

Compañía Logística de Hidrocarburos



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA





INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

Datos de contacto:

Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.

Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales

C/ Titán nº 13. 28045 Madrid

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





















Carta del Presidente		2.	Gobierno Corporativo en CLH	34	4.	Generación de valor para la	
Proceso de elaboración de informe			Modelo de gobierno corporativo	36		Sociedad y nuestros grupos de interés	60
Cuadro de mando de RSC	15		Cultura corporativa e integridad Enfoque preventivo en la gestión	42		Valor económico generado	61
Hitos relevantes del año 2013	16		del riesgo	44		Valor económico distribuido	64
1. El Grupo CLH	25	3	La Responsabilidad Corporativa			Valor aportado a la sociedad	65
Perfil	25	0.	en CLH	50		El petróleo y futuros escenarios energéticos	67
Composición accionarial	26		La gestión de la Responsabilidad	E 1	_	G	01
Áreas de actividad	27		Corporativa en CLH	51	5.	Modelo de compras responsables en el Grupo CLH	69
CLH, su cadena de valor y las nuevas tendencias del sector	32		El Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016	53		Modelo de compras responsables	
			Arquitectura del Plan Director de Responsabilidad Corporativa	54		en el Grupo CLH	70
			Dialogo con nuestros grupos de interés	56			

























6.	Calidad e innovación para nuestros clientes	74
	Política de calidad y sistemas de gestión	78
	Mejora de la oferta comercial	81
	Innovación para la diversificación	88
	Relación con nuestros clientes	92
7 .	Seguridad en nuestras operaciones	95
	Gestión de la seguridad y la integridad de las instalaciones	98
	Plan de integridad de oleoductos y de instalaciones	100
	Seguridad y salud laboral	102
	El cero es posible	105

8.	Entorno laboral atractivo para nuestras personas	107
	Gestión responsable de nuestras personas	110
	Condiciones de trabajo satisfactorias	113
	Compromiso con un entorno de trabajo flexible	117
	Formación y desarrollo profesional	120
	Comunicación interna	125
9.	Compromiso y cercanía con las comunidades locales	127
	Relaciones con la comunidad	129
	Contribución al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades	130

10. Eficiencia en las actividades	
y en la protección del entorno	135
Compromiso con el medio ambiente	137
Política de Gestión Ambiental	139
La Gestión Ambiental en CLH	140
Eficiencia energética y cambio	
climático	145
Protección de la biodiversidad	149
Informe de verificación externa	154
Índice de contenidos GRI	156
Glosario de términos	170





















Un ejercicio más, me complace presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH. Este informe supone el fiel reflejo de la voluntad de la compañía de actuar con integridad y transparencia en el desarrollo de nuestras actividades, de ofrecer un entorno laboral seguro y atractivo a nuestros colaboradores y de garantizar la satisfacción de nuestros clientes y la generación de valor compartido con la sociedad. Es nuestra intención que este documento refleje nuestra forma de actuar, porque no sólo es importante lo qué hacemos sino cómo lo hacemos y por qué lo hacemos, cuestiones a las que este informe pretende dar respuesta.

Para su elaboración, el presente documento se basa en las directrices establecidas en la Guía G4 del Global Reporting Initiative. En 2013, como novedad, dentro del marco de esta Guia G4 hemos realizado un nuevo estudio de materialidad con el objeto de actualizar los asuntos qué son importantes para nuestros grupos de interés y para el negocio, lo que ha permitido incorporar nuevos indicadores y apartados específicos en el presente informe, enriqueciéndolo en relevancia y profundidad.

Como parte de nuestro compromiso con las políticas de responsabilidad social corporativa y de buen gobierno corporativo, la Junta General de Accionistas del Grupo CLH aprobó la modificación de los estatutos sociales de la compañía, con el objetivo de incorporar un consejero independiente que forma parte, además, del Comité de Auditoría, lo que permitirá reforzar la representación de los accionistas minoritarios y otros grupos de interés en las decisiones del Consejo de Administración. Asimismo, y de acuerdo a las mejores prácticas de buen gobierno, CLH creó la figura del director general, para reforzar la estructura organizativa de la compañía y separar las funciones de presidente del Consejo y las del Órgano Ejecutivo.



















Por otro lado, quiero resaltar el papel del Plan Estratégico 2012-2016 como guía de actuación de la compañía en los próximos años, cuyo objetivo es ayudar a mantener los excelentes resultados conseguidos, fomentar la innovación y favorecer la realización de inversiones de naturaleza sostenible dentro y fuera de las fronteras de nuestro país.

Uno de los compromisos fundamentales de este Plan se refiere a la expansión internacional del Grupo CLH. Entre las acciones emprendidas, la compañía firmó en febrero un acuerdo con la sociedad omaní ORPIC para prestarle asesoramiento en la construcción de nuevas infraestructuras logísticas. Esta colaboración se consolidó en septiembre, cuando el Consejo de Administración aprobó la creación de una empresa conjunta que construirá una nueva red de transporte de carburantes en Omán. El contrato se formalizó en enero de 2014 y supondrá el primer desarrollo internacional de CLH.

En este ejercicio, pese a la complejidad del escenario económico, el Grupo CLH ha abordado un importante esfuerzo de mejora en la gestión, que no solo ha contribuido a la mejora de los resultados del Grupo sino que ha permitido continuar manteniendo el precio de los servicios, algo que conlleva beneficios tanto para nuestros clientes como para la competitividad del país.

A esta mejora de la eficiencia ha contribuido sobremanera la puesta en marcha de nuevas instalaciones y la constante apuesta por la calidad y mejora continua en el Grupo CLH. La apuesta por la calidad se ha materializado en la renovación del Sello de Excelencia Europea 500+, la máxima distinción que concede el Club Excelencia en Gestión, con especial mención, por parte de los evaluadores, de la "evidente mejora" debida al esfuerzo, compromiso y dedicación del equipo humano de la compañía.

En este sentido, junto a la excelencia en la gestión, el Grupo CLH ha sido reconocido por su compromiso con las personas por el acreditado índice MERCO. El Grupo se situó en el puesto 44 del informe Merco Personas 2013, que selecciona a las 100 mejores empresas para trabajar en España, con un aumento relevante de la puntuación obtenida en 2012.

En el ámbito del compromiso con el medio ambiente, el Grupo CLH ha continuado con la consecución de las certificaciones de sus principales instalaciones. Por su parte, las instalaciones de Santurce y del aeropuerto de Bilbao 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. La compañía cuenta con otras dos plantas, en Huelva y Tarragona, reconocidas con la certificación EMAS y tiene previsto verificar otros cuatro centros hasta 2016.















Carta del Presidente Página 3 de 3

La integridad de los Oleoductos de CLH ha sido reconocida por la asociación GREFA (Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat), que verificó la sostenibilidad de los oleoductos de CLH como medio de transporte de carburantes. Tras el análisis de diferentes tramos que transcurren por diferentes espacios protegidos de Madrid, Castilla-La Mancha y Andalucía, la organización reconoció que estas conducciones se encuentran integradas en el entorno.

Además, como seña de identidad, el Grupo CLH mantiene un sentido compromiso con la sociedad y trabaja para que la compañía sea percibida como una empresa que contribuye al desarrollo local y que garantiza el servicio de un bien básico que representa la energía.

CLH también puso en marcha la segunda edición de la exposición itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo", con el objetivo de dar a conocer las actividad del Grupo CLH y explicar el camino que recorren los carburantes hasta llegar a los consumidores finales. La muestra ha visitado una treintena de municipios.

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

En definitiva, el diálogo con nuestros grupos de interés, el entendimiento de sus expectativas y nuestro deseo por seguir contribuyendo al desarrollo de un sistema energético seguro, eficiente y sostenible, configuran el compromiso del Grupo CLH con la Responsabilidad Social Corporativa. Les animo a profundizar en él y conocer nuestro desempeño a través de la lectura del presente informe.

Clei seci lecer

José Luis López de Silanes

Presidente





















PROCESO DE ELABORACIÓN **DE INFORME**

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

El Informe presenta como principal novedad su adaptación a los criterios, principios y contenidos del nuevo marco G4 de Global Reporting Inititative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Esta nueva versión de la guía GRI requiere realizar un análisis de materialidad por parte de la compañía, que le permita identificar aquellos asuntos de naturaleza social, ambiental y ética que son de relevancia para los grupos de interés y, por lo tanto, han de considerarse por su potencial impacto en la compañía.

Adicionalmente, la información incluida responde a los requerimientos de información indicados por el Oil and Gas Sector *Disclosures*, para empresas de este sector.

El propósito del estudio de materialidad realizado en 2013 ha sido identificar aquellos aspectos de sostenibilidad que son relevantes para el negocio de CLH y sus grupos de interés, de tal manera que las principales unidades implicadas en el proceso de elaboración del informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013 puedan priorizar dichos asuntos y centrarse en aquellos que reflejen los impactos sociales, económicos y ambientales en la cadena de valor de CLH.

La compañía, además, ha decidido verificar el informe por un proveedor externo independiente. Para ello ha seleccionado a la firma KPMG.



Página 2 de 7





















Identificación de asuntos materiales

Los asuntos materiales se han determinado partiendo de los 46 aspectos específicos definidos por Global Reporting Initiative en su Guía para la Elaboración de Informes de Sostenibilidad G4, ampliando con temas de actualidad en materia social, ambiental y de gobernanza de acuerdo a las siguientes fuentes:

- Para la identificación de expectativas por parte de los diferentes grupos de interés en materia de sostenibilidad se ha consultado uno de los estudios de referencia en la materia realizado por la propia Global Reporting Initiative: Sustainability Topics for Sectors: What do stakeholders want to know?
- Organismos Internacionales: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE) y Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC); Banco Mundial; Agencia Internacional de la Energía; API (American Petroleum Institute); IPIECA, etc.

(G4-18)

Identificación

Identificación de los asuntos relevantes para los grupos de interés de la compañía y que pueden tener repercusiones sobre las actividades de CLH en todas su cadena de valor.

Priorización

El siguiente paso es la priorización de los asuntos teniendo en cuenta las mejores prácticas el sector y la importancia que les otorgan los grupos de interés.

Validación

En esta fase se realiza la profundización y validación interna por la alta dirección del Grupo CLH.

Definición de la matriz

> La matriz de la materialidad refleja los asuntos relevantes para los grupos de interés y que presentan una fuente de oportunidad o riesgo para la compañía.

- La consulta del cuestionario Dow Jones. Sustainability Index y FTSE4Good que ha permitido conocer las nuevas expectativas y prioridades de los inversores en materia de sostenibilidad.
- · A partir del análisis de noticias de prensa se asegura también la inclusión de aquellos temas importantes para los medios de comunicación.

Priorización de asuntos materiales

El análisis de las fuentes mencionadas anteriormente, asignándose un peso a cada asunto, permite elaborar una priorización de los mismos en términos de materialidad, en función del grado de relevancia otorgado por los diferentes grupos de interés a partir de las fuentes analizadas. Además, este resultado se contrasta con la madurez de los asuntos, definida como la existencia de buenas prácticas en materia ambiental, social y ética del sector.



















Una vez priorizados los asuntos, se ha realizado el siguiente análisis:

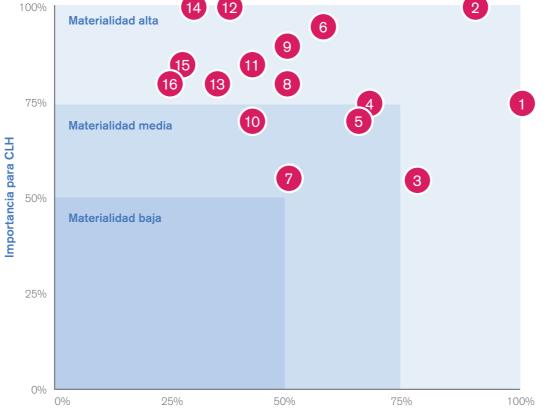
- Identificación de la etapa de la cadena de valor donde cada asunto puede tener un impacto significativo, tanto negativo como positivo
- Identificación de tendencias a largo plazo para cada asunto material.

Validación de asuntos materiales (G4-20, G4-21)

Para la valoración y validación interna de los asuntos materiales identificados se han llevado a cabo una serie de reuniones con la alta dirección que aportan la visión interna de la compañía.

Esto permite, junto con el análisis de la importancia para los grupos de interés, desarrollar una matriz con los asuntos materiales clasificados en tres niveles de materialidad de la siguiente forma:

De acuerdo a los criterios de Global Reporting Initiative, la presentación del desempeño de la organización requiere de la aplicación de ciertos principios para determinar el contenido de la información pública elaborada en la materia y garantizar la calidad de la misma.



Importancia para los grupos de interés

(G4-19)

- 1. Cambio Climático
- Seguridad y salud
- 3. Biodiversidad
- **4.** Comunidades locales
- 5. Desempeño económico/ presencia en el mercado local
- **6.** Derrames
- 7. Cadena de suministro sostenible
- 8. Impacto en los recursos hídricos
- 9. Corrupción y comportamiento ético
- 10. Eficiencia
- **11.** Vertidos y residuos
- 12. Productos y servicios
- **13.** Relación empresa-trabajadores
- **14.** Integridad de oleoductos
- **15.** Prácticas de seguridad
- 16. Evaluación de operaciones con impacto en Derechos Humanos







Página 4 de 7

Proceso de elaboración de informe

Mapa de asuntos materiales (G4-20, G4-21)

Para la identificación de asuntos materiales, CLH señala la materialidad del asunto bajo dos puntos de referencia:

- Punto de la cadena de valor en que el asunto es material.
- La cobertura del impacto, es decir, el impacto del aspecto dentro o fuera de la compañía, y en consecuencia, el grupo de interés afectado.

				a de Valor		Impacto dentro
			y/o fuera de la			
Aspectos GRI		Recepción	Transporte	Almacena- miento	Entrega final	organización por grupo de interés
Cambio climático	EN	•	•	•	•	Sociedad
Seguridad y salud	LA	•	•	•	•	Empleados Proveedores
Biodiversidad	EN					Sociedad
Comunidades locales	SO					Sociedad
Desempeño económico/ presencia mercado local	EC	•	•	•	•	Sociedad
Derrames	EN	•			•	Sociedad
Cadena de suministro sostenible	EN LA HR	•	•	•	•	Proveedores
Impacto en los recursos hídricos	EN	•	•	•		Sociedad
Corrupción y comportamiento ético	SO	•	•	•	•	Empleados Sociedad
Eficiencia	EN	•			•	Sociedad
Vertidos y residuos	EN	•	•		•	Sociedad
Productos y servicios	PR	•	•	•	•	Sociedad Clientes
Relaciones Empresa/ trabajadores	LA	•	•	•	•	Empleados
Integridad de oleoductos		•		•		Sociedad
Practicas de seguridad	HR	•	•	•	•	Sociedad Empleados
Derechos humanos	HR		•	•	•	Sociedad Empleados





















Página 5 de 7

La consideración de los principios expuestos en la siguiente tabla garantiza que la información aportada por CLH reúne los principios exigidos por GRI:

(G.4-18)

Participación de los grupos de interés

"La organización ha de indicar cuáles son los grupos de interés más relevantes y explicar cómo ha respondido sus expectativa"

El presente informe recoge la definición de los principales grupos de interés de la compañía y se indican los principales canales de comunicación con ellos. Además ha concretado acciones para establecer con ellos un diálogo bidireccional.

Contexto de sostenibilidad

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

El documento 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.

Proceso de elaboración de informe Página 6 de 7























"La memoria ha de abordar los asuntos clave que reflejen los efectos económicos, ambientales y sociales significativos para la organización y que puedan influir de modo sustancial en las decisiones de los grupos de interés"

Para el informe de 2013, se han considerado como materiales los asuntos identificados en el estudio de materialidad llevado a cabo en este año y que han sido incluidos en este Informe de Responsabilidad Corporativa 2013.

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 en el periodo analizado "

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 2013, 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.

Equilibrio

"La memoria debe reflejar tanto aspectos positivos como los negativos del desempeño de la organización con el fin de proporcionar una evaluación fundamentada sobre el desempeño general de la compañía"

El informe expone claramente los aspectos positivos y negativos del desempeño de la organización, lo que permite hacer una valoración razonable del mismo.

Página 7 de 7



















Comparabilidad

"Se deben seleccionar, recopilar y divulgar los aspectos y la información de forma sistemática de modo que los grupos de interés puedan analizar la evolución del desempeño de la organización y que sea comparable con 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.

Precisión y claridad

La información debe permitir a los grupos de interés el análisis del desempeño de la compañía.

La organización debe presentar la información de modo que los grupos de interés puedan acceder a ella y comprenderla adecuadamente.

Toda la información descrita en el informe es necesaria y se presenta lo suficientemente detallada para que los grupos de interés de la compañía puedan valorar adecuadamente el desempeño de ésta. 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 para informar anualmente a sus grupos de interés del desempeño económico, social y medioambiental de la compañía.

Principio de fiabilidad

La información y los procedimiento 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.





















CUADRO DE MANDO DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA

	2011	2012	2013
Generación de riqueza			
Beneficio de explotación (millones de euros)	231,9	222,0	225,6
Beneficio neto (millones de euros)	162,8	147,9	164,2
Ingresos de explotación (millones de euros)	615,7	589,6	574,5
Valor económico distribuido (millones de euros)	511,7	488,7	473,7
Gastos de explotación (millones de euros)	383,9	367,5	348,9
Inversiones (millones de euros)	108,9	79,2	46,8
Dividendo (millones de euros)	152,5	147,7	152,9
Activos Totales (millones de euros)	1.952,0	1.887,7	1.998,5
Datos Actividad			
Salidas de Instalaciones (miles toneladas)	35.397	33.972	32.912
Retiradas operadores sector terrestre (miles toneladas)	29.041	27.633	27.279
Retiradas operadores sector aviación (miles toneladas)	4.468	4.195	4.032
Retiradas operadores sector marina (miles toneladas)	1.818	1.947	1.500
Actividad medios de transporte			
Buques de tanque (miles toneladas)	2.581	2.296	2.533
Oleoductos (miles toneladas)	21.365	20.791	20.859
Medios materiales			
Número de instalaciones de almacenamiento	38	39	39
Número de instalaciones aeroportuarias	28	28	28
Red de Oleoductos	4.006	4.027	4.019
Número de buques tanque fletados	2	2	2
Clientes y calidad			
Número de clientes CLH	44	40	30
Número de clientes CLH Aviación	10	10	10
Valoración media clientes CLH (Máx. 4)	3,1	3,1 (2011)	3,2
Valoración media clientes CLH Aviación (Máx. 4)	3,23	3,43	3,43 (2012)

	2011	2012	2013
Dimensión social			
Número de empleados	1.635	1.461	1.405
Edad media de los empleados (años)	44,9	44,0	44,9
Antigüedad media de los empleados (años)	18	18	19
Rotación (bajas no deseadas) (%)	0,7	0,4	0,2
Inversión en formación (miles euros)	1.025,7	1.050,2	806,2
Promedio horas de formación	36 (hombres) y 50 (mujeres)	33 (hombres) y 50 (mujeres)	32 (hombres) y 42 (mujeres)
% de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	33 (hombres) y 34 (mujeres)	30 (hombres) y 40 (mujeres)	45 (hombres) y 90 (mujeres)
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	87	85	84
Índice de frecuencia total (IFT Grupo CLH)	7,65 (hombres) y 5,04 (mujeres)	4,47 (hombres) y 2,57 (mujeres)	2,9 (hombres) y 0 (mujeres)
Formación en seguridad (Horas)	14.129	13.095	13.085
Encuesta de satisfacción empleados	3,18 (2010)	3,44	3,44 (2012)
Dimensión ambiental			
Inversiones ambientales(millones de euros)	10,6	10,4	10,4
Consumo directo de energía (Gigajulios/año)	503.218	480.869	506.763
Consumo indirecto de energía (Gigajulios/año)	967.708	1.012.507	898.311
Consumo de agua (m³)	139.940	173.846	157.701
Emisiones de SOx (toneladas)	263	301	371
Emisiones de compuestos orgánicos volátiles (toneladas)	375	486	355
Emisión en partículas (toneladas)	23	23,6	23,1
Emisión NOx (toneladas)	407	418	395
Generación de residuos (toneladas)	5.023	4.864	5.119
Emisiones totales CO ₂ (toneladas)	99.027	104.204	84.203
Derrames con afección medioambiental	1	3	0





El esfuerzo en la apuesta por la sostenibilidad y cumplimiento de las promesas a nuestros grupos de interés se refleja en los hitos y logros en diferentes ámbitos de gestión.





















Nuevo consejero independiente

El Grupo CLH aprobó la modificación de sus Estatutos Sociales para aumentar el número de miembros del Consejo de Administración e incorporar a un consejero independiente que refuerce la representación de los accionistas minoritarios y se cumpla con las mejores prácticas en materia de gobierno corporativo. La Junta General de Accionistas designó en el cargo a Nicolás Villén, con amplia experiencia en gestión empresarial y financiera y que, también, se ha integrado en el Comité de Auditoría.

Refuerzo de la estructura organizativa

La compañía creó la figura del Director General, lo que le ha permitido reforzar su estructura organizativa y separar las funciones del Presidente del Consejo y las del Órgano Ejecutivo. Para ocupar este nuevo puesto, el Consejo de Administración designó a Salvador Guillén, que ejercía el cargo de director general comercial y cuenta con más de 30 años de experiencia en CLH.

Proyecto de Omán: primer desarrollo internacional

En septiembre de 2013, el Consejo de Administración de CLH aprobó crear una empresa conjunta con ORPIC para el desarrollo de infraestructuras logísticas en Omán, lo que supondrá el primer desarrollo internacional de CLH.

Nuevo Plan Estratégico

El Consejo de Administración aprobó el nuevo Plan Estratégico de la compañía, que prevé inversiones de más de 300 millones de euros hasta 2016, enfocadas al mantenimiento y mejora de infraestructuras y a maximizar la eficiencia de los servicios. CLH tiene previsto ampliar la capacidad de almacenamiento de las instalaciones de Algeciras y Barcelona, así como la construcción de una nueva planta en el puerto de Bilbao.

Hitos relevantes del año 2013 Página 2 de 9





















Cambios en el accionariado

Galp vendió su participación del 5% en CLH a la firma canadiense British Columbia Investment Management Corporation. La petrolera portuguesa reafirmó su confianza en la compañía y manifestó que seguirá siendo uno de sus clientes clave. Por su parte, Cepsa vendió un 5% a Ardian, anteriormente Axa Private Equity. La operación convierte a esta firma de inversión en el principal accionista de CLH, ya que poseía una participación del 10% desde 2011, mientras que Cepsa mantiene un 9,15%.

Premio Actualidad Económica a los 100 mejores financieros

El Director General Económico-Financiero del Grupo CLH, Jesús Alba, fue reconocido por quinto año consecutivo como uno de los "100 mejores directores financieros de España", según la revista Actualidad Económica. El galardón premia la labor y el desempeño de los profesionales del área financiera, así como su contribución al buen funcionamiento de sus empresas.

