



Compañía
Logística de
Hidrocarburos



Informe de Responsabilidad Social Corporativa

2012



Informe de Responsabilidad Social Corporativa

Datos de contacto:

Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.

Dirección de Comunicación y Relaciones

Institucionales

C/ Titán nº 13. 28045 Madrid

Por correo electrónico: infoclh@clh.es

Por teléfono: (+ 34) 91 7746000

Por fax: (+ 34) 91 7746001



Índice

Carta del Presidente	5	3. Generación de valor para la sociedad y nuestros grupos de interés	28
Cuadro de mando RSC	7	Valor económico generado	29
Hitos relevantes del año 2012	8	Valor económico distribuido	30
1. El Grupo CLH	15	Valor aportado a la sociedad	31
Perfil	15	El petróleo y futuros escenarios energéticos	32
Composición accionarial	16		
Áreas de actividad	17	4. Integridad en CLH y en su cadena de aprovisionamiento	34
2. La Responsabilidad Corporativa en CLH	21	Modelo de gobierno corporativo	37
La gestión de la Responsabilidad Corporativa en CLH	22	Cultura corporativa e integridad	42
Aprobación del nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016	23	Enfoque preventivo en la gestión del riesgo	43
Arquitectura del Plan Director	25	Modelo de compras responsables en el Grupo CLH	46





Índice

5. Calidad e innovación para nuestros clientes	50	8. Compromiso y cercanía con las comunidades locales	96
Mejora de la oferta comercial	53	Diálogo con nuestros grupos de interés	98
Calidad y mejora continua	57	Contribución al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades	101
Innovación para la diversificación	61		
Relación con nuestros clientes	63		
6. Seguridad en nuestras operaciones	68	9. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno	106
Gestión de la seguridad y la integridad de las instalaciones	71	Compromiso con el medio ambiente	111
Plan de Integridad de Oleoductos	73	Política de Gestión Ambiental	112
Seguridad y salud laboral	74	La Gestión Ambiental en CLH	113
El cero es posible	77	Eficiencia energética y cambio climático	118
7. Entorno laboral atractivo para nuestras personas	79	Protección de la biodiversidad	120
Gestión responsable de nuestras personas	83	Informe de verificación externa	124
Condiciones de trabajo satisfactorias	85	Proceso de elaboración del informe	126
Compromiso con un entorno de trabajo flexible	89	Índice de contenidos GRI	132
Formación y desarrollo profesional	92	Glosario de términos	161
Comunicación interna	95		



Carta del Presidente

Es para mí un honor presentarles, un año más, el Informe de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH, con el que ofrecemos a nuestros grupos de interés información detallada acerca de las actividades de la compañía y nuestro grado de avance y desempeño en aquellos aspectos que revisten mayor importancia para ellos.

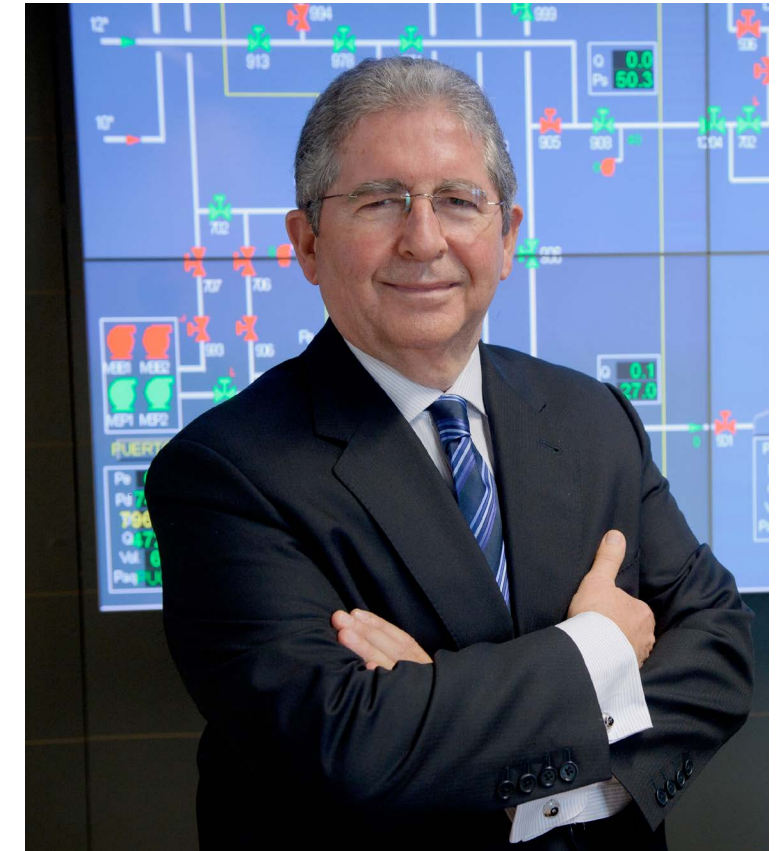
El informe incide especialmente en la voluntad de la compañía para actuar con integridad y transparencia, ofreciendo un entorno laboral atractivo a sus empleados y buscando la satisfacción de los clientes, realizando sus actividades según los máximos estándares de calidad y eficiencia.

Del mismo modo, constituyen apartados destacados las políticas que hemos puesto en marcha para lograr que nuestra actividad se desarrolle de forma segura y respetuosa con el medio ambiente, de manera que contribuya al desarrollo y bienestar de las comunidades en las que estamos presentes.

El contenido del informe sigue las directrices establecidas en la Guía 3.1 de Global Reporting Initiative. En 2012, como novedad, hemos incorporado nuevos indicadores y apartados específicos con los que dar respuesta a los requerimientos establecidos en el Suplemento Sectorial de GRI para empresas del sector petrolero y la nueva versión de la Guía GRI G4, aún en fase de desarrollo.

En lo que respecta a la Responsabilidad Corporativa, uno de los hitos más significativos del ejercicio fue la puesta en marcha del nuevo Plan Director del Grupo CLH para el periodo 2012-2016. En este plan hemos establecido las principales pautas y objetivos a alcanzar en este ámbito, así como las acciones socialmente responsables necesarias para poder dar respuesta a los retos que se ha planteado la compañía. El Plan Director 2012-2016 pretende ser, además, un elemento adicional que ayude al Grupo CLH a cumplir sus objetivos estratégicos de negocio.

En esta línea, uno de los principales objetivos continuará siendo aumentar el nivel de eficiencia en las operaciones y trasladar al mercado dichas mejoras. En 2012, pese a la complejidad del escenario económico,



el Grupo CLH ha abordado un importante esfuerzo de mejora en la gestión que no sólo ha contribuido a los resultados del Grupo sino que ha permitido continuar reduciendo los precios de los servicios, algo que beneficia tanto a nuestros clientes como a la competitividad del país.



A esta mejora de la eficiencia ha contribuido la puesta en marcha de nuevas instalaciones y la constante apuesta por la calidad y la mejora continua en el Grupo CLH. Un año más este esfuerzo fue reconocido en la evaluación EFQM, en la que la compañía logró renovar el Sello de Excelencia Europea 500+.

El Grupo CLH consiguió en 2012 importantes mejoras en el ámbito de la seguridad, entre las que destaca una reducción, con respecto al año anterior, de un 42% en nuestro principal índice de accidentabilidad. Sin duda, el esfuerzo continuado a lo largo de los últimos años en materia de formación, análisis y la implantación de un sistema de gestión de la seguridad y salud según los máximos estándares ha contribuido eficazmente a esta mejora.

Junto a la seguridad, el Grupo CLH ha continuado desarrollando otras iniciativas para ofrecer un entorno laboral satisfactorio a los empleados. Garantizar la igualdad de las personas y un ambiente de trabajo atractivo, que potencie el desarrollo profesional y permita mayor flexibilidad en el desarrollo de sus funciones, fueron otras de las principales líneas de trabajo. Precisamente, el buen desempeño del Grupo CLH en este ámbito fue reconocido un año más por la Fundación Másfamilia al otorgarnos la certificación efr de conciliación de la vida laboral y familiar.

En el capítulo ambiental, el Grupo CLH ha avanzado en el objetivo de certificar algunas de sus principales instalaciones según el exigente sistema europeo de certificación y ecoauditoría (EMAS). En 2012, nuestras instalaciones de Huelva y Tarragona recibieron la certificación. Asimismo, se está a la espera de obtener también la certificación correspondiente a nuestra instalación de Santurce.

En lo que respecta al compromiso con las comunidades locales, el Grupo CLH aprobó en 2012 su nueva Política de Acción Social, con la que buscamos impulsar nuestra contribución al bienestar y desarrollo de éstas, colaborando en proyectos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

En esta línea, hemos continuado colaborando con distintas entidades en proyectos relacionados con la educación, la asistencia e integración social y la protección del medio ambiente, así como otras áreas de interés para toda la sociedad, como el fomento del arte y la cultura, el desarrollo de nuevas fuentes de energía, la investigación para la prevención de enfermedades y la colaboración con instituciones académicas para fomentar las oportunidades de empleo de los jóvenes.

Además, el Grupo CLH puso en marcha su nuevo plan de voluntariado corporativo “Voluntariamente”, que nos permitirá canalizar mejor la vocación solidaria que han demostrado las personas del Grupo CLH durante estos últimos años.

En 2012, la compañía ha refrendado de nuevo 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. Un esfuerzo más por continuar mejorando y realizar nuestra actividad de acuerdo a los estándares más exigentes en materia de sostenibilidad.

Les invito, por tanto, a conocer en las siguientes páginas nuestro compromiso con la Responsabilidad Social Corporativa. Un compromiso basado en el diálogo con nuestros grupos de interés, en el entendimiento de sus expectativas y en nuestro deseo por seguir contribuyendo al desarrollo de un sistema energético seguro, eficiente y sostenible.

José Luis López de Silanes
Presidente Ejecutivo



Cuadro de mando Responsabilidad Social Corporativa

	2010	2011	2012
Generación de riqueza			
Beneficio de explotación (millones de euros)	226,0	231,9	222,0
Beneficio neto (millones de euros)	151,2	162,8	147,9
Ingresos de explotación (millones de euros)	586,0	615,7	589,6
Valor económico distribuido (millones de euros)	510,4	511,7	488,7
Gastos de explotación (millones de euros)	360,0	383,9	367,5
Inversiones (millones de euros)	120,3	108,9	79,2
Dividendo (millones de euros)	155,2	152,5	147,7
Activos Totales (millones de euros)	1.953,0	1.952,0	1.887,7
Datos Actividad			
Salidas de Instalaciones (miles toneladas)	36.797	35.397	33.972
Retiradas operadores sector terrestre (miles toneladas)	30.931	29.041	27.633
Retiradas operadores sector aviación (miles toneladas)	4.296	4.468	4.195
Retiradas operadores sector marina (miles toneladas)	1.570	1.818	1.947
Actividad medios de transporte			
Buques de tanque (miles toneladas)	2.183	2.581	2.296
Oleoductos (miles toneladas)	22.368	21.365	20.791
Medios materiales			
Número de instalaciones de almacenamiento	38	38	39
Número de instalaciones aeroportuarias	29	28	28
Red de Oleoductos (km)	4.007	4.006	4.027
Número de buques tanque fletados	2	2	2
Cientes y calidad			
Número de clientes CLH	33	43	40
Número de clientes CLH Aviación	10	12	10
Valoración media clientes CLH S.A	No se realizó encuesta	3,1	No se realizó encuesta
Valoración media clientes CLH Aviación	No se realizó encuesta	3,23	3,43

	2010	2011	2012
Dimensión social			
Número de empleados	1.673	1.635	1.461
Edad media de los empleados (años)	45,6	44,9	44,0
Antigüedad media de los empleados (años)	20	18	18
Rotación (bajas no deseadas) (%)	0,4	0,7	0,4
Inversión en formación (miles euros)	1.011,0	1.025,7	1.050,2
Promedio horas de formación	33	36 (hombres) y 50 (mujeres)	33 (hombres) y 50 (mujeres)
% de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	35% (hombres) y 32% (mujeres)	33% (hombres) y 34% (mujeres)	37% (hombres) y 36% (mujeres)
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	87 %	87%	85%
Índice de frecuencia total de accidentes (IFT Grupo CLH)	12,3	7,65 (hombres) y 5,04 (mujeres)	4,47 (hombres) y 2,57 (mujeres)
Formación en seguridad (horas)	12.945	14.129	13.095
Encuesta de satisfacción empleados	2,65 (2007)	2,87 (2010)	2,96 (2012)
Dimensión ambiental			
Inversiones ambientales (millones de euros)	13,9	10,6	10,4
Consumo directo de energía (Gigajulios/año)	484.079	503.218	480.869
Consumo indirecto de energía (Gigajulios/año)	932.269	967.708	1.012.507
Consumo de agua (m³)	165.590	139.940	173.846
Emisiones de SOx (toneladas)	351	263	301
Emisiones de compuestos orgánicos volátiles (toneladas)	720	377	495
Emisión de partículas (toneladas)	21,9	23	23,6
Emisión NOx (toneladas)	339	407	418
Generación de residuos (toneladas)	3.551	5.023	4.866
Emisiones de CO ₂ (toneladas)	34.443	34.711	33.957
Emisiones de CO ₂ en el transporte por carretera (toneladas)	951	1.343	1.230
Derrames con afección medioambiental	1	1	3



Hitos relevantes del año 2012

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

Compromiso con la integridad, la transparencia y la responsabilidad corporativa

Nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016

El Grupo CLH puso en marcha un nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa, para el periodo 2012-2016, que incluye las pautas y objetivos estratégicos de la compañía en este ámbito de actuación.

Aprobación del informe anual de retribución de los administradores de la compañía

El informe anual sobre remuneraciones de los consejeros 2011 fue sometido a la votación de la Junta General Ordinaria celebrada en abril, resultando aprobado por unanimidad.

Adhesión al Código de Buenas Prácticas Tributarias

El Grupo CLH se adhirió en 2012 al Código de Buenas Prácticas Tributarias, desarrollado por la Agencia Tributaria y el Foro de Grandes Empresas. Mediante su adhesión, CLH ratifica su compromiso con las mejores prácticas de gobierno corporativo, con la cooperación en la práctica fiscal así como la colaboración con la Administración en la detección de prácticas fraudulentas.

CLH, operador de confianza para las autoridades aduaneras

CLH ha obtenido esta certificación en 2012, lo que le concederá la condición de operador de confianza para las autoridades aduaneras en la prestación de servicios logísticos como titular de depósitos fiscales y aduaneros.

Determinación, por acuerdo de la Junta, de la página web www.clh.es como sede electrónica de la compañía

La Junta General Ordinaria de Accionistas ha aprobado la creación de la página web corporativa como sede electrónica de la sociedad, a los efectos previstos en el artículo 11 bis de la Ley de Sociedades de Capital.



Compromiso con la mejora de nuestras instalaciones, con la calidad y con nuestros clientes

CLH avanza en la revisión de su modelo de compras responsables

A lo largo de 2012, la compañía ha avanzado en la revisión de su modelo de compras responsables. Entre otras actuaciones, ha trabajado en la definición de un cuestionario de autoevaluación de los proveedores sobre los requisitos incluidos en el Código de Conducta; en la mejora del procedimiento de gestión de no cumplimientos; y en el control interno de las prácticas de los principales proveedores en este sentido. Asimismo, el Grupo está definiendo una metodología de identificación de riesgos de ética e integridad que incluirá los procesos de compra.

Ampliación de la instalación de almacenamiento de Algeciras e inauguración de la nueva instalación de Burgos

CLH puso en servicio la ampliación de la capacidad de almacenamiento de la instalación de Algeciras. Tras estas actuaciones, la planta se ha convertido en la más importante de España en almacenamiento y movimiento de gasóleo marino e IFO, y en una de las más destacadas de Europa. Asimismo, en 2012 CLH inauguró la nueva instalación de almacenamiento de Burgos. La construcción de esta planta ha permitido sustituir la anterior planta de la compañía en la ciudad y dedicar sus terrenos a otros usos urbanísticos.

Finalización de la construcción de la nueva instalación de CLH en Almodóvar del Campo (Ciudad Real)

El Grupo CLH finalizó la construcción de una nueva instalación en Almodóvar del Campo (Ciudad Real). Esta nueva infraestructura dispone de 8 tanques alojados con una capacidad total de almacenamiento de 187.835 m³. Además, cuenta con un poliducto formado por cinco líneas para la interconexión con la red de oleoductos de la compañía.

Nueva instalación de CLH Aviación en el aeropuerto de Altet (Alicante)

CLH Aviación ha construido una nueva planta en el aeropuerto de Altet, en el mismo lugar donde se ubicaba la anterior, lo que ha permitido renovar las infraestructuras existentes y conectarlas con la nueva red de hidrante del aeropuerto.



Contrato de puesta a bordo con Air Europa

CLH Aviación y la compañía aérea Air Europa firmaron un contrato para la prestación de servicios de puesta a bordo en diez aeropuertos españoles. El acuerdo permite a Air Europa disfrutar de otros servicios, como el acceso directo a toda la información relacionada con los suministros.

Máxima calificación del JIG a las instalaciones aeroportuarias de Barcelona y Palma de Mallorca

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

Certificaciones a la calidad del servicio

El Grupo CLH fue la primera compañía reconocida con la certificación de calidad de la Autoridad Portuaria de Palma de Mallorca, tras superar con éxito una auditoría independiente elaborada por AENOR. Este distintivo acredita que los servicios de CLH en el puerto de esta ciudad cumplen los más exigentes requisitos de calidad. Además de este nuevo distintivo, la instalación de Barcelona renovó en 2012 la certificación de calidad de la Autoridad Portuaria de la ciudad condal, tras someterse a una nueva evaluación.

Reconocimiento a la calidad y confianza de los clientes

El Grupo CLH fue reconocido con el VI Premio Madrid Excelente a la Confianza de los Clientes, en la categoría de “Gran Empresa” certificada con esta marca de calidad. La Comunidad de Madrid otorga estos galardones a las empresas que destacan por la excelencia de su gestión y la satisfacción y fidelización de sus clientes.



Compromiso con la seguridad

Reducción progresiva en el Índice de Frecuencia Total de Accidentes en el Grupo CLH

Los esfuerzos llevados a cabo durante los últimos años en materia de prevención laboral han permitido una reducción progresiva del Índice de Frecuencia Total de Accidentes en el Grupo CLH. En 2012, se alcanzó una reducción del 42,2% respecto a 2011.

Renovación del certificado de Seguridad y salud Laboral OHSAS 18.001

Durante el año 2012 se ha realizado, por parte de AENOR, la auditoría de primera revisión del Sistema de Seguridad y Salud respecto al estándar OHSAS 18.001:2007 de las empresas CLH y CLH Aviación. La auditoría fue superada con éxito y se obtuvo el correspondiente certificado.

Reconocimiento en materia de seguridad

CLH ha sido galardonada durante la gala de seguridad que la empresa Commain celebró en Cartagena para celebrar sus más de 1.000 días sin accidentes laborales. La Asociación de Empresarios del Valle de Escombreras (AEVE), de la que forma parte la compañía, recibió uno de los tres premios que se concedieron a las empresas más comprometidas con la prevención de riesgos.

Campaña de seguridad "Trabajando juntos para la prevención de riesgos"

El Grupo CLH se adhirió a la campaña europea "Trabajando juntos para la prevención de riesgos", que puso en marcha la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA), bajo el lema "Juntos mejor", para fomentar la colaboración de directivos, mandos y trabajadores en la gestión conjunta de los riesgos laborales.

Protocolo de ayuda con las refinerías

El Grupo CLH firmó con las refinerías españolas un protocolo de ayuda para fortalecer los recursos disponibles y la colaboración en casos de emergencia. El acuerdo establece protocolos de actuación ante situaciones de riesgo y prevé un procedimiento de comunicación para minimizar daños en instalaciones, personas y entorno.



Compromiso con nuestras personas

Renovación del certificado efr otorgado por la Fundación Másfamilia

En 2012, el Grupo CLH ha mantenido mediante auditoría externa la certificación efr en reconocimiento a su política de recursos humanos. El certificado ha sido obtenido con la calificación B-Empresa Proactiva.

Despliegue del Plan de Igualdad

El Grupo CLH ha continuado en 2012 desplegando los planes de igualdad y de apoyo al avance profesional de las mujeres en la compañía. Para ello, entre otras acciones, se ha proporcionado formación específica al personal en puestos sensibles; se ha impulsado la firma de los planes entre todas las secciones sindicales del Grupo y se han constituido comisiones técnicas de igualdad en la compañía para el tratamiento de estos aspectos.

Entre las mejores empresas para trabajar

El Grupo CLH ocupó el segundo puesto entre las mejores empresas para trabajar en España, dentro del sector de las compañías petroleras, en el informe Merco Personas 2012. En el ranking general, la compañía se situó en el puesto 42. Además, CLH figura por sexto año consecutivo en el ranking de “Las mejores empresas para trabajar”, que elabora Actualidad Económica. La compañía ocupa el puesto 130 de las 200 organizaciones incluidas en esta clasificación, el mismo puesto que el año anterior, pero con una mejor puntuación general.

3ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH

La compañía realizó en 2012 la 3ª Encuesta de Opinión de las personas del Grupo CLH. En el estudio, que tuvo una participación cercana al 70%, destaca la satisfacción media general de la plantilla, con una puntuación de 3,44 sobre 4. De hecho, un 90,7% de los encuestados afirma estar satisfecho o muy satisfecho con la compañía como lugar de trabajo.

Plan de Acogida para los nuevos técnicos

El Grupo CLH organizó a final de año el tradicional Plan de Acogida, para los 17 nuevos técnicos que empezaron a trabajar en la compañía en 2012. Este programa tiene como objetivo dotar a las nuevas incorporaciones de una visión global de la empresa, promover su identificación con los objetivos del Grupo y fomentar una comunicación fluida entre las distintas áreas.



Compromiso con la comunidad local

Aprobación de una Política de Acción Social en el Grupo

El Grupo CLH ha aprobado una nueva Política de Acción Social que impulsará el desarrollo de uno de los principales objetivos del modelo de Responsabilidad Corporativa de la compañía: contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades donde está presente, colaborando en proyectos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

CLH pone en marcha su plan de voluntariado corporativo "Voluntariamente"

CLH ha puesto en marcha su plan de voluntariado corporativo "Voluntariamente", el cual está diseñado para impulsar y canalizar aquellas acciones que desarrollen las personas del Grupo CLH de forma voluntaria y que prioritariamente tengan como finalidad ayudar a las personas discapacitadas y a las más desfavorecidas, educar para fomentar la convivencia y cuidar y proteger el medio ambiente.

Colaboración con la Universidad Alfonso X el Sabio

El Grupo CLH y la Universidad Alfonso X el Sabio suscribieron un convenio de colaboración para promocionar la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica conjunta en el campo de las ciencias. El convenio también prevé la concesión de becas para la realización de prácticas en las instalaciones de la compañía.

Presencia de CLH en ferias de empleo y formación

CLH participó en la VII Feria de Empleo de Formación Profesional, organizada por la Consejería de Educación y Empleo de la Comunidad de Madrid, así como en Induforum 2012, promovido por la Universidad Politécnica de Madrid. La compañía contó en ambas ferias con un stand informativo, en el que dio a conocer su actividad y recogió el currículum de jóvenes titulados.

Compromiso con el medio ambiente

Certificación medioambiental EMAS para las instalaciones de Huelva y Tarragona

Las instalaciones de almacenamiento de Huelva y Tarragona obtuvieron la certificación medioambiental EMAS, en reconocimiento al esfuerzo realizado para incrementar la sostenibilidad de sus actividades y a su compromiso con la mejora continua.

Desmantelamiento de la antigua instalación de almacenamiento de Burgos

CLH finalizó el desmantelamiento de los tanques de la antigua planta de almacenamiento de Burgos, situada en la zona de Hospital del Rey. En total, se retiraron cerca de 11.000 metros cúbicos de escombros y cerca de 2.700 toneladas de metales además de otros materiales, todo ellos clasificados y enviados a vertederos autorizados o plantas de reciclado.



Convenio de colaboración medioambiental entre CLH y la Autoridad Portuaria de Barcelona

CLH y la Autoridad Portuaria de Barcelona firmaron un convenio de buenas prácticas medioambientales, por el que la compañía se compromete a certificar mediante controles periódicos acreditados por personal especializado independiente, que cumple los estrictos controles que establece la ley.

Reconocimiento al comportamiento ambiental de CLH Aviación

CLH Aviación obtuvo una Mención Especial en el “IV Concurso de Comportamiento Ambiental de Empresas” del aeropuerto Madrid-Barajas, en reconocimiento a la sostenibilidad de sus actividades y a su compromiso con el medio ambiente. La compañía es la única organización que ha obtenido diplomas y menciones especiales en las cuatro ediciones de este concurso, tras conseguir el primer premio en 2009.

Nuevas técnicas para recuperación de suelos

El Grupo CLH fue una de las empresas organizadoras de la jornada “Tendencias en el tratamiento microbiológico de suelos y aguas contaminados”, que permitió analizar las mejores prácticas de recuperación ambiental de terrenos. En ella, participaron el subdirector de Prevención, Medio Ambiente y Seguridad, Santiago Fernández Murciano, así como el jefe de Medio Ambiente y Seguridad, Fernando García.

Plantación de árboles en Burgos

La compañía firmó un convenio de colaboración con el ayuntamiento de Burgos para ampliar la superficie del cinturón verde de la ciudad. De acuerdo con este compromiso, CLH patrocinó una plantación, en la que participaron más de 50 escolares y técnicos medioambientales, que permitió reforestar una zona de tres hectáreas en las afueras. Además, la compañía fue uno de los padrinos de honor de la plantación que organizó la Asociación de Vecinos Siglo XXI y el Colegio Fuentes Blancas, con motivo del Día del Árbol.



1. El Grupo CLH

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 y trabaja desde hace más de 85 años para acercar esta energía a la sociedad, garantizando un suministro continuo, seguro y sostenible.

Para llevar a cabo sus actividades, cuenta con una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos del mundo, formada por más de 4.000 kilómetros de oleoductos, 39 instalaciones de almacenamiento y 28 instalaciones aeroportuarias.

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

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



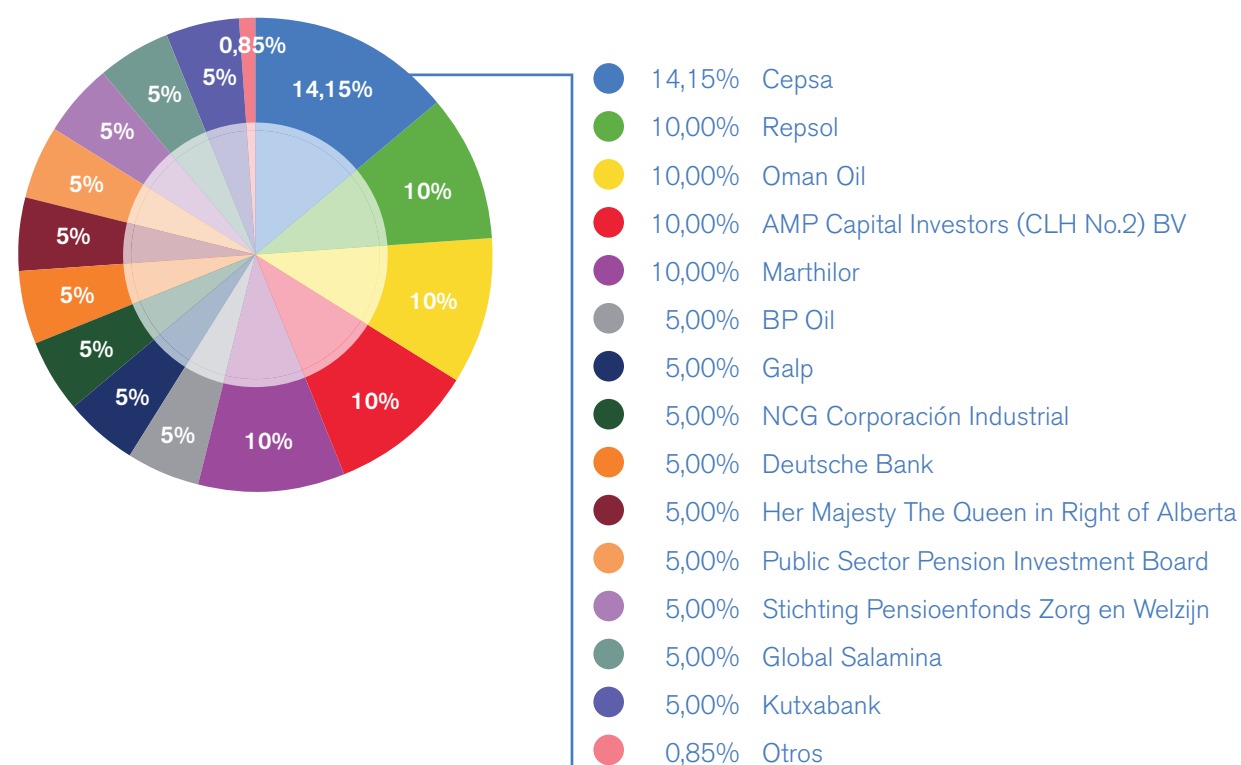
Composición accionarial

La composición accionarial del Grupo CLH busca que su gestión se realice conforme a dos principios fundamentales:

- Alcanzar la calidad en los servicios a precios competitivos.
- Maximizar la rentabilidad y eficiencia.

Para lograr ambos objetivos es esencial garantizar la independencia en la toma de decisiones. Por ello, la composición del accionariado se encuentra limitada de acuerdo a la normativa general del sector de hidrocarburos así como por el Real Decreto Ley 6/2000.

Actualmente, y de acuerdo con estas limitaciones, la estructura accionarial de Grupo CLH es la indicada en el gráfico adjunto⁽¹⁾.



⁽¹⁾ Sólo el 24,15% del accionariado corresponde a operadores con capacidad de refino en España (Cepsa, Repsol y BP Oil). Otro 5% adicional pertenece a un operador sin capacidad de refino en nuestro país (Galp). El resto se distribuye entre diversos inversores financieros.



Áreas de actividad

El Grupo CLH está formado por la Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. y su compañía filial, CLH Aviación, S.A., cada una de las cuáles desarrolla su actividad en diferentes ámbitos:

- **Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A:** Desarrolla actividades de logística básica (transporte, almacenamiento y distribución) de productos petrolíferos, fundamentalmente gasolinas, gasóleos, querosenos, fuelóleos y biocarburantes.
- **CLH Aviación:** ofrece servicios de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves de combustibles y lubricantes de aviación. También gestiona, asesora y proporciona asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de redes de distribución de diferentes tipos de combustibles de aviación.

En los siguientes apartados se describen en mayor detalle estas actividades.

Actividades de logística básica

La actividad de logística básica consiste fundamentalmente en la recepción de los productos petrolíferos en las instalaciones de CLH –principalmente gasolinas, gasóleos, fuelóleos y carburantes de aviación–, así como en su transporte y almacenamiento. La logística básica comprende, también, la entrega final a los clientes de la compañía a través de sus instalaciones de carga de camiones cisterna.

Para el desarrollo de estas actividades el Grupo CLH cuenta con una red de más de 4.000 km de oleoductos que conectan las ocho refinerías existentes en la Península, donde se producen los combustibles y carburantes, y los principales puertos de recepción con la mayor parte de las instalaciones de almacenamiento.

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

El Grupo CLH dispone, asimismo, de 39 instalaciones de almacenamiento repartidas por el territorio español de la Península y Baleares, con una capacidad de 7,9 millones de metros cúbicos de combustible. La mayoría de ellas se encuentran operativas las 24 horas del día los 365 días del año.

En el marco de sus actividades de logística básica, la compañía ofrece la acreditación instantánea del producto. Esto permite a los clientes disponer de sus productos en diferentes destinos inmediatamente después de realizar la entrega en una instalación de origen alejada de la instalación de destino.

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

Durante 2012, las salidas de los productos de las instalaciones de la compañía alcanzaron los 34 millones de toneladas de productos petrolíferos, en su mayor parte gasolinas, gasóleos, fuelóleos y queroseno de aviación.



Infraestructura logística





Nuevas áreas de negocio

Servicios de almacenamiento estratégico, logística de biocarburantes y diversas actividades para expandir la actividad del Grupo CLH en el contexto internacional constituyen nuevas áreas de negocio de la compañía:

Expansión internacional

El Grupo CLH está desarrollando su modelo de expansión internacional mediante el análisis de oportunidades de negocio en otros países. Este modelo contempla actividades como la inversión en activos logísticos en otros países, operación de activos logísticos pertenecientes a otras compañías o entidades estatales, el almacenamiento y puesta a bordo de combustibles en aeropuertos, el asesoramiento y consultoría en procesos de transformación u optimización de operaciones logísticas o servicios de almacenamiento de reservas estratégicas a operadores y entidades centrales de diferentes países.

Almacenamiento estratégico y de seguridad

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

La compañía mantiene acuerdos de almacenamiento con la Corporación de Reservas Estratégicas de Productos Petrolíferos (CORES), así como con diversos operadores y con la agencia que gestiona las reservas estratégicas de Irlanda (NORA) para almacenar parte de las reservas estratégicas y de seguridad en sus instalaciones, que en 2012 alcanzaron los 3,5 millones de metros cúbicos.

Biocarburantes

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

Durante 2012, CLH distribuyó más de 2,4 millones de metros cúbicos de biocarburantes, de los cuales 2,1 millones de metros cúbicos correspondieron a biodiésel y 0,3 millones de metros cúbicos a bioetanol.

Hay que destacar que más de 0,8 millones de metros cúbicos del biodiésel correspondieron a HVO o hidrobiodiésel, biocarburante de segunda generación cuya utilización experimentó un gran desarrollo durante el pasado año.

Otras actividades realizadas por el Grupo

Suministros a aeronaves

CLH Aviación cuenta con 28 instalaciones aeroportuarias situadas en los principales aeropuertos españoles y ofrece el servicio de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (*service into plane*) de combustibles y lubricantes de aviación. Durante 2012, la compañía ha realizado más de 330.000 operaciones de suministro a aeronaves y ha puesto a bordo más de 2,4 millones de metros cúbicos de combustibles de aviación.

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



Mantenimiento de estaciones de servicio

CLH proporciona asistencia técnica y labores de mantenimiento integral en estaciones de servicio. También realiza remodelaciones y reformas para adecuarlas a la legislación vigente. Durante 2012, la compañía ha continuado prestando sus servicios a gran número de estaciones de servicio entre gasolineras, puertos deportivos y estaciones ferroviarias.

Metrología

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

Este trabajo se lleva a cabo en el Laboratorio de Verificación Metrológica de Loeches (Madrid), acreditado en el área de la calibración por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y uno de los más completos y complejos de Europa. Este Laboratorio de Metrología, que es un referente internacional en su sector, diseña, implanta y explota la mayoría de los sistemas con los que lleva a cabo estos controles. Durante 2012, esta unidad ha realizado más de 3.300 calibraciones.

Laboratorio

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

Las principales actividades que desarrolla se centran en los análisis de control de calidad establecidos en las especificaciones de combustibles, carburantes y biocarburantes, en la investigación de incidencias en la logística y en el mercado. También realiza ensayos medioambientales, de caracterización y comportamiento de materiales y de aditivos mediante técnicas de análisis instrumental.

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

El Laboratorio Central de CLH es el único centro español incluido por la FIA (Federación Internacional de Automovilismo) en la lista de laboratorios oficiales para analizar la calidad de los combustibles utilizados en las competiciones automovilísticas nacionales e internacionales.

A lo largo de 2012, se han recibido más de 32.000 muestras y se han realizado cerca de 133.000 ensayos.



2. La Responsabilidad Corporativa en CLH

Nuestro enfoque

El Grupo CLH, con sus más de 85 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.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en nuestros retos para el impulso de la Responsabilidad Corporativa?



Programas



Grado de cumplimiento

- | | |
|---|---|
| 1. Aprobación del nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016. | El programa ha sido aprobado por el Comité de Dirección y se ha puesto en marcha. |
| 2. Publicación y verificación del quinto informe de RSC. | La memoria fue publicada y verificada obteniéndose la calificación A+ de Global Reporting Initiative. |
| 3. Renovar nuestro compromiso con el Pacto Mundial de Naciones Unidas. | El compromiso ha sido renovado. La información contenida en esta memoria de responsabilidad corporativa da respuesta a los contenidos requeridos en los informes de progreso que han de remitir las empresas firmantes de este pacto. |

Nota: Aunque estos tres programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de retos que el Grupo se fijó en materia de integridad en el ejercicio pasado.



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Publicar y verificar nuestro sexto informe de Responsabilidad Corporativa.
- Proporcionar formación en materia de Responsabilidad Social Corporativa a los directivos y mandos intermedios de la compañía.
- Potenciar las relaciones y establecer alianzas con los grupos de interés de la compañía.
- Avanzar en la ejecución de los programas contemplados en nuestro Plan Director de Responsabilidad Corporativa.



La gestión de la Responsabilidad Corporativa en CLH

La política de Responsabilidad Corporativa de CLH está plenamente integrada en su estrategia empresarial y se basa en las directrices establecidas en su Misión, Visión y Valores, así como en los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, al que CLH se adhirió en 2007.

Los compromisos establecidos en esta política se han definido teniendo en cuenta la opinión de los distintos grupos de interés de la compañía (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad) y contemplan como aspectos prioritarios: la gestión ambiental y la protección del entorno; el control y la seguridad de las instalaciones, la salud y la seguridad laboral, las relaciones con la comunidad y los propios grupos de interés, la ética y la integridad, y la atracción y retención de talento.

Estos principios fundamentan la estrategia de Responsabilidad Corporativa de CLH, la cual se desarrolla a nivel práctico a través del nuevo Plan Director, aprobado por la compañía para el periodo 2012-2016 y que establece los principales programas e iniciativas a llevar a cabo.

La Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales es la unidad encargada de velar por la correcta implantación de esta estrategia. Para ello cuenta con el apoyo del Comité de Dirección y el Comité de Responsabilidad Corporativa, que está compuesto por representantes de todas las direcciones del Grupo CLH.

El Consejo de Administración, como máximo órgano de gobierno de la organización, aprueba la estrategia de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH.

Comité de Responsabilidad Corporativa

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





Igualmente, en el marco de los procesos de auditoría interna y de identificación y gestión de los principales riesgos y oportunidades existentes para la empresa, el Consejo supervisa el desempeño de la organización en materia de Responsabilidad Corporativa.

Con esta labor de seguimiento, el Consejo integra criterios ambientales y sociales en sus procesos de toma de decisiones. Asimismo, presta atención a las expectativas que los principales grupos de interés de la compañía tienen sobre su operación. Para ello, en 2012, la compañía realizó un monitor de reputación basado en entrevistas a estos grupos de interés que ha servido para valorar su satisfacción con la compañía y conocer los principales aspectos que les interesan.

