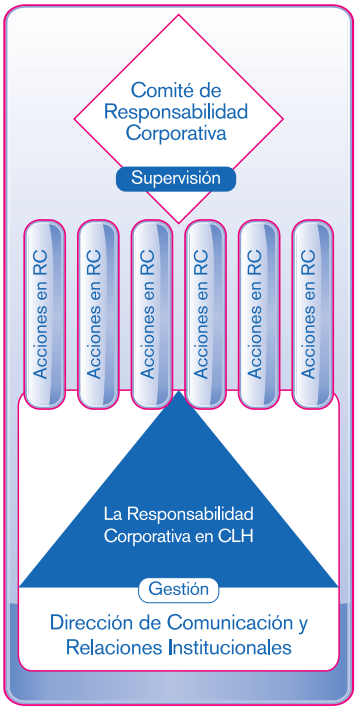
1. Asumimos el compromiso de realizar todas nuestras actividades minimizando su impacto ambiental, y promoviendo el desarrollo sostenible.
2. Como parte de nuestro compromiso con la sociedad promoveremos iniciativas corporativas de colaboración con la sociedad, y apoyaremos proyectos en los que participen activamente los empleados de la compañía, que ayuden a mejorar la calidad de vida de nuestro entorno.
3. Declaramos nuestra adhesión al Pacto Mundial de las Empresas organizado por la ONU, así como a los principios de sostenibilidad.

Organización de la Responsabilidad Corporativa

La Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH se gestiona desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, contando con la colaboración y asesoramiento del Comité de Responsabilidad Corporativa y la aprobación del Comité de Dirección.

Entre las funciones del Comité de Responsabilidad Corporativa destacan:

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



El Grupo CLH y el Pacto Mundial de las Naciones Unidas

En el marco de esta estrategia de Responsabilidad Corporativa y de su compromiso con los distintos grupos de interés con los que interactúa, el Grupo CLH se adhirió en el año 2007 al Pacto Mundial de Naciones Unidas con lo que se compromete a que las sociedades del Grupo apoyen y desarrollen los diez principios de este pacto relativos al respeto por los Derechos Humanos y laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción.

El Pacto Mundial es una iniciativa internacional de compromiso ético de la ONU. Su objetivo es conseguir un compromiso voluntario de las organizaciones en materia de responsabilidad social, de tal forma que hagan suyos, apoyen y lleven a la práctica estos principios.

Principios del Global Compact

1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.
2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.
3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.
4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.
5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.
6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.
7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.
8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.
9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.
10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.

Modelo de Gobierno Corporativo

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

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

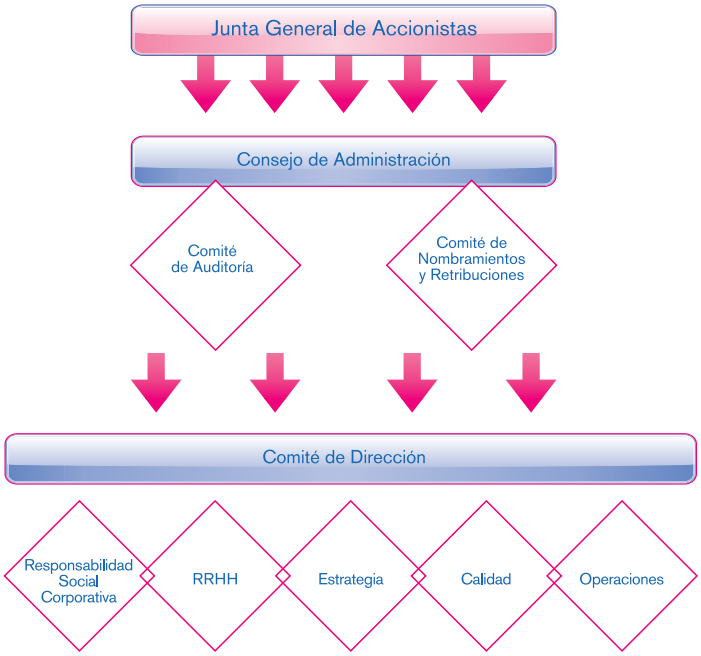
La principal herramienta utilizada por el Grupo CLH para cumplir su compromiso con la transparencia de la información y difundir los contenidos del gobierno corporativo es su página web www.clh.es. En esta página existe un apartado denominado "Información para Accionistas e Inversores" donde se recoge la información relativa a:

- 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.

Cabe resaltar con respecto a las acciones de consulta y divulgativas con los accionistas de la compañía, que la estructura de la administración del Grupo CLH establecida en los Estatutos Sociales, garantiza la presencia de representantes en el Consejo de Administración de la práctica totalidad del accionariado, favoreciendo el mantenimiento de un permanente diálogo con este grupo de interés, el cual participa activamente en la toma de decisiones por parte del máximo órgano de administración del Grupo 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 afecten a la sociedad y que no estén atribuidas, por la Ley o los Estatutos Sociales, a la competencia de otro órgano social. Se reunirá necesariamente dentro del primer semestre de cada año natural, para evaluar la gestión de la sociedad, aprobar las cuentas anuales y decidir sobre la aplicación del resultado. La organización y desarrollo de la Junta General y el ejercicio de los derechos de los accionistas con ocasión de su convocatoria y celebración se regulan en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, completando lo previsto en la Ley y en los Estatutos Sociales.



El Consejo de Administración

El Consejo de Administración tiene competencia sobre cuantos asuntos se refieran a la gestión de la compañía y le corresponde el poder de representación de la misma. Salvo las materias reservadas a la Junta General, el Consejo de Administración es el máximo órgano de decisión del Grupo CLH y el criterio que rige todas sus actuaciones es 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.

Su composición, facultades y funcionamiento están regulados por los Estatutos Sociales del Grupo CLH y los Reglamentos del Consejo de Administración y de Conducta en el Mercado de Valores.

Presidente – Consejero Delegado
D. José Luis López de Silanes Busto

Vocales
D. Ahmed Hassan Al-Dheeb
D. Musab Abdullah Mohamed Al Mahruqi
D. Daniel Micheal Agostino
D. José Eulogio Aranguren Escobar
D. Raimundo Baroja Rieu
D. Alfredo Antonio Barrios Prieto
D. Joâo Pedro Leitâo Pinheiro de Figueiredo Brito
D. Demetrio Carceller Arce
D. Pedro Fernández Frial
D. Philip Stuart Garling
Global Noray, S.L.
Global Ramayana, S.L.
Global Winche, S.L.
D. Robert John Gregor
D. Philip Bernard Holder
D. José Luis Pego Alonso
D. Dominique de Riberolles
D. Juan José Rodríguez Fidalgo
D. Luis Suárez de Lezo Mantilla

Secretario:
D. Luis Valero Quirós

Si desea conocer más acerca de las prácticas de gobierno corporativo de CLH, puede consultar el Informe Anual de Gobierno Corporativo en la página web www.clh.es

El Consejo de Administración ha constituido en su seno como órganos complementarios de administración los siguientes comités:

– Comité de Auditoría, cuya misión es supervisar la actuación de la auditoría interna, recabar y recibir información de la auditoría externa, y velar por la exactitud de la información en relación con los accionistas y los mercados financieros.

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

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un órgano interno de gobierno y control del cual dependen a su vez otros comités de menor rango con competencias de control de determinadas funciones específicas como son:

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

Por último, durante el ejercicio 2008, el Grupo CLH ha realizado un seguimiento razonable de las recomendaciones de gobierno corporativo recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno, aprobado el 22 de mayo de 2006 por la Comisión Nacional del Mercado de Valores, sin perjuicio de las particularidades derivadas de la estructura de la propiedad y de la administración de la compañía. En este sentido cabe destacar la máxima participación que los accionistas tienen en la gestión de la compañía al estar establecido en los Estatutos Sociales que todo accionista con una participación igual o superior al 5% tiene garantizada su presencia en el Consejo de Administración, lo que supone que la práctica totalidad de los accionistas, actualmente el 99,15% de su capital social, cuenta con representación en este órgano.

Participación en el desarrollo de políticas públicas

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

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

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

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

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

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

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

Gestión de riesgos

El Grupo CLH ha diseñado su sistema de Control y Gestión de Riesgos de acuerdo a la metodología del "Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commissión" (COSO II), la cual cubre todas las áreas y procesos relevantes dentro de cada una de las unidades organizativas. A través de esta metodología, el Grupo CLH 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 a esta metodología, el Grupo CLH ha agrupado los riesgos en cuatro grupos:

- Riesgos estratégicos: Aquellos que se consideran claves e irrenunciables para la compañía y deben ser gestionados de manera proactiva y prioritariamente.
- Riesgos operacionales: Aquellos que afectan a la gestión operativa, y que pueden llegar a afectar significativamente a las operaciones del Grupo.
- Riesgos de reporting/financieros: Aquellos que afectan directamente a los aspectos de información reportada a la compañía y/o a terceros. Dentro de esta categoría también se incluyen los riesgos financieros.
- Riesgos de cumplimiento: Aquellos que afectan al cumplimiento regulatorio interno o externo frente a terceros.

De este modo, la compañía evalúa:

- Los riesgos inherentes (riesgo presente para la compañía en ausencia de cualquier acción de la dirección destinada a alterar la probabilidad de riesgo o el impacto del mismo).
- Los riesgos residuales (riesgo que permanece después de que la dirección implante una respuesta al riesgo).

El Grupo CLH cuenta con un procedimiento de gestión de riesgos adaptado a su actividad y a su perfil de riesgos asociado. Además ha establecido un control continuo de los riesgos dentro de cada proceso y unidad organizativa, comunicando su estado y gestión al Comité de Dirección a través de los canales de comunicación 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 la compañía, realizar el seguimiento de los riesgos y establecer las medidas oportunas para asegurar su adecuado control y gestión.

La Secretaría Técnica del Mapa de Riesgos, apoya a las unidades organizativas en la implantación del procedimiento de gestión y control de riesgos corporativos controlando su debido cumplimiento, además de realizar el seguimiento de los planes de actuación sobre los riesgos.

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 dentro de la organización son:

- El Sistema de Gestión de Seguridad y el Sistema de Gestión Ambiental (normas y procedimientos internos para asegurar los niveles óptimos de seguridad medioambiental y de seguridad industrial, así como el cumplimiento con la normativa vigente).
- El Grupo CLH cuenta con un servicio de prevención de riesgos propio, un concierto con una sociedad de prevención y un Plan de prevención integrado en las políticas de la empresa (el cual incluye planes anuales de acciones preventivas). Además, se llevan a cabo cursos de formación en prevención de riesgos.
- La compañía cuenta con un Plan de gestión de integridad de infraestructuras con seguimiento anual de metas y objetivos que desarrolla las normas y procedimientos internos requeridos para realizar los trabajos operativos de una manera eficiente y segura. Este plan se está elaborando según la normativa del American Petroleum Institute (API) especializada en instalaciones de almacenamiento de hidrocarburos y oleoductos.
- Con el fin de cumplir con el objetivo de relevo generacional indicado dentro del Plan Estratégico, el Grupo CLH ha puesto en marcha un Plan de sucesión por el que se identifican los puestos clave que requerirán personal que remplace a aquellos integrantes de la compañía que se jubilen. Para cubrir estas vacantes, se viene aplicando el plan de formación elaborado al efecto con la finalidad de que los futuros responsables adquieran las competencias y habilidades necesarias para asumir las nuevas tareas que se les asignen.
- El Grupo CLH ha desarrollado un amplio sistema de control relacionado con la gestión de los impuestos especiales con la finalidad de eliminar cualquier error en la aplicación de la normativa vigente y en la correspondiente liquidación. La gestión de riesgos financieros, tales como de mercado, crédito y liquidez se gestionan a través de políticas prudentes sin comprometer los objetivos de la empresa.

Por último, cabe destacar que durante el año 2008, no se han impuesto al Grupo CLH multas y sanciones significativas derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones, que sean firmes en la vía administrativa o judicial.

Más información sobre la metodología COSO II en www.coso.org

Ética e integridad

Durante el año 2008, el Grupo CLH inició los trabajos para el diseño de un Código de Conducta de acuerdo a las mejores prácticas internacionales. El propósito de dicho Código es:

- Procurar un comportamiento profesional, ético y responsable de los empleados de la compañía en el desarrollo de sus actividades y cumplimiento de sus funciones
- Crear una cultura empresarial basada en la integridad de sus comportamientos en consonancia con la imagen y la reputación corporativa que el Grupo CLH desea proyectar ante las comunidades donde está presente.

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

Por último, cabe destacar que dicho documento ha sido aprobado por el Comité de Responsabilidad Social Corporativa y el Comité de Dirección, estando prevista su aprobación por parte del Consejo de Administración a lo largo del año 2009.

caso práctico

Aprobación por el Consejo de Administración de la Política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH

El Consejo de Administración aprobó en el mes de abril de 2008 la nueva Política de Responsabilidad Social del Grupo CLH, que se fundamenta en el establecimiento de relaciones de confianza y colaboración con sus grupos de interés, de acuerdo con su nueva definición de la Misión, Visión, y Valores de la compañía, y su compromiso con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

La Misión, Visión y Valores de la compañía se elaboró tras un proceso de reflexión en el que colaboraron centenares de personas de todas las áreas de la empresa y representantes de los distintos grupos de interés.

El objetivo de esta nueva definición fue dotar de una mayor cohesión a todas las personas de la compañía en torno a unas señas de identidad que refuercen el compromiso del Grupo CLH con los principios de la responsabilidad social y un modelo de gestión eficiente y moderno que permita satisfacer plenamente las necesidades y perspectivas, tanto de los clientes como de los accionistas, los empleados y las comunidades locales donde opera el Grupo CLH.

Para ello, después de la elaboración de la Misión Visión y Valores y de la Política de Responsabilidad Social Corporativa se presentó y aprobó el documento por el Comité de Dirección y posteriormente se presentó al Consejo de la compañía con el fin de que todos los socios y accionistas pudieran ratificar el mismo.

Las principales líneas en materia de responsabilidad social se han definido teniendo en cuenta la opinión de sus distintos grupos de interés (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad) y están basadas en proyectos relacionados con la gestión ambiental y la protección del entorno, así como la mejora de la seguridad y salud laboral. Asimismo, la política de responsabilidad social del Grupo CLH también recoge su preocupación por la atracción y retención del talento, y el mantenimiento de un comportamiento ético por encima de la media.

Compromiso con nuestros clientes

Hitos 2008

- Realización de la 2ª encuesta de percepción de la calidad de servicio.
- Implantación del servicio de mezcla en brazo de carga de biodiésel.
- Implantación del servicio de descarga de buques de biodiésel.
- Identificación, definición e implantación de un nuevo servicio de mezcla previa de biodiesel.
- Mejora continua del servicio de aditivación diferenciada.

Retos 2009

- Implantación de los planes de mejora de la percepción derivados de la encuesta de 2008.
- Definir, diseñar e implantar los servicios de mezcla de bioetanol en brazo de carga.
- Mejora de la operación, gestión, e información del servicio de biodiésel.
- Mejora del acceso de clientes a la información, mediante la comunicación vía mensajes SMS.
- Puesta en servicio de la red de hidrante en la nueva Terminal del Aeropuerto de Barcelona.
- Adecuación de las Instalaciones a nueva normativa MOCCA.
- Incorporación de los nuevos desarrollos para mejorar la seguridad al repostar aeronaves A-320.
- Automatización de pedidos de clientes de aviación.
- Incorporación de vehículos “comodines”, que permiten la distribución en la península y también atender demandas especiales de nuestros clientes en los Aeropuertos.

Nuestro enfoque

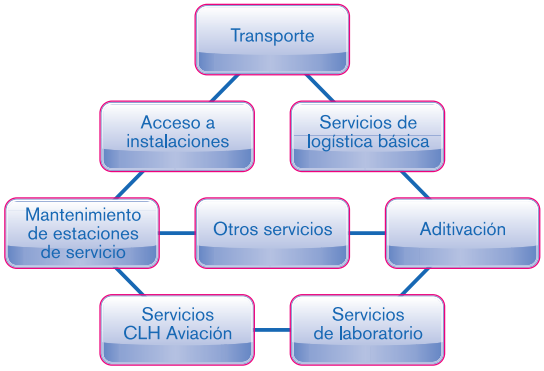
Uno de los principales objetivos del Grupo CLH es alcanzar la máxima eficiencia y calidad en el desarrollo de sus actividades, para proporcionar un servicio excelente a todos sus clientes y garantizar a la sociedad un suministro de calidad, seguro y eficiente de combustibles.

Objetivos 2008	Grado de cumplimiento
Actualización del Manual de Operaciones y Control de Calidad Aviación (MOCCA)	Alto
Finalización del nuevo hidrante del aeropuerto de Barcelona	Alto
Encuesta sobre los atributos de satisfacción de los clientes	Alto
Consolidación ISO 14001	Alto
Incorporación de nuevos vehículos dispenser	Alto
Nueva encuesta de satisfacción a los clientes	Alto
Mejorar el tiempo de descarga de los buques en las instalaciones marítimas	Alto
Extender los servicios de biodiésel a otras 10 instalaciones	Alto
Ampliar y mejorar los servicios de aditivación de calidad	Medio

Servicios del Grupo CLH

El Grupo CLH presta servicios de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en todo el territorio nacional peninsular y las Islas Baleares, a través de la red de más de 3.800 km de oleoductos y de instalaciones de almacenamiento repartidas por todo el territorio nacional. Además, es una de las pocas compañías del mundo que ofrece la acreditación instantánea del producto en destino, lo que permite a los clientes disponer de sus productos en múltiples instalaciones inmediatamente después de haberlos entregado, independientemente de lo alejada que se encuentre la instalación de entrega.

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



Acceso a instalaciones. CLH cuenta con 37 instalaciones de almacenamiento en la Península e Islas Baleares y 29 instalaciones aeroportuarias. Las condiciones de acceso de terceros a las instalaciones de almacenamiento y transporte existentes en España, entre las que se incluyen las instalaciones de CLH, están fijadas en el Artículo 41.1 de la Ley 34/1998 de 7 de octubre del Sector de Hidrocarburos. Esta Ley establece que los titulares de instalaciones fijas de almacenamiento y transporte de productos petrolíferos, autorizadas conforme a lo dispuesto en el artículo 40 de dicha Ley, deberán permitir el acceso de terceros mediante un procedimiento negociado, en condiciones técnicas y económicas no discriminatorias, transparentes y objetivas, aplicando precios que deberán hacer públicos.

Sistema Integrado de Operadores (S.I.O). El Grupo CLH cuenta con el sistema integrado de operadores (SIO) que pone a disposición de los operadores en tiempo real toda la información necesaria para el desempeño de su actividad. Además este sistema les permite realizar diversas operaciones directamente desde sus oficinas: alta y consulta de pedidos y clientes, movimientos y consulta de los saldos de sus cuentas de producto, consulta de transportistas y camiones.

Aditivación. CLH también ofrece a sus clientes la posibilidad de añadir a los productos expedidos desde sus instalaciones los aditivos que deseen. Estos aditivos se incorporan automáticamente en el brazo de carga. CLH evalúa y selecciona aditivos propios de calidad y antifrío que pone a disposición de todos sus clientes para mejorar la calidad de los productos.

Servicios de Biodiésel. Con el objeto de satisfacer las necesidades de sus clientes, CLH dispone de servicios logísticos de mezcla en brazo de carga de biodiésel en 13 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 5% y mezclas en diferentes proporciones en brazo de carga desde el 5% y hasta el 30%, que el cliente puede solicitar para su expedición en cada cargamento.

Servicios de CLH Aviación. Actualmente CLH Aviación está presente en 29 aeropuertos españoles de la Península Ibérica e Islas Baleares ofreciendo un servicio de almacenamiento, distribución y

puesta a bordo en aeronaves (service into plane) de combustibles y lubricantes de aviación. Además, asesora y da asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de redes de distribución de diferentes tipos de combustibles de aviación. CLH Aviación suministra en los aeropuertos turbocombustible (JET A1), gasolina de aviación (AVGAS 100LL) y lubricantes de aviación.

Mantenimiento de estaciones de servicio. CLH ofrece asistencia técnica para el mantenimiento integral de estaciones de servicio. Estos trabajos engloban tanto el mantenimiento y asistencia técnica a estaciones de servicio como la adecuación de las mismas o la venta de equipos. Para ello la compañía cuenta con 32 vehículos taller.

Servicios de laboratorio de análisis. La gestión de la tecnología y calidad de combustibles es una de las fortalezas distintivas del Grupo CLH, con reconocido prestigio a nivel nacional y europeo. Como infraestructura soporte de esta gestión dispone de una red de laboratorios para la realización de análisis y caracterización de productos. Esta red está integrada por siete laboratorios que están coordinados desde el Laboratorio Central en Madrid; posee la acreditación según ISO/IEC 17025 y cuenta con una de las carteras de servicios de análisis más completa del sector. Esta unidad presta servicios de calibración, verificación y ajuste de equipos destinados a medición de volumen, temperatura, presión, densidad, longitud y transmisión de señales eléctricas con objeto de garantizar la fiabilidad necesaria en una actividad como es el control de cantidad en todos los procesos de recepción, entrega y movimientos internos de productos. En 2008 se inauguraron las instalaciones de su nuevo laboratorio central en San Fernando de Henares.