Mejora de las infraestructuras

CLH puso en marcha nuevas instalaciones de almacenamiento en Castellanos de Moriscos (Salamanca) y Almodóvar del Campo (Ciudad Real). Los dos centros, que disponen de los sistemas de integridad de instalaciones y de protección medioambiental más avanzados del mercado, permitirán mejorar el suministro a sus respectivas áreas de influencia. Además, la compañía ha reforzado la instalación de descarga de bugues tanque del Puerto de Motril con la construcción de tres nuevos brazos de descarga.

Operador Económico Autorizado

El Ministerio de Hacienda y Administraciones Públicas otorgó a CLH el Certificado de Operador Económico Autorizado, en la modalidad de Simplificación Aduanera, Protección y Seguridad. Este distintivo confirma a la compañía como un operador económico de confianza para realizar operaciones aduaneras en el territorio comunitario.

Nueva web corporativa

CLH estrenó en 2013 una nueva web corporativa con el objetivo de ofrecer un sitio más actual y dinámico. En el diseño de la nueva página prima la sencillez y la facilidad de acceso a la información. Además, los contenidos se renovaron y se incluyeron nuevas secciones y apartados con nueva información relevante para los diferentes grupos de interés sobre la actividad de la compañía.

Aplicación de la Ley 16/2012 de actualización de balances

Tras realizar el oportuno análisis financiero-fiscal, en la Junta General de Accionistas celebrada el 4 de junio de 2013, se acordó acogerse a la actualización de la Ley 16/2012 de 27 de diciembre. En consecuencia, durante 2013, en el Área Económico-Financiera del Grupo CLH, se ha implantado un desarrollo a medida para poder llevar a cabo la actualización de balances el posterior seguimiento de los bienes actualizados.

Hitos relevantes del año 2013 Página 3 de 9





















Se han unificado los sistemas de gestión certificados (calidad, seguridad y prevención, medioambiente, innovación) en un Sistema Integrado de Gestión. Esta mejora permite un mayor control y eficiencia de los sistemas certificados de CLH.

CLH sigue apostando por la innovación

La inversión certificada en proyectos de I+D+i se ha elevado a cifras superiores a los 7 millones de euros. La apuesta por la innovación permitió llevar a cabo estos proyectos innovadores:

- Estudio de la influencia del biodiesel en gasóleo.
- Estudio sobre la tolerancia al agua de los combustibles.
- Estudio e identificación de residuos de origen ácido.
- Uso de infrarrojo cercano para la caracterización de combustibles.
- Estudios contaminación microbiológica de combustibles.

Proyecto ITAKA "Initiative Towards sustainable Kerosene for Aviation".

El proyecto ITAKA apoya el desarrollo de los biocombustibles de aviación desde un punto de vista económico, social y ambiental. El alcance de este primer proyecto colaborativo a nivel europeo, incluye toda la cadena de valor del biocombustible: desde la producción de

la materia prima hasta el repostaje del biocombustible en las aeronaves. Este proyecto se apoya en las infraestructuras ya existentes en diferentes puntos de Europa, incluyendo la red logística de CLH.

Filtrabilidad en Jet A1

Uno de los aspectos críticos de la calidad de los combustibles de aviación es el contenido en partículas. Existen diferentes métodos de medida, aunque no existen en el sector estudios globales que relacionen dichos métodos y permitan establecer equivalencias entre sus resultados.

CLH ha iniciado en 2013 un proyecto de evaluación del contenido de partículas en combustibles de aviación y de los diferentes métodos para su evaluación.



















Nueva edición de la campaña "Movemos la energía que mueve el mundo"

El Grupo CLH ha puesto en marcha la segunda edición de la exposición itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo", que da a conocer sus actividades y explica el camino que recorren los carburantes hasta llegar a los consumidores finales. La muestra visitó, entre finales de 2013 y principios de 2014, una treintena de municipios en los que la compañía dispone de infraestructuras, situados en las comunidades de Galicia, Asturias, País Vasco, Navarra, La Rioja, Castilla y León, Cataluña, Comunidad Valenciana y Baleares.

Premio Ejecutivos de Castilla y León

El Grupo CLH fue galardonado con el Premio Ejecutivos de Castilla y León, en la categoría de Medio Ambiente, en reconocimiento a la labor, esfuerzo y dedicación de la compañía. CLH ha invertido en la comunidad de Castilla y León más de 58 millones de euros en los últimos ejercicios.

Visitas a las instalaciones de CLH

El Grupo CLH siguió fomentado en 2013 las Relaciones Institucionales y recibió la visita de distintas personalidades y organismos, entre los que destacan el Ministro de Defensa, Pedro Morenés, y el Ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria, que acudieron al Centro de Control de Oleoductos para conocer mejor las actividades de la compañía.

Las instalaciones de CLH también recibieron las visitas del director general de Calidad Ambiental de la Generalitat Valenciana, Vicente Tejedo; la directora del Instituto Catalán de la Energía, Maite Masià; o el director general de Ordenación Industrial y Comercio del Gobierno de Extremadura, Migel Córdoba.

Entre las visitas internacionales, dos delegaciones de la OTAN, junto a miembros del Russian Council y del Fuel Efficency Adviser, acudieron a la sede social de la compañía.

Encuentro con presidentes autonómicos

A lo largo de 2013, el presidente del Grupo CLH se reunió con los presidentes autonómicos de Galicia, Alberto Núñez Feijóo; Baleares, José Ramón Bauzá; y Castilla y León, Juan Vicente Herrera, Durante estos encuentros, José Luis López de Silanes les explicó las actividades e inversiones de la compañía en sus respectivas comunidades.

Hitos relevantes del año 2013 Página 5 de 9





















El Grupo CLH ha mantenido una presencia activa en foros y conferencias durante 2013 José Luis López de Silanes acudió a diferentes actos. como la conferencia "España: situación y escenarios energéticos de futuro', dentro de las VIII Jornadas de Ingeniería Industrial Aplicada Ingenia'13; el "Curso de energía para medios de comunicación", impulsado por el Club Español de la Energía, la jornada "Nuevos modelos de crecimiento para generar oportunidades de negocio y empleo", organizada por el periódico Expansión e IBM, o el ciclo "La sociedad en busca de referentes" de la Universidad de La Rioja.

El presidente inauguró el XXIV Congreso CONAIF "Regreso al futuro" y participó en la presentación del libro 'Los rankings universitarios, mitos y realidades'.

Asimismo, CLH intervino en el Simposio internacional sobre Responsabilidad Social Corporativa, que Funseam organizó en el Parc Científic de Barcelona; el II Foro sobre "Infraestructuras Energéticas en la Comunidad de Madrid para el siglo XXI"; el X Foro de Excelencia Empresarial del Gobierno de la Rioja; la conferencia "Las marcas las hacemos todos". impulsado por el Foro de Recursos Humanos; las XIII Jornadas Técnicas sobre Mantenimiento en el Sector de la Energía; el XXIV Congreso de la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros (AGERS); las XVIII Jornadas de Auditoría Interna o la I Jornada de Excelencia de la Universidad Europea de Madrid.

Entre los foros internacionales, destacan el 10° Simposio organizado por CONCAWE en Bruselas o la IV edición de la "Conferencia sobre tanques y terminales: operación y gestión de la integridad", que la firma Marcus Evans organizó en Dubái.





















Oleoductos sostenibles

La asociación para el estudio y defensa de la naturaleza GREFA (Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat) verificó la sostenibilidad de los oleoductos de CLH como medio de transporte de carburantes. Tras examinar diferentes tramos de la red, a su paso por espacios protegidos de Madrid, Castilla-La Mancha y Andalucía, la organización reconoció que estas conducciones se encuentran integradas en el entorno.

Recuperación medioambiental en Cala Figuera

CLH comenzó los trabajos de recuperación medioambiental de los terrenos que ocupaba la antigua instalación de almacenamiento de Cala Figuera (Mahón), tras haber llevado a cabo su desmantelamiento. El proyecto se realiza sobre una superficie de 1.600 metros cuadrados, que serán recuperados para otros usos.

Colaboración medioambiental entre CLH y la Autoridad Portuaria Bahía de **Algeciras**

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

Desmantelamiento de la Instalación de Almacenamiento de Salamanca

CLH inició el desmantelamiento de la antigua Instalación de Almacenamiento de Salamanca, que dejó de estar operativa tras la entrada en servicio de la nueva planta de Castellanos de Moriscos. Una vez realizado el desmantelamiento de los tanques y equipos se iniciarán los trabajos de recuperación medioambiental.

Certificación de calidad de la **Autoridad Portuaria de Baleares**

La instalación de almacenamiento de Porto Pí (Palma de Mallorca) obtuvo la certificación de calidad de la Autoridad Portuaria de Palma, tras superar una rigurosa auditoría realizada por AENOR. Este distintivo asegura que la planta realiza sus actividades de acuerdo a los más exigentes requisitos de seguridad, calidad y medio ambiente.

Hitos relevantes del año 2013

Página 7 de 9





















Biocarburantes sostenibles

CLH ha continuado con el estudio exhaustivo de los diferentes esquemas de sostenibilidad de biocarburantes con el objeto de diseñar un sistema que cumpla los requisitos del regulador y las expectativas de los grupos de interés.

Verificación de la huella de carbono de las actividades

CLH calculó y verificó la huella de carbono derivada de sus actividades, con el objetivo de contabilizar sus emisiones y desarrollar iniciativas para su reducción. AENOR reconoció que la información aportada por la compañía es "sustancialmente correcta y una representación fiel de sus actividades".

Certificación EMAS para las instalaciones de Santurce y Bilbao

La instalación de almacenamiento de Santurce y la instalación aeroportuaria situada en el aeropuerto de Bilbao 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. La compañía cuenta con otras dos plantas, en Huelva y Tarragona, reconocidas con la certificación EMAS y tiene previsto verificar otros cuatro centros hasta 2016.

Reconocimientos a la política medioambiental de CLH Aviación

El compromiso con el medio ambiente de CLH Aviación fue reconocido con el segundo premio en el "V Concurso de Comportamiento Ambiental de Empresas" del aeropuerto de Madrid-Barajas. La compañía es la única organización que ha obtenido diplomas y menciones especiales en todas las ediciones del concurso, tras conseguir el primer premio en 2009.

La instalación aeroportuaria de Málaga también vio premiado su comportamiento sostenible y fue galardonada, por segunda vez, con el premio a la Gestión Ambiental del Aeropuerto de Málaga-Costa del Sol.

Página 8 de 9





















El Grupo CLH fue galardonado con el Premio CEX 2013 en reconocimiento a su política de Recursos Humanos. El jurado concedió el galardón a la compañía por la buena práctica "Las personas, motor del cambio: creciendo juntos", que versaba sobre la renovación del sistema de evaluación del desempeño.

CLH apoya el emprendimiento

La Política de Apoyo al Emprendedor del Grupo CLH tiene el objetivo de contribuir a la innovación y a la generación de empleo mediante el apoyo explícito a los emprendedores. Dentro de esta política, el Grupo CLH colabora con distintos organismos para la realización de programas destinados a facilitar el desarrollo de proyectos innovadores y el fomento de un nuevo espíritu emprendedor.

Participación en el Foro de la contratación responsable - CON R

CLH colabora con el Foro de la Contratación Responsable enfocada en la creación y el mantenimiento del empleo de las personas con discapacidad así como la accesibilidad universal mediante la contratación pública.

Redacción y aprobación del Plan de Integridad de Instalaciones

El Plan de Integridad de Instalaciones establece las bases y habilita herramientas para la gestión eficaz de la integridad de las instalaciones. Este plan está basado en las mejores prácticas internacionales del sector y establece un modelo de gestión que permite optimizar los recursos.

Compromiso con la seguridad y salud

El Grupo CLH ha logrado reducir el Índice de Frecuencia Total de Accidentes (IFT) un 23,4% con respecto al de 2012.

Auditoría de los sistemas de Prevención de Riesgos

> En el año 2013 se realizó por parte de la auditora INERMAP la auditoría legal obligatoria del Sistema de Prevención de Riesgos Laborales de las empresas CLH y CLH Aviación. El resultado de esta auditoría demuestra que el sistema de CLH es eficaz y robusto.

Página 9 de 9



















Premio Cero Accidentes a FCC Industrial

FCC Industrial, integrada en el grupo de empresas filiales de FCC Construcción, consiguió el premio "Cero Accidentes" 2013, un galardón que CLH otorga anualmente para reconocer el mejor comportamiento en seguridad y salud laboral de las empresas colaboradoras de la compañía.

Renovación del Sello de Excelencia Europea 500+

CLH renovó el Sello de Excelencia Europea 500+, la máxima distinción que concede el Club Excelencia en Gestión, tras superar con éxito la evaluación independiente realizada por AENOR. Además de mejorar su puntuación, los evaluadores reconocieron la "evidente mejora" de la compañía respecto a la anterior evaluación, gracias a la motivación y al esfuerzo de la plantilla.

CLH entre las mejores empresas para trabajar

CLH se situó en el puesto 44 del informe Merco Personas 2013, que selecciona a las 100 mejores empresas para trabajar en España, con un aumento de su puntuación respecto a 2012. Igualmente, la compañía alcanzó en el puesto 53 del informe Merco Empresas 2013, siete posiciones por encima respecto al año anterior, y José Luis López de Silanes ocupó el puesto 83 entre los directivos más prestigiosos en el índice Merco Líderes.

El Grupo CLH Página 1 de 9























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.

El modelo de gestión del Grupo CLH se caracteriza por la búsqueda de la mejora continua, la eficiencia, la calidad, la seguridad y la excelencia. Estas han sido las señas de identidad del Grupo a lo largo de sus más de 85 años de historia, lo que le ha permitido adaptarse a las nuevas circunstancias del mercado para garantizar el suministro de combustibles a la sociedad, ofrecer un entorno laboral satisfactorio a los empleados, una rentabilidad adecuada a los accionistas y un servicio excelente a los clientes.

Para acercar esta energía a la sociedad, garantizando un suministro continuo, seguro y sostenible, el Grupo CLH 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).



















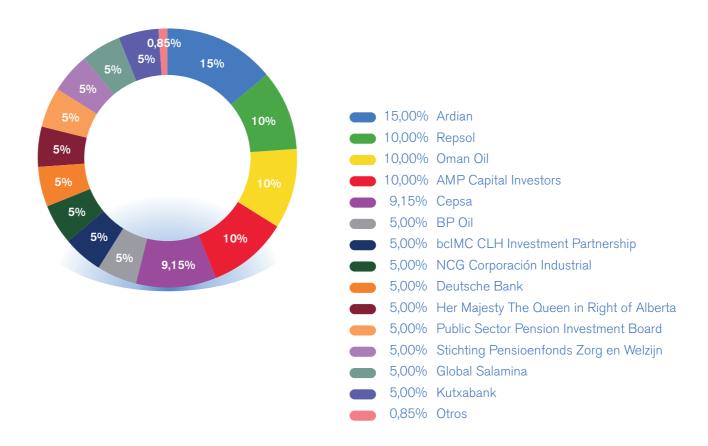


La composición accionarial del Grupo CLH busca que su gestión se realice conforme a dos principios fundamentales:

- · Incrementar 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. Según el Real Decreto Ley 6/2000 los operadores con capacidad de refino no deben superar una posición accionarial del 45%.

Actualmente, y de acuerdo con estas limitaciones, la estructura accionarial del 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). El resto se distribuye entre diversos inversores financieros.





















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.

Explicamos nuestra actividad en Youtube

CLH desea dar a conocer su actividad de forma fácilmente accesible a todos los grupos con los que se relaciona. Para ello, el canal Youtube de la compañía incorpora diferentes videos que muestran el funcionamiento de sus instalaciones y que explican de forma gráfica el tipo de actividades que desarrolla.

Más información: www.youtube.com/ grupoclh



El Grupo CLH Página 4 de 9





















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.

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

Las dos plantas que no están enlazadas a esta red de oleoductos y las situadas en las Islas Baleares se suministran mediante buguestanque 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 8 millones de metros cúbicos de combustible. La mayoría de ellas se encuentran operativas las 24 horas del día los 365 días del año.

Durante 2013, las salidas de los productos de las instalaciones de la compañía alcanzaron los 33 millones de toneladas de productos petrolíferos, en su mayor parte gasolinas, gasóleos, fuelóleos y queroseno de aviación.

De manera complementaria a 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.

Entre los servicios de valor añadido en logística básica que la compañía ofrece, destaca la incorporación de los aditivos y trazadores exigidos por la legislación vigente, así como los desarrollados por los distintos operadores para mejorar o diferenciar la calidad de sus productos petrolíferos.





















Infraestructura logística





















Nuevas áreas de negocio

El compromiso del Grupo CLH para adaptarse a las nuevas circunstancias del mercado con el fin de garantizar el suministro de combustibles a la sociedad, hace que desarrolle nuevas áreas de negocio de manera continua.

En este sentido los servicios de almacenamiento estratégico, logística de biocarburantes y diversas actividades para expandir la actividad del Grupo en el contexto internacional constituyen nuevas áreas de negocio creadas recientemente:

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 de varios países y de los propios operadores, para que puedan mantener las existencias de seguridad exigidas por la ley.

En este sentido, 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 2013 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 2013, CLH distribuyó más de 1 millón de metros cúbicos de biocarburantes, de los cuales 0,7 millones de metros cúbicos correspondieron a biodiésel y 0,3 millones de metros cúbicos a bioetanol.

Hay que destacar que más de 0,1 millones de metros cúbicos del biodiésel correspondieron a HVO o hidrobiodiésel, biocarburante de segunda generación cuya utilización experimentó una gran desarrollo durante el pasado año.



















Otras actividades realizadas por el Grupo

Almacenamiento y puesta a bordo en 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 2013, la compañía ha realizado más de 230.000 operaciones de suministro a aeronaves y ha puesto a bordo más de 1,5 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.

Metrología

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

Este trabajo se lleva a cabo en el laboratorio de Verificación Metrológica de Loeches (Madrid), acreditado en el área de la calibración por la Entidad Nacional de Acreditación (ENAC) y uno de los más completos y complejos de Europa. Este laboratorio de Metrología, que es un referente internacional en su sector, diseña y fabrica la mayoría de los sistemas con los que lleva a cabo estos controles. Durante 2013, esta Unidad ha realizado más de 3.800 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 2013, se han recibido cerca de 32.000 muestras y se han realizado más de 132.000 ensayos.











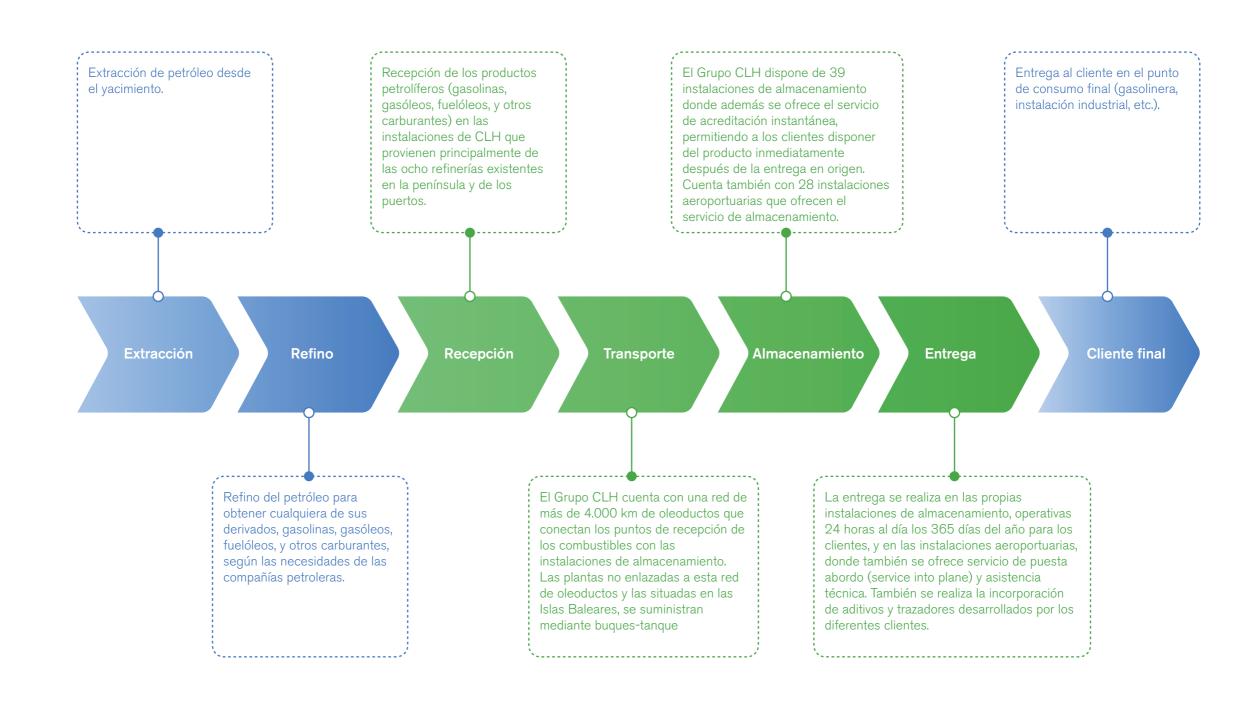








CLH, SU CADENA DE VALOR Y LAS NUEVAS TENDENCIAS DEL SECTOR























CLH ha diseñado su Plan Estratégico 2012-2016 con el objetivo de dar respuesta a las tendencias globales que determinarán la evolución del sector de hidrocarburos en los próximos años y asegurar la sostenibilidad a largo plazo de la posición competitiva de la compañía.

Las líneas estratégicas del Plan están acompañadas de objetivos encaminados a modificar los procesos de la compañía buscando una mayor flexibilidad y eficiencia, y adaptando el modelo organizativo a las nuevas exigencias del entorno, competencia y nuevos negocios, implantando en la compañía la cultura del liderazgo.

La adaptación del modelo de negocio pasa por la creación de nuevos servicios y la captación de nuevos clientes, evaluando además la viabilidad de las oportunidades de negocio alternativos a los prestados actualmente por CLH dentro del marco de rigor de sus inversiones.

Los principales ejes de este Plan Estratégico son los siguientes:

- · Cambios en la demanda. Diversos factores como la recuperación económica, la incorporación al mercado de productos sustitutivos de los combustibles o la mayor eficiencia en la utilización de los mismos harán que la demanda de combustibles petrolíferos se mantenga relativamente estable en el medio plazo. Para hacer frente a estos cambios en la demanda, CLH adaptará sus servicios a las nuevas necesidades de los clientes, maximizará la eficiencia de sus infraestructuras y desarrollará un programa de innovación para identificar nuevas oportunidades de negocio a largo plazo.
- Entrada en nuevos mercados. El modelo de gestión de CLH es valorado y reconocido a nivel internacional. Utilizando esta reputación internacional como palanca, CLH presta servicios de asesoramiento técnico y consultoría en el exterior. La prestación de servicios de este tipo, apoyándose en las ventajas competitivas de CLH, permite identificar oportunidades de inversión en aquellos países y maximizar el valor del conocimiento desarrollado y adquirido por CLH a lo largo de sus 85 años de experiencia.