La colaboración con iniciativas clave sobre Responsabilidad Corporativa es otra de las prioridades de la compañía en este ámbito. En este sentido, el Grupo CLH está adherido al Pacto Mundial de Naciones Unidas, por lo que se compromete a apoyar y desarrollar los diez principios de este pacto relativos al respeto por los derechos humanos y laborales, el medio ambiente y la lucha contra la corrupción. De esta forma, y como parte de su compromiso, el Grupo CLH elabora anualmente un Informe de Progreso en el que informa de los avances de la compañía en este campo.

Nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016

El Grupo CLH puso en marcha este año un nuevo Plan Director de Responsabilidad Corporativa, para el periodo 2012-2016, que incluye las pautas y objetivos estratégicos de la compañía en este ámbito de actuación.

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016 pretende:

- Establecer para este período las líneas estratégicas y los principales objetivos en materia de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH.
- Identificar las acciones socialmente responsables que den respuesta a los retos estratégicos de la compañía.
- Consolidar la estructura organizativa ya establecida en el anterior Plan Director, desde la que se articula y se impulsa tanto la estrategia como las acciones socialmente responsables del Grupo CLH.



Para elaborar este nuevo plan, en la fase de diagnóstico inicial se solicitó a una agencia de rating especializada (Sustainable Asset Management) el análisis de las prácticas de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH e identificar de este modo los riesgos y oportunidades dentro de este ámbito, para poder incorporar estos elementos al nuevo Plan 2012-2016. Adicionalmente, como resultado del análisis, la compañía obtuvo la máxima calificación mundial en sostenibilidad del sector oleoductos.

El desarrollo del Plan Director de Responsabilidad Corporativa se asienta además sobre los valores de la compañía y su visión en este ámbito: ser un referente internacional en la distribución de energía por nuestro modelo de negocio íntegro, eficiente, respetuoso con el medio ambiente, seguro y que, a su vez, contribuya al progreso económico, ambiental y social de las sociedades a las que sirve la compañía.



Marco lógico en el desarrollo del Plan Director de Responsabilidad Corporativa de CLH

Retos y oportunidades

- Nuevos mercados
- Diversificación de la oferta
- Cambio Climático

Nuestra forma de ver las cosas. Valores

- Seguridad
- Excelencia
- Eficiencia
- Compromiso
- Confianza
- Integridad
- Responsabilidad

Plan Estratégico Grupo CLH

Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016





Arquitectura del Plan Director

La arquitectura del Plan Director 2012-2016 se estructura en torno a tres ejes estratégicos, otros tantos programas de apoyo y tres herramientas de impulso.

Mientras los ejes estratégicos se dirigen a mejorar la gestión del Grupo CLH en ámbitos clave en materia de Responsabilidad Corporativa, los programas de apoyo surgen para dotar a la compañía de sistemas que refuercen su relación con algunos grupos de interés clave como son nuestras personas, los clientes y las comunidades que acogen nuestras actividades.

Las herramientas de impulso, por su parte, hacen referencia a mecanismos transversales que permitan alcanzar los objetivos establecidos en los ejes y programas anteriores.

Los tres ejes estratégicos en los que se estructura el Plan Director son Integridad y Transparencia; Eficiencia y Protección del entorno; y Seguridad, cada uno de los cuales contempla una serie de objetivos específicos.

Así, el eje “Integridad y transparencia” está enfocado a dotar al Grupo CLH de un marco de actuación ejemplar, referente en la integridad y el gobierno corporativo. Para ello ha establecido como metas particulares las siguientes:

- Asegurar que el marco de integridad del Grupo CLH responde a los requerimientos de la reforma del Código Penal Español y las Federal Sentencing Guidelines.
- Reforzar las prácticas de gobierno corporativo.
- Revisar el modelo de compras responsables.
- Reforzar el sistema de gestión de riesgos.

Por su parte, el eje “Eficiencia y protección del entorno” pretende mejorar la gestión de los recursos y minimizar el impacto de las operaciones. Para ello, dentro de este eje se contemplan los siguientes objetivos concretos:

- Mejorar el sistema de reporting ambiental.
- Promover la eficiencia energética en operaciones y oficinas.
- Mejorar la eficiencia en el consumo de agua.
- Promover la eficiencia en la gestión de residuos.
- Formalizar e implantar la posición en biodiversidad del Grupo CLH.
- Realizar un seguimiento de riesgos y oportunidades ambientales.
- Vincular la sostenibilidad al modelo de negocio.

Arquitectura del Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016

Ejes estratégicos

- Integridad y transparencia.
- Eficiencia y protección del entorno.
- Seguridad.

Programas de apoyo

- Personas.
- Clientes.
- Relaciones con la comunidad.

Herramientas de impulso

- Información y recogida de datos.
- Liderazgo y notoriedad.
- Comunicación y formación.





Por último, los programas incluidos dentro del eje “Seguridad” están dirigidos a lograr que la compañía continúe siendo un referente internacional dentro del sector por sus prácticas en materia de salud y seguridad laboral e industrial. Ello se refleja en los siguientes objetivos particulares:

- Mejorar la integridad de las instalaciones.
- Reforzar el papel del Grupo CLH como referente internacional en materia de integridad de oleoductos.
- Reforzar la Seguridad y Salud Laboral.
- Seguir desarrollando el compromiso de seguridad del Grupo CLH “El cero es posible”.

El Plan Director establece para cada una de estas prioridades estratégicas distintos proyectos y programas en los que participan todas las direcciones de la compañía.

En los diferentes capítulos de este informe de Responsabilidad Social Corporativa se indica específicamente cuáles son estos programas así como el grado de avance que la compañía ha alcanzado en cada caso.

En lo que se refiere a los programas de apoyo contemplados en el plan, el primero de ellos “Personas” se orienta a proporcionar a la compañía los sistemas de gestión que ofrezcan a sus empleados condiciones de trabajo satisfactorias, una carrera profesional atractiva y estimulante que contribuya a la consecución de los objetivos de la compañía.

Para ello, dentro del programa se han establecido una serie de objetivos particulares:

- Reforzar la diversidad en el Grupo CLH.
- Promover la integración y la inclusión.
- Mejorar las herramientas de desarrollo de capital humano.
- Integrar progresivamente la RSC en los sistemas de dirección por objetivos.
- Promover buenas prácticas laborales.

Por su parte, el segundo de los programas del Plan Director, “Clientes”, se ha diseñado para dotar al Grupo CLH de los sistemas necesarios para adaptarse a las necesidades de estos y a los cambios en el entorno. Para ello, se han establecido como principales objetivos del programa los siguientes:

- Mejorar los actuales procesos de relación con clientes de cara a la internacionalización y diversificación de la compañía.
- Fomentar la innovación.

Por último, el tercero de los programas, “Relaciones con la comunidad”, está enfocado a conseguir que el Grupo CLH sea valorado como una compañía cercana a la sociedad y comprometido con las necesidades y preocupaciones de las comunidades en las que actúa. Para ello, dentro de él se han establecido las siguientes metas:

- Formalizar la posición del Grupo en materia de acción social.
- Implicar a los empleados en las iniciativas sociales de la compañía a través de un programa de voluntariado corporativo.
- Colaborar en los proyectos de acción social en los que estén trabajando otros grupos de interés de la compañía.



Finalmente, para reforzar el cumplimiento de los ejes estratégicos y los programas de apoyo, el Plan Director incluye, además, tres herramientas de impulso:

- “Información y recogida de datos”, con la que CLH pretende fortalecer el sistema actual de indicadores de Responsabilidad Corporativa, mejorando la automatización en su recogida y aumentando la fiabilidad de la información.
- “Liderazgo y notoriedad”, diseñada para aportar valor al negocio a partir de la participación de la compañía en iniciativas clave en Responsabilidad Corporativa.
- “Formación y sensibilización”, para extender la Responsabilidad Corporativa entre los directivos y mandos intermedios de CLH.

Los siguientes capítulos de esta memoria muestran los progresos alcanzados por CLH en la ejecución de las iniciativas que integran los ejes estratégicos y los programas de apoyo de este Plan.

En cada uno de los siguientes capítulos, se incluye una tabla que muestra el grado de avance de los programas del plan conseguido a través de las iniciativas definidas dentro de esos programas, según se muestra a continuación:

Programas PDRSC 2012-16

Identificación de los programas recogidos dentro del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016 relacionados con el área tratada en cada capítulo

Iniciativas a desarrollar dentro del programa

Código de grado de avance

Actividades de CLH encaminadas a dar avance a los programas definidos en el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016

Código de grado de avance:



Cumplido



En proceso



No iniciado

El código del grado de avance presentado muestra, por tanto, de una forma gráfica la situación actual en que CLH entiende que están los programas del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.



Caso destacado

Aprobación de la Política de Acción Social del Grupo CLH

Uno de los principales objetivos del modelo de Responsabilidad Social Corporativa de CLH es contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades donde está presente, colaborando en proyectos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Para lograrlo, la compañía ha aprobado una nueva Política de Acción Social en 2012 que tiene como finalidad apoyar el desarrollo de iniciativas de interés social en materia de educación, asistencia e integración social y protección del medio ambiente en su ámbito de influencia, así como el mantenimiento de un dialogo fluido y continuo con sus grupos de interés.

El Grupo CLH pretende mantener su implicación a largo plazo con estas actividades. Por ello, lleva a cabo su política a través de proyectos que generen un impacto positivo perdurable en la comunidad y que brinden la oportunidad de colaborar en la transformación y la mejora de los entornos en los que está presente.

Para ello, la compañía también ha desarrollado un plan de seguimiento permanente de las acciones en las que participa mediante un sistema de indicadores específicos, con la finalidad de conocer en todo momento su grado de avance, así como la opinión del resto de los agentes con los que colabora y el impacto real de su contribución a la sociedad.



3. Generación de valor para la sociedad y nuestros grupos de interés

Nuestro enfoque

La creación de valor para los accionistas y la satisfacción de sus grupos de interés son elementos clave en la gestión del Grupo CLH y por ello estamos comprometidos a realizar una gestión transparente basada en relaciones de confianza y colaboración.

Nota: Aunque estos cinco programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de retos que el Grupo se fijó en materia de integridad en el ejercicio pasado.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de RSC 2012-2016 relacionados con este área?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Optimización de los procesos de gestión y tramitación de facturas.	Implantación de un nuevo software para la automatización de los procesos.
2. Implantación de un nuevo sistema de gestión de cobro y seguimiento de la deuda de clientes.	Diseño funcional del sistema en colaboración con Sistemas de Información.
3. Aprobación de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2012-2016.	Prevista su aprobación en el primer trimestre de 2013.
4. Prestación de nuevos servicios logísticos.	<ul style="list-style-type: none">Servicio de almacenamiento de bioetanol con recepción por vagón cisterna y expedición en buque tanque.Servicios de blending (mezclas) de diferentes calidades de productos.Ampliación de los servicios de aditivación diferenciada.Servicios de carga de buque tanque para la expedición de productos hacia clientes u otras logísticas.
5. Desarrollo de la internacionalización mediante la prestación de servicios a compañías de otros países.	Acuerdos con empresas internacionales para analizar las posibilidades de desarrollo conjunto de infraestructuras logísticas.



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Culminar la aprobación de un nuevo Plan Estratégico.
- Continuar con el proceso de internacionalización de la compañía.
- Implantar un software de gestión integrada de riesgos para dar mejor cobertura al mantenimiento y actualización del Mapa de Riesgos.
- Completar la implantación del nuevo sistema de gestión de cobro y seguimiento de la deuda con clientes.
- Implantar el nuevo el sistema corporativo de control de gestión, que permitirá disponer de mayor capacidad de análisis de la información y reducir el tiempo dedicado a su proceso.



Valor económico generado

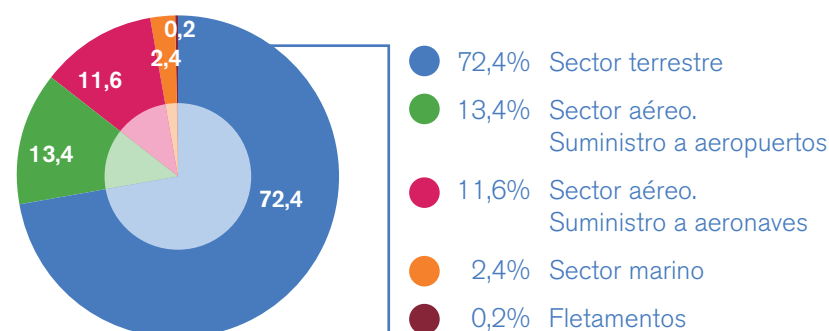
Los resultados del año 2012 reflejan el compromiso del Grupo CLH con el mantenimiento de la rentabilidad y la creación de valor a pesar de las difíciles circunstancias económicas por las que ha atravesado nuestro país durante el ejercicio. La compañía ha hecho frente a la disminución de la demanda de productos petrolíferos, derivada de la actual coyuntura económica, mediante el refuerzo de la eficiencia de sus actividades y la diversificación de sus servicios.

Las principales magnitudes económicas del Grupo CLH en 2012 han sido las siguientes:

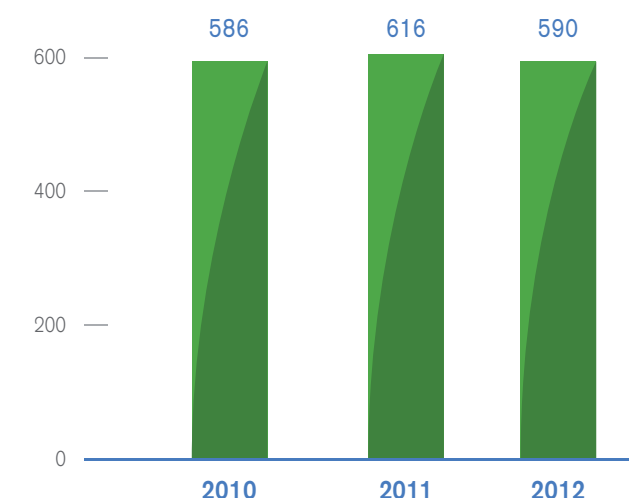
- Los ingresos de explotación fueron de 589,6 millones de euros.
- Las inversiones para la ampliación y mejora de las instalaciones de almacenamiento, nuevos oleoductos y otras mejoras operativas supusieron un total de 79,2 millones de euros.

- El beneficio de explotación alcanzó la cifra de 222,0 millones de euros.
- La compañía registró un beneficio neto de 147,9 millones de euros.
- La cotización de la acción a cierre del ejercicio fue de 22,50 euros.

Origen de los ingresos del grupo
(%)



Evolución de ingresos de explotación
Grupo CLH (Millones de euros)





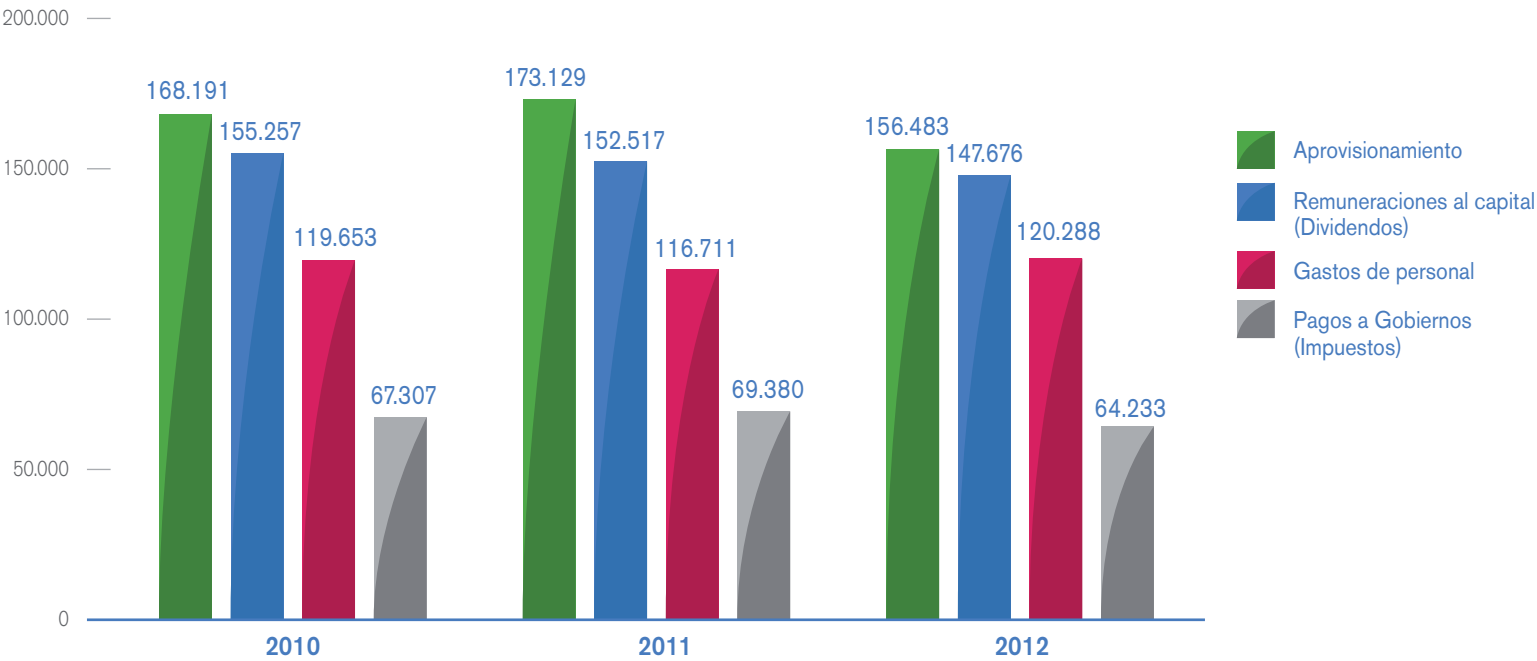
Valor económico distribuido

El Grupo CLH, a través de sus actividades, genera valor económico directo a sus principales grupos de interés, entre los que destacan: los empleados, a través del pago de salarios; los accionistas, mediante la remuneración del capital con dividendos; los proveedores, por medio de los gastos en suministros; y las Administraciones Públicas, con el pago de sus impuestos.

Miles de euros

Generación de riqueza por Grupo CLH en otros agentes	2010	2011	2012
Gastos de personal	119.653	116.711	120.288
Aprovisionamientos	168.191	173.129	156.483
Remuneraciones al capital (dividendos)	155.257	152.517	147.676
Pagos a Gobiernos (indique desglose)	67.307	69.380	64.233
Impuestos sobre beneficios ⁽²⁾	63.542	65.330	59.653
Otros	3.766	4.050	4.580
Valor añadido	510.408	511.737	488.683
Resultado del ejercicio	151.185	162.763	147.875

⁽²⁾ Fundamentalmente, se incluyen partidas dedicadas al pago de tributos e impuestos diferentes del de Sociedades.





Valor aportado a la sociedad

Además de la creación de valor económico directo, el Grupo CLH contribuye a crear valor en el entorno donde desarrolla sus actividades:

- El sistema logístico de hidrocarburos del Grupo CLH se distingue por su carácter integrado y por una excelente optimización de los activos y recursos disponibles, lo que permite garantizar un suministro continuo, seguro, eficiente y sostenible, que redunda en el beneficio conjunto de la sociedad.

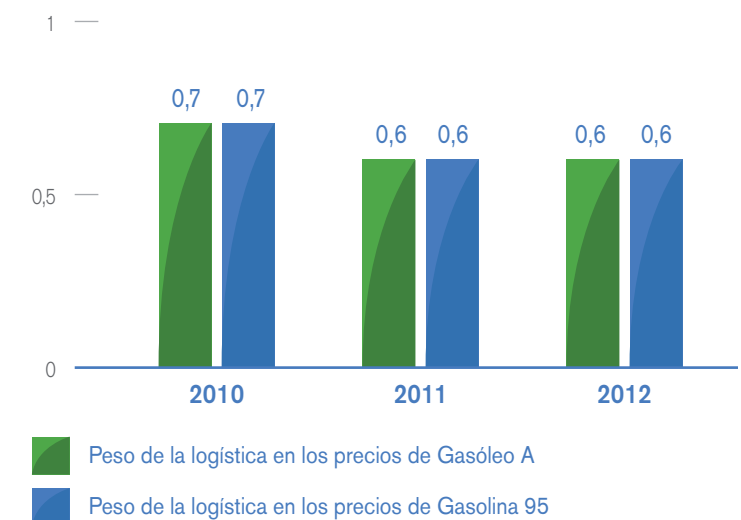
En este sentido las actuaciones realizadas por la compañía, dentro del plan de inversiones 2007-2012, han permitido incrementar la red de oleoductos en 523 kilómetros e incorporar 1,2 millones de m³ de capacidad de almacenamiento. Este esfuerzo inversor ha superado los 750 millones de euros y ha hecho posible preparar las infraestructuras de la compañía para atender las necesidades de transporte y almacenamiento de hidrocarburos en España en los próximos 10 años.

- El alto nivel de eficiencia alcanzado por el Grupo CLH, gracias a la utilización de tecnología avanzada y a la optimización de los recursos, permite que el coste medio de los servicios logísticos de la compañía sea inferior a un céntimo de euro por litro, lo que supone únicamente el 0,6% del precio que paga el consumidor final por litro de combustible.

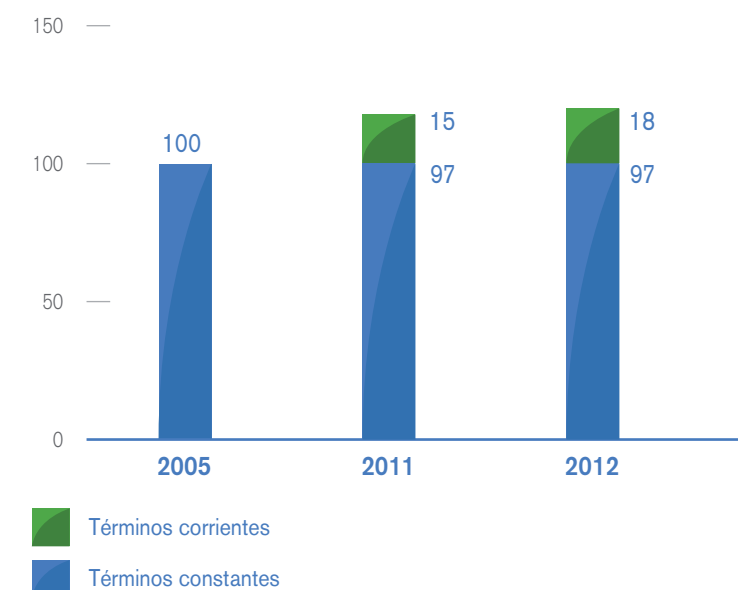
Esta constante búsqueda de la eficiencia también permite que desde 2005, el precio de los servicios del Grupo CLH se haya reducido en términos constantes, lo que repercute también en los precios de los combustibles que abonan los usuarios finales.

Un análisis de la CNE realizado en 2012, que compara la logística de hidrocarburos en España con la de Francia, evidencia el menor precio de los servicios de CLH frente a los de su equivalente francés, lo que pone de manifiesto la eficiencia alcanzada por la compañía en sus actividades.

Peso de la logística sobre los precios finales de Gasóleo A y Gasolina 95 en España (%)



Índice de precios de los servicios de CLH para sus clientes. Índice 2005=100





— El Grupo CLH utiliza los oleoductos como principal medio de transporte de los productos petrolíferos. De esta manera, se elimina un importante tránsito de camiones y de buques cisterna, lo que origina una disminución de las emisiones contaminantes. La compañía estima que el uso de estas conducciones evitó la emisión a la atmósfera de 356.000 toneladas de CO₂ en 2012.

Asimismo, el proceso de adaptación que ha llevado a cabo el Grupo CLH para poder recibir, almacenar y expedir biocarburantes está fomentando el uso de estos productos a nivel nacional. En 2012, la compañía distribuyó más de 2,4 millones de m³ de biocarburantes.

Además, la adecuación de infraestructuras para el control de contenidos de azufre ha facilitado la implantación de productos de bajo contenido en azufre, más respetuosos con el medio ambiente.

— El Grupo CLH colabora con la Administración Pública en la recaudación del Impuesto de Hidrocarburos. La compañía es el principal sujeto pasivo de este impuesto, que se devenga a la salida de los productos petrolíferos de las instalaciones de almacenamiento, lo que determina que hasta un 80% de los ingresos tributarios del Estado por este concepto se recauden a través de CLH.

Con el objetivo de reafirmar el compromiso de la compañía con las mejores prácticas de gobierno corporativo y estrechar su colaboración con la Administración en la detección de prácticas fraudulentas, el Grupo CLH se adhirió en 2012 al Código de Buenas Prácticas Tributarias desarrollado por la Agencia Tributaria y el Foro de Grandes Empresas.

Además, el reciente cambio normativo del Impuesto de Hidrocarburos ha llevado a la compañía a realizar un importante esfuerzo para modificar la programación de los sistemas y adaptar sus procesos a la nueva regulación.

El petróleo y futuros escenarios energéticos

Según el informe “Panorama Mundial de la Energía 2012” publicado por la Agencia Internacional de la Energía, todas las fuentes energéticas, desde el petróleo hasta las renovables, tendrán mayor demanda en las próximas décadas. En este sentido, la demanda mundial energética, especialmente de petróleo y de gas, continuará aumentando tanto a corto como a largo plazo y, con ella, los precios de los hidrocarburos.

Además, el mapa energético mundial está cambiando como consecuencia de varias tendencias, entre las que destacan el resurgimiento de la producción de petróleo y gas en Estados Unidos, la probable retirada de la energía nuclear en diversos países, el rápido crecimiento de las renovables y la propagación de la producción de gas no convencional.



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

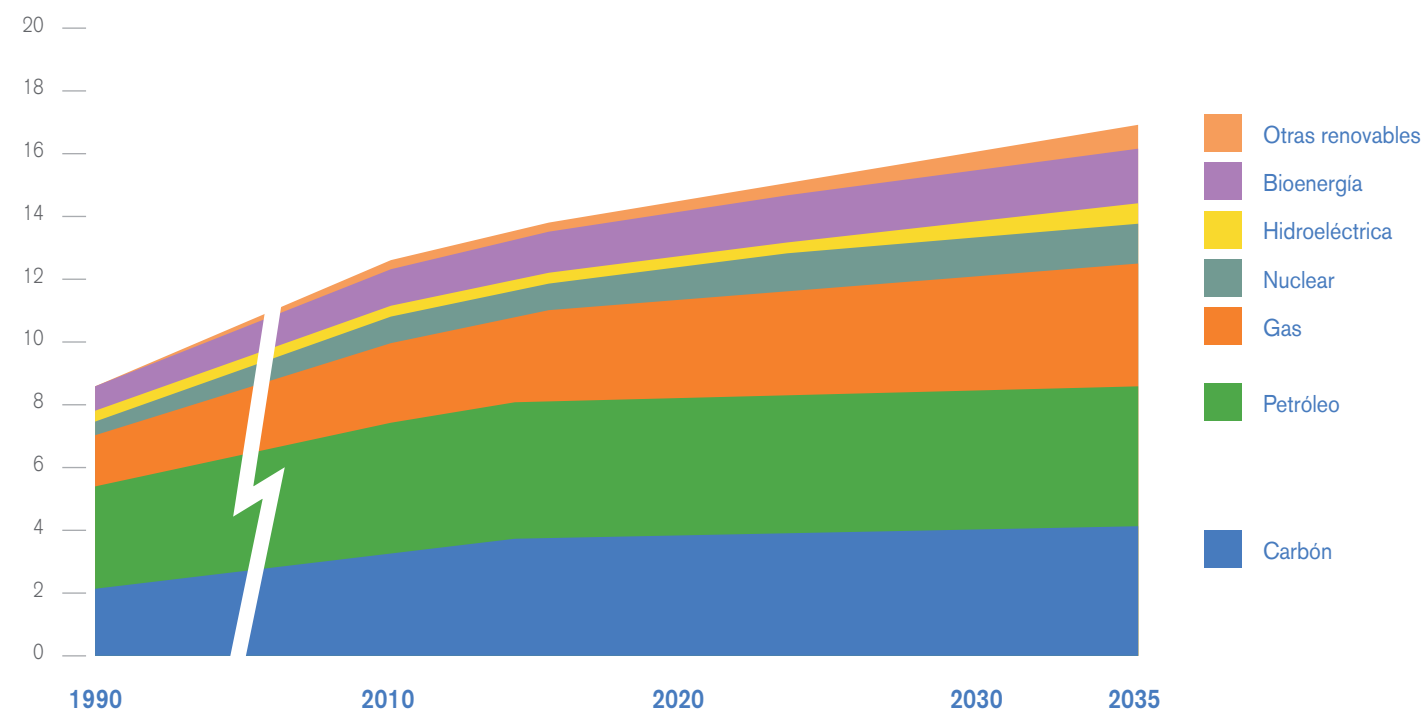
En cualquier caso, se estima que el petróleo seguirá siendo clave y su precio seguirá creciendo. La demanda mundial de crudo se incrementará en 2013 hasta alcanzar los 90,5 millones de barriles de crudo diarios. Este ascenso continuará en las próximas décadas, hasta superar los 99 millones de barriles diarios en 2035, lo que supondrá un incremento del 14% respecto a 2011. China, India u Oriente Medio concentrarán más del 60% de este incremento, en un escenario en el que los países de la OCDE, incluida España, apenas aumentarán su consumo.

En este contexto energético, hay que destacar la positiva evaluación realizada en 2011 por la propia Agencia Internacional de la Energía respecto al sistema de emergencias existente en España ante situaciones de interrupción del suministro.

Según las conclusiones de este análisis, el sistema logístico del Grupo CLH es una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos del mundo y supone una gran contribución a la seguridad del suministro en los lugares donde opera, encontrándose a disposición de todos los operadores petrolíferos de España.

Demanda mundial de energía primaria

(Billones de toneladas equivalentes de petróleo)



Fuente: World Energy Outlook 2012. Datos correspondientes al escenario de "Nuevas Políticas Energéticas".









4. Integridad en CLH y en su cadena de aprovisionamiento

Nuestro enfoque

El Grupo CLH, con sus más de 85 años de historia, desea ser reconocido no sólo como la empresa líder de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en el mercado español, sino también por su modelo de negocio íntegro y transparente.

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de RSC 2012-2016 relacionados con la integridad?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Revisar el marco de integridad del Grupo CLH para asegurar que cumple los requerimientos de la reforma del Código Penal Español.	 Tras la aprobación del Comité de Dirección, se han iniciado los trabajos para la implantación de un programa de prevención de la responsabilidad penal.
2. Diseñar una política de anticorrupción y soborno del Grupo CLH.	 En proceso de análisis de las mejores prácticas.
3. Definir una metodología de identificación de riesgos de ética e integridad (internos y en los procesos de compras).	 En proceso de análisis de las mejores prácticas.
4. Definir indicadores de despliegue del marco de integridad	 En proceso de análisis de las mejores prácticas.
5. Promover la adhesión al Código de Buenas Prácticas de la Agencia Tributaria.	 CLH se ha adherido al Código y ha pasado a formar parte del Grupo de Trabajo sobre impuestos especiales del Foro de Grandes Empresas.
6. Requerir la aceptación del Código de Conducta del Grupo CLH a todos los proveedores relevantes.	 Solicitada la aceptación del Código de Conducta a los principales proveedores.



Cumplido



En proceso



No iniciado

Continúa en página siguiente



4. Integridad en CLH y en su cadena de aprovisionamiento (continuación)

Viene de página anterior



Programas



Grado de cumplimiento

7. Revisar el modelo de compras responsables del Grupo CLH:
 - Definir un cuestionario de autoevaluación para los proveedores sobre el seguimiento de los principios y requisitos establecidos en el código.
 - Mejorar el procedimiento de gestión del “no cumplimiento” por parte de proveedores.
 - Llevar a cabo una revisión y control interno de las prácticas de los principales proveedores.
8. Ampliar la información pública de la compañía sobre el funcionamiento del modelo de compras responsables del Grupo CLH.
9. Realizar un seguimiento sistemático del mapa de riesgos del Grupo CLH, y de los planes de prevención y contingencia establecidos.
10. Someter el informe anual sobre retribuciones de los administradores 2011 a la votación de la Junta General Ordinaria de Accionistas 2012⁽³⁾.



En proceso de definición del cuestionario. Previa evaluación, se ha contactado con los proveedores afectados analizándose conjuntamente los motivos del “no cumplimiento” y proponiendo métodos que permitan corregirlo. Se ha fijado un calendario para realizar visitas de forma sistemática a las instalaciones de los principales proveedores y poder revisar y controlar sus prácticas.



Se ha incluido una referencia al modelo de compras responsables del Grupo CLH en las condiciones de la hoja de pedido a los proveedores.



Se ha realizado la revisión anual del mapa de riesgos en el periodo establecido para ello. Asimismo, se realiza una labor de identificación y monitorización de los riesgos que puedan surgir fuera del periodo de revisión del mapa con objeto de evaluar la incorporación al mismo. Se ha realizado una auditoría de los principales riesgos que afectan al Grupo CLH y sus operaciones.



La Junta General Ordinaria celebrada en abril de 2012 lo aprobó por unanimidad.



Cumplido



En proceso



No iniciado

⁽³⁾ Aunque estos dos programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de dos retos que el Grupo se fijó en materia de integridad en el ejercicio pasado.

Continúa en página siguiente



4. Integridad en CLH y en su cadena de aprovisionamiento (continuación)

Viene de página anterior



Programas



Grado de cumplimiento

- | | |
|---|--|
| 11. Determinar, por acuerdo de la Junta, la página web www.clh.es como sede electrónica de la compañía ⁽³⁾ . | La Junta General Ordinaria de abril de 2012 aprobó la creación de la página web corporativa www.clh.es como sede electrónica de la sociedad, a los efectos previstos en el artículo 11 bis de la Ley de Sociedades de Capital. |
| 12. Realizar un análisis bianual de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo entendidas por los <i>Global Principles</i> de la <i>International Corporate Governance Network</i> . | En proceso de análisis de las mejores prácticas. |
| 13. Diseñar una política formal de Gobierno Corporativo del Grupo CLH. | En proceso de análisis de las mejores prácticas. |
| 14. Diseñar un sistema para la implantación progresiva de aquellas iniciativas en materia de gobierno corporativo identificadas como prioritarias. | En proceso de análisis de las mejores prácticas. |



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Implantar el programa de prevención de la responsabilidad penal y establecer controles internos para el catálogo de riesgos identificados.
- Revisar el grado de seguimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo para adoptar las medidas que permitan cumplir con las mejores prácticas en esta materia.
- Implantar un software de Gestión Integrada de Riesgos (ERM: "Enterprise Risk Management") para poder dar la mejor cobertura al mantenimiento y actualización del Mapa de Riesgos.



Cumplido



En proceso



No iniciado

⁽³⁾ Aunque estos dos programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de dos retos que el Grupo se fijó en materia de integridad en el ejercicio pasado.



Modelo de gobierno corporativo

Implantación de políticas de buen gobierno

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

Normativa interna de buen gobierno en el Grupo CLH

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

Más información www.clh.es



Durante el ejercicio 2012, el Grupo CLH ha seguido las recomendaciones de gobierno corporativo recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno, aprobado en 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 el elevado grado de participación que los accionistas tienen en la gestión del Grupo 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. Esto supone que la práctica totalidad de estos accionistas, actualmente el 99,15% del capital social, están presentes de manera directa en este órgano. De esta forma, las acciones de consulta con los accionistas favorecen un diálogo fluido que tiene una incidencia directa en los procesos de toma de decisiones por parte del máximo órgano de administración de CLH.

La estructura de administración de la compañía está regulada en los Estatutos Sociales del Grupo, que fueron modificados en el ejercicio 2011, junto a los Reglamentos de la Junta General y del Consejo de Administración, con la

finalidad de adaptar dichos textos a lo dispuesto por la nueva Ley de Sociedades de Capital y adecuar la regulación del Comité de Auditoría a la reforma de la Ley del Mercado de Valores, las recomendaciones de buen gobierno corporativo y al funcionamiento en la práctica de este comité.

La difusión de contenidos relacionados con el gobierno corporativo es otra de las prioridades de CLH en este ámbito. Por ello, la compañía ha potenciado el uso de su página web (www.clh.es) como plataforma para acceder a estos contenidos y ratificar el compromiso de la empresa con la transparencia. De este modo la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada en abril de 2012 aprobó la creación de la página web como sede electrónica de la compañía.



En esta página se ha dispuesto un apartado específico de “Información para Accionistas e Inversores”, en el que puede consultarse información detallada en los siguientes ámbitos:

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

Por último, dentro del ámbito de gobierno corporativo, cabe destacar que la Junta General Ordinaria de Accionistas de 2012 aprobó por unanimidad el informe anual sobre remuneraciones de los consejeros, correspondiente al ejercicio 2011.

En éste se detallan las políticas de remuneración existentes en la compañía para consejeros y directivos, políticas que según establece el propio informe no han experimentado variación alguna en el último ejercicio.

Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas es el máximo órgano de gobierno de la compañía y tiene competencia para decidir sobre las materias que afectan a la sociedad y que no están atribuidas, por la Ley o los Estatutos Sociales, a la competencia de otro órgano social.

Este órgano se reúne necesariamente dentro del primer semestre de cada año natural para evaluar la gestión de la sociedad, aprobar las cuentas anuales y decidir sobre la aplicación del resultado. La organización y desarrollo de la Junta General y el ejercicio de los derechos de los accionistas con ocasión de su convocatoria y celebración se regulan en el Reglamento de la Junta General de Accionistas, completando lo previsto en la Ley y en los Estatutos Sociales.

El Consejo de Administración

El Consejo de Administración posee competencias en asuntos relacionados con la gestión de la compañía y ejerce como representante de la misma. Asimismo, es el máximo órgano de decisión de CLH excepto en materias reservadas a la Junta General. El mandato de sus miembros, según establecen los Estatutos Sociales, es de 5 años.

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



La composición, facultades y funcionamiento del Consejo se regulan a través de los Estatutos Sociales y el Reglamento del Consejo de Administración. Dentro de su estructura, el Consejo ha constituido órganos complementarios de administración a fin de optimizar el gobierno de la compañía, tal y como se indica en la siguiente tabla:

Comité de Auditoría

Establecer relaciones con los auditores de cuentas externos y supervisar:

- Sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la sociedad
- Auditoría interna
- Información financiera regulada

Comité de Nombramientos y Retribuciones

Informar o formular propuestas respecto a nombramientos y remuneraciones de:

- Consejeros
- Miembros del Comité del Consejo
- Directivos de la compañía



El Reglamento del Consejo de Administración sigue las recomendaciones del Código Unificado de Buen Gobierno en lo concerniente a la necesidad de que el Consejo dedique al menos una sesión al año a evaluar su funcionamiento y la calidad de sus trabajos.