Servicios de laboratorio de metrología y calibración. Otra de las competencias distintivas de CLH es su capacidad técnica en el campo de la metrología. Para ello dispone de una unidad de metrología que presta servicios de calibración, verificación y ajuste de equipos destinados a medición de volumen, temperatura, presión, densidad, longitud y transmisión de señales eléctricas

con objeto de garantizar la fiabilidad necesaria en una actividad como es el control de cantidad en todos los procesos de recepción, entrega y movimientos internos de productos. La competencia técnica en este campo está avalada por la acreditación en el área de volumen por la Administración y en su rango de operaciones por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC).

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

- Los camiones cisterna que cargan en las instalaciones de CLH utilizan un sistema de placas donde se identifica el tipo de sustancia y el riesgo asociado.
- Además, los albaranes, que hacen las veces de documentación de acompañamiento comercial, tiene reflejadas al dorso las medidas de seguridad en el caso de que se produzca un accidente.

Sistema de gestión de calidad del Grupo CLH

Desde el año 2007 el Grupo CLH ha avanzado en su compromiso con la calidad mediante la implantación del modelo de excelencia de la European Foundation for Quality Management (EFQM). La implantación de dicho modelo supone el afianzamiento de los sistemas de calidad ya existentes e implica una forma de gestión global de la empresa.

De esta manera la compañía se compromete no sólo con sus objetivos económicos, financieros y de satisfacción al cliente, sino que además se obliga a cumplir otra serie de requisitos como son el respeto medioambiental, el desarrollo sostenible y el compromiso con su entorno social.

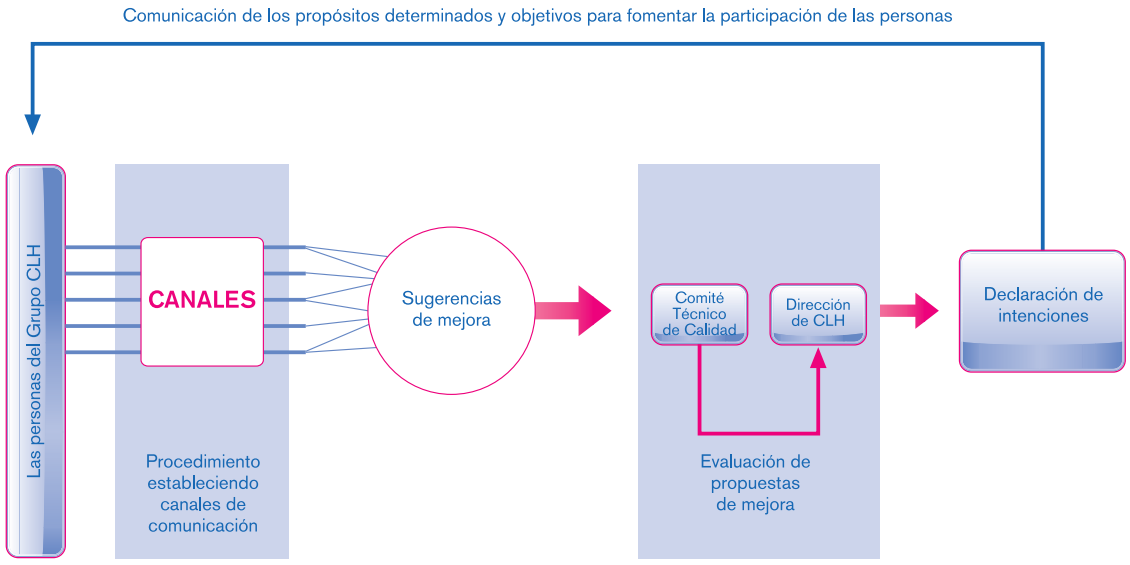
Así, durante el año 2008 el Grupo CLH ha seguido avanzando en todas las líneas implantadas en el ámbito de la función de calidad.

Uno de los rasgos que distingue el Modelo EFQM es el énfasis en la mejora continua, es decir, el avance constante de la organización hacia el perfeccionamiento en todos sus procesos y actividades.

Las acciones de mejora que se llevan a cabo pueden ser implícitas, es decir, introducidas con éxito en el día a día como fruto del afán por hacer cada vez mejor las cosas; o explícitas, en forma organizada (mediante grupos de mejora), con una planificación y metodología ajustada a las necesidades de la organización.

En este sentido, lo que pretende CLH es recoger todas las aportaciones que sugieran las personas que forman parte del Grupo para ir mejorando a todos los niveles.
El primer paso fue la creación del procedimiento general, que establece las vías para canalizar las propuestas de mejora.

La mejora continua en CLH



Principales líneas de gestión de calidad implantadas en el año 2008 por el Grupo CLH

Calidad de producto

Desde el punto de vista de la calidad de producto, el Grupo CLH ha inaugurado las nuevas instalaciones del laboratorio central en la instalación de San Fernando de Henares, en Madrid. Además, ha continuado la implantación de nuevos métodos de análisis y el desarrollo de métodos propios sobre todo en el ámbito del control de calidad de biocombustibles, con lo que apoya la línea estratégica de la empresa en este sentido y su compromiso institucional con las iniciativas que fomenten el respeto ambiental. En este mismo ámbito el Grupo ha renovado la acreditación según ISO/IEC 17025 para sus actividades de análisis y caracterización de combustibles.

Calidad de procesos y servicio

Dentro del despliegue de su función de calidad, CLH continúa dando una gran relevancia a la confianza de los clientes y el mercado. Además de desarrollar todas las acciones internas necesarias para asegurar el mantenimiento e incluso el aumento de la confianza depositada, CLH continúa con su estrategia de garantizar dicha confianza mediante las auditorías externas que le han permitido mantener en 2008 las certificaciones ISO 9001:2000 que posee para sus actividades de Logística Básica, Aviación, Laboratorio Central y Servicios Técnicos de Estaciones de Servicio. Durante 2008 la compañía ha continuado con el compromiso de evaluar la percepción que los clientes tienen de los diferentes aspectos y atributos de su calidad de servicio, habiendo obtenido mejoras de percepción de la calidad respecto de las obtenidas en 2007.

Excelencia

El Grupo CLH persigue la identificación y satisfacción de los deseos y expectativas de todos sus grupos de interés, como una de las formas de avanzar en su competitividad y éxito a largo plazo. Con este objetivo, durante 2008 se ha continuado profundizando en la implantación de los modelos de excelencia empresarial. En este sentido se ha diseñado e implantado un ambicioso plan de acción encaminado a mejorar su gestión en todos los aspectos, además de compararse con los mejores con el objetivo de convertirse en una referencia a nivel europeo. Esto ha permitido conseguir en 2008 el sello de Excelencia Europea 400+, concedido a aquellas empresas que obtienen entre 400 y 500 puntos en una evaluación realizada por AENOR y el Club de Excelencia en la Gestión. Esta auditoría sigue el Modelo EFQM de Excelencia y tiene en cuenta aspectos como las políticas de seguridad y prevención implantadas, la satisfacción de los clientes o el respeto por el medio ambiente.

Mantenimiento de estaciones de servicio

Con el fin de que la calidad del servicio de la unidad de mantenimiento de estaciones de servivio no sea objeto de una valoración subjetiva, se han desarrollado en los principales clientes, y conjuntamente con ellos, herramientas para medir los índices de satisfacción del cliente, al tiempo que se han establecido reuniones periódicas para el seguimiento de la evolución de estos ratios.

Si desea conocer más acerca del Modelo EFQM, puede consultar la página web www.efqm.org

Proceso de mejora continua en el Grupo CLH

Recepción de sugerencias

Dentro del proceso de mejora continua establecida en el grupo CLH, las sugerencias e ideas que se reciben se trasladan a un Comité Técnico de Calidad, que primero las evalúa y luego las reconduce hacia la dirección de CLH más adecuada para estudiarla.

Una vez evaluada la propuesta, se crea un grupo de trabajo y se difunde una "declaración de intenciones", con el fin de que las personas de la organización interesadas en participar sepan qué tienen que hacer y a quién dirigirse para aportar su experiencia y conocimiento.

Funcionamiento de los equipos de trabajo

Cada equipo de trabajo cuenta con varias figuras. Por un lado el 'sponsor', director encargado de buscar los recursos necesarios. Él es quien nombra al 'facilitador o coordinador', que puede ser cualquier miembro de la organización y cuya misión es unificar todas las iniciativas del grupo. Por otra parte, las personas que participan en estos equipos son los llamados 'componentes' y, una vez formado, la dinámica de trabajo la establece cada grupo (periodicidad de reuniones, reparto de tareas, etc.), y se levanta un acta de cada reunión para dejar constancia de los temas tratados.

Resultados satisfactorios

La sistematización de la mejora continua en CLH ya ha comenzado a dar resultados. Uno de los logros ha sido la reducción del tiempo de estancia de camiones cisterna en los cargaderos de las instalaciones de almacenamiento. Para ello, se midió el tiempo que empleaban los camiones en el proceso y se establecieron unos objetivos de mejora. Un grupo de trabajo se centró en esta labor y se pusieron en práctica diversas acciones encaminadas a reducir el tiempo de carga.

También hay propuestas particulares que se han incorporado a lo largo del año 2008, como la mejora en la toma de muestras en tanques de instalaciones mediante el emplazamiento de una infraestructura para la toma de muestra de tanques a tres niveles sin necesidad de subir a los tanques de almacenamiento.

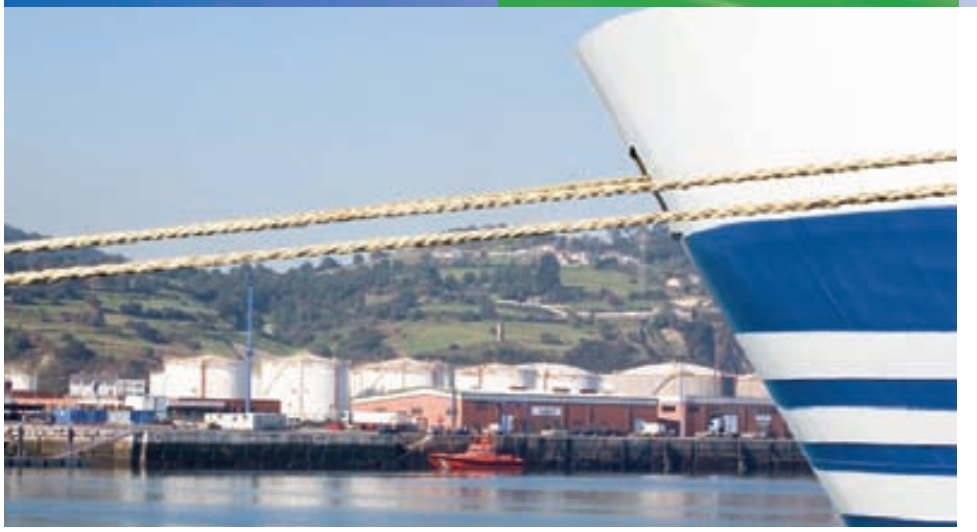
Mejora departamental

La mayoría de las unidades operativas de CLH han llevado a cabo proyectos para mejorar algunos de los procesos o actividades que desarrollan. Cabe destacar la implantación de terminales portátiles en instalaciones aeroportuarias, que ha merecido el reconocimiento por parte de la Asociación Española de Usuarios de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información o la nueva aplicación de gestión de stocks, dos iniciativas que han supuesto un importante avance para el Grupo CLH.

Otras iniciativas

Actualmente, hay un gran número de ideas que se están evaluando y que, en muchos casos, supondrán la realización de proyectos concretos. En este sentido, ya se han formado grupos de trabajo con el propósito de lograr una reducción en el consumo eléctrico de las instalaciones, y otro grupo dedicado al análisis y mejora continua de los albaranes que expide CLH y que, actualmente, está estudiando mejoras en el proceso de impresión y de gestión de los mismos.

Desde el Grupo CLH, se anima a los empleados para que transmitan todas aquellas sugerencias que, teniendo o no relación directa con su trabajo, puedan contribuir a la mejora de los procesos. Estas propuestas se pueden realizar cumplimentando la correspondiente 'Hoja de sugerencias', que se entrega al responsable directo para su evaluación y envío al Comité Técnico de Calidad, quien se encarga a su vez de analizar su viabilidad o la creación de los grupos de mejora que estime convenientes para su estudio.



Mejora continua en CLH

Durante el año 2008 la compañía ha intensificado su apuesta por la mejora continua extendiendo y dinamizando los diferentes sistemas implantados en 2007. Dentro del proceso de gestión de las relaciones con los clientes, las mejoras más relevantes han sido:

- Puesta en marcha de la aplicación MARPOL para mejorar la gestión de muestras de clientes que contratan este servicio.
- Inicio de un proyecto de análisis de la evolución de la calidad de mezclas GO/FAME en almacenamiento prolongado.
- Adicionalmente, se han ejecutado proyectos de mejora de procesos internos con repercusión directa en la calidad del servicio, entre los que cabe mencionar:
    - Proyecto de automatización de las instalaciones.
    - Control de aditivación en línea en instalaciones de almacenamiento.
    - Proyecto ASAS de automatización de oleoductos.
- Además también se ha mantenido la actividad de grupos de mejora para diferentes procesos internos que tendrán impacto en múltiples aspectos de la calidad de servicio y, por lo tanto, en la percepción que el cliente tiene de dicha calidad y en su nivel de satisfacción, por ejemplo:
    - Grupo de mejora de la atención telefónica.
    - Grupo de mejoras en planificación.
    - Grupo de ahorro eléctrico.

Modernización de las terminales marítimas

Las terminales marítimas son un eslabón muy importante en la red logística de CLH y proporcionan una gran flexibilidad y seguridad de aprovisionamiento al país. Por ello, se hace necesario disponer de unas infraestructuras modernas y capaces de ofrecer un servicio de máxima calidad a todos los clientes de la compañía.

Así, desde hace unos años se está llevando a cabo un importante plan de inversiones destinado a modernizar y mejorar la capacidad de servicio de las terminales marítimas. El objetivo es disponer de mejores infraestructuras para ser más competitivos de cara a los clientes.

El resultado de estas actuaciones repercute en todos los agentes implicados en el transporte y almacenamiento de productos petrolíferos. La mejora de las instalaciones marítimas permite a CLH posicionarse en un lugar privilegiado del sector logístico al ofrecer un servicio más eficiente y de mejor calidad. Por otro lado, las ventajas para los clientes también son evidentes: si las infraestructuras son apropiadas, pueden contratar buques más grandes para transportar más producto, lo que reduce el tiempo de atraque en puerto y el número de operaciones al año.

En definitiva, con estas inversiones el Grupo CLH persigue tres objetivos:

- Permitir la descarga de buques más grandes.
- Mayor velocidad de descarga.
- Facilitar el análisis de muestras en las propias instalaciones.

Todo ello se traducirá en un ahorro de costes tanto para la compañía como para los clientes. La comunidad en general, por su parte, también se beneficia de estas inversiones de modernización, ya que al contar con brazos de carga automáticos, se reduce considerablemente la posibilidad de que se produzcan derrames de producto, una característica muy importante para la protección del medio ambiente.

En este sentido, son constantes las prácticas de actuación ante posibles contingencias que se puedan producir. El personal de CLH, en colaboración con las autoridades portuarias y diferentes cuerpos de seguridad, realiza periódicamente ejercicios para estar preparados y reaccionar con celeridad ante cualquier incidencia.

Mejora continua en CLH Aviación

Para facilitar la trasmisión de pedidos de los clientes, se ha desarrollado un sistema "footprint" que confirma al cliente la recepción del pedido. Este sistema también permite el seguimiento del pedido identificando a la persona encargada del tratamiento del mismo.

En 2008 se ha implantado un nuevo Sistema de Gestión de Aviación en el que se ha mejorado la trasmisión de los comprobantes de entrega, y está prevista la introducción de mejoras que permitan entregar la documentación en un tiempo máximo de 10 minutos.

Supervisión de entregas

La garantía de calidad del producto que maneja es otra característica distintiva del Grupo CLH. Para ello, además de numerosos análisis y controles a lo largo del proceso logístico, CLH realiza un análisis de los productos que entran en su sistema; de esta forma, se controla que todos los productos que entran en su sistema logístico cumplen los estándares de calidad fijados en contrato.

Los operadores entregan sus productos a CLH a través de las refinerías nacionales o bien mediante importaciones por buque desde refinerías extranjeras. Un equipo de CLH trabaja en cada una de las ocho refinerías repartidas a lo largo del territorio 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, igualmente todos los productos importados por buque tanque son analizados como paso previo a la descarga.

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.

Calidad en el mantenimiento de estaciones de servicio

El Grupo CLH, a través de la Unidad de Servicios Técnicos de Estaciones de Servicio, se encarga del correcto funcionamiento de 1.400 estaciones de servicio entre gasolineras, puertos deportivos y estaciones ferroviarias.

En cada punto de venta se hace, como mínimo una vez al año, una visita de mantenimiento preventivo. En este proceso se lleva a cabo un chequeo de todos los elementos existentes en la instalación para comprobar su funcionamiento además de todas las visitas de mantenimiento correctivo que sean demandadas por el cliente, así como cualquier obra de mejora o adaptación que precise en el punto de venta. También se verifica que el estado de los surtidores, en cuanto a precisión de las medidas y precintos estén conformes con respecto a la normativa de cada Comunidad Autónoma y legislación estatal.

La satisfacción de nuestros clientes

Uno de los objetivos del Grupo CLH es lograr la máxima satisfacción de todos sus clientes mediante la prestación de un servicio excelente.

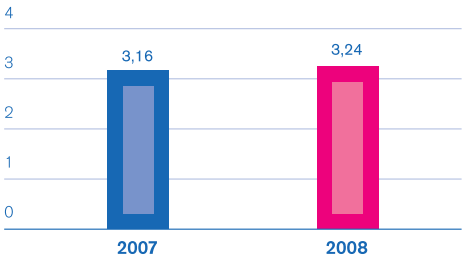
Debido a las especiales características de sus actividades, el Grupo CLH cuenta con un reducido número de clientes, con los que mantiene un contacto muy directo, que le permite conocer con detalle sus necesidades y expectativas, e integrarlas en el diseño de los distintos servicios de la compañía.

Los clientes del Grupo CLH se dividen fundamentalmente en tres grupos:

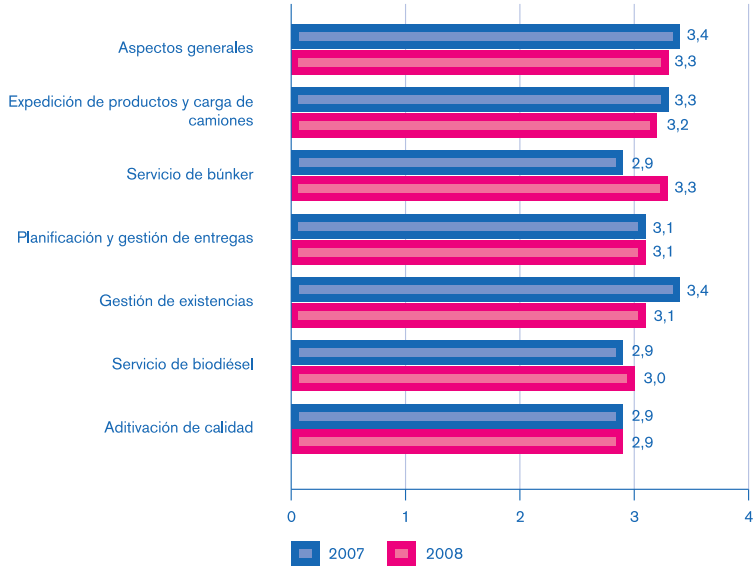
- Operadores petrolíferos.
- Grandes consumidores (compañías eléctricas y de aviación).
- Clientes especiales (Administración pública y diversos organismos relacionados con el sector).

Número de clientes Grupo CLH	2006	2007	2008
CLH	26	30	33
CLH Aviación	12	12	12

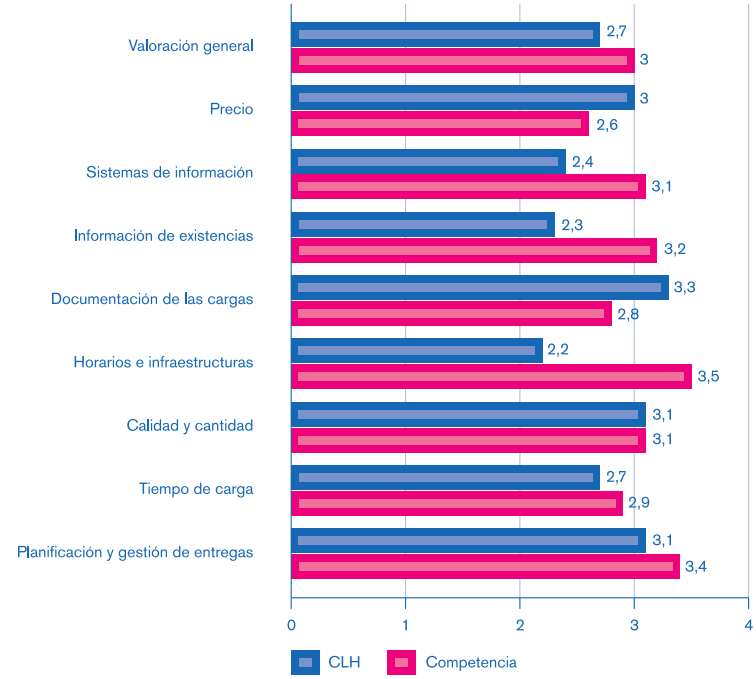
Valoración media CLH



Valoración general por servicios CLH



Valoración de CLH frente a la competencia año 2008



Encuesta de satisfacción a clientes de CLH

Durante el año 2008, CLH ha vuelto a llevar a cabo una encuesta de satisfacción de clientes, manteniendo a su vez reuniones periódicas con la mayoría de ellos.
La valoración media de los clientes de CLH ha sido de 3,24 sobre una puntuación máxima de 4, superando la calificación global obtenida en 2007.