 Expansión de los biocombustibles. CLH como principal empresa dedicada al transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en el mercado español jugará un papel clave en el desarrollo del mercado de biocombustibles y otros combustibles respetuosos con el medio ambiente. Por tanto, la compañía continuará ampliando el volumen de almacenamiento de biocarburantes en línea con el crecimiento previsto del consumo de biocarburantes en España.

























GOBIERNO CORPORATIVO EN CLH

NUESTRO ENFOQUE

El Grupo CLH, con sus más de 85 años de historia, desea ser reconocido no solo 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.



No iniciado

¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL PLAN DIRECTOR DE RSC 2012-2016 RELACIONADOS CON LA INTEGRIDAD?

Programa

1. Revisión del marco de integridad del Grupo CLH para asegurar que cumple los requerimientos de la reforma del Código Penal Español.



Corporativo del Grupo CLH.

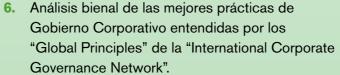


Grado de cumplimiento

- Se han identificado los riesgos de imputación penal y se han elaborado las Políticas y Protocolos de actuación así como los procedimientos que deben implantarse en el Grupo para una efectiva prevención de los mismos.
- Las políticas y protocolos de actuación han sido presentados en 2013 al Comité de Dirección y al Comité de Auditoría y contemplan medidas contra la corrupción y el soborno.
- La compañía ha adoptado durante 2013 importantes iniciativas en materia de buen gobierno:
- El nombramiento de un consejero independiente, que se ha incorporado al Comité de Auditoría teniendo en cuenta sus conocimientos y experiencia en materia de contabilidad y auditoría.

El Grupo CLH ha implantado las mejores prácticas en el ámbito de

- La separación de funciones de Presidente del Consejo de Administración y del máximo órgano ejecutivo mediante el nombramiento de un Director General.
- 4. Diseño de un sistema para la implantación progresiva de aquellas iniciativas en materia de gobierno corporativo identificadas como prioritarias.
- 5. Promoción de la adhesión al Código de Buenas Prácticas de la Agencia Tributaria.





buen gobierno.

CLH formalizó su adhesión al Código de Buenas prácticas de la Agencia Tributaria en 2012.

En 2014 se va a analizar el desempeño del gobierno corporativo de acuerdo a los requerimientos y estándares de "Global Principles" de la "International Corporate Governance Network".









Grado de cumplimiento















GOBIERNO CORPORATIVO EN CLH (CONTINUACIÓN)



Programa

7. Revisión del grado de seguimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo para adoptar las medidas que permitan cumplir



Se han implantado durante 2013 buenas prácticas de buen gobierno corporativo.

8. Implantación del programa de prevención de la responsabilidad penal y establecimiento de controles internos para el catálogo de riesgos identificados.

con las mejores prácticas en esta materia.



Se han identificado los riesgos de imputación penal y se han elaborado las Políticas, Protocolos y Procedimientos que deben implantarse en el Grupo para una efectiva prevención de los mismos.

9. Realizar un seguimiento sistemático del mapa de riesgos del Grupo CLH y de los planes de prevención y contingencia establecidos.



Durante el año 2013 se ha revisado el Mapa de Riesgos en las fechas establecidas.

La gestión de riesgos materializada durante el ejercicio ha permitido que los riesgos identificados no hayan tenido un impacto significativo en los resultados de la compañía.

10. Implantación de 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.



En fase de selección de la herramienta que se ajuste mejor a las necesidades de la compañía.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Aprobar el programa de prevención de la responsabilidad penal (identificación de riesgos e implantación de políticas y protocolos de actuación) por parte del Consejo de Administración.
- Formar a los empleados del Grupo CLH en la prevención de los riesgos penales.
- Revisar el Mapa General de Riesgos y su enfoque para desplegarlo a las instalaciones.
- Finalizar la implantación de un software de gestión integrado de riesgos para dar mejor cobertura al mantenimiento y actualización del Mapa de Riesgos.





















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 y los estándares internacionales más exigentes.

Sin perjuicio de las particularidades derivadas de la estructura de la propiedad y de la administración de la compañía, CLH ha procedido, durante el año 2013, a adaptar sus órganos de gobierno a algunas de las recomendaciones de gobierno corporativo recogidas en el Código Unificado de Buen Gobierno así como a lo dispuesto en la Ley del Mercado de Valores.

En este sentido, la Junta General Ordinaria de 4 de junio de 2013 aprobó por unanimidad la modificación de los estatutos sociales, para permitir la incorporación de un consejero independiente al Consejo de Administración y al Comité de Auditoría. En concreto, en la mencionada Junta se acordó la modificación de los artículos 24° y 35° bis de los Estatutos Sociales, fijándose en veintiuno el número de consejeros que integran el Consejo de Administración y nombrando un consejero externo independiente con conocimientos y experiencia en materia de contabilidad y auditoría, que ha pasado a formar parte del Comité de Auditoría.

El nombramiento de un consejero independiente ha reforzado la representación de los grupos de interés en el Consejo de Administración, manteniéndose, al mismo tiempo, el equilibrio existente en este órgano, en el que ya se encontraba representada la práctica totalidad (99%) de los accionistas. Los Estatutos Sociales establecen la presencia de un representante en el Consejo de Administración por cada 5% del capital social.

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 en www.clh.es

Además, el Consejo de Administración, en la reunión celebrada el día 25 de junio de 2013, aprobó la modificación de los artículos 8° y 15° del Reglamento del Consejo de Administración para su adecuación a los cambios estatutarios que se produjeron tras los acuerdos adoptados por la Junta General Ordinaria de Accionistas celebrada el día 4 de junio de 2013.



















Asimismo, el Consejo de Administración, en la reunión celebrada el día 24 de septiembre de 2013, acordó proceder, siguiendo también las mejores prácticas de gobierno corporativo, a la separación de las funciones de Presidente del Consejo de Administración y del órgano ejecutivo de la compañía, mediante la creación del cargo de Director General de la sociedad, a través de la modificación del artículo 13º del Reglamento del Consejo de Administración.

La estructura de la 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.

Dado que la difusión de contenidos relacionados con el gobierno corporativo es una de las prioridades de CLH en este ámbito, la compañía ha potenciado el uso de su página web (www.clh.es) como plataforma para acceder a contenidos en materia de gobierno corporativo.

De acuerdo con el marco legal existente y desde el ejercicio 2011, el Consejo de Administración elabora un informe anual sobre las remuneraciones de los consejeros externos y ejecutivos, que somete a votación, con carácter consultivo, de la Junta General Ordinaria de Accionistas.

En el informe, disponible públicamente en la página web de la Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV), se detallan las políticas de remuneración existentes en la compañía para los consejeros externos y ejecutivos. Según se detalla en el propio informe, las políticas de remuneración del Grupo CLH no han experimentado prácticamente variación alguna en el último ejercicio.

En la página web de CLH (www.clh.es) se ha puesto a disposición de los Accionistas e Inversores, así como de otros grupos de interés, un apartado específico 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.

















Junta General de Accionistas

La Junta General de Accionistas representa el máximo órgano de gobierno de la compañía y tiene competencia para decidir sobre las materias que afectan a la sociedad y sobre cuyas competencias no estén atribuidas, por Ley o por los Estatutos Sociales, a otros órganos sociales.

Las reuniones de la Junta General de Accionistas se celebran 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 el 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 es el máximo órgano de decisión de CLH, excepto en materias reservadas a la Junta General, y posee competencias decisivas en materias relacionadas con la gestión de la compañía.

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, 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:

Normativa interna de buen gobierno en el Grupo CLH. Órganos y **funciones**

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 de los Comités del Consejo.
- Directivos de la compañía.

Gobierno Corporativo en CLH

Página 6 de 16

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 2013. 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 2013 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 de su Presidente y de la Secretaría del Consejo, ha sido satisfactorio. Se evaluaron aspectos del Consejo y sus comités, particularmente: composición, organización y funcionamiento y funciones.

El Consejo está integrado por 21 miembros: el presidente, y diecinueve consejeros dominicales y un consejero independiente. A 31 de diciembre de 2013 la composición del Consejo de Administración es la siguiente:



















Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2013

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. Richard Dinneny
- D. Pedro Fernández Frial

Global Noray, S.L. (representada por D. Miguel Iraburu Elizondo)

Global Ramayana, S.L. (representada por Da. 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. Robert Edward Verrion
- D. Nicolás Villén Jiménez

Secretario

D. Luis Valero Quirós





















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

A fecha 31 de diciembre de 2013 formaban parte del Comité de Auditoría los siguientes miembros del Consejo de Administración:

Comité de Auditoría

Presidente

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

Vocales

- D. Daniel Micheal Agostino
- D. José Eulogio Aranguren Escobar
- D. Carlos María Olazábal Estecha, como representante del consejero Kartera 1, S.L.
- D. Nicolás Villén Jiménez

Secretario

D. Luis Valero Quirós

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

A fecha 31 de diciembre de 2013 la composición del Comité de Nombramientos y Retribuciones era la siguiente:

Comité de Nombramientos y Retribuciones

Presidente

D. Pedro Miró Roig

Vocales

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

Secretario

D. Luis Valero Quirós

Comité de Dirección

El Comité de Dirección es un órgano interno de gobierno y control, encargado de transmitir al máximo órgano de gobierno las preocupaciones más importantes de la gestión de la compañía, del cual dependen a su vez otros comités de menor rango con competencias de control de determinadas funciones específicas como son:

Comité de Dirección

- Comité de Estrategia. Se encarga del seguimiento de la ejecución del Plan Estratégico en vigor
- Comité de Recursos Humanos y Seguridad. Realiza el seguimiento de la Política de Recursos Humanos de la compañía y de la política de seguridad
- Comité de Operaciones. Es el encargado de supervisar y controlar la operativa y servicios de la compañía
- Comité de Responsabilidad Corporativa. Supervisa el enfoque y la ejecución del Plan Director de RSC de la compañía e impulsa los planes de acción correspondientes, así como de aprobar el Informe de Responsabilidad Social asegurándose de que éste refleja los asuntos clave en materia de sostenibilidad.
- Comité de Ética. Fomenta el conocimiento del Código de Conducta de la compañía, es el receptor de las comunicaciones recibidas en el buzón del Código de Conducta y el encargado de evaluar y decidir las acciones requeridas en cada caso atendiendo a la naturaleza de los hechos comunicados.
- Comité de Calidad. Realiza el seguimiento y supervisión de la política de calidad de la compañía.





















Participación de CLH en el desarrollo de políticas públicas

El Grupo CLH articula su posición sobre los diferentes asuntos de índole pública que le afectan mediante su participación activa en diversas entidades relevantes del sector de los hidrocarburos.

CLH colabora con el Consejo Consultivo de Hidrocarburos de la Comisión Nacional de los Mercados y la Competencia (organismo público adscrito al Ministerio de Economía y Competitividad, sin perjuicio de su relación con los Ministerios competentes por razón de la materia en el ejercicio de las funciones), en el cual participa como miembro el Secretario General de CLH.

A través de esta participación se representan 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 Gráneles Químicos, Líquidos y Gases (Asterquigas), de la que también forma parte CLH.

El Grupo CLH 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 y la Comisión de Medio Ambiente.

El Grupo CLH forma parte del Club Español de la Energía y del Comité Español del Consejo Mundial de la Energía.

En el marco de estas entidades, la compañía trata asuntos como los siguientes:

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

A través de CLH Aviación, el Grupo CLH participa en la Joint Inspection Group (JIG), 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 de alcance global de las buenas prácticas en los equipos de aviación.

Por último, CLH Aviación pertenece 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.





















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

Estos compromisos se plasman en el Código de Conducta aprobado con fecha 27 de julio de 2010 por el Consejo de Administración 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.

Este Código 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 tiene como objeto establecer las pautas de conducta, de integridad y de comportamiento ético del Grupo CLH ante las comunidades en las que actúa y 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 en la página web y en el Portal Corporativo.

Gobierno Corporativo en CLH Página 10 de 16





















Este canal confidencial representa una plataforma establecida para enviar consultas y aclarar dudas en materia de ética e integridad, 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 es el encargado de evaluar y decidir las acciones requeridas en cada caso atendiendo a la naturaleza de los hechos comunicados.

En el ejercicio 2013 se ha recibido una comunicación en el Buzón del Código de Conducta que tenía por objeto una presunta vulneración de la igualdad de oportunidades en relación con la formación y desarrollo de los empleados. Tras realizar la pertinente investigación de los hechos, el Comité no ha constatado, ni en los procedimientos de formación y desarrollo de la compañía, ni en el proceso de selección que era objeto de la comunicación, la existencia de situaciones de discriminación o desigualdad que pudieran constituir una vulneración del Código de Conducta del Grupo.

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 Corporativo de Recursos Humanos
- Director Corporativo de Comunicación y Relaciones Institucionales
- Subdirector de Auditoría
- Subdirector de Asesoría Jurídica





















El Grupo CLH dispone de un sistema integrado de Control y Gestión de Riesgos basado en la metodología COSO II "Committe of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commissión". Este sistema permite afrontar apropiadamente todos los riesgos a los que las actividades del Grupo están sujetas y cubre todas las áreas y procesos relevantes dentro de cada una de las unidades organizativas.

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

- Identificar y evaluar los riesgos clave para cada línea de 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.

Adicionalmente, de acuerdo con esta metodología, el Grupo CLH ha estructurado sus 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). Dentro de este grupo 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.

Riesgos en el Grupo CLH

Riesgos estratégicos

Son aquellos riesgos que se consideran claves e irrenunciables para el Grupo CLH y deben ser gestionados de manera proactiva y de forma prioritaria (p.e. decisión sobre inversiones, entrada en nuevos negocios, proceso de relevo generacional, etc.).

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/financieros

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, riesgo de 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.).

Gobierno Corporativo en CLH Página 12 de 16





















El Grupo CLH 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 Grupo CLH dispone de los órganos encargados de supervisión, mantenimiento y ejecución del Sistema de Gestión de Riesgos:

• El Comité de Auditoría

Supervisa los sistemas de control y auditoría interna, la gestión de riesgos y la información financiera regulada, estableciendo las oportunas relaciones con los auditores de cuentas externos.

Además, el Comité de Auditoría informa y somete a la aprobación del Consejo de Administración las oportunas propuestas en ejercicio de sus funciones.

El Comité de Dirección

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

- Otros comités con cometidos de control de determinadas funciones específicas son:
 - El Comité de Estrategia.
 - El Comité de Recursos Humanos.
 - El Comité de Operaciones.
 - El Comité de Calidad.
 - El Comité de Responsabilidad Corporativa.
 - El Comité de Ética.

Secretaría Técnica del Mapa de Riesgos

El papel fundamental de la Secretaría Técnica es apoyar 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 Auditoría Interna, el seguimiento de los planes de actuación sobre los riesgos, hasta situarlos en un nivel tolerable.

La Secretaría Técnica del Mapa de Riesgos también es responsable 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.

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





















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 CLH, se resumen en la siguiente tabla:

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.

Sistema de Gestión Ambiental

El 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. Durante el año 2013 se ha certificado la Declaración EMAS de la Instalación de CLH Aviación del Aeropuerto de Bilbao que junto a las Instalaciones de Santurce, Tarragona y Huelva suman el total de cuatro Instalaciones certificadas EMAS en el grupo CLH.

Plan de gestión de integridad de infraestructuras

El Plan de Integridad de Oleoductos y el Plan de Integridad de Instalaciones se han elaborado siguiendo el estándar API 1160 (American Petroleum Institute) enfocada a oleoductos y la publicación API 353 enfocada a instalaciones de almacenamiento.

Su cumplimiento y seguimiento nos ayuda a operar de una manera más eficiente y segura; se garantiza así la seguridad en todas las instalaciones de CLH y pone el máximo empeño en mantener unos exigentes estándares en todos sus procesos.

Estos dos planes, alineados con la política de responsabilidad corporativa del Grupo CLH, permiten también asegurar la protección del entorno teniendo presentes criterios de responsabilidad medioambiental durante todo el ciclo de vida de sus actividades y respetando la biodiversidad y el entorno social.

Plan de Sucesión y Formación

La compañía continúa 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.

Gestión de los Impuestos Especiales

La gestión de los Impuestos Especiales tiene por finalidad eliminar cualquier error en la aplicación de la normativa vigente y en la correspondiente liquidación. A su vez, la gestión de riesgos financieros, tales como de mercado, crédito y liquidez son gestionados a través de políticas consecuentes con los objetivos de la empresa.

Gobierno Corporativo en CLH Página 14 de 16





















Asimismo, el Grupo CLH cuenta con una gran cantidad de procesos y Unidades Organizativas relacionadas con el cumplimiento de las regulaciones que afectan a la operativa de la empresa, cabe resaltar los siguientes:

- La Subdirección de Asesoría Jurídica, junto con las direcciones operativas, verifican continuamente la correcta aplicación de la normativa vigente así como la inmediata aplicación de cualquier nueva regulación, en los casos en que es necesario.
- La Unidad de Medioambiente y Seguridad, vigila el cumplimiento de la regulación vigente en relación a dichos ámbitos.

- · La Subdirección de Calidad cuenta con procedimientos para supervisar el cumplimiento de la regulación relacionada con la calidad del producto a lo largo de todo el proceso de almacenamiento y transporte, así como de su cantidad a través de la Unidad de Metrología.
- El Comité de Auditoría supervisa los sistemas de control interno y de gestión de riesgos de la sociedad, la auditoría interna y la información financiera regulada, estableciendo las oportunas relaciones con los auditores de cuentas externos.

Riesgos de orden ético, ambiental y social con potencial impacto en el negocio

Cabe destacar, que el Grupo CLH analiza y evalúa periódicamente los principales riesgos de orden ético, social y ambiental y que afectan a la consecución de los objetivos de negocio. Estos riesgos están adecuadamente identificados e incluidos en el Mapa de Riesgos de la compañía (sometido a la aprobación del Comité de Auditoría) y son objeto de un seguimiento específico.

Entre ellos cabe destacar:

Riesgos de orden ético, ambiental y social

Riesgos de mercado

Riesgos ligados a la evolución de la demanda nacional de carburantes y combustibles, que condiciona el nivel de actividad de la compañía, así como la situación de la competencia.

Riesgos operacionales

El Grupo CLH en el cumplimiento de sus actividades ordinarias está sometido a diversos eventos, entre ellos cabe destacar los que pueden impactar en el mantenimiento de la calidad de los productos que almacena y transporta, los relacionados con el derrame de productos que traigan consecuencias medioambientales y perjuicios a terceros, así como los riesgos relacionados con la seguridad de las personas.

Riesgos regulatorios

La compañía está sujeta al cumplimiento de una amplia legislación y normativa que conforman su marco regulatorio. Determinados cambios legislativos o sus incumplimientos pueden tener impacto en la consecución de los objetivos estratégicos del Grupo.





















La exposición a estos riesgos críticos para la evolución y desarrollo del Grupo CLH, se gestiona y mitiga mediante planes de acción dirigidos especialmente a reducir su materialización e impacto. Cabe destacar que, los riesgos que se han producido durante el ejercicio no han tenido un impacto significativo en los resultados de la entidad.

En el ámbito de gestión de riesgos de orden ético, ambientales y sociales la compañía cuenta con el Comité de Ética cuya labor es gestionar y coordinar las medidas para evitar el riesgo de "acciones no éticas", por lo que se responsabiliza de la gestión de este riesgo desde la identificación hasta la evaluación y el establecimiento de medidas mitigadoras

Entre las principales actividades que desarrolla este Comité se incluyen:

- La difusión del Código de Conducta entre todas las personas de la compañía y otros grupos de interés,
- · La gestión del Buzón habilitado al efecto, un canal de comunicación específico para gestionar la información sobre posibles incumplimientos en la aplicación de las normas de actuación, sí como cualquier duda o sugerencia sobre el mismo.

Asimismo, el Grupo CLH, a la hora de desarrollar sus actividades, puede estar sometido a posibles riesgos de orden ambiental y social (derrames, seguridad y salud de las personas, riesgos reputacionales, etc.). Los sistemas de control más relevantes implantados en la organización, ya comentados en otros apartados, con los cuales se busca mitigar estos riesgos y alcanzar los objetivos del Grupo, son:

- Sistema mixto de prevención.
- Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Laboral.
- · Sistema de Gestión Ambiental.
- Plan de Sucesión y Formación.

Adicionalmente, el sistema de gestión de riesgos del Grupo CLH define el perfil de riesgo asumido, en línea con la estrategia de la compañía, esto permite identificar en qué medida está asumiendo un nivel de riesgo diferencial en su objetivo de creación de valor a lo largo del tiempo, sin poner en peligro la continuidad del negocio. En este proceso resulta clave una adecuada medición del "apetito de riesgo" y su tolerancia.

Dentro de este marco, el Grupo CLH identifica los principales riesgos de cada una de sus unidades organizativas y se asigna al riesgo un propietario responsable de definir los planes de acción específicos y medidas mitigadoras, con objeto de mantenerlos dentro del perfil de riesgo aceptado por CLH.

Los indicadores clave asociados a cada riesgo aportan información en cuanto al grado de efectividad de las medidas mitigadoras y, en su caso, apoyan la toma de decisiones de actuación, ante desviaciones en el marco de un análisis coste-beneficio.



















Evaluación positiva de las instalaciones, desde el punto de vista de riesgos de daños y pérdida de beneficios

Uno de los proyectos abordados en el transcurso del 2013 en el Área Económico-Financiera, desde su unidad de Seguros y Riesgos, ha consistido en la inspección de tres de las principales instalaciones de la compañía, con el fin de evaluar los riesgos de daños y pérdida de beneficios. La evaluación ha sido realizada por una aseguradora Internacional independiente de reconocido prestigio y con amplia experiencia en la inspección de riesgos del sector Oil & Gas. Los resultados obtenidos por CLH han sido excelentes y las calificaciones, se clasifican según la puntuación final en:

Puntuación por Instalación	Instalación I		Instalación II		Instalación III	
	As Is	To Be	As Is	То Ве	As Is	То Ве
Daños Materiales	72	22	99	53	58	31
Incendio	(Bueno)	(Excelente)	(Bueno)	(Bueno)	(Bueno)	(Excelente)
Daños Materiales PB	30	18	37	25	37	25
(Pérdida de Beneficios)	(Excelente)	(Excelente)	(Excelente)	(Excelente)	(Excelente)	(Excelente)

^{*} Puntuación "As Is" que es la actual de la Instalación y "To Be" que es la que se alcanzaría de llevarse a cabo todas sus acciones recomendadas.