Con objeto de realizar dicha evaluación, el Consejo emitió y aprobó en 2013 un informe relativo al funcionamiento del propio Consejo y de los Comités de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones durante el ejercicio 2012. El contenido de este informe se ha puesto a disposición de los accionistas y demás grupos de interés a través del Informe Anual del ejercicio 2012 al que se puede acceder a través de la página web www.clh.es.

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

En lo que respecta a la composición del Consejo, es de destacar que la Junta General Ordinaria de 27 de abril de 2012 acordó la reelección y nombramiento de los diecisiete consejeros que finalizaban mandato por el transcurso del plazo de duración de cinco años establecido en los Estatutos Sociales. En la reunión celebrada a continuación, el Consejo de Administración acordó la continuidad en el cargo del Presidente-Consejero Delegado, del secretario del Consejo y de los miembros del Comité de Auditoría y del Comité de Nombramientos y Retribuciones.

Según esto, la composición del Consejo, integrada por 20 miembros, su presidente y 19 vocales dominicales, a 31 de diciembre de 2012 ha quedado según se indica a continuación:



Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2012

Presidente:

D. José Luis López de Silanes Busto

Vocales:

- D. Daniel Micheal Agostino
- D. Hamed Sloom Mubarak Al Athobi
- D. Ahmed Hassan Al-Dheeb
- D. José Eulogio Aranguren Escobar
- D. Mario Armero Montes
- D. Pedro Fernández Frial
- Global Noray, S.L. (representada por D. Miguel Iraburu Elizondo)
- Global Ramayana, S.L. (representada por D^a. Tanya Covassin)
- Global Winche, S.L.
(representada por D. Guillermo Briones Godino)
- Kartera 1, S.L.
(representada por D. Carlos María Olazábal Estecha)
- D. Jorge Lanza Perea
- D. Stanislav Michael Kolenc
- Marthilor, S.à.r.l. (representada por D. Andrew Liau)
- Marthilores, S.L. (representada por D. Mathias Burghardt)
- D. Pedro Miró Roig
- D. Carlos Morán Moya
- NCG Banco, S.A.
(representada por D. Fernando Vázquez de Lapuerta)
- D. Rui Nuno Tavares de Almeida Moreira da Cruz
- D. Robert Edward Verrion

Secretario:

D. Luis Valero Quirós

Comité de Auditoría

El Comité de Auditoría está compuesto por cinco consejeros, todos ellos consejeros externos no ejecutivos.

Presidente:

D. Mathias Burghardt, como representante del consejero Marthilores, S.L.

Vocales:

- D. José Eulogio Aranguren Escobar
- D. Daniel Micheal Agostino
- D. Carlos María Olazábal Estecha, como representante del consejero Kartera 1, S.L.
- D. Jorge Lanza Perea

Secretario:

D. Luis Valero Quirós

Comité de Nombramientos y Retribuciones

El Comité de Nombramientos y Retribuciones está compuesto por cuatro consejeros, todos ellos consejeros externos no ejecutivos.

Presidente:

D. Pedro Miró Roig

Vocales:

- D. Hamed Sloom Mubarak Al Athobi
- D. Mario Armero Montes
- D. Pedro Fernández Frial

Secretario:

D. Luis Valero Quirós





Comité de Dirección

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

Comité de Dirección

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



Participación de CLH en el desarrollo de políticas públicas

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

Uno de estos organismos es el Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la Comisión Nacional de la Energía –ente público regulador de los sistemas energéticos, adscrito al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio –, en el cual participa como miembro el secretario general de CLH. A través de esta participación 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 también forma parte CLH.

La compañía participa, además, en la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE) y es miembro de varias comisiones en este organismo, como la Comisión de Responsabilidad Social Empresarial, la Comisión de Medio Ambiente y la Comisión de Energía.

A través de su pertenencia al Club Español de la Energía y del Comité Español del Consejo Mundial de la Energía, el Grupo CLH hace oír también su voz en asuntos relevantes del sector. Entre ellos, cabe citar los siguientes:

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

Asimismo, el Grupo CLH se ha adherido en 2012 al Código de Buenas Prácticas Tributarias, habiendo pasado a formar parte también del Grupo de Trabajo sobre Impuestos Especiales del Foro de Grandes Empresas⁽⁴⁾.

⁽⁴⁾ Para más información, consúltase el capítulo 2. Generación de Valor.



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.

Por último, CLH Aviación también pertenece asimismo a IATA, asociación creada en 1945 para promover y controlar los servicios ligados a las compañías aéreas. Su misión consiste en representar a la industria para beneficiarse de las ventajas que conlleva la economía global actual, proporcionando apoyo profesional a sus socios.

Cultura corporativa e integridad

El Código de Conducta del Grupo CLH fue aprobado con fecha 27 de julio de 2010 por el Consejo de Administración de la compañía y comunicado a la Comisión Nacional del Mercado de Valores.

Desde entonces, el Código se expone en la página web www.clh.es así como en el Portal Corporativo del Grupo. Se encuentra en vigor desde su aprobación y es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y de dirección de la compañía, y a todos los empleados de las sociedades que integran el Grupo. Asimismo, CLH promueve el Código entre todos sus proveedores, contratistas y colaboradores, para crear un vínculo y unas pautas de actuación ajustadas a los principios y valores que contiene.

El Código de Conducta responde, fundamentalmente, a dos propósitos:

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

Con arreglo a lo establecido en el Código de Conducta se constituyó el Comité de Ética, que celebró su primera reunión en octubre de 2010. Este comité ha emprendido desde 2011 diversas acciones para fomentar el conocimiento del contenido del Código, para lo cual creó un espacio específico para este fin tanto en la página web como en el Portal Corporativo. Además, se distribuyó el Código de Conducta mediante la entrega personal a todos los empleados de la compañía de un pack en el que, junto al Código, se incluyeron las Políticas y la Misión, Visión y Valores del Grupo CLH.

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



Funciones y composición del Comité de Ética de Grupo CLH

Funciones

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

Composición

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



Durante el ejercicio 2012, el Comité de Ética ha celebrado tres reuniones, en las que se han analizado las comunicaciones recibidas a través del Buzón del Código de Conducta con el fin de decidir la actuación más adecuada en cada caso. Asimismo, el Comité ha participado en la elaboración de la política corporativa sobre el uso de las redes sociales.

Las cuatro comunicaciones recibidas en el Buzón a lo largo del año 2012 han denunciado posibles situaciones de acoso laboral incluidas en el ámbito de aplicación del “Protocolo de Actuación para la Prevención y ante el Acoso en el Trabajo” del Grupo CLH, por lo que, con arreglo al mismo, fueron trasladadas a la Dirección de Recursos Humanos para iniciar el proceso correspondiente.

En cumplimiento del apartado 7.3 del protocolo, el Comité de Ética ha recibido la información estadística relacionada con dichos incidentes de acoso, todos ellos finalizados, en un caso por desistimiento del denunciante y, en los restantes, tras haberse emitido el preceptivo informe una vez desarrollada la investigación, en el que se concluye que no se ha constatado situación de acoso.

Enfoque preventivo en la gestión del riesgo

El Sistema de Control y Gestión de Riesgos que ha establecido el Grupo CLH está basado en la metodología del “*Committe of Sponsoring Organizations of the Treadway Commission*” (COSO II), la cual cubre todas las áreas y procesos relevantes dentro de cada una de las unidades organizativas.

A través de esta metodología, la compañía persigue los siguientes objetivos:

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



De acuerdo con esta metodología, el Grupo CLH ha estructurado los riesgos en cuatro grupos tal y como se muestra en la figura adjunta.

De este modo, la compañía evalúa:

- Los riesgos inherentes (riesgo presente para CLH en ausencia de cualquier acción de la dirección destinada a alterar la probabilidad de ocurrencia del riesgo o el impacto del mismo).

- Los riesgos residuales (riesgo que permanece después de que la dirección implanta una respuesta al riesgo). De estos últimos, los más significativos están relacionados con la seguridad en el almacenamiento y transporte del producto, con la seguridad del personal y medioambiental, con la solvencia y liquidez, la respuesta a situaciones de crisis (p.e. enfermedades de pandemia) así como los riesgos relacionados con el cumplimiento de los objetivos que establezca el Plan Estratégico del Grupo.

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

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

Riesgos en el Grupo CLH

- **Riesgos estratégicos:** riesgos claves para la compañía que deben ser gestionados proactiva y prioritariamente (p.e. decisión sobre inversiones, entrada en nuevos segmentos, proceso de relevo generacional).
- **Riesgos operacionales:** riesgos que afectan a la gestión operativa y que pueden llegar a afectar significativamente a las operaciones del Grupo (p.e. fallos en los sistemas, accidentes laborales y medioambientales, fallos en los procesos, etc).
- **Riesgos de reporting:** riesgos que afectan directamente a los aspectos de información reportada a la compañía y/o a terceros (información errónea a los inversores y al accionista, etc.). Dentro de esta categoría también se incluyen los riesgos financieros (p.e. riesgo de crédito, mercado, liquidez, etc.).
- **Riesgo de cumplimiento:** riesgos que afectan al cumplimiento regulatorio interno o externo frente a terceros (cumplimiento de las normas de seguridad y medio ambiente, presentación y pago de impuestos, cumplimiento de la Ley de Protección de Datos Personales, etc.).





En este contexto, la Secretaría Técnica del Mapa de Riesgos juega un importante papel apoyando a las unidades organizativas en su labor de seguimiento y control de los riesgos corporativos, controlando su debido cumplimiento, además de realizar en colaboración con la Auditoría Corporativa el seguimiento de los planes de actuación sobre los riesgos, hasta situarlos en un nivel tolerable.

Esta Secretaría también se encarga de:

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

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

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

Sistemas de control más relevantes en el Grupo CLH:

- **Sistema Mixto de Prevención.** Formado por un servicio de prevención propio de carácter mancomunado para CLH y CLH Aviación, asume como propias las especialidades de Seguridad en el Trabajo, Higiene Industrial y Ergonomía y Psicología Industrial.
Existen “trabajadores designados” para ayudas puntuales en temas de prevención.
Concierto con un servicio de prevención ajeno (Sociedad de Prevención de Fraternidad Muprespa) para actividades técnicas y vigilancia de la salud, existiendo un coordinador médico por parte de CLH (jefe del Servicio Médico).
- **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.** Integra tanto la prevención de riesgos laborales como la seguridad industrial, con el objetivo de “cero accidentes”. Este sistema cuenta con la certificación OHSAS 18001:2007 de AENOR.
- **Sistema de Gestión Ambiental.** Tiene presente criterios medioambientales de sostenibilidad y eficiencia energética, en todas sus actividades y durante todo el ciclo de vida de las mismas según norma ISO 14001 de AENOR.
Se han certificado dos declaraciones EMAS de las instalaciones de Tarragona y Huelva.
- **Plan de Gestión de Integridad de Infraestructuras.** El Plan de Integridad de Oleoductos se ha elaborado siguiendo la norma API 1160 enfocada a oleoductos. Su cumplimiento y seguimiento nos ayuda a operar de una manera más eficiente y segura.
El Plan de Integridad de Instalaciones se está elaborando según la normativa API (American Petroleum Institute) enfocada a instalaciones de almacenamiento, para llevar a cabo los trabajos operativos de una manera más eficiente y segura, incluyendo un seguimiento anual de metas y objetivos.
- **Plan de Sucesión y Formación.** La compañía continua formando en diferentes programas de capacitación a los futuros responsables, con el objetivo de que adquieran las competencias y habilidades requeridas para asumir las nuevas responsabilidades que se les asignen al remplazar a aquellos que se van a jubilar.





Modelo de compras responsables en el Grupo CLH

A través del Plan Director de Responsabilidad Corporativa, la compañía se ha marcado el objetivo de implantar un modelo de compras responsables que extienda sus compromisos y su código de comportamiento en la cadena de valor.

Para ello, el Grupo CLH ha realizado diversas iniciativas que complementan el sistema de gestión y homologación de proveedores y que se dirige a garantizar que sus proveedores cumplen con unos mínimos estándares de desempeño.

La cadena de aprovisionamiento en Grupo CLH

La cadena de aprovisionamiento de la compañía está constituida por más de 1.600 empresas⁽⁵⁾ proveedoras que proporcionan al Grupo CLH los productos y servicios necesarios para su operación.

Entre estas compañías destacan por la importancia de sus suministros o servicios, las empresas encargadas de realizar la obra civil en los proyectos de la compañía, los suministradores de electricidad así como todas aquellas compañías que proveen a CLH de materiales tan esenciales para su actividad como la instrumentación, tanques, tuberías, la valvulería, así como los aditivos para los productos petrolíferos.

Durante el año 2012, el 97% de las compras llevadas a cabo por el Grupo CLH tuvieron su origen en España. El 100% de las actividades de la compañía se desarrolla en territorio español, lo que hace que la mayor parte de las contrataciones tengan lugar en las zonas donde está presente, contribuyendo de esta manera al desarrollo de las comunidades donde actúa.

La cadena de valor en CLH en 2012

- Integrada por más de 1.600 empresas.
- Más del 87% del gasto se realiza con proveedores con los que se tiene un contrato a largo plazo.
- El 11% del gasto se ha dedicado en 2012 a proveedores con los que se ha trabajado por primera vez.
- El periodo medio de pago a proveedores es de 50 días
- Un 68% del gasto se realiza con contratistas que poseen una certificación ambiental.



⁽⁵⁾ CLH realizó compras superiores a 3.000 euros en 2012 a 1.443 compañías.



Gestión de la cadena de aprovisionamiento

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

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

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

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

El Grupo CLH dispone de una relación de “Proveedores de Materiales Homologados”, los cuales son verificados conforme a todos los requisitos establecidos en la legislación. Además, se realiza un seguimiento periódico de su fiabilidad mediante los siguientes parámetros:

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

Compras centralizadas: Características

- Especificación técnica y uso homogéneo para toda la compañía.
- Destinadas a inversiones para activos fijos.
- Presentan algún tipo de identificación e imagen corporativa.





Gestión y homologación de proveedores: el sistema RePro

Tanto la información genérica de proveedores como los requisitos iniciales de homologación están recogidos en el sistema RePro. Este sistema pertenece al Grupo Achilles, entidad especializada en gestión de información de proveedores. El sistema RePro fue acordado por algunas de las principales empresas españolas y portuguesas que operan en sectores como el eléctrico, el gas, el petróleo, el agua y el naval, con objeto de disponer de

una herramienta que les permita registrar a sus proveedores y contratistas de forma eficaz, permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria.

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

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

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

La compañía, además, está trabajando en otras iniciativas dirigidas a mejorar la evaluación de sus proveedores y garantizar el comportamiento de estos de acuerdo a sus principios. Entre estas acciones destacan el requerimiento de la aceptación del Código de Conducta de la compañía, la definición de un cuestionario para poder realizar el seguimiento del cumplimiento de los principios de este código, el análisis de las no conformidades detectadas y la propuesta de medidas de mejora en aquellos casos en los que se detecten.

Además, CLH está trabajando en una nueva metodología de identificación de riesgos de ética e integridad asociados a la operación de los proveedores.

Los contratistas más relevantes de CLH fueron evaluados en aspectos relacionados con la Responsabilidad Social durante 2012

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





Comunicación con proveedores para la agilización de los procesos

La implantación durante el año pasado de un sistema para la agilización de las comunicaciones con el proveedor y usuarios ha mejorado el circuito de autorización de pedidos en la compañía.

Gracias a este sistema, los pedidos son enviados de forma simultánea al proveedor y también, para su información y seguimiento, a los centros peticionarios de materiales y equipos mediante correos electrónicos en formato PDF, quedando accesibles de este modo para posteriores consultas.

Para el funcionamiento de este esquema de comunicación se requiere a los proveedores que el envío de información técnica, informes, etc. se realice siempre en formato electrónico y evitar, en lo posible, los catálogos en formato físico.

Igualmente, dentro del capítulo de procesos relacionados con proveedores destaca el proyecto implantado en el área económico financiera de CLH en 2012 que ha conseguido optimizar la tramitación de las facturas, facilitando entre otros beneficios garantizar que los pagos a proveedores se realizan dentro del plazo establecido por la ley.



Caso destacado

Implantación de un software informático para lograr la optimización de los procesos de gestión y tramitación de facturas mediante la automatización de los mismos

Uno de los principales proyectos abordados en el transcurso del 2012 por CLH en el área Económico-Financiera, ha consistido en implantar un sistema de Workflow (flujo de trabajo) de las facturas de gasto recibidas de proveedores, que consiste en digitalizarlas centralizadamente, capturando una serie de datos de las mismas para automatizar los procesos de autorización y consiguiente contabilidad y pago.

Esto ha supuesto que:

- Exista un mejor seguimiento de los tiempos de tramitación de las facturas, permitiendo ajustarse a los plazos de pago establecidos por la ley.
- Los gestores tengan disponible en todo momento los datos de la facturas, facilitando la consulta de las mismas.
- Se reduzca la gestión administrativa de archivo con los consiguientes ahorros de tiempo y consumo de papel.



5. Calidad e innovación para nuestros clientes

Nuestro enfoque

Para el Grupo CLH, la excelencia en el servicio a sus clientes es primordial. El cliente se sitúa en el centro de la propia definición de su visión corporativa. De esta manera, uno de los principales objetivos de la compañía es garantizar a la sociedad un suministro seguro de combustibles, enfocado a la eficiencia y a la calidad en el servicio.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de RSC 2012-2016 relacionados con los clientes?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Desarrollar un modelo sistemático de relación con los clientes que permita documentar y realizar un adecuado seguimiento de todas las interacciones que se produzcan con ellos.	Se ha realizado un análisis para definir los requerimientos del modelo de gestión. Con el resultado de este análisis se desarrollará una aplicación informática y se integrará con los sistemas de la organización. En CLH Aviación ya se registran todas las interacciones con los clientes con objeto de poder canalizar sus ideas de mejora y controlar que se responde a sus necesidades.
2. Revisar y actualizar las encuestas de satisfacción del cliente.	En 2012 no se ha realizado encuesta de satisfacción de clientes ya que es de carácter bienal. En la anterior edición (2011) sí se realizaron modificaciones en la estructura así como en el contenido de la misma según la segmentación de clientes definida. Por su parte, CLH Aviación realiza encuestas anuales especialmente adaptadas.
3. Involucrar a las líneas aéreas en la mejora de los procesos operativos.	Se ha consultado a las líneas aéreas sus necesidades operativas, de facturación, etc. Se están analizando compatibilidades de sistemas para la integración de los procesos operativos.
4. Formalizar los procesos para la identificación de novedades en normativa fiscal como fuente de fidelización de los clientes.	Desde Asesoría Jurídica se identifica la normativa de aplicación. Posteriormente se analiza la misma y su aplicación a CLH, evaluando los cambios a realizar en el Grupo CLH y las oportunidades de negocio derivadas. El Grupo CLH ha revisado de manera detallada la propuesta de modificación del Reglamento de Impuestos Especiales, y ha propuesto numerosas modificaciones basadas en las sugerencias realizadas por sus clientes y usuarios de sus servicios.
5. Establecer objetivos cuantitativos de estrategia de innovación sostenible a largo plazo.	Se ha comenzado editando un decálogo de innovación sostenible.



5. Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
6. Incrementar la colaboración con los actores más destacados del sector en el desarrollo de los proyectos de innovación aplicables a clientes.	Se participa en diversas iniciativas: Patronazgo del IREC y de la Cátedra CLH en la Escuela de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid (UPM); Participación en proyectos del 7º Programa Marco (ITAKA); Colaboración con el Energy Institute en el programa de FAME en JET A1; Acuerdos con la UPM en proyectos de integridad de oleoductos y pertenencia a los grupos europeos de estandarización de combustibles.
7. Definir e implantar el sistema de certificación de la sostenibilidad de los biocombustibles ⁽⁶⁾ .	Se está finalizando la definición del nuevo sistema. Se trata de un sistema más flexible que se adapta a las necesidades de los operadores y del mercado.
8. Renovar la evaluación externa del sistema de Excelencia con sello de oro (500+) en el modelo EFQM ⁽⁶⁾ .	Se ha renovado con una puntuación 550-600.
9. Profundización en el estudio de las posibilidades de uso de biocombustibles en el sector de la aviación ⁽⁶⁾ .	CLH participa en diversos grupos y proyectos relacionados con este apartado (Acuerdo interministerial para el fomento de biocombustibles en aviación, Consorcio Europeo ITAKA para el fomento del bioqueroseno, miembros del grupo europeo Biofuels Flightplan in Aviation, etc.).
10. Puesta en marcha de las redes de hidrante del aeropuerto de Alicante y de la ampliación de la red del aeropuerto de Málaga ⁽⁶⁾ .	La red de hidrante del aeropuerto de Alicante está operativa y la ampliación de la de Málaga se encuentra en una fase muy avanzada. Está prevista su puesta en servicio a comienzos de 2013.
11. Puesta en marcha de las nuevas instalaciones de CLH Aviación de Mahón, Sevilla y Murcia y del cargadero de Barcelona ⁽⁶⁾ .	Todas las instalaciones han sido finalizadas. Dos de ellas (Sevilla y Barcelona) están operativas. En Murcia se está a la espera de la apertura del nuevo aeropuerto. La instalación de Mahón está en fase de pruebas.
12. Finalización y puesta en marcha de estaciones de servicio en los aeropuertos de Alicante, Bilbao y Sevilla ⁽⁶⁾ .	Alicante: finalizada, pendiente de la autorización de industria. Bilbao: finalizada, pendiente de la autorización de industria. Sevilla: Inicio de las obras previsto para 2013.
13. Finalización de ampliaciones de hidrante bombeo y filtración en Son San Joan ⁽⁶⁾ .	Se ha finalizado la ampliación del hidrante y la filtración. Asimismo, se ha concluido la remodelación del 85% de las tomas de combustible del hidrante a modificar. También se ha concluido la construcción del nuevo punto de carga en la zona de plataforma de aviación general.



Cumplido



En proceso



No iniciado

⁽⁶⁾ Aunque estos programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de retos que el Grupo CLH se fijó en materia de clientes y calidad del servicio en el ejercicio pasado.



5. Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)



Viene de página anterior



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Continuar los trabajos en la línea de I+D+i definida dentro del área de tecnología de combustibles.
- Implantar la nueva sistemática de control y aseguramiento de calidad de los combustibles que maneja la compañía.
- Realizar una nueva evaluación de la tecnología de aditivos de mejora de comportamiento en frío de los combustibles.
- Implantar nuevos métodos de ensayo y caracterización de combustibles.
- Finalizar el diseño del nuevo sistema de gestión de sostenibilidad de los biocarburantes en CLH.
- Continuar el desarrollo de métodos de análisis ambiental.
- Implantar el proyecto de evolución tecnológica en el servicio de puesta a bordo, evolución, proyecto piloto y despliegue a lo largo del año 2013.
- Implantar el sistema PROA (Planificación de Recursos Operativos de Aviación), en todas las instalaciones aeroportuarias.
- Ampliar y poner en marcha diversas instalaciones (Red de hidrante del aeropuerto de Málaga; estaciones de servicio de los aeropuertos de Alicante, Bilbao y Sevilla; instalación del aeropuerto internacional Región de Murcia; Red de hidrante del aeropuerto de Son San Joan [Palma de Mallorca]).
- Finalizar la construcción del oleoducto para el suministro de combustible de aviación al aeropuerto de Madrid Barajas desde la instalación de CLH en Torrejón de Ardoz.
- Puesta en servicio de las mejoras en el sistema de facturación.
- Continuar con el análisis y desarrollo de un modelo de relación con los clientes que permita documentar y realizar un seguimiento adecuado de las interacciones que tienen con CLH.
- Realizar una nueva encuesta de satisfacción del cliente revisando su contenido y metodología.



Mejora de la oferta comercial

El Grupo CLH ofrece una amplia gama de servicios relacionados con el almacenamiento y transporte de combustibles, así como con el suministro de combustibles para aviación. Además, la compañía presta una serie de servicios adicionales adaptados a las necesidades de sus clientes.

Aditivación

La compañía ofrece a sus clientes la posibilidad de añadir a los productos expedidos desde sus instalaciones los aditivos que deseen. Estos aditivos se incorporan automáticamente en el brazo de carga, evaluando y seleccionando de forma continua aditivos y antifrío para mejorar la calidad de los productos. De esta forma se garantiza que los productos ofrecidos incorporan las últimas tecnologías disponibles en cada uno de los casos.

En 2012, CLH ha seleccionado un nuevo aditivo de calidad para gasolinas de automoción que incorpora los últimos avances en estos productos.

Servicios de biocarburantes

Con el objetivo de satisfacer las necesidades de sus clientes, el Grupo CLH dispone de servicios logísticos de mezcla en brazo de carga de biodiésel y bioetanol en varias instalaciones. Los servicios de biodiésel que se ofrecen son mezclas de ésteres metílicos de ácidos grasos (FAME) con gasóleo, previas a la carga de camión cisterna, en proporciones de hasta el 7%, y mezclas en diferentes proporciones en brazo de carga desde el 7% y hasta el 30%, que el cliente puede solicitar para su expedición en cada cargamento.

También se ofrecen servicios de almacenamiento de bioetanol y mezclas de gasolina con este biocarburante en el momento de la carga de camiones en nueve instalaciones de almacenamiento, contribuyendo de esta forma a facilitar a los operadores el cumplimiento de su obligación de consumo de biocarburantes.

Durante 2012 se ha incrementado notablemente el volumen manejado de estos combustibles motivado principalmente por el uso de los biocarburantes de segunda generación (hidrobiodiesel o HVO). Además, se ha ofertado un nuevo servicio de almacenamiento y mezcla de biocarburantes que ha permitido a los clientes una mayor flexibilidad en el uso de diferentes materias primas.

Igualmente, en el ámbito de los biocarburantes, la compañía ha diseñado, en estrecha colaboración con la Comisión Nacional de la Energía (CNE) y los operadores, un nuevo sistema de gestión de los biocarburantes en el sistema logístico que incorpora el tratamiento de la sostenibilidad. Este nuevo diseño, además de cumplir los requisitos de la nueva normativa establecida por la CNE a este respecto, se adapta en mayor medida a las necesidades de los operadores.

Además, CLH ha superado en 2012 la inspección de la CNE para comprobar el grado de cumplimiento de las obligaciones de información de biocarburantes que tiene la compañía como consecuencia de ser titular de instalaciones de almacenamiento desde las que se expiden este tipo de biocombustibles.



Supervisión de entregas

Los operadores entregan los productos a CLH a través de refinerías nacionales o bien mediante importaciones por buque desde refinerías extranjeras. Un equipo trabaja en cada una de las ocho refinerías repartidas a lo largo del territorio peninsular español (A Coruña, Tarragona, Cartagena, Puertollano, Huelva, Algeciras, Bilbao y Castellón), manteniendo un contacto permanente con su personal y controlando de primera mano la calidad y la cantidad de los productos. Asimismo, todos los productos importados por buque tanque son analizados como paso previo a la descarga.

CLH realiza un análisis del 100% de los productos que entran en su sistema; controlando que todos ellos cumplen los estándares de calidad fijados en contrato. En 2012 la compañía ha continuado la reestructuración del área de calidad de productos que aumentará la eficiencia de su sistema de trazabilidad, aseguramiento y control, lo que permitirá continuar mejorando los niveles de fiabilidad que ofrece a sus clientes y al sector. Los nuevos protocolos y procedimientos diseñados se terminarán de implantar durante 2013.

Además, la exactitud de la medición de las cantidades recibidas y entregadas está avalada por un sistema de aseguramiento apoyado también en un laboratorio de metrología acreditado según ISO/IEC 17025; acreditación que ha sido renovada en 2012.

Servicios de laboratorio de análisis

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

Durante 2012, la compañía ha intensificado su participación en grupos europeos de tecnología y estandarización de combustibles (CEN WG 21 "*Specification for unleaded petrol*"; WG 24 "*Specification for diesel fuel*"), así como en diferentes grupos específicos creados para abordar temas concretos.

Asimismo, CLH se ha incorporado en 2012 a otros grupos:

- WG 38 New Fuels Coordination and Planning
- Grupo técnico para estudio de las características del FAME (ésteres metílicos de ácidos grasos) para establecimiento del anexo nacional de la norma EN:14214
- Grupo de trabajo del Energy Institute para determinación de los límites de FAME en combustible de aviación
- Grupo de trabajo del CEN (Comité Europeo de Normalización) de estudio de los problemas en los inyectores diésel de vehículos de última generación.

Con esta línea de actuación se pretende, por un lado posicionarse en la vanguardia tecnológica y, por otro, ofrecer las infraestructuras y el conocimiento de la compañía para contribuir al desarrollo y solución de retos en el sector.

Adicionalmente, en 2012 se ha continuado con el proceso de mejora de la oferta de servicios analíticos mediante la incorporación de equipos de última tecnología, implantación de nuevos métodos de ensayo estandarizados y desarrollo de métodos propios capaces de satisfacer demandas analíticas no cubiertas por métodos estandarizados.



Especificaciones de combustibles

El Grupo CLH ha realizado todos los cambios necesarios en las infraestructuras, protocolos operacionales, sistemas de aseguramiento y control de la calidad para posibilitar la introducción de las nuevas calidades de combustibles (nueva ISO 8217 y requisitos MARPOL para combustibles marinos, nuevas especificaciones del GO B), y ha continuado trabajando en este ámbito en el seno de los comités europeos y nacionales para el establecimiento de especificaciones de combustible.

Servicios de metrología y calibración

Otra de las competencias distintivas de CLH es su capacidad técnica en el campo de la metrología. Para ello dispone de una unidad de Metrología que presta servicios de calibración, verificación y ajuste de equipos destinados a medición de volumen, temperatura, presión, densidad, longitud y transmisión de señales eléctricas con objeto de garantizar la fiabilidad necesaria en todos los procesos de recepción, entrega y movimientos internos de productos.

En 2012, la compañía ha renovado la acreditación ENAC según ISO/IEC 17025 para estos servicios y ha continuado contribuyendo al conocimiento en la materia mediante los proyectos de investigación llevados a cabo en la Cátedra de Metrología que CLH mantiene en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid y a través de actividades de divulgación en foros técnicos específicos.

Servicios de CLH Aviación

CLH Aviación es la única empresa independiente en el mercado español de servicios de combustible en aeropuertos que ofrece una amplia variedad de servicios relacionados con el combustible de aviación.

Los principales servicios que ofrece son el servicio de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (*service into plane*) de combustibles y lubricantes de aviación.

Adicionalmente, ofrece servicios de asesoramiento y asistencia técnica para el diseño, construcción, mantenimiento y explotación de redes de hidrante y de instalaciones de almacenamiento, así como en el diseño de vehículos específicos para el suministro de aviones.

Finalmente y a través de sus centros de formación, ofrece formación específica relacionada con las operaciones de manipulación de los combustibles de aviación.



Durante el año 2012, se han puesto en marcha numerosas mejoras y ampliaciones de las instalaciones operadas por CLH Aviación, y se ha avanzado en otros proyectos que se culminarán en 2013. Estas mejoras permitirán llevar a cabo las actividades de la compañía de acuerdo con los más avanzados estándares internacionales y adecuar las instalaciones a la evolución de los aeropuertos en que opera la compañía.

En 2012, CLH Aviación ha conseguido la calificación de “Excellent”, otorgada en las inspecciones de JIG, en los aeropuertos de Barcelona y Palma. Este reconocimiento, que se suma a los obtenidos en 2011, se concede a un número muy reducido de instalaciones a nivel mundial.

CLH Aviación realiza un esfuerzo constante para mejorar y adaptar sus servicios, buscando la creación de valor de manera conjunta con sus clientes. Esto ha permitido ampliar la base de clientes de la compañía, alcanzando nuevos acuerdos, como el firmado con Air Europa para la prestación de servicios de puesta a bordo.

Otras mejoras operativas

CLH introdujo en 2012 otras mejoras operativas en sus servicios logísticos enfocados a satisfacer necesidades de sus clientes:

- Puesta a disposición de los clientes de tres calidades diferentes de gasóleos para dar cumplimiento a las especificaciones del Real Decreto 1361/2011.
- Mejora en los sistemas de información a clientes con objeto de permitirles realizar las operaciones de forma más eficiente y autónoma.

- Restructuración de los procesos de facturación: facturas más sencillas y configurables, adecuación de formatos, desglose de conceptos y posibilidad de emisión de facturas en otros idiomas. Igualmente, CLH ofrece el envío electrónico de las mismas agilizando su recepción y gestión.
- Obtención de un nuevo régimen fiscal en la instalación de Algeciras, depósito aduanero, que permitirá a nuestros clientes flexibilizar sus operaciones y mejorar su posición competitiva en el Estrecho de Gibraltar.
- Diseño de un nuevo sistema de gestión del Impuesto Especial de Hidrocarburos para adaptar las liquidaciones que se realizan a los operadores a los cambios en la normativa.
- Obtención del título de Operador Económico Autorizado que convertirá a CLH en un operador de confianza ante las autoridades aduaneras, lo que redundará en diversas ventajas para nuestros clientes.



Calidad y mejora continua

Política de calidad y sistemas de gestión

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

El sistema de calidad de CLH está basado en tres pilares: la calidad del producto, los sistemas de gestión y la implantación del modelo EFQM (*European Foundation for Quality Management*).

En el aspecto de la calidad de producto, la compañía continúa avanzando para reducir el número de no conformidades que detecta. Durante 2012 este porcentaje ha sido inferior al 0,6% y todas fueron resueltas antes de la puesta en servicio del producto.

El segundo pilar del sistema de calidad lo representan los sistemas de gestión. CLH tiene acreditados cuatro sistemas de gestión según ISO/IEC 17025, cuatro sistemas según ISO 9001 y 2 según UNE 166002. Durante 2012 ha mantenido todas las certificaciones y acreditaciones que posee.

En tercer lugar, como herramienta para gestionar la excelencia, el Grupo CLH implantó en 2006 el modelo EFQM, que ha permitido desarrollar diferentes proyectos e iniciativas para ganar en eficacia, en eficiencia y en la satisfacción de los clientes externos o internos.

En 2012 la compañía ha renovado el reconocimiento a la excelencia europea 500+ concedido por AENOR y el Club de Excelencia en Gestión.

Asimismo, la compañía también renovó en 2012 el uso de marca Madrid Excelente para sus instalaciones y actividades en la Comunidad de Madrid.

A través de estos modelos de Excelencia, la compañía se compromete con sus objetivos económicos, financieros y de satisfacción al cliente, al tiempo que adquiere un compromiso de competitividad y viabilidad a largo plazo, basado en la satisfacción de las necesidades y expectativas de todos sus grupos de interés y en el compromiso con el medio ambiente y el entorno social.

Modelo EFQM de Excelencia en Gestión

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





Para cumplir el objetivo de mejora continua y reingeniería de todas sus tareas, funciones y procesos, CLH ha continuado desarrollando en 2012 un conjunto de iniciativas, en las que han participado miembros de diferentes direcciones de la compañía, que se presentan en la figura adjunta:

Gestión de la calidad y mejora continua

Sistema de sugerencias

- Iniciativa APORTA.
- Reconocimientos y premios.

Sistemas de acciones de mejora

- Iniciativa "Kaizen".

Grupos de mejora:

- Estables y ad hoc.

Sistema de proyectos de innovación

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

Gestión por procesos

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

Líneas de gestión

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

Colaboración con otros agentes en materia de calidad

Con el fin de incorporar las mejores prácticas de gestión y dar a conocer el modo de operar de la compañía, el Grupo CLH continuó participando este año en grupos de trabajo de calidad, excelencia e innovación. El Grupo CLH es miembro, actualmente, de cinco grupos:

- Club de Excelencia en la Gestión.
- Club de Benchmarking del Club de Excelencia en Gestión (CEG).
- Comité de Industrias Energéticas de la Asociación Española de Calidad (AEC).
- Comité de Innovación de la Asociación Española de Calidad (AEC).
- Comité 6 Sigma de la Asociación Española de Calidad (AEC).



Otra de las preocupaciones de CLH es garantizar el perfecto estado de los productos petrolíferos que maneja y distribuye. Para ello, la compañía cuenta con un exigente Sistema de Gestión de la Calidad que se completa con la acreditación ISO/IEC 17025, otorgada por ENAC, para los análisis de combustibles en su Laboratorio Central, que fue renovada en 2012. Igualmente, la compañía mantuvo idéntica acreditación para la realización de ensayos ambientales y para la realización de calibraciones y ensayos en sus sistemas de medida de volúmenes de hidrocarburos, reconocimiento que garantiza la precisión en las cantidades de hidrocarburos recibidas y entregadas por la compañía.

El Grupo CLH trabaja para mejorar la eficiencia de sus procesos y servicios, de modo que ofrezcan el máximo valor a los clientes y a la sociedad, con el consumo mínimo de recursos. En 2012 la compañía ha implantado una metodología propia para impulsar y dinamizar la mejora y reingeniería de los procesos de la compañía. Además, CLH estableció una colaboración con el Club-BPM (Business Process Managment) para compartir las mejores prácticas en esta disciplina.

Durante 2012, CLH ha continuado colaborando con la universidad en el ámbito de la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos. La compañía ha participado en proyectos de mejora de los sistemas, procedimientos y equipos de medición.

En el ámbito de los biocarburantes, la compañía es miembro activo de la iniciativa española para el fomento del bioqueroseno de aviación y también participa en proyectos europeos y nacionales de evaluación de estos combustibles para el sector de aviación (pe. proyecto ITAKA del 7º programa marco de la UE).

Durante 2012 se ha participado en los grupos europeos (Task Force del WG24) y españoles (CTN51/SC3) de establecimiento de especificaciones del FAME (especificación de biocombustibles diésel para el sistema de CLH). CLH se ha incorporado al grupo internacional liderado por el Energy Institute para evaluación del límite máximo de FAME en combustible de aviación, cuyos resultados pueden simplificar la logística de este combustible, con mejoras de eficiencia que pueden resultar significativas para los clientes.



La gestión de la calidad en CLH Aviación

CLH Aviación gestiona la calidad en sus operaciones a partir de una serie de grupos de mejora, cada uno con unos objetivos específicos.

El trabajo realizado por el grupo de mejora “Equipo de Filtrabilidad de JET A-1” ha permitido poner en marcha en la instalación aeroportuaria de Barcelona dos equipos de detección de agua y partículas en suspensión. Este sistema controla la pureza del combustible y permite que se relacione con otros parámetros de operación. En este caso, CLH Aviación va a motorizar con estos equipos el paso del combustible a través de la instalación fija del mencionado aeropuerto. Los datos obtenidos serán analizados por la subdirección de Calidad e Innovación del Grupo CLH, a través de su Laboratorio Central. La instalación de estos equipos, aún poco extendidos en la industria a nivel mundial, busca continuar con el análisis de sus posibles usos y el desarrollo de su potencial.