Conclusiones de la encuesta de satisfacción en CLH

Del conjunto de percepciones obtenidas para medir su satisfacción, se pueden obtener una seria de conclusiones, que se resumen a continuación:

- Los clientes siguen detectando los mismos puntos fuertes y débiles de los servicios de CLH.
- CLH debe continuar en la misma línea respecto a flexibilidad, en la atención y trato a los clientes.
- Es necesario prestar atención especial a los servicios emergentes como el biodiésel, explorando profundamente las necesidades y mejorando los procesos.
- Nuestros clientes nos demandan mejoras en la información ofrecida sobre el servicio de aditivación diferenciada.

Del análisis del resultado de la encuesta se han determinado una serie de acciones de mejora que deben llevarse a cabo en algunos ámbitos, como son:

- Gestión de la comunicación de las interrupciones del servicio.
- Mejora en la gestión de cuentas de biodiesel.
- Gestión de la información de reclamaciones de calidad.
- Mejorar algunas de las informaciones ofrecidas en SIO.

Encuesta de satisfacción a clientes de CLH Aviación

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

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

Aún así, CLH Aviación mantiene una estrecha relación con los usuarios finales (compañías aéreas) con el objeto de analizar su grado de satisfacción. CLH Aviación llevó a cabo una encuesta de satisfacción entre sus clientes en los meses de agosto y septiembre de 2008. La valoración media fue de 3,35 sobre un máximo de 4,00, considerando un nivel de participación del 94%. Es de destacar el buen resultado obtenido en las encuestas en relación con la transparencia (3,77) y empatía (3,60), y los buenos resultados que se mantiene respecto a la anterior encuesta en relación a la accesibilidad (3,41) y fiabilidad (3,51).

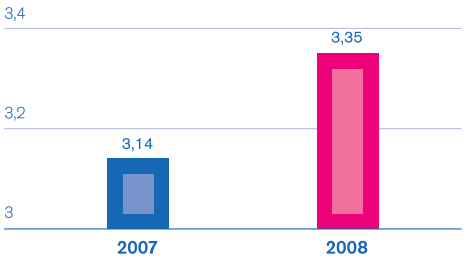
Conclusiones de la encuesta de satisfacción en CLH Aviación

Oportunidades de mejora:

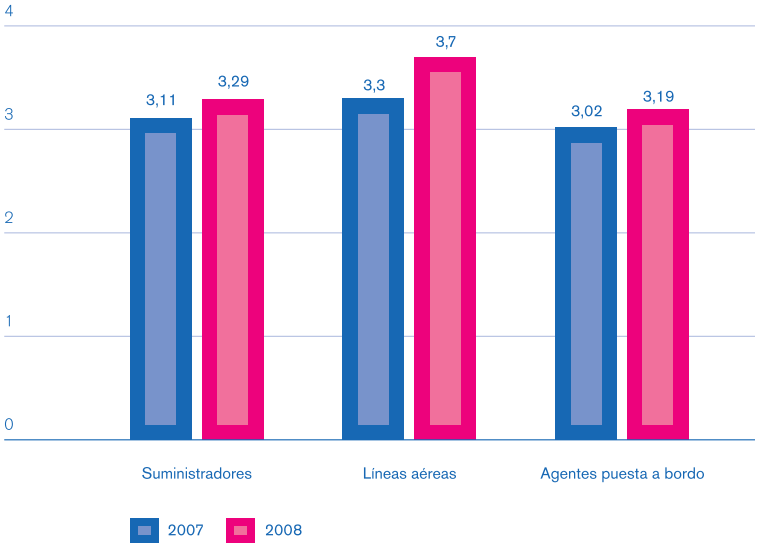
- Mejora de la imagen, potenciando la renovación de la flota, tanto en los nuevos vehículos como en los existentes.

Considerando las observaciones recogidas por una compañía aérea en la encuesta de satisfacción del mes de agosto y septiembre, se creó un grupo de mejora para el desarrollo de nuevos equipos, diseñando un nuevo tipo de escaleras fijas remolcables.

Valoración media CLH Aviación



Valoración general por segmentos CLH Aviación



Valoración de CLH Aviación frente a la competencia año 2008

La apuesta por la tecnología y la innovación

El Grupo CLH, en el ámbito de la implantación del modelo EFQM, ha sistematizado durante 2008 el proceso de gestión de sus recursos tecnológicos con el objetivo de gestionar estos recursos para conseguir el máximo incremento de valor para el accionista y todos los grupos de interés de la compañía.

En este ámbito, existen recursos tecnológicos con una incidencia clara en la satisfacción de los clientes, como son:

- Un sistema de control, conectado vía satélite, que permite una gestión eficiente, segura y respetuosa con el medio ambiente de su red de distribución.
- El Sistema Integrado de Operadores (SIO), que permite a sus clientes disponer en tiempo real de toda la información necesaria sobre el producto consignado en el sistema logístico, pudiendo mantener en todo momento un seguimiento detallado y realizar consultas sobre entregas, saldos y retiradas, tanto a nivel global como para cada una de las instalaciones de almacenamiento.
- Se han realizado actividades de seguimiento y análisis de la evolución tecnológica de los diferentes aditivos que maneja la compañía.
- CLH ha desarrollado métodos propios para el análisis y caracterización de biocombustibles puros o mezclados con combustibles tradicionales, con lo que ha conseguido salvar una restricción para permitir la actividad de sus clientes en este sector, así como el desarrollo del mismo.

Durante 2008, también se ha puesto en marcha la renovación de las aplicaciones informáticas y sistemas de control para adaptarlos a las necesidades actuales de la compañía. A partir de ahora funcionarán con el sistema operativo Windows, entorno informático con el que trabajan todos los fabricantes de sistemas de control.

La implantación se hará de una manera progresiva y está previsto que finalice en el año 2010. Con esta renovación escalonada, CLH persigue una transición gradual que permita a todos los centros del Grupo mantener su ritmo de trabajo habitual. Se trata de un paso necesario, ya que hay que actualizar la plataforma tecnológica de los sistemas de control para poder incorporar los continuos avances que se producen en este campo.

Otra actuación prevista es grabar toda la información de los dispositivos de control en la misma línea de tiempo, tanto la del oleoducto como la de las plantas. Para ello se está implementando un software estándar, el PI (Plan Information System) cuya función es capturar la información en tiempo real. Esta innovación va a permitir recuperar la información de una forma rápida, compararla con otros datos, detectar cualquier anomalía y obtener composiciones globales de toda la compañía. Esta última función ya está disponible y permite visualizar rápidamente –en un mapa de todas las instalaciones de almacenamiento– los camiones que están cargando en ese momento y los que lo han hecho minutos antes.

CLH Aviación ha implantado en 2008 una nueva generación de terminales portátiles en los aeropuertos en los que opera, que ha mejorado la automatización de los procesos de registro de la información de la puesta a bordo de combustible en las aeronaves, y permite un gran avance en la transmisión de información entre los empleados y los clientes. Este nuevo sistema permite a los clientes conocer los datos de las operaciones pocos minutos después de realizadas, lo que mejora la gestión del despacho final de la aeronave así como

el control de producto a clientes con cantidades limitadas de aval. También cabe destacar la automatización del cargadero del aeropuerto de Valencia, que supone una mejora en la calidad, seguridad y operatividad del servicio de carga de unidades repostadoras, incluidas las de otros agentes de puesta a bordo.

Además, se ha implantado el nuevo Sistema de Gestión de Aeropuertos (SIGA) que ha proporcionado a los usuarios un incremento de la velocidad de respuesta en la ejecución de consultas así como la introducción de registros y ha permitido unificar criterios con el resto de sistemas de CLH.

En la misma línea de control, se han instalado sondas de temperatura calibradas y certificadas en todos los vehículos, que permiten que se trasmita la medición en tiempo real de la temperatura del combustible durante la operación de suministro para posteriormente hacer la corrección a 15º C normales.

CLH ha inaugurado en 2008 un nuevo Laboratorio Central de análisis de productos y metrología, ubicado en la localidad de San Fernando de Henares (Madrid). Este centro ha supuesto una inversión de 4,5 millones de euros y dispone de ocho modernas salas de laboratorio y análisis. Las principales actividades de este laboratorio 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 el mercado; y en la realización de ensayos medioambientales, de caracterización y comportamiento de materiales y de aditivos, mediante técnicas de análisis instrumental.

Además, cuenta con equipos de caracterización de combustibles prácticamente únicos en el sector. Asimismo dispone de un 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 la compañía.

La seguridad en el transporte de los productos

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

Por otra parte, CLH Aviación ha introducido como prototipo en algunas de sus instalaciones el sistema JET-GUARD que mejora el control de las operaciones y la determinación de la cantidad de agua y sólidos en las recepciones de productos.

Este sistema evalúa de forma automática y en tiempo real la calidad del combustible (agua y sólidos) que se recibe en las instalaciones o que se reposta a las aeronaves, cortando el bombeo y flujo de combustible cuando los limites fijados son superados.

Durante el año 2008, se han adquirido 5 nuevos vehículos repostadores para gasolina de aviación con ADR, permiso de circulación especial para este tipo de transportes, que adecua el tipo de vehículo a las necesidades actuales y permite incorporar elementos de seguridad que mejoran la calidad del transporte en el aeropuerto, la seguridad de las personas y el servicio de puesta a bordo de este producto.

Además, se han traspasado todas las tarjetas de transporte de CLH a CLH Aviación, con el propósito de que los vehículos repostadores puedan moverse a lo largo del territorio nacional sin ningún tipo de limitación.

CLH Aviación dispone de un “Consejero de Seguridad en el Transporte de Mercancías Peligrosas”, que ha visitado 25 instalaciones aeroportuarias con el objetivo de comprobar “in situ” que las operaciones de carga y descarga de vehículos dentro del recinto aeroportuario se realizan según procedimientos y medidas de seguridad.

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 2008 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 2008, ni ha recibido ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad o los datos personales de sus clientes.

caso práctico

Ampliación de instalaciones y oleoductos para garantizar la seguridad de suministro

El Grupo CLH es consciente de que la labor que lleva a cabo tiene un carácter estratégico en el día a día de nuestro entorno y que un acceso a la energía seguro, rápido y fiable es imprescindible para el desarrollo de nuestra sociedad y de nuestra economía. Por ello ha diseñado un plan de inversiones que permitan garantizar el abastecimiento de combustibles a todas las zonas del país y el correcto funcionamiento del sistema logístico de hidrocarburos durante los próximos años. Estas inversiones están contempladas dentro del Plan Estratégico 2007–2011 de la compañía.

Durante 2008, destaca por su inversión y complejidad técnica la construcción de un nuevo ramal de oleoducto entre Zaragoza y Torrejón de Ardoz en Madrid, que entró en funcionamiento a mediados de 2008 y que ha permitido desdoblar el oleoducto actual y reforzar el suministro a la zona centro del país.

Por otra parte, CLH tiene en marcha otros proyectos destinados a aumentar la capacidad de almacenamiento en diversas instalaciones de la compañía con el fin de poder hacer frente al crecimiento de la demanda de productos petrolíferos en los próximos años. Estos proyectos suponen ampliar la capacidad de almacenamiento con la construcción de más de 2 millones de m^3 de nueva capacidad de almacenamiento operativo y estratégico.

La compañía también ha invertido cerca de 13 millones de euros durante 2008 para adaptar otras 10 instalaciones de almacenamiento con el objetivo de que puedan almacenar y distribuir gasóleos con distintos contenidos de biodiésel. CLH cuenta actualmente con trece instalaciones de almacenamiento adaptadas para realizar mezclas con biocarburantes en brazo de carga de

camiones. Las plantas adaptadas están situadas en las Comunidades de Andalucía, Aragón, Asturias, Baleares, Castilla y León, Cataluña, Galicia, Madrid, Murcia, País Vasco y Valencia.

Por su parte, CLH Aviación está construyendo en el aeropuerto de Barcelona dos nuevas líneas de suministro de 18” de diámetro y 1.600 metros de longitud entre la estación de bombeo de la instalación y la nueva terminal del aeropuerto de Barcelona, denominada Terminal 1, que permitirán el abastecimiento del nuevo hidrante de suministro de combustible a aeronaves. En esta misma línea de colaboración entre AENA y CLH Aviación, también se está realizando la ampliación y modificación del hidrante del aeropuerto de Málaga.

Por otro lado, y fruto de los compromisos adquiridos con anterioridad con AENA a lo largo de 2008, se han llevado a cabo varias obras de mejora: la ampliación del almacenamiento de la instalación aeroportuaria de Zaragoza con motivo de la Exposición Universal celebrada en dicha ciudad, la remodelación completa de la instalación aeroportuaria de Pamplona, la remodelación de la instalación aeroportuaria de La Rioja y la finalización de actuaciones en Valencia y puesta en marcha del cargadero automatizado.

Compromiso con las personas

Hitos 2008

- Desarrollo del plan de rejuvenecimiento de la plantilla de CLH Aviación.
- Diseño del plan de acción derivado de la 1ª encuesta de opinión interna.
- Puesta en marcha del programa de prevención "Cero accidentes es posible".
- Reducción del índice de accidentabilidad en un 10%.
- Certificación de CLH como Empresa Familiarmente Responsable (EFR).

Retos 2009

- Despliegue de nuevas medidas de conciliación.
- Realización de la 2ª encuesta de opinión interna.
- Extensión a Mandos Intermedios del programa "Dirigir para motivar".
- Renovación del plan de relevos y rejuvenecimiento de la plantilla.

Nuestro enfoque

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

Objetivos 2008	Grado de cumplimiento
Desarrollo del plan de rejuvenecimiento de la plantilla de CLH Aviación	Alto
Diseño del plan de acción derivado de la encuesta de opinión interna	Alto
Puesta en marcha del programa de prevención "Cero accidentes es posible"	Alto
Implementación del plan de desarrollo de competencias	Medio
Lograr la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR)	Alto
Desarrollo del proyecto de atracción y retención del talento	Alto

Capital humano y diversidad

La gestión de las personas en el Grupo CLH es un aspecto esencial a la hora de impulsar la estrategia de responsabilidad corporativa de la compañía. Para ello, desde la Dirección de Recursos Humanos se promueve una gestión responsable en las diferentes unidades de negocio, bajo las premisas de comportamiento ético recogidas en la Misión, Visión y Valores.

Los valores fundamentales del Grupo CLH en la gestión de recursos humanos se basan en el derecho a la no discriminación por razón de raza, nacionalidad, origen étnico, edad, religión, sexo o estado civil. En este sentido, durante 2008 no se ha producido ningún incidente de discriminación ni de trabajo forzado dentro del Grupo CLH.

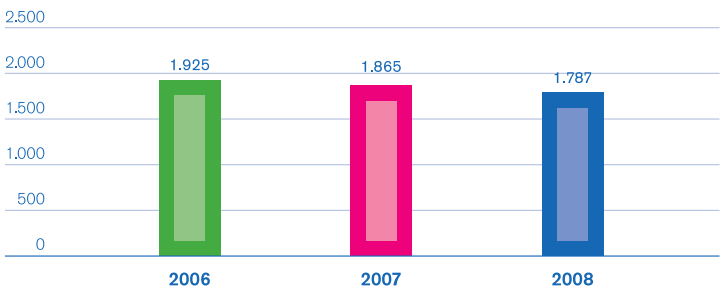
Además, los convenios colectivos del Grupo CLH contemplan distintas medidas que favorecen la diversidad y la no discriminación y propician la conciliación de la vida laboral y familiar. Cabe destacar aquellas que incorporan la posibilidad de solicitar una excedencia de hasta tres años por nacimiento o adopción de hijos. Del mismo modo se establece una protección a la maternidad para que, en el caso de que en el puesto de trabajo existan agentes, procedimientos o circunstancias que puedan influir negativamente en la salud de la mujer embarazada o del feto, se proceda a la modificación de las condiciones de trabajo o al cambio de puesto, sin menoscabo de las condiciones retributivas que tuviera reconocidas la trabajadora.

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

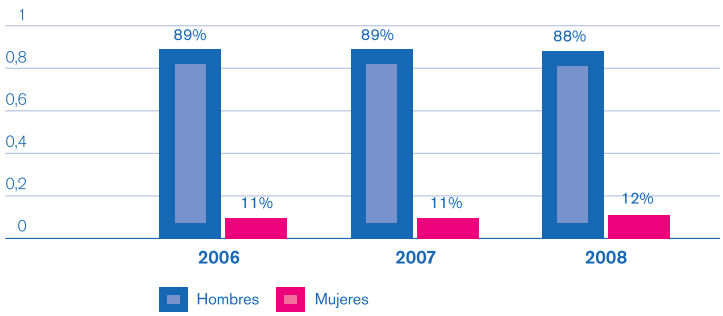
La plantilla total del Grupo CLH a finales de 2008 es de 1.787 personas (fijas + temporales), lo que supone un 4,2% menos respecto al periodo anterior. Esta disminución se debe a las menores necesidades operativas en CLH Aviación, junto con la optimización de procesos de soporte en oficinas centrales. Además hay un total de 173 jubilados parciales como consecuencia de la aplicación y del desarrollo del Plan de Relevos que la compañía puso en marcha en 2007, pactado con los representantes sindicales.

El Grupo CLH inició en 2007 un proceso de rejuvenecimiento de la plantilla, acordado con los representantes sociales. Dicho plan tiene su fundamento en las bajas tasas de rotación y de reclutamiento experimentadas por la compañía durante los últimos quince años, que dieron lugar a que la edad media de la plantilla superara los 50 años.

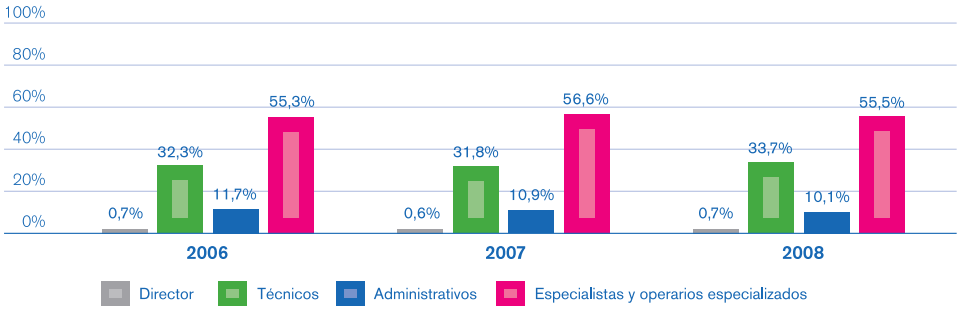
Número de empleados Grupo CLH



Distribución porcentual por género Grupo CLH



Distribución porcentual por categoría profesional Grupo CLH



	2006	2007	2008
% Empleados internacionales	0,3	0,4	0,4
Edad media (fijo + eventuales)	51,8	50,2	48,1

Este Plan de Rejuvenecimiento ha traído consigo:

- Salida en buenas condiciones de los empleados hasta 4 años antes que en la situación anterior.
- Entrada de personal joven, preparado y motivado.
- Equipos renovados y sensibilizados con la nueva cultura corporativa.
- Incremento del nivel medio formativo y profesional.
- Eliminación de redundancias y optimización de plantillas.
- Disminución del absentismo.

Dentro de este capítulo, es destacable el éxito que están teniendo los planes de jubilaciones parciales y contratos de relevo acordados con los sindicatos, con un nivel de aceptación en torno al 90 por ciento por parte de los empleados.

Adicionalmente, este proceso está produciendo también un incremento de la diversidad de la plantilla, debido a la creciente incorporación de la mujer al mundo laboral registrado en los últimos años. Este hecho se está percibiendo de manera más clara en las últimas incorporaciones que se han llevado a cabo en la compañía, especialmente en puestos técnicos.

Francisco Gallego
Jefe I. A. de Córdoba.
49 años.
Desde 1988 en CLH

"El rejuvenecimiento de los puestos operativos no sólo es beneficioso, sino que también es necesario para continuar con la innovación en la compañía; pero es conveniente que los relevos se realicen con suficiente tiempo para que los veteranos puedan comunicar al personal de nuevo ingreso la experiencia y el conocimiento adquiridos durante muchos años de trabajo. Desde el nuevo cargo, me esforzaré por dirigir y motivar al equipo para que exista un ambiente de trabajo participativo y humano."

Gonzalo Brun
Jefe I. A. de Lérida.
27 años.
Desde 2006 en CLH

"El rejuvenecimiento de los puestos operativos es beneficioso: es una motivación para los que ocupamos estos cargos porque tenemos muchas ganas de trabajar y de aprender, al tiempo que los recién incorporados ven que las posibilidades de crecer son reales. CLH tiene una buena política de promoción, sobre todo porque ves que confía en su plantilla y valora su trabajo. Ocupar un puesto de responsabilidad me motiva para trabajar con mayor ilusión y seguir aportando nuevas ideas."