^{**} Excelente <51; Bueno 51-100; Razonable 101-150; Pobre >150









de Global Reporting Initiative.















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.

¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN NUESTROS RETOS PARA EL IMPULSO DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA?

Grado de cumplimiento

1. Publicar y verificar el sexto informe de Responsabilidad Corporativa.

Reto

- 2. Proporcionar formación en materia de Responsabilidad Social Corporativa a los directivos y mandos intermedios de la compañía.
- **3.** Potenciar las relaciones y establecer alianzas con los grupos de interés de la compañía.
- 4. Avanzar en la ejecución de los programas contemplados en nuestro Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.



Se han mantenido más de 1.000 reuniones con grupos de interés locales y se han realizado 30 visitas y actividades institucionales. Se inició la segunda edición de la exposición itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo".

El informe fue publicado y verificado obteniéndose la calificación A+

El curso se ha realizado en 2013, tanto en modalidad presencial como

Se ha avanzado en la ejecución del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016 en cada una de las áreas incluidas en dicho Plan.

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Publicar y verificar el séptimo informe de Responsabilidad Corporativa.
- Completar la exposición itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo".
- Continuar potenciando las relaciones y establecer alianzas con los grupos de interés de la compañía.
- Continuar con la ejecución de los programas contemplados en el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.



Cumplido



En proceso



No iniciado





















LA GESTIÓN DE LA RESPONSABILIDAD CORPORATIVA EN CLH

El Consejo de Administración de CLH aprobó el Plan Estratégico 2012-2016 del Grupo CLH donde se destaca el compromiso de la compañía en materia de Responsabilidad Social Corporativa. El actual Plan Estratégico, en el cual se define la estrategia en materia de Responsabilidad Social Corporativa, cuenta con varias líneas de trabajo entre la que destacan la mejora de la eficiencia y competitividad para adaptarse a un entorno cada vez más competitivo, el desarrollo de nuevas oportunidades de negocio en España y en el extranjero, y mantener el compromiso con los grupos de interés.



La Política de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH, aprobada por el Consejo de Administración como máximo órgano de gobierno de la organización, está plenamente integrada en la estrategia del Grupo 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.

El Grupo CLH ha definido su política de Responsabilidad Corporativa teniendo en cuenta la opinión de los distintos grupos de interés de la compañía (clientes, accionistas, empleados, proveedores, sociedad) y contemplando 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.

El compromiso del Grupo CLH en materia de Responsabilidad Corporativa se materializa a través del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016. Este Plan Director, fundamentado en los aspectos prioritarios de la estrategia de Responsabilidad Corporativa, se desarrolla en paralelo al Plan Estratégico en vigor, lo que manifiesta la plena integración de la Responsabilidad Social Corporativa en la estrategia global de la compañía.

El desarrollo del Plan Director de Responsabilidad Corporativa se asienta, además, sobre los Valores de la compañía y su Visión: colaborar al progreso económico, medioambiental y social, proporcionar a los clientes un servicio excelente, asegurar la rentabilidad a los accionistas, fomentar la promoción laboral de los empleados y la conciliación de su vida personal y profesional.





















La Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales es la unidad encargada de velar por la correcta implementación 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.

Igualmente, en el marco de los procesos de auditoría interna y de identificación y gestión de los principales riesgos y oportunidades existentes, el Consejo de Administración 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.

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.

Comité de **Responsabilidad Corporativa**

- Supervisar el 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 materia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Apoyar a la Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales en la gestión de las relaciones con los grupos de interés.
- Colaborar en la elaboración del informe de Responsabilidad Corporativa.





















EL PLAN DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD **CORPORATIVA 2012-2016**

El Grupo CLH puso en marcha en 2012 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.

Durante 2013 el Grupo CLH ha realizado además una revisión del plan con el fin de mejorar el enfoque de algunos proyectos e incluir otros nuevos como el desarrollo de una política de apoyo al emprendedor que pretende contribuir a la innovación y a la generación de empleo mediante el apoyo explícito a los emprendedores.

El Plan Director de Responsabilidad Corporativa del Grupo CLH pretende:

- Establecer para este periodo las líneas estratégicas y los principales objetivos en materia de Responsabilidad Corporativa.
- 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.

> 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
- Fficiencia
- Compromiso
- Confianza
- Integridad
- Responsabilidad

Plan estratégico Grupo CLH

Plan Director de Responsabilidad **Corporativa 2012-2016**

Retos y oportunidades

Nuestra forma de ver las cosas.

Cambio climático Seguridad

Nuevos

mercados

Diversificación

de la oferta

Excelencia

Eficiencia

Compromiso

Confianza

Integridad

Responsabilidad

Plan estratégico 2012-2016

Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2012-2016























ARQUITECTURA DEL PLAN DIRECTOR DE RESPONSABILIDAD CORPORATIVA

La arquitectura del Plan Director 2012-2016 se articula en torno a la siguiente estructura:

> Integridad y transparencia

Disponer de un marco de actuación ejemplar referente en la integridad y el gobierno corporativo.

Eficiencia y protección del entorno

Contar con objetivos y programas específicos que refuercen la apuesta de la compañía por la eficiencia y la protección del entorno.

Seguridad

Seguir siendo un referente dentro del sector por nuestras prácticas en materia de salud y seguridad laboral e industrial.

Prioridades

estratégicas

PROGRAMAS DE ACCIÓN

PROGRAMAS DE ACCIÓN

PROGRAMAS DE ACCIÓN

Acciones y objetivos

Personas

Clientes

Relaciones con la comunidad

Herramientas de impulso

Programas de apoyo

El Plan Director establece para cada una de las tres prioridades estratégicas distintos programas de acción, en los que participan todas las direcciones de la compañía, que se dirigen a mejorar la gestión del Grupo CLH en ámbitos clave en materia de Responsabilidad Corporativa.

En lo que se refiere a los programas de apoyo contemplados en el plan, estos surgen para dotar a la compañía de sistemas que refuercen su relación con algunos grupos de interés clave.

El primero de ellos, "Personas", se orienta a proporcionar a la compañía los sistemas de gestión que permiten ofrecer a sus empleados condiciones de trabajo satisfactorias, una carrera profesional atractiva y estimulante que contribuya a la consecución de los objetivos de la compañía.

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.

La responsabilidad corporativa en CLH Página 6 de 10





















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.

Finalmente, las tres herramientas de impulso hacen referencia a mecanismos transversales que permitan alcanzar los objetivos establecidos en los ejes y programas anteriores.

- "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.



Cursos de formación sobre Responsabilidad Social Corporativa

Durante 2013 el Grupo CLH organizó una edición del 'Curso de Responsabilidad Social Corporativa'. Este proyecto, contemplado dentro del Plan Director de RSC, ha sido impulsado por las direcciones corporativas de Recursos Humanos y Comunicación y Relaciones Institucionales con el objetivo de sensibilizar a la plantilla sobre la importancia de la RSC en el Grupo CLH.

Como primer paso del proyecto se desarrolló un temario específico y una plataforma on-line que también permitiera realizar la formación a conveniencia de cada alumno. El curso ha permitido a un amplio número de las personas del Grupo conocer mejor la Política de Responsabilidad Social Corporativa de la compañía y cómo pueden contribuir individualmente a los logros de la empresa en este ámbito

desde sus puestos de trabajo. Durante 2013 cerca de 400 empleados de CLH han realizado este curso en alguna de sus dos modalidades, presencial u online, con un índice de satisfacción global de 3,13 sobre cuatro.

Durante 2014, el Grupo CLH continuará ampliando los niveles organizativos e instalaciones a las que se ofrecen esta formación en materia de Responsabilidad Social Corporativa, en concreto se ha establecido el objetivo de extender dicha formación a 28 personas en la versión presencial y hasta 600 personas en su versión on-line.





















DIALOGO CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Una parte clave de la estrategia del Grupo CLH en Responsabilidad Corporativa es el diálogo con sus grupos de interés. En este sentido, el Grupo CLH aspira a ser reconocida como una empresa que genera confianza entre los grupos de interés con los que se relaciona y para ello considera prioritario establecer canales que permitan mantener un diálogo honesto, abierto y transparente. (G4-25)

El entendimiento de las expectativas de los grupos de interés es un elemento básico para la definición y la gestión de la Responsabilidad Corporativa. El Grupo CLH desarrolla diversos procesos de diálogo con estos grupos con objeto de identificar qué aspectos demandan 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.

Además, con el fin de conocer e identificar la opinión y necesidades de sus públicos, CLH realiza bianualmente un estudio de satisfacción de los grupos de interés. Este estudio analiza mediante encuestas, no solo la opinión que los grupos de interés tienen sobre CLH sino también su evolución y supone para la compañía una importante herramienta de evaluación.

La realización de este estudio tiene como objetivo reforzar el diálogo con estos grupos ofreciendo por una parte, la posibilidad de identificar claramente sus expectativas, contextualizarlas y, por otra, permite dotar al Grupo de información fundamental para diseñar las acciones para darles respuesta.

Además, en su afán de mejora continua, CLH está elaborando un estudio para conocer los principales aspectos que afectan a la compañía en el marco de la relación con sus grupos de interés. Asimismo, la compañía está trabajando en el diseño e implantación de un sistema para identificar y jerarquizar a dichos grupos de interés. Los resultados de esta consulta darán como resultado un mapa de stakeholders jerarquizado según la importancia que tienen para el Grupo CLH y la valoración que ellos hacen de CLH. (G4-26)

Canales de comunicación con grupos de interés

El Grupo CLH pone a disposición de sus grupos de interés varios canales de comunicación para informar sobre sus actividades, así como para conocer las inquietudes y opiniones de los mismos.

En los últimos años, canales de comunicación como la web corporativa y las redes sociales se han consolidado como el canal más utilizado para difundir información dirigida a los diferentes grupos de interés del grupo CLH.

Junto a la página web, el Grupo mantiene un continuo diálogo con los grupos de interés a través de sesiones de consulta, e-mails, boletines y revistas, publicaciones sectoriales y encuestas, contacto personal entre otros.

La responsabilidad corporativa en CLH



















(G4-24)



Reuniones periódicas

Revista Acerca

Encuesta de satisfacción

Ferias, foros y conferencias

Buzón del Código de Conducta

Página web

Informe Anual y memoria

Reuniones periódicas

Asociaciones

Revista Acerca

Página web

Informe Anual y memoria

Ferias, foros y conferencias

Exposición Itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo"

Reuniones con accionistas

Página web

Informe Anual y memoria

Ferias, foros y conferencias

Revista Acerca

Buzón del Código de Conducta

Intranet

Dirección de RRHH

Revista Acerca

Encuesta de satisfacción de empleados

Buzón del Código de Conducta

Página web

Informe Anual y memoria

Informe Anual y memoria

Ferias, foros y conferencias

Noticias de prensa

Redes sociales

Visitas guiadas a instalaciones

Buzón del Código de Conducta

Página web

Exposición Itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo Página web

Redes sociales Informe Anual y

memoria Noticias de

prensa

Visitas guiadas a instalaciones

Revista Acerca

Buzón del Código de Conducta

Exposición Itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo Notas de Prensa

Página web

Redes sociales

Informe Anual y memoria

Ferias, foros y conferencias

Reuniones periódicas

Revista Acerca

Exposición Itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo

Ferias, foros y conferencias

Reuniones periódicas

Página web

Redes sociales

Informe Anual y memoria





















Relaciones con la comunidad

El Grupo CLH desarrolla desde hace varios años un Plan específico de Relación con las Comunidades Locales, que tiene como objetivo intensificar el contacto con este grupo de interés, así como conocer las inquietudes y expectativas que genera la compañía en la sociedad y en el entorno inmediato de sus instalaciones. Durante 2013 se mantuvieron más de 1.000 reuniones con grupos de interés locales

Participación en congresos y encuentros

Durante 2013, el Grupo CLH estuvo presente en foros y conferencias cuya temática está alineada con la estrategia del Grupo y con los compromisos adquiridos en materia de relación con sus grupos de interés.

El Presidente intervino en diferentes encuentros, entre los que destacan la conferencia "España: situación y escenarios energéticos de futuro', dentro de las VIII Jornadas de Ingeniería Industrial Aplicada Ingenia'13; el "Curso de energía para medios de comunicación", impulsado por el Club Español de la Energía, la jornada "Nuevos modelos de crecimiento para generar oportunidades de negocio y empleo", organizada por el periódico Expansión e IBM, o el ciclo "La sociedad en busca de referentes" de la Universidad de La Rioja. También inauguró el XXIV Congreso CONAIF "Regreso al futuro" y participó en la presentación del libro 'Los rankings universitarios, mitos y realidades'.

Participación en asociaciones

El Grupo CLH es miembro de diferentes organismos y asociaciones especializadas, 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.

Participación de representantes de **CLH** en encuentros sectoriales

Encuentros nacionales

- Simposio internacional sobre Responsabilidad Social Corporativa, organizado por Funseam en el Parc Científic de Barcelona.
- Il Foro sobre "Infraestructuras Energéticas en la Comunidad de Madrid para el siglo XXI".
- X Foro de Excelencia Empresarial del Gobierno de la Rioja.
- Conferencia "Las marcas las hacemos todos", impulsado por el Foro de Recursos Humanos.
- XIII Jornadas Técnicas sobre Mantenimiento en el Sector de la Energía.
- XXIV Congreso de la Asociación Española de Gerencia de Riesgos y Seguros (AGERS).
- XVIII Jornadas de Auditoría Interna.
- I Jornada de Excelencia de la Universidad Europea de Madrid.

Encuentros internacionales

- X Simposio organizado por CONCAWE en Bruselas.
- "Conferencia sobre tanques y terminales: operación y gestión de la integridad", que la firma Marcus Evans organizó en Dubái.



















Dentro del sector empresarial, la compañía es socio colaborador de diferentes organismos y asociaciones, como el Círculo de Economía, el Círculo de Empresarios, la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), la Asociación Española de Directivos, la Asociación para la Economía Energética, el Instituto Empresa, el Instituto de Consejeros-Administradores, Dircom o el Panel Cívico de los Cien, entre otros.

Además, en el ámbito científico, 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.

Relaciones institucionales

A lo largo de 2013, el presidente del Grupo CLH se reunió con los presidentes autonómicos de Galicia, Alberto Núñez Feijóo; Baleares, José Ramón Bauzá; y Castilla y León, Juan Vicente Herrera. Durante estos encuentros, José Luis López de Silanes transmitió a sus interlocutores las actividades e inversiones de la compañía en sus respectivas comunidades.

Asimismo, CLH recibió la visita de diferentes personalidades y representantes de organismos, entre los que destacan el ministro de Defensa, Pedro Morenés, y el ministro de Industria, Energía y Turismo, José Manuel Soria, que acudieron al Centro de Control de Oleoductos, donde recibieron explicaciones sobre el funcionamiento de la compañía.

También se acercaron a conocer las instalaciones de CLH, el director general de Calidad Ambiental de la Generalitat Valenciana, Vicente Tejedo; la directora del Instituto Catalán de la Energía, Maite Masià; o el director general de Ordenación Industrial y Comercio del Gobierno de Extremadura, Miguel Córdoba.

Entre las visitas internacionales, dos delegaciones de la OTAN, junto a miembros del Russian Council y del Fuel Efficency Adviser, acudieron a la sede social de la compañía.

Además, CLH acogió cuatro encuentros de directivos a los que acudieron el consejero delegado de Gas Natural Fenosa y presidente del Club Español de la Energía, Rafael Villaseca; el catedrático de Estratigrafía y profesor de Recursos Energéticos y Geología del Petróleo en la Facultad de Geología de la Universidad de Barcelona, Mariano Marzo; la presidenta de Siemens España, Rosa García; así como el director general de la Fundación ONCE, José Luis Martínez, y la directora del Programa Inserta, Mar Medeiros.

La compañía también organizó una conferencia para los alumnos del CESEDEN (Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional) en la sede social y acogió una reunión de la comisión de Barcelona de COASHIQ (Comisión Autónoma de Seguridad e Higiene en el Trabajo de Industrias Químicas y Afines) en la instalación de almacenamiento de la Ciudad Condal.

Relaciones con los medios de comunicación y página web corporativa

Dentro de su política de transparencia, la compañía atendió a más de un centenar de periodistas en sus requerimientos de información sobre las actividades y proyectos de CLH. La compañía también organizó ruedas de prensa y encuentros con los medios de comunicación, como el celebrado con motivo de la Junta General de Accionistas.

La página web de CLH, que estrenó diseño y nuevas secciones, superó las 150.000 visitas en 2013, según los datos aportados por Google Analytics.























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.

RETOS 2013

Reto

- 1. Optimización de los procesos de gestión y tramitación de facturas.
- 2. Implantación de un software de gestión integrada de riesgos para dar mejor cobertura al mantenimiento y actualización del Mapa de Riesgos.
- 3. Implantación del nuevo sistema de gestión de cobro y seguimiento de la deuda con clientes.
- 4. Implantación del 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.
- 5. Aprobación de un nuevo Plan Estratégico para el periodo 2012-2016.
- 6. Internacionalización de la compañía mediante la prestación de servicios a compañías de otros países.

Grado de cumplimiento



Todas las facturas de gasto de la compañía gestionadas de forma automatizada gracias a la implementación de un nuevo software.

En fase de selección de la herramienta que se adapte mejor para la gestión integrada de riesgos.



Análisis completo del sistema para la implantación en el ERP de la compañía. Pendiente de validación el diseño final.



Se ha implantado con éxito la actualización de la herramienta, adaptando los sistemas de trabajo y reporting a las nuevas capacidades que aporta.



En febrero de 2013 el Consejo de Administración aprobó el Plan Estratégico 2012-2016 de la compañía.



El Consejo de Administración aprobó en septiembre de 2013 la participación de CLH en el proyecto internacional "MSPP" en Omán que supondrá una inversión de casi 200 millones de dólares y en el que CLH participará con un 40% del capital.

Formalización del "Adendum del MOU" suscrito con ORPIC de prórroga de los servicios de colaboración.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Finalizar la implantación del nuevo sistema de gestión de cobro y seguimiento de la deuda con clientes.
- Revisar el Plan Estratégico 2012-2016.
- Formalizar la constitución de una empresa conjunta con ORPIC para la construcción y explotación de nuevas infraestructuras logísticas en Omán.
- Presentar nuevas propuestas de inversión internacional al Consejo de Administración.



















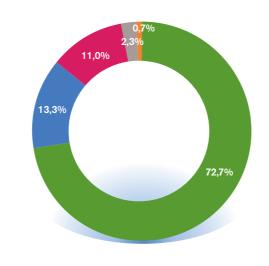
En 2013, el Grupo CLH se ha enfrentado con éxito a la disminución de la demanda de productos petrolíferos, derivada de la actual coyuntura económica, mediante el refuerzo de la eficiencia de sus actividades y la adaptación de la oferta de servicios a las nuevas necesidades de clientes. Los resultados del año 2013 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.

Las principales magnitudes económicas del Grupo CLH en 2013 han sido las siguientes:

- Los ingresos de explotación fueron de 574,5 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 46,8 millones de euros.

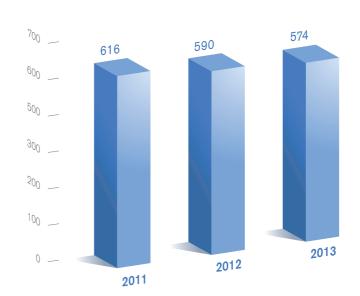
- El beneficio de explotación alcanzó la cifra de 225,6 millones de euros.
- La compañía registró un beneficio neto de 164,2 millones de euros.
- La cotización de la acción a cierre del ejercicio fue de 26,10 euros.

Origen de los ingresos del Grupo





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























La adecuada gestión de los capitales representa el compromiso de la compañía en cuanto a creación de valor a largo plazo y está reflejada en el Plan Estratégico 2012-2016 del Grupo CLH, cuyo objetivo es garantizar el mantenimiento a largo plazo de la posición competitiva de la compañía.

Así, CLH considera que el resultado económico generado es el reflejo de la calidad de los capitales que lo sustentan y cuya gestión permite a la compañía crear valor:

CAPITAL HUMANO

1.405 profesionales

forman parte de la plantilla de CLH

806.211 € invertidos en 2013 en la formación

El 95% de la plantilla

dispone de contrato por tiempo indefinido

El Grupo CLH se ha alzado con el Premio CEX 2013, en reconocimiento a su política de Recursos Humanos, Además, CLH está llevando a cabo un plan de desarrollo individual (PDI), encaminado a potenciar las habilidades profesionales de los empleados; con el objetivo de conocer las competencias de cada uno de los profesionales de la compañía ha iniciado un exhaustivo plan de assessment con el que se podrá establecer en detalle el perfil de los trabajadores.

CAPITAL FINANCIERO

574,5 millones de €

de ingresos de explotación

Inversiones

46,8 millones de euros

Beneficio neto de 164,2 millones de €

La solvencia demostrada por la compañía es una muestra de garantía ante las entidades financieras. Fruto de ello, la financiación solicitada por la compañía siempre se ha visto cubierta con ofertas de diversas entidades, con un coste financiero de los más bajos que pueden darse en el mercado.

Generación de valor para la Sociedad y nuestros grupos de interés Página 4 de 9





















INFRAESTRUCTURAS

Más de 4.000 kilómetros de oleoductos

39 instalaciones de almacenamiento 28 instalaciones aeroportuarias

La compañía ha mantenido de modo continuado el objetivo de garantizar en toda el área peninsular y de Baleares el suministro de productos petrolíferos. Por ello viene desarrollando una red de oleoductos que permite acercar el producto al punto de consumo. Asimismo, el desarrollo de nuevas infraestructuras de almacenamiento permite prestar servicio a los clientes y garantizar la existencia de productos en caso de cualquier contingencia.

CAPITAL NATURAL

Reducción de 332.000 toneladas de CO₂

en 2013 gracias al uso del sistema de oleoductos

Las operaciones realizadas por CLH en la prestación de los servicios se ejecutan tratando de reducir al mínimo la utilización de recursos naturales así como la afección del medio ambiente.

INNOVACIÓN

Más de 7,5 millones de **EUIOS** invertidos en I+D+i

Certificación según la norma **UNE 166002**

CLH a través de la Dirección General de Tecnología e Innovación impulsa la mejora continua en los procesos mediante la difusión de herramientas metodológicas e implantación de modelos y sistemas de innovación que ayudan en la optimización del uso de los recursos y en la creación de nuevos servicios con los que afrontar los retos del mercado y la satisfacción y expectativas de los grupos de interés y la sociedad.





















Las actividades del Grupo CLH generan un valor económico directo con los principales grupos de interés de la compañía, a través del pago de salarios a los empleados, la remuneración del capital con dividendos a accionistas, los gastos en suministros a proveedores y el pago de impuestos a las Administraciones Públicas.