Asimismo, en el año 2012 se creó una base de conocimiento y se difundió entre el personal de la compañía. Esto pretende fomentar la adquisición y extensión de conocimientos técnicos a todos los niveles, y abrir un nuevo canal para compartir información y experiencias que permitan incrementar el nivel técnico y consolidar la posición de CLH Aviación como referente internacional.

Gestión de la calidad en CLH Aviación

● Grupo de mejora “Gestión de los hidrantes”

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

● Base de conocimiento de CLH Aviación

- Integra el conocimiento obtenido a través de la participación en ferias, congresos y reuniones de grupos de trabajo o asociaciones externas, visitas a instalaciones de terceros y publicaciones.

● Grupo de mejora “Equipo de Filtrabilidad de JET A-1”

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

● Grupo de mejora “Proceso de prestación de servicios de puesta a bordo”

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

● Base de datos única

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





En relación al grupo de mejora del proceso de prestación del servicio de puesta a bordo se ha avanzado considerablemente en el proyecto, llegando a acuerdos con socios tecnológicos que permitirán que en 2013 comiencen a funcionar los primeros proyectos piloto en algunos aeropuertos.

La evolución de este proceso impulsará la mejora operativa del servicio de puesta a bordo incorporando innovaciones tecnológicas. El proceso se verá favorecido, tanto en lo relativo a la garantía de calidad de servicio, como a la eficiencia alcanzada. El diseño se ha llevado a cabo manteniendo como objetivo la mejora en la satisfacción de las necesidades de nuestros clientes, incorporando para ello ideas y sugerencias aportadas por los mismos.

A lo largo del año 2012 se ha iniciado también una revisión general de los procesos en CLH Aviación, identificando y examinando cada uno de ellos. Durante el año se han inventariado e implantado numerosas mejoras de procesos, y se han incorporado nuevos indicadores que garantizarán el control de su evolución.

Innovación para la diversificación

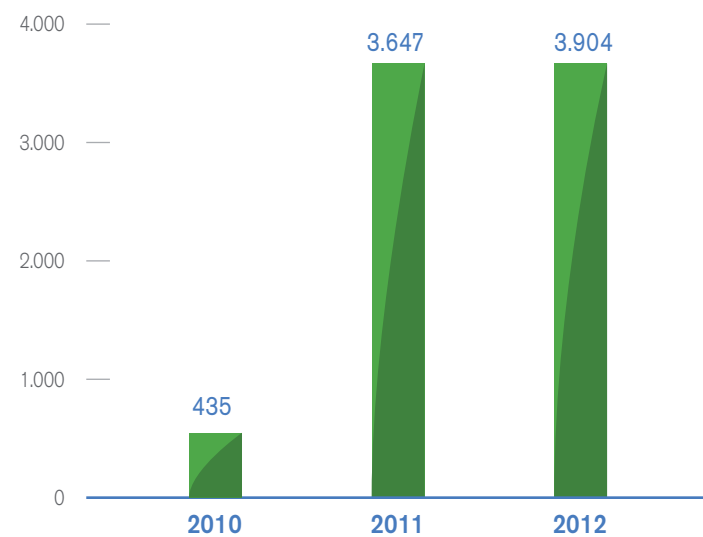
La innovación en los servicios de la compañía es una herramienta básica para seguir profundizando en su diversificación.

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

Este sistema, que cuenta con una política específica, además de procesos y objetivos concretos, esta certificado según la norma UNE 166002, certificación que ha sido renovada en 2012.

Aunque el sistema diseñado se adapta a un enfoque de innovación global –afecta a todas las áreas posibles de innovación–, tiene un componente notable de innovación tecnológica. Las principales líneas tecnológicas donde actúa CLH son las siguientes:

Inversión en innovación
(miles de euros)



Líneas tecnológicas dentro del Sistema de Innovación de CLH

- Transporte por oleoducto.
- Almacenamiento y expedición de graneles líquidos.
- Tecnologías de la información y comunicación.
- Calidad de productos y aditivos.
- Medida de graneles líquidos.
- Tecnologías ambientales.
- Tecnologías de seguridad.
- Eficiencia energética.



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

Este sistema materializa la apuesta formal de la compañía por la innovación, como un factor de satisfacción de los clientes y de mantenimiento de resultados a corto plazo, así como un factor de éxito competitivo a medio y largo plazo, venciendo las restricciones y dificultades competitivas del mercado y del entorno. El sistema contempla proyectos en cada una de las diferentes áreas tecnológicas o de innovación, siempre que sea posible, en colaboración con otras entidades u organismos, como recogen los ejemplos de la siguiente figura:

Principales proyectos de innovación en los que participa CLH

Área	Proyecto	Colaboración
Desarrollo de nuevos servicios	Desarrollo de biocombustibles para aviación	Proyecto ITAKA coordinado por SENASA
Operaciones	Caracterización y evaluación de laminaciones en oleoductos	Convenio con la Universidad Complutense de Madrid
	Análisis tensiones dinámicas en oleoductos	Convenio con la Universidad Complutense de Madrid
Combustibles	Grupo internacional de evaluación del aumento del contenido de FAME en el combustible de aviación	Grupo internacional coordinado por el Energy Institute (UK)
Metrología	Variación del Meter Factor de los medidores volumétricos de desplazamiento positivo	En colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid
Medio Ambiente	Estudio para el establecimiento del límite de ETBE en aguas subterráneas	Convenio con la Universidad de Málaga
Otros proyectos de innovación realizados por CLH Aviación	Revisión de la Normativa de Seguridad en Plataforma, que vela por la realización segura y eficiente de las operaciones que se realizan en la plataforma aeroportuaria.	En colaboración con AENA
	Realización del estudio de simulación de suministro para aeronaves tipo Airbus 380 en distintos estacionamientos del Aeropuerto de Barcelona.	En colaboración con AENA





Relación con nuestros clientes

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

Clientes del Grupo CLH

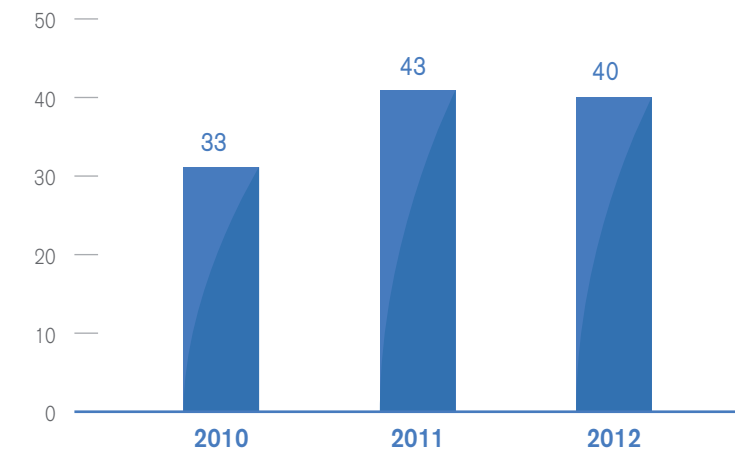
- Operadores petrolíferos.
- Grandes consumidores (Compañías eléctricas y de aviación).
- Clientes especiales (Administración Pública y otros organismos relacionados).



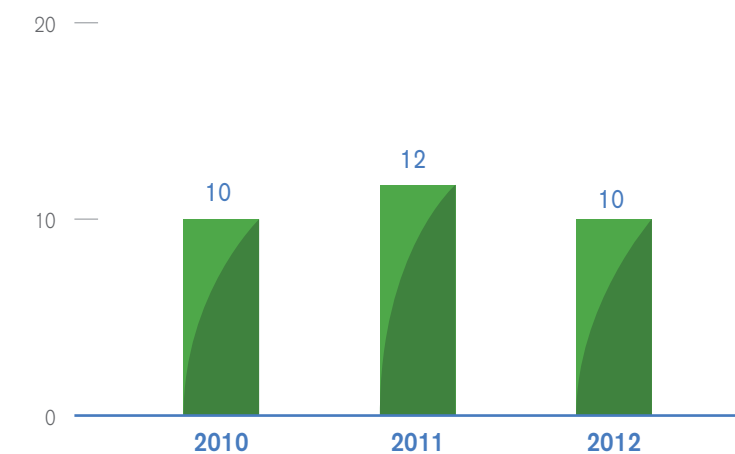
Asimismo, la satisfacción del cliente es prioritaria para CLH Aviación, cuyos clientes no son siempre los usuarios finales (principalmente compañías aéreas) debido a que la relación comercial se establece fundamentalmente con los operadores petrolíferos, que son a su vez los propietarios del producto. La compañía ofrece el servicio de almacenamiento, distribución y puesta a bordo en aeronaves (*service into plane*) de combustibles y lubricantes de aviación. Además, asesora y da asistencia técnica para la instalación y mantenimiento de redes de distribución de diferentes tipos de combustibles de aviación, así como formación específica sobre la manipulación de los combustibles de aviación.

De este modo, CLH Aviación mantiene una estrecha relación con los usuarios finales (compañías aéreas) con el objeto de analizar su grado de satisfacción así como las nuevas necesidades de los mismos. Está previsto, además, que en 2013 se establezca un sistema de seguimiento del resultado de los contactos realizados que permita valorar mejor cómo se están llevando a cabo.

Número de clientes de CLH



Número de clientes de CLH Aviación





Encuesta de satisfacción de clientes de CLH

En el ámbito de la relación con los clientes, uno de los aspectos fundamentales es la evaluación de su satisfacción con el servicio de la compañía. En este sentido, CLH lleva a cabo una encuesta específica de forma bienal.

En su última edición, desarrollada en 2011, la valoración media obtenida por la compañía fue de 3,1 sobre una puntuación máxima de 4.

En aquel momento se observó una leve reducción, motivada fundamentalmente por la mayor exigencia de los clientes en los servicios y la coyuntura económica, la cual había propiciado una significativa reducción de consumos acumulada durante los anteriores 4 años. Además, coincidió con un momento en el que CLH había implantado nuevos servicios de manera reciente, lo que pudo afectar de manera significativa a la valoración global. Por otro lado, cabe destacar que la percepción que tuvieron los clientes de CLH frente a otras compañías competidoras mejoró en muchos aspectos respecto a la anterior encuesta de 2009.

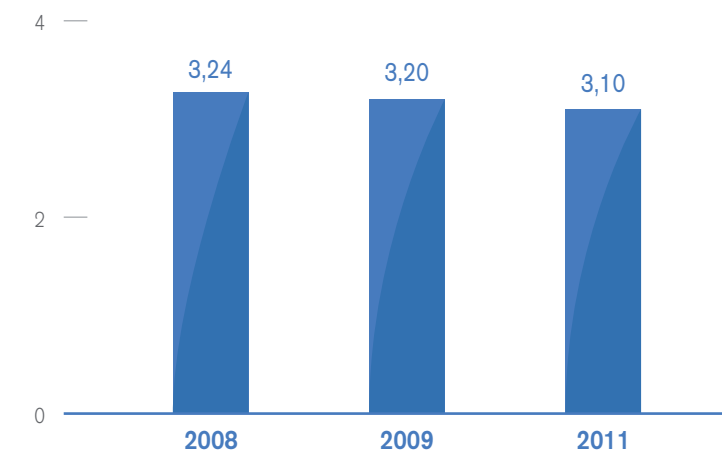
Conclusiones de la encuesta de satisfacción en CLH

Como conclusiones generales de la encuesta realizada en 2011 destacan las siguientes:

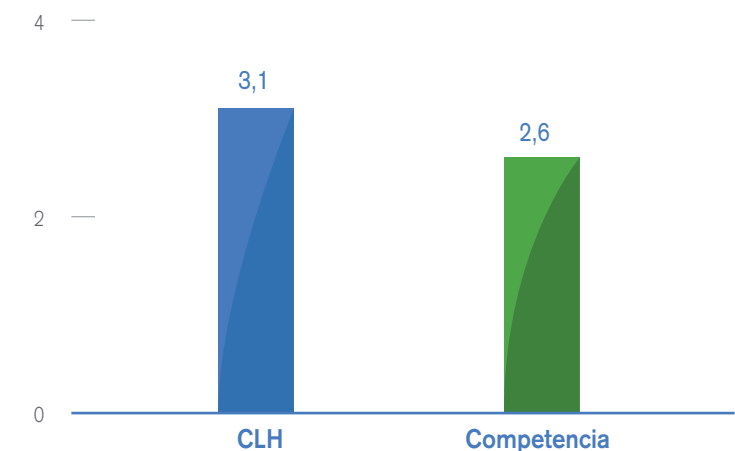
- En 2011 se registró un aumento de la valoración del servicio de biocarburantes, como consecuencia de las acciones de mejora emprendidas durante el año. Además se incluyó la evaluación del nuevo servicio de bioetanol.
- Los servicios consolidados no experimentaron modificaciones en su valoración al ser bastante maduros (planificación y programación de entregas, gestión de existencias y expedición de productos).
- El servicio de aditivación diferenciada continuó obteniendo una elevada valoración, ya que aporta un elemento diferenciador desde el punto de vista comercial para los clientes en el mercado.
- La flexibilidad continuó siendo un aspecto destacado a seguir potenciando. No en vano, los clientes se encuentran con mercados cada vez más cambiantes y competitivos.
- La valoración que tienen los clientes de CLH frente a la competencia se incrementó respecto a la encuesta anterior, quedando prácticamente todos los aspectos por encima de la media.

- La implantación de nuevos servicios ha de realizarse con gran agilidad al cambiar rápidamente las circunstancias del mercado.

Valoración media CLH



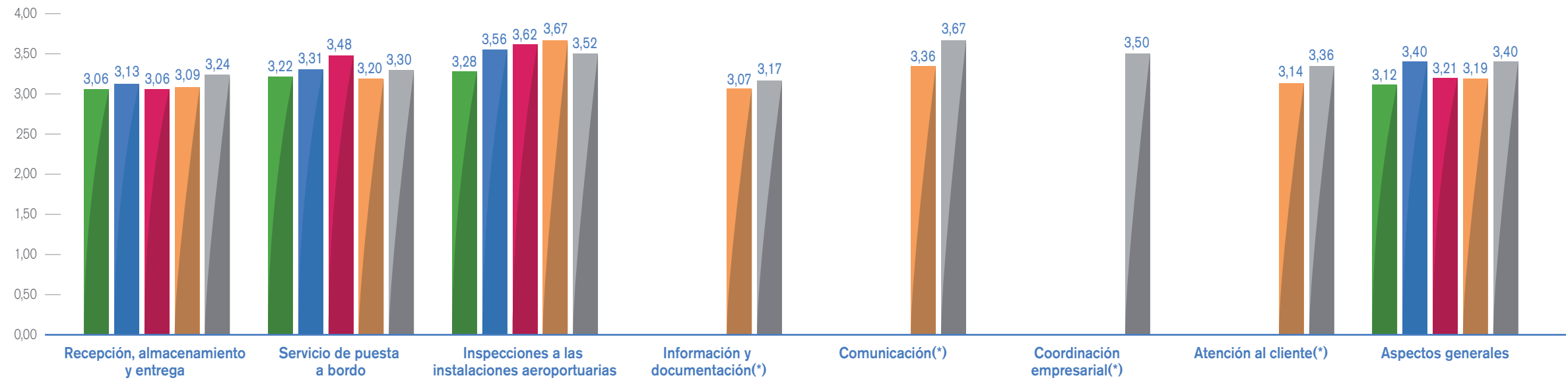
Valoración de CLH frente a la competencia





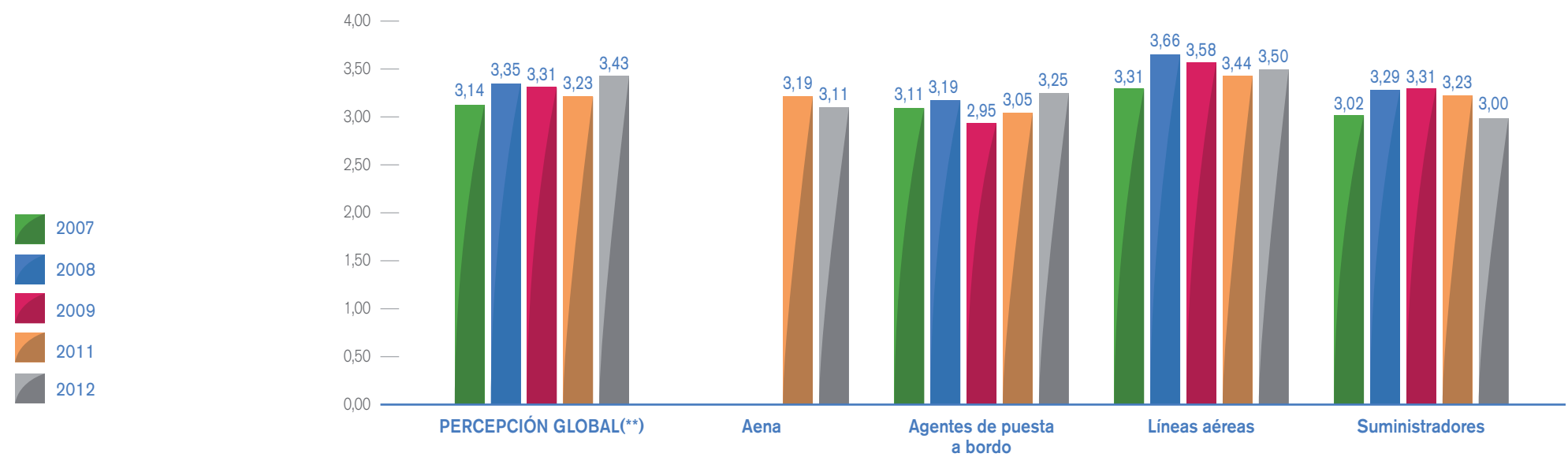
Encuesta de satisfacción de clientes de CLH Aviación

Evolución valoración procesos



(*) Estos procesos no se evaluaron en años anteriores

Evolución valoración global por colectivos



(**) No incluye los resultados de Aena



Valoración media	2009	2011	2012
CLH Aviación	3,31	3,23	3,43

Valoración media por segmentos CLH Aviación	2009	2011	2012
Suministradores	3,31	3,23	3,00
Líneas aéreas	3,58	3,44	3,50
Agentes puesta a bordo	2,95	3,05	3,25
Directores aeropuertos	—	3,19	3,19

Valoración media por servicios CLH Aviación	2009	2011	2012
Valoración media	3,31	3,23	3,43
Aspectos generales	3,21	3,19	3,40
Recepción, almacenamiento y entrega	3,06	3,09	3,24
Puesta a bordo	3,48	3,20	3,30
Inspección a las instalaciones aeroportuarias	3,62	3,67	3,52

Los resultados obtenidos en la encuesta de satisfacción de CLH Aviación han mejorado respecto a la encuesta de 2011, especialmente en aquellos aspectos orientados al receptor final del servicio.

Como área de mejora se ha analizado especialmente el sistema de facturación a los clientes. La revisión realizada contempla aspectos muy diversos, entre ellos la mejora del aspecto formal de la factura, el detalle incluido en la misma, la posibilidad de envío de fichero electrónico y la disponibilidad del sistema de facturación electrónica. Esto permite mejorar tanto la comunicación de información como la propia documentación de los servicios que se prestan a los clientes. Por otro lado se está trabajando en el contenido de la información intercambiada con las líneas aéreas a las que se presta directamente el servicio de puesta a bordo.

A lo largo del 2012 también se ha iniciado una revisión profunda de los distintos procesos que se llevan a cabo en CLH Aviación, incluyendo para cada uno de ellos posibles planes de acción de mejora a corto y largo plazo. Entre estos procesos se encuentra el de la gestión, ejecución y seguimiento de inspecciones en las instalaciones, desde su solicitud hasta el tratamiento y cierre de las posibles acciones de mejora derivadas de las mismas. Este ha sido el único resultado en la encuesta que ha sufrido un descenso en 2012 respecto de años anteriores, aunque sigue manteniéndose en valores muy elevados.



Protección de datos y comunicaciones comerciales

La protección de los datos y de las comunicaciones comerciales constituye otro aspecto clave en la relación de la compañía con sus clientes.

En esta línea, CLH maneja la información comercial a través del Sistema de Información de Operadores (SIO) que permite garantizar la privacidad y confidencialidad de los datos de los clientes.

También en este contexto, es de destacar que durante el año 2012, el Grupo CLH no ha identificado ningún incumplimiento de las normas o de los códigos voluntarios relativos 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, no habiendo recibido tampoco ninguna reclamación en relación con el respeto a la privacidad o los datos personales de sus clientes.



Caso destacado

Innovación para impulsar el uso de los biocarburantes en España

CLH ha impulsado el uso de los biocarburantes desde la introducción de dichos productos en el mercado.

En este camino, uno de los aspectos críticos para garantizar el éxito de estos productos ha sido el establecimiento de estándares de calidad que garanticen un comportamiento óptimo de estos productos en el mercado.

Para ello, CLH, desde la introducción de los ésteres metílicos de ácidos grasos (FAME) en el mercado diésel, ha establecido unos estándares de calidad más exigentes que los existentes en la normativa europea y española.

Dentro del desarrollo de dichos estándares, CLH ha creado métodos para la determinación de propiedades críticas. En 2012, ha desarrollado un método propio de determinación del contenido de monoglicéridos saturados, que permitirá medir de forma fiable el contenido de estos compuestos, crítico desde el punto de vista del comportamiento final del combustible. Durante 2013 se realizará la validación del método por diferentes laboratorios nacionales.



6. Seguridad en nuestras operaciones

Nuestro enfoque

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



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de RSC 2012-2016 relacionados con la seguridad?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Analizar los requerimientos de las normas API 340 (prevención de derrames en tanques de almacenamiento aéreo del American Petroleum Institute) y API 353 (gestión de sistemas de integridad en terminales y tanques American Petroleum Institute).	CLH ha traducido y analizado la norma API 353, la utilizará como norma base del Plan de Integridad de Instalaciones.
2. Diseñar la política de integridad de instalaciones.	Se ha unificado la política de integridad en una sola unidad orgánica para aprovechar las sinergias de la integración llevada a cabo en la Dirección General de Operaciones de la Compañía.
3. Adaptar los procesos operativos a la nueva política.	Se está recopilando información para desarrollarlo en próximos ejercicios.
4. Revisar y diseñar los nuevos protocolos de actuación en materia de integridad de instalaciones.	Se han revisado las técnicas de inspección y los planes preventivos donde se contemplan medidas relacionadas directamente con la integridad.
5. Participar en congresos internacionales para promover el intercambio de buenas prácticas.	Se ha participado en los siguientes congresos: International Pipelines Conference 2012; International Congress and Technical Exhibition de CEOCOR (Committee for the study of corrosion and protection of pipes and pipeline systems – Drinking water, waste water, gas and oil); Pump and Valve Selection for Optimum System Performance" y "B31.3. Process Piping Design.
6. Valorar la posibilidad de unirse a la Asociación Internacional de oleoductos (IPLOCA).	La compañía va a valorar también la opción de unirse a Pipeline Operators Forum (POF) o al Pipeline Research Council International, Inc. (PRCI).
7. Fomentar la participación de los empleados en los exámenes de salud laboral.	Se realizan recordatorios a los responsables además de un seguimiento de la programación anual. Igualmente se han mejorado los protocolos de vigilancia de la salud.



6. Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
8. Consolidar el proceso de valoración y la adecuación al puesto de trabajo de empleados especialmente sensibles.	Se han estudiado todos los casos notificados. Igualmente, se valora la situación de las trabajadoras en estado de gestación y/o lactancia.
9. Desplegar nuevas actividades divulgativas de salud.	Se han desarrollado diversas acciones (Manual de Seguridad y Salud, notas de salud en el Portal Corporativo y artículos de salud en revista Acerca, actividades formativas, etc.).
10. Promover actividades de vigilancia de la salud colectiva.	Se realizan análisis de los datos de vigilancia de la salud. También se desarrolla un seguimiento evolutivo de estos.
11. Desarrollar iniciativas de promoción de la salud general de los empleados.	Se realizan campañas de salud general.
12. Promover la formación continua como herramienta para el cambio cultural sostenible en materia de seguridad.	Se han realizado diversos cursos formativos y talleres comportamentales en el marco del proyecto "El cero es posible".
13. Conseguir una participación activa de los trabajadores a través de "Aporta" para seguir desarrollando el compromiso de seguridad del Grupo "El cero es posible".	Se ha realizado un concurso para fomentar la participación.
14. Evaluar los riesgos específicos de cada instalación por parte de los responsables de las mismas.	Se ha realizado una evaluación genérica para cada una de las instalaciones.
15. Revisar y mejorar el protocolo para la formalización de la metodología del Grupo CLH en el análisis de riesgos en las instalaciones.	Se ha trabajado con el departamento de inspección y mantenimiento para adoptar una nueva metodología.
16. Revisión y actualización del Manual de Equipos de Protección Individual ⁽⁷⁾ .	Manual ya disponible en su versión electrónica. Próximamente se publicará en papel



Cumplido



En proceso



No iniciado

⁽⁷⁾ Aunque estos programas no se han incluido en el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016, se ha decidido incorporarlos puesto que se trata de retos clave que el Grupo se fijó en materia de seguridad e integridad de sus instalaciones.



6. Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
17. Inicio del análisis de una herramienta informática para la gestión de los accidentes laborales (Mod.370) ⁽⁷⁾	<input checked="" type="checkbox"/> La herramienta ya está operativa.
18. Continuar con la disminución de incidentes industriales ⁽⁷⁾	<input checked="" type="checkbox"/> El número de incidentes se ha reducido un 27% con respecto a 2011.
19. Continuar con la disminución sostenible del Índice de Frecuencia Total (IFT) ⁽⁷⁾	<input checked="" type="checkbox"/> El IFT ha continuado reduciéndose hasta alcanzar un valor de 4,23 a nivel del Grupo.

⁽⁷⁾ Aunque estos programas no se han incluido en el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016, se ha decidido incorporarlos puesto que se trata de retos clave que el Grupo se fijó en materia de seguridad e integridad de sus instalaciones.



Cumplido



En proceso



No iniciado



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Elaborar y redactar el Plan de Gestión de Integridad de Instalaciones.
- Continuar con la disminución sostenible del Índice de Frecuencia Total (IFT) a nivel del Grupo CLH.
- Superar con éxito la auditoría de revisión del Sistema de Seguridad y Salud respecto el estándar OHSAS 18001:2007 de las empresas CLH y CLH Aviación.
- Mejorar y ajustar la aplicación informática para la gestión de los accidentes laborales en el Grupo CLH y eliminar progresivamente el uso del modelo 370.
- Continuar con la disminución progresiva de los incidentes industriales en el Grupo CLH.
- Mejorar el sistema de evaluación continua de contratistas en seguridad.



Gestión de la seguridad y la integridad de las instalaciones

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

CLH y CLH Aviación sometieron por primera vez en 2012 su Sistema de Seguridad y Salud a una auditoría de revisión con respecto al estándar OHSAS 18.001:2007. Dicha auditoría fue superada con éxito emitiéndose el correspondiente certificado por parte de AENOR⁽⁸⁾.

CLH dispone, además, de una Política de Prevención de Accidentes Graves. Con ella, se establece el objetivo de ofrecer el máximo nivel de seguridad y fiabilidad, evitando que se produzcan accidentes cuyas consecuencias puedan afectar a la salud y a la seguridad de sus empleados, así como a los trabajadores de empresas externas y al entorno.

En este aspecto, y de acuerdo a las disposiciones legales existentes, el Grupo CLH dispone también de planes de autoprotección relativos a accidentes graves.

El objetivo de dichos planes es salvaguardar la integridad y la salud de las personas, identificar las situaciones de potencial riesgo que puedan producirse en las instalaciones y modelizar los posibles accidentes graves que pudieran suceder. En caso de producirse algún incidente, estos planes de emergencia permiten organizar la actuación de manera eficiente tanto de medios humanos como de los recursos materiales disponibles.

Estos planes dependen de cada tipo de instalación. Por ello, existen planes para instalaciones de almacenamiento, instalaciones aeroportuarias, red de oleoductos, así como un plan de evacuación de la sede central de la compañía. Además, se han desarrollado planes de contingencia para actuar en las terminales marítimas en caso de derrames al mar.

Política de Prevención de Accidentes Graves

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



⁽⁸⁾Asociación Española de Normalización.



Además de los planes de autoprotección, el Grupo CLH realiza otras actuaciones en el marco de la prevención de accidentes graves y la gestión de la seguridad de sus instalaciones. Entre ellas destacan las siguientes:

- Aplicación de procedimientos de actuación para la prevención y control de los impactos ambientales en el marco de los principios que configuran la Política de Prevención de Accidentes Graves (PPAG).
- Realización de prácticas de seguridad en las instalaciones. En 2012, la compañía realizó 160 prácticas de este tipo en emplazamientos de CLH y CLH Aviación las cuales contaron con 878 asistentes.
- Desarrollo de estudios de seguridad y modelización de sucesos en todas las instalaciones afectadas por la legislación de accidentes graves. Estos han sido presentados a las administraciones autonómicas competentes, quienes a partir de la información que contienen elaboran los Planes Exteriores de Emergencias.
- Mantenimiento de sistemas eficientes y de última generación de defensa contra incendios, innovando y desarrollando nuevas ideas para proporcionar mayor fiabilidad y seguridad a sus instalaciones, garantizando en todo momento el perfecto funcionamiento de los sistemas de mitigación.

- Aprobación de procedimientos de comunicación externa o interna que establecen los canales adecuados para informar y coordinar las acciones necesarias con las administraciones.

Finalmente, cabe destacar en el marco de la gestión de la seguridad y la prevención de accidentes graves, la firma en 2012 por parte de CLH de un protocolo de ayuda con las refinerías españolas para fortalecer los recursos disponibles y la colaboración en casos de emergencia. El acuerdo establece unas bases y protocolos de actuación ante una situación de riesgo y prevé un procedimiento de comunicación para minimizar daños en instalaciones, personas y entorno.



Plan de Integridad de Oleoductos

El Grupo CLH lleva a cabo un seguimiento continuo de todos sus oleoductos con el fin de garantizar la seguridad de los mismos. Para ello, emplea un sofisticado sistema de control conectado vía satélite que posibilita una gestión segura y eficiente de los mismos.

La compañía cuenta, además, con un “Plan de Integridad de Oleoductos” para llevar a cabo una vigilancia periódica y exhaustiva de los mismos. Esta vigilancia se complementa con un control periódico de todas las infraestructuras mediante recorridos aéreos, a pie y en vehículos.

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

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

Asimismo, la compañía ha elaborado Planes de Emergencia para el sistema de oleoductos, acorde a las mejores recomendaciones y directrices de seguridad internacionales. Un aspecto fundamental recogido en estos planes de emergencia son las prácticas de seguridad, que contribuyen a la formación y entrenamiento de los empleados, así como para asegurar la coordinación con otros grupos de intervención de la administración. También se aprovechan estas actividades para dar a conocer a otros grupos de intervención las características de las instalaciones y medios de la compañía.

Dentro de estos ejercicios, cabe destacar aquellos que afecten a cursos de agua. Estos sirven como entrenamiento y verifican la preparación del personal en el uso de medios específicos para detener y acotar las eventuales contaminaciones en ríos, pantanos, etc.

Durante el año 2012 se realizaron nueve actuaciones de entrenamiento en zonas fluviales de toda la geografía española:

Actuaciones de entrenamiento en zonas fluviales realizadas en 2012

Tramo	Zona
Cartagena-Alicante	Canal Azarbe la Reina
Mafumet-Barcelona	Río Llobregat
A Coruña-Vigo	Río Umia
Mafumet-Barcelona	Río Llobregat
Lerida-Monzalbarba	Río Segre
Arahal-Coria	Embalse Finca el Chamarro
Poblete-Loeches	Pantano del Vicario
Poblete-Loeches	Río Jarama
Almodóvar-Loeches	Río Jarama



Seguridad y salud laboral

Uno de los principales objetivos del Plan Estratégico de la compañía es la reducción del número de accidentes laborales.

Con este fin, el Grupo CLH cree en la promoción de una sólida cultura proactiva de seguridad, integrada en todos los ámbitos de actuación de la empresa. Por ello, la compañía trabaja para garantizar la seguridad de todos los que forman parte de la organización y de sus actividades.

Todo el sistema de gestión de la seguridad y salud del Grupo CLH descansa en los principios establecidos por la Política de Prevención de la Seguridad y Salud en el trabajo, además de la Política de Prevención de Accidentes Graves mencionada anteriormente. Ambas están firmadas por el presidente de la compañía, con el objetivo de liderar desde el máximo nivel la voluntad del Grupo CLH de excelencia en la seguridad.

El Plan de Prevención de Riesgos Laborales del Grupo CLH tiene como objetivo garantizar la seguridad y la salud de las personas que intervienen en las actividades de la compañía, siendo su conocimiento obligatorio para los empleados.

La eficacia de este plan ha permitido mantener en los últimos años una reducción progresiva del Índice de Frecuencia Total de accidentes (IFT) del Grupo CLH.

De este modo, en 2012 se ha conseguido una importante disminución del IFT- Índice de Frecuencia Total, siendo del 4,23 a nivel del Grupo, un 42,2% inferior a la de 2011.

Esto ha sido posible gracias al esfuerzo realizado en materia de formación, la utilización de la modelización de accidentes como herramienta adicional para el análisis de causas, y a la generalización del uso de la herramienta conocida como “observaciones comportamentales”, que consiste en vigilar de un modo siempre constructivo el comportamiento de otras personas en el trabajo en relación a los aspectos de seguridad. De este modo se consigue una mayor concienciación sobre actitudes o acciones inseguras y se fomentan los comportamientos seguros a través de la interacción con las personas observadas.

Principios de la Prevención de la Seguridad en CLH

- Integración de la Gestión de Seguridad en todos los niveles de la organización.
- Gestión del Riesgo en todas las fases del negocio.
- Mejora continua de la gestión de la Seguridad.
- Comunicación, información y participación.
- Formación continua a todos los empleados.
- Consulta y participación de los trabajadores.
- Vinculación de Proveedores y Contratistas a la Política de Seguridad.
- Colaboración con la sociedad, administraciones y entidades públicas y privadas.





La compañía ha continuado, además, con las investigaciones de accidentes y casi-accidentes y la revisión de las evaluaciones de riesgos.

Los trabajadores son protagonistas fundamentales dentro de las actividades de prevención. Por ello, cuentan con representación través de los delegados existentes en todos los centros de trabajo con más de 6 empleados. Por su parte, en los centros con más de 50 trabajadores existe un Comité Local de Seguridad y Salud, con representación paritaria. El Comité Intercentros de Seguridad y Salud (CISS) es el órgano paritario de representación de CLH y CLH Aviación.

Los esfuerzos de la compañía en materia de seguridad no se circunscriben a sus trabajadores. En el marco de excelencia en materia de prevención en el que busca operar la compañía, CLH se ha fijado el objetivo “Cero accidentes” de cualquier tipo en sus instalaciones y procesos, considerando además de sus empleados a sus contratistas, proveedores, clientes, accionistas, así como a la comunidad del entorno de las instalaciones.

En lo que respecta a los contratistas, CLH realiza un exhaustivo seguimiento de las cifras de accidentabilidad de estos, solicitándoles expresamente la investigación de todos aquellos accidentes que puedan haber sufrido.

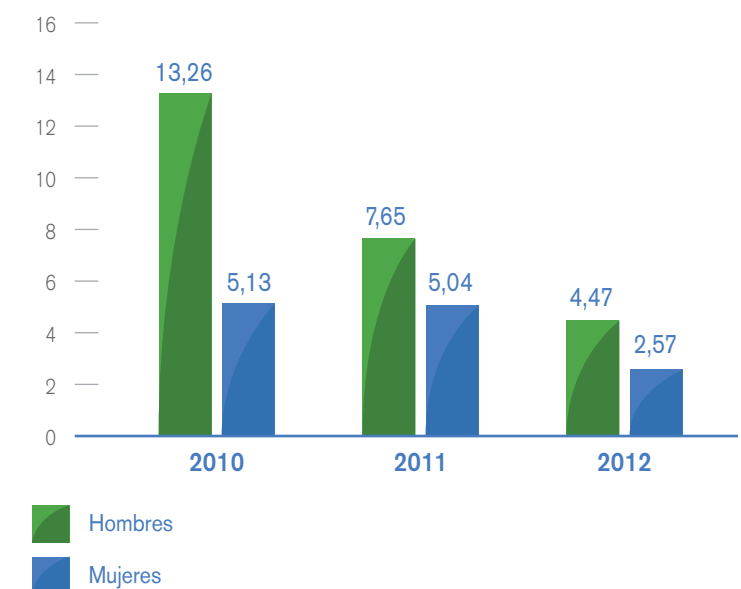
Estos son finalmente analizados en una Subcomisión de Investigación de Accidentes del Comité Intercentros de la compañía.

Asimismo, CLH reconoce las mejores prácticas de sus contratistas en materia de seguridad, premiando a aquellos que mejor desempeño muestran. En 2012, la compañía concedió el galardón cero accidentes a la empresa constructora “Altec Infraestructuras”.

De igual forma, CLH ha sido premiada por su buen desempeño en materia de prevención de riesgos laborales. En 2012, la compañía fue reconocida por la Asociación de Empresarios del Valle de Escombreras con uno de los tres premios de seguridad que concede actualmente. Asimismo, la Federación de Industrias Químicas (FEIQUE) otorgó a la filial del Grupo CLH, Terquimsa, su premio Seguridad 2011 por no haber tenido ningún accidente durante el año.

Por último, en 2012 cabe destacar que el Grupo CLH se adhirió a la campaña europea “Trabajando juntos para la prevención de riesgos”, que puso en marcha la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el Trabajo (EU-OSHA) para fomentar la colaboración de directivos, mandos y trabajadores en la gestión conjunta de los riesgos laborales.