Compromiso personal de los empleados del Grupo CLH

El documento de Misión y Valores del Grupo CLH recoge el compromiso y el modelo de comportamiento que se espera de cada uno de los empleados de la compañía, que se detalla a continuación:

1. Nos esforzaremos por mejorar continuamente los resultados de nuestro trabajo, realizándolo cada vez con mayor eficacia y aportando ideas y sugerencias.
2. Conscientes de que cada uno de nosotros tiene una influencia decisiva en nuestro entorno de trabajo y en el desarrollo de nuestra carrera profesional, trataremos de generar un ambiente de trabajo gratificante, atractivo y estimulante en el Grupo CLH.
3. Fomentaremos la colaboración y el trabajo en equipo para lograr los objetivos de la organización, contribuyendo cada día con nuestro esfuerzo.
4. La seguridad es lo más importante. Pondremos el máximo empeño en el cumplimiento de las normas de protección de la salud y seguridad en el trabajo.
5. El respeto por el medio ambiente es un asunto crucial para CLH, por lo que trataremos de minimizar siempre el impacto sobre el medio ambiente en todas y cada una de nuestras actividades.

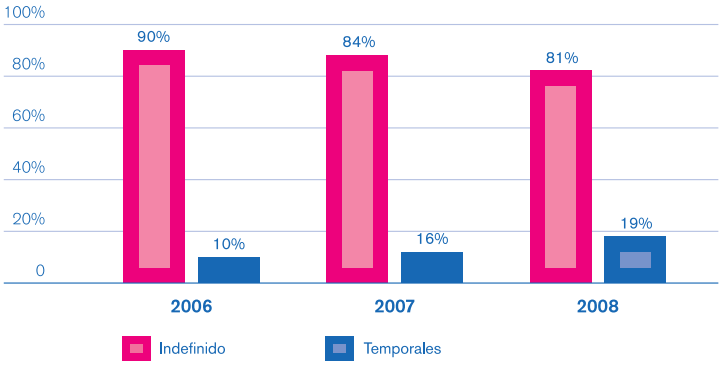
Atracción y retención del talento

El Grupo CLH es consciente de la importancia de contar con los mejores profesionales en un sector tan competitivo como el energético. Por ello la compañía ofrece un empleo de calidad a sus empleados que les permite su desarrollo profesional.

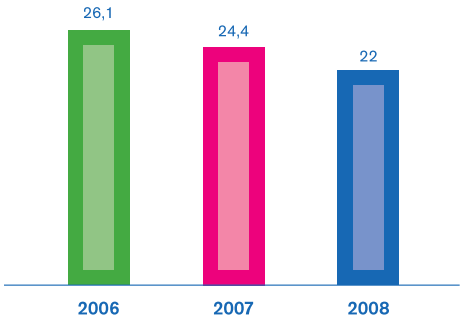
Así, el 81% de la plantilla tiene contratos de trabajo por tiempo indefinido. Este porcentaje alcanza el 92,5% si se consideran los contratos de relevo y de prácticas, que tienen una clara vocación de indefinidos. De los 339 contratos temporales, 140 corresponden a contratos de relevo y 65 a contratos en prácticas.

Asimismo, la antigüedad media de los empleados del Grupo CLH, junto con los bajos índices de rotación no deseada, muestran el alto grado de retención del talento de la compañía.

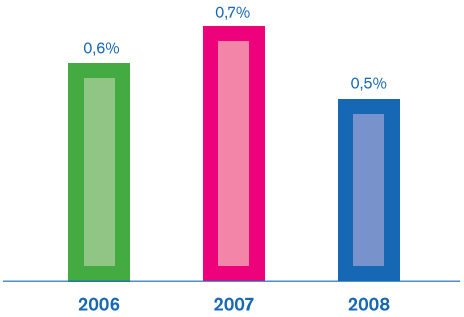
Distribución porcentual por tipo de contrato Grupo CLH



Antigüedad media empleados Grupo CLH (años)



Rotación (bajas no deseadas)
Porcentajes sobre plantilla fija + contratos en prácticas + contratos de relevo



Bajas en Plantilla Fija Grupo CLH año 2008

	Género		Grupos de edades		
	Mujeres	Hombres	< 30 años	30-50 años	> 50años
Rotación en términos absolutos	14	92	0	8	98
Tasa de rotación[1]	7,6%	7,3%	0,0%	2,3%	9,8%

[1] Para el cálculo de la "tasa de rotación" se ha utilizado la siguiente fórmula:
Tasa de rotación = nº empleados fijos que dejan la organización / nº total de empleados pertenecientes al colectivo.

Además, en el Grupo CLH el Salario Base es igual para todos los empleados dentro de cada Grupo Profesional y Nivel de Desarrollo.

Una de las líneas prioritarias en los procesos de selección que se llevan a cabo dentro del Grupo CLH es contratar personas que sean naturales o vivan en la misma zona geográfica donde van a trabajar. Durante el año 2008, el 96% de las contrataciones realizadas por la compañía se llevaron a cabo localmente; con esta medida se consigue:

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

La compañía ofrece a sus empleados una gran variedad de beneficios sociales, entre los que destacan la ayuda escolar para hijos hasta 24 años, ayuda de estudios para empleados, ayudas para la adquisición de la vivienda habitual, anticipos de nómina, programa de vacaciones subvencionadas, compensación por comidas y ayuda por familiares con minusvalía.

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

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) fue durante 2008 de 16.934,61 euros anuales, lo que supone 2 veces el Salario Mínimo Interprofesional, el cual es aprobado por el Consejo de Ministros y publicado por el Ministerio de Trabajo para todos los empleados fijos y eventuales con contratos superiores a 120 días y que durante 2008 fue de 8.400 euros anuales.

Contratación de personal Grupo CLH

	2006			2007			2008		
	Total	Local	%	Total	Local	%	Total	Local	%
CLH	63	52	83%	142	127	89%	88	84	95%
CLH Aviación	124	124	100%	48	45	94%	57	55	96%
Total Grupo CLH	**187**	**176**	**94%**	**190**	**172**	**91%**	**145**	**139**	**96%**

Conciliación de la vida laboral y familiar

El Grupo CLH, dentro de su política de recursos humanos, ofrece a sus empleados un conjunto de medidas que favorecen la conciliación de la vida laboral y familiar. Así, todos los empleados pueden disfrutar de las siguientes ventajas:

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

Fruto de estas iniciativas, el Grupo CLH obtuvo en 2008 la certificación de Empresa Familiarmente Responsable que concede la Fundación +familia, una organización privada, independiente, que acredita a la compañía como una empresa comprometida con el desarrollo de la conciliación personal, familiar y laboral.

Este certificado supone un reconocimiento a la política de conciliación establecida por el Grupo CLH, y es el resultado de la auditoría realizada por una entidad acreditada de certificación externa, después de contar con la opinión de los empleados, a través de encuestas de opinión y participación en diversos focus groups.

Por otra parte, durante 2008 y como consecuencia de lo expresado por los empleados de la compañía en el apartado correspondiente a “Conciliación de vida personal y laboral” en la última encuesta de satisfacción, el Grupo CLH puso en marcha una política de incremento del número de traslados voluntarios solicitados por los empleados, para favorecer la proximidad y el reagrupamiento familiar.

Desarrollo del capital humano

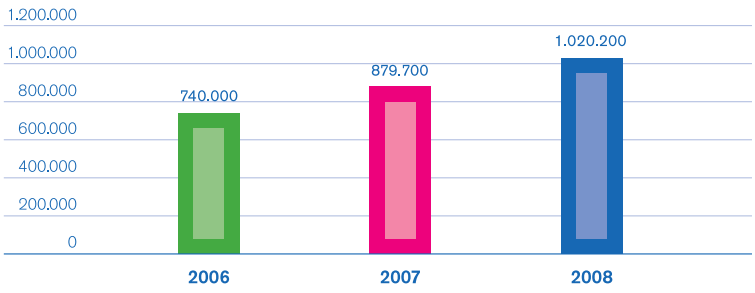
Apuesta por la formación

El Grupo CLH considera la formación permanente un elemento imprescindible para la mejora de la cualificación profesional. Por esta razón, cuenta con un programa de desarrollo de carreras profesionales con el objetivo de promover el desarrollo profesional de sus empleados, basado en las necesidades existentes en la compañía.

De esta forma, la política de desarrollo profesional dentro del Grupo CLH 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, por la aportación individual de su experiencia y capacidad del cumplimiento de los objetivos marcados por la empresa.

Inversión en formación Grupo CLH (euros)



Promedio horas de formación por empleado Grupo CLH

	2006	2007	2008
CLH	20	32	39
CLH Aviación	23	21	34
Total Grupo CLH	**21**	**29**	**38**

El Grupo CLH ha ido incrementando en los últimos cinco años la inversión en formación, superando en 2008 el millón de euros, una cantidad importante en relación a la cifra de negocio y volumen de plantilla de la compañía. En promedio por empleado, el incremento de la inversión en formación ha sobrepasado el 21%.

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

- Programa de formación de gestores "Dirigir para motivar": Se trata de un programa formativo competencial iniciado en el año 2006 que ha continuado en 2007 y 2008 y se extenderá a 2009. Se dirige a todos los empleados técnicos con responsabilidades de mando, y su objetivo es reforzar la competencia de gestión de personas, dotándoles de herramientas de comunicación, implicándolos en la cadena de transmisión de mensajes y profundizando en los mecanismos de la motivación. Todo ello con el objetivo de mejorar el nivel de satisfacción de los empleados y la mejora en la gestión de equipos.
- Programa de desarrollo directivo para empleados con alto potencial. La compañía financia el 100% del coste de estos programas en escuelas de negocio.
- Plan de acogida de personal de nuevo ingreso: El diseño del plan de formación inicial tiene, además de un fuerte

componente teórico, un ámbito práctico personalizado, gracias a la introducción de la figura del tutor personal y otras medidas.

– Ayudas para estudios: Asimismo, la empresa ofrece a sus empleados ayudas económicas para poder cursar aquellos estudios que se consideren de interés y aplicación para la compañía.

Desarrollo profesional

El Grupo CLH promueve activamente el desarrollo de sus empleados dentro de su grupo profesional y la promoción a grupos superiores, por medio de la superación de las acciones de promoción y desarrollo que se establecen periódicamente. Esto permite a los empleados demostrar el grado de capacidad 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 esta compuesta por seis miembros, tres designados por la empresa y otros tres por las secciones sindicales.

A lo largo de 2008, un total de 26 empleados han promocionado a un grupo profesional superior, y otros 45 lo han hecho a un nivel de desarrollo superior dentro del mismo grupo profesional. También se han promocionado a puestos de mayor responsabilidad a otras 72 personas.

El Grupo CLH lleva a cabo evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de sus empleados. En el año 2008, el 34% de los empleados del Grupo CLH recibieron una evaluación formal del desempeño.

Evaluación del desempeño Grupo CLH

	2006	2007	2008
Número total de empleados	1.926	1.865	1.787
Número de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período	646	671	606
Porcentaje de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período	33%	36%	34%

Comunicación interna

Durante 2008 el Grupo CLH ha potenciado la comunicación con sus empleados mediante la realización de Reuniones de Comunicación Interna, en las que han participado alrededor de 125 personas de la compañía.

Además, la compañía continuó con el programa denominado "Desayunos con el presidente" que ha contado con 99 participantes y que permite a los asistentes conocer de primera mano la estrategia y objetivos de la compañía y realizar propuestas y sugerencias.

Negociación colectiva

En el Grupo CLH existen dos convenios colectivos de empresa al que están sujetos todos los empleados, excepto aquellos que por las características o las responsabilidades de su puesto tengan recogidas sus condiciones laborales en contrato individual y por tanto estén excluidos de convenio.

Las Secciones Sindicales y los representantes del personal en el Grupo CLH tienen garantizada su actividad, la cual está protegida por la legislación española y el Convenio Colectivo de Empresa, actuando de acuerdo a dichos derechos.

El 87% de los empleados del Grupo CLH están en el régimen del Convenio Colectivo.

	2006		2007		2008	
	Empleados cubiertos por convenios	%	Empleados cubiertos por convenios	%	Empleados cubiertos por convenios	%
Grupo CLH	1.675	87%	1.628	88%	1.158	87%

Salud y seguridad laboral

Desde hace años, una de las principales preocupaciones del Grupo CLH ha sido garantizar la seguridad de todos los que forman parte de la organización y de las actividades que en ella se llevan a cabo.

Así se refleja en el Plan Estratégico de la compañía, uno de cuyos principales objetivos es reducir el número de accidentes laborales e implantar una sólida cultura de prevención, presente en todos los ámbitos de actuación.

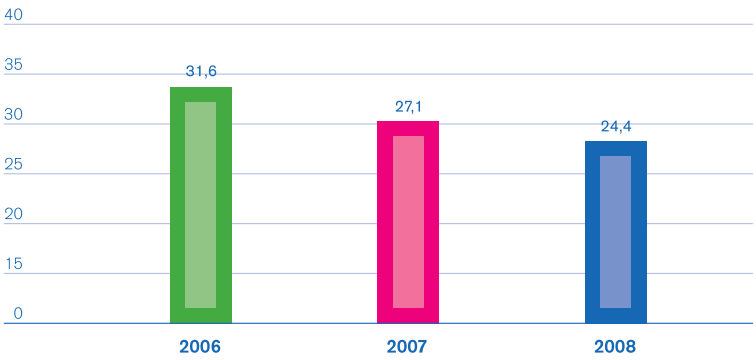
El Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo CLH tiene como objetivo garantizar la seguridad y la salud de las personas que intervienen en las actividades de la compañía, y todas las personas que integran el Grupo tienen la obligación de conocerlo y aplicarlo.

Una de las prioridades del Grupo CLH es mantener el máximo nivel de seguridad en sus instalaciones. En este sentido, todas las infraestructuras de la compañía están diseñadas y operan respetando estrictamente la reglamentación vigente y cumplen los parámetros nacionales e internacionales más exigentes con el fin de alcanzar el máximo nivel de seguridad tanto para su propio personal, como para el personal de las empresas contratistas, así como para el entorno donde el Grupo CLH desarrolla sus actividades.

La Política de Prevención del Grupo CLH está documentada en los Planes de Prevención de CLH y CLH Aviación. Estos Planes definen y desarrollan la política preventiva de la compañía, y constituyen la herramienta de gestión e integración de la seguridad de todas las actividades del Grupo CLH.

Los esfuerzos llevados a cabo durante los últimos años en materia de Prevención Laboral han permitido en el 2008 una reducción sostenible del 10% en el Índice de Frecuencia Total (IFT) con respecto al 2007.

Evolución del IFT (Índice de Frecuencia Total) Grupo CLH



	2006	2007	2008
CLH			
Índice de frecuencia de accidentes* (con baja)	10,64	7,64	6,94
Índice de gravedad de accidentes**	0,43	0,10	0,24
CLH Aviación			
Índice de frecuencia de accidentes* (con baja)	32,92	32,89	35,25
Índice de gravedad de accidentes**	1,00	1,05	1,10

* Índice de frecuencia de accidentes: Números de accidentes con baja entre cada millón de horas trabajadas.

** Índice de gravedad de accidentes: Número de días naturales perdidos por accidente con baja entre cada mil horas trabajadas.

Tasas de absentismo

	2006	2007	2008
CLH			
Total contingencias comunes	4,8	4,5	4,4
Total accidentes de trabajo	0,5	0,2	0,2
Total absentismo	5,3	4,7	4,6
CLH Aviación			
Total contingencias comunes	8,2	8,8	7,0
Total accidentes de trabajo	1.0	0.7	0.9
Total absentismo	9.2	9.5	7.9
Grupo CLH			
Total contingencias comunes	5,8	5,7	5,2
Total accidentes de trabajo	0,6	0,3	0,4
Total absentismo	6,4	6,0	5,5

Política de prevención del Grupo CLH

El Grupo CLH asume el compromiso de realizar todas sus actividades prestando una especial atención a la protección de la salud y la seguridad de los trabajadores, según se recoge en su Política de Prevención.

La vida, la integridad física y la salud de los trabajadores son derechos fundamentales cuya protección ha de ser una constante para todos los que trabajamos en el Grupo CLH, especialmente para aquellos que ejercen funciones de mando de cualquier tipo.

El Grupo CLH considera que las personas constituyen el activo más importante de la compañía, por lo que mantendrá una política de prevención integral, integrada, participativa y basada en criterios científicos.

La política de prevención del Grupo CLH implica una serie de obligaciones y deberes, que deben ser asumidos y cumplidos íntegramente por todas las personas que lo integran.

El Grupo CLH se compromete a alcanzar un alto nivel de seguridad y salud en el trabajo, cumpliendo siempre con toda la legislación vigente, y desarrollando acciones adicionales para aumentar el grado de protección de los trabajadores establecido por la ley si lo considera necesario.

Este compromiso se expresa de forma manifiesta y constituye uno de los puntos esenciales de la política general del Grupo CLH.

La línea de mando tiene la obligación de asumir y potenciar la integración de la seguridad en todas las actividades del Grupo CLH, estableciendo como principio básico que la mejor productividad sólo puede conseguirse con la mayor seguridad.

La compañía proporcionará a los trabajadores toda la información existente sobre los riesgos inherentes a su trabajo, así como la formación necesaria sobre los medios y medidas de prevención que deben adoptar, con el objetivo de promover una conducta segura en las actividades desarrolladas.

El Grupo CLH promoverá la participación de todos los empleados en las cuestiones relacionadas con la prevención de riesgos laborales, y potenciará su colaboración para que aporten ideas y sugerencias de mejora sobre esta materia.

La compañía asignará los recursos necesarios y planificará de manera adecuada la utilización de los mismos para lograr una eficaz implantación de la política de prevención de riesgos laborales.

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

Sistema de Gestión de la Seguridad

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

Así, existe un compromiso de llevar a cabo las actividades prestando especial atención a la protección de los trabajadores, las instalaciones y servicios del entorno cercano a las mismas y el público en general.

Principios de seguridad del Grupo CLH

Seguridad integrada

Cada empleado o colaborador presta especial atención a la seguridad a través de un compromiso activo y responsable, contribuyendo a la seguridad propia y ajena.

La línea de mando es responsable de la gestión de la seguridad de las personas y equipos a su cargo.

La responsabilidad final en el liderazgo de la aplicación del Sistema de Gestión de Seguridad y en la obtención de los resultados corresponde a la Dirección asistida por su organización de seguridad.

La seguridad es condición básica de empleo y representa un aspecto importante de la evaluación de todos los empleados.

Planificación y control de la seguridad

La Subdirección de Prevención de Riesgos, Medio Ambiente y Seguridad propone estrategias, Programas de Seguridad y Programas de Prevención de Riesgos Laborales, ambos con periodicidad anual, que puedan ser evaluados, definiendo las actuaciones necesarias para obtener los objetivos.

El Comité de Dirección aprueba las estrategias e impulsa los programas.

La Subdirección de Prevención de Riesgos, Medio Ambiente y Seguridad controla el desarrollo de los programas de forma que permitan al Comité de Dirección evaluar la eficacia de los mismos.

Gestión del riesgo

Identificar y prevenir los riesgos potenciales en todas las fases del negocio, desde la planificación inicial y de los proyectos, hasta la gestión de las operaciones en todos sus Centros de Trabajo.

En todos los Centros de Trabajo de la compañía se gestionan y realizan todas sus actividades de forma segura y responsable de acuerdo con la política de prevención de accidentes requerida por la legislación vigente.

Mejora continua de la gestión de la seguridad

Mejorar continuamente las actitudes, prácticas y procesos para reducir los riesgos mediante la evaluación sistemática del Sistema de Gestión de Seguridad para lo que se considera herramienta básica la realización de auditorías, tanto internas como externas.

Vinculación de proveedores y contratistas a la política de seguridad

Utilizar criterios de seguridad en la selección y evaluación de los contratistas que trabajen para el Grupo CLH, exigiéndoles un comportamiento acorde con el establecido internamente.

Atención a la salud y seguridad de trabajadores y entorno

Todos los empleados de la compañía contribuyen a la preservación de la salud y del entorno conociendo los efectos de los productos y operaciones que manejan.

Adaptación continua a la normativa aplicable

Cumplir la legislación aplicable a las distintas instalaciones, operaciones y sistemas. Tener en cuenta los estándares internacionales y la tendencia legislativa en la planificación de las actuaciones, especialmente en aquellas áreas en las que no exista legislación aplicable.

Comunicación e información

Favorecer la comunicación interna y externa relativa a la prevención de riesgos con criterios de transparencia.

Formación

Promover la formación en seguridad de todo el personal, en particular de aquellas personas implicadas en los proyectos, la gestión, operación y mantenimiento de las instalaciones y sistemas.

Colaboración con la sociedad

Colaborar con las diferentes administraciones y entidades públicas y privadas en la prevención de riesgos y mejora de las condiciones de seguridad particularmente en lo que se refiere al desarrollo normativo.

Integración

La Política de Seguridad del Grupo CLH es coherente y consecuente con las Políticas de Calidad y Medio Ambiente establecidas. Con esta Política de Seguridad, la Dirección de la compañía declara su compromiso inequívoco para desarrollar sus actividades con pleno respeto a la prevención de cualquier tipo de lesión, daño o pérdida.