2011

Valor económico distribuido (miles de Euros)

	2011	2012	2013
Gastos de personal	116.711	120.288	106.766
Aprovisionamientos	173.129	156.483	163.786
Remuneraciones al capital (dividendos)	152.517	147.676	152.966 ⁽¹⁾
Pagos a Gobiernos (Indique desglose)	69.380	64.233	50.236
Impuestos sobre beneficios	65.330	59.653	45.799 ⁽²⁾
Otros pagos significativos a Gobiernos	4.050	4.580	4.437
Valor Añadido	511.737	488.683	473.754 ⁽¹⁾
Resultado del ejercicio	162.763	147.875	164.164

- (1) Nota: El dividendo del ejercicio 2013 incluye 39.471 miles de euros correspondientes al complementario que se propondrá a la Junta General de Accionistas para su aprobación.
- (2) Minorado en 15,5 millones de euros como consecuencia del efecto fiscal a que ha dado lugar la actualización de balances, por la mayor deducción futura de amortizaciones.



Flujos de riqueza (en porcentaje)

	2011	2012	2013
Aprovisionamientos	34	32	35
Remuneraciones al capital (dividendos)	30	30	32
Gastos de personal	23	25	22
Pagos a Gobiernos (impuestos+multas)	13	13	11























El Grupo CLH contribuye a la creación de valor compartido con la sociedad en la que opera, además de a la creación de valor económico directo.

La creación del valor aportado para la sociedad se centra en áreas específicas básicas para las actividades de negocio de la compañía:

• Garantía de suministro continuo, seguro, eficiente y sostenible

El sistema integrado de la red de oleoductos e instalaciones de almacenamiento ha permitido que CLH pueda suministrar hidrocarburos prácticamente en cualquier zona de los territorios peninsulares y baleares, lo que redunda en el beneficio conjunto de la sociedad.

Las actuaciones realizadas por la compañía en los últimos años han permitido disponer de unas infraestructuras tecnológicamente avanzadas que garantizarán la prestación de servicios en la próxima década. Además, la próxima puesta en marcha del oleoducto Torrejón de Ardoz-Barajas permitirá desmantelar los tanques situados en esta última población, lo que redundará en un mayor bienestar para la sociedad.

Eficiencia en costes

El alto nivel de eficiencia alcanzado por el Grupo CLH, gracias a la utilización de tecnología más 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 ha permitido 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.

La actualización de precios de los servicios con valores inferiores al IPC es fruto de las mejoras de la eficiencia que viene acometiendo la compañía, lo que además está permitiendo la captación de nueva actividad y el aumento de suministros desde instalaciones de CLH a los países del entorno.

Según el estudio de la CNE (Comisión Nacional de Energía) 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 de las operaciones alcanzada por la compañía.

• CLH un agente fundamental en transporte sostenible de la energía

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 tanque, 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 332.000 toneladas de CO_2 en 2013.



















Asimismo, el proceso de adaptación que ha llevado a cabo el Grupo CLH para poder recibir, almacenar y expedir biocarburantes está permitiendo el uso de estos productos a nivel nacional. En 2013, la compañía distribuyó alrededor de 1 millón 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.

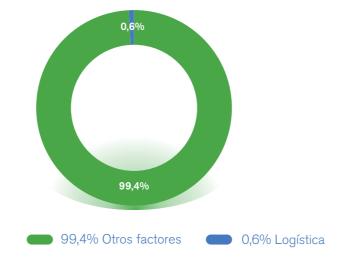
Colaboración en la recaudación de los impuestos de hidrocarburos

Cabe destacar el papel del Grupo CLH en la recaudación de los Impuestos de Hidrocarburos en colaboración con la Administración Pública. 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.

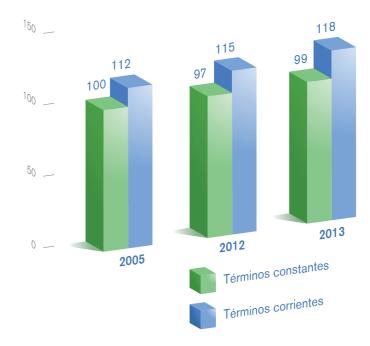
Con el objetivo de reafirmar el compromiso de la compañía con las mejores prácticas de gobierno corporativo y estrechar su colaboración con la Administración en la detección de prácticas fraudulentas, el Grupo CLH se adhirió en 2012 al Código de Buenas Prácticas Tributarias desarrollado por la Agencia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

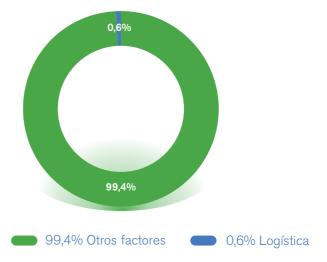
Peso de la logística sobre los precios finales de Gasóleo A en España (Céntimos €/I)



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



Peso de la logística sobre los precios finales de Gasolina 95 en España (Céntimos €/I)





















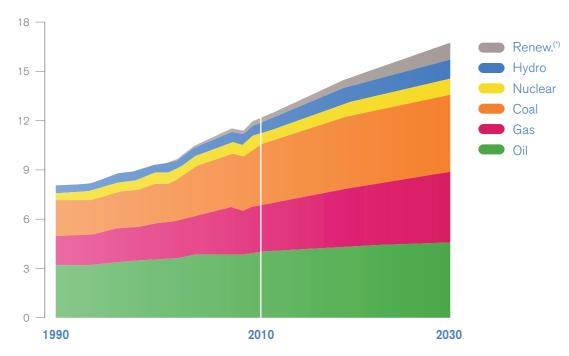
EL PETRÓLEO Y FUTUROS ESCENARIOS ENERGÉTICOS

La aparición de nuevas tecnologías de movilidad (coche eléctrico, vehículo a gas natural) y nuevos combustibles (gas de pizarra), motivadas por drivers regulatorios o sociales, generará importantes cambios en el sector energético a medio y largo plazo. Estos cambios influirán en el diseño del mapa de la energía internacional, creando un nuevo panorama en el que la sostenibilidad y eficiencia constituirán retos decisivos.

Según el informe "Panorama Mundial de la Energía 2013" publicado por la Agencia Internacional de la Energía, todas las fuentes energéticas, desde el petróleo hasta las energías 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.

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 tecnologías más eficientes aplicadas al sistema energético.

Evolución de la demanda global de energía primaria (Btep)



(*) Fuente: BP Energy Outlook 2030 e Informe de AIE "Panorama Mundial de la Energía 2013"

Generación de valor para la Sociedad y nuestros grupos de interés Página 9 de 9





















En cualquier caso, se estima que el petróleo seguirá siendo clave y su precio seguirá creciendo. La demanda mundial de crudo se incrementará en 2014 hasta alcanzar los 92.5 millones de barriles de 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

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.

consumo.

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.



La primera inversión internacional de la compañía en sus más de 85 años de historia

Desde el año 2012 se viene realizando el estudio del posible desarrollo de infraestructura logística en Omán.

Para ello, se formalizó en octubre de 2012 un Memorandum of Understanding con ORPIC (Oman Oil Refineries and Petroleum Industries Company SAOC) al objeto de estudiar las posibilidades de conformar una joint venture entre ambas compañías para el desarrollo de infraestructuras logísticas en Omán.

Fruto del estudio realizado, en septiembre de 2013 el Consejo de Administración de CLH acordó la formalización de la constitución de una empresa conjunta con el objetivo de construir un oleoducto que conecte las refinerías de Sohar y Muscat así como una nueva instalación de almacenamiento conectada al oleoducto y enlazada por otro ramal al nuevo aeropuerto de Muscat en Omán.























Reto

NUESTRO ENFOQUE

El Grupo CLH trabaja para extender los compromisos adquiridos en materia de responsabilidad social corporativa a lo largo de su cadena de aprovisionamiento.

Cumplido

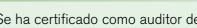
En proceso

No iniciado

¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL PLAN DIRECTOR DE RSC RELACIONADOS CON LA INTEGRIDAD?

Grado de cumplimiento

- 1. Revisión el modelo de compras responsables del Grupo CLH.
- 2. Definición de un cuestionario de autoevaluación para los proveedores sobre el seguimiento de los principios y requisitos establecidos en el código.
- 3. Mejora del procedimiento de gestión del "no cumplimiento" por parte de proveedores.
- 4. Revisión y control interno de las prácticas de los principales proveedores.
- 5. Ampliación de la información pública de la compañía sobre el funcionamiento del modelo de compras responsables del Grupo CLH.
- 6. Definición de una metodología de identificación de riesgos de ética e integridad (internos y en los procesos de compras).
- 7. Promoción de la aceptación del Código de Conducta del Grupo CLH a todos los proveedores relevantes.



Se ha certificado como auditor de compras al jefe de Compras y Almacenes, según norma CWA 15896.

Se ha diseñado un cuestionario de autoevaluación y se ha enviado a algunos proveedores como piloto.

- Se está revisando el sistema de recepción de materiales a fin de mejorar las mediciones.
- Una vez realizada la autoevaluación se iniciará el proceso de revisión.
- Una vez definido el modelo, se publicará en la web de CLH.
- Durante el año 2014 de identificarán los riesgos y se elaborará un código
 - ético del proceso de compras.
- Durante el año 2014 se solicitarán la aceptación al código de conducta a empresas que representen el 50% de las compras registradas en el programa de gestión de proveedores.

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

• Evaluar la situación de la compañía previa a la adaptación del sistema de compras a la norma CWA 15896.

Modelo de compras responsables en el Grupo CLH Página 2 de 5























MODELO DE COMPRAS RESPONSABLES EN EL GRUPO CLH

El Grupo CLH cuenta con un modelo de compras responsables que extiende los compromisos del Código de Conducta y criterios de sostenibilidad a toda su cadena de valor.

Dentro del marco del Plan Director de Responsabilidad Corporativa y con el fin de cumplir con los objetivos en esta materia, el Grupo CLH ha realizado diversas iniciativas que complementan el sistema de gestión y homologación de proveedores y garantiza que los proveedores cumplen con los estándares de desempeño.

La cadena de aprovisionamiento el Grupo CLH

La cadena de aprovisionamiento de la compañía está constituida por más de 2.900 empresas proveedoras que proporcionan al Grupo CLH los productos y servicios necesarios para su operación, cerca del 50% de estas empresas proveen a CLH con compras superiores a 3.000€.

Dentro de los proveedores de la compañía destacan, por la importancia de sus suministros o servicios, los suministradores de electricidad y comunicaciones así como todas aquellas compañías que proveen a CLH de materiales tan esenciales para su actividad como la instrumentación, tanques, tuberías, valvulería, así como los aditivos para los productos petrolíferos.

El Grupo CLH está comprometido con la contratación y colaboración con los proveedores locales, contribuye al desarrollo de las comunidades donde actúa, realizando la mayor parte de las contrataciones en las zonas donde está presente. En este sentido, durante el año 2013, el 95,77% de las compras llevadas a cabo por el Grupo CLH tuvieron su origen en España.

La cadena de aprovisionamiento en CLH en 2013:

- Integrada por **1.396 empresas** a las que se realizaron compras superiores a 3.000 €.
- Más del 94% del gasto se realiza con proveedores con los que se tiene un contrato a largo plazo.
- El periodo medio de pago a proveedores es inferior a 60 días.
- Las adjudicaciones de compra de materiales y contratación de servicios para inversiones han sido de **69 millones de euros** donde las adjudicaciones de materiales representa el 33% y de servicios el 67% restante.
- De los **109** colaboradores estratégicos de CLH, 76 disponen de un sistema de gestión medioambiental certificado, siendo consecuentemente auditados
- 86 empresas están auditadas sobre el cumplimiento de requisitos laborales y de seguridad.
- 3 proveedores cuentan con un Sistema de Responsabilidad Social Corporativa.











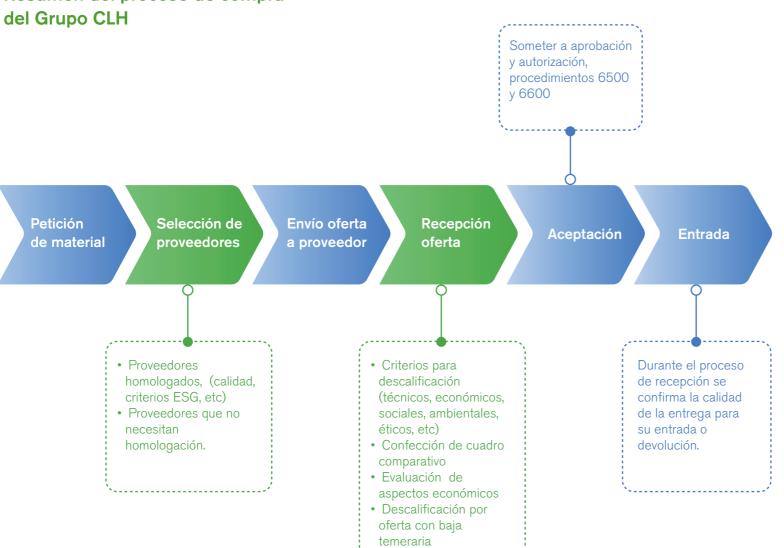












Gestión de la cadena de aprovisionamiento

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.

El Grupo CLH cuenta con la Unidad de Compras y Almacenes, que es la encargada de gestionar de forma centralizada las compras a nivel corporativo. 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.

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.

Modelo de compras responsables en el Grupo CLH Página 4 de 5





















El sistema RePro recoge la información genérica de proveedores así como los requisitos iniciales de homologación. CLH utiliza este sistema perteneciente al Grupo Achilles, entidad especializada en gestión de información de proveedores y entidad líder en evaluación de proveedores según los criterios de sostenibilidad. Dentro del sistema RePro se encuentran 109 empresas calificadas como estratégicas.

El sistema RePro fue acordado por las principales empresas españolas y portuguesas del sector eléctrico, oil & gas, agua y naval, con el objeto de disponer de una herramienta eficaz de registro de proveedores y contratistas de forma permanentemente actualizada, objetiva y no discriminatoria.

Este sistema 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.

Adicionalmente, todos los proveedores y contratistas deben vincularse a la Política de Seguridad del Grupo CLH. De esta forma, se aplican criterios de seguridad y salud en la evaluación de los proveedores y contratistas. Además los proveedores han de cumplir con la misma normativa de seguridad que los trabajadores de la empresa.

Las empresas colaboradoras consideradas como estratégicas, han de autoevaluarse mediante un cuestionario previo a la homologación, en el que se recogen los aspectos más significativos de la Responsabilidad Social Corporativa (siendo el objetivo de la compañía extenderlo a los proveedores de materiales que suministran el 50% de las compras realizadas), los resultados de la autoevaluación constituyen la base para el estudio de los riesgos de la cadena de suministro del Grupo.

Los contratistas más relevantes de CLH fueron evaluados en aspectos relacionados con la responsabilidad social durante 2013:

- 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.





















La compañía 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.

Cabe destacar, que el Grupo CLH trabaja con sus proveedores dentro de un marco de máxima transparencia. Los proveedores son informados de su calificación en los procesos de evaluación y colabora con los proveedores en la implantación de mejoras con el objetivo de aumentar la competitividad de éstos y su desempeño.

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

Comunicación con proveedores para la agilización de los procesos

En 2013 se ha afianzado un sistema para la agilización de las comunicaciones con el proveedor y usuarios que ha contribuido en la mayor precisión y agilidad del circuito de autorización de pedidos en la compañía.

El sistema permite enviar pedidos de forma simultánea al proveedor y 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 CLH 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.



Para el año 2014 está prevista la implantación de un nuevo sistema de recepción de materiales, ya que, como consecuencia de las evaluaciones de proveedores del año pasado y las entrevistas mantenidas posteriormente con cada una de ellos, se han detectado áreas de mejora en el proceso de recepción de pedidos.

Para agilizar el proceso y obtener mejores resultados de las evaluaciones, la compañía ha diseñado y puesto en marcha un proceso que asegura la recepción puntual de los pedidos, garantizando la precisión de los indicadores de calidad del servicio y, consecuentemente, una correcta evaluación del servicio recibido.





¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL

PLAN DIRECTOR DE RSC 2012-2016 RELACIONADO CON LOS CLIENTES?



















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

Programa

- 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.
- 2. Revisar y actualizar las encuestas de satisfacción del cliente (Grupo CLH)
- 3. Formalizar los procesos para la identificación de novedades en normativa fiscal como fuente de fidelización de los clientes.
- 4. Finalizar el diseño del nuevo sistema de gestión de sostenibilidad de los biocarburantes en CLH.
- 5. 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
- 6. Establecer objetivos cuantitativos de estrategia de innovación sostenible a largo plazo.

Grado de cumplimiento



CLH gestiona la información de las solicitudes de los clientes así como las acciones comerciales derivadas tanto de solicitudes de clientes como detectadas por la Organización en bases de datos.

Actualmente se está desarrollando un CRM, de desarrollo propio, que integre la información disponible para disponer de una visión agregada de la actividad real y potencial de un cliente.



Se han incorporado mejoras en la metodología, incluyendo la importancia que el cliente le da a cada aspecto del servicio.



Se está trabajando mediante asesoramiento de cara a la fidelización de los clientes sobre novedades fiscales (asesoramiento en la gestión de Impuestos especiales y aduanas, implantación del Sistema de Control de Movimientos de Impuestos Especiales (EMCS), particularidades del almacén fiscal, solicitud de autorizaciones fiscales, etc.).



Se ha realizado el análisis del nuevo modelo de gestión de biocarburantes acorde con la legislación vigente y las necesidades de nuestros clientes. Actualmente se encuentra en fase de desarrollo.



Actualmente se está desarrollando un CRM, de desarrollo propio, que integre la información disponible para disponer de una visión agregada de la actividad real y potencial de un cliente.



Benchmarking del sistema de gestión de la innovación. Colaboración con consultoras de referencia.





















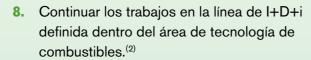


CALIDAD E INNOVACIÓN PARA NUESTROS CLIENTES (CONTINUACIÓN)



Р	ro	g	ra	m	a

7. Incrementar la colaboración con los actores más destacados del sector en el desarrollo de los proyectos de innovación aplicables a clientes.



- 9. Implantar la nueva sistemática de control y aseguramiento de calidad de los combustibles que maneja la compañía.
- 10. Realizar una nueva evaluación de la tecnología de aditivos de mejora de comportamiento en frío de los combustibles.
- 11. Implantar nuevos métodos de ensayo y caracterización de combustibles
- 12. Continuar el desarrollo de métodos de análisis ambiental.(2)
- 13. 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.

Grado de cumplimiento



Proyecto ITAKA y NARA de fomento de bioquerosenos.

Incorporación al Clúster Marítimo Nacional.

Cátedra CLH de metrología.

Posibilidad de ser nombrado como el colaborador del Centro Español de Metrología.



Proyecto de I+D+i presentado para certificación por terceros.



Se han implantado la totalidad de procesos redefinidos. Se ha implantado un nuevo sistema de gestión de la información de calidad de productos en toda la compañía (LIMS).



El nuevo aditivo se ha comenzado a usar en noviembre de 2013.



Se han definido métodos de determinación del número de cetano CID y el método propio de determinación de monoglicéridos saturados en biodiesel.



Se ha implantado el laboratorio de análisis ambientales.



Se está trabajando en la base de datos que permite recoger las reuniones, acciones comerciales, visitas, etc. realizadas con los clientes para hacer un seguimiento.

No iniciado

Cumplido En proceso

⁽²⁾ Aunque estos programas no correspondan al Plan Director de Responsabilidad Corporativa, se han incluido puesto que se trata de retos que el Grupo CLH fijó en materia de calidad e innovación.

Calidad e innovación para nuestros clientes Página 3 de 21























CALIDAD E INNOVACIÓN PARA NUESTROS CLIENTES (CONTINUACIÓN)



Programa

Grado de cumplimiento

14. 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. Además se están analizando compatibilidades de sistemas para la integración de los procesos operativos. En concreto se ha desarrollado un nuevo sistema de facturación (IATA) orientado a líneas aéreas y se ha realizado el prototipo del nuevo sistema de gestión de los suministros a aeronaves.

15. Implantar el proyecto de evolución tecnológica en el servicio de puesta a bordo, evolución, proyecto piloto despliegue a lo largo del año 2013.



Se ha realizado el proyecto piloto en tres vehículos y se han añadido funcionalidades nuevas que se incluirán en el despliegue que se prevé realizar próximamente.

16. Implantar el sistema PROA (Planificación de Recursos Operativos de Aviación), en todas las instalaciones Aeroportuarias.



Implantado y en fase de mejora del motor de gestión de planificación de recursos.

17. 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).



Se ha puesto en marcha la ampliación del hidrante del aeropuerto de Málaga; conseguido los permisos y realizado las pruebas de las estaciones de servicio de los aeropuertos de Alicante, Bilbao y Sevilla; en marcha también la ampliación de la red de hidrante del aeropuerto de Son San Joan; pendiente la puesta en marcha de la instalación del aeropuerto internacional Región de Murcia.

18. 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.



Se han finalizado las obras del oleoducto y está en curso su puesta en marcha.

19. Puesta en servicio de las mejoras en el sistema de facturación.



Se han modificado los formatos y desgloses de facturas y se ha implementado el envío de factura electrónica. Se ha desarrollado el sistema de facturación con formato IATA y está en marcha adicionalmente un proyecto de modificación del sistema de facturación.



Cumplido



En proceso



No iniciado























CALIDAD E INNOVACIÓN PARA NUESTROS CLIENTES (CONTINUACIÓN)



¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Realizar el análisis y desarrollo de las figuras aduaneras y fiscales que mejor se adapten a los requisitos de los clientes en cada servicio y localización.
- Implementar nuevos servicios que den cobertura a la necesidad de algunos clientes de aprovechar nuestras instalaciones logísticas para generar valor añadido en los productos manejados.
- Desarrollar contenidos en la web de CLH que potencie la oferta de información para clientes y público en general, y que mejore la visibilidad de la compañía.
- Obtener la certificación por AENOR del sistema integrado de gestión
- Renovar la certificación +500 en el modelo de Excelencia EFQM tras la evaluación por el Club de Excelencia en la Gestión, con el objetivo de obtener una calificación superior a los 600 puntos.
- Mantener la certificación según ISO 166002, continuando con la implantación del modelo CLH de gestión de la I+D+i, que abarca todos los aspectos de la innovación, desde los procesos a los productos y servicios y la I+D+i.
- Continuar profundizando en las actividades de I+D y en la certificación de las mismas por terceros.
- Durante 2014, se profundizará en la mejora de la trazabilidad de los productos almacenados y distribuidos, de forma que se pueda seguir garantizando el acceso a la información de calidad de producto desde la fabricación hasta la expedición al consumidor final.