Evolución del Índice de Frecuencia Total (IFT) Grupo CLH





Índices de accidentabilidad CLH	2010		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia de accidentes* (con baja)	10,20	2,57	7,65	5,04	3,72	0,00
Índice de gravedad de accidentes**	0,37	0,03	0,11	0,17	0,07	0,00

Índices de accidentabilidad de contratistas	2010	2011	2012
Índice de frecuencia de accidentes* (con baja)	9,03	3,61	5,45
Índice de gravedad de accidentes**	0,16	0,03	0,18

* 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 en CLH	2009		2010		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
CLH								
Total Contingencias Comunes	2,96%	5,21%	3,19%	5,05%	3,43%	4,66%	2,47%	4,19%
Total Accidentes de trabajo	0,14%	0,26%	0,25%	0,17%	0,26%	0,22%	0,09%	0,01%
Total Absentismo CLH	3,10%	5,47%	3,43%	5,22%	3,69%	4,88%	2,55%	4,19%
CLH Aviación								
Total Contingencias Comunes	7,26%	1,93%	6,09%	5,10%	5,37%	7,94%	3,16%	10,78%
Total Accidentes de trabajo	0,47%	0,00%	0,61%	0,20%	0,33%	0,00%	0,14%	0,00%
Total Absentismo CLH Aviación	7,74%	1,93%	6,70%	5,30%	5,69%	7,94%	3,30%	10,78%
Grupo CLH								
Total Contingencias Comunes	4,22%	4,96%	4,01%	5,05%	3,99%	4,89%	2,66%	4,65%
Total Accidentes de trabajo	0,24%	0,24%	0,35%	0,18%	0,28%	0,20%	0,10%	0,01%
Total Absentismo Grupo CLH	4,46%	5,20%	4,35%	5,23%	4,27%	5,10%	2,76%	4,65%



El cero es posible

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

- Esfuerzo en comunicación y difusión mediante publicación semanal de Contactos de Seguridad Semanales del Grupo CLH en el portal corporativo.
- La revista interna “Acerca” se consolida como vehículo para la divulgación de acciones de prevención, además de la intranet corporativa, el departamento de formación, y la creación del sistema de sugerencias a través del Portal Corporativo denominado “Aporta”.
- En las “Reuniones de Comunicación Interna” con todos los responsables de la compañía, se han realizado contactos de seguridad sobre diversos temas

- Se ha publicado, con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud, un tríptico de Seguridad Vial.
- Se ha continuado realizando el seguimiento de los accidentes en las instalaciones, otorgando un reconocimiento a aquellas instalaciones que no han tenido ningún accidente.

Además, cabe destacar que durante el año 2012 el Grupo CLH ha continuado desarrollando el proyecto denominado “El cero es posible”.

Este proyecto se basa en un cambio cultural sostenible en materia de seguridad que abarca numerosos campos de actuación, como son la organización de cursos, tanto en las instalaciones como en la sede social, para la formación en prevención de riesgos laborales mediante “talleres comportamentales”. En este año se ha llegado hasta el nivel de personal sin rol de mando.

Formación en salud y seguridad laboral

El Servicio Médico de CLH participa activamente en las iniciativas de formación sobre salud y seguridad laboral. Entre otras acciones, en 2012 ha realizado dos campañas de salud laboral que han sido publicadas en el Portal Corporativo:

- Campaña de “Enfermedad Pulmonar Obstructiva Crónica”, con el objetivo de poner en marcha un programa de prevención y diagnóstico precoz de la EPOC entre los trabajadores de CLH, siguiendo las recomendaciones de la GOLD (Global Initiative for Chronic Obstructive Lung Disease) y de la SEPAR (Sociedad Española de Neumología y Cirugía Torácica).
- Campaña de “Estratificación del riesgo cardiovascular”, con la finalidad de disminuir la prevalencia de factores de riesgo cardiovascular entre las personas del Grupo CLH, al ser ésta la principal causa de mortalidad en España.



En el Grupo CLH se realizan, además, otras actividades para ayudar a los empleados y a sus familias en la prevención de enfermedades. Entre ellos destacan los siguientes:

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

Formación en seguridad Grupo CLH	2010	2011	2012
Formación en seguridad (horas)	12.945	14.129	13.095
Asistentes (personas)	2.028	2.262	1.987
Formación en Prevención (horas)	9.322	9.156	6.565
Asistentes (personas)	736	1.122	738
Inversión (miles de euros)	255,6	293,7	262,6



Caso destacado

Publicación de la Instrucción Técnica de Seguridad, IT-8864, para la limpieza de cisternas de camiones y unidades repostadoras en el Grupo CLH

La entrada en espacios confinados es uno de los aspectos significativos en materia de Seguridad en el Grupo CLH. Las operaciones que se realizan en ellos están sometidas a potenciales riesgos. Por este motivo, se consideró necesaria la publicación de una instrucción técnica o procedimiento específico para la limpieza de cisternas de camiones y de unidades repostadoras de combustible, diferenciándolo de la Instrucción técnica de seguridad 8861 para la limpieza de tanques verticales de almacenamiento.

En la norma se proporcionan a los empleados instrucciones más detalladas sobre cómo operar en estos espacios, referentes a la toma de mediciones con el explosímetro y otros analizadores o el uso de equipos de respiración autónoma en ciertos casos.

La instrucción ha sido difundida a través de jornadas de formación específica, del manual de seguridad y los procedimientos y permisos de trabajo.



7. Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Nuestro enfoque

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



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016 relacionados con nuestras personas?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Incorporar la declaración de cumplimiento del Código Ético para las nuevas incorporaciones y el resto de la plantilla.	Se incluye dentro del Pack de Bienvenida para las nuevas incorporaciones. También se le dedica un espacio dentro de la sección "Compromiso Ético" del Portal Corporativo y en la página web.
2. Desarrollar un plan de formación para el despliegue del Código Ético.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
3. Desplegar los planes de igualdad y apoyar el avance profesional de las mujeres en el Grupo CLH.	Se han realizado numerosas acciones (Formación del personal en puestos sensibles; revisión del lenguaje de las ofertas de empleo; firma de los planes por la totalidad de las secciones sindicales del Grupo CLH; constitución de Comisiones Técnicas de Igualdad; acciones de comunicación específicas; espacio público de consulta para las personas víctimas de la violencia de género; mantenimiento del certificado efr de conciliación e igualdad; mejoras en el tratamiento de datos por género en el cuadro de mando de RRHH).
4. Firmar el "Charter de la Diversidad".	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
5. Identificar premios, rankings, etc. para la puesta en valor de la diversidad en el Grupo CLH.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
6. Desarrollar un programa para la incorporación de empleados extranjeros en línea con el proceso de internacionalización de la compañía.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
7. Identificar y categorizar áreas y posiciones para la contratación potencial de colectivos con necesidades especiales y definir perfiles para cada categoría de trabajo identificada.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.



7. Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
8. Definir políticas de gestión enfocadas a la ayuda en situaciones de riesgo de exclusión social.	Se estudiará en próximos ejercicios.
9. Establecer alianzas estratégicas y un proyecto piloto de colaboración con proveedores especializados en la integración de colectivos con necesidades especiales.	Se han celebrado acuerdos con Centros Especiales de Empleo para suministros de vestuario, catering y materiales de papelería .
10. Desarrollar nuevas campañas de sensibilización para promover la integración e inclusión.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
11. Desarrollar un programa para la definición de incentivos a largo plazo.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
12. Extender la evaluación por competencias en el conjunto de la organización.	A través del Proyecto Supera-T, este año se han formado 181 nuevos participantes que serán evaluados en 2013 sobre su desempeño en el año anterior.
13. Desplegar el modelo competencial a los procesos de selección, formación y desarrollo de potencial.	En lo que respecta al proceso de selección se ha formado al personal y se ha puesto en marcha el nuevo proceso. En el ámbito de la formación, ya se han establecido programas formativos para la mayoría de las competencias.
14. Llevar a cabo un programa piloto para la implantación del modelo de evaluación 360°.	Se han llevado a cabo 2 acciones piloto en el ámbito de la Gerencia y la Dirección de la compañía. En 2013 se realizará al Comité de Dirección.
15. Incluir en la encuesta de clima laboral preguntas relacionadas con la reputación interna y la Responsabilidad Social Corporativa.	Se han incluido nuevas preguntas en la encuesta.
16. Desarrollar un programa piloto de formación en RSC para directivos y mandos intermedios de la compañía.	El programa está en fase de diseño y se implantará en 2013.



Cumplido



En proceso



No iniciado

Continúa en página siguiente



7. Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
17. Llevar a cabo formación de personas con alto potencial, en colaboración con escuelas de negocio de primer nivel.	Se ha diseñado el proyecto "PDD in company" (Programa de Desarrollo Directivo), que se iniciará en 2013 complementario al PDD ya existente.
18. Desarrollar e implantar la formación e-learning.	Se han realizado diversos cursos en plataformas externas.
19. Desarrollar la tercera fase del programa de liderazgo "Dirigir para motivar".	Se ha implantado mediante el Programa "Toma de decisiones".
20. Identificar y definir los indicadores extra-financieros clave de la compañía.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
21. Establecer objetivos de desempeño en Responsabilidad Social Corporativa para los indicadores identificados.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
22. Definir el sistema de seguimiento y evaluación del cumplimiento de los objetivos para vincularlo con el desempeño de los empleados.	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
23. Realizar un seguimiento de la mejora del desempeño.	Se ha constituido el Comité de Talento. Asimismo se ha lanzado el Curriculum Vitae corporativo y se ha diseñado la fase de evaluación (assessment).
24. Desarrollar nuevas iniciativas de conciliación de la vida laboral y personal y beneficios sociales.	Se ha ampliado la oferta de seguros de salud para los empleados. Asimismo, se han editado trípticos divulgativos sobre materias relacionadas con la conciliación. Se ha celebrado una jornada navideña en la sede social.
25. Renovar la certificación "Empresa Familiarmente Responsable", mejorando la valoración actual.	En 2012 se ha superado la auditoría de mantenimiento.



Cumplido



En proceso



No iniciado

Continúa en página siguiente



7. Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
26. Mejorar los sistemas de reconocimiento no retributivo.	Se han diseñado diversas propuestas.
27. Implantación del nuevo Sistema de Dirección por Objetivos (DPO) ⁽⁹⁾ .	Se ha implantado en 2012 la plataforma Supera-T para Directivos y Excluidos de Convenio.
28. Negociación de los nuevos planes de empleo en CLH y CLH Aviación ⁽⁹⁾ .	En suspenso por la previsión de modificaciones legislativas en el ámbito laboral y de Seguridad Social.
29. Lanzamiento del nuevo portal del empleado ⁽⁹⁾ .	Ya se ha puesto en marcha.
30. Profundización de la comunicación horizontal interdepartamental ⁽⁹⁾ .	Se estudiará su implantación en próximos ejercicios.
31. Finalización del proyecto de rediseño organizativo “+eficientes, +fuertes” ⁽⁹⁾ .	Se han publicado los nuevos organigramas de la organización.

⁽⁹⁾ Aunque estos programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de diversos retos que el Grupo se fijo en materia de personas en el ejercicio pasado.



Cumplido



En proceso



No iniciado



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Poner en marcha el nuevo Portal de Empleo CLH.
- Implantar el proyecto “Gestión del Talento”.
- Iniciar la puesta en marcha del programa “PDD in company” (Programa de Desarrollo Directivo).
- Diseñar la formación para el despliegue del Código Ético.
- Firmar el “Charter de la Diversidad”.
- Extender el programa Dirección por Objetivos a mandos intermedios



Gestión responsable de nuestras personas

La gestión de personas es un aspecto clave dentro de la estrategia de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH. En este ámbito, la compañía promueve activamente una gestión responsable en las diferentes unidades de negocio, bajo las premisas de comportamiento ético recogidas en la Misión, Visión y Valores.

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, género o estado civil. Todos ellos forman parte del Código de Conducta de la compañía, que sirve de referencia a las personas de CLH en el desempeño de sus tareas diarias.

Desde 2011, la compañía ha desarrollado diferentes acciones para difundir el contenido de este código entre la plantilla, entre las que destaca el lanzamiento de un pack en el que también se incluyeron las Políticas y la Misión, Visión y Valores.

Paralelamente, en el Portal Corporativo existe un espacio específico denominado Compromiso Ético, donde se recoge toda la información incluida en el pack, junto con el “Protocolo de actuación para la prevención y ante el acoso en el trabajo” y el acceso al buzón del Código de Conducta, que los empleados pueden utilizar para trasladar cualquier reclamación o denuncia en materia de acoso en el trabajo.

Características de la plantilla

La plantilla total del Grupo CLH registrada a finales de 2012 contaba con 1.461 profesionales (suma de empleados fijos y temporales).

A finales de 2012 existían 223 empleados en situación de jubilación parcial, en el contexto de la aplicación y del desarrollo de los Planes de Jubilación Parcial con contrato de relevos, que la compañía puso en marcha en 2007 y renovó en 2010 de acuerdo con los representantes sindicales, y que han estado vigentes hasta 2012.

La elaboración de estos planes de empleo fue motivada por la necesidad de renovar, rejuvenecer la plantilla y adecuar los perfiles a la nueva estrategia de la compañía; dadas las bajas tasas de rotación experimentadas por la compañía durante los anteriores quince años la edad media llegó a superar los 50 años.

Los planes han tenido una alta aceptación entre las personas de la compañía (hasta un 91% de índice de aceptación en el Plan 2010-2012) lo que ha dado lugar a resultados directos y cuantificables, que se resumen en la siguiente figura:

Plan de Relevos en el Grupo CLH

- Rejuvenecimiento significativo de la plantilla: Edad media en 44,0 años.
- Equipos renovados y alineados con la nueva cultura corporativa.
- Incremento del nivel medio formativo y profesional.
- Disminución del absentismo.
- Optimización de plantillas.





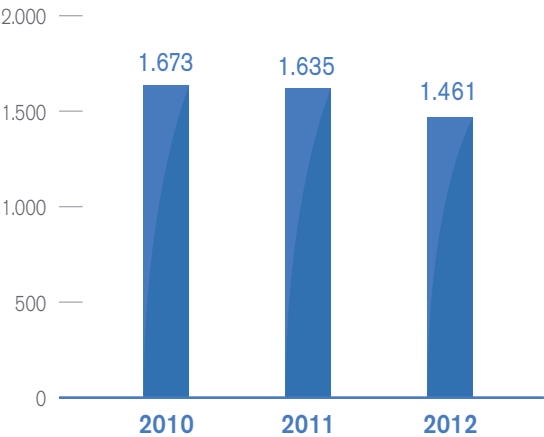
Otro hecho destacable atribuible a este proceso es el incremento de la diversidad de la plantilla, debido principalmente a la creciente incorporación de la mujer al mundo laboral durante los últimos años. Este hecho se está percibiendo de manera más clara en las últimas contrataciones que se han llevado a cabo en la compañía, especialmente en lo que a puestos técnicos se refiere. En 2012, entre las nuevas incorporaciones, las mujeres supusieron el 26% del total y el 35% del personal técnico.

El Plan de Igualdad de CLH y CLH Aviación recoge, entre otras medidas, la preferencia de elección del candidato del género menos representado, a igualdad de méritos y capacidad, para los procesos de selección y promoción.

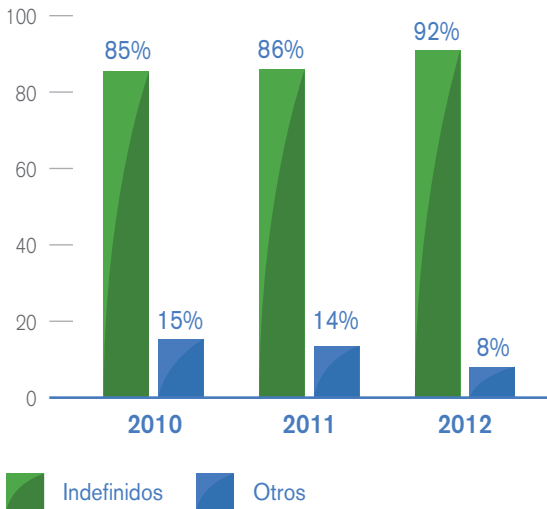
Otros indicadores de diversidad de la plantilla	2010	2011	2012
% empleados internacionales	0,5	0,9	0,9
Edad media	45,6	44,9	44,0
% de mujeres en incorporaciones a puestos técnicos	36%	39%	35%

Distribución porcentual por colectivos de la plantilla	2010		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	0,7%	0,0%	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%
Técnicos	28,9%	6,2%	28,3%	7,1%	28,3%	8,1%
Administrativos	3,5%	4,8%	3,1%	4,4%	2,9%	4,2%
Especialistas y operarios cualificados	54,8%	1,2%	55,5%	0,9%	54,7%	1,0%

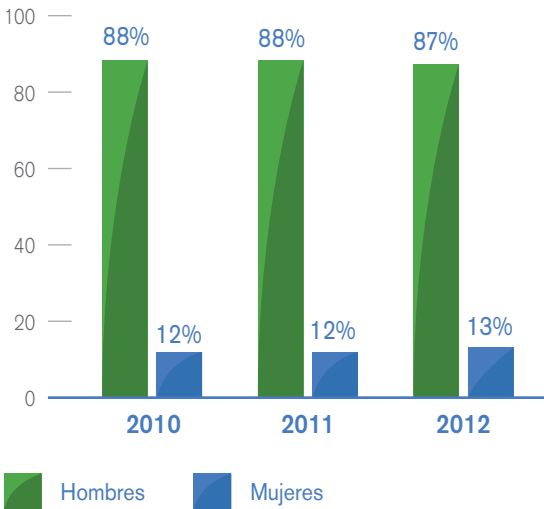
Evolución de la plantilla del Grupo CLH



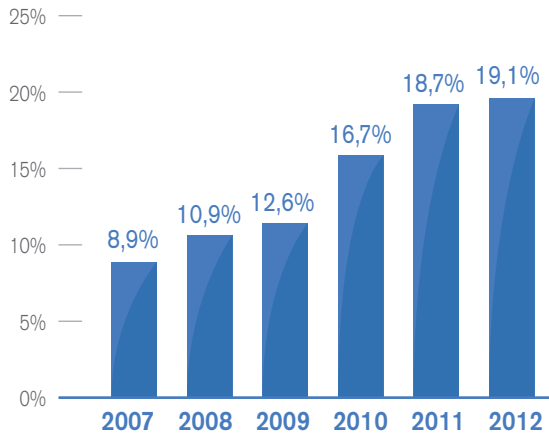
Distribución porcentual por tipo de contrato en Grupo CLH



Distribución porcentual por género de la plantilla



Mujeres en puestos de gestión





Condiciones de trabajo satisfactorias

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

En este contexto, uno de los esfuerzos fundamentales de la compañía se dirige a garantizar la igualdad de oportunidades entre su plantilla. Para ello, ya en el año 2011, la compañía firmó los Planes de Igualdad correspondientes a sus dos empresas así como un “Protocolo para la prevención y ante el acoso en el trabajo” para todo el Grupo.

CLH continúa reforzando su compromiso por ofrecer a través de sus políticas de selección, formación y desarrollo profesional, atracción y retención del talento, conciliación y seguridad laboral, una carrera profesional y un entorno laboral que garantice la igualdad entre mujeres y hombres.

En 2012, la compañía ha conseguido que la totalidad de las secciones sindicales presentes en el Grupo CLH hayan firmado estos planes de igualdad. Asimismo, ha puesto en marcha numerosas medidas previstas en ellos, entre las que destacan la constitución de comisiones técnicas; formación mediante talleres de igualdad a aquellas personas que ocupan puestos en la dirección de RRHH involucradas en procesos de formación, selección, desarrollo y relaciones laborales; acciones de comunicación específicas para toda la plantilla; la revisión del lenguaje en las ofertas de empleo.

El avance logrado por la compañía en esta materia ha sido valorado muy positivamente por los empleados en la última edición de la encuesta de clima laboral, que concedieron a la dimensión de igualdad la mayor valoración (3,25 sobre 4).

El compromiso con la igualdad se extiende también al apartado retributivo. CLH proporciona el mismo salario base a todos los empleados dentro de cada Grupo Profesional y Nivel de Desarrollo. Las diferencias que existen en la relación salarial final entre hombres y mujeres no se deben por tanto a

un factor dependiente del género sino a la distinta antigüedad media existente en ambos colectivos.

El salario inicial del Grupo CLH (salario de entrada que debe ofrecerse a un empleado a tiempo completo y en el grupo profesional y el nivel más bajo) es de 18.838,48 euros anuales, lo que supone dos veces el Salario Mínimo Interprofesional aprobado por el Gobierno, que durante 2012 fue de 8.979,60 euros anuales.



CLH, como empresa efr⁽¹⁰⁾, ofrece además a sus empleados un conjunto de beneficios sociales entre los que se encuentran:

Relación de salarios medios hombre-mujer en Grupo CLH (por categoría de empleado)*	2010	2011	2012
Directores	n.c.**	n.c.**	n.c.**
Técnicos	95,0%	93,6%	93,3%
Administrativos	91,5%	89,8%	88,2%
Especialistas y operarios cualificados	91,4%	98,2%	89,3%

* En el cálculo se ha tenido en cuenta los salarios y complementos fijos de los empleados en activo a final del ejercicio.

** No comparable al no existir mujeres en el Comité de Dirección.

Otros indicadores retributivos en CLH*	2012
Ratio entre la compensación de la persona mejor retribuida y la mediana de la compensación recibida por el resto de personas	6
Ratio entre la compensación de la persona mejor retribuida y la compensación de la persona con menor retribución	11
Ratio entre el incremento de la compensación de la persona mejor retribuida y el incremento mediano de la compensación de todos los empleados	0,03

* En el cálculo de los ratios se han tenido en cuenta los salarios y complementos fijos de los empleados en activo a final del ejercicio. Se ha considerado como persona mejor remunerada al directivo con mayor retribución, excluyendo a los miembros del Consejo.

⁽¹⁰⁾ efr: “Empresa familiarmente responsable”. Certificación concedida por la fundación Másfamilia. Véase apartado “Compromiso con un entorno de trabajo flexible” en este mismo capítulo.

Beneficios sociales empleados de CLH

- Tickets Guardería.
- Ayuda escolar para hijos de hasta 24 años.
- Ayuda de estudios para empleados.
- Seguro de vida y accidentes.
- Seguro médico en condiciones ventajosas.
- Plaza de aparcamiento para todos los empleados.
- Complemento de las prestaciones públicas en los casos de bajas por enfermedad o accidente.
- Percepción de la totalidad del salario durante los permisos de maternidad y paternidad.
- Jornada continuada durante tres meses en verano para el personal de jornada partida.
- Ayudas para el fomento del deporte entre los empleados.
- Plan de pensiones.
- Programa de vacaciones subvencionadas.
- Compensación por comida.
- Ayuda por familiares con minusvalía.





Estabilidad en el empleo y oportunidades profesionales en la comunidad local

Además de la igualdad, el contar con un puesto de trabajo estable es otro aspecto clave valorado por las personas que trabajan en la compañía.

Durante 2012, CLH aumentó el número de trabajadores con contratos de trabajo por tiempo indefinido hasta alcanzar el 92% de la plantilla. Este porcentaje alcanza el 94% si se consideran los contratos de relevo y de prácticas, que están enfocados a convertirse en contratos indefinidos. De los 123 contratos temporales, 25 corresponden a contratos de relevo y 16 a contratos en prácticas.

Uno de los aspectos prioritarios de los procesos de selección de la compañía es la contratación de personas que sean naturales del lugar o vivan en la misma zona geográfica donde van a trabajar. De esta forma, durante el año 2012, el 87% de las contrataciones realizadas se llevaron a cabo localmente. Con esta medida, CLH consigue:

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

Contratación de personal Grupo CLH	2010			2011			2012		
	Total	Local	%	Total	Local	%	Total	Local	%
CLH	101	99	98%	82	75	91%	41	35	85%
CLH Aviación	13	13	100%	38	38	100%	6	6	100%
Total Grupo CLH	114	112	98%	120	113	94%	47	41	87%



Negociación colectiva y participación

El Grupo CLH cuenta actualmente con dos convenios colectivos que regulan las relaciones laborales que afectan a todas las personas de la plantilla, excepto aquellos que por las características o las responsabilidades de su puesto tengan recogidas sus condiciones laborales en un contrato individual y por tanto estén excluidos de los mismos.

Las secciones sindicales y los representantes del personal en el Grupo CLH tienen garantizada, de acuerdo a la legislación y a los convenios colectivos de empresa, el ejercicio de sus funciones de negociación, participación y representación.

En total, el 85% de la plantilla de la compañía tienen reguladas sus condiciones laborales por dichos convenios. Cabe destacar que en 2011 se firmaron nuevos convenios colectivos de CLH Aviación y CLH, con vigencia hasta 2014 y 2015 respectivamente.

CLH también fomenta la participación de sus empleados en la gestión de la compañía. Además de los cauces habituales de reunión y comunicación de los trabajadores con sus directivos, CLH ha creado una iniciativa específica dirigida a reconocer las aportaciones más valiosas de las personas del Grupo CLH a la mejora de la operación de la compañía, como

son los premios “Aporta”. El Grupo CLH celebró en 2012 su tercera edición.

Estas políticas contribuyen a que la compañía ofrezca un empleo de calidad, algo que además de revertir en la propia motivación de los trabajadores, supone un importante beneficio para la empresa desde el punto de vista de la retención del talento.

El éxito conseguido en este apartado se manifiesta, entre otros indicadores, en los bajos índices de rotación no deseada registrados durante los últimos años, así como en la antigüedad media de los empleados del Grupo CLH.

Antigüedad media de plantilla	2010	2011	2012
Antigüedad media	20	18	18
Rotación Voluntaria (bajas no deseadas)	0,4%	0,7%	0,4%

Bajas en plantilla fija Grupo CLH desglosadas por género	2010		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Rotación total	59	10	59	9	86	7
Tasa de rotación	4,8%	5,3%	4,8%	4,7%	7,5%	3,8%

Bajas en plantilla fija Grupo CLH desglosadas por grupo de edad	2010			2011			2012		
	<30 años	30-50 años	>50 años	<30 años	30-50 años	>50 años	<30 años	30-50 años	>50 años
Rotación total	2	4	63	2	4	62	1	6	86
Tasa de rotación	1%	1%	8,7%	0,9%	0,9%	8,6%	0,4%	1,2%	14,5%



Compromiso con un entorno de trabajo flexible

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

Del mismo modo, con el fin de contribuir a una mayor satisfacción de los empleados, CLH ha puesto en marcha un plan de traslados voluntarios que permite facilitar la proximidad y el reagrupamiento familiar a las personas destinadas lejos de sus lugares de origen.

Asimismo, la protección a la maternidad está presente en la cultura de la empresa. De esta forma, en el caso de que en el puesto de trabajo existan circunstancias que puedan influir negativamente en la salud de la mujer embarazada o del feto, se procede a la modificación de las condiciones de trabajo o al cambio de puesto, sin menoscabo de las condiciones retributivas que tuviera reconocidas la trabajadora. Otra medida conciliatoria es la posibilidad de solicitar una excedencia de hasta tres años por nacimiento o adopción de hijos.

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

Además, todos los empleados pueden disfrutar de diversas ventajas habilitadas por la compañía en el ámbito de la conciliación, tales como licencias por paternidad y maternidad, así como licencias por enfermedad grave de familiares, cambios de domicilio o licencias por asistencia a exámenes que mejoran lo recogido en la legislación vigente. Igualmente,

CLH ofrece a sus trabajadores la posibilidad de acceder a tickets guardería, flexibilidad en su horario laboral y en el periodo de vacaciones, así como la posibilidad de acogerse a excedencias para el cuidado de familiares.

Como reconocimiento a su política de recursos humanos y al compromiso de la compañía por crear un entorno de trabajo flexible, CLH obtuvo en 2008 la certificación de Empresa Familiarmente Responsable que concede la Fundación Másfamilia, un reconocimiento que acredita a la compañía como una empresa comprometida con la promoción de la conciliación de la vida personal, familiar y laboral.

El Grupo CLH ha mantenido en 2012 su certificado efr tras superar de forma satisfactoria una auditoría externa con la calificación B-Empresa Proactiva. Además, la compañía continúa participando activamente en los Foros EFR organizados por esta fundación.



CLH sigue trabajando en nuevos proyectos que favorecen el apoyo a las familias y ayudan a los empleados a conciliar mejor su vida laboral, personal y familiar. Así, en 2012, a través de la Dirección de Recursos Humanos:

- Se amplió la oferta existente de seguros de salud en condiciones beneficiosas para sus empleados.
- Se acometió una importante acción divulgativa, mediante la distribución a toda la plantilla de dos trípticos sobre el modelo de conciliación de la compañía y el uso eficiente del correo electrónico.
- Se amplió la iniciativa de los “Días sin cole” con la celebración de una “mañana navideña” en la sede social para los hijos de los empleados.

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

CLH cuenta también con un “Modelo de reuniones”, con el fin de avanzar en la cultura de la conciliación y la gestión eficaz del tiempo. Este modelo pretende mejorar la productividad y la eficiencia de las reuniones de trabajo al valorar, respetar y optimizar el tiempo de todos, lo que reporta beneficios tangibles e intangibles a la empresa y a sus empleados. También, se publicó y repartió a toda la plantilla un tríptico con pautas para hacer un uso eficiente del correo electrónico.

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

Gracias a estas iniciativas, la compañía ha vuelto a obtener una elevada posición dentro de los índices de atractivo empresarial en España. En 2012, CLH se colocó en el segundo puesto de las mejores empresas para trabajar en el país, dentro del sector de las compañías petroleras, en el informe Merco Personas 2012. En el ranking general, la compañía se situó en el puesto 42.

Además, CLH figura por sexto año consecutivo en el ranking de “Las mejores empresas para trabajar”, que elabora Actualidad Económica. La compañía ocupa el puesto 130 de las 200 organizaciones incluidas en esta clasificación, el mismo puesto que el año anterior, pero con una mejor puntuación general.

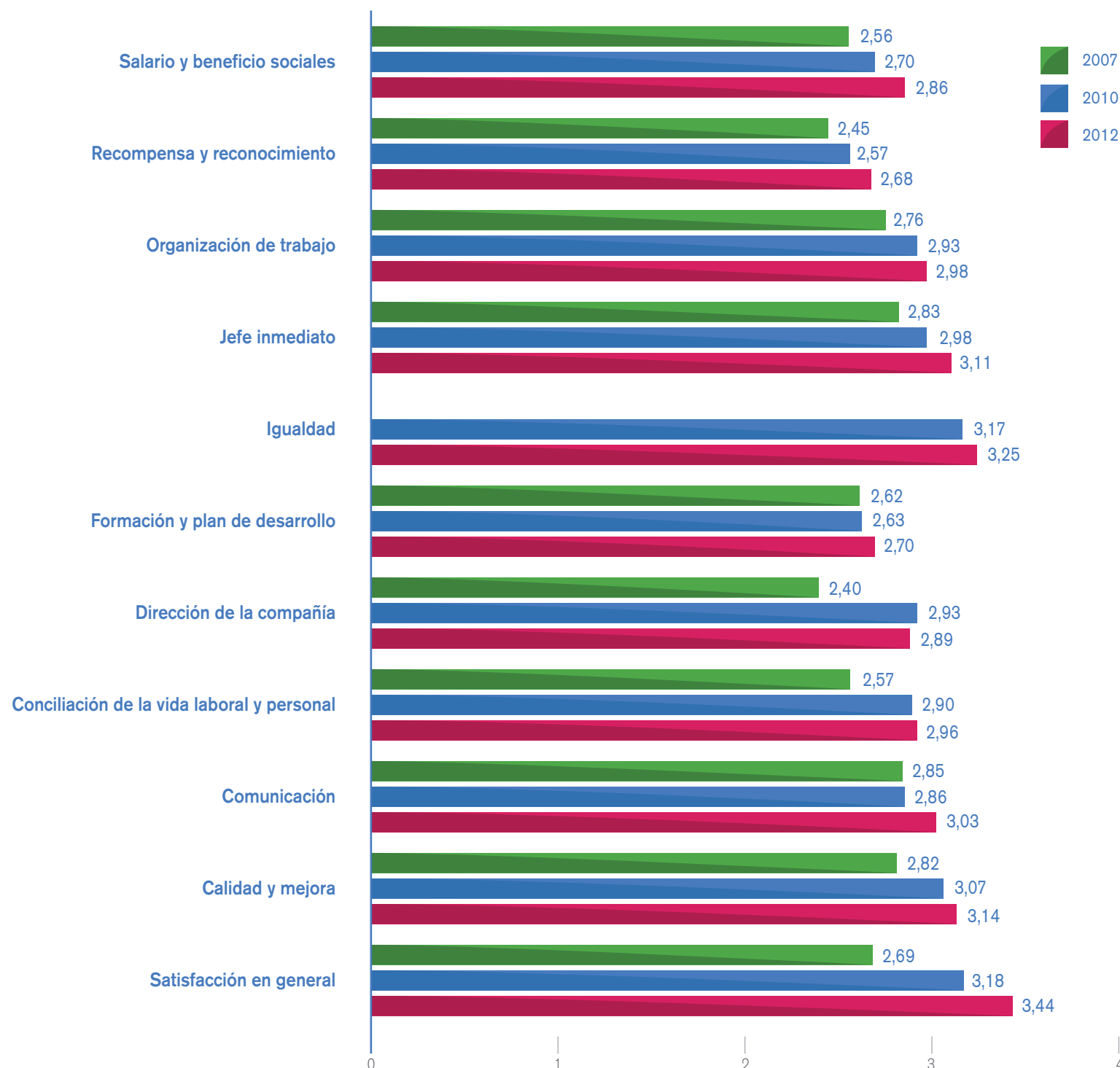


Encuesta de opinión de empleados

El Grupo CLH realizó la tercera encuesta de clima laboral en 2012, para conocer la percepción de los profesionales que trabajan en la compañía sobre distintos aspectos relacionados con la organización en general y con su trabajo en particular, además de evaluar su grado de satisfacción con la empresa. El porcentaje de participación fue del 69,68% de las personas preguntadas.

El estudio sondeó la opinión acerca de un total de diez dimensiones. La gran mayoría de cuestiones planteadas obtuvo mejor puntuación que en la pasada edición, destacando la satisfacción general media de la plantilla, que aumentó de 3,18 a 3,44 sobre una puntuación de 1 a 4. De hecho, un 90,7% de los encuestados afirmaba estar satisfecho o muy satisfecho con CLH como lugar de trabajo, dato que pone de manifiesto el orgullo de pertenencia a la compañía de las personas del Grupo CLH.

Evolución de valoración de los empleados en las encuestas de opinión realizadas





Formación y desarrollo profesional

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

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

En 2012 se consolidó la tendencia de los últimos cinco años de incrementar la inversión en formación por empleado. La inversión total en formación superó el millón de euros, una cantidad destacable en relación con la cifra de negocio y volumen de plantilla de la compañía y que se mantiene en el tiempo.

Entre las acciones formativas dirigidas al entrenamiento de habilidades competenciales que ofrece la compañía a sus empleados, destaca el programa de formación de gestores “Dirigir para motivar”, cuya primera fase se dirigió a todos los empleados técnicos con responsabilidades de mando y que desde 2009 se ha venido extendiendo a mandos intermedios, así como a las nuevas incorporaciones a puestos de responsabilidad. Su objetivo es múltiple: reforzar la competencia de gestión de personas, dotándoles de herramientas de comunicación, implicándoles en la cadena de transmisión de mensajes y profundizando en los mecanismos de la motivación. Todo ello con la finalidad de mejorar el nivel de satisfacción de los empleados y optimizar la gestión de equipos.

Asimismo, se han consolidado otras acciones formativas enfocadas a la mejora en habilidades competenciales, como la planificación y organización, a través del curso “Los 7 hábitos de las personas altamente efectivas”, o la negociación y la toma de decisiones, cuyo objetivo es dotarles de nuevas técnicas que les orienten en la mejora de sus procesos mediante sendas acciones formativas.

Durante 2012 se ha continuado ampliando la formación competencial, haciendo especial hincapié en competencias clave para la compañía como son: la orientación al cliente, cuyo lema es “Nuestro objetivo, tu satisfacción”; la competencia de colaboración, bajo el lema “Crecemos en equipo”; y la competencia focalizada en potenciar la apertura y adaptación al cambio, bajo el lema “Un cambio, una oportunidad”.



Otras acciones a tener en cuenta en este apartado han sido:

- Programa de desarrollo directivo para empleados con alto potencial: La compañía financia el 100% del coste de estos programas en escuelas de negocio de primer nivel.
- Plan de acogida de personal de nuevo ingreso: el diseño del plan de formación inicial tiene, además de un fuerte componente teórico, un ámbito práctico personalizado, gracias a la introducción de la figura del tutor personal y otras medidas.
- Ayudas para estudios: la empresa promueve la iniciativa de sus empleados y ofrece ayudas económicas para poder cursar aquellos estudios que se consideren de interés y aplicación para la compañía.

Inversión en formación del Grupo CLH	2010	2011	2012
Inversión por empleado (euros)	593	611	672
Inversión total (euros)	1.010.945	1.025.663	1.050.213

Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por género	2010*		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
CLH	—	—	39	51	34	51
CLH Aviación	—	—	28	40	31	47
Total Grupo CLH	—	—	36	50	33	50

Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por colectivos	2010*		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Directores	—	—	113	0	128	0
Técnicos	—	—	31	34	45	72
Administrativos	—	—	18	32	22	16
Especialistas y operarios cualificados	—	—	38	242	27	37

(*) Para el año 2010 no se dispone del dato desglosado por género.



El modelo de desarrollo profesional

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

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

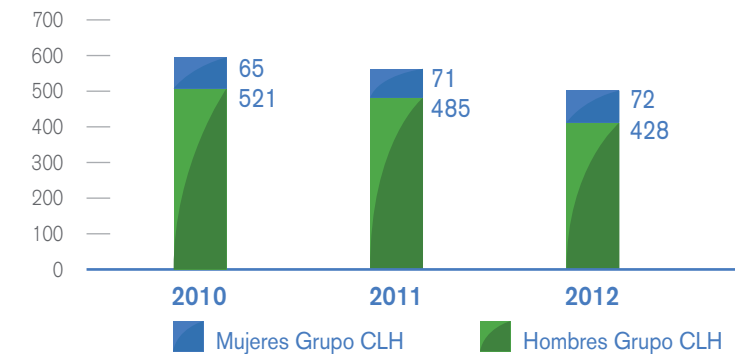
Durante 2012 han promocionado a puestos de mayor responsabilidad un total de 79 personas, a los que hay que añadir aquellas que han ascendido de nivel de desarrollo, cumpliendo con los procedimientos definidos en los convenios colectivos.

En línea con las mejores prácticas del sector, el Grupo CLH lleva a cabo evaluaciones regulares del desempeño y desarrollo profesional de sus empleados. De esta manera, en el año 2012, el 32% de los empleados del Grupo CLH han sido evaluados.

La compañía consolidó en 2012 la plataforma Supera-T, iniciando el desarrollo de su módulo de Gestión del Talento, cuya implantación culminará en 2013. Esta aplicación está diseñada para gestionar la evaluación del desempeño y el talento del Grupo CLH de acuerdo con su nuevo modelo competencial, de forma que le permita optimizar el desarrollo de sus profesionales.

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

Empleados que reciben una evaluación del desempeño. Desglose por género



Evaluación del desempeño Grupo CLH	2010		2011		2012	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla Media Activa (a)	1.498	206	1.470	208	1.363	200
Número de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b)	521	65	485	71	428	72
Porcentaje de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b/a)	35%	32%	33%	34%	31%	36%



Comunicación interna

El Grupo CLH ha seguido promoviendo en 2012 la comunicación con sus empleados a través de diferentes herramientas, como la Reunión de Comunicación Interna, en la que el presidente del Grupo anunció a los asistentes el plan de inversiones previsto por la compañía y otros objetivos futuros. Los contenidos de esta reunión se comparten con el resto de los empleados a través de reuniones con sus superiores y mediante el Portal Corporativo.