Acciones de prevención

El Grupo CLH ha puesto en marcha diversas actuaciones de prevención con el objetivo de tener controlados los riesgos y evitar así accidentes. En este sentido, se han desarrollado los “Programas Anuales de Acciones Preventivas” encaminados a la creación de una cultura preventiva proactiva y de anticipación en la empresa para eliminar o reducir los riesgos que pueden dar lugar a los accidentes:

- Durante el año 2008 el Grupo CLH ha puesto en marcha un proyecto de cuatro años entre 2007 y 2011, denominado “el cero es posible”, que se fundamenta en la impartición de formación en prevención de riesgos laborales mediante “talleres comportamentales”.
- Publicación de una “Instrucción Técnica de Seguridad” como herramienta de ayuda para la realización de observaciones de tareas en campo y la identificación y corrección de actos inseguros.
- Acciones divulgativas a través de la revista interna “Acerca”, de los tablones específicos de prevención, la intranet corporativa y el departamento de formación, y la creación del sistema de sugerencias a través del portal corporativo denominado “Aporta”.
- Dentro del “Sistema de Gestión de Seguridad” existe el procedimiento de comunicación en seguridad.
- Anualmente se lleva a cabo un Plan de Comunicación en Seguridad.

- En las “Reuniones de comunicación interna”, se ha realizado con todos los responsables de la compañía una charla coloquio bajo el lema “Hacía una nueva Cultura de Seguridad” y “Guía de compromiso visible del líder de seguridad en el Grupo CLH”.
- Seguimiento de los accidentes en las instalaciones, enviando un reconocimiento a aquellas instalaciones que no hayan tenido ningún accidente.
- Como parte de su política de prevención, el Grupo CLH ha desarrollado un plan de protección de oleoductos e instalaciones con el fin de asegurar tanto el buen funcionamiento de los mismos como la protección del entorno y el medio ambiente. Con este fin se ha editado un folleto informativo sobre las características principales de estas infraestructuras y las medidas de seguridad a adoptar en los trabajos que se realicen en las inmediaciones de los oleoductos, con el objetivo de protegerlos y prevenir posibles daños.
- Se ha elaborado un nuevo “Manual de Equipos de Protección Individual” que sustituye al anterior del año 2002 mejorando notablemente e incorporando las últimas innovaciones del mercado en cuanto a Equipos de Protección Individual (EPI´s).

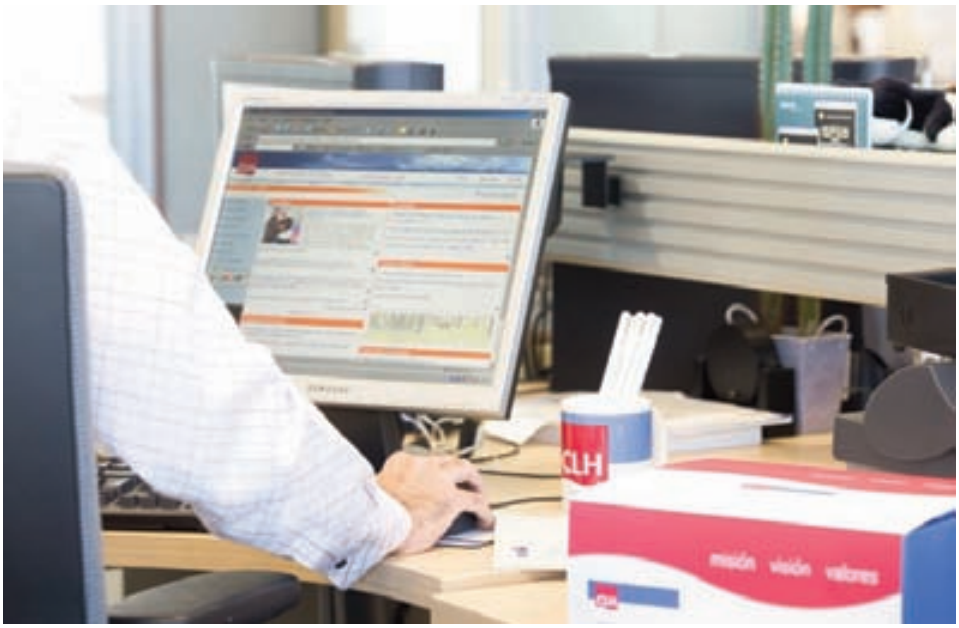
La representación de los empleados en los sistemas de prevención de riesgos se articula a través de los delegados de prevención existentes en todos los centros de trabajo de más de 6 trabajadores. Además, en todos los centros con más de 50 trabajadores existe el Comité Local de Seguridad y Salud, con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

Los planes de emergencia del Grupo CLH

En el Grupo CLH, los planes de emergencia básicos son elaborados por la Dirección General de Recursos, que cuenta con la ayuda de algunas de las empresas externas de consultoría más reconocidas. El objetivo de estos planes es salvaguardar la integridad y la salud de las personas, al tiempo que identifican las situaciones de riesgo que pueden producirse en las instalaciones.

En el caso de producirse algún incidente, el protocolo organiza la actuación tanto de medios humanos como de los recursos materiales disponibles para hacer frente a la emergencia. Asimismo, establece los canales de comunicación internos y externos para poder informar y, si fuera necesario, para demandar ayuda.

La compañía contempla diferentes clases de planes de emergencia y planes de contingencia dependiendo del tipo de instalación o centro de trabajo de que se trate.



Formación en salud y seguridad laboral

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

- **Educación para la salud**. En la revista interna de la empresa "Acerca", que los empleados reciben en su domicilio para que la compartan sus familias, se incluye en todos los números un artículo sobre hábitos de vida saludable y prevención de enfermedades graves "Toma nota" y otro sobre prevención de riesgos "Te conviene". Asimismo, el servicio médico de CLH ha publicado dos campañas de salud laboral en el Portal Corporativo.
- **Reconocimiento médico anual.** 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.
- **Servicio médico.** En oficinas centrales de Madrid y en la instalación de almacenamiento de Barcelona, se dispone de servicio médico propio.

Formación en seguridad Grupo CLH	2006	2007	2008
Formación en seguridad (horas)	8.167	8.907	12.859
Asistentes	1.400	1.613	1.915
Formación en defensa contra incendios (horas)	5.000	3.669	2.842
Asistentes	375	263	203
Formación en primeros auxilios (horas)	116	224	412
Asistentes	29	56	104
Formación en prevención (nivel básico) (horas)	239	8.224	16.460
Asistentes	37	956	1.022
Inversión (miles de euros)	155,6	358,4	350,5

caso práctico

Compromiso de seguridad del Grupo CLH “el cero es posible”

En consonancia con el compromiso del Grupo CLH con la responsabilidad corporativa, la política de prevención de riesgos (que implica garantizar la máxima seguridad en todas las instalaciones y realizar todas las actividades prestando una especial atención a la protección de la salud y la seguridad de las personas), el Grupo CLH se propone alcanzar la meta de “cero accidentes” de cualquier tipo que puedan afectar a sus empleados, contratistas, proveedores, clientes, accionistas y la comunidad en general.

Con este propósito, durante el período de vigencia del Plan Estratégico 2007-2011, el Grupo CLH pretende crear una cultura de anticipación, integrada en todos los procesos y operaciones, alcanzando la excelencia en seguridad y salud laboral, siendo reconocidos por ello como referente internacional en el sector energético, y de manera que todos los empleados y colaboradores puedan desarrollar su actividad en un entorno completamente seguro que les garantice su integridad física y les permita sentirse motivados y personalmente satisfechos, haciendo del Grupo CLH el mejor lugar para trabajar.

Como consecuencia de nuestra gestión excelente alcanzaremos una mejora sostenible en resultados de seguridad, generando valor para nuestros empleados, accionistas, clientes y la comunidad en general.

Con el objetivo de alcanzar la meta de cero accidentes con baja entre los empleados del Grupo CLH y de sus empresas contratistas en el horizonte del próximo Plan Estratégico 2011-2016, la compañía se propone incrementar gradualmente el número de unidades sin accidentes, desde el 75% actual, hasta el 85% en el año 2011, y el 100% en 2016.

Para ello, el Grupo CLH continuará dotándose de los medios necesarios y seguirá avanzando en la implantación de buenas prácticas que le permitan integrar el concepto de seguridad y prevención en todas sus operaciones y decisiones de negocio, a la vez que permita consolidar una cultura de anticipación perdurable.

Compromiso con la sociedad

Hitos 2008

- Consolidación y ampliación de las actividades de patrocinio y acción social del Grupo CLH.
- Modificación del proyecto de ampliación de la instalación de Almodóvar del Campo.
- Colaboración con Economistas sin Fronteras para dar a conocer los Objetivos del Milenio en colegios e institutos de educación secundaria.
- Plan de relaciones con las comunidades locales: Realización de auditorías de percepción externa, interna y de mejora de atención telefónica.
- Patrocinio del 19º Congreso Mundial del Petróleo.
- Más de 74.000 visitas a la página web corporativa.

Retos 2009

- Despliegue del Plan de relaciones con las comunidades locales.
- Consolidación del programa "Movemos nuestra energía más solidaria".
- Desarrollo del Plan corporativo de ética e integridad.

Nuestro enfoque

El compromiso con la sociedad del Grupo CLH se materializa a través a diversas 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.

Objetivos 2008	Grado de cumplimiento
Implantación del programa corporativo de control y seguridad de las instalaciones	Alto
Puesta en marcha del programa corporativo de relaciones con la comunidad y grupos de interés	Alto
Implantación del Plan corporativo de ética e integridad	Medio
Difusión del programa transversal de formación y sensibilización en responsabilidad corporativa	Medio

Gestionando las relaciones con la comunidad

El Grupo CLH considera que parte de su responsabilidad como compañía es comunicarse de una manera efectiva con su entorno para poder conocer sus expectativas y contribuir a paliar las necesidades de aquellas comunidades donde está presente.

Con este fin durante el proceso de tramitación previo a cualquier nuevo proyecto, la compañía mantiene un diálogo fluido con las comunidades locales sobre su desarrollo y es receptiva a sus opiniones durante la ejecución de los mismos.

En este sentido, en 2008 el Grupo CLH modificó su proyecto de ampliación de la instalación de Almodóvar del Campo para lograr el máximo nivel de consenso local. Por ello, se presentó una nueva propuesta ante el Ministerio de Medio Ambiente y Medio Rural y Marino y la Delegación de Industria de Castilla-La Mancha que complete el proyecto original y pueda contar con un mayor nivel de consenso de los grupos municipales y de la mayoría de los vecinos.

Del mismo modo la compañía tiene previsto en los próximos años realizar el traslado de las instalaciones de Burgos, Salamanca, Mahón y del aeropuerto de Barajas, para mejorar la situación de sus respectivos entornos. En el caso de la nueva instalación de Mahón las obras se encuentran muy avanzadas y la compañía prevé que esté operativa a finales del 2009.

Minimizando el impacto de los oleoductos

El Grupo CLH cuenta con un “Plan de Integridad de Oleoductos” que pretende afianzar la seguridad de estas conducciones. Este plan contempla un sofisticado sistema de control, desde el punto de vista operativo y de seguridad, conectado vía satélite que permite una gestión eficiente, segura y respetuosa con el medio ambiente.

Además se realizan periódicamente recorridos aéreos, en vehículos y a pie de

todas las líneas y se lleva a cabo una importante labor de comunicación contactando con las autoridades y organismos locales y los propietarios de los terrenos por donde discurren los oleoductos con el fin de informarles de los sistemas de trabajo de la compañía y recabar su colaboración para mejorar la seguridad en el entorno de los oleoductos.

Para facilitar esta labor el Grupo CLH ha editado un folleto explicativo que se entrega a estos grupos de interés donde se incluyen los datos de contacto de la compañía por si fuera necesario su intervención.

Garantizando el suministro a la sociedad

Con el fin de garantizar el suministro a todas las zonas del país la compañía está llevando a cabo un ambicioso plan de inversiones para ampliar la red de oleoductos y la capacidad de almacenamiento.

Durante el año 2008 el Grupo CLH puso en servicio el desdoblamiento del oleoducto Zaragoza-Torrejón de Ardoz, de más de 290 kilómetros de longitud y con capacidad para transportar 4,5 millones de metros cúbicos anuales de productos petrolíferos. También a lo largo del año, se ampliaron las instalaciones de almacenamiento de Albuixech, Huelva, León, Son Banya, Navarra y Barcelona en 507.140 metros cúbicos adicionales.

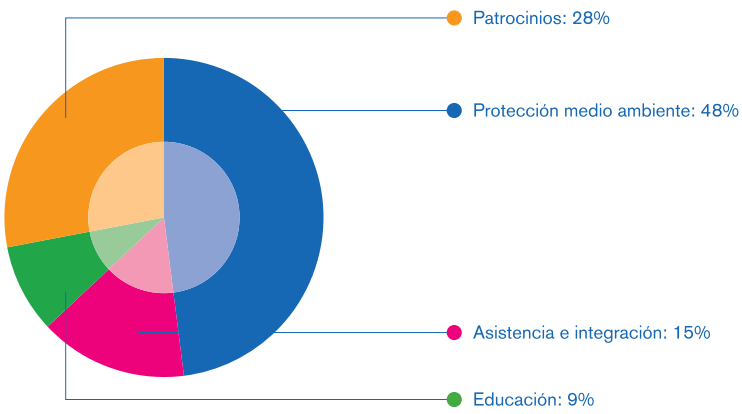
Contribución al Plan de Energías Renovables del Gobierno Español

El Grupo CLH finalizó en 2008 la adaptación de 10 nuevas instalaciones de almacenamiento para el suministro y distribución de biocarburantes, que se suman a las tres plantas en las que ya se había implantado el biodiésel en una primera fase. Con la adaptación de su sistema logístico a los biocarburantes, CLH contribuye al desarrollo del Plan de Energías Renovables elaborado por el Gobierno. Además las instalaciones seleccionadas por la compañía están situadas de forma estratégica en once comunidades autónomas lo que permite cubrir la demanda de todo el país.

La acción social en CLH

El Grupo CLH mantiene un compromiso firme con la sociedad y participa en diversos proyectos relacionados con la educación, la asistencia e integración social y la protección del medio ambiente, principalmente a través de asociaciones y organizaciones no gubernamentales en las que colaboran los empleados de la Compañía tal y como recoge su proyecto “Movemos nuestra energía más solidaria”.

Distribución del gasto en Acción Social año 2008 Grupo CLH



Colaboraciones con organizaciones no gubernamentales e instituciones públicas

A lo largo de 2008, el Grupo CLH ha colaborado con diversas asociaciones y organizaciones no gubernamentales, en las que participan algunos de sus empleados:

- **Asociación ASTOR:** Organización que trabaja con personas con discapacidad intelectual para conseguir mejorar su calidad de vida y la de sus familias en Torrejón de Ardoz (Madrid)
- **ASPAYM–Madrid:** Asociación dedicada a facilitar la vida de personas con lesión medular, con la que el Grupo CLH ha colaborado en la realización de sesiones de equinoterapia, tratamiento terapéutico, educativo y recreativo que contribuye a mejorar su desarrollo psico-físico social.
- **Grupo Scout Nazaret:** Movimiento educativo para jóvenes que persigue su desarrollo físico, espiritual y mental con el objetivo de ser mejores personas.
- **Economistas sin Fronteras:** Asociación cuyo objetivo es trabajar por una economía solidaria y con la que la compañía ha colaborado en proyectos de sensibilización y educación para el desarrollo mediante charlas en colegios e institutos de secundaria para dar a conocer los Objetivos del Milenio, ocho metas suscritas por 200 países para lograr más igualdad entre el mundo desarrollado y los países en vías de desarrollo.
- **ONG Delwende:** Organización dedicada a contribuir al desarrollo humano y ambiental en áreas o sectores desfavorecidos. El Grupo CLH ha colaborado en el patrocinio de un Campamento Urbano en Salamanca, una alternativa de ocio para niños de 0 a 12 años con necesidades familiares y personales.
- **Solidaridad internacional:** Organización privada sin ánimo de lucro cuya principal labor es la identificación y ejecución de proyectos de cooperación para el desarrollo y de ayuda humanitaria en los países menos avanzados y realizar actividades de educación al desarrollo y sensibilización de la opinión pública.
- **Fundación Prodis:** Esta entidad presta su ayuda a niños con discapacidad intelectual. El objetivo de la Fundación es el de lograr la máxima independencia de estas personas de sus padres o tutores. En esta ocasión el Grupo CLH ha prestado su colaboración para la realización de un proyecto de Lecto-Escritura

El Grupo CLH también colabora con diferentes asociaciones como Cáritas Diocesana, Cruz Roja Española y la Asociación Española contra el Cáncer.

Además, dentro de su compromiso con las comunidades locales donde cuenta con instalaciones, la compañía ha ayudado al Ayuntamiento de Albuixech (Valencia) a adecuar la zona de juegos de la guardería municipal, y ha colaborado con la escuela de fútbol base de La Pobla de Mafumet (Tarragona) para contribuir al fomento de los valores de cooperación y de trabajo en equipo a través del deporte.

Del mismo modo el Grupo CLH cedió un vehículo de suministro al cuerpo de bomberos del Aeropuerto de Girona-Costa Brava para la realización de prácticas contra incendios. Esta colaboración forma parte de la estrecha relación que desde hace años mantiene la compañía con los cuerpos de Bomberos de las ciudades donde tiene instalaciones.

Colaboraciones con instituciones educativas

El Grupo CLH también mantiene una estrecha colaboración con diferentes entidades del ámbito de la educación. En este sentido, la compañía coopera con la Consejería de Educación, Cultura y Deporte del Gobierno de La Rioja y con Institutos de Formación Profesional de todo el país para que los estudiantes de FP puedan desarrollar parte de su formación en centros de trabajo del Grupo. Esta colaboración ha permitido que alumnos de estos centros realizaran prácticas en instalaciones de la compañía a lo largo del año. Además, con el objetivo de fomentar el conocimiento industrial de los alumnos de diferentes Escuelas de Ingeniería españolas, el Grupo CLH recibe periódicamente visitas de estudiantes universitarios y realiza demostraciones prácticas en sus instalaciones.

La compañía patrocina la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos, de la Universidad Politécnica de Madrid. Los estudios tienen como principal objetivo potenciar los conocimientos de metrología en general y de metrología de los hidrocarburos de forma especial, y fomentar las actividades de investigación, aportando soluciones a problemas reales en la explotación de las instalaciones de almacenamiento y el transporte de hidrocarburos. La Cátedra incluye la concesión de becas para la realización de proyectos de fin de carrera y la posibilidad de hacer prácticas en CLH para los alumnos seleccionados.

CLH forma parte del Consejo Asesor de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid y este año también se han establecido acuerdos con otros centros superiores de enseñanza como el Centro Politécnico Superior de la Universidad de Zaragoza.

El Grupo CLH también ha patrocinado el curso de postgrado en diseño e ingeniería de instalaciones de fluidos industriales, impartido en modalidad on-line por la Universidad de Zaragoza, y ha continuado con su programa de colaboración para la construcción e investigación tecnológica en la rama de la Micro-Robótica. Este acuerdo apoya los trabajos de los alumnos de Institutos de Formación Profesional que realizan sus proyectos de fin de curso y que además participan en un Certamen Nacional de Micro-Robótica.

En la línea de su compromiso con la naturaleza, la compañía ha publicado este año un nuevo libro sobre medio ambiente, “Perímetros, la multiplicidad de las costas españolas”, que forma parte de la colección sobre paisajes españoles editada por el Grupo CLH en los últimos años. Este ejemplar realiza un completo recorrido por el litoral de nuestro país e incluye amplios reportajes fotográficos de cada zona.

Del mismo modo la compañía ha patrocinado junto con la Generalitat Valenciana la edición del libro “El Turia, un paseo urbano por la historia”, una publicación que repasa la importancia de este río en el crecimiento urbano y económico de Valencia. Esta obra sirve como conclusión a los trabajos de recuperación medioambiental realizados por CLH en colaboración con la Generalitat Valenciana y el Ayuntamiento de Valencia en los terrenos del cauce del Turia en el distrito “Camins del Grao”.

Por último, el Grupo CLH participa como socio benefactor y protector en instituciones culturales como el Teatro Real, la Fundación de Amigos del Museo del Prado y la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional de Arte Reina Sofía. Además, también es socio impulsor de la Fundación “Pro Rebus Academiae”, asociación dedicada a la difusión de avances tecnológicos en todas

las ramas de la ingeniería, y ha patrocinado un año más la Semana de Teatro Popular de Motril, que ha alcanzado este año su undécima edición.

Conservación del Archivo Histórico de Hidrocarburos

El Grupo CLH firmó en 2008 un convenio de colaboración con la CNE (Comisión Nacional de la Energía) para preservar el Archivo Histórico de Hidrocarburos, con el fin de mejorar el conocimiento del sector petrolífero español y su evolución histórica entre el público en general.

El ámbito de aplicación de este acuerdo abarca el archivo histórico conservado por CLH desde la creación de la Compañía Arrendataria del Monopolio del Petróleo (CAMPSA) en 1927 hasta 1993, fecha en que culmina la liberalización del sector petrolífero en España, tras su entrada en el Mercado Común Europeo, y en el que la compañía abre una nueva etapa con su denominación actual.

Este acuerdo reconoce el amplio interés histórico y social de la documentación que el Grupo CLH ha conservado a lo largo de los últimos ochenta años, como continuadora de la actividad iniciada en 1927 por la Compañía Arrendataria del Monopolio de Petróleos (CAMPSA) y supone el compromiso de las dos entidades para establecer mecanismos de cooperación para la recopilación, tratamiento y puesta a disposición de toda la documentación sobre la historia, evolución y estadística (consumo, precios, importaciones de los distintos productos…) del sector petrolífero en España.