- Continuar los trabajos en la línea de I+D+i definida dentro del área de la tecnología de combustibles y aditivos. Esta es una de las líneas estratégicas del sistema de innovación de la compañía. Por esta razón, tiene continuidad en los sucesivos ejercicios mediante ciclos completos de gestión que van desde la vigilancia tecnológica, al desarrollo de algunas metodologías propias (sobre todo en el campo del análisis químico) y la explotación de las tecnologías desarrolladas y/o implantadas.
- Realizar un proyecto de evaluación de los últimos adelantos en la tecnología de aditivos para combustibles diesel, con el fin de incorporarlos a los aditivos que CLH ofrece a sus clientes.
- Presentar el nuevo laboratorio de análisis ambientales, para la acreditación por ENAC.
- Poner en marcha de la primera fase del proyecto de abastecimiento del aeropuerto de Barajas desde la Instalación de Almacenamiento de San Fernando de Henares - Torrejón de Ardoz.
- Iniciar la fase de desmantelamiento de tanques en la instalación aeroportuaria de Barajas.
- Poner en marcha de la ampliación de la estación de bombeo del hidrante y punto de carga en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Poner en marcha de la nueva instalación de combustible en el aeropuerto Internacional de la Región de Murcia y puesta en marcha de las estaciones de servicio en los aeropuertos de Alicante, Sevilla y Bilbao.
- Desplegar el prototipo de evolución tecnológica en la puesta a bordo al resto de aeropuertos e implantación de mejoras en el diseño funcional del sistema.





















El compromiso por la calidad del Grupo CLH es una apuesta global que abarca todo el conjunto de actividades de la compañía. Empezando por la garantía de la calidad del producto, y terminando en la satisfacción de las exigencias y expectativas de los grupos de interés.

Con este fin, a todas las funciones de calidad anteriormente indicadas, se unen otras como:

- Utilización de los modelos, herramientas, técnicas e iniciativas de gestión más innovadoras
- Inteligencia competitiva: comparación de las prácticas, los resultados y situación del grupo con los de otras empresas líderes, con la aspiración de convertirse en una referencia.
- Impulso a las actividades de mejora continua e innovación.
- Priorización del compromiso en materia ambiental, de seguridad y prevención, y su contribución a la mejora del entorno social en el que actúa la compañía.
- Dialogo bidireccional con los grupos de interés.

Calidad

La política de calidad de CLH se fundamenta en un Sistema de Gestión de Calidad que se desarrolla en dos vertientes: la primera, la calidad y la eficacia de los servicios de logística, almacenamiento y transporte y, la segunda, la garantía del mantenimiento de la calidad de los productos durante todo el proceso de transporte.

Además, la política de calidad de 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.

CLH cuenta con la certificación de calidad ISO 9001 para todas sus actividades: logística básica, suministro a aviación y análisis fisicoquímicos de productos petrolíferos así como con la certificación ISO 166002 para su Sistema de Gestión de la Innovación. CLH también dispone de certificaciones de calidad específicas en las instalaciones portuarias de Barcelona, Palma de Mallorca, Motril, Algeciras y Bilbao según los referenciales de calidad de aplicación en cada caso.

El Grupo CLH mantiene el compromiso de mejora continua en todos sus procesos y actividades. Como marco para alcanzar este objetivo la compañía basa su estrategia de calidad en tres pilares:

- 1. Calidad del producto,
- 2. Sistemas de gestión
- 3. Implantación del modelo EFQM (European Foundation for Quality Management).





















Sistemas de gestión

El segundo pilar del sistema de calidad lo representan los sistemas de gestión. CLH tiene acreditados según ISO/IEC 17025, tres sistemas según ISO 9001 y 2 según UNE 166002. Durante 2013 ha mantenido todas las certificaciones y acreditaciones que posee.

CLH considera que los sistemas de calidad certificados avalan su compromiso con la calidad de gestión y representan una herramienta de enorme valor en la generación de confianza para sus clientes actuales y potenciales. Adicionalmente en 2013 se obtuvieron o renovaron certificaciones de calidad según los referenciales de calidad de 5 puertos nacionales y se ha renovado la certificación de sus sistemas de gestión de la I+D+i según la norma UNE 166002.

De forma coordinada con los sistemas de calidad, se renovaron las certificaciones de los sistemas de gestión ambiental (según ISO 14001), Sistema de gestión de la Salud y la seguridad (según OHSAS 18001) y Empresa familiarmente responsable (según la serie efr 1000).

Paralelamente a la certificación de los diferentes sistemas individuales de gestión, durante 2013 el Grupo CLH ha llevado a cabo un ambicioso proyecto de integración de todos sus sistemas de gestión certificados, constituyendo un Sistema Integrado de Gestión (SIG) que permite mantener la certificación bajo todos los estándares internacionales antes mencionados, pero agrupados en un sistema unificado que aumentará la eficiencia y simplificará la gestión, evaluación y mejora de todos los sistemas. El Sistema Integrado de Gestión se presentará para certificación por AENOR durante 2014.

EFQM

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 satisfacción de clientes externos o internos. En 2013, la compañía renovó el reconocimiento a la excelencia europea 500+ concedido por AENOR y el Club de Excelencia en Gestión.

Calidad e innovación para nuestros clientes Página 7 de 21





















Asimismo, la compañía ha mantenido también en 2013 el uso de marca Madrid Excelente para sus instalaciones y actividades en la Comunidad de Madrid y ganó el premio a la mejor práctica otorgado por la Asociación Nacional de centros de Excelencia (CEX).

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

Para cumplir el objetivo de mejora continua y reingeniería de todas sus tareas, funciones y procesos, CLH ha continuado desarrollando en 2013 un conjunto de iniciativas, en las que han participado miembros de diferentes direcciones de la compañía, que se presentan en la figura adjunta:

Modelo EFQM de excelencia en gestión

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

Gestión de 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

- Orientado a la mejora continúa 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.
- Biocombustible.





















El Grupo CLH presta servicios logísticos a los principales agentes del mercado de combustibles líquidos tanto de hidrocarburos como biocarburantes así como de puesta a bordo a las principales compañías aéreas del país. Los clientes representan un grupo de interés fundamental para el negocio de CLH y para su crecimiento y expansión. El Grupo CLH ofrece a sus clientes 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 servicios adicionales adaptados a las necesidades de sus clientes.

Los principales servicios ofrecidos a los clientes del Grupo CLH son los siguientes:

Aditivación

El Grupo CLH ofrece a sus clientes la posibilidad de añadir a los productos expedidos desde sus instalaciones los aditivos que deseen. Estos aditivos se incorporan automáticamente en el brazo de carga. La compañía evalúa y selecciona aditivos para mejorar la calidad de los productos, de esta forma se garantiza que los productos ofrecidos incorporan las últimas tecnologías disponibles.

En 2013, CLH ha seleccionado un nuevo aditivo que mejora el comportamiento en frio de de los gasóleos y se han realizado una serie de modificaciones para optimizar la aditivación, facilitar esta operación y mejorar su precisión.

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.

CLH realiza un análisis del 100% de los productos que entran en su sistema; controlando que todos ellos cumplan los estándares de calidad fijados en contrato.

En 2013 la compañía ha implantado nuevos procedimientos de control y aseguramiento de la calidad de producto, manteniendo una absoluta garantía de calidad y optimizando los recursos para cumplir dicho objetivo.

Además, la exactitud en 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 2013.

Servicios de laboratorio de análisis

CLH dispone de una red de laboratorios, con más de 60 años de experiencia y prestigio internacional, para la realización de exhaustivos análisis de productos petrolíferos con el objetivo de suministrar a sus clientes los productos de una calidad excelente.





















La red de laboratorios de análisis y caracterización de productos, está integrada por siete centros que están coordinados desde el Laboratorio Central en Madrid. Además, posee la acreditación ISO/ IEC 17025 y cuenta con una de las carteras de servicios de análisis más completas del sector.

Durante 2013, la compañía ha mantenido 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 de calidad.

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 dar respuestas a los retos que demanda el sector.

Adicionalmente, en 2013, la compañía ha dado continuidad al 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.

Servicios de biocarburantes

Con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los clientes en el uso de biodiesel y bioetanol en el transporte, el Grupo CLH dispone de servicios logísticos de mezcla en brazo de carga (por ejemplo mezclas de ésteres metílicos de ácidos grasos (FAME) con gasóleo).

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.

Especificaciones de combustibles

Durante 2013, CLH ha contribuido activamente en el grupo de AENOR, encargado de la actualización de la especificación de calidad del biodiesel (FAME) y ha implantado en su sistema la nueva versión de la especificación EN 14214 que rige la calidad de estos productos.

En el ejercicio 2013, se ha colaborado con el Ministerio de Industria, Energía y Turismo y otros agentes del sector para la obtención de la exención de la presión de vapor en las gasolinas comercializadas en España en período estival.

Servicios de metrología y calibración

Otra de las competencias distintivas de CLH es su capacidad técnica en el campo de la metrología. Para ello la compañía dispone de una unidad de Metrología que presta servicios de calibración, verificación y ajuste de equipos destinados a la 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 2013, 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 (Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas y Energía 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. La compañía informa sobre el sistema de clasificación de los clientes, a partir de sus datos de satisfacción, en base a criterios como el histórico de ventas, productos/ servicios adquiridos, segmentación geográfica, beneficios generados por los clientes, etc.

El reparto de clientes y grupos de interés se realiza en función de los servicios recibidos: suministradores de combustible, líneas aéreas, agentes de puesta a bordo y gestores aeroportuarios.

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

Adicionalmente, CLH Aviación 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 aeronaves.

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

Durante el año 2013, se han puesto en marcha numerosas mejoras y ampliaciones de las instalaciones operadas por CLH Aviación, y se ha avanzado en otros proyectos que culminarán en 2014.

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. Por otro lado, se ha incrementado notablemente el servicio de suministro a través de las redes de hidrante, aspecto relevante desde el punto de vista de las líneas aéreas y de las autoridades aeroportuarias.

Cabe destacar que, en 2013, CLH Aviación ha obtenido la certificación medioambiental EMAS para la instalación aeroportuaria de Bilbao. La certificación EMAS reconoce al trabajo realizado por este centro para incrementar la sostenibilidad de sus actividades, de acuerdo con un exigente Sistema de Gestión Ambiental y el compromiso con la mejora continua.

CLH Aviación realiza un esfuerzo constante para mejorar y adaptar sus servicios a las necesidades de los clientes, buscando la creación de valor de manera conjunta. Este enfoque permite ampliar la base de clientes de la compañía y alcanzar nuevos acuerdos comerciales, como el firmado con Air Europa para la prestación de servicios de puesta a bordo.

Adicionalmente, CLH Aviación colabora con la autoridad aeroportuaria y los clientes en la elaboración de procedimientos para la cobertura de servicios especiales:

- suministros de emergencias sin presencia de los servicios de extinción del aeropuerto,
- suministros a helicópteros con los rotores en marcha
- apoyo en la revisión de la normativa de seguridad en plataforma.

CLH Aviación dispone de varias formas de colaboración con sus clientes. Estos mecanismos se desarrollan en los servicios prestados en los aeropuertos y tienen en consideración las necesidades especiales de cada cliente.



















Para ello se celebran reuniones locales en los aeropuertos con los jefes de escala de las compañías y reuniones coordinadas desde las oficinas centrales según las necesidades que presenten los clientes.

Otras mejoras en los servicios del **Grupo CLH**

Un año más el Grupo CLH ha apostado por la mejora y ampliación de sus servicios logísticos enfocados a ofrecer a los clientes productos y servicios de mayor valor añadido:

• Durante el año 2013 CLH ha definido e iniciado el desarrollo del nuevo sistema de gestión de certificación de biocarburantes según lo establecido en la Circular 1/2013 de 9 de mayo publicada por la Comisión Nacional de la Energía (CNE) la cual regula la gestión del mecanismo de fomento del uso de Biocarburantes y otros combustibles renovables con fines de transporte. Además de cumplir los requisitos de la nueva normativa, el nuevo sistema se adaptará en mayor medida a las necesidades actuales de los operadores y del mercado, y se está orientando hacia la consecución de la máxima sencillez y flexibilidad. A la hora de realizar este servicio se tienen en cuenta los requisitos de sostenibilidad de biocarburantes y el cumplimiento de

- asignación de cantidades de producción de biodiesel para el cómputo del cumplimiento de los objetivos obligatorios de biocarburantes. Ambos aspectos pendientes de regulación en futuras normativas.
- Certificado de Operador Económico Autorizado (OEA). En marzo de 2013, CLH ha obtenido el certificado de Operador Económico Autorizado (OEA), lo que le convierte en un operador de confianza ante las autoridades aduaneras. Este certificado muestra la voluntad de la compañía por colaborar en el mayor grado posible con la Administración, de acuerdo a sus valores y en el convencimiento de que estas iniciativas son apreciadas por sus clientes, además de generar ventajas competitivas.
- · Venta en ruta para avituallamientos a embarcaciones. CLH ha desarrollado un procedimiento que permite realizar ventas en ruta para avituallamientos de carburantes a embarcaciones acorde con lo establecido en el artículo 27 del reglamento de impuestos especiales el cual ha obtenido la autorización de la oficina gestora. La implantación de este procedimiento en las instalaciones de la compañía amplía las posibilidades de realizar avituallamientos a los clientes aumentando su competitividad. A finales de 2013 se han realizado los primeros suministros según este procedimiento.
- EMCS interno. Durante el año 2013. CLH ha llevado a cabo las modificaciones necesarias en los procesos y sistemas para la implantación del sistema de control de movimientos de impuestos especiales (EMCS) de aplicación a la circulación de productos sujetos a impuesto especial en régimen suspensivo, con aplicación de alguna exención o de tipo reducido con origen y destino el ámbito territorial interno de obligado cumplimiento a partir del 1 de enero de 2014. Las adaptaciones se han llevado a cabo en estrecha colaboración con el Departamento de Impuestos Especiales y los operadores petrolíferos, en busca de la máxima eficiencia y simplificación de los procesos.

- Calidad e innovación para nuestros clientes Página 12 de 21
- Expediciones de productos con especificaciones diferenciadas. CLH ha iniciado la prestación del servicio de expedición por camión cisterna de productos con especificaciones distintas a las generales, realizando las modificaciones necesarias tanto en infraestructuras como en procesos. Esto permite a los clientes acceder a determinados nichos de mercado que hasta el momento no se cubrían desde las instalaciones de CLH.
- Mejoras en los sistemas de información. La compañía, siguiendo el principio de mejora continua de sus servicios ha desarrollado, durante el año 2013, diversas mejoras en los sistemas de información que ofrece a sus clientes de manera que les permita realizar las operaciones de forma más eficiente y autónoma. En particular, cabe destacar las mejoras introducidas en los ficheros de cargas planificadas para informar de los responsables de la contratación de los transportes, modificaciones en los documentos de acompañamiento y modificaciones en los ficheros de salidas.

 Modificaciones derivadas del nuevo reglamento de impuestos especiales.

XABE

- Los cambios en la normativa del impuesto especial de hidrocarburos (IEH) a raíz de la publicación de la Ley 15/2012 de 27 de diciembre para la sostenibilidad energética, con entrada en vigor a partir del 1 de enero de 2013, han sido profundos y han generado un impacto considerable en el mercado de productos petrolíferos. La desaparición del tipo cero en los biocarburantes, los nuevos tipos impositivos que gravan los fueles y gasóleos destinados a la producción de energía eléctrica, la desaparición del impuesto de venta minorista de determinados hidrocarburos (IVMDH) y su integración en el impuesto especial de hidrocarburos tanto en el tramo estatal como en el autonómico, han obligado a CLH a modificar el sistema de gestión de Impuesto Especial de Hidrocarburos para llevar a cabo las liquidaciones del impuesto con los nuevos requisitos y en colaboración con sus clientes.
- Puesta en marcha de la nueva instalación de Salamanca. A mediados de 2013 la compañía ha puesto en funcionamiento la nueva instalación de almacenamiento de Salamanca situada en Castellanos de Moriscos (Salamanca). Esta planta sustituye a la planta que CLH tenía en el centro de Salamanca permitiendo disponer de los

- terrenos para otros usos urbanísticos. La nueva instalación tiene conexión con el oleoducto Valladolid - Salamanca y está dotada con los más modernos sistemas de control y seguridad, con un diseño que minimiza cualquier impacto sobre el medio ambiente.
- Sistema de facturación de servicios a clientes. A lo largo del año 2013 CLH ha puesto en servicio las mejoras relacionadas con la facturación de los servicios que presta: mejoras en los formatos y desglose de conceptos, opción de emisión de facturas en otros idiomas, y un nuevo servicio que ofrece a los clientes la recepción, vía web, de las facturas en formato PDF con firma digital, agilizando de esta manera su recepción y gestión. Estas mejoras contribuyen al compromiso ambiental de CLH reduciendo el consumo de papel. Este nuevo servicio ha tenido una notable aceptación y la mayoría de los clientes lo están utilizando.
- Servicios de biocarburantes. Como en los años anteriores, durante 2013 los servicios de biocarburantes ofrecidos por CLH han permitido que sus clientes cumplan con las obligaciones de consumo de estos productos, establecidas en el real decreto ley 4/2013 de 22 de febrero de medidas de apoyo al emprendedor.



















Colaboración con otros agentes en materia de calidad

Con el fin de incorporar las mejores prácticas en la gestión y dar a conocer el modo de operar de la compañía, CLH ha seguido participando 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 del Grupo 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 ha sido renovada en 2013.

Igualmente, la compañía ha mantenido 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. Este reconocimiento 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 mínimo consumo de recursos. En 2013 la compañía ha continuado implantando la gestión por procesos y profundizando en el enfoque de mejora continua e innovación en los mismos. Asimismo, se estableció un objetivo de identificación y definición de planes específicos de mejora para 34 procesos corporativos, objetivo alcanzado a lo largo del ejercicio.

Durante 2013 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, CLH es miembro activo de la iniciativa española para el fomento del bioqueroseno de aviación y participa también en proyectos europeos y nacionales de evaluación de estos combustibles para el sector de aviación (pe. proyecto ITAKA del séptimo programa marco de la Unión Europea).

Adicionalmente, en 2013 CLH se ha incorporado al consorcio internacional del proyecto NARA para fomento del uso de bioquerosenos en el mercado americano.

Durante 2013 el Grupo CLH ha continuado participando en los grupos europeos o nacionales (Task Force del WG24) y españoles (CTN51/SC3) de establecimiento de especificaciones del FAME (especificación de biocombustibles diesel). Asimismo, ha contribuido al grupo internacional liderado por el Energy Institute para la 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 está monitorizando con estos equipos el paso del combustible a través de la instalación fija del mencionado aeropuerto. Los datos obtenidos están siendo analizados por la subdirección de Calidad e Innovación, a través de su Laboratorio Central, buscando una correlación de los resultados con los niveles de calidad del combustible recibido.

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.

Grupo de mejora de "Mantenimiento de equipo móvil"

 Mediante este grupo se ha conseguido una revisión profunda del Manual de Mantenimiento del Equipo Móvil de CLH Aviación. Este grupo está integrado por Jefes de Aeropuertos y de Empresas contratistas que realizan el Mantenimiento Preventivo y Correctivo en algunos Aeropuertos.

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, habiéndose ya realizado el prototipo en tres vehículos y estando a punto de comenzar el despliegue al resto de vehículos y aeropuertos. Por otro lado, se continúa trabajando en la mejora del sistema de manera que con los nuevos dispositivos se disponga de nuevas funcionalidades que mejoren la seguridad y eficiencia de las operaciones.

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.

Además, durante 2013 se ha continuado con la revisión de gran parte de los procesos generales en CLH Aviación, identificando y examinando cada uno de ellos.

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 las mejores prácticas.

Durante el año 2013 relacionado con la innovación se ha profundizado en las actividades de I+D+i mejorando el proceso global de gestión de ideas e iniciativas y también se ha mejorado en la sistemática de gestión de los proyectos de implantación.

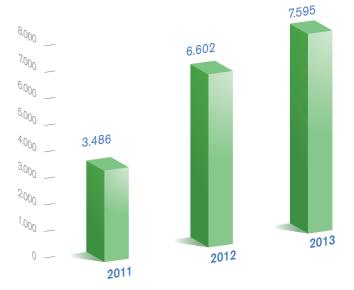
Este sistema, que cuenta con una política específica, además de procesos y objetivos concretos, esta certificado según la norma UNE 166002, certificación que ha sido renovada en 2013. Adicionalmente en relación a la calidad se han obtenido o renovado 5 certificaciones adicionales para 5 instalaciones portuarias según el referencial de calidad de los respectivos puertos.

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:

Líneas tecnológicas dentro del sistema de innovación de CLH

- LT1. Transporte por oleoducto
- LT2. Almacenamiento y expedición de graneles líquidos
- LT3. Tecnologías de la información y comunicación
- LT4. Calidad de productos y aditivos
- LT5. Medida de gráneles líquidos
- LT6. Tecnologías Ambientales
- LT7. Tecnologías de Seguridad
- LT8. Eficiencia energética.

Inversión en innovación (miles de €)



Las cifras de inversión en innovación de los años 2011 y 2012 corresponden a cifras ya reales, al estar cerrados estos ejercicios fiscales, razón por la que existe una variación respecto a los datos reportados en años anteriores. La cifra de 2013, en cambio, corresponde a la estimación realizada sobre los proyectos ejecutados, y se considerará definitiva al cierre del ejercicio fiscal 2013, que tendrá lugar a mediados de 2014.



















El aumento de la inversión certificada en proyectos de I+D+i en 2013 se debe al impulso a proyectos encaminados a la mejora de la eficiencia en todas las áreas, operaciones, procesos y también a la mejora de la gestión de la innovación, que permite identificar en mayor profundidad iniciativas a realizar.

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:

TRAZABILIDAD

Creación de un nuevo concepto y sistema para el control y gestión de la trazabilidad y calidad de hidrocarburos a largo de su ciclo logístico.

Objetivos:

- Diseño de un nuevo sistema para el control y gestión de la trazabilidad y calidad de hidrocarburos a largo de su ciclo logístico.
- Garantizar la cadena de trazabilidad de todos los combustibles que suministra a los clientes.
- Desarrollo de un nuevo proceso de identificación de producto que verifique su composición y su posición.

PUESTA A BORDO

Desarrollo de nuevas tecnologías de control y supervisión en las operaciones de suministro de combustible en aeronaves.

Objetivos:

- Creación de un nuevo sistema de supervisión basado en la monitorización de señales a lo largo del proceso de puesta a bordo.
- Incrementar la seguridad de las operaciones y mejorar la calidad del servicio de puesta a bordo.
- Reducir costes en el proceso y en el mantenimiento del equipo móvil.
- Mejorar la investigación de incidentes.
- Conocer la posición del vehículo y mejorar la reacción en emergencias en plataforma.



















TECNOLOGÍA DE

COMBUSTIBLES

Estudios e indagaciones en las técnicas de medición, análisis y tratamiento para el desarrollo y la optimización de nuevos procesos y mejora de las propiedades de los hidrocarburos.