El Portal Corporativo, aparte de las aplicaciones orientadas a la gestión de la compañía, cuenta con secciones dedicadas específicamente a la comunicación interna como noticias de actualidad, comunicados, consejos de prevención o un canal de vídeo. Durante 2012 este portal registró más de 183.000 accesos y en concreto la sección de noticias de actualidad tuvo cerca de 52.600 visitas y el canal de vídeo más de 10.700.

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

Asimismo, el programa “Desayunos con el presidente” da la oportunidad a los asistentes de conocer de primera mano la estrategia y objetivos de la compañía y de realizar propuestas y sugerencias, habiendo contado este último año con 91 participantes. Cualquier empleado puede solicitar su participación en estos encuentros.

Por otro lado, a lo largo de 2012 se han celebrado tres “Encuentros de directivos” donde los directivos de la compañía tienen la oportunidad de dialogar con destacados representantes de la sociedad empresarial española.



Caso destacado

Colaboración con centros de formación profesional y universitaria

El Grupo CLH colabora en distintas iniciativas relacionadas con el acceso de los más jóvenes al mercado laboral.

La compañía reforzó en 2012 su relación con centros de enseñanza de formación profesional y universitaria, manteniendo 70 y 32 convenios de colaboración respectivamente. Estos acuerdos han facilitado a los alumnos la realización de prácticas en las instalaciones del Grupo CLH y la obtención de una experiencia profesional relevante.

Asimismo, la compañía participa en el proyecto Recruiting Erasmus, que ha permitido a 40 alumnos universitarios de diferentes titulaciones, que han participado en algún programa internacional de estudios, realizar una beca de formación en la compañía durante su último año de carrera.

En 2012, el 26% de las nuevas incorporaciones al Grupo CLH habían sido previamente becarios o estudiantes en prácticas en la compañía.

Otra iniciativa destacable es la participación de CLH en diversas ferias de empleo, con el objetivo de dar a conocer su actividad y atraer el talento de jóvenes profesionales, como por ejemplo: Induforum 2012 (Feria de Empleo de la ETSII de Madrid) y la VII Feria de Empleo de Formación Profesional de la Comunidad de Madrid (Consejería de Empleo, Mujer e Inmigración).



8. Compromiso y cercanía con las comunidades locales

Nuestro enfoque

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



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de RC relacionados con nuestro compromiso con la comunidad?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Definir una política de acción social del Grupo CLH.	La política se ha aprobado.
2. Diseñar un protocolo para las actividades de acción social.	El protocolo se ha diseñado.
3. Definir una metodología de valoración del impacto de las acciones de compromiso social de la compañía.	Se ha definido un sistema de medición así como un formulario específico para recabar datos entre las organizaciones con las que se realizan proyectos.
4. Potenciar las relaciones con los grupos de interés de la compañía.	Se han incrementado los contactos con los grupos de interés.
5. Establecer indicadores clave para medir el impacto de las actividades de relaciones con los grupos de interés y de acción social.	Se ha realizado un monitor de reputación entre los principales grupos de interés de la compañía.
6. Diseñar un programa de voluntariado corporativo del Grupo CLH.	El programa ya ha sido diseñado. Además se cuenta con una programación para su implantación.
7. Determinar líneas estratégicas del voluntariado corporativo alineadas con el compromiso social de la compañía.	El programa de voluntariado se basa en estas líneas estratégicas.
8. Integrar y alinear las iniciativas actuales con el nuevo modelo de voluntariado corporativo.	El diseño del programa de voluntariado contempla que las iniciativas que ya se vienen desarrollando se integrarán en él.
9. Desarrollar un proyecto piloto de voluntariado corporativo.	Se desarrollará en 2013.
10. Llevar a cabo un programa de comunicación y sensibilización interna sobre voluntariado corporativo.	Se han diseñado la campaña y los materiales y se difundirán en 2013.

Continúa en página siguiente



8. Compromiso y cercanía con las comunidades locales (continuación)

Viene de página anterior



Programas



Grado de cumplimiento

11. Analizar los proyectos de acción social de los grupos de interés para identificar aquellos que mejor se adapten a la cultura de la compañía.		Se ha diseñado una metodología y se ha creado un formulario para recabar los datos necesarios.
12. Seleccionar proyectos prioritarios de acción social de los grupos de interés.		En 2012 se han seleccionado 19 proyectos.
13. Establecer alianzas con los grupos de interés para realizar estos proyectos.		Se ha firmado un acuerdo con la Universidad Alfonso X el Sabio.
14. Desarrollar un plan de acción y un seguimiento de los proyectos.		Se dispone de un sistema de indicadores de seguimiento.
15. Proseguir con el proyecto "Movemos nuestra energía más solidaria". Colaboración con más de 10 asociaciones ⁽¹¹⁾ .		Se ha colaborado con 19 asociaciones.
16. Realización del segundo estudio de satisfacción de grupos de interés ⁽¹¹⁾		El estudio se ha realizado habiéndose presentado el análisis de los resultados al Comité de Dirección.



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Continuar avanzando en la implantación de los programas del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016 pendientes de realizar.
- Desarrollar el nuevo plan de voluntariado corporativo "Voluntariamente", determinando sus líneas estratégicas, integrando en él las iniciativas actuales y llevando a cabo un programa de comunicación y sensibilización interna entre nuestros empleados.
- Analizar los proyectos de acción social de los grupos de interés para identificar aquéllos que mejor se adaptan a la cultura de la compañía.
- Seleccionar proyectos prioritarios de acción social de los grupos de interés.
- Poner en marcha y realizar un seguimiento del mapa de indicadores de impacto de los proyectos de acción social.

⁽¹¹⁾Aunque este programa no se había incluido en el I Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016, se ha decidido incorporarlo puesto que se trata de un reto que el Grupo CLH se fijó en materia de relación y compromiso con la comunidad.



Cumplido



En proceso



No iniciado



Diálogo con nuestros grupos de interés

El entendimiento de las expectativas de los grupos de interés es un elemento básico para la definición y la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa.

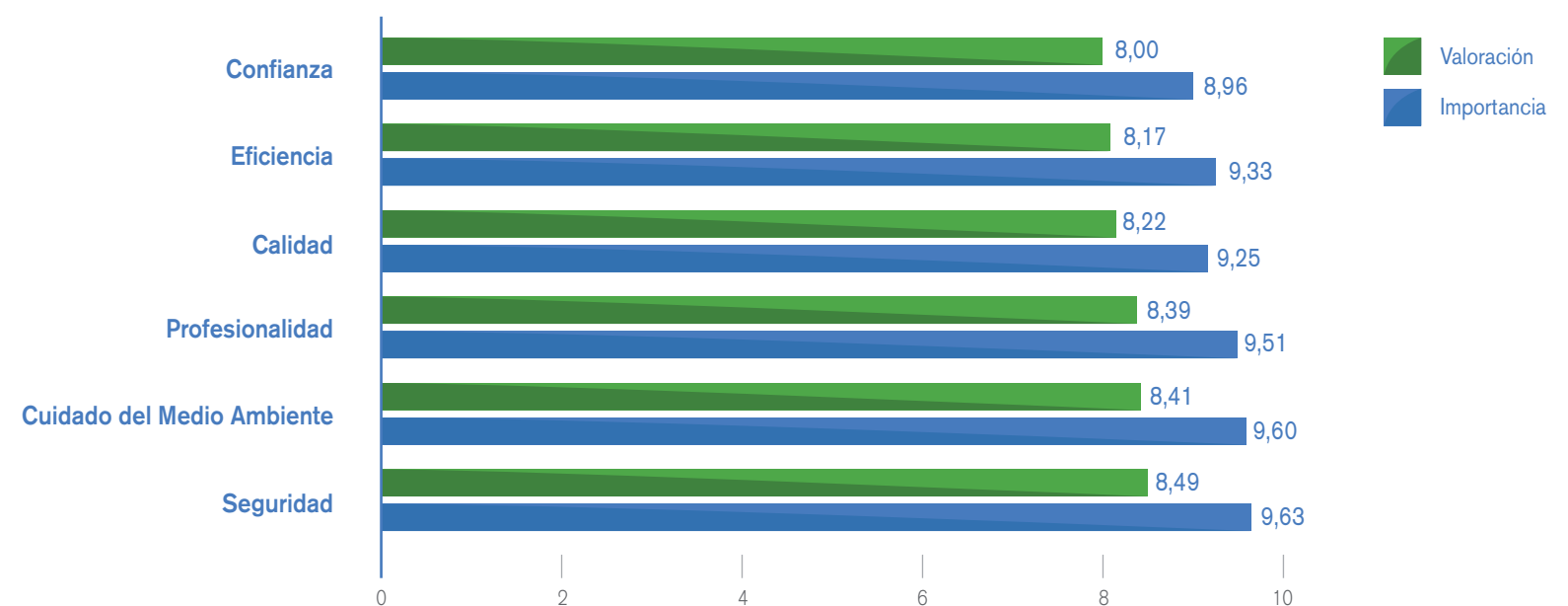
El Grupo CLH desarrolla diversos procesos de diálogo con estos grupos, con objeto de identificar qué aspectos les interesan y su valoración sobre el desempeño de la compañía. Estos procesos son variados y se realizan a través de las reuniones y contactos periódicos que se mantienen con ellos en el marco de sus actividades, consultándoles directamente en relación a algún aspecto concreto, participando en congresos y asociaciones sectoriales, elaborando estudios específicos o recibiendo a estos grupos y sus representantes en las instalaciones de la compañía.

En 2012, la compañía realizó una encuesta de satisfacción de sus grupos de interés. Con ella, CLH ha podido contar con un diagnóstico actualizado de la valoración que estos públicos realizan del desempeño de la compañía.

La encuesta ha puesto de manifiesto una mejora de la valoración de estos grupos en algunos de los principales ámbitos de gestión del Grupo. El desempeño en materia de seguridad, en el cuidado del medio ambiente o la profesionalidad de la compañía han sido los aspectos más valorados. La encuesta también ha destacado como áreas a reforzar la colaboración con la sociedad, –aspecto de máximo interés para las comunidades del entorno de CLH–, y la eficiencia económica, apartado destacado por las administraciones públicas consultadas.

La encuesta ha detectado, además, que el nivel de exigencia en los diferentes grupos ha subido con respecto a la edición anterior celebrada en 2011. Esto implica que la compañía deberá seguir profundizando en sus esfuerzos para dar respuesta a las expectativas existentes.

Importancia que conceden y valoración de los grupos de interés de los valores reputacionales de la compañía





Relaciones con la comunidad

El Grupo CLH compagina el desarrollo de sus actividades de almacenamiento y transporte con el mantenimiento de una comunicación fluida con los municipios en los que está presente, con el objetivo de conocer mejor sus necesidades y expectativas, así como de fomentar un mejor conocimiento de la compañía.

Para gestionar estos procesos de comunicación, CLH ha desarrollado un manual específico a través del que se ofrecen consejos, asesoramiento y pautas prácticas a los responsables locales de la compañía. Esto, no sólo permite mejorar la efectividad de las relaciones con las comunidades sino que, además, contribuye a otros objetivos clave como mejorar la gestión de riesgo y reputación de la compañía; aprender de las aportaciones de los grupos de interés; generar confianza entre estos colectivos y favorecer una mejor comprensión del contexto de los negocios, el desarrollo de mercados y la identificación de nuevas oportunidades estratégicas. Durante 2012 se han mantenido más de 500 reuniones con diferentes grupos de interés locales.

En el plano operativo, el Grupo CLH fomenta la participación de los agentes locales en los procesos iniciales del desarrollo de nuevas infraestructuras.

De este modo, antes de iniciar la ejecución de cualquier proyecto de construcción o mejora, la compañía abre un periodo de consultas con las comunidades locales que puedan verse afectadas, para conocer mejor su opinión y sus sugerencias de mejora.

En este ámbito, la compañía presta una atención especial a las posibles incidencias que las operaciones puedan tener sobre el medio ambiente, dada la sensibilidad de este aspecto para la comunidad local. Por ello, CLH establece para cada proyecto las medidas correctoras y mitigadoras que sean precisas.

Igualmente, en este apartado, el Grupo CLH ha abordado el traslado de algunas instalaciones de almacenamiento que se encontraban próximas a núcleos urbanos, con el objetivo de que sus terrenos sean aprovechados para otros usos urbanísticos. Entre las últimas actuaciones, la compañía ha desmantelado las plantas que tenía en la zona del Hospital del Rey, en Burgos, y en Cala Figuera (Mahón). Además, ha desarrollado actuaciones de adecuación paisajística en el suelo de la antigua instalación de Muskiz (Vizcaya), lo que ha permitido recuperar una zona de marisma en la desembocadura del río Barbadún, junto a la playa de La Arena.

Participación en congresos y encuentros

El Grupo CLH mantuvo una presencia continuada en distintos foros y congresos durante 2012.

El presidente de la compañía, José Luis López de Silanes, intervino en diferentes encuentros nacionales e internacionales, entre los que destacan la Conferencia sobre Infraestructuras que ICON Infrastructure organizó en Londres o la Conferencia Multilingüismo en Europa, celebrada por la Comisión Europea en Chipre, así como el XX Foro Anual del Club Excelencia en Gestión o la jornada 25 años de Erasmus, impulsada por la Universidad de la Rioja.

Además, representantes de CLH participaron en otros foros del sector, como la IX Conferencia Internacional sobre Oleoductos de Calgary; el I Encuentro de Universidades de Kenia y España; las jornadas sobre Responsabilidad Social Corporativa, organizadas por KPMG; la conferencia "Hacia un nuevo modelo energético: el mix de generación de energía", de Unidad Editorial; las Jornadas de Seguridad que llevó a cabo la Agencia de Protección Civil de Castilla y León; el Foro "Emprende Junior" del Gobierno de Extremadura; o el I Campus de Emprendedores de San Fernando de Henares.



Participación en asociaciones

El Grupo CLH es miembro de diferentes organismos y asociaciones del sector, como el Club Español de la Energía (Enerclub), la Asociación Española para la Economía Energética (AEE) o la Fundación Energía de la Comunidad de Madrid.

En el ámbito empresarial, la compañía también tiene presencia en diferentes organizaciones, entre las que destacan el Círculo de Economía, la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), el Instituto Empresa y el Círculo de Empresarios, entre otras.

Además, CLH es socio impulsor de la Fundación "Pro Rebus Academiae", de la Real Academia de Ingeniería, y forma parte del patronato del Instituto de Investigación en Energía de Cataluña (IREC), centro de referencia en investigación sobre eficiencia energética y energías renovables.

Atención a medios de comunicación y visitas a instalaciones

Entre las principales personalidades que han visitado el Grupo CLH en 2012 destacan la secretaria de estado de Investigación, Desarrollo e Innovación y la directora general de Innovación y Competitividad; el jefe del Estado Mayor de la Defensa; el consejero de Economía y Hacienda de la Comunidad de Madrid; la directora general de Interior, Emergencias y Justicia del Gobierno Balear; el alcalde de Burgos; y el rector de la Universidad de La Rioja, acompañado de la decana de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.

A nivel internacional, la compañía recibió la visita de varios accionistas. El presidente y el consejero delegado de Oman Oil conocieron de cerca la instalación de Torrejón de Ardoz-San Fernando de Henares y el Dispatching de Oleoductos. Además, una representación de AMP Capital Investors recorrió varias infraestructuras de la compañía en la Comunidad de Madrid.

Asimismo, una delegación de altos cargos del Ministerio de Comunicaciones y Transportes de Bosnia-Herzegovina, acompañados por representantes del Ministerio de Fomento español, acudieron a la instalación de almacenamiento de Villaverde (Madrid).

CLH también recibió la visita de representantes de diferentes empresas, como la directora general de Air Europa o el presidente de la constructora San José. Además, una delegación de Repsol visitó la instalación de almacenamiento de Algeciras y representantes de Iberdoex acudieron a la planta de Mérida.

La compañía acogió tres encuentros de directivos a los que acudieron la presidenta de Microsoft Ibérica, María Garaña; el exministro, empresario y escritor, Manuel Pimentel; y el presidente del Círculo de Empresarios, Claudio Boada. En la sede social, CLH también organizó una conferencia para los alumnos del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN).

Por otro lado, la nueva planta de almacenamiento de Burgos recibió la visita de varias dotaciones de bomberos del ayuntamiento de la ciudad para conocer mejor sus equipos y sistemas. Un grupo de mandos de la Guardia Civil visitó el Centro de Control de Oleoductos, y la instalación de Son Banya recibió a la escuela de Bomberos del Ayuntamiento de Palma.



Durante 2012, el Grupo CLH atendió a más de un centenar de periodistas que contactaron con la compañía para solicitar información sobre sus actividades y proyectos futuros, al tiempo que se organizaron ruedas de prensa y encuentros con los medios de comunicación, como los celebrados con motivo de la Junta General de Accionistas, para presentar los resultados económicos del ejercicio, o la inauguración de la nueva instalación de Burgos.

Visitas a la web corporativa

La compañía dispone además de una página web corporativa, una de las principales herramientas de comunicación del Grupo, que superó las 160.000 visitas durante 2012, según los datos aportados por Google Analytics.

Contribución al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades

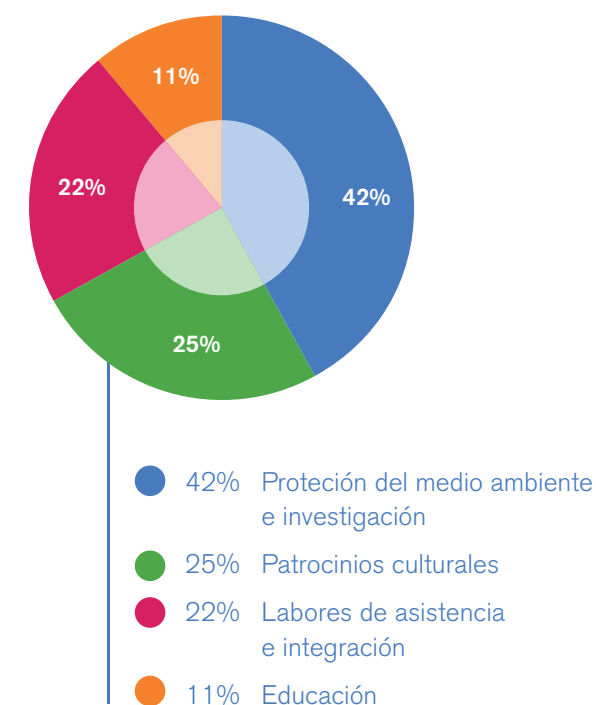
El Grupo CLH aprobó en 2012 una nueva Política de Acción Social con el objetivo de desarrollar uno de los principales ejes de su Política de Responsabilidad Social Corporativa: contribuir al bienestar y desarrollo de las comunidades donde está presente, colaborando en proyectos que ayuden a mejorar su calidad de vida.

Para lograr este objetivo, la compañía, además de mantener un diálogo fluido y permanente con las comunidades en las que opera, apoya diversas iniciativas de interés social en su zona de influencia en materia de educación, asistencia e integración social y protección del medio ambiente.

CLH colabora también en otras áreas relevantes para la sociedad, como el fomento del arte y la cultura, el desarrollo de nuevas fuentes de energía, la investigación para la prevención de enfermedades y la colaboración con instituciones académicas para fomentar las oportunidades de empleo de los jóvenes.

Durante 2012, el 42% del presupuesto de acción social de la compañía se dedicó a actividades relacionadas con la protección del medio ambiente e investigación, el 25% a patrocinios culturales, el 22% a labores de asistencia e integración y el 11% a educación.

Distribución del gasto en acción social en 2012 en el Grupo CLH





El Grupo CLH realiza un seguimiento de las acciones en las que participa y para ello ha puesto en marcha un sistema de indicadores específicos, con la finalidad de conocer en todo momento el grado de avance de estos proyectos, la opinión del resto de los agentes con los que colabora y el impacto real de su contribución a la sociedad. Estos indicadores sirven, además, para orientar el desarrollo de nuevos proyectos y la comunicación por parte de la compañía de su desempeño en esta materia.

Movemos nuestra energía más solidaria

Dentro del plan de patrocinio y acción social “Movemos nuestra energía más solidaria”, el Grupo CLH apoya cada año diferentes proyectos de asociaciones y organizaciones no gubernamentales en las que participan voluntariamente sus empleados.

Entre las principales acciones emprendidas en 2012, la compañía ha reunido cerca de 8.000 euros para proyectos contra la desnutrición infantil, dentro de una campaña de donación de vales de comida impulsada junto a Acción contra el Hambre. El Grupo CLH ayuda periódicamente a esta ONG en otras iniciativas, como el Torneo Interempresas. El dinero recaudado en esta competición, a través de las cuotas de inscripción que pagan las compañías participantes, se destina a proyectos de recuperación nutricional en más de 45 países.

Dentro de las iniciativas relacionadas con el deporte como herramienta para favorecer la solidaridad y la formación, la compañía ha creado, en colaboración con la Fundación Real Madrid y el ayuntamiento de San Fernando de Henares, una escuela de integración social en este municipio. El centro beneficia a cerca de 100 niños y niñas de entre 6 y 14 años de edad, la mitad de ellos inmigrantes o en riesgo de exclusión social, que no pagan inscripción de matrícula ni cuotas mensuales.

CLH también colabora con las categorías femeninas infantiles del Club Voleibol Haro, de La Rioja, con el objetivo de utilizar el deporte como vehículo para transmitir valores tan esenciales como la disciplina, la autoestima o la superación personal.

Además, la compañía ayudó en el patrocinio del torneo solidario de pádel organizado por la Fundación Prodis, institución sin ánimo de lucro que trabaja para mejorar la calidad de vida de personas con discapacidad intelectual. La ONG dedicó la recaudación a conceder becas para niños y jóvenes discapacitados en el Centro Ocupacional de Madrid, donde son formados para desarrollar su autonomía y capacitación laboral.

Otra de las colaboraciones del Grupo CLH ha sido con la ONG Mano a Mano, a la que la compañía donó ropa y calzado de trabajo en desuso, que fue entregado a los bomberos de Santo Domingo oeste, en República Dominicana, para aumentar la seguridad de sus actividades. La compañía ha apoyado en diversas ocasiones a esta organización, fundada gracias a la iniciativa de un grupo de empleados de Iberia, con el objetivo de aprovechar los viajes comerciales de la aerolínea para hacer llegar ayuda humanitaria a países afectados por catástrofes naturales o guerras, y entregar esa ayuda sin intermediarios.



En esta misma línea, la compañía impulsó la primera campaña de recogida de alimentos organizada por las empresas de la Asociación del Valle de Escombreras, que permitió recaudar 3 toneladas de comida y artículos de primera necesidad, que fueron entregados al Banco de Alimentos de Murcia.

Además, CLH puso en marcha una campaña para donar los equipos informáticos que ya no se usan en la compañía, para que sean aprovechados por entidades sin ánimo de lucro. Los ordenadores donados han permitido facilitar la gestión diaria de las ONG, montar aulas de informática o contribuir a la educación de personas con necesidades especiales.

CLH también ayudó en 2012 a la Asociación ASPACE Sevilla, dedicada a trabajar para mejorar la calidad de vida de las personas con parálisis cerebral, en el equipamiento del nuevo centro de atención integral que la entidad ha abierto en Dos Hermanas (Sevilla). Concretamente, los recursos facilitados se han destinado a las áreas de fisioterapia y estimulación multisensorial.

La compañía también colaboró con uno de sus principales accionistas, Oman Oil, a través de la Asociación de Damas Diplomáticas Árabes, una entidad sin ánimo de lucro formada por las esposas de los embajadores árabes en Madrid, a la que CLH apoyó en la organización de un zoco solidario en el que se vendieron productos típicos de 17 países. Los beneficios obtenidos se destinaron a la Fundación Josep Carreras, que investiga la leucemia, y a la Asociación NEN de niños enfermos de neuroblastoma, un tipo de cáncer infantil que se forma en el sistema nervioso.

Además de esta ayuda, CLH también colaboró con la Asociación NEN en la compra de un equipo médico para la Fundación San Juan de Dios de Barcelona, que servirá para avanzar en la investigación del cáncer infantil.

También, la compañía donó a esta ONG diferentes objetos corporativos, que fueron sorteados en una rifa durante la marcha ciclista benéfica organizada por esta ONG en Las Rozas (Madrid), bajo el lema "Pedales de ilusión", que consiguió recaudar más de 18.000 euros.

Principales colaboraciones del Grupo CLH en el marco del plan "Movemos nuestra energía más solidaria"

- [Acción contra el hambre](#)
- [Asociación Damas Diplomáticas Árabes](#)
- [Asociación de vecinos "Barrio de Cortes"](#)
- [Asociación NEN](#)
- [ASPACE Sevilla](#)
- [Asociación Abriendo Puertas](#)
- [Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras](#)
- [Bomberos de Lleida](#)
- [Colegio Teresiano Sanjuanista de Ávila](#)
- [Cruz Roja](#)
- [Escuela de Fútbol de Alumbres](#)
- [Fundación ALAS Moratalaz](#)
- [Fundación ANDE](#)
- [Fundación NEN](#)
- [Fundación PRODIS](#)
- [Fundación Real Madrid](#)
- [IES Serra d'Espadà](#)
- [Jovenes y Desarrollo](#)
- [Menorca Basquet](#)
- [Solidaridad internacional](#)





“Voluntariamente”, nuestro nuevo programa de voluntariado corporativo

La compañía ha diseñado en 2012 su nuevo plan de voluntariado corporativo “Voluntariamente”, que busca extender entre todas las personas de la compañía el espíritu responsable y solidario de CLH con su comunidad.

El programa, que se pondrá en marcha a lo largo de 2013, impulsará y canalizará todas aquellas acciones que desarrollen los empleados del Grupo CLH de forma voluntaria, ya sea a través de la propia compañía o con la colaboración de organizaciones solidarias. Prioritariamente, el programa se enfocará en aquellas iniciativas que tengan como finalidad ayudar a las personas discapacitadas y a las más desfavorecidas, educar para fomentar la convivencia y cuidar y proteger el medio ambiente.

“Voluntariamente” impulsará la colaboración de determinadas personas de la empresa que harán las labores de “dinamizadores de la solidaridad”, cuya misión principal será promover las posibilidades de colaboración que ofrece el programa e involucrar a aquellos que ya estén llevando a cabo acciones de voluntariado y conseguir la mayor participación para proyectos a futuro.

Colaboración con instituciones culturales

El Grupo CLH colabora como socio benefactor de diferentes instituciones culturales, como la Fundación Teatro Real, la Fundación de Amigos del Museo del Prado, la Real Asociación de Amigos del Museo Nacional de Arte Reina Sofía o la Fundación San Millán de la Cogolla.

Otra de las colaboraciones más fructíferas de la compañía es la que mantiene con la Fundación Albéniz para apoyar la formación de jóvenes promesas de la música. Mediante este convenio, CLH concede cada año una beca de estudios en la Escuela Superior de Música Reina Sofía, con el objetivo de que los alumnos puedan perfeccionar su técnica.

Dentro de su compromiso con la cultura y siguiendo la tradición de los últimos años, CLH ha patrocinado la edición de un nuevo libro sobre medio ambiente. El volumen de este año, “Semillas. La vida en cápsulas de tiempo” ofrece espectaculares fotografías captadas con microscopio que desvelan aspectos insólitos y ocultos de la naturaleza.

Invirtiendo en Educación

El Grupo CLH es una de las empresas participantes en el programa “Recruiting Erasmus”, proyecto que facilita la incorporación al mundo profesional de universitarios que han cursado estudios fuera de España, ya sea por medio de la beca Erasmus o de otro programa similar de carácter internacional. Gracias a esta iniciativa, jóvenes titulados realizan cada año prácticas en diferentes centros del Grupo, lo que les da la oportunidad de mejorar su formación y gozar de experiencia en el mercado laboral.

En el ámbito académico, CLH colaboró también en 2012 con la Universidad Alfonso X el Sabio. Para ello, la compañía suscribió un convenio de colaboración con esta institución para promocionar la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica conjunta en el campo de las ciencias. El convenio también prevé la concesión de becas para la realización de prácticas en las instalaciones de la compañía.

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



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

La compañía también patrocina la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos, en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid (UPM), que se imparte en la Escuela Técnica Superior de Minas y que incluye la posibilidad de hacer prácticas, así como la concesión de becas para la realización de trabajos de fin de carrera. Además, y con el objetivo de apoyar la investigación tecnológica, la compañía financia trabajos de fin de curso relacionados con la Micro-Robótica, elaborados por alumnos de FP.

Durante 2012, CLH recibió las visitas de alumnos de diferentes facultades universitarias y centros educativos, a los que se les explicó el funcionamiento de las infraestructuras del Grupo, entre los que destacan: la Escuela de Ingeniería de Minas de la Universidad Politécnica de Madrid; el Máster de Seguridad, Prevención y Medio Ambiente de la Universidad de Valladolid; el Máster de Derecho de la Energía y el Curso Superior de Negocio Energético, impartidos por el Club Español de la Energía; o los institutos Sáenz de Buruaga de Mérida, Pasqual Calbó i Caldés de Mahón (Menorca) y Pau Casesnoves de Inca (Mallorca).



Caso destacado

Colaboración para paliar la desnutrición infantil

La colaboración de las personas del Grupo CLH ha conseguido reunir cerca de 8.000€ para proyectos contra la desnutrición infantil, dentro de la campaña “Únete al reto contra el hambre”, que la compañía puso en marcha con motivo del Día Mundial de la Alimentación.

El objetivo del proyecto era animar a los trabajadores a donar parte de sus vales o subvenciones por comida a “Acción contra el Hambre”, con la finalidad de destinar su importe a tratamientos nutricionales en los más de 45 países en los que trabaja esta ONG.

La campaña tuvo una gran respuesta entre la plantilla y, motivada por la finalidad de la iniciativa, CLH también decidió sumarse al proyecto, duplicando las aportaciones realizadas por las personas de la compañía.

El dinero conseguido permitirá realizar el equivalente a más de 200 tratamientos para niños con problemas de desnutrición. La propia ONG ha agradecido la implicación de CLH y ha destacado que la cantidad lograda es la más alta que se ha conseguido en una colaboración de este tipo.









9. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno

Nuestro enfoque

El Grupo CLH es una compañía comprometida con el cuidado del medio ambiente, alineándose así con las preocupaciones de la sociedad y del resto de grupos de interés. Para ello, la compañía estimula soluciones para reducir el uso de recursos naturales, minimizar sus emisiones, y se esfuerza por utilizar los recursos, tecnologías y procesos de forma respetuosa y responsable con el entorno natural y social, dando así valor de sostenibilidad a todas sus actividades.

¿Qué avance hemos logrado en 2012 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con medio ambiente?

Programas	Grado de cumplimiento
1. Revisar y actualizar los indicadores medioambientales prioritarios	 Se han revisado los indicadores existentes y se ha adaptado la frecuencia de reporting.
2. Mejorar los protocolos de recogida de información para los indicadores medioambientales prioritarios.	 Se ha elaborado una aplicación informática para el registro de los datos necesarios para la obtención de los indicadores.
3. Revisar el inventario de emisiones de gases de efecto invernadero e identificar aspectos de mejora.	 Se ha realizado el primer informe sobre la huella de carbono en el Grupo CLH con los datos de 2011.
4. Evaluar la conveniencia de calcular la Huella de Carbono del Grupo y establecer un programa de compensación de las emisiones.	 Como se ha indicado, se ha realizado dicho cálculo con los datos de 2011 y se dispone de una metodología para emplear en los siguientes informes anuales.
5. Ampliar el inventario de emisiones de GEI (emisiones más relevantes de alcance 3).	 El cálculo de emisiones se ha ampliado al alcance 3 incluyéndose fuentes como: consumo de papel y de agua, agua vertida, residuos producidos, viajes de trabajo y desplazamientos de empleados al centro de trabajo.
6. Promover la eficiencia energética en operaciones y oficinas	 Se ha realizado un estudio exhaustivo para conocer la situación real del consumo energético en el Grupo CLH. Esto permitirá conocer dónde debe incidirse para optimizar el uso de los recursos naturales. Se han realizado contactos ambientales y campañas de sensibilización sobre el ahorro de consumos con los empleados.



Cumplido



En proceso








No iniciado

Continúa en página siguiente



9. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
7. Mejorar la eficiencia en el consumo de agua.	 Se ha realizado el programa de auditoría con la identificación de las 10 instalaciones con mayor consumo de agua para proceder a su análisis y control durante el año 2013. Adicionalmente, ya se han desarrollado actuaciones puntuales en diversas instalaciones (ej.: la Instalación Aeroportuaria de Bilbao que tiene este objetivo ambiental reflejado en la declaración EMAS). Se han realizado contactos ambientales y campañas de sensibilización sobre el ahorro de consumos con los empleados.
8. Promover la eficiencia en la gestión de residuos.	 Se ha realizado un estudio del tipo de residuos que genera cada instalación para el análisis de cuáles son susceptibles de poderse minimizar. Se ha adaptado la aplicación informática de datos relacionados con residuos y se ha puesto en marcha. Se ha revisado el procedimiento PM 991 de gestión de residuos. Se han analizado e identificado en la mayoría de las instalaciones las redes de aguas hidrocarburadas y los orígenes de las aportaciones al sistema a fin de proceder a anular y evitar el aporte de concentraciones a la red. También se implantan de manera continua medidas para evitar que pequeños goteos lleguen a los sistemas de drenaje de aguas residuales.
9. Analizar los riesgos de los procesos/operaciones de la compañía que tienen un impacto relevante en zonas de alta consecuencia desde el punto de vista de la biodiversidad.	 Se ha diseñado un Plan de Integridad y se ha iniciado el desarrollo de la herramienta informática que permitirá su utilización. Además se ha firmado un convenio de colaboración con la ONG Grefa para verificar el Plan de Identificación de Áreas de Alta Consecuencia incluido en el Plan de Integridad de Oleoductos de la compañía.
10. Diseñar la política de biodiversidad del Grupo CLH.	 Se está recopilando información para desarrollarla en próximos ejercicios.
11. Adaptar los procesos operativos de construcción a la nueva política.	 Se está recopilando información para adaptarlo en próximos ejercicios.



Cumplido



En proceso









No iniciado

Continúa en página siguiente



9. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
12. Ampliar el plan de identificación de Zonas de Alta Consecuencia: obtención de la información relativa a los indicadores de GRI EN11 y EN15.	 Se han inventariado las infraestructuras adyacentes o dentro de espacios naturales protegidos.
13. Establecer normas de actuación en Zonas de Alta Consecuencia de acuerdo a los siguientes requisitos: <ul style="list-style-type: none">• Basadas en la nueva política de biodiversidad.• Más allá de las declaraciones de impacto ambiental.• Involucrando a las comunidades locales.	 Se está recopilando información desarrollarlo en próximos ejercicios.
14. Adelantarse al cumplimiento de los nuevos requerimientos de la normativa legal para convertir las nuevas obligaciones en ventajas a través de la excelencia.	 Se continúa revisando la normativa ambiental y se informa de la nueva legislación ambiental al Comité de RSC a través del Informe de revisión por la Dirección del Sistema de Gestión Ambiental.
15. Estudiar las oportunidades fiscales y captación de fondos para inversiones ambientales.	 Se ha continuado con el programa de deducciones por inversiones ambientales tal y como establece la legislación.
16. Continuar desarrollando el programa de certificados EMAS.	 En 2012 se ha obtenido la certificación EMAS para las instalaciones de Huelva y Tarragona y la instalación de Santurce ya ha sido revisada por la administración. En 2013 se presentarán dos nuevas instalaciones: Barcelona y la instalación aeroportuaria de Bilbao.
17. Realizar un estudio para a conocer cuáles son los requisitos en materia de sostenibilidad en los mercados objetivos para CLH.	 Se han desarrollado los requisitos relacionados con biocombustibles.



Cumplido



En proceso







No iniciado

Continúa en página siguiente



9. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno (continuación)

Viene de página anterior

Programas	Grado de cumplimiento
18. Integrar los criterios sociales y ambientales como parte de los procesos de desarrollo de nuevos proyectos y mercados.	 Se han coordinado todos los nuevos proyectos con la Subdirección de Prevención de Riesgos, Medio Ambiente y Seguridad para conocer su opinión en temas ambientales.
19. Identificar indicadores clave relevantes asociados a cada proyecto en materia de sostenibilidad, de modo que se pueda medir la evolución temporal de los mismos, e implantar medidas de mejora en caso necesario.	 Para cada nuevo proyecto se han establecido una serie de mejoras en sostenibilidad.
20. Finalización y evaluación del proyecto de I+D+i sobre “Nuevas técnicas de recuperación medioambiental de suelos” ⁽¹²⁾	 Se ha finalizado el proyecto con la obtención de resultados satisfactorios. Estos resultados se han expuesto en diversas conferencias abiertas celebradas en Barcelona con respecto a la biorremediación.
21. Comenzar las tareas de caracterización y saneamiento de las antiguas instalaciones de Mahón y Burgos ⁽¹²⁾	 Se han realizado las caracterizaciones detalladas de ambos emplazamientos. Asimismo, se ha presentado a la administración competente el plan de saneamiento de la instalación de almacenamiento de Mahón, y se ha obtenido su aprobación. Se ha convocado el concurso de saneamiento y se ha adjudicado, estando en proceso la obtención de la licencia de obra.

⁽¹²⁾Aunque estos programas no corresponden al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de retos que el Grupo se fijó en materia de medio ambiente en el ejercicio pasado.



Cumplido



En proceso



No iniciado



9. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno (continuación)



◀ Viene de página anterior



¿Qué queremos conseguir en 2013?

- Avanzar en la ejecución de los programas de aplicación del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa que aún se encuentran en desarrollo.
- Realizar el cálculo de la huella de carbono del Grupo 2012 e identificar acciones para minimizar, reducir y compensar las emisiones de GEIs.
- Finalizar el saneamiento ambiental de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Mahón y comenzar el proceso de saneamiento de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Burgos.
- Realizar y publicar un informe sobre el inventario del arbolado en el Grupo CLH.
- Puesta en marcha de los nuevos módulos para la obtención de datos ambientales realizados en la aplicación de Gestión Ambiental.
- Conseguir la certificación EMAS para la instalación de almacenamiento de Barcelona e instalación aeroportuaria de Bilbao.



Compromiso con el medio ambiente

Las actividades del Grupo CLH tienen un impacto ambiental reducido, ya que el transporte de los productos petrolíferos se realiza principalmente a través de oleoductos, que es el medio de transporte más seguro y respetuoso con el medio ambiente.

Dentro de su estrategia de desarrollo sostenible, la compañía dispone de una política ambiental con un ámbito de aplicación extenso. Esta política se aplica desde el inicio de cualquier proyecto, a través de los Estudios de Impacto Ambiental, que influyen en todo el proceso de desarrollo y de toma de decisiones. La compañía estudia distintas alternativas antes de iniciar un nuevo proyecto y selecciona el que mejor se adapta al entorno, con el fin de evitar cualquier impacto medioambiental actual o futuro.