Proyecto “Movemos nuestra energía más solidaria”

El Grupo CLH cuenta desde hace dos años con un ambicioso proyecto de patrocinio y acción social denominado “Movemos nuestra energía más solidaria” con el objetivo de promover la participación activa de sus empleados en asociaciones y organizaciones no gubernamentales.

A través de esta iniciativa, el Grupo CLH quiere mostrar su compromiso y responsabilidad con la sociedad, fomentando los valores de convivencia, igualdad, tolerancia y respeto por el medio ambiente. El plan abarca no sólo aquellos proyectos promovidos por la compañía, sino también aquellos presentados por los empleados, ya sea de forma individual o colectiva.

Para participar en esta iniciativa, cualquier empleado puede presentar algún proyecto de acción social o voluntariado en el que esté colaborando, preferentemente relacionado con la conservación del medio ambiente, la educación para la convivencia o la ayuda a personas discapacitadas (áreas de actuación prioritaria).

Existe la posibilidad de participar en estas iniciativas junto a otros compañeros mediante la colaboración de una organización o asociación benéfica. Algunos ejemplos de estas acciones son:

- Organización de actividades como excursiones o visitas culturales con personas discapacitadas.
- Sesiones de formación gratuitas para grupos de niños con escasos recursos.
- Proyectos de conservación medioambiental como limpieza de bosques o replantación de árboles.

Todos los proyectos que se presenten deben ser acciones concretas de voluntariado y con una duración claramente delimitada, especificando los objetivos, beneficiarios, plan de comunicación y presupuesto. Son excluidos todos aquellos eventos orientados hacia la recaudación de fondos.

Opiniones sobre los proyectos

Aspaym-Madrid

"La colaboración con CLH ha significado poder dar la oportunidad a los socios más jóvenes de Aspaym-Madrid de salir al campo y disfrutar de unas sesiones de equinoterapia, con el objetivo de potenciar un tratamiento terapéutico.
Ha sido gratificante tanto para ellos como para sus familiares poder abstraerse durante unos momentos de las limitaciones físicas y poder experimentar nuevas sensaciones."

Miguel Ángel García Oca
Presidente de Aspaym-Madrid

"Ayudar a toda la gente que acude a la asociación me supone una sensación que me hace sentir bien. Por suerte yo no sufro ningún problema físico importante y por ello creo que es casi una obligación echar una mano a los que necesitan ayuda para mejorar su vida."

Florentino Castellanos
Técnico de Mantenimiento
Colaborador Aspaym-Madrid

Prodis

"Gracias a la aportación de CLH se han podido elaborar 96 libros de lecto-escritura así como material didáctico para 250 niños con discapacidad intelectual. Queremos transmitir nuestro agradecimiento a CLH, nos ha venido estupendamente vuestra valiosa ayuda."

Almudena Escrivá de Romani
Fundación Prodis

"Creo que CLH tiene que seguir potenciando su compromiso con la sociedad. Las experiencias en la integración de personas con deficiencia intelectual son muy positivas. Y a los compañeros les animo a colaborar en organizaciones de este tipo porque hace crecer a las personas y darse cuenta de lo que realmente es importante."

Pedro Herrero
Jefe de explotación de oleoducto
Colaborador Fundación Prodis

Fundación ASTOR

"Desde ASTOR agradecemos la colaboración de CLH y su política empresarial y animamos a continuar y fomentar en la medida de lo posible este tipo de acciones."

Fuensanta Meléndez
Presidenta de la Fundación ASTOR

"Pensé que el programa "Movemos tu energía más solidaria" era perfecto para ASTOR, así que envié mi propuesta para solicitar ayuda para el proyecto, que finalmente nos concedieron. Estamos muy agradecidos al Grupo CLH, ya que están colaborando en ayudar a gente que realmente lo necesita."

Miguel Martín
Técnico Delineante
Colaborador de la Fundación ASTOR

Plan de relaciones con las comunidades locales

Durante 2008 el Grupo CLH ha puesto en marcha un Plan de Relaciones con las Comunidades Locales con el objetivo de conocer las inquietudes y expectativas que genera la compañía en sus grupos de interés locales además de intensificar y sistematizar las relaciones con las corporaciones en los municipios donde cuenta con instalaciones e infraestructuras.

Como parte de este plan durante el año 2008 se han llevado a cabo los siguientes proyectos:

Auditoría de percepción externa

Con el fin de conocer la percepción externa sobre la compañía se llevó a cabo a lo largo del 2008 una auditoría de percepción con ayuda de un equipo de expertos independientes. Este estudio se enmarca dentro del programa corporativo de mejora de las relaciones con la comunidad y grupos de interés de CLH, y en su primera fase se realizaron 71 entrevistas personales y telefónicas con los grupos de interés más relevantes en las zonas donde el Grupo CLH cuenta con instalaciones y centros de trabajo.

Entre los grupos de interés externos entrevistados se encuentran organismos de la administración pública, confederaciones hidrográficas, ayuntamientos, autoridades portuarias y aeroportuarias además de asociaciones locales, bomberos y fuerzas de seguridad del Estado.

Auditoría de percepción interna

Asimismo, con el fin de conocer en profundidad la situación y el grado de relación que mantiene la compañía con los diferentes grupos de interés de las comunidades locales y conocer la percepción del Grupo frente a la comunidad desde la perspectiva de las personas que trabajan en CLH, se llevó a cabo una auditoría de percepción interna. Para ello se realizaron 67 entrevistas con mandos estratégicos de la empresa en aquellas actividades en las que se detecta una mayor repercusión.

Los resultados de estas auditorías de percepción se han plasmado en un informe de conclusiones que va a permitir la elaboración de un detallado Plan de Relaciones con las Comunidades Locales que se realizará a lo largo del 2009 y que dará respuesta a las demandas de los grupos de interés detectadas, fomentando la interlocución y el diálogo con los mismos

Plan de mejora de atención telefónica

Durante 2008 se ha realizado un completo análisis de los sistemas de atención telefónica de la compañía tanto en su sede central como en los diferentes centros de trabajo. El resultado de este estudio ha dado lugar a la implantación de un nuevo sistema para mejorar la atención de las llamadas que se reciben y atender y resolver las demandas de información en un breve espacio de tiempo.

Para el diseño de este sistema se creó un grupo de mejora con representantes de las direcciones implicadas que aportaron sus recomendaciones con el objeto de mejorar el sistema actual de atención telefónica.

Diálogo con los grupos de interés

El Grupo CLH, dentro de su preocupación por mantener un dialogo fluido y continuo con sus grupos de interés, participa activamente en organismos y asociaciones relacionados con el sector energético.

Así, es miembro asociado del Club Español de la Energía (Enerclub), la principal asociación de empresas y profesionales dentro de esta área, que promueve actividades de debate, formación y difusión del conocimiento energético, y de la Asociación Española para la Economía Energética (AEEE). Asimismo, la compañía es socio colaborador de un extenso grupo de asociaciones empresariales, consciente del papel estratégico que su actividad desempeña en la economía española.

En este sentido, forma parte de la CEOE, del Círculo de Economía, del Círculo de Empresarios, de la Cámara de Comercio Americana, de la Cámara de Comercio e Industria Luso-Española, del Instituto de Estudios Económicos, del Instituto de Empresa, del Instituto de Consejeros-Administradores, o de la Asociación para el Progreso de la Dirección.

El Grupo CLH también es uno de los socios impulsores de la Fundación “Pro Rebus Academiae”, organismo dependiente de la Real Academia de Ingeniería, cuyo objeto es promover y desarrollar todas aquellas actividades que contribuyen al fomento y difusión de las tecnologías y, especialmente, a su aplicación al mundo empresarial y a la sociedad en general.

Además, a lo largo del año 2008 ha participado en diferentes foros y conferencias relacionadas con el sector energético, donde ha contribuido al intercambio de ideas y a la difusión del conocimiento de su actividad logística, como la Feria Internacional de Energía y Medio Ambiente GENERA 2008, el encuentro Energy Forum de Barcelona, el V Congreso de la Confederación Española de Directivos y Ejecutivos (CEDE) o el Congreso

Internacional de Biocarburantes de 2ª generación. Asimismo, cabe destacar la colaboración del Grupo CLH en el patrocinio del 19º Congreso Mundial del Petróleo, celebrado entre junio y julio en Madrid.

Para acercar el funcionamiento de la compañía a la sociedad y mejorar el conocimiento de sus actividades, el Grupo CLH ha invitado a clientes y otros grupos de interés a visitar algunas de sus principales instalaciones. La mayoría de las visitas que se organizaron en 2008 se llevaron a cabo en la planta de Torrejón de Ardoz (Madrid) y en el Centro de Control de oleoductos. Además, los principales operadores de hidrante europeos visitaron las instalaciones de CLH Aviación en el aeropuerto de Barajas.

El Grupo CLH elabora cada año un detallado plan de comunicación en el que incluye las actuaciones a seguir para incrementar su presencia pública. Siguiendo estos objetivos, la compañía mantuvo a lo largo de 2008 presencia en los medios de comunicación a través de reportajes y artículos sobre sus actividades, entrevistas al presidente, tribunas y la difusión de notas de prensa en publicaciones económicas y revistas especializadas.

Del mismo modo, se organizaron ruedas de prensa y encuentros con medios de comunicación, donde se facilitó información detallada sobre los resultados económicos u otros planes y proyectos de la compañía y se ha atendido a numerosos periodistas que han solicitado información sobre el Grupo CLH y sus planes de desarrollo.

En este sentido, destaca este año la valoración realizada por el periódico económico “El Nuevo Lunes”, que reconoció la política de comunicación del Grupo CLH situándolo en el puesto número 10 de la XXVIII Encuesta sobre Transparencia Informativa de empresas privadas en la que la compañía obtuvo su más alta puntuación desde que se elabora este ranking y ascendió 13 puestos respecto de la edición pasada.

La página web corporativa ha sido otro de los instrumentos utilizados para mejorar el conocimiento de la compañía que ha superado las 74.000 visitas durante el 2008.

caso práctico

Protección del patrimonio histórico y arqueológico del oleoducto Zaragoza – Torrejón de Ardoz

La construcción de un nuevo tramo del Oleoducto Zaragoza – Torrejón, finalizada en mayo de 2008, ha requerido la intervención de equipos especializados con el fin de proteger en todo momento tanto el medio ambiente y el entorno natural por el que discurre la infraestructura como el patrimonio arqueológico que pudiera verse afectado.

Esta infraestructura, de más de 290 kilómetros de longitud, discurre a través de las provincias de Zaragoza, Soria, Guadalajara y Madrid y durante su construcción se llevaron a cabo trabajos y estudios arqueológicos que permitieron la localización de tres yacimientos, dos de ellos inéditos.

Desde que se proyectó la construcción del nuevo oleoducto, CLH aportó todos los medios materiales y personales necesarios para la protección del patrimonio histórico que pudiera verse afectado por las obras. De este modo, la compañía incluyó en sus equipos técnicos a geólogos, arqueólogos y paleontólogos que garantizaron el buen desarrollo de estas actuaciones.

Los trabajos consistieron en varias prospecciones visuales previas de la zona de trazado del oleoducto, 520 sondeos arqueológicos en al menos 40 puntos y tres excavaciones arqueológicas en un área aproximada de 11.420 metros cuadrados. En todas estas labores se utilizaron los últimos avances técnicos y metodológicos en el campo de la arqueología.

Las excavaciones permitieron localizar tres yacimientos arqueológicos: Valdeherrera, en el término municipal de Calatayud (Zaragoza); Ermita de la Virgen del Robusto, en Aguilar de Anguita (Guadalajara); y San Benito, en Torrejón de Ardoz (Madrid). Los dos últimos son yacimientos inéditos que, gracias a las obras del oleoducto, pudieron ser documentados y estudiados.

En estos yacimientos se han encontrado restos de cerámica de la época romana, del siglo I d.C., entre los que destacan varias piezas decoradas con motivos geométricos, vegetales y animales.

También se localizaron una serie de 26 antefijas, un elemento decorativo que se utilizaba para adornar las cornisas de los tejados. Las piezas, que se encuentran en diferentes estados de conservación, representan una cabeza femenina con sus rasgos faciales tallados con gran precisión.

Para la realización de estas actuaciones, CLH contó con la colaboración de los servicios de protección patrimonial de Aragón, Castilla-La Mancha, Castilla-León y Comunidad de Madrid, que otorgaron los permisos requeridos para la realización de las actividades en el menor espacio de tiempo, implicándose de forma positiva en el proyecto.

Gracias a la colaboración de todas las administraciones implicadas, los trabajos permitieron conservar los elementos localizados sin que las obras del oleoducto sufriesen retrasos en su ejecución, ni modificaciones en el trazado inicialmente previsto.

Compromiso con el medio ambiente

Hitos 2008

- Certificación ISO 14001.
- Finalización de los trabajos de saneamiento de los terrenos de la antigua instalación de almacenamiento de Valencia.
- Comienzo de los trabajos de saneamiento de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Somorrostro (Vizcaya).

Retos 2009

- Declaración EMAS en 3 instalaciones del Grupo.
- Minimización del consumo de recursos en el Grupo CLH.
- Programa Acción CO_2.
- Comienzo de los trabajos de saneamiento de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Santurce.

Nuestro enfoque

El Grupo CLH asume el compromiso de estar cerca de las preocupaciones de la sociedad y ser reconocida como una compañía comprometida con el medio ambiente. Para ello, la compañía busca constantemente fórmulas para ahorrar en el uso de recursos naturales y minimizar sus emisiones, y se esfuerza por utilizar los recursos, tecnologías y procesos más respetuosos con el entorno natural y social.

Objetivos 2008	Grado de cumplimiento
Realizar el proyecto de recuperación medioambiental de los terrenos de la antigua instalación de almacenamiento de Somorrostro	Alto
Desarrollar actuaciones para asegurar la integridad de los oleoductos	Alto
Desarrollo del programa corporativo de gestión ambiental y protección del entorno	Alto

Las actividades del Grupo CLH se caracterizan por su reducido impacto ambiental, debido a la priorización del transporte de los productos petrolíferos a través de su extensa red de oleoductos. Así, la política de gestión medioambiental de la compañía comprende una serie de procedimientos cuya misión es controlar todos los aspectos de la actividad industrial para alcanzar un alto nivel de protección del medio ambiente.

La evaluación del impacto ambiental es uno de los instrumentos preventivos de gestión que permite a la compañía que las políticas medioambientales puedan ser aplicadas desde el inicio de un proyecto, influyendo en todo el proceso de desarrollo y de toma de decisiones, con el fin de corregir o mitigar los posibles impactos medioambientales. En este sentido, el Grupo CLH estudia todos los trazados, ubicaciones y alternativas posibles antes de iniciar un nuevo proyecto y selecciona aquel de menor impacto.

En estos trabajos no sólo se incluye el estudio previo al inicio de las obras sino que también se prevé un completo seguimiento durante la ejecución. Esto permite la utilización de medidas correctoras para conseguir minimizar el impacto de las mismas. En el caso de obras de construcción de oleoductos, una vez finalizadas se restituye el terreno a su estado original, iniciándose la revegetación de la zona afectada cuando es necesario. Además, se llevan a cabo controles con posterioridad con el fin de verificar y garantizar el buen funcionamiento de las medidas adoptadas.

Política de gestión ambiental del Grupo CLH

El Grupo CLH asume el compromiso de reducir el impacto ambiental de todas sus actividades, a la vez que optimiza el uso de los recursos. Esto queda reflejado en los 11 principios recogidos en su política ambiental. Estos principios están incluidos en el Sistema de Gestión Ambiental del Grupo CLH (SGA) desde el año 2006.

El Sistema de Gestión Ambiental establece unas Normas y Procedimientos para impulsar y coordinar todos los elementos relativos al medio ambiente, acordes con la legislación vigente y con los objetivos corporativos del Grupo CLH.

Para poner en práctica de manera efectiva estos principios, la compañía adecuó, en junio de 2006, el Sistema de Gestión Ambiental a la norma ISO 14001. Este nuevo sistema, que amplía y mejora el anterior, tiene como objetivo gestionar las actividades de la compañía de manera más eficiente y respetuosa con el medio ambiente para minimizar el impacto ambiental. Uno de los aspectos más relevantes de este sistema es la realización de evaluaciones de impacto ambiental, un instrumento preventivo que permite aplicar la política medioambiental del Grupo CLH desde el inicio de un proyecto.

Principios de la política de gestión medioambiental del Grupo CLH

1. Gestión ambiental integrada: Todos los empleados prestan especial atención a los temas medioambientales, asumiendo un compromiso responsable.
2. Minimización del impacto: El Grupo CLH realiza un esfuerzo continuado para identificar, caracterizar y minimizar el impacto medioambiental derivado de sus actividades, procurando hacer un uso eficiente de los recursos energéticos y de las materias primas.
3. Adaptación continua a la normativa aplicable: Cumplir la legislación medioambiental aplicable a las distintas instalaciones y operaciones del Grupo CLH, sin olvidar los estándares internacionales y las tendencias legislativas.
4. Prevención de la contaminación y evaluación de los riesgos potenciales: Aplicar el principio básico de prevención de la contaminación, partiendo de la planificación y evaluación de decisiones sobre proyectos.
5. Aplicación de criterios de eficiencia en la resolución de la problemática ambiental.
6. Colaboración con la sociedad: Colaborar con las diferentes administraciones, ONG's y entidades públicas y privadas, en la búsqueda de soluciones a los problemas ambientales.
7. Incorporación de los criterios ambientales a la gestión general de la compañía.
8. Criterios ambientales en la selección y relación con los contratistas y proveedores.
9. Comunicación e información ambiental: Favorecer la comunicación ambiental interna y externa con criterios de transparencia.
10. Formación medioambiental de las personas implicadas en la gestión y operación de las instalaciones del Grupo CLH.
11. Mejora continua: Procurar la mejora continua mediante la evaluación sistemática y periódica del Sistema de Gestión Ambiental, para lo que se considerará como herramienta básica la realización de auditorías ambientales.

El nuevo sistema establece unos procedimientos y protocolos para centralizar y coordinar todos los elementos relativos al medio ambiente, acordes con la legislación vigente y con los objetivos propios del Grupo CLH. Tras un examen previo por parte de la entidad certificadora y la correspondiente auditoría de certificación realizada en diciembre de 2007, CLH obtuvo, en julio de 2008, la certificación ISO 14001 para su Sistema de Gestión Ambiental.

Además, la compañía ha desarrollado distintos proyectos de interés medioambiental, entre los que destaca la adaptación de diez nuevas instalaciones de almacenamiento para suministrar biodiésel, con una inversión de trece millones de euros en 2008.

También se están dedicando más de cinco millones de euros a la recuperación medioambiental y paisajística de los terrenos de la antigua instalación de Somorrostro, en Vizcaya.

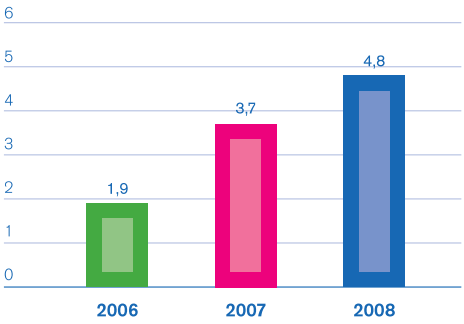
Gastos e inversiones ambientales

Durante el año 2008 el Grupo CLH invirtió 4,8 millones de euros en diferentes proyectos medioambientales, lo que supone un incremento del 29% respecto al año 2007. Así, las inversiones en materia medioambiental se destinaron fundamentalmente a:

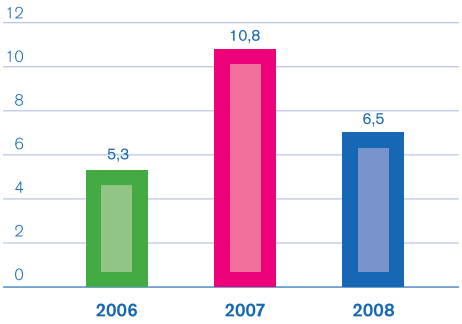
- Sustitución de tuberías enterradas por aéreas.
- Nuevos sistemas de purgas en circuitos cerrados.
- Adecuación de emplazamientos para almacenamiento temporal de residuos.
- Adquisición de equipos de lucha contra la contaminación marina y sobre aguas continentales.
- Mejora de la capacidad operativa de las unidades de recuperación de vapores.

Por otro lado, los gastos corrientes del ejercicio 2008 soportados por el Grupo CLH en actividades de remediación de aguas subterráneas y suelos ascendieron a 6,5 millones de euros.

Evolución inversiones ambientales Grupo CLH (Millones de euros)



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



Indicadores medioambientales

Consumo directo de energía

El consumo directo de energía de la compañía durante el año 2008 ascendió a 443.607 gigajulios, lo que supone un 0,82% de reducción respecto al año 2007.