Objetivos:

- Desarrollo de métodos de análisis para control de calidad de productos petrolíferos.
- Desarrollo de métodos y sistemáticas para investigación de incidencias de mercado.
- Investigación de operaciones sencillas para mejora de aspectos críticos de la calidad de los combustibles.

GESTION ACTIVOS

Diseño y desarrollo de un nuevo sistema de gestión de activos en logística de hidrocarburos con elevado grado de integración.

Objetivos:

- Desarrollar una herramienta de gestión de activos flexible, que permita integrar todas las funcionalidades que demanden los diferentes departamentos de CLH y se pueda ampliar en el futuro con nuevas mejoras.
- Permitir el acceso de los contratistas al sistema, facilitando la gestión, tanto para CLH como para los propios contratistas.
- Integrar el sistema con Sistemas de Automatización, incorporando de esta manera el mantenimiento preventivo y el mantenimiento por uso de válvulas y bombas.
- Mejorar la gestión de inspecciones.

METROLOGIA

Control y predicción de los medidores de cargadero.

Objetivos:

- Implantación de una sistemática de control metrológico con el fin de vigilar la exactitud (deriva) de los medidores volumétricos de desplazamiento positivo que operan en los cargaderos de la Compañía.
- Desarrollo de un procedimiento que permita predecir el comportamiento metrológico de los medidores en servicio y, de este modo, anticipar la sustitución de los equipos antes de que incumplan las tolerancias requeridas por la compañía.

Adicionalmente CLH aplica las mejores tecnologías disponibles y la innovación en sus propios procesos operativos realizando, por ejemplo, la extensión de la implantación y definición de planes de acción para 34 procesos correspondientes a cuatro áreas de la compañía con mejoras en la calidad del proceso, el tiempo de ciclo o el uso de recursos.



















Innovación aplicada al sector de **Biocarburantes**

El sector de los Biocarburantes para la automoción, en el caso del biodiesel, se había encontrado con una restricción histórica derivada del comportamiento de este tipo de combustible a bajas temperaturas. CLH defendió la necesidad de incluir en la especificación un límite para los monoglicéridos saturados, que eran los compuestos con mayor influencia potencial en este comportamiento e introdujo en sus especificaciones propias un límite para estos compuestos entendiendo que dicho límite suponía una garantía de calidad para el mercado y los usuarios finales. En la última versión de la norma UNE EN 14214 que regula la calidad del biodiesel para su comercialización en nuestro país ya se recoge un límite para estos compuestos.

El límite especificado se basa en algoritmos de cálculo. CLH ha destacado además la conveniencia del uso de métodos de determinación directa mediante el uso de técnicas cromatográficas; estos métodos ya han sido aceptados por el Comité Europeo de Normalización para su estudio y posible inclusión en la especificación.

ITAKA: "Initiative towards sustanaible kerosene for aviation"

Esta iniciativa apoya el desarrollo de los biocombustibles de aviación desde un punto de vista económico, social y medioambientalmente sostenible. Este objetivo se alcanzará gracias a este primer proyecto colaborativo a nivel europeo cuyo alcance incluye toda la cadena de valor del biocombustible, desde la producción de la materia prima hasta el repostaje del biocombustible en las aeronaves; todo esto gracias a las infraestructuras ya existentes en diferentes puntos de Europa, incluyendo la red logística de CLH.

Además de continuar con el proyecto ITAKA, CLH aviación se ha incorporado al proyecto NARA cuyo objetivo es la evaluación de las posibilidades de uso de bioqueroseno en varios estados de Estados Unidos.















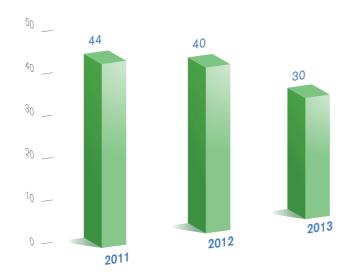






Uno de los objetivos del Grupo CLH es obtener la máxima satisfacción de todos sus clientes. Debido a las especiales características de sus actividades, la compañía cuenta con un reducido número de clientes, con los que mantiene un contacto constante y directo, lo cual permite conocer de manera detallada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

Número de clientes de CLH



En 2013 el Grupo CLH ha tenido relación comercial con 30 clientes que se pueden segmentar de la siguiente forma:

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

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 tanto a los clientes de CLH como a los de CLH Aviación. En su última edición, desarrollada en 2013, la valoración media obtenida por la compañía fue de 3,2 sobre una puntuación máxima de 4 lo que representa un resultado satisfactorio, mejorando el resultado de la encuesta anterior.

El mantenimiento de los resultados en una situación de crisis económica de larga duración demuestra que la compañía se ha adaptado a las necesidades de sus clientes.

Como conclusiones generales de la encuesta realizada en 2013 destacan las siguientes:

- Se registra una mejora significativa en la valoración de los servicios de búnker basada en una mejor adaptación a las necesidades de los clientes en el competitivo mercado en el que actúan.
- Igualmente hay un incremento significativo en la valoración del servicio de biocarburantes.
- La implantación de nuevos servicios para adaptarse a las necesidades de los clientes han tenido una buena valoración.
- · 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.



















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 en muchas ocasiones 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.

Siguiendo las conclusiones obtenidas a raíz de la encuesta de satisfacción de 2012, en 2013 se han realizado mejoras en el sistema de facturación a los clientes, incluyendo dichas mejoras el aspecto formal de la factura, el detalle incluido en la misma, el envío de fichero electrónico y la disponibilidad del sistema de facturación electrónica, y el desarrollo del sistema de facturación según estándar de IATA. 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.

Adicionalmente, en 2013 se ha continuado con la 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.

El objetivo de CLH Aviación para el año 2014 es mejorar el resultado global de la última encuesta realizada en 2012 y mantener los buenos resultados por servicios y atributos, especialmente en las líneas aéreas que son las receptoras directas de gran parte de los servicios prestados.

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 2013, 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.

Cabe destacar que se dispone de un procedimiento de calidad para la gestión de reclamaciones de los clientes. Éstas se recogen de forma centralizada y se registran en una base de datos. El responsable de su seguimiento informa a las áreas de la organización afectadas para que aporten información sobre la reclamación y se envía respuesta al cliente. Si es necesario se realizan aclaraciones posteriores a petición del cliente hasta el cierre de la reclamación.

La gestión de las reclamaciones relacionada con los servicios que presta CLH se tramitan en la Dirección General Comercial.

En el caso de CLH Aviación las reclamaciones pueden ser recibidas en cualquier área, tanto directamente en los aeropuertos como en oficinas centrales a través del buzón de correo del que dispone CLH Aviación para la comunicación con sus clientes. En cualquier caso, todas las reclamaciones son analizadas conjuntamente por la subdirección de Explotación y la subdirección de Calidad, Tecnología e Innovación, identificando las causas de la reclamación y dando respuesta al cliente con las medidas correctoras necesarias en cada caso.

Existe un indicador de número de reclamaciones para cada aeropuerto del que se realiza seguimiento y al cual va asociado un objetivo anual.

Toda reclamación recibida es clasificada según diferentes criterios: tipo de reclamación, origen (clientes, órganos reguladores...), causa raíz, procedente o no procedente, etc. Asimismo, toda la información asociada con cada reclamación es convenientemente conservada y archivada para su consulta y análisis en cualquier momento.























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.



¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL PLAN DIRECTOR DE RSC 2012-2016 RELACIONADOS CON LA SEGURIDAD?

Pro	ograma		Grado de cumplimiento
1.	Fomentar la participación de los empleados en los exámenes de salud laboral.		Se han desarrollado campañas de salud asociadas a los reconocimientos médicos, llevadas a cabo en unidades móviles en los centros de trabajo.
2.	Desplegar nuevas actividades divulgativas de salud.		Se ha elaborado el Decálogo de Salud Laboral. Se han organizado charlas sobre cuidado de la espalda y de salud cardiovascular. Se han incluido artículos relacionados con la salud en la revista corporativa ACERCA.
3.	Promover actividades de vigilancia de la salud colectiva.		Se han llevado a cabo estudios de riesgos laborales y actuaciones preventivas frente a determinados riesgos.
4.	Desarrollar iniciativas de promoción de la salud general de los empleados.	~	Se han realizado diversas campañas, como "Screening del cáncer de colon" y "Estratificación de riesgo cardiovascular" para la promoción de la salud entre los empleados.
5.	Promover la formación continua como herramienta para el cambio cultural sostenible en materia de seguridad	~	Dentro del proyecto "El cero es posible", se han realizado diversos talleres y cursos formativos comportamentales.
6.	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 han aumentado las aportaciones de los empleados del Grupo en el marco del programa "El cero es posible"
7.	Analizar los requerimientos de las Normas API 340 (prevención de derrames en tanques de almacenamiento aéreo) y API 353 (gestión de sistemas de integridad en terminales y tanques).		Se ha desarrollado el Plan de Integridad de Instalaciones que establece un modelo de gestión basado en el riesgo, que permite optimizar los recursos.























SEGURIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES (CONTINUACIÓN)



Programa	Grado de cumplimiento
8. Diseñar la política de integridad de instalaciones.	Se ha unificado la Política de Integridad en una sola Unidad Orgánica para evitar duplicidades y aprovechar las sinergias de la nueva estructura organizativa de CLH.
 Adaptar los procesos operativos a la nueva política. 	Dentro de la cadena de valor de los procesos operativos, la integridad está presente prácticamente en todas las fases.
Revisar y diseñar los nuevos protocolos de actuación en materia de integridad de instalaciones.	Se ha normalizado el proceso de inspección de tanques y se ha establecido un proceso para diseñar la realización de inspecciones con las técnicas más adecuadas para cada situación, optimizando la frecuencia de inspección en función del riesgo.
11. Participar en congresos internacionales para promover el intercambio de buenas prácticas.	Se ha participado en los siguientes congresos: — Technical Exhibition de CEOCOR — Pipe Tech World Summit 2013 — Protección anticorrosiva STPA "III Sesión de protección anticorrosiva" — The power of data, thriving in a world of change
12. Valorar la posibilidad de unirse a una asociación internacional de oleoductos.	Varias personas de la Dirección se han afiliado a las asociaciones American Society of Mechanical Engineers (ASME), al American Petroleum Institute (API) y a CONservation of Clean Air and Water in Europe (CONCAWE)
Evaluar los riesgos específicos de cada instalación por parte de los responsables de las mismas.	Se ha desarrollado la aplicación AGII (Aplicación de Gestión de Integridad de Instalaciones) que ha permitido implementar el modelo de riesgos de las instalaciones definido en el Plan de Integridad de Instalaciones
14. Revisar y mejorar el protocolo para la formalización de la metodología del Grupo CLH en el análisis de riesgos en las instalaciones.	Se ha completado el módulo de evaluación de riesgos de instalaciones de la aplicación AGII "Aplicación de Gestión de Integridad de Instalaciones"



Cumplido



En proceso



No iniciado



Salud









Grado de cumplimiento













SEGURIDAD EN NUESTRAS OPERACIONES (CONTINUACIÓN)



5.	Superar con éxito la auditoría de segundo
	seguimiento del Sistema de Seguridad y

empresas CLH y CLH Aviación.

Programa



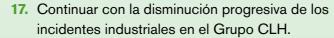
Se realizó por parte de AENOR la auditoría de segundo seguimiento del Sistema de Seguridad y Salud respecto el estándar OHSAS 18001 de las empresas CLH y CLH Aviación, recibiendo una evaluación de conforme.

16. 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.

respecto el estándar OHSAS 18001:2007 de las



Se ha puesto en marcha de la aplicación informática para registro y análisis interno de los accidentes laborales.





En 2013 no se han producido incidentes industriales con afección al medioambiente

18. Mejorar el sistema de evaluación continua de contratistas en seguridad.



Se ha implantado un seguimiento de la evolución de los índices de siniestralidad de los proveedores que deben reportar al Servicio de Prevención, Medio Ambiente y Seguridad.

19. Continuar con la disminución sostenible del Índice de Frecuencia Total (IFT).



El IFT ha continuado reduciéndose hasta alcanzar un valor de 3,24 a nivel del Grupo.

20. Elaborar y redactar el Plan de Integridad de Instalaciones.



Se ha redactado y aprobado el núcleo central del Plan de Integridad de Instalaciones y tres apéndices técnicos complementarios.

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?





En proceso



No iniciado

- 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, dentro del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
- Continuar con la disminución sostenible del Índice de Frecuencia Total (IFT) a Nivel del Grupo CLH.
- Actualizar las Fichas de Seguridad que aparecen en las Órdenes de Trabajo que dan soporte a los Planes de Trabajo de Mantenimiento.
- Actualizar el Manual de Seguridad para Laboratorios.
- Realizar el despliegue del Plan de Integridad en Instalaciones.
- Poner en operación la herramienta de Evaluación de Riesgos de Oleoductos.























El compromiso del Grupo CLH en materia de seguridad se pone de manifiesto en su Política de Prevención de Accidentes Graves. En dicha política, la compañía formaliza su objetivo para ofrecer el máximo nivel de seguridad y fiabilidad con el fin de evitar que se produzcan accidentes cuyas consecuencias puedan afectar a la salud y a la seguridad de sus grupos de interés, incluyendo empleados, contratistas, empresas externas y al entorno.

El Grupo CLH dispone de 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.

Auditoría del sistema de gestión de la Seguridad conforme al estándar OHSAS

Durante el mes de abril de 2013, la entidad acreditadora (AENOR), realizó la auditoría de segundo seguimiento para la conformidad del Sistema de Gestión con el estándar OHSAS 18001 tanto para CLH como para CLH Aviación. Esta auditoría consistió, fundamentalmente, en visitas a 6 Centros de Trabajo del Grupo y en la revisión de documentación en la Sede Social.

Como resultado de la auditoría se identificaron. 2 No Conformidades de carácter menor, de las cuales se elaboró el correspondiente PAC (Plan de Acciones Correctoras) que se remitió a la entidad acreditadora.

Adicionalmente, dicha identidad reconoció la labor del Grupo CLH en esta materia, identificando sus puntos fuertes:

- Compromiso de la organización con la reducción de los índices de accidentalidad a través del proyecto denominado "El cero es posible".
- Alta implicación del personal auditado en el mantenimiento y mejora de los sistemas de gestión.
- Comunicación interna de asuntos relacionados con la seguridad y salud a través del sistema APORTA.
- Control de los registros asociados a formación, información, comunicación y vigilancia de la salud de los trabajadores.
- Contacto de seguridad con carácter semanal en el portal interno.
- Observaciones comportamentales en las distintas instalaciones para las actividades realizadas en las mismas.
- Comunicación, al resto de centros de trabajo, de las desviaciones detectadas durante la realización de las auditorías para que sean consideradas en acciones preventivas.
- Prácticas trimestrales de emergencia en los centros.
- Gestión de lecciones aprendidas derivadas de la investigación de accidentes.

Seguridad en nuestras operaciones

Página 5 de 12

Por otro lado, los Planes de Autoprotección tienen como objetivo actuar de capa de defensa de mitigación y prevención, 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 autoprotección permiten organizar la actuación de manera eficiente tanto de medios humanos como de los recursos materiales disponibles. En 2013, el Grupo CLH ha adaptado los Planes de Autoprotección (PAU) en Cataluña a la nueva legislación autonómica.

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 cabe destacar las siguientes:

- Aplicación, en el marco de los principios que configuran la Política de Prevención de Accidentes Graves (PPAG), de procedimientos de actuación para la prevención y control de los impactos en materia de seguridad industrial.
- En 2013, la compañía realizó 160 prácticas de seguridad en emplazamientos de CLH y CLH Aviación de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.

- Desarrollo de estudios de seguridad y modelización de sucesos en todas las instalaciones afectadas por la legislación de accidentes graves. Estos estudios han sido presentados a las administraciones autonómicas competentes, quienes a partir de la información que contienen los mismos 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 e interna que establecen los canales adecuados para informar y coordinar las acciones necesarias con las administraciones.

Política de Prevención de Accidentes Graves

- Aprovisionamiento.
- Expedición de combustibles y carburantes.
- Almacenamiento.
- Recepción.

XAB B P P

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























El Grupo CLH lleva a cabo un seguimiento continuo de todos sus oleoductos e instalaciones 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 ha impulsado el desarrollo del Plan de Integridad de Instalaciones, con el objetivo de unificar la integridad de instalaciones y oleoductos en una sola Unidad Orgánica. Este plan está basado en las mejores prácticas internacionales del sector y establece un modelo de gestión basado en riesgo que permite optimizar los recursos.

El Plan de Integridad de Instalaciones establece las bases y habilita herramientas para la gestión eficaz de la integridad de las instalaciones como el modelo de riesgos, la selección de medidas de mitigación, la optimización de las técnicas y las frecuencias de inspección de tanques, el desarrollo de planes de actuación, la definición y seguimiento de indicadores y la gestión del cambio.

Como herramienta de ayuda para la gestión de dicho Plan, se ha desarrollado la aplicación AGII (Aplicación de Gestión de Integridad de Instalaciones). La herramienta consta de un inventario de activos, un histórico de inspecciones de tanques, un modelo de riesgos y una herramienta de comprobación de estanqueidad. AGII facilita la gestión óptima de los recursos con el objetivo de reducir el riesgo y conseguir niveles tolerables para la compañía.

Por otro lado, el Plan de Integridad de Oleoductos está enfocado a realizar una operación segura y eficiente de los oleoductos. Para aumentar la seguridad de terceros se han desarrollado campañas de comunicación destinadas a aquellas personas que viven o trabajan cerca de los oleoductos para que sepan cómo actuar en caso de obras o emergencias. Para ello se han elaborado folletos informativos tanto para oleoductos como para redes de hidrantes en los aeropuertos indicando las formas de identificación de las tuberías, su funcionamiento general, las medidas a adoptar para evitar accidentes. Adicionalmente, se pone a disposición del público general un número de teléfono para informar de cualquier incidencia a CLH o CLH Aviación.

En el ámbito de la gestión de oleoductos cobra especial relevancia la relación con las autoridades locales y los propietarios de los terrenos por donde discurren los oleoductos, con el fin de ofrecerles una visión clara de las características de estas infraestructuras y contar con su colaboración cuando sea necesario. 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 a 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.

Seguridad en nuestras operaciones

Página 7 de 12





















Dentro de estos ejercicios, cabe destacar aquellos que afectan 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 y otros medios acuáticos. Durante el año 2013 se realizaron nueve actuaciones de entrenamiento en zonas fluviales de toda la geografía española:

Tramo	Zona
SantaPerpetua-Gerona	Río Tordera
Adamuz-Almodóvar	Embalse Montes Comunales
Arahal-BaseMorón	Río Guadaira
Lérida-Monzalbarba	Río Segre
La Coruña-Vigo	Río Umia
Muskiz-Miranda	Río Bayas
Loeches-Barajas	Río Henares
Castellón-Valencia	Real Acequia de Moncada
Almodóvar-Loeches	Río Jabalón

Adicionalmente, el Grupo CLH participa en congresos y está vinculado activamente a diversas asociaciones internacionales para promover el intercambio de buenas prácticas en materia de integridad de oleoductos. Los congresos en los que ha participado y asociaciones más destacadas a las que se ha adherido durante el 2013 son los siguientes:

- API (American Petroleum Institute): tres personas de la Dirección General de Operaciones se han certificado como Inspectores API 653. Esta certificación permite a la compañía mejorar en la verificación del cumplimiento de los estándares más exigentes de inspección de tanques de almacenamiento.
- · CONCAWE (Conservation of Clean Air and Water in Europe): varias personas de la Dirección General de Operaciones se han adherido a esta organización sin ánimo de lucro que se estableció en 1963 a partir de una agrupación de compañías petroleras para investigar temas medioambientales relevantes en la industria. Su enfoque cubre áreas como la calidad de los combustibles y emisiones, calidad del aire y del agua, contaminación del suelo, desechos, salud ocupacional y seguridad industrial, gestión de productos petrolíferos y oleoductos.

- Congreso de Gestión de Riesgos en Oleoductos, en Houston. En este escenario, CLH ha podido compartir experiencias en el campo del análisis y gestión de riesgos en oleoductos con su contraparte en Estados Unidos, Canadá, Holanda y Camerún. Ha supuesto una gran oportunidad para acercarse a las tendencias mundiales en la materia.
- En octubre de 2013 participó en el congreso "The power of data, Thriving in a world of change", en París. En este congreso se compartieron las mejores prácticas de la industria en el uso de datos en tiempo real para apoyar una amplia variedad de aplicaciones y servicios, como la reducción de consumos de energía, reducción de costes mediante optimización de procesos o el análisis del rendimiento de equipos y operaciones en tiempo real.























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.

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 de 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.

Gracias al compromiso de todo el Grupo con la seguridad y salud de sus grupos de interés, se ha conseguido uno de los principales objetivos definidos en Plan Estratégico de la compañía, la reducción del número de accidentes laborales. En concreto, se ha logrado mantener en los últimos años una reducción progresiva del Índice de Frecuencia Total de accidentes (IFT) del Grupo CLH, siendo en el año 2013 de 3,24 a nivel del Grupo, un 23,4% inferior a la de 2012 y estando por debajo del objetivo de 4 establecido para este año.

Índices	2011		2012		2013	
de accidentabilidad CLH	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia de accidentes ^(*) (con baja)	7,65	5,04	3,72	0,00	2,90	0,00
Índice de gravedad de accidentes(**)	0,11	0,17	0,07	0,00	0,08	0,00

⁽¹⁾ Índice de frecuencia de accidentes: Número de accidentes con baja entre cada millón de horas trabajadas.

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.

Evolución del Índice de Frecuencia Total (IFT) **Grupo CLH**



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

Seguridad en nuestras operaciones Página 9 de 12



















Alcanzar estas cifras de reducción de accidentabilidad, ha sido posible gracias al esfuerzo realizado en materia de concienciación sobre actitudes o acciones inseguras y fomento de los comportamientos seguros a través de la interacción con las personas observadas.

En este ámbito destaca el importante esfuerzo realizado por el Grupo en materia de formación, utilización de la modelización de accidentes como herramienta para el análisis de causas, y 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.

El Grupo CLH ha continuado con el seguimiento, investigación de accidentes y casi-accidentes, habiéndose contabilizado un total de 7 casi-accidentes, y la revisión de las evaluaciones de riesgos.

Además, en 2013 cabe destacar que el Grupo CLH se ha adscrito, al grupo de trabajo AEN/ CTN 81/SC 1/GT 1 de normalización de equipos respiratorios de AENOR, mediante el jefe del Servicio de Prevención Mancomunado de CLH en representación de COASHIQ. Este grupo está coordinado por el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene (Ministerio de Empleo) y cuenta con importantes especialistas.

Los empleados del Grupo CLH 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.