Asimismo, el Grupo CLH realiza un completo seguimiento ambiental durante la ejecución de las obras, mediante procedimientos internos de control de los contratistas. Esto permite identificar y poner en marcha medidas correctoras para minimizar su impacto. En el caso de la construcción de oleoductos, la compañía restituye el terreno a su estado original una vez finalizadas las obras, llevando a cabo una revegetación de la zona con especies locales.

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

La compañía compatibiliza estas acciones con medidas dirigidas a mejorar la eficiencia de sus infraestructuras, una vez que se ponen en uso, tal y como se destaca en el siguiente apartado de esta memoria (Véase apartado 9.2 Gestión ambiental de nuestras instalaciones).

Gastos e inversiones ambientales

Durante el año 2012, el Grupo CLH invirtió 10,4 millones de euros en diferentes proyectos de índole ambiental. Entre las principales iniciativas desarrolladas, destacan:

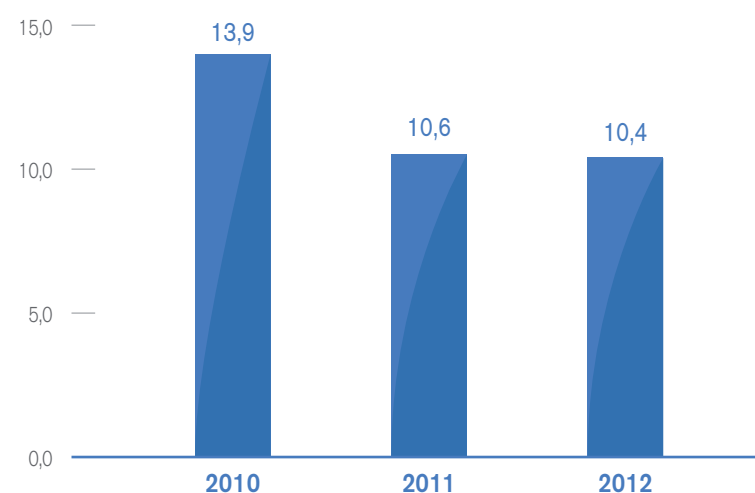
- Mejoras de integridad en las líneas de oleoducto;
- Nuevo revestimiento y renovación de tuberías en diversos tramos del oleoducto.
- Protección medioambiental de las instalaciones de almacenamiento y aeroportuarias.
- Adecuación de las redes de aguas y sistemas de tratamiento.
- Control de la calidad ambiental de los efluentes de las instalaciones.
- Prevención de la contaminación de suelos en las instalaciones de almacenamiento.
- Mejoras en la integridad en los cubetos.



Los gastos corrientes del Grupo CLH en actividades de remediación de aguas subterráneas y suelos ascendieron a 2,36 millones de euros, destinados principalmente a la finalización del saneamiento de la antigua instalación de Santurce.

Adicionalmente, la compañía dedicó 699.810 euros a otros gastos asociados a temas ambientales y a la prevención de contaminación de suelos y aguas subterráneas.

Evolución de inversiones ambientales en el Grupo CLH
(millones de euros)

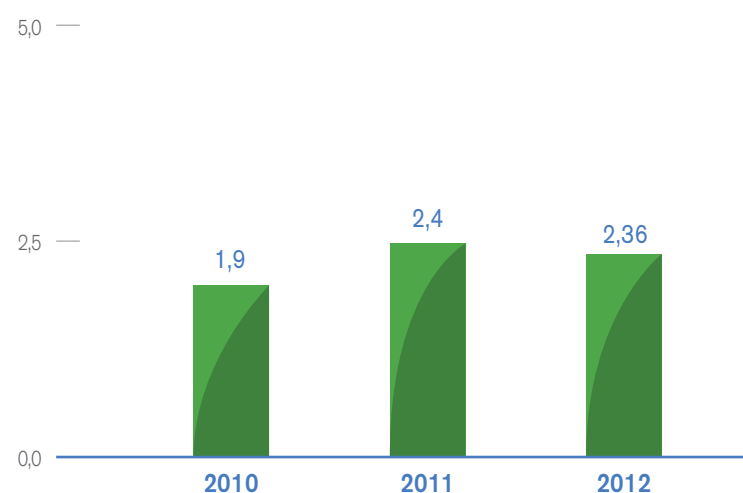


Política de Gestión Ambiental

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

La compañía aplica criterios medioambientales en todo el ciclo de vida de sus actividades. De esta manera, tiene en cuenta estrictas medidas que tratan de minimizar el impacto sobre el entorno.

Evolución de gastos ambientales en el Grupo CLH
(millones de euros)*



* Incluye gastos de remediación de aguas subterráneas y suelos

Este compromiso queda reflejado en los 11 principios recogidos en la política medioambiental de la compañía y también forma parte de su Sistema de Gestión Ambiental. Este sistema establece las normas y procedimientos que desarrollan la política de gestión ambiental de CLH, de acuerdo a la legislación vigente y a los objetivos corporativos de la compañía.

En 2012, el Grupo CLH superó con éxito la correspondiente auditoría de seguimiento de la certificación "UNE-EN ISO 14001"⁽¹³⁾, reafirmando así su compromiso con las mejores prácticas ambientales. El Sistema de Gestión Ambiental de la compañía está certificado desde 2008 con este estándar, que tiene como objetivo reforzar la eficiencia y sostenibilidad de sus actividades.

⁽¹³⁾ UNE-EN ISO 14001: Sistemas de gestión ambiental. Requisitos con orientación para su uso con un ámbito corporativo



CLH también ha certificado este año de acuerdo a la exigente normativa EMAS (Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) las instalaciones de almacenamiento de Hueva y Tarragona, y está pendiente de recibir esta certificación para la planta de Santurce. Además, en 2013 tiene como objetivo obtener este distintivo para los centros de Barcelona y del aeropuerto de Bilbao.

En reconocimiento a la gestión ambiental realizada en 2012, el Grupo CLH ha recibido las siguientes acreditaciones:

- Renovación de la Certificación Madrid Excelente, que destaca la gestión ambiental del Grupo CLH en sus instalaciones de Madrid.
- Obtención de una Mención Especial en la IV Edición del Concurso “Mejor Comportamiento Ambiental de Empresas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas”. La compañía es la única organización que ha obtenido diplomas y menciones especiales en las cuatro ediciones de este concurso, tras conseguir el primer premio en 2009.

- La ecoauditoría independiente del Instituto Mediterráneo para el Desarrollo Sostenible (IMEDES), perteneciente a la Universidad de Valencia, destaca en sus conclusiones el compromiso ambiental del Grupo CLH.

La Gestión Ambiental en CLH

De acuerdo con su compromiso de transparencia con los grupos de interés, el Grupo CLH dispone de un registro histórico de parámetros ambientales que hace público en las plataformas pertinentes. Una de ellas es el presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que se publican los indicadores más relevantes.

En 2012, se ha llevado a cabo un proceso de revisión de estos indicadores y se han eliminado aquellos no relevantes en las operaciones de la compañía. Además, también se ha puesto en marcha una herramienta informática que facilita y garantiza la obtención de los principales datos medioambientales del Grupo.

Actividades incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental

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





Caso destacado

Obtención de la certificación en las instalaciones de Huelva y Tarragona



El Grupo CLH ha obtenido la certificación medioambiental EMAS (Eco-Management and Audit Scheme o Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría) para las instalaciones de almacenamiento de Huelva y Tarragona, en reconocimiento al esfuerzo realizado para incrementar la sostenibilidad de sus actividades, de acuerdo a un exigente Sistema de Gestión Ambiental, y a su compromiso con la mejora continua.

Asimismo, mediante su adhesión a EMAS, la compañía se compromete a suministrar de forma periódica información sobre el comportamiento medioambiental de estas plantas, a través de una declaración ambiental pública, redactada de manera clara y concisa, con datos verificados por organismos independientes.

EMAS es un reglamento voluntario de la Unión Europea que permite a las empresas que se adhieren a él gestionar de manera eficaz su política ambiental, reforzar su compromiso con la sostenibilidad, definir sus objetivos y verificar el grado de cumplimiento de los mismos.

La incorporación a EMAS es uno de los objetivos incluidos en la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH. La compañía tiene previsto verificar de acuerdo a este reglamento otros seis centros hasta 2016.

Control de emisiones a la atmósfera

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

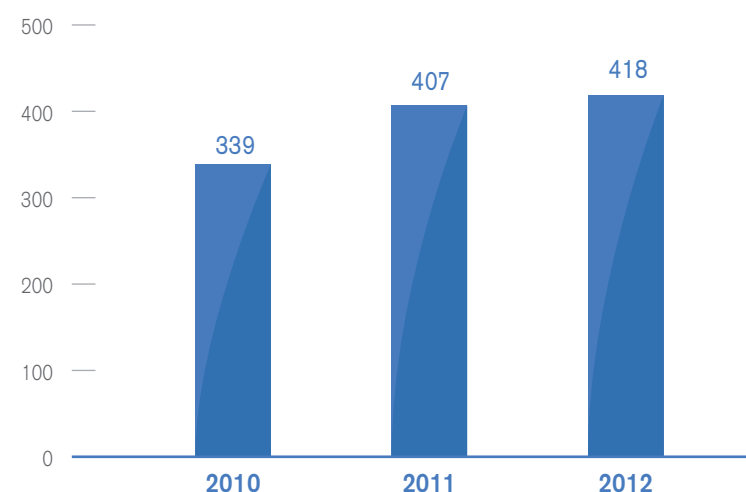
Concretamente, las emisiones de SO_x, NO_x y partículas en suspensión tienen su origen principal en los motores de combustión interna, tanto estacionarios como de la flota de vehículos. También se contemplan las emisiones derivadas del consumo de combustible de los buques tanque fletados por CLH y las calderas de vapor para el calentamiento del fuelóleo almacenado en las instalaciones de Barcelona, Cartagena, Huelva, Algeciras, Tarragona, Porto-Pí, A Coruña y Gijón.

En 2012 se ha registrado un crecimiento de las emisiones de SO_x, NO_x, COVs y partículas, debido principalmente al aumento del consumo de combustible en los buques tanque, como consecuencia del incremento del movimiento de producto mediante este medio de transporte.

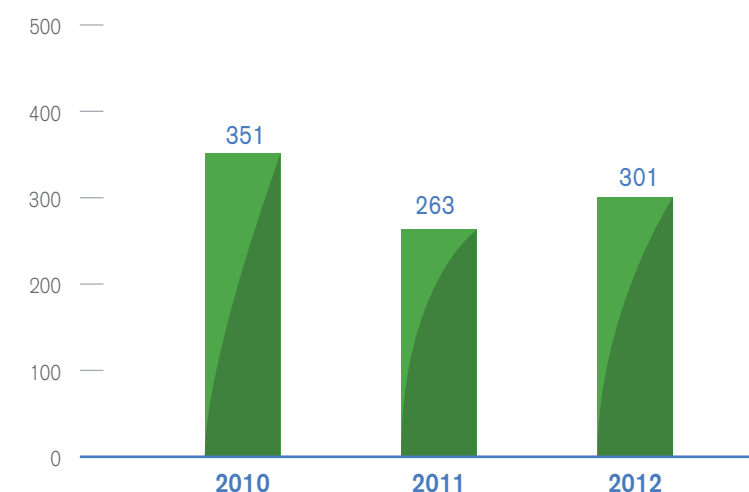


En lo que respecta a las emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COVs), generadas fundamentalmente en los procesos de carga de gasolinas, la compañía lleva a cabo diversas actuaciones orientadas a su minimización y control, como la utilización de las unidades recuperadoras de vapores en los procesos de carga del producto, que garantizan reducir las emisiones de estos compuestos por debajo del límite de 10mg/m^3 fijado en la normativa vigente.

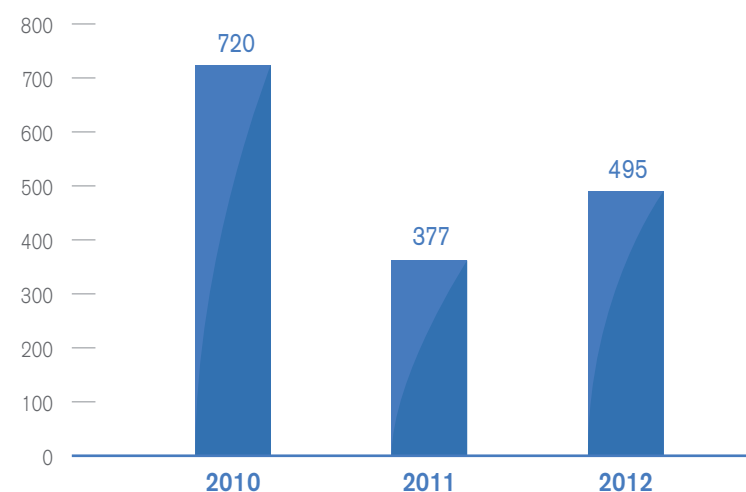
Emisión de NOx
(toneladas)



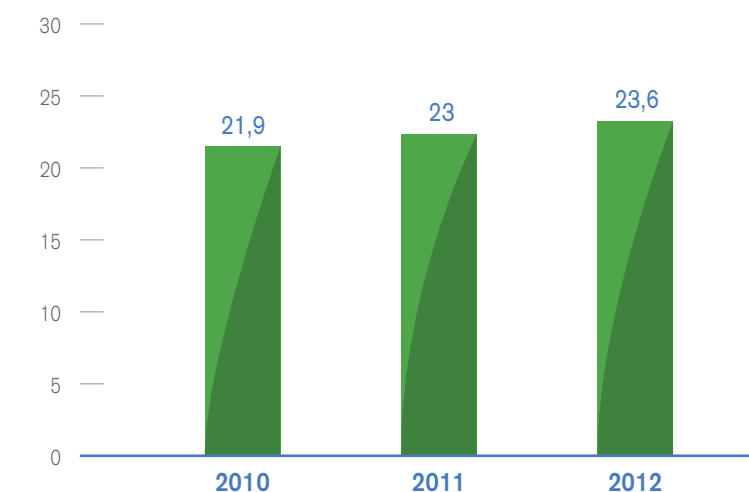
Emisión de SOx
(toneladas)



Emisión de Compuestos Orgánicos Volátiles-COVs
(toneladas)



Emisión de partículas
(toneladas)





Consumo de agua

El Grupo CLH utiliza agua en sus operaciones para uso sanitario, para generación de vapor y en las pruebas de los sistemas contraincendios, siendo esta última actividad la más intensiva en el empleo de este recurso.

El consumo de agua durante 2012 ascendió a 173.846 m³, lo que supone un aumento del 24,2% respecto al año anterior debido a las pruebas hidráulicas llevadas a cabo en la construcción de nuevas instalaciones y especialmente debido a las obras llevadas a cabo en la instalación de Torrejón de Ardoz.

La compañía también realiza captaciones de agua subterránea, limitadas a aquellas instalaciones que están fuera de la cobertura de las redes municipales de abastecimiento. El uso de captación se limita exclusivamente a agua sanitaria, lo que supone una cantidad muy pequeña que no afecta significativamente a la hidrodinámica local.

En 2012, CLH completó un estudio dirigido a identificar las diez instalaciones que realizan un mayor uso de agua, con la finalidad de establecer nuevas medidas para analizar y controlar su consumo en los próximos años.

Gestión de residuos

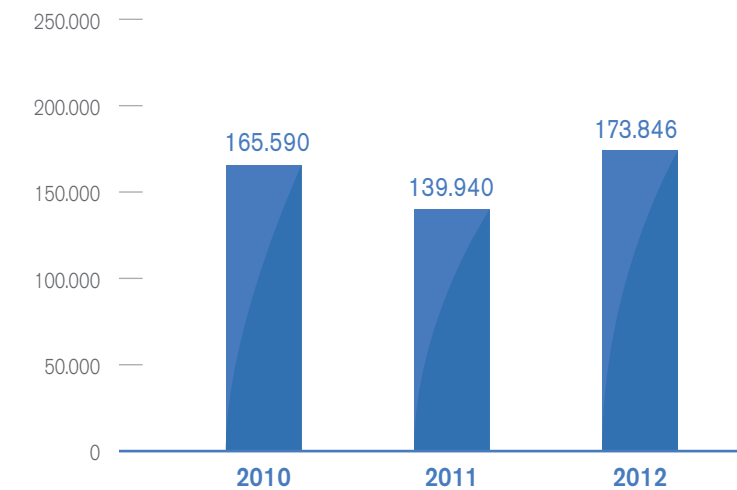
El Grupo CLH prácticamente no produce residuos peligrosos dado que no realiza procesos de fabricación o transformación de materias. Más concretamente, los residuos generados se deben principalmente a la limpieza periódica de los tanques de almacenamiento y de los sistemas de tratamiento de aguas hidrocarburadas.

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

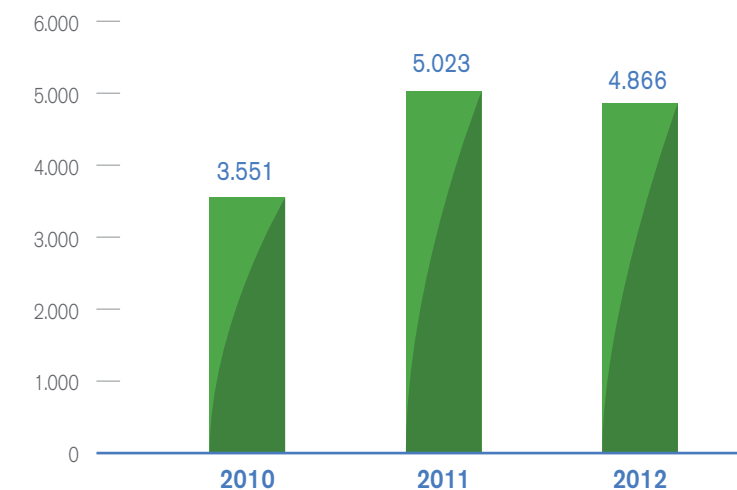
Además de documentar cada uno de los residuos que se entregan a un Gestor Autorizado, las instalaciones presentan una Declaración Anual de Productor de Residuos Peligrosos a la Consejería de Medio Ambiente de la comunidad autónoma correspondiente. Esta declaración especifica la cantidad de residuos peligrosos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

En 2012 el Grupo CLH gestionó 4.426 toneladas de residuos peligrosos y 440 toneladas de residuos no peligrosos⁽¹⁴⁾, que hacen un total de 4.866 toneladas de residuos, con una disminución del 3% frente al año 2011.

Agua consumida
(m³)



Generación de residuos
(toneladas)



⁽¹⁴⁾ Sólo se reportan los residuos no peligrosos cuyo tratamiento es gestionado por las instalaciones de CLH a través de un gestor autorizado.



Gestión de vertidos, protección de suelos y aguas subterráneas

El Grupo CLH mantiene la política de reportar todos los incidentes ambientales relevantes. Cuando esto sucede, se ponen inmediatamente en marcha las medidas necesarias para paliar los efectos que pudieran tener en el medio ambiente y en el entorno inmediato. En caso de derrame, se estudia el tipo de terreno y sus características, estableciendo el sistema más adecuado para su limpieza y recuperación de forma que se le devuelva a su estado original en el periodo de tiempo más breve posible.

Las características de las operaciones de la compañía hacen que los vertidos generados sean muy limitados. En este sentido, la principal causa de vertido es la lluvia recogida en las diferentes redes de drenaje de las instalaciones, según la sensibilidad de la zona.

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

Derrames con afección ambiental*	2010	2011	2012
Derrames con afección ambiental	1	1	3

* En coherencia con las prácticas más comunes en el sector, la compañía contabiliza como derrames aquellos que superan las 0,2 toneladas de producto y afectan al medio ambiente. En todo caso, ninguno de los derrames producidos en 2012 tuvo una incidencia significativa.

Por otro lado, los sistemas de purgas en circuito cerrado instalados minimizan considerablemente la carga contaminante que se envía a los sistemas de tratamiento. De esta manera, la compañía se asegura que las aguas residuales sean tratadas adecuadamente para cumplir en todo momento los parámetros indicados en la Autorización de Vertido de cada instalación.

La mayoría de los vertidos de aguas procedentes de las instalaciones de CLH se realizan a colectores de las redes de saneamiento municipales. La propia administración desarrolla, junto con la compañía, 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. La compañía toma muestras y realiza las correspondientes analíticas de acuerdo al permiso de vertido obtenido.

En lo que respecta a la protección de los suelos, la compañía desarrolla desde 2003 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, cuando procedía, en aquellos terrenos en los que ha desarrollado actividades o se han podido ver afectados por derrames. En 2012 se iniciaron las siguientes iniciativas:

- Mahón. Trabajos de saneamiento ambiental de la parcela en el tercer trimestre de 2012.
- Burgos. Trabajos de saneamiento ambiental de la parcela en el tercer trimestre de 2012.

Además, la compañía concluirá en 2013 el desmantelamiento y las labores de recuperación en nuevos centros, como la instalación aeroportuaria de Sevilla, la instalación de almacenamiento de Salamanca o la instalación aeroportuaria de Madrid-Barajas.

Eficiencia energética y cambio climático

Un objetivo claro dentro de la gestión ambiental del Grupo CLH es la mejora continua de la eficiencia energética en sus actividades.

Para ello, la compañía incorpora los más avanzados aditivos para el transporte por tubería de productos hidrocarburos, que reducen la fricción y minimizan el rozamiento. De esta manera, se incrementa la capacidad de transporte del oleoducto y se reduce el consumo energético empleado en el bombeo y las emisiones asociadas al mismo.

A continuación, se presentan los datos de consumo energético, directo o indirecto, en 2012.

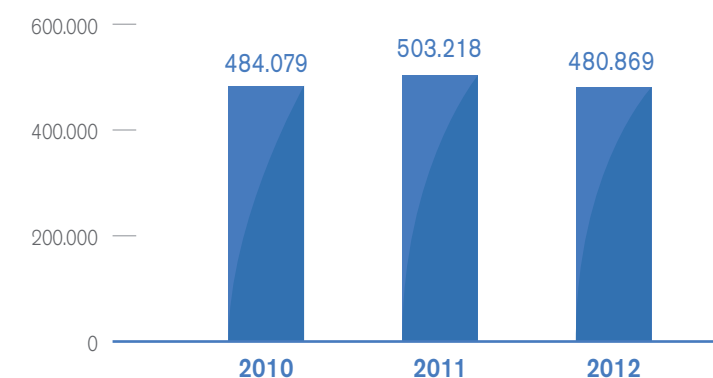
• Consumo de energía primaria

En 2012, CLH consumió 480.869 Gigajulios de energía primaria, lo que supone una disminución del 4,39% con respecto a 2011. Este consumo viene motivado principalmente por las actividades de transporte y por el calentamiento de las calderas de vapor utilizadas para operar con fuelóleos.

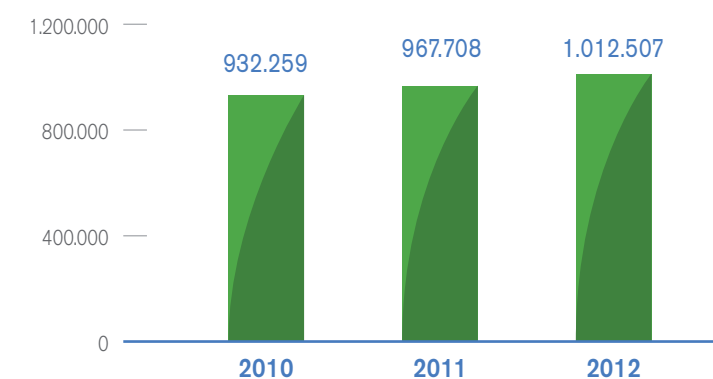
• Consumo de energía eléctrica

El consumo de energía eléctrica en 2012 ascendió a 1.012.507 Gigajulios, lo que supone un 4,6% más que en el año 2011. Esta subida se debió al incremento en la actividad del oleoducto en comparación con el año anterior.

Consumo de energía primaria (Gj)



Consumo de electricidad (Gj)





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

En este sentido, CLH finalizó en 2012 un estudio para potenciar la racionalización energética en CLH, con el objetivo de caracterizar el uso de la energía y desarrollar acciones de mejora que permitan la eficiencia.

Otro de los proyectos más destacados es la construcción de un nuevo sistema de alimentación para atender las necesidades del aeropuerto de Madrid-Barajas desde la instalación de almacenamiento de Torrejón de Ardoz (Madrid). Esta obra permitirá eliminar los tanques de almacenamiento que existen en el aeropuerto y reducir el recorrido que actualmente realiza el combustible hasta llegar a Barajas.

Asimismo, CLH prosigue con el proceso de implantación de nuevos motores y bombas con un rendimiento mayor en las estaciones de bombeo de los oleoductos y en los sistemas de bombeo de los cargaderos. La compañía también ha instalado variadores de frecuencia en los sistemas de alimentación de los cargaderos de camiones cisterna. Estos dispositivos permiten ajustar la potencia de las bombas a las necesidades de caudal de producto, en lugar de bombear a una potencia fija, lo que supone un ahorro de consumo de energía de estos equipos, así como una reducción de las emisiones correspondientes.

Otras medidas de ahorro y eficiencia energética se refieren a la mejora de la eficiencia lumínica de las plantas de almacenamiento. En este contexto, se está analizando la sustitución de las luminarias actuales por otras más eficientes.

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

Cambio climático

El Grupo CLH asume la responsabilidad de realizar un esfuerzo continuo por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI). Dentro de este compromiso, la compañía calculó por primera vez su huella de carbono en 2012. Este estudio servirá de base para realizar el cálculo de la huella de carbono en los próximos años, con el objetivo de realizar acciones de mejora que permitan aumentar la sostenibilidad de sus actividades, medir la eficacia de los proyectos puestos en marcha y evaluar el progreso de compañía.

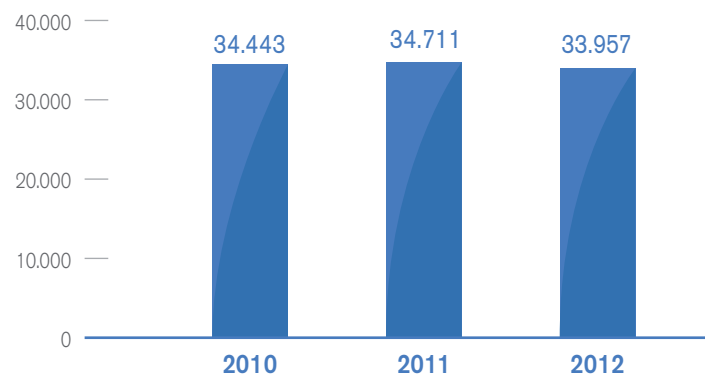
Las principales emisiones de GEIs corresponden al CO₂, N₂O (Óxido nitroso) y CH₄ (Metano), los cuales tienen su origen en el empleo de combustibles fósiles en los diferentes motores de combustión interna.

Durante 2012, las emisiones directas de GEIs del Grupo CLH ascendieron a 33.957 toneladas, lo que supone una disminución del 2,17% respecto al año 2011. Las oscilaciones en las emisiones de CO₂ se deben fundamentalmente a las variaciones de las salidas anuales de producto y a las distintas modalidades de operación, en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.



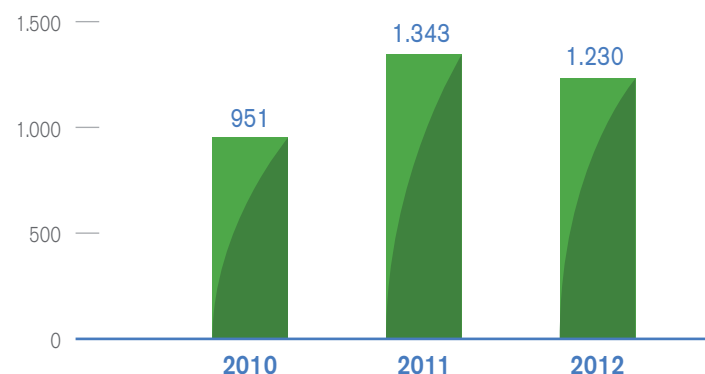
Emisiones directas de gases de efecto invernadero

(tCO₂eq)



Emisiones asociadas al transporte de productos*

(tCO₂eq)



* El factor de emisión utilizado para el cálculo es el ofrecido por la Generalitat Catalana en su inventario de emisiones

Adicionalmente, las emisiones de CO₂ equivalente debidas al transporte por carretera del Grupo CLH ascendieron a 1.230 toneladas en 2012, lo que supone una disminución del 8,4% respecto al año anterior. Esta disminución se debe al menor movimiento de actividad de los vehículos de CLH Aviación.

Al mismo tiempo, hay que destacar que la utilización de la red de oleoductos para el transporte de combustible evita la emisión a la atmosfera de 356.000 toneladas de CO₂ al año, que serían las emisiones equivalentes si se utilizaran otros medios de transporte.

Protección de la biodiversidad

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

En el Plan de Integridad de Oleoductos de la compañía, en el capítulo “Plan de identificación de zonas de alta consecuencia”, se definen las zonas medioambientalmente sensibles⁽¹⁵⁾ y las zonas de alta consecuencia (aquellas en las que un incidente en el oleoducto tendría mayor consecuencia en las personas y/o el medio ambiente). Para ello, el Grupo CLH utiliza un software específico de análisis geográfico para determinar el área afectada asociada con posibles derrames.

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

- Identificación de zonas de impacto directo: segmentos del oleoducto que están localizados físicamente dentro de una zona de alta consecuencia.
- Identificación de zonas de impacto indirecto: Segmentos de oleoducto que se encuentran dentro del margen de seguridad establecido por CLH⁽¹⁶⁾ (200 metros a cada lado del oleoducto), no afectando directamente a la zona de alta consecuencia.

⁽¹⁵⁾ A la hora de definir zonas medioambientalmente sensibles y áreas prioritarias en la conservación de la biodiversidad, el Grupo tiene en cuenta lo establecido en la Ley 42/2007 del Patrimonio Natural y de la Biodiversidad (artículo 9; punto 4.2) que incluye las zonas del inventario español de espacios naturales protegidos, las de la Red Natura 2000 y las áreas protegidas por instrumentos internacionales.

⁽¹⁶⁾ Se establece que el margen de seguridad del oleoducto es de 200 metros a cada lado del mismo de acuerdo a la normativa estadounidense “49 CFR DOT 192.5”. En ésta se introduce el término “Location class unit” definido como “un área que se extiende 200m a cada lado del oleoducto y con una longitud de 1,6 km”.



Como áreas de alta consecuencia, además de los espacios naturales protegidos, se contemplan de manera minuciosa zonas altamente pobladas (más de 50.000 habitantes o densidad de población mayor de 390 hab/km²), otras áreas pobladas (como edificaciones aisladas, escuelas, estadios, etc.), infraestructuras (autopistas, autovías, vías de tren, etc.) y cauces o embalsamientos de agua (ríos permanentes, embalses, lagunas, etc.).

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

Durante el año 2012, el Grupo CLH calculó nuevamente, con la ayuda de sistemas geográficos, los espacios naturales protegidos en los que se ubica la traza del oleoducto. Se utilizó la nueva cartografía disponible en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente, actualizada a diciembre de 2011. En total se identificaron 196,6 kilómetros de zonas afectadas por el trazado del oleoducto.

Espacios naturales protegidos (ENP) en los que se ubica la traza del oleoducto

Oleoducto	Tramo	Diámetro (m)	Nombre ENP	Figura de protección	km de afección
AGROTA	Algeciras-Rota	12	Los Alcornocales	Parque natural	27,9
ALMERA	Almodóvar-Mérida	8	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	24,4
ARALMO	Adamuz-Almodovar	12	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	17,1
ARALMO	Adamuz-Almodovar	12	Río Guadalmeiz	Reserva fluvial	0,1
BILVA	Muskiz-Miranda	14	Gorbeia	Parque natural	0,5
BILVA	Miranda-Burgos	14	Obrarenes-Sierra de Cantabria	Designaciones para Natura	3,4
CARALI	Cartagena-Alicante	10	Les Salines de Santa Pola	Parque natural	10,6
CARALI	Cartagena-Alicante	10	Els Carrissars d'Elx	Zonas húmedas	0,8
CASVA	Castellón-Valencia	10	Desembocadura del Millars	Paisaje protegido	1,4
CASVA	Castellón-Valencia	10	Marjal de Rafalell y Vistabella	Zonas húmedas	0,8
COVIGO	A Coruña-Vigo	10	Río Tambre	Zona de especial protección de los valores naturales	0,1
COVIGO	A Coruña-Vigo	10	Sistema fluvial Ulla-Deza	Zona de especial protección de los valores naturales	0,1
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Corredor verde del Guadianar	Paisaje protegido	0,5
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Corredor del río Guadianar	Paisaje protegido	1,0



Oleoducto	Tramo	Diámetro (m)	Nombre ENP	Figura de protección	km de afección
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Doñana	Parque natural	4,2
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Estero de Domingo Rubio	Paraje natural	0,1
LOEBAR	Loeches-Barajas	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque regional	0,1
LOETOR	Loeches-Torrejón	12	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque regional	0,1
LOEVIL	Loeches-Villaverde	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque regional	3,9
MIPAZA	Monzalbarba-San Adrián	12	Bárdenas Reales	Parque natural	3,6
MIPAZA	San Adrián-Miranda	12	Obrarenes-Sierra de Cantabria	Designaciones para Natura	2,1
PUALLO	Almodóvar-Loeches	12	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque regional	27,9
PUALLO	Almodóvar-Loeches	12	Salobral de Ocaña	Microrreserva	1,3
ROTAZA	Poblete-Loeches	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque regional	27,9
ROTAZA	Poblete-Loeches	10	Salobral de Ocaña	Microrreserva	1,3
ROTAZA	Adamuz-Poblete	10	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	17,0
ROTAZA	Adamuz-Poblete	10	Río Guadalmez	Reserva fluvial	0,1
TABAGE	Palleja-Santa Perpetua	12	Serra de Collserola	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	1,4
TABAGE	Santa Perpetua-Gerona	8	Estany de Sils	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	0,1
TABAGE	Santa Perpetua-Gerona	8	Gallecs	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	1,9
TABAGE	Mafumet-Barcelona	10	Riu Gaiá-Alberreda de Santes Creus	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	6,2
TALEZA	Mafumet-Lerida	10	Mas de Melons-Alfés	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	3,0
TALEZA	Mafumet-Lerida	10	Tossals de Torregrossa	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	0,4
TALEZA	Mafumet-Lerida	10	Vall la Vinaixa	PEIN (Plan de Espacios de Interés Natural)	4,6
TORLO	Torrejon-Loeches	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1
ZARATO	Ariza-Torrejón	14	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,2
Total					196,6



Asimismo, con la misma herramienta de análisis geográfico se ha verificado la ubicación de las instalaciones de almacenamiento y de oleoducto de la compañía con respecto a los espacios naturales protegidos, según recoge la tabla.

Otras actuaciones de protección del entorno

El Grupo CLH realizó en 2012 otras actuaciones de interés relacionadas con la protección del entorno. Entre ellas, destacan:

- Plantación de diferentes especies autóctonas en el perímetro de la instalación de almacenamiento de Burgos, con el objetivo de mejorar su integración en el entorno. En esta misma ciudad, la compañía colaboró en el patrocinio de la segunda plantación “Apadrina un árbol”, que permitió plantar 350 árboles gracias a la participación desinteresada de vecinos de la zona (Asociación de Vecinos del Barrio de Cortes Siglo XXI) y alumnos de primaria (Colegio Fuentes Blancas).
- Actuaciones para la divulgación de la riqueza biológica y protección de la biodiversidad. Desde hace varios años, CLH lleva a cabo la publicación de una serie de libros sobre temas relacionados con el medio ambiente que ayudan a concienciar sobre la importancia y el valor de la naturaleza.

Instalación	Tipo ENP	Nombre	Figura de protección
Torrejón de Ardoz	Parques	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional
Huelva	Otros Espacios Naturales Protegidos	Estero de Domingo Rubio	Paraje natural



Caso destacado

Caso destacado: Evaluación de riesgos sobre la biodiversidad en el Parque Regional del Sureste (Madrid) en torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama

Durante los meses de noviembre y diciembre se realizó un estudio del impacto del oleoducto en una zona de alta consecuencia (HCA) como proyecto para la verificación de HCAs según el Plan de Gestión de Integridad de Oleoductos.

Los segmentos analizados correspondían a los tramos Poblete-Loeches y Almodóvar-Loeches a lo largo de 10 kilómetros en el Parque Regional del Sureste en la Comunidad de Madrid. Se analizó la cartografía de la que dispone la UO Integridad y se desarrolló el siguiente trabajo:

- Realización de muestreo de vertebrados.
- Inventario de fauna y flora.
- Identificación y evaluación de impactos positivos de la red de oleoductos.
- Identificación sobre el terreno de zonas relevantes para la biodiversidad.
- Propuestas de mejoras de hábitats localizados en las áreas de trabajo.

La evaluación de los riesgos sobre la biodiversidad realizada en este proyecto ha cubierto el 28,4% de los espacios naturales protegidos calculados por los que transcurre la traza del oleoducto. La conclusión de la evaluación ha sido que el mismo no presenta ningún efecto en la biodiversidad de la zona.



Informe de verificación externa



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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012 de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. (en adelante CLH) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 (en adelante, “el Informe”).

La Dirección de CLH es responsable de la preparación y presentación del Informe de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial Oil and Gas de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el capítulo “Proceso de elaboración del Informe”. En dicho capítulo se detalla el nivel de aplicación autodeclarado, el cual ha recibido la confirmación de Global Reporting Initiative. La Dirección también es responsable de la información y las afirmaciones contenidas en el mismo; de la determinación de los objetivos de CLH en lo referente a la selección y presentación de información sobre el desempeño en materia de desarrollo sostenible; y del establecimiento y mantenimiento de los sistemas de control y gestión del desempeño de los que se obtiene la información.

Nuestra responsabilidad es llevar a cabo una revisión limitada y, basado en el trabajo realizado emitir un informe. Nuestro trabajo ha sido realizado de acuerdo con la Norma ISAE 3000, *Assurance Engagements other than Audits or Reviews of Historical Financial Information*, emitida por el International Auditing and Assurance Standard Board (IAASB) de la International Federation of Accountants (IFAC) y con la Guía de Actuación sobre trabajos de revisión de Informes de Responsabilidad Corporativa emitida por el Instituto de Censores Jurados de Cuentas de España (ICJCE). Estas normas exigen que planifiquemos y realicemos nuestro trabajo de forma que obtengamos una seguridad limitada sobre si el Informe está exento de errores materiales y que cumplamos las exigencias éticas, incluyendo las de independencia incluidas en el Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants.