Este pequeño ahorro en el consumo de energía se debe a las siguientes iniciativas:

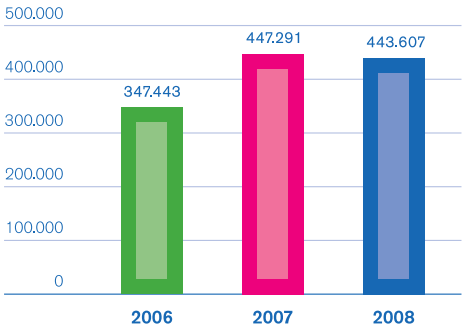
- Mejora en la medición del consumo de bombas en el oleoducto: Se están instalando contadores eléctricos individuales en cada una de las bombas del oleoducto integrando la información en el PLC y Scada. De esta manera se consigue que el operador de dispatching conozca el coste de las operaciones que realiza además de permitir un análisis posterior de los modos de bombeo con datos reales.
- Mejora en la eficiencia lumínica de las plantas de almacenamiento: Se ha realizado el estudio de la adecuación de la tensión de suministro a las luminarias de una instalación comprobando que la intensidad lumínica se mantiene en valores aceptables mientras se reduce el consumo de las mismas. Además se ha probado la gestión automatizada de la iluminación de la planta para racionalizar el consumo.
- Mejora en la planificación de los bombeos del oleoducto: Se han realizado estudios de consumo de tramos de oleoducto con diferentes configuraciones de bombeo (adecuación del número de bombas, horas de funcionamiento, etc.) e inyección de aditivo (mejorador de flujo) llegando a la conclusión de que un consumo estable resulta la opción más eficiente.
- Auditorías energéticas en instalaciones de almacenamiento: Se está realizando una primera auditoría energética en una planta tipo con el objeto de categorizar las instalaciones y establecer indicadores que permitan optimizar el consumo incrementando la eficiencia de manera sostenible. Una vez categorizadas las plantas se establecerán las prioridades en los planes de actuación.

Por último, se ha utilizado energía solar para la alimentación de válvulas de línea en el oleoducto. Para ello, se han implantado los equipos necesarios para el abastecimiento por energía solar de seis válvulas de línea en la traza del oleoducto. Este es el primer paso para estudiar la viabilidad del abastecimiento energético de las instalaciones del Grupo mediante energías renovables.

Consumo indirecto de energía

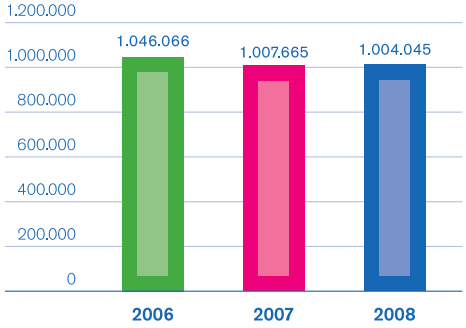
El consumo indirecto de energía durante el año 2008 ascendió a 1.004.045 gigajulios, lo que supone una reducción del 0,36% respecto al año 2007. Esta reducción se debe fundamentalmente a las distintas modalidades de operación en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.

Consumo directo de energía Grupo CLH[1] (Gigajulios/año)



Incluye: Unidades repostadoras de los aeropuertos, estaciones de bombeo, buques fletados y camiones cisterna, y consumo de calderas de vapor de las instalciones de almacenamiento, a excepción de Córdoba, Málaga, Mérida, Porto Pí, Rota, San Roque y Santurce.

Consumo indirecto de energía Grupo CLH[1] (Gigajulios/año)



Datos relativos a los consumos eléctricos de las instalaciones aeroportuarias de Barajas y del Prat y a las instalaciones de almacenamiento a excepción de Loeches y Porto Pí.

[1] Estos consumos se refieren a la compra de energía en el mercado eléctrico.

Consumo de agua

La compañía únicamente emplea agua en sus operaciones para uso sanitario, para generación de vapor y en pruebas de los sistemas contraincedios. El consumo de agua durante el año 2008 ascendió a 49.356 m^3, lo que supone un aumento del 14,8% respecto al año 2007.

Durante el año 2008 la compañía creó un grupo interdepartamental para el estudio de la viabilidad de la reutilización del agua consumida en las instalaciones. Asimismo, dicho grupo está estudiando la recogida y aprovechamiento del agua de lluvia. Durante el año 2009 se prevé la realización de las primeras pruebas de los sistemas analizados.

Consumo de agua Grupo CLH [1]

	2006	2007	2008
Agua para producción de vapor (m^3)	32.620	31.520	33.207
Resto consumo agua (m^3)	4.627	11.464	16.149
Total agua consumida (m^3)	37.287	42.984	49.356

[1] El 67% del consumo de agua corresponde a las calderas de vapor de las instalaciones de almacenamiento de Gijón, Algeciras, Huelva, Cartagena y Barcelona.

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 y del sistema de defensa contra incendios en caso necesario.

Emisiones al aire

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

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

Las emisiones de SO_2, NO_x, CO_2, CH_4 y partículas en suspensión, tienen su origen principalmente en los motores de combustión interna tanto estacionarios como de la flota de vehículos. Son de destacar las emisiones derivadas del consumo de combustible en los buques tanque fletados por la compañía, y las calderas de vapor para el calentamiento del fuelóleo almacenado en las instalaciones de Barcelona, Cartagena, Huelva, Algeciras y Gijón.

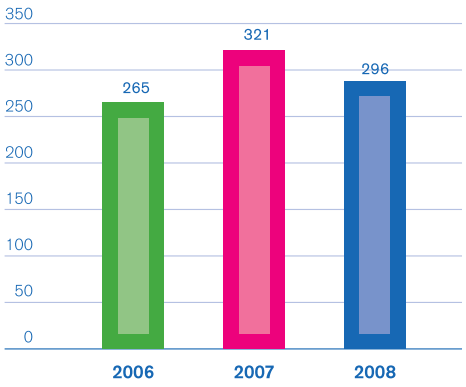
Los principales datos referidos al año 2008 fueron los siguientes:

- La emisión de SO_x fue de 296 toneladas, lo que supone una disminución del 7,76% respecto al año 2007.
- La emisión de COVs ascendió a 817 toneladas, experimentando una reducción del 72,8% respecto al año 2007.
- La emisión de partículas en suspensión alcanzaron las 19 toneladas, lo que supone una disminución del 6,3% respecto al año 2007.
- La emisión de NO_x ascendió a 303 toneladas, lo que conlleva una reducción del 12% respecto al año 2007.

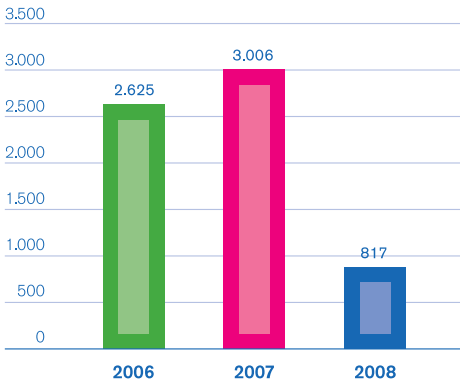
Todas estas reducciones han sido motivadas por:

- La instalación de pantallas flotantes internas en los tanques de almacenamiento de gasolinas. Éstas se encuentran en contacto permanente con la superficie del líquido, lo que evita su evaporación.
- La existencia de unidades de recuperación de vapores de moderna tecnología en los cargaderos de las instalaciones, para el tratamiento tanto de los vapores generados durante la carga de gasolinas en los camiones cisterna como los recogidos por los mismos en las descargas en las estaciones de servicio.

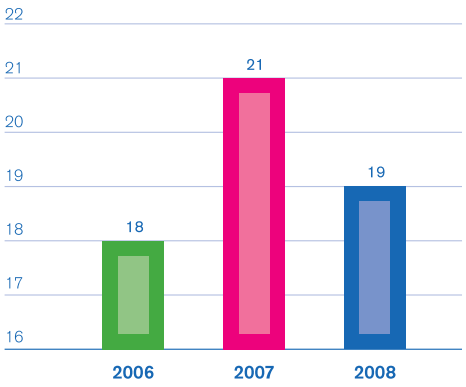
Emisión SO_x[1] (toneladas)



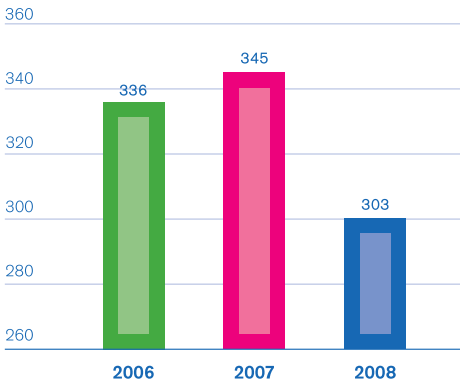
Emisión compuestos orgánicos volátiles (COV)[1] (toneladas)



Emisión de partículas[1] (toneladas)



Emisión NO_x[1] (toneladas)



[1] Incluyen unidades repostadoras de los aeropuertos, estaciones de bombeo, buques fletados y camiones cisterna, y consumo de las calderas de vapor de las instalaciones de almacenamiento a excepción de Córdoba, Málaga, Mérida, Porto Pí, Rota, San Roque y Santurce.

Para calcular las emisiones se han empleado los factores de emisión de la Guía de Parámetros Ambientales CLH de 2008, basada en la Guía EMEP/CORINAIR Atmospheric Emissión Inventory Guidebook, 2ª edición, Septiembre 1999 de la Agencia Ambiental Europea.

Gestión de residuos

El Grupo CLH produce residuos peligrosos en cantidades limitadas debido a que no realiza procesos de fabricación o transformación de materias. La naturaleza de los residuos generados es debida principalmente a la limpieza periódica de los tanques de almacenamiento y de los sistemas de tratamiento de aguas hidrocarburadas.

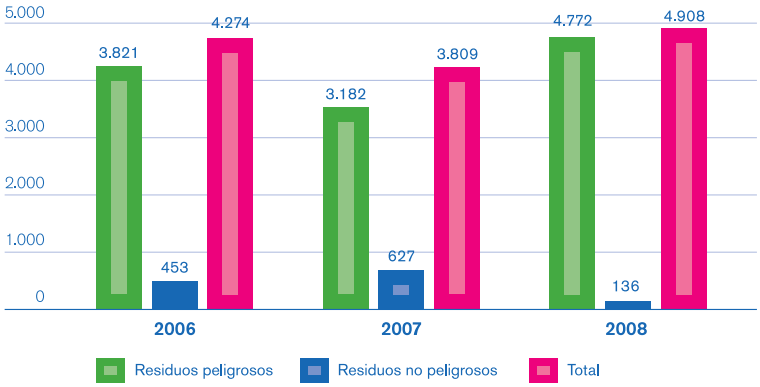
Cada instalación y centro de trabajo segrega todos los residuos generados en función de su naturaleza y son almacenados en zonas convenientemente habilitadas hasta su entrega a un Gestor Autorizado.

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 como mínimo la cantidad de residuos peligrosos producidos, naturaleza de los mismos, destino final y Gestor Autorizado.

Durante el año 2008 se ha puesto en marcha una aplicación de gestión ambiental, para, entre otros, el registro y control de las retiradas de residuos realizadas en el Grupo CLH, y su tratamiento estadístico.

En 2008 el Grupo CLH gestionó 4.772 toneladas de residuos peligrosos y 136 toneladas de residuos no peligrosos, que hacen un total de 4.908 toneladas de residuos.

Gestión de residuos Grupo CLH (toneladas métricas)



Nota: Datos relativos a las instalaciones aeroportuarias de Alicante, Asturias, Barajas, Bilbao, Córdoba, Barcelona, Girona, Málaga, Valencia, Salamanca, Sevilla y Vigo, y a las instalaciones de almacenamiento a excepción de A Coruña Bens, Albuixech, Castellón, Loeches, Mahón, Porto Pí y Son Banya.

Gestión de vertidos

Las redes de aguas de las instalaciones se encuentran convenientemente segregadas (Aguas sanitarias, pluviales y las susceptibles de contener trazas de hidrocarburos). Las instalaciones cuentan con un sistema de control de medida de hidrocarburos en continuo, derivando el vertido de nuevo hacia el sistema de tratamiento en caso de no cumplir lo especificado.

Los nuevos sistemas de purgas en circuito cerrado que se están instalando minimizan de forma considerable la carga contaminante que se envía a los sistemas de tratamiento.

Las aguas residuales son tratadas adecuadamente para tratar de 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. En aquellos casos en que no existe una red municipal para su vertido, se solicita a la Administración competente el permiso de vertido. La propia Administración realiza, juntamente 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.

Cambio climático

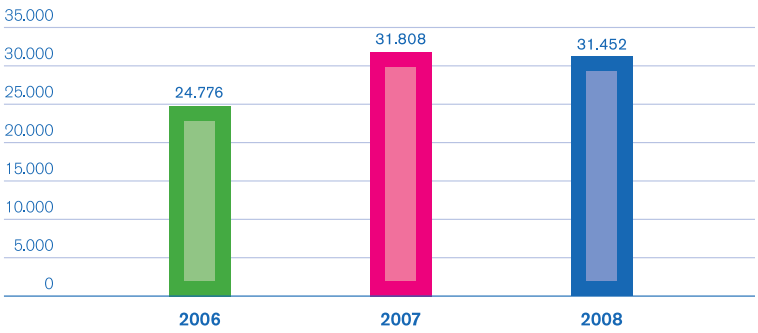
Desde el Grupo CLH existe un compromiso de realizar un esfuerzo continuo por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Las principales emisiones de este tipo de gases por parte de la compañía corresponden al CO_2, NO_x y CH_4, los cuales tienen su origen en la combustión de combustibles fósiles en los diferentes motores de combustión interna. La utilización de la red de oleoductos de la compañía para el transporte de combustible evita la emisión a la atmósfera de más de 400.000 toneladas de CO_2 cada año que serían las emisiones equivalentes si el transporte se realizara mediante camiones cisterna.

El Grupo CLH en su continua búsqueda de la eficiencia energética en sus actividades de transporte a través del oleoducto procede a la incorporación, de los más avanzados aditivos de transporte por tubería reductores de la fricción, que minimizan el rozamiento incrementando la capacidad de transporte del oleoducto hasta en un 150%. Gracias a esto, se reduce el consumo energético empleado en el bombeo de los productos, con la consiguiente reducción de gases de efecto invernadero (GEI).

Las emisiones de CO_2 del Grupo CLH durante el año 2008 ascendieron a 31.452 toneladas, lo que supone un 1,12% menos respecto al año 2007. Las oscilaciones en las emisiones de CO_2 se deben fundamentalmente a las variaciones de las salidas anuales de producto y de las distintas modalidades de operación en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.

Por otra parte, durante el año 2008, continuó el proceso inversor para la adaptación de la red logística y operativa de la compañía para el almacenamiento y distribución de biocombustibles de acuerdo con los objetivos nacionales.

Emisiones CO_2 Grupo CLH (toneladas)



Nota 1: Para calcular las emisiones se han empleado los factores de emisión de la Guía de Parámetros Ambientales CLH de 2008, basada en la Guía EMEP/CORINAIR Atmospheric Emissión Inventory Guidebook, 2ª edición, Septiembre 1999 de la Agencia Ambiental Europea.

Nota 2: Incluyen unidades repostadoras de los aeropuertos, estaciones de bombeo, buques fletados y camiones cisterna, y consumo de las calderas de vapor de las instalaciones de almacenamiento a excepción de Córdoba, Málaga, Mérida, Porto Pí, Rota, San Roque y Santurce.

El Grupo CLH ha establecido como objetivo para el año 2009 la reducción de las emisiones de CO_2 derivadas de las actividades del Grupo.

a) Riesgos:

- La limitación en el uso de combustibles procedentes del petróleo traerá previsiblemente consigo un aumento en el uso de biocombustibles, por lo que el Grupo CLH debe realizar importantes inversiones en la adaptación de sus instalaciones a estos nuevos productos.
- El aumento significativo de temperatura podría dar lugar a:
- Una disminución del consumo de gasóleo de calefacción con la consiguiente reducción de la actividad.
- La aparición de combustibles limpios para la automoción, como son el hidrógeno, el gas, las baterías y la energía solar, puede dar lugar a la reducción del consumo de productos petrolíferos.

b) Oportunidades:

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

Protección de los suelos y aguas subterráneas

La protección de suelos y aguas subterráneas de las instalaciones del Grupo CLH constituyen unas de las máximas prioridades corporativas. Los principales sistemas para la prevención de la contaminación de los suelos derivados de las actividades propias de CLH son:

1. Sistemas de control de llenado de los tanques para impedir sobrellenados accidentales.
2. Realización de revisiones periódicas de estanqueidad de los tanques enterrados y de los fondos de tanques de superficie con el fin de prevenir y detectar con antelación posibles fugas.
3. Impermeabilización de zonas sensibles a derrames accidentales (cubetos y salas de bombas).
4. Sistema informático de control de fugas del oleoducto.
5. En los tanques aéreos de nueva construcción se instalan sistemas de detección de fugas en los fondos.
6. Los tanques enterrados que se instalan son de doble pared.
7. En todas las instalaciones de almacenamiento existe una red de control piezómetrica para el control y monitoreo de las aguas subterráneas.

El Grupo CLH realiza además un control exhaustivo de cualquier derrame de producto con actuación inmediata de investigación y saneamiento si hay filtración al subsuelo. Así, 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.

Fruto de este plan, el Grupo CLH ha llevado a cabo proyectos de recuperación medioambiental en aquellos terrenos en los cuales ha desarrollado actividades:

- Valencia: Finalizado, con la aprobación de la Autoridad Ambiental de la Comunidad Valenciana.
- Somorrostro: Actualmente en curso, bajo la supervisión de la Autoridad Ambiental del País Vasco.
- Santurce: Previsto el inicio de los trabajos en el primer semestre del 2009.

Gestión de la biodiversidad

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

Durante el año 2008, se han publicado las Declaraciones de Impacto Ambiental de los siguientes proyectos:

- Ampliación de capacidad de la instalación de almacenamiento de CLH en Algeciras.
- Ampliación de capacidad de la instalación de almacenamiento de CLH en Huelva

Además, se están tramitando las siguientes evaluaciones de impacto ambiental:

- Ampliación de capacidad de la instalación de almacenamiento de CLH en Almodóvar.
- Ampliación de capacidad de la instalación de almacenamiento de CLH en Loeches.
- Nueva instalación de almacenamiento de Burgos.
- Ampliación de capacidad de la instalación de almacenamiento de CLH en Rota.

En el año 2008 el Grupo CLH aprobó el proyecto "Campaña 1.000 Árboles para el 2009" que se desarrollará en las instalaciones de la compañía. El proyecto contempla la plantación de árboles autóctonos según el lugar de cada instalación y la selección de cada especie se hará de acuerdo con las condiciones climatológicas del entorno. Además, dentro de este proyecto se distingue la creación de barreras verdes en varias instalaciones con el objetivo de suavizar el impacto visual de las mismas.

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

- **Identificación de Zonas de Impacto Directo:** Segmentos del oleoducto que están localizados físicamente dentro de una HCA.
- **Identificación de Zonas de Impacto Indirecto:** Se realiza un análisis de límites (boundary analysis) utilizando la información del caudal del oleoducto, tiempos de cierre de válvulas, espaciamiento entre válvulas y perfiles de elevación, para calcular el volumen máximo de derrame que se podría generar. El volumen variable (distancia de dispersión) se utiliza para identificar la proximidad a una HCA a lo largo del oleoducto. La proximidad se basa en el máximo volumen que potencialmente se puede derramar en un punto dado como consecuencia de un accidente. Todos los segmentos del oleoducto que se encuentran incluidos en una HCA poseen un área de impacto directo y otra de impacto indirecto según lo establecido por el análisis de límites, y por lo tanto se deberá tener en cuenta e incluir en las bases de datos las coordenadas de estos puntos de impacto indirecto.
- **Análisis de Transporte:** Los segmentos del oleoducto se evalúan para determinar si el contenido de una ruptura podría migrar hacia una HCA. Se realizan consideraciones específicas para los dos mecanismos de transporte existentes, por tierra o por agua. Los tres análisis específicos de transporte incluyen: Análisis del terreno, análisis directo de cuenca hidrográfica y análisis indirecto de cuenca hidrográfica.

Impactos derivados del transporte de productos

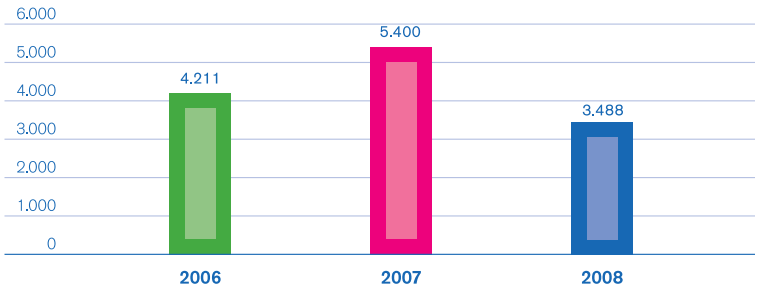
Actualmente, el abastecimiento de las instalaciones de CLH se hace principalmente a través de la red de oleoductos, que es el medio de transporte más seguro y respetuoso con el medio ambiente, lo que ha permitido reducir de manera significativa las emisiones de CO_2, al minimizar la utilización de otros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

Por otra parte, la ampliación de la red logística de oleoductos en cerca de 300 kilómetros, incrementa la capacidad de transporte y la minimización de impactos ambientales derivados de potenciales accidentes de otros medios de transporte (camión cisterna o ferrocarril).

El Grupo CLH mantiene la política de reportar todos los derrames que superen la cantidad de 5 litros. Cuando se produce un derrame accidental la compañía pone inmediatamente en marcha las medidas necesarias para paliar los efectos que pudiera tener en el medio ambiente estudiando el tipo de terreno y sus características y estableciendo el sistema más adecuado para su limpieza y recuperación, de forma que se le devuelva a su estado original en el periodo más breve de tiempo.