Promoviendo prácticas seguras en la cadena de valor

Los esfuerzos de la compañía en materia de seguridad no se circunscriben solo 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, respecto a sus empleados, sus contratistas, proveedores, clientes 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. El premio "Cero Accidentes", que este año celebra su tercera edición, se otorga con el objetivo de implicar a las empresas colaboradoras en los valores de CLH y en su política de seguridad y prevención de accidentes, de acuerdo con la política de responsabilidad social de la compañía.

Para optar a este reconocimiento, las empresas colaboradoras tienen que estar homologadas por el Grupo CLH y haberse adherido por escrito al Compromiso de Seguridad "El cero es posible", documento por el que se comprometen a promocionar el bienestar físico, mental y social de sus trabajadores, mediante una protección y prevención adecuada frente a los riesgos inherentes de la actividad laboral.

El Grupo CLH ha otorgado a FCC Industrial, integrada en el grupo de empresas filiales de FCC Construcción, el Premio Anual "Cero Accidentes", un galardón que tiene como objetivo reconocer el mejor comportamiento en seguridad y salud laboral de las empresas colaboradoras que han prestado sus servicios en las instalaciones de la compañía.

Para conceder el premio, los miembros del jurado, formado por miembros de la Subdirección de Prevención de Riesgos

Seguridad en nuestras operaciones























Laborales, Medio Ambiente y Seguridad de CLH, han tenido en cuenta los resultados de seguridad obtenidos por las empresas colaboradoras durante las obras realizadas en el año 2012.

Índices de accidentabilidad de contratistas

	2011	2012	2013
Índice de frecuencia de accidentes(1) (con baja)	3,61	5,45	3,38
Índice de gravedad de accidentes(**)	0,03	0,18	0,03

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

Tasas de absentismo

	2011		2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
CLH						
Total Contingencias Comunes	3,43%	4,66%	2,47%	4,19%	2,43%	5,37%
Total Accidentes de trabajo	0,26%	0,22%	0,09%	0,01%	0,06%	0,00%
Total Absentismo CLH	3,69%	4,88%	2,55%	4,19%	2,49%	5,37%
CLH Aviación						
Total Contingencias Comunes	5,37%	7,94%	3,16%	10,78%	3,82%	6,81%
Total Accidentes de trabajo	0,33%	0,00%	0,14%	0,00%	0,10%	0,00%
Total Absentismo CLH Aviación	5,69%	7,94%	3,30%	10,78%	3,92%	6,81%
Grupo CLH						
Total Contingencias Comunes	3,99%	4,89%	2,66%	4,65%	2,78%	5,47%
Total Accidentes de trabajo	0,28%	0,20%	0,10%	0,01%	0,07%	0,00%
Total Absentismo Grupo CLH	4,27%	5,10%	2,76%	4,65%	2,85%	5,47%

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





















Con el objetivo de crear una cultura preventiva, proactiva y de anticipación que esté alineada con los valores de seguridad e integridad que forman parte del Grupo CLH se han desarrollado diferentes iniciativas para la prevención de los riesgos laborales.

Durante el año 2013, 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 acciones formativas, tanto en las instalaciones como en la sede social, y la formación en prevención de riesgos laborales mediante "talleres comportamentales". A lo largo del 2013 se ha continuando ampliando el alcance de los niveles organizativos a los que se han dirigido estos cursos, en este año se ha impartido formación a personal sin rol de mando.

Adicionalmente, se han desarrollado otras acciones que contribuyen al objetivo de eliminar o reducir los riesgos que puedan dar lugar a los accidentes:

- Esfuerzo en comunicación y difusión mediante la 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 denominado "Decálogo de Salud".
- Se ha continuado realizando el seguimiento de los accidentes en las instalaciones. otorgando un reconocimiento a aquellas instalaciones que no han tenido ningún accidente.

 CLH ha sido merecedora del "Bonus Prevención". un sistema de incentivos para las empresas que se distingan por su contribución eficaz y contrastable a la reducción de la siniestralidad laboral y por la realización de actuaciones efectivas en la prevención de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales.

Formación en materia de salud laboral

Durante 2013 el Servicio Médico de CLH ha participado activamente en la formación en salud laboral, llevando a cabo diversas actuaciones cuyo objetivo es crear una cultura de salud corporativa entre los empleados y sus familias y fomentar hábitos de vida saludables.

Entre otras acciones, el Servicio Médico, en colaboración con la Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales, fomenta la participación continúa en la revista interna "Acerca", que es difundida a los diferentes grupos de interés. 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").

Seguridad en nuestras operaciones Página 12 de 12



















También durante el año 2013 se han llevado a cabo dos campañas de salud laboral que han sido publicadas en el Portal Corporativo denominadas:

• Campaña de "Screening del cáncer de colon", con el objetivo de concienciar sobre uno de los tumores más frecuentes en España y realizar un diagnóstico precoz de esta patología entre los trabajadores de CLH, siguiendo las recomendaciones de la Guía clínica de Prevención del Cáncer colorrectal de la Asociación Española de Gastroenterología y la Alianza para la Prevención del Cáncer de Colon.

• Campaña de "Estratificación del riesgo cardiovascular", con la finalidad de disminuir la prevalencia de factores de riesgo cardiovascular entre los empleados del Grupo CLH, al ser ésta la principal causa de mortalidad en España.

Asimismo, se han realizado conferencias de promoción de la salud para concienciar sobre patologías relevantes, impartidas por especialistas, como "La importancia del cuidado de la espalda en los trabajos de oficina" por el Jefe de Evaluación Traumatológica de Fraternidad Muprespa, y "Factores de riesgo cardiovascular" por el Jefe de la Unidad de Imagen Cardiovascular del Hospital Clínico San Carlos.

Formación en seguridad Grupo CLH

	2011	2012	2013
Formación en seguridad (horas)	14.129	13.095	13.085
Asistentes (personas)	2.262	1.987	2.222
Formación en Prevención (horas)	9.156	6.565	5.216
Asistentes (personas)	1.122	738	691
Inversión (miles de euros)	293,7	262,6	151,9

Adopción de EPI para la protección contra salpicaduras

El Grupo CLH, en colaboración con la representación Social en el seno del Comité Intercentros, ha decidido incorporar a su Manual de EPIS las nuevas protecciones oculares contra salpicaduras.

Estas nuevas protecciones suponen un avance importante de la seguridad y salud de los trabajadores del Grupo. Debido a la existencia de trabajadores que tienen necesidad de utilizar gafas graduadas para realizar sus actividades diarias, y que dado su poco peso, su flexibilidad y la posibilidad de incorporar filtro solar cubren una necesidad no cubierta anteriormente por los EPI incluidos en el Manual del Grupo CLH.























ENTORNO LABORAL ATRACTIVO PARA NUESTRAS PERSONAS

conjunto de la organización.

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, conciliación, atracción y retención del talento y salud y seguridad laboral.



No iniciado

¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL PLAN DIRECTOR DE RSC RELACIONADOS CON NUESTRAS PERSONAS?

Programa Grado de cumplimiento 1. Incorporar la declaración de cumplimiento Inclusión del Código de Conducta dentro del pack de bienvenida del Código de Conducta para las nuevas que se entrega a las nuevas incorporaciones, también disponible incorporaciones y el resto de la plantilla. en el portal corporativo y en la página web. 2. Desarrollar un plan de formación para el despliegue La formación está prevista para el periodo 2014/2015. del Código de Conducta. 3. Desplegar los planes de igualdad y apoyar el avance Participación en el" Proyecto Promociona". profesional de las mujeres en el Grupo CLH. 4. Firmar el "Charter de la Diversidad". Se ha realizado el estudio previo y se ha planificado la inscripción en 2014. 5. Identificar puestos de trabajo susceptibles de En noviembre de 2013 se aprobó por parte de la Fundación incorporar a personas con necesidades diferentes. ONCE la incorporación de CLH en el Convenio Inserta 6. Establecer alianzas estratégicas y un proyecto piloto En noviembre de 2013 se aprobó por parte de la Fundación de colaboración con proveedores especializados ONCE la incorporación de CLH en el Convenio Inserta. En diciembre 2013 se cambio de proveedor de los servicios de en la integración de colectivos con necesidades especiales. vending en las OOCC por un centro especial de empleo. En noviembre de 2013 se aprobó por parte de la Fundación Desarrollar nuevas campañas de sensibilización para ONCE la incorporación de CLH en el Convenio Inserta. promover la integración e inclusión. Encuentro directivo 12/2013 realizado por el Foro Inserta sobre "Conociendo la discapacidad: equipos diversos, equipos rentables". Extender la evaluación por competencias en el Extendido al colectivo Administrativo durante 2013.





















ENTORNO LABORAL ATRACTIVO PARA NUESTRAS PERSONAS (CONTINUACIÓN)

cumplimiento de los objetivos para vincularlo con la

compensación de los empleados.



Programa	Grado de cumplimiento
 Desplegar el modelo competencial a los procesos de selección, formación y de gestión del talento. 	Se ha incorporado a la gestión del talento.
 Llevar a cabo un programa piloto para la implantación del modelo de evaluación 360°. 	Realizado al equipo directivo en 2013.
11. Incluir en la encuesta de clima laboral preguntas relacionadas con la reputación interna y la Responsabilidad Social Corporativa.	Se han incluido diversas cuestiones sobre reputación interna y la Responsabilidad Social Corporativa en la encuesta de clima laboral.
12. Desarrollar un programa piloto de formación en RSC para directivos y mandos intermedios de la compañía.	Se han realizado dos ediciones en 2013.
13. Llevar a cabo formación de personas con alto potencial, en colaboración con escuelas de negocio de primer nivel.	En 2013 se ha realizado la primera edición del "PDD In Company" en colaboración con otras empresas del sector energético.
14. Desarrollar la tercera fase del programa de liderazgo "Dirigir para motivar".	Se ha implantado mediante el programa "Toma de decisiones".
15. Desarrollar e implantar la formación e-Learning.	Se han realizado diversos cursos en plataformas de proveedores externos. También se han seleccionados los proveedores para la implantación de la plataforma e-learning y el rediseño del modelo formativo.
16. Identificar y definir los indicadores extra-financieros clave de la compañía.	El cuadro de mando integral contempla indicadores extra financieros asociados a la gestión de las personas.
17. Establecer objetivos de desempeño en Responsabilidad Social Corporativa para los indicadores identificados.	El cuadro de mando de RRHH establece anualmente objetivos para cada uno de sus indicadores.
18. Definir el sistema de seguimiento y evaluación del	En 2013 se ha revisado el programa de DPO para el colectivo



Cumplido



En proceso



No iniciado

de excluidos de convenio y se ha redefinido el sistema para los

mandos intermedios.











Grado de cumplimiento











ENTORNO LABORAL ATRACTIVO PARA NUESTRAS PERSONAS

(CONTINUACIÓN)



ப	ro		ro	m	6
_	ıu	u	ra		c

19.	Realizar el seguimiento	de la	Gestión	del talento
	dentro del Grupo CLH			



Se ha constituido el Comité de Talento. Asimismo se ha lanzado el CV corporativo y se ha realizado un assessment a la plantilla técnica y jefaturas del Grupo en base a unos requisitos previos.

20. Desarrollar nuevas iniciativas de conciliación de la vida laboral y personal y beneficios sociales.



Nueva aplicación de automatización de solicitudes de beneficios sociales en el portal del empleado.

21. Renovar la certificación "Empresa Familiarmente Responsable", mejorando la valoración actual.



La renovación se acomete en el año 2014.

22. Mejorar los sistemas de reconocimiento no retributivo.



Aprobadas en el comité de RRHH y Seguridad de 08/2013 la puesta en marcha de nuevas iniciativas.

23. Poner en marcha el nuevo Portal de Empleo CLH.



Puesto en marcha en 2013 coincidiendo con la nueva web.

24. Implantar el proyecto "Gestión del Talento".



En 2013 se ha realizado la detección de potencial mediante un ciclo de assessment y se ha configurado un mapa de talento.

25. Iniciar la puesta en marcha del programa "PDD in company" (Programa de Desarrollo Directivo).



Primera edición celebrada en febrero de 2013.

26. Extender el programa Dirección por Objetivos a mandos intermedios.



Sistema puesto en marcha en el ejercicio 2013.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Renovar el certificado de "Empresa Familiarmente Responsable".
- Incluir cláusulas de valoración de políticas de conciliación e igualdad en los contratistas de CLH.
- Negociar la adecuación de la jornada anual en la sede social para que el personal a jornada partida pueda librar los viernes por la tarde y el 24 y 31 de diciembre.
- Promover actividades de "Días sin cole" combinadas con acciones de integración de personas con funcionalidad limitada.
- Mejorar la comunicación interdepartamental.
- Adherirse e inscribirse en el "Charter de la diversidad".























Los valores fundamentales del Grupo CLH en la gestión de recursos humanos se basan en la igualdad de oportunidades, diversidad, remuneración justa y posibilidad de desarrollo profesional. Además, la compañía promueve activamente una gestión responsable bajo las premisas de comportamiento ético recogidas en el Código de Conducta y los valores de la compañía, que sirven de referencia a las personas de CLH en el desempeño de sus tareas diarias.

Desde 2011, la compañía desarrolló 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. El pack se entrega a todas las personas que se incorporan a la empresa.

Adicionalmente, 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

A finales de 2013 la plantilla de CLH contaba con 1.405 profesionales entre empleados fijos y temporales.

En el contexto de la aplicación y el desarrollo de los Planes de Jubilación Parcial, renovados en 2010 de acuerdo con los representantes sindicales y con vigencia hasta 2012, a finales de 2013 existían en la compañía 150 empleados en situación de jubilación parcial.

La elaboración de estos planes de empleo fue motivada por la necesidad de renovar y 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 44,9 años.
- Equipos renovados y alineados con la nueva cultura corporativa.
- Incremento del nivel medio formativo y profesional.
- Disminución del absentismo.
- Optimización de plantillas.











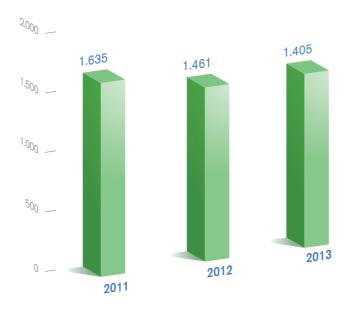








Evolución de la plantilla del Grupo CLH



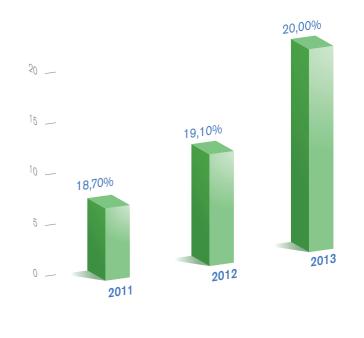
Distribución porcentual por tipo de contrato en Grupo CLH



Distribución porcentual por género de la plantilla



Mujeres en puesto de gestión



Entorno laboral atractivo para nuestras personas Página 6 de 20



















Otros indicadores de diversidad de la plantilla

	2011	2012	2013
% empleados internacionales	0,9	0,9	0,8
Edad media	44,9	44,0	44,9
% de mujeres en incorporaciones a puestos técnicos	39%	35%	63%

Distribución porcentual por colectivos de la plantilla

	2011		2012	2	2013		
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	
Directores	0,7%	0,0%	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	
Técnicos	28,3%	7,1%	28,3%	8,1%	29,5%	8,5%	
Administrativos	3,1%	4,4%	2,9%	4,2%	2,9%	4,1%	
Especialistas y operarios cualificados	55,5%	0,9%	54,7%	1,0%	53,1%	1,0%	

Dentro del compromiso con la igualdad en 2013 el Grupo CLH ha experimentado el incremento de la diversidad de la plantilla. 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 2013, entre las nuevas incorporaciones, las mujeres supusieron el 36% de la plantilla y el 63% 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.























El Grupo CLH dispone de los mejores profesionales que se caracterizan por su alto nivel de profesionalidad y excelencia en un sector tan competitivo como es el sector energético. Por ello el Grupo, desarrolla diversas iniciativas para ofrecer un empleo estable, de alta calidad y con la posibilidad de desarrollo de una 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 ante el acoso en el trabajo" para todo el Grupo que acabaron siendo suscritos en 2012 por la totalidad de las secciones sindicales. Desde entonces, se han 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 e 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, así

como la preferencia de elección del candidato del género menos representado, a igualdad de méritos y capacidad, para los procesos de selección y promoción.

El avance logrado por la compañía en esta materia fue valorado muy positivamente por los empleados en la última edición de la encuesta de clima laboral, realizada en 2012 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. Adicionalmente, los esquemas de remuneración variable en la compañía están relacionados con la consecución de objetivos, tanto individual de los empleados, como individuales y corporativos en el caso de la alta dirección.

Categoría de empleado	Remuneración variable basada en el desempeño de la compañía (%)(*)	Remuneración variable basada en el desempeño de la dirección (%)(°)	Remuneración variable basada en el desempeño/ esfuerzo individual (%)(*)	
Director	67	-	33	
Excluidos de convenio	20-40	30-40	20-50	
Mandos intermedios	10	_	90	

^(*) Entendiendo desempeño como consecución de objetivos.





















El salario inicial del Grupo CLH (salario de entrada que se ofrece a un empleado a tiempo completo y en el grupo profesional y el nivel más bajo) es de 19.177,57 euros anuales, lo que supone dos veces el Salario Mínimo Interprofesional aprobado por el Gobierno, que durante 2013 fue de 9.034,20 euros anuales.

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 2013 se ha elaborado un nuevo vídeo de sensibilización en igualdad de género, cuya edición culminará en 2014, año en que será distribuido.

CLH, como empresa Efr⁽³⁾, ofrece además a sus empleados un amplio conjunto de beneficios sociales.

Relación de salarios medios mujer-hombre en Grupo CLH (por categoría de empleado)

	2011	2012	2013
Director ^(*)	n.c ^(*)	n.c ^(*)	n.c ^(*)
Técnicos	93,6%	93,3%	93,9%
Administrativos	89,8%	88,2%	87,2%
Especialistas y operarios cualificados	98,2%	89,3%	88,5%

^(*) No comparable al no existir mujeres en el Comité de dirección.

Otros indicadores retributivos de CLH	2013
Ratio entre la compensación de la persona mejor retribuida y la mediana recibida por el resto de las personas	8
Ratio entre la compensación de la persona mejor retribuida y la compensación de la persona con menor retribución	16
Ratio entre el incremento de la compensación de la persona mejor retribuida y el incremento mediano de la compensación de todos los empleados	0,72

Nota: Estos cálculos excluyen puestos de nueva creación.

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.

⁽³⁾ Efr: "Empresa familiarmente responsable". Certificación concedida por la fundación Másfamilia. Véase apartado "Compromiso con un entorno de trabajo flexible" en este mismo capítulo.





















Estabilidad en el empleo y oportunidades profesionales en la comunidad local

La estabilidad en el empleo es uno de los aspectos valorados como clave por los empleados de la compañía. Durante 2013, CLH alcanzó un 95% de la plantilla con contrato de trabajo por tiempo indefinido, por encima de los niveles de 2012.

Una de las condiciones prioritarias de los procesos de selección de la compañía es la contratación de personas que sean naturales del lugar o vivan en la misma area geográfica del centro de trabajo donde van a desempeñar sus funciones. De esta forma, durante el año 2013, el 100% 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

	2011			2012			2013		
	Total	Local	%	Total	Local	%	Total	Local	%
CLH	82	75	91%	41	35	85%	11	11	100%
CLH Aviación	38	38	100%	6	6	100%	3	3	100%
Total Grupo CLH	120	113	94%	47	41	87%	14	14	100%

Negociación colectiva y participación

El respeto del derecho a la libertad de asociación y representación sindical en CLH, es un factor clave para la compañía. Las secciones sindicales cuentan con representantes de los trabajadores elegidos libremente, con pleno respeto al principio de legalidad y libre sindicación. Además, las secciones sindicales y los representantes del personal en el Grupo CLH tienen garantizado, de acuerdo a la legislación y a los convenios colectivos de empresa, el ejercicio de sus funciones de negociación, participación y representación.

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.

En total, el 84% de la plantilla de la compañía tiene regulada sus condiciones laborales por dichos convenios. Cabe destacar que en 2011 se firmaron los Convenios Colectivos de CLH Aviación y CLH, con vigencia hasta 2014 y 2015 respectivamente.



















Página 10 de 20

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 mandos y 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 2013 su cuarta 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.

Negociación colectiva, rotación y antigüedad media

Negociación colectiva en el Grupo CLH

	2011	2012	2013
Empleados cubiertos por convenios	1.416	1.236	1.175
Porcentaje	87%	85%	84%

Antigüedad media de plantilla (años)

	2011	2012	2013
Antigüedad media	18	18	19
Rotación Voluntaria (bajas no deseadas)(*)	0,7%	0,4%	0,2%

^{*}empleados fijos y no fijos que han abandonado voluntariamente la compañía antes de finalizar su contrato

Bajas en plantilla fija Grupo CLH desglosado por género

	2011		2012		2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Rotación total	59	10	86	7	13	4
Tasa de rotación	4,8%	5,3%	7,5%	3,8%	1,1%	2,2%

Bajas en plantilla fija Grupo CLH desglosado por grupo de edad

	2011		2012			2013			
	<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	62	1	6	86	0	3	14
Tasa de rotación	0,9%	0,9%	8,6%	0,4%	1,2%	14,%	0,0%	0,5%	2,3%



















COMPROMISO CON UN ENTORNO DE TRABAJO FLEXIBLE

El Grupo CLH promueve la conciliación de la vida profesional y personal a través de un conjunto de medidas, recogidas en su política de recursos humanos y en los convenios colectivos de la compañía que favorecen entornos de trabajo más flexibles y no discriminatorios. Estas medidas permiten a los empleados armonizar el desarrollo profesional con su vida personal.

Del mismo modo, con el fin de contribuir a una mayor satisfacción de los empleados, CLH ofrece a los empleados un plan de traslados voluntarios que favorece y facilita 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, siempre que sea posible, a la modificación de las condiciones de trabajo o al cambio de puesto, y en su defecto, la empleada percibirá la prestación por riesgo de embarazo, manteniendo en cualquiera de los dos casos las condiciones retributivas que tuviera reconocidas la trabajadora.

Cabe destacar otra medida conciliatoria que ofrece 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

- Licencias por paternidad y maternidad.
- Licencias por enfermedad grave de familiares o cambios de domicilio.
- Licencias por asistencia a exámenes que mejoran lo recogido en la legislación vigente.

Entorno laboral atractivo para nuestras personas Página 12 de 20



















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 renovó en 2012 su certificado efr, de tres años de validez, 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 dicha 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 2013, a través de la Dirección de Recursos Humanos:

- Se ha desarrollado una nueva aplicación para la gestión automatizada de los beneficios sociales a través del Portal del Empleado.
- En el cuestionario de la Auditoría Laboral, realizada en todas las instalaciones del Grupo CLH durante 2013, se incluyó un capítulo