El alcance de los procedimientos de recopilación de evidencias realizados en un trabajo de revisión limitada es inferior al de un trabajo de seguridad razonable y por ello también el nivel de seguridad que se proporciona. El presente informe en ningún caso puede entenderse como un informe de auditoría.

Nuestro trabajo de revisión limitada ha consistido en la formulación de preguntas a la Dirección, principalmente a las personas encargadas de la preparación de la información incluida en el Informe, y en aplicar los siguientes procedimientos analíticos y otros dirigidos a recopilar evidencias:

- Entrevistas con el personal pertinente de CLH, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad.
- Entrevistas con el personal pertinente de CLH responsables de proporcionar la información contenida en el Informe.
- Visita a la Instalación de Almacenamiento de Albuixech, la Instalación de Almacenamiento de Santurce, la Instalación Aeroportuaria de Valencia y la Instalación Aeroportuaria de Bilbao seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.

2

- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- Lectura de la información incluida en el Informe para determinar si está en línea con nuestro conocimiento general y experiencia, en relación con el desempeño en sostenibilidad de CLH.
- Verificación de que la información financiera reflejada en el Informe ha sido extraída de las cuentas anuales de CLH, auditadas por terceros independientes.

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

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2012 de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2012 no hayan sido obtenidos de manera fiable, que la información no esté presentada de manera adecuada, ni que existan desviaciones ni omisiones significativas, ni que el Informe no haya sido preparado, en todos los aspectos significativos, de acuerdo con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Suplemento Sectorial Oil & Gas de Global Reporting Initiative versión 3.1 (G3.1) según lo detallado en el capítulo “Proceso de elaboración del Informe” del Informe.

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

KPMG Asesores, S.L.

José Luis Blasco Vázquez

27 de marzo de 2013



Proceso de elaboración del informe



Proceso de elaboración del informe

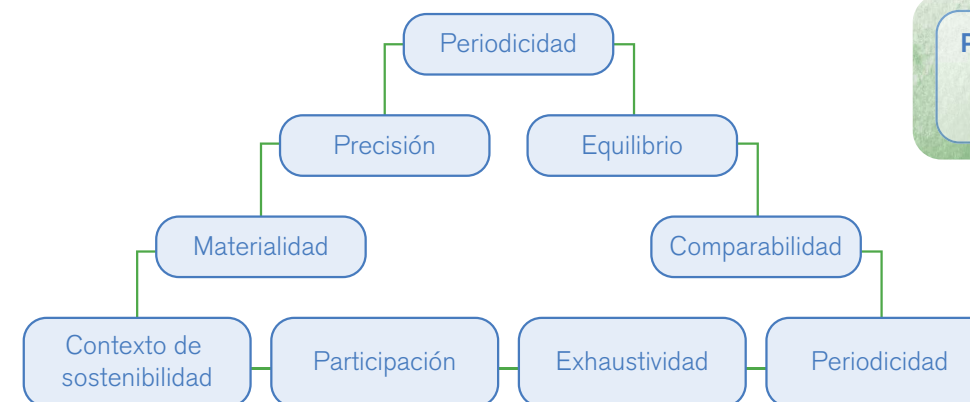
El sexto Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH ha sido coordinado desde la Dirección de Comunicación y Relaciones Institucionales, y en su elaboración han participado las principales áreas de la compañía.

Este informe se ha elaborado de acuerdo a las directrices marcadas por la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative (GRI), detallando el perfil de la organización, el enfoque de gestión en cada capítulo y los indicadores de desempeño que se consideran relevantes, aplicando el criterio de materialidad a las particularidades del Grupo CLH. Adicionalmente, la información incluida responde a los requerimientos de información indicados por el Suplemento Sectorial de GRI para empresas del sector del petróleo y gas.

El Grupo CLH ha comenzado además a reportar los nuevos requisitos que, en materia de información, establecerá la próxima versión de la Guía de GRI G4. Para ello, el Grupo CLH ha incluido en la presente memoria diversos indicadores y apartados específicos con los que dar respuesta a los principales aspectos planteados en el último borrador del que se dispone para esta nueva guía.

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

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



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





Principio de materialidad

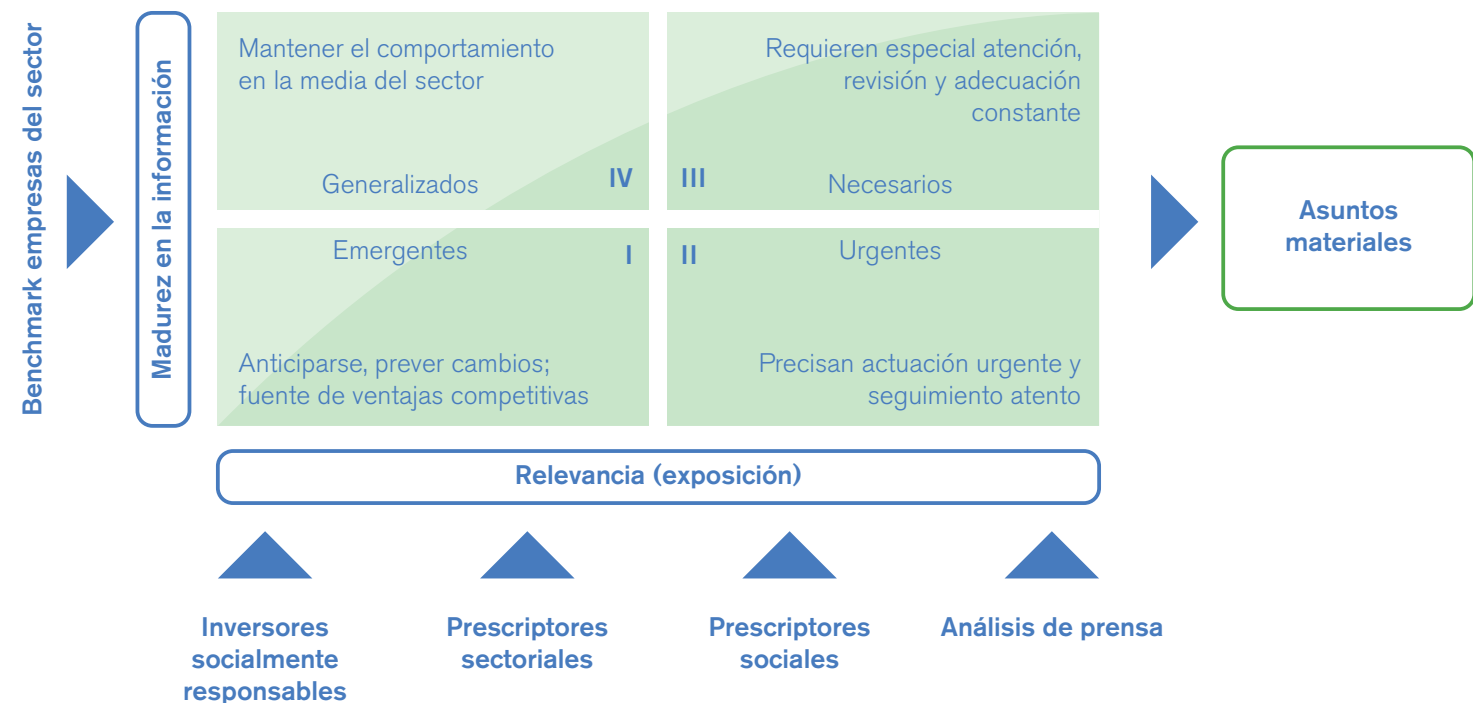
“La información se considera material si su omisión o distorsión en una Memoria puede influir sobre las decisiones o acciones de los grupos de interés de la organización informante. La materialidad hace referencia a la importancia o relevancia para el negocio de los distintos aspectos relacionados con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

El Grupo CLH llevó a cabo un estudio de materialidad con el objeto de identificar asuntos relevantes en el ámbito de la Responsabilidad Social Corporativa. Para ello se categorizaron estos asuntos 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 Social 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 Social Corporativa de varias empresas del sector representativas por su tamaño y presencia en índices de sostenibilidad.

- La atención prestada a los distintos aspectos de la Responsabilidad Social Corporativa por asociaciones sectoriales consideradas significativas.
- Los asuntos de Responsabilidad Social Corporativa dentro del sector energético más valorados por los medios de comunicación y las organizaciones sociales.

Análisis de materialidad





Fruto de este estudio se identificaron los siguientes asuntos relevantes:

Agrupación asuntos materiales CLH

- **Gestión de intangibles**
 - Gestión de la RSC
 - Gestión de la marca
- **Gobierno corporativo, ética y relaciones con gobiernos**
 - Relaciones con gobiernos/Política pública/Lobby
 - Ética e integridad
 - Gobierno corporativo
 - Gestión de riesgos
- **Generación de valor**
 - Temas financieros
 - Accionistas
 - Proveedores
- **Calidad y servicio al cliente**
 - Innovación
 - Gestión relaciones con clientes
 - Operaciones/Transporte y logística
- **Gestión de nuestro impacto en el medio ambiente y de nuestras emisiones**
 - Sistemas gestión ambiental
 - Otras emisiones
 - Cambio climático
 - Uso de recursos/Eficiencia
- **Seguridad e impacto en la biodiversidad**
 - Seguridad/Transporte y logística
 - Residuos/fugas/derrames
 - Biodiversidad/ocupación del suelo
- **Cuidado de las personas**
 - Atracción y retención de talento
 - Desarrollo capital humano
 - Prácticas laborales
 - Seguridad y salud
- **Relaciones con la comunidad**
 - Impactos en comunidades
 - Relaciones grupos de interés





Contexto de sostenibilidad

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

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

Principio de exhaustividad

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

Se ha definido claramente la cobertura y el alcance de la información recogida en este informe, se ha dado prioridad a aquellos hechos considerados relevantes y se han incluido todos los acontecimientos significativos acaecidos durante el año 2012, sin obviar información de utilidad para los grupos de interés de la compañía. En cuanto a la cobertura, se incluye la información relevante de CLH y su filial CLH Aviación.

Principio de comparabilidad

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

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

Principio de equilibrio

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

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



Principio de precisión y claridad

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

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

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

Principio de periodicidad

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

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

Principio de fiabilidad

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

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



Índice de contenidos GRI



Índice de contenidos GRI

Contenido básico Parte I: Perfil

Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta
1. Estrategia y análisis			
1.1	Declaración del máximo responsable sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización	Completo	5, 6
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Completo	Oportunidades: 19; Aspectos clave en materia de sostenibilidad: 25-27. Impactos sobre la sociedad y comunidades locales: 31-32, 101-102. Riesgos: 43-44, 71-72. Impactos ambientales: 114-121.
2. Perfil de la organización			
2.1	Nombre de la organización	Completo	2
2.2	Principales marcas, productos y servicios	Completo	17-20
2.3	Estructura operativa de la organización	Completo	17
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Completo	2
2.5	Número de países en los que opera la organización	Completo	El Grupo CLH desarrolla su actividad exclusivamente en España.
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Completo	16
2.7	Mercados servidos	Completo	17-20
2.8	Dimensiones de la organización informante	Completo	7
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe en el tamaño, estructura y propiedad de la organización	Completo	No se han producido cambios significativos durante el periodo cubierto por el informe.
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo	Completo	Distinciones en materia de calidad: 10, 57; Seguridad: 11, 71; CLH como empleador: 12; Gestión ambiental: 112-113.



Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta
3. Parámetros de la memoria			
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en el informe	Completo	La información contenida en la memoria hace referencia al periodo 2010-2012.
3.2	Fecha del informe anterior más reciente	Completo	2011
3.3	Ciclo de presentación de informes (anual, bienal, etc.).	Completo	CLH presenta memorias de Responsabilidad Social Corporativa anualmente.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas al informe o su contenido	Completo	2
3.5	Proceso de definición del contenido del informe	Completo	127-131
3.6	Cobertura del informe	Completo	El informe hace referencia a las actividades del Grupo en España.
3.7	Indicación de la existencia de limitaciones del alcance o cobertura del informe	Completo	En caso de haber alguna limitación sobre el alcance señalado en el indicador 3.6 se indica específicamente en el texto de la memoria.
3.8	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 organizaciones	Completo	Los datos indicados corresponden a todo el Grupo a no ser que se indique específicamente lo contrario.
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 del informe	Completo	Las técnicas y supuestos utilizados se han incluido junto al indicador al que hacen referencia.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la re-expresión de información perteneciente a informes anteriores, junto con las razones que han motivado dicha re-expresión	Completo	No se ha realizado ningún cambio en este sentido.
3.11	Cambios significativos relativos a periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en el informe	Completo	No se ha realizado ningún cambio significativo.
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos en el informe	Completo	132
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa del informe. Si no se incluye el Informe de verificación en la Memoria de sostenibilidad, se debe explicar el alcance y la base de cualquier otra verificación externa existente. También se debe aclarar la relación entre la organización informante y el proveedor o proveedores de la verificación	Completo	127



Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta
4. Gobierno, compromiso y participación de los grupos de interés			
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités del máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización	Completo	38-39
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo (y, de ser así, su función dentro de la dirección de la organización y las razones que la justifiquen)	Completo	39
4.3	En aquellas organizaciones que tengan una estructura directiva unitaria, se indicará el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Completo	39
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Completo	38
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos (incluidos los acuerdos de abandono del cargo) y el desempeño de la organización (incluido su desempeño social y ambiental)	Completo	Las Políticas de Remuneración se recogen en el Informe Anual sobre Remuneraciones de los Consejeros accesible a través de la web de CLH www.clh.es
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de intereses en el máximo órgano de gobierno	Completo	Los posibles conflictos de intereses que pudieran originarse en el máximo órgano de gobierno están regulados por el reglamento interno de conducta en materias relativas al mercado de valores y por el reglamento del Consejo de Administración.
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Completo	Página 13 del Reglamento del Consejo de Administración accesible a través de www.clh.es .
4.8	Declaraciones de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación	Completo	La Misión, Visión y Valores Corporativos se encuentran publicados en la página web de la compañía www.clh.es
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 adhesión o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios	Completo	22-23
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Completo	23



Perfil	Descripción	Reporte	Página / Respuesta
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Completo	130-131
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Completo	RSC: 23; Calidad e innovación: 54, 57, 61; Seguridad: 71; Gestión de aspectos laborales: 86, 89. Medio Ambiente: 112-114.
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca (tales como asociaciones sectoriales) y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya	Completo	41, 58, 100
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Completo	22
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Completo	98. Además de sus inversores, clientes, proveedores y empleados la compañía define y selecciona sus principales grupos de interés a través de herramientas como el Plan de Relación con comunidades locales.
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluida la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés	Completo	Accionistas: 38; Proveedores: 47-49; Clientes: 63-67; Empleados: 91, 95; Comunidad local: 99; Grupos de interés en general: 98.
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 del informe	Completo	Clientes: 64-67; Empleados: 91, 95; Comunidad local: 99; Grupos de interés en general: 98.



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

Enfoque de gestión	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
Económico					
Desempeño económico	Completo	29-30			
Presencia en el mercado	Completo	15, 17-20			
Impacto económico indirecto	Completo	31-32			
Reservas	No			No aplica	El Grupo CLH sólo realiza actividades de logística básica por ello no dispone de reservas.
Medio ambiente					
Materiales	No			No aplica	El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica un uso de materias primas o embalajes.
Energía	Completo	118-119			
Agua	Completo	116			
Biodiversidad	Completo	120-123			
Emisiones, vertidos y residuos	Completo	114-115, 117-118			
Productos y servicios	Completo	31-32, 53			
Cumplimiento normativo	Completo	111-112			
Transporte	Completo	120			
Aspectos generales	Completo	111-112			
Prácticas laborales					
Empleo	Completo	Enfoque General: 83; Igualdad: 85. Estabilidad, negociación y conciliación: 87-90			
Relación Empresa/Trabajadores	Completo	88			
Salud y Seguridad en el trabajo	Completo	74			
Formación y Educación	Completo	92			



Enfoque de gestión	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
Diversidad e Igualdad de Oportunidades	Completo	85			
Igualdad de retribución entre mujeres y hombres	Completo	85			
Derechos Humanos					
Prácticas de inversión y aprovisionamiento	Completo	46-47			
No discriminación	Completo	85			
Libertad de asociación y convenios colectivos	Completo	88			
Explotación infantil	No			No aplica	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.
Prevención del trabajo forzoso y obligatorio	No			No aplica	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.
Prácticas de seguridad	No			No aplica	El Grupo CLH no contrata personal de seguridad de forma directa
Derechos de los Indígenas	No			No aplica	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.
Evaluación	Completo	EL Grupo CLH a través de sus procesos de control y auditoría evalúa el cumplimiento de la legislación aplicable, en este caso la española, la cual contempla el respeto a los Derechos Humanos.			



Enfoque de gestión	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación
Medidas correctivas	Completo	En caso de detectarse algún incumplimiento de la legislación es política del grupo establecer los mecanismos de remediación necesarios para corregir esta situación.			
Social					
Comunidades locales	Completo	99			
Corrupción	Completo	42			
Política Pública	Completo	42			
Comportamiento de Competencia Desleal	Completo	42			
Cumplimiento normativo	Completo	42			
Preparación ante emergencias	Completo	72-73			
Reasentamiento involuntario de poblaciones	No			No aplica	Las actividades de CLH no conllevan el reasentamiento involuntario de la población.
Seguridad de procesos e integridad de activos	Completo	72-73			
Productos					
Seguridad y salud del cliente	Completo	71			
Etiquetado del servicio y producto	Completo	20			
Comunicaciones de marketing	Completo	42			
Privacidad del cliente	Completo	67			
Cumplimiento	Completo	42			
Sustitutos de combustibles fósiles	Completo	53			



Contenido básico parte III. Indicadores de desempeño

Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Indicadores de desempeño económico							
Desempeño económico							
EC1	Valor económico directo generado y distribuido	Completo	29-30				
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcialmente	118-119	Riesgos físicos asociados al cambio climático	No disponible	La compañía está redefiniendo estos riesgos en marco de su política de gestión de riesgos	2014
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Parcialmente	86	Cantidad total destinada al pago de pensiones	No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe	2014
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos	Completo	El Grupo CLH no ha recibido ayudas financieras significativas procedentes del Gobierno.				
Presencia en el mercado							
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar desglosado por sexo y salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Completo	85				
EC6	Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales	Completo	46				
EC7	Procedimientos para la contratación local	Completo	87				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Impactos económicos indirectos							
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie	Completo	El Grupo CLH no ha desarrollado infraestructuras de esta naturaleza				
EC9	Entendimiento y descripción de los impactos económicos indirectos significativos, incluyendo el alcance de dichos impactos	Completo	31-32				
OG1	Volumen y tipo de reservas y producción	No			No aplica	El Grupo CLH únicamente realiza tareas de distribución de combustibles. Este indicador, por tanto, no es aplicable.	
Indicadores de desempeño ambiental							
Materiales							
EN1	Materiales utilizados, por peso o volumen	No			No es material	El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica un uso de materias primas o embalajes.	
EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales valorizados	No			No es material	Ver explicación al indicador anterior.	
Energía							
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	118-119				
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Completo	118				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
OG2	Cantidad total de inversión en energías renovables	Completo	El Grupo CLH no ha realizado ninguna inversión para la producción de energía renovable				
OG3	Cantidad total de energía renovable generada por tipo de fuente.	No	No aplica				
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Parcialmente	118	Estimación de ahorro conseguido	No disponible	La compañía ha desarrollado recientemente un plan de eficiencia energética en sus instalaciones. No obstante, no se ha estimado todavía la cantidad de energía que se ha ahorrado.	2014
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consume de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Completo	19				
EN7	Iniciativas para reducir el consume indirecta de energía y las reducciones logradas por dichas iniciativas	Parcialmente	118-119	Estimación de ahorro conseguido	No disponible	La compañía ha desarrollado recientemente un plan de eficiencia energética en sus instalaciones. No obstante, no se ha estimado todavía la cantidad de energía que se ha ahorrado.	2014
Agua							
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Completo	116	Desglose por fuente	No material	La compañía obtiene la gran mayoría del agua que utiliza de las redes de abastecimiento municipal. También realiza captación de aguas subterráneas para algunas instalaciones que están fuera del alcance de estas redes. En todo caso, esta captación es mínima y no se considera material.	



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Completo	116				
EN10	Porcentaje y volume total de agua reciclada y reutilizada	Completo	El Grupo CLH no emplea agua reciclada en sus instalaciones				
Biodiversidad							
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo	120-123				
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas	Completo	120-123				
EN13	Hábitats protegidos o restaurados	Completo	99, 112				
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad	Completo	120-123				
OG4	Número y porcentaje de emplazamientos en los que el riesgos sobre la biodiversidad ha sido evaluado y monitorizado	Completo	120-123				
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie	No			No disponible	En el momento de elaboración del informe no se dispone de mecanismos específicos para medir este indicador si bien en la identificación de áreas de alta consecuencia explicada en las páginas 113-116 se tienen en cuenta factores como la biodiversidad.	2015
Emisiones, efluentes y residuos							
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Completo	119-120				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	No			No disponible	El Grupo CLH ha concluido recientemente un proyecto de huella de carbono que contempla todas las emisiones directas e indirectas de las actividades de la compañía. En próximas ediciones de la memoria de sostenibilidad se incorporará la información sobre este indicador.	2014
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	Parcialmente	118-119	Reducciones alcanzadas	No disponible	La compañía ha desarrollado recientemente un plan de eficiencia energética en sus instalaciones que, entre otras consecuencias, traerá una reducción de emisiones. No obstante, no se ha estimado todavía la cantidad que se podría ahorrar.	2014
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa ozono, en peso	No			No material	El Grupo CLH no dispone de sistemas de medición de estas sustancias, si bien se estima que no representan una cantidad significativa.	
EN20	NOX, SOX y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	Parcialmente	114-115	Emisiones de contaminantes persistentes (COP) y contaminantes del aire (PAP)	No es material	El Grupo CLH aporta sólo los parámetros de las emisiones que son relevantes para su actividad de almacenamiento y transporte de hidrocarburos	
EN21	Vertido total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Completo	117				
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Completo	116				
OG5	Volumen de agua de producción.	No			No aplica	CLH no realiza actividades de extracción de hidrocarburos	



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos	Completo	117				
OG6	Volumen de hidrocarburos quemados o venteados	No			No aplica	El Grupo CLH no realiza este tipo de actividades.	
OG7	Cantidad de residuo de perforación	No			No aplica	El Grupo CLH no realiza este tipo de actividades.	
EN24	Peso de los residuos transportados	Completo		El Grupo CLH no transporta residuos peligrosos. Los residuos peligrosos generados en sus instalaciones son entregados a un gestor autorizado.			
EN25	Identificación, tamaño, estado de protección y valor de biodiversidad de recursos hídricos y hábitats relacionados, afectados significativamente por vertidos de agua y aguas de escorrentía de la organización informante.	Completo		117. El Grupo CLH es una empresa de servicios dedicada al almacenamiento, transporte y distribución de productos petrolíferos. Su actividad no implica procesos productivos y, por ello, no realiza descargas significativas de agua.			
Productos y servicios							
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Completo		Política ambiental: 112-113; Contaminación atmosférica: 114; Residuos y agua: 116; Vertidos: 117-118; Consumo energía y cambio climático: 118-119; Biodiversidad: 120-123.			



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil	No			No aplica	La actividad de Grupo CLH no es intensiva en el uso de embalajes.	
OG8	Contenido de benceno, plomo y azufre en combustibles	No			No aplica	El Grupo CLH no fabrica fueles. Únicamente realiza tareas de logística básica de estos. En todo caso la adecuación de algunas infraestructuras que ha realizado el Grupo para el control de contenidos de azufre ha facilitado la implantación de productos de bajo contenido en este elemento, más respetuosos con el medio ambiente.	
Cumplimiento							
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	Completo	El Grupo CLH abonó 50.000 euros en multas en 2012, valor inferior a los 300.000 euros que se considera como umbral de significancia				
Transporte							
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y otros bienes y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal	Completo	120				
Aspectos generales							
EN30	Desglose por tipo de total de gastos e inversiones ambientales	Completo	112-113				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Indicadores del desempeño de prácticas laborales y ética del trabajo							
Empleo							
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato, por región y por sexo	Completo	83-84				
LA2	Número total de empleados y tasa de nuevas contrataciones y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Completo	83, 87				
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por ubicaciones significativas de actividad.	Completo	86				
LA15	Niveles de reincorporación al trabajo y de retención tras la baja por maternidad o paternidad, desglosados por sexo	Completo	89-90	Las políticas corporativas garantizan la vuelta al puesto de trabajo tras los permisos de paternidad y maternidad.			
Relaciones laborales/gestión							
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Completo	88				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos	Completo	88. De acuerdo a lo expuesto en los convenios suscritos, el Grupo CLH se compromete a informar a los empleados, o a sus representantes de la implantación de cambios organizativos que pudieran afectarles. Los plazos oscilan en función de la relevancia de la medida.				
Seguridad y salud ocupacional							
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección- empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Completo	74-75				
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región y por sexo	Completo	75-76. En 2012 no se ha producido ningún accidente mortal.				
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Completo	77-78				
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Completo	75				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Formación y educación							
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por sexo y por categoría de empleado	Completo	93				
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Completo	93-94				
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de desarrollo profesional desglosado por sexo	Completo	94				
Diversidad e igualdad de oportunidades							
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla	Completo	40, 84				
Igual remuneración entre hombres y mujeres							
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional	Completo	85				
Indicadores del desempeño de Derechos Humanos							
Prácticas de inversión y obtención							
HR1	Porcentaje y número total de contratos y acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas que incorporan preocupaciones en materia de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Completo	47-48				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
HR2	Porcentaje de los proveedores, contratistas y otros socios comerciales significativos que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Completo	47-48				
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados.	Completo	No existe ningún módulo formativo actualmente. No obstante, el Grupo CLH está desarrollando en estos momentos un curso sobre Responsabilidad Social Corporativa que, entre otras cuestiones, podría contemplar ésta. Por otra parte, CLH desarrolla su actividad en España, donde el riesgo de vulneración de los Derechos Humanos no es significativo.				
No discriminación							
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas correctivas adoptadas	Completo	43				
Libertad de asociación y negociación colectiva							
HR5	Operaciones y proveedores significativos identificados en los que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueda ser violado o pueda correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Completo	47, 48				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Trabajo infantil							
HR6	Operaciones y proveedores significativos identificados que conllevan un riesgo significativo de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a la abolición efectiva de la explotación infantil	No			No aplica	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.	
Prevención de trabajos forzados y obligatorios							
HR7	Operaciones y proveedores significativos identificados como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado u obligatorio, y las medidas adoptadas para contribuir a la eliminación de todas las formas de trabajo forzado u obligatorio	No			No aplica	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.	
Prácticas de seguridad							
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	No			No aplica	El Grupo CLH no contrata personal de seguridad de forma directa	
Derechos de indígenas							
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas	No			No aplica	El Grupo CLH desarrolla sus actividades en España donde no se identifican de manera general riesgos de este tipo.	



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
-----------	-------------	---------	--------------------	--------------------	---------------	-------------	----------------

Valoración

HR10	Porcentaje y número total de operaciones que han sido objeto de revisiones o evaluaciones de impactos en materia de derechos humanos	Completo	47, 48. Las evaluaciones de derechos humanos se consideran como parte de los procesos habituales de evaluación. No se considera que exista un riesgo significativo de violación de los Derechos Humanos en las actividades que actualmente desarrolla la compañía.				
OG9	Operaciones en las que las comunidades indígenas están presentes (o se ven afectadas) por las actividades y estrategias puestas en marcha para alcanzar compromisos	No			No aplica	El Grupo CLH únicamente desarrolla actividades de almacenamiento, transporte y distribución en España.	

Remediación

HR11	Número de quejas relacionadas con los derechos humanos que han sido presentadas, tratadas y resueltas mediante mecanismos conciliatorios formales	Completo	No se ha registrado ninguna denuncia.				
------	---	----------	---------------------------------------	--	--	--	--

Indicadores del desempeño de Sociedad

Comunidades locales

SO1	Porcentaje de operaciones donde se han implantado programas de desarrollo, evaluaciones de impactos y participación de la comunidad local	Completo	99				
-----	---	----------	----	--	--	--	--



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
SO9	Operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Completo	99. El Grupo CLH sólo desarrolla actividades en España. Por ello, los principales impactos potenciales negativos de su operación se refieren a afecciones al medio ambiente. Todos los proyectos pueden tener una incidencia en este sentido. En todo caso, la compañía lo evalúa con carácter previo con objeto de poder minimizarlo.				
SO10	Medidas de prevención y mitigación implantadas en operaciones con impactos negativos significativos posibles o reales en las comunidades locales	Completo	99. Antes de abordar cualquier proyecto la compañía identifica las medidas específicas necesarias para limitar su impacto. Éstas son específicas de cada proyecto.				
OG10	Número y descripción de disputas significativas con comunidades locales y pueblos indígenas	Completo	No se ha producido ningún conflicto significativo.				
OG11	Número de emplazamientos que se han desmantelado o están en proceso de serlo	Completo	99				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Corrupción							
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Completo	Ninguna. El Grupo CLH ha aprobado su Código de Conducta que es de aplicación a los miembros de los órganos de administración y de dirección de la compañía así como a todos los empleados del Grupo.				
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización	Completo	El Código de Conducta se ha difundido entre todos los empleados.				
SO4	Acciones tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Completo	Durante 2012 no se ha registrado ningún incidente				
Política pública							
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de “lobbying”.	Completo	41				
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas por países.	Completo	No se realizan contribuciones políticas				
Comportamiento anti-competitivo							
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	Completo	Durante 2012, el Grupo CLH no ha estado involucrado en ninguno de estos procesos.				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
Cumplimiento							
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Completo	En 2012, CLH hizo frente a 50.000 euros en multas por expedientes de naturaleza ambiental, valor inferior a los 300.000 euros que se considera como umbral de significancia.				
Restablecimiento involuntario							
OG12	Operaciones donde han tenido lugar reasentamientos forzosos de la población, número de hogares reubicados y forma en el que el ambiente de estas comunidades ha sido afectado.	Completo	Ninguna				
Seguridad de procesos e integridad de activos							
OG13	Número de eventos de seguridad que han tenido lugar.	No			No disponible	Los sistemas de gestión de CLH no permiten recoger información sobre este indicador según la nomenclatura utilizada.	2015
Indicadores del desempeño de la responsabilidad sobre productos							
Seguridad y salud del cliente							
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	Completo	54-58				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	En 2012, no se han registrado incidentes de este tipo.				
Etiquetado del producto y servicio							
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Completo	55				
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	En 2012, no se han registrado incidentes de este tipo.				
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción.	Completo	63-66				
Comunicaciones de marketing							
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Completo	El Grupo CLH no se adherido a ninguno de estos programas				



Indicador	Descripción	Reporte	Página / Respuesta	Parte no reportada	Razón omisión	Explicación	Año a reportar
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Completo	En 2012, no se han registrado incidentes de este tipo.				
Privacidad del cliente							
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Completo	En 2012, no se han registrado incidentes de este tipo.				
Cumplimiento							
PR9	Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Completo	En 2012, no se han registrado ninguna multa en este sentido.				
Biocombustibles							
OG14	Volumen de biocombustibles producido y adquirido teniendo en cuenta criterios de sostenibilidad.	Completo	19				



Indicadores reportados de G4

Este año, la memoria de Responsabilidad Social Corporativa de CLH incluye nuevos indicadores y contenidos con los que responder a algunos de los nuevos indicadores incluidos en la versión G4 de la guía GRI.

Esta versión se encuentra todavía en proceso de desarrollo por lo que la introducción de estos indicadores en la memoria se ha abordado con el propósito de ir preparando los sistemas de reporting de CLH a las nuevas exigencias que puede demandar el estándar una vez aprobado.

Indicador	Descripción	Página / Respuesta
DI 12	Descripción de la cadena de suministro de la organización.	46
DI 32	Descripción del papel del máximo órgano de gobierno de la organización en la inclusión de los aspectos económicos, sociales y ambientales en el objetivo de la organización así como en la misión y valores de ésta.	22-23
DI 33	Descripción del papel del máximo órgano de gobierno de la organización así como de la alta dirección en el desarrollo, actualización y aprobación de las estrategias, políticas y objetivos relacionados con los aspectos económicos, sociales y ambientales.	22-23
DI 35	Descripción del proceso por el que el máximo órgano de gobierno delega autoridad en relación a la gestión de los aspectos ambientales, sociales y económicos.	22-23
DI 37	Procesos específicos de consulta entre representantes de los grupos de interés de la organización y el máximo órgano de gobierno en lo que se refiere a los aspectos económicos, ambientales y sociales.	El Consejo de Administración ostenta el poder de representación de la compañía y, a través de su Presidente-Consejero Delegado, mantiene las correspondientes relaciones con todos los grupos de interés, de las que el Consejo en pleno resulta puntualmente informado.
DI 38	Composición de cada órgano de gobierno de la organización.	40
DI 39	Representación de los grupos de interés de la organización dentro del máximo órgano de gobierno de ésta.	No existe representación.
DI 40	Comités responsables de la toma de decisiones en materia ambiental, social y económica.	22
DI 46	Procesos a través de los que el máximo órgano de gobierno evalúa el desempeño de la organización con respecto a la gobernanza, códigos de conducta y aspectos económicos, ambientales y sociales.	22
DI 48	Supervisión del máximo órgano de gobierno de la identificación y gestión de los riesgos y oportunidades ambientales, sociales y económicas.	22-23



Indicador	Descripción	Página / Respuesta
DI 58	Políticas seguidas en la remuneración del máximo órgano de gobierno de la organización	Los criterios sobre remuneración de los consejeros se establecen en el artículo 27 de los Estatutos de la Entidad. Asimismo, estas políticas se detallan en el Informe Anual 2012 sobre Remuneraciones de Consejeros y en el Informe Anual 2012 de Gobierno Corporativo para Sociedades Anónimas cotizadas. Ambos son accesibles a través de www.clh.es
DI 59	Procesos para determinar la remuneración de los miembros del Consejo.	Estos procesos están descritos en el artículo 28 del Reglamento del Consejo de Administración.
Di 61	Composición, grado de independencia y proceso de selección del Comité de Remuneración (si existe en la compañía).	40
DI 66	Ratio entre la compensación del individuo mejor retribuido de la organización entre la mediana de la compensación recibida por el resto de empleados.	86
DI 67	Ratio entre la compensación total del individuo mejor retribuido de la organización entre la compensación del individuo con menor retribución.	86
DI 68	Ratio entre el porcentaje de incremento de la compensación del individuo mejor retribuido de la organización entre el porcentaje de incremento mediano de la compensación de todos los empleados.	86
EC 6	Gasto en proveedores locales y desglose de mecanismos seguidos para su inclusión económica.	46
CORE G4.1	Gasto en proveedores con los que existe un acuerdo a largo plazo.	46
CORE G4.2	Porcentaje de proveedores con los que se ha trabajado por primera vez.	46
CORE G4.3	Tiempo medio de pago a proveedores.	46
CORE G4.4	Porcentaje de gasto de materiales, productos y servicios que ha sido certificado con estándares ambientales, sociales y económicos ampliamente reconocidos.	46



Principios del Pacto Mundial

Principios	Indicadores GRI	Página del informe de RSC CLH 2012
Derechos humanos		
Principio 1. Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales, reconocidos internacionalmente, dentro de su ámbito de influencia.	HR1-HR10, LA4, LA13, LA14, SO1	40, 43, 47-48, 84-85, 88, 99
Principio 2. Las empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices en la vulneración de los derechos humanos.	HR1-HR2, HR8	47-48
Trabajo		
Principio 3. Las empresas deben apoyar la libertad de afiliación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	HR5, LA4, LA5	47-48, 88
Principio 4. Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	HR1-HR3, HR7	47-48
Principio 5. Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	HR1-HR3, HR6	47-48
Principio 6. Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y la ocupación.	HR1-HR2, HR4, LA2, LA3, LA13, LA14, EC5, EC7	40, 43, 47-48, 83-87
Medio Ambiente		
Principio 7. Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	4.11, EC2	118-119, 130-131
Principio 8. Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	EN2-EN30, EC2, PR3-PR4	19, 99, 112-123
Principio 9. Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	EN2, EN5-EN7, EN10, EN18, EN26-27	112-123
Lucha contra la corrupción		
Principio 10. Las empresas deben trabajar contra la corrupción en todas sus formas, incluidas extorsión y soborno.	SO2-SO6	41



Glosario de términos



AA1000: Estándar internacional cuyo objetivo es garantizar la calidad de la evaluación y divulgación de aspectos sociales y éticos de la gestión empresarial así como la rendición de cuentas (<http://www.accountability.org/about-us/publications/aa1000-1.html>).

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.

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/bicombustible: 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.

Charter de la diversidad: Carta de compromiso que firman con carácter voluntario las empresas e instituciones, independientemente de su tamaño, para fomentar su compromiso hacia la igualdad, el respeto al derecho de inclusión de todas las personas y grupo y la implementación de otras políticas para favorecer un entorno laboral libre de prejuicios.

CO: Monóxido de carbono.

CO₂: Dióxido de carbono.

CO₂eq: CO₂ equivalente. Unidad de medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero realizada. Dado que los distintos gases de efecto invernadero existentes (CO₂, NO_x, Metano, otros) tienen diferentes potenciales para influir en el calentamiento global es frecuente, en la literatura especializada, traducir la cantidad de cada uno de ellos a una unidad común (CO₂eq).

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.

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.

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 CO₂, N₂O 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: Unidad de energía equivalente a 10⁹ Julios. El julio es la unidad usada 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 (<https://www.globalreporting.org/Pages/default.aspx>).

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

Hidrobiodiésel o HVO: Combustible para motores diésel producido por hidrotratamiento de aceite vegetal o animal.

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

ISO: International Organization for Standardization.

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

ISO 14.001: Norma de certificación para la gestión ambiental.

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

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

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

NOx: Óxidos de Nitrógeno.

Oleoducto: Tubería de transporte de petróleo o hidrocarburos derivados

OHSAS: (Occupational Health and Safety Advisory Services). Estandar para la implantación y certificación de sistemas de gestión de salud y seguridad laboral.

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

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

SO₂: Dióxido de azufre.

SOx: Óxidos de Azufre.

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

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



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.** ha presentado su memoria "Informe de Responsabilidad Corporativa 2012" a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI. Para conocer mas sobre la metodología: www.globalreporting.org/SiteCollectionDocuments/ALC-Methodology.pdf

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

Amsterdam, 12 Marzo 2013

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



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

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

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 4 Marzo 2013. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.



Compañía Logística
de Hidrocarburos CLH, S.A.

Titán, 13
28045 Madrid (España)

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

www.clh.es

Dirección de Comunicación
y Relaciones Institucionales
infoclh@clh.es