Las emisiones de CO_2 debidas al transporte por carretera del Grupo CLH durante el año 2008 ascendieron a 3.488 toneladas, lo que supone una reducción del 35,4% respecto al año 2007. Esta disminución se debe al descenso de actividad (unidades repostadoras, movimiento de equipos ligeros y movimiento de cisternas).

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



Nota: Para calcular las emisiones se han empleado los factores de emisión de la Guía de Parámetros Ambientales CLH de 2008, basada en la Guía EMEP/CORINAIR Atmospheric Emissión Inventory Guidebook, 2ª edición, Septiembre 1999 de la Agencia Ambiental Europea.

	2006		2007		2008	
Motivo de los derrames	**Nº**	**Litros**	**Nº**	**Litros**	**Nº**	**Litros**
Roturas por terceros de líneas de oleoductos	3	275.977	3	319.122	10	677.836
Derrames por reboses en cargaderos	32	15.647	41	15.588	28	17.697
Resto de derrames	19	136.516	39	170.421	80	338.420

caso práctico

Saneamiento ambiental y recuperación paisajística de la instalación de almacenamiento de Somorrostro en Vizcaya

El objetivo de este proyecto es la recuperación medioambiental y paisajística de los terrenos donde se ubicaba la antigua instalación de almacenamiento de CLH en Somorrostro (Vizcaya). El proyecto cuenta con varias fases. La primera fase consistió en el desmontaje de todos los tanques de almacenamiento, tuberías y equipos. La mayoría de estos elementos se han reciclado debido a su composición y el resto se ha entregado a gestores autorizados.

Una vez desmantelada la instalación, se procedió a caracterizar detalladamente el suelo y agua subterránea detectándose afección por hidrocarburos en ciertas zonas de la parcela. Según la normativa vigente se realizó el correspondiente Análisis Cuantitativo de Riesgos. Ambos informes se remitieron a la Autoridad Medioambiental del Gobierno Vasco para su valoración.

El proyecto de saneamiento fue aprobado por la Autoridad Medioambiental en mayo de 2008 y consta de dos etapas claramente definidas:

- Limpieza de los suelos y aguas subterráneas de la parcela.
- Restauración paisajística de la zona. Esta actuación se realizará durante el año 2009.

La limpieza de los suelos consiste en la excavación selectiva de suelos afectados, segregando aquellos que presentan riesgos de los que no los presentan y pueden permanecer en la parcela de acuerdo a su uso futuro. Los materiales que presentan riesgos son enviados a una planta de lavado de suelos, donde son cribados en varias etapas, en vía seca y húmeda, y enviados a un tambor de atricionado, a un espesador y a un filtro de bandas.

El resultado de la operación es una serie de acopios limpios, rechazos y arenas de dos granulometrías, y unos finos lavados en forma de torta deshidratada. Todas las fracciones son analizadas para comprobar su grado de saneamiento. Los materiales que no presentan riesgos son utilizados como relleno de los vasos de excavación, mientras que los contaminados (los finos donde se concentra la contaminación) son gestionados mediante gestor de residuos autorizado.

La última fase se iniciará en 2009 y supondrá la restauración paisajística de la zona y la recuperación de la marisma.

Nuestros próximos pasos

El año 2009 en Responsabilidad Corporativa para el Grupo CLH

A lo largo de este segundo Informe de Responsabilidad Corporativa hemos mostrado algunas de nuestras principales iniciativas en el terreno económico, social y medioambiental con el objeto de responder a las expectativas de nuestros grupos de interés.

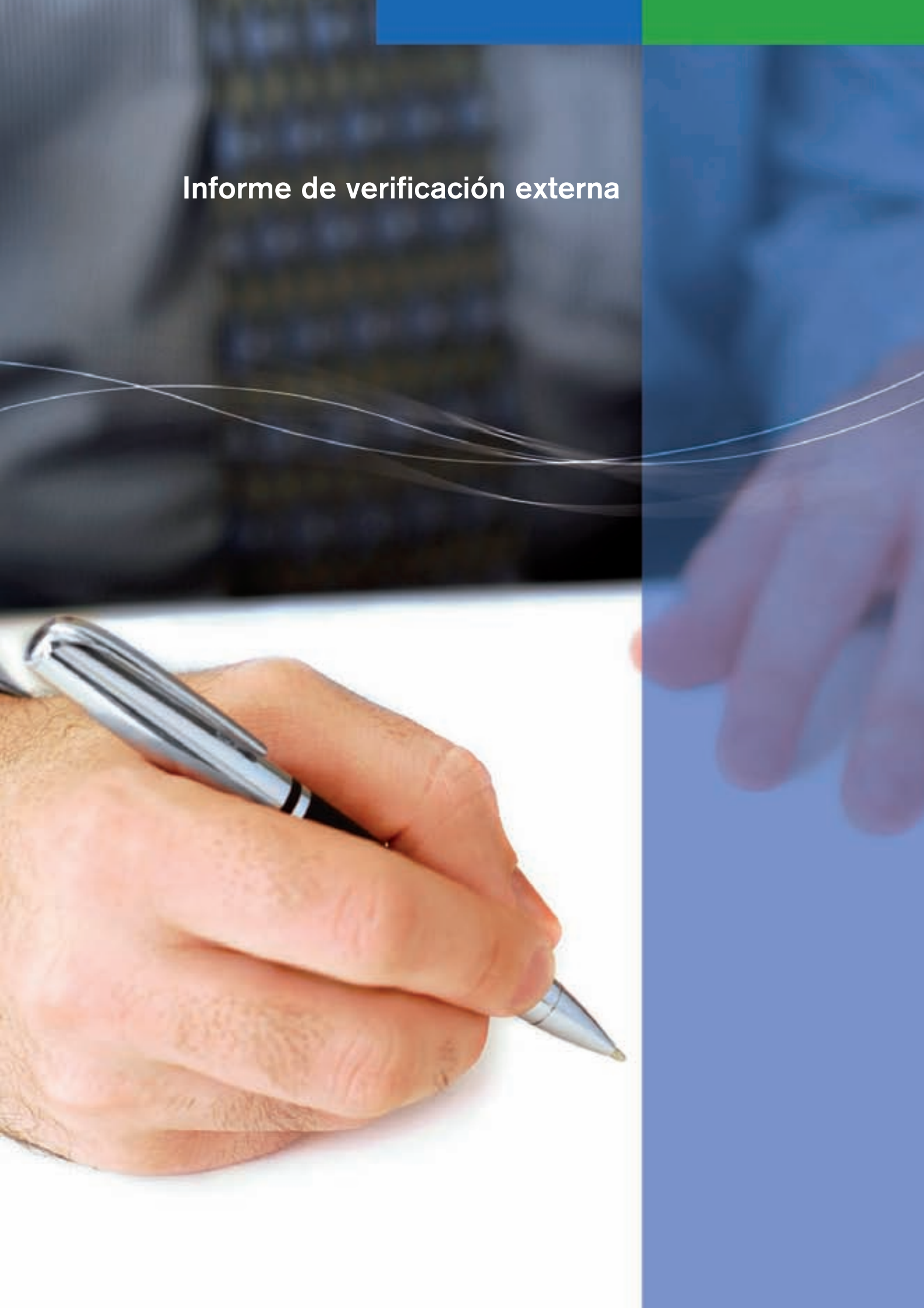
Entendemos la responsabilidad corporativa como un proceso de mejora continua; por ello, durante el ejercicio 2009 nos hemos marcado los siguientes objetivos:

1. Aprobación del Código de Conducta por parte del Consejo de Administración.
2. Implantación del Código de Conducta.
3. Inicio de los trabajos para la definición del Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2011-2016.
4. Implantación de la estrategia de compromiso con la comunidad.
5. Continuar con el compromiso de verificar el Informe de Responsabilidad Corporativa.

Del avance de los distintos asuntos desarrollados a lo largo del año, así como de todas aquellas acciones emprendidas por el Grupo CLH que pudieran ser relevantes para sus grupos de interés le daremos cuenta en el próximo informe.

José Luis López de Silanes
Presidente Ejecutivo

Informe de verificación externa



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

Informe de Revisión Independiente del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. Según la Norma ISAE 3000

A la Dirección de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. (en adelante CLH)

Introducción

Hemos sido requeridos por CLH, para revisar la información no financiera correspondiente al ejercicio 2008, contenida en su Informe de Responsabilidad Corporativa 2008 (en adelante el Informe), el cual está a disposición del público en general y cuyo alcance se describe en el capítulo Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008.

El contenido, la preparación, el mantenimiento de los sistemas de información que aportan los datos y la integridad del informe de CLH son responsabilidad de su Dirección.

Alcance

En el Informe se describen los esfuerzos y avances realizados por CLH en la consecución de un desarrollo más sostenible. Nuestra responsabilidad ha sido la de revisar el mencionado Informe y comprobar la aplicación de la Guía de Global Reporting Initiative Versión 3 (GRI G3) de acuerdo al nivel de autodeclaración de la compañía, así como ofrecer a los lectores un nivel de aseguramiento limitado de acuerdo con lo establecido por la norma ISAE 3000 (International Standard for Assurance Engagements) en relación a la verificación de información no financiera sobre:

- Que los datos cuantitativos se han obtenido de manera fiable.
- Que las informaciones de carácter cualitativo se encuentran adecuadamente soportadas por documentación interna o de terceros.
- La aplicación de la Guía de GRI G3 para el nivel de aplicación A+ cuya autodeclaración ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative.

Hemos comprobado que la información financiera incluida en el Informe, proviene de las cuentas anuales de la empresa, que ha sido auditada por terceros independientes.

Criterios para realizar la revisión

Hemos realizado nuestro trabajo de acuerdo con la norma ISAE 3000: *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, desarrollada por International Auditing and Assurance Standards Board (IAASB) y la Guía de Actuación sobre Trabajos de Revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa del Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España. Entre otras cuestiones, para el cumplimiento de estas normas:

- Hemos llevado a cabo el trabajo con un equipo de especialistas en verificación y desarrollo sostenible empresarial. Siguiendo con las normas antes mencionadas, este trabajo se realiza cumpliendo las políticas de independencia de KPMG basadas en el Código de Ética Profesional de la IFAC.

2

- Los procedimientos llevados a cabo en nuestra revisión son sustancialmente inferiores a los de un trabajo de seguridad razonable. Por tanto la seguridad proporcionada es también menor. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Asimismo hemos seguido los criterios de aplicación de los principios de la Guía de GRI G3 utilizados por parte de CLH según se describen en el capítulo Proceso de elaboración del Informe de Responsabilidad Corporativa 2008.

Trabajo realizado

Hemos revisado la fiabilidad de los datos y de otras informaciones contenidas en el Informe de acuerdo con el alcance descrito, basándonos en la realización de las siguientes actividades:

- Entrevistas con los responsables de los sistemas que proveen la información incluida en el Informe.
- Revisión de los sistemas utilizados para generar, agregar y facilitar los datos.
- Análisis del alcance y presentación de la información que se ofrece.
- Revisión por muestreo de los cálculos realizados a nivel corporativo y la consistencia de los mismos.
- Revisión de que otras informaciones se encuentran adecuadamente soportadas por documentos internos o de terceros.

Conclusiones

Basados en los trabajos descritos anteriormente, no hemos observado circunstancias que nos indiquen que los datos recogidos en el Informe no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas.

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez
Socio

11 de mayo de 2009

Índice de contenido del GRI

Índice del contenido del GRI

1	Estrategia y análisis	Páginas
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.	4-5
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	4-5, 40-41, 100

2	Perfil de la organización	Paginas
2.1	Nombre de la organización.	2
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	22-23, 46-47
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos (JVs).	20-21
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	2
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.	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	2
2.7	Mercados servidos (incluyendo el desglose geográfico, los sectores que abastece y los tipos de clientes/beneficiarios).	20-23
2.8	Dimensiones de la organización informante, incluido: • Número de empleados. • Ventas netas (para organizaciones sector privado) o ingresos netos (para organizaciones sector público). • Capitalización total, desglosada en términos de deuda y patrimonio neto (organizaciones sector privado). • Cantidad de productos o servicios prestados.	6-7
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria en el tamaño, estructura y propiedad de la organización, incluidos: • La localización de las actividades o cambios producidos en las mismas, aperturas, cierres y ampliación de instalaciones. • 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).	13, 20
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	16

3	Parámetros de la memoria	Páginas
	Perfil de la memoria	
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria (por ejemplo, ejercicio fiscal, año natural).	8-12
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente (si la hubiere).	4
3.3	Ciclo de presentación de memorias (anual, bienal, etc.).	12
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	2
	Alcance y cobertura de la memoria	
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria, incluido: • Determinación de la materialidad. • Prioridad de los aspectos incluidos en la memoria. • Identificación de los grupos de interés que se prevé que utilicen la memoria.	8-12
3.6	Cobertura de la memoria (p. ej. países, divisiones, filiales, instalaciones arrendadas, negocios conjuntos, proveedores).	8-12
3.7	Indicar la existencia de limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	8-12
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.	8-12
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.	8-12
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).	8-12
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	8-12
	Índice del contenido del GRI	
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en la memoria.	11-121
	Verificación	
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	107

4	Gobierno, compromisos y participación grupos interés	Páginas
	Gobierno	
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	37-38
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).	Informe de Gobierno Corporativo, pág. 64, 65, 75.
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.	Informe de Gobierno Corporativo, pág. 64, 65.
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Informe de Gobierno Corporativo, pág. 95.
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).	Informe de Gobierno Corporativo, pág. 71.
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno.	Los posibles conflictos de intereses que puedan surgir en el máximo órgano de gobierno están regulados por el reglamento interno de conducta en materias relativas al mercado de valores y por reglamento del Consejo de Administración.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos.	Informe de Gobierno Corporativo, pág. 74.
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.	18, 19, 42
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.	35, 36, 40, 41
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Informe de Gobierno Corporativo pág. 74.
	Compromisos con iniciativas externas	
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	8-12
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	35-36
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a las que la organización apoya y: • Esté presente en los órganos de gobierno. • Participe en proyectos o comités. • Proporcione una financiación importante que exceda las obligaciones de los socios. • Tenga consideraciones estratégicas.	39, 87, 88
	Participación de los grupos de interés	
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	32
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	8-12
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.	10
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.	8-12

Indicadores GRI G3 de desempeño

Enfoque de gestión: dimensión económica

	Páginas
Valor económico generado	25
Valor económico distribuido	26
Valor económico indirecto	27
El Grupo CLH y la generación de valor a través de sus proveedores	28-29

Indicadores del desempeño económico

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas
Principal	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.		25-29
Principal	EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.		100
Principal	EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.		67
Principal	EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.		El Grupo CLH no ha recibido ayudas financieras significativas del gobierno español durante el año 2008.
Adicional	EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		66
Principal	EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		28-29
Principal	EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.		66
Principal	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.		Durante el año 2008 el Grupo CLH no ha llevado a cabo ninguna inversión en infraestructuras ni ha prestado servicios mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie.
Adicional	EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos.		27

Enfoque de gestión: dimensión ambiental

	Páginas
Política de gestión medioambiental del Grupo CLH	92-94
Gastos e inversiones ambientales	94
Gestión de residuos	98
Gestión de vertidos	99
Cambio climático	99-100
Protección de suelos y aguas subterráneas	101
Gestión de la biodiversidad	102
Impactos derivados del transporte de productos	103

Indicadores del desempeño ambiental

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen.	GC8	CLH es una empresa de servicios, dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no tiene procesos productivos, y en consecuencia no utiliza materias primas ni embalajes.
Principal	EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados.	GC8	CLH es una empresa de servicios, dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no tiene procesos productivos, y en consecuencia no utiliza materias primas ni embalajes.
Principal	EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	GC8	95
Principal	EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	GC8	95
Adicional	EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.		95
Adicional	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.		95
Adicional	EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.		95
Principal	EN8	Captación total de agua por fuentes.	GC8	96
Adicional	EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.		96
Adicional	EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.		96
Principal	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.	GC8	102

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	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.	GC8	102
Adicional	EN13	Hábitats protegidos o restaurados.		102
Adicional	EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.		102
Principal	EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	GC8	100
Principal	EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	GC8	99-100
Adicional	EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.		99-100
Principal	EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	GC8	96-97
Principal	EN20	NO_x, SO_x y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso.	GC8	96-97
Principal	EN21	Vertidos totales de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	GC8	99
Principal	EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	GC8	98
Principal	EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	GC8	103
Adicional	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.	GC8	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España.
Adicional	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.		102
Principal	EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto.	GC8	102
Principal	EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	GC8	CLH es una compañía prestadora de servicios y dedicada a la distribución de carburantes y combustibles líquidos.
Principal	EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	GC8	41
Adicional	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.		103
Adicional	EN30	Desglose por tipo de total de gastos e inversiones ambientales.		94

Enfoque de gestión: dimensión social

	Páginas
Practicas laborales	
Capital humano y diversidad	62-64
Atracción y retención del talento	65-66
Conciliación de la vida laboral y familiar	67
Desarrollo de capital humano	68-69
Comunicación interna	70
Negociación colectiva	70
Salud y seguridad laboral	71-77
Sociedad	
Gestionando las relaciones con la comunidad	80-81
La Acción Social en CLH	81-85
Diálogo con los grupos de interés	87-88
Derechos humanos	
Estrategia de Responsabilidad Corporativa en el Grupo CLH	32-35
Responsabilidad de productos	
Compromiso con nuestros clientes	45-47
Sistema de gestión de calidad del Grupo CLH	48-52
La satisfacción de nuestros clientes	53-55
La apuesta por la tecnología y la investigación	56-57
La seguridad en el transporte de productos	58
Protección de datos y comunicaciones comerciales	58

Prácticas laborales

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.		62
Principal	LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región.		65
Adicional	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.		67
Principal	LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	GC3	70
Principal	LA5	Período(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	GC3	De acuerdo con los artículos 13, 16, 49, 50 y 74.4 de su convenio colectivo, CLH se compromete a informar a sus empleados, o a sus representantes, de la implantación de cambios organizativos que pudieran afectarles. Los plazos oscilan dependiendo de la relevancia de la medida.
Adicional	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.		75

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.		71
Principal	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.		76
Adicional	LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.		77
Principal	LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado.		68
Adicional	LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continúa que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.		68
Adicional	LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional.		69
Principal	LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad.	GC6	63
Principal	LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.		66

Derechos humanos

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	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.	GC1-GC2	El Grupo CLH ha elaborado un Plan Director en Responsabilidad Corporativa 2008-2012, donde se recogen líneas de acción encaminadas a poder dar respuesta a este indicador en el largo plazo.
Principal	HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia.	GC1-GC2	El Grupo CLH ha elaborado un Plan Director en Responsabilidad Corporativa 2008-2012, donde se recogen líneas de acción encaminadas a poder dar respuesta a este indicador en el largo plazo.
Adicional	HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados		El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, donde no existe riesgo de vulneración relativo a los derechos humanos. Por este motivo, no existe ningún módulo que contemple estos asuntos, no descartándose incluirlo en el medio o largo plazo.

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	GC1-GC6	62
Principal	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.	GC3	70
Principal	HR6	Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	GC5	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, país donde no existe peligro de actividades relacionadas con la explotación infantil.
Principal	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.	GC4	62
Adicional	HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.		El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España, país donde no existen propiedades indígenas.

Indicadores del desempeño social: sociedad

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	SO1	Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa.		79-89
Principal	SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	GC10	El Grupo CLH está elaborando actualmente un Código de Conducta, el cual está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración.
Principal	SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	GC10	El Grupo CLH está elaborando actualmente un Código de Conducta, el cual está pendiente de aprobación por parte del Consejo de Administración, y espera poder poner en marcha los mecanismos necesarios para poder dar respuesta a este indicador en el largo plazo.
Principal	SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	GC10	Durante el año 2008 no se ha producido ningún incidente de corrupción en la compañía.
Principal	SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.		39
Adicional	SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países.		El Grupo CLH no ha realizado aportaciones financieras o en especie a partidos políticos o instituciones relacionadas.
Adicional	SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.		En el año 2008 el Grupo CLH no ha estado involucrado en ningún proceso judicial por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.
Principal	SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.		41

Indicadores del desempeño social: responsabilidad del producto

Tipo	Indicador GRI G3		GC	Páginas/Observaciones
Principal	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.		58
Adicional	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.		Durante el año 2008 no se han producido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y los servicios.
Principal	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.		47
Adicional	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.		58
Adicional	PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.		53-55
Principal	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.		58
Adicional	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.		Durante el año 2008 no se han producido incidentes derivados del incumplimiento de la regulación relativa a las comunicaciones de marketing.
Adicional	PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.		Durante el año 2008 no se han producido reclamaciones derivadas del respeto a laprivacidad y fuga de los datos personales de los clientes.
Principal	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.		41

Glosario

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

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

CO: Monóxido de carbono.

CO_2: Dióxido de carbono.

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

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

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

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

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

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

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

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

Gigajulio: 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.

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.

NO_x: Óxidos de Nitrógeno.

Oleoducto: Tubería de transporte de petróleo o hidrocarburos derivados.

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

SO_2: Dióxido de azufre.

SO_x: 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.

Edición: Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales
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
infoclh@clh.es

Diseño: Gabinete Echeverría

Compañía
Logística de
Hidrocarburos

Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.
Titán, 13. 28045 Madrid. España
www.clh.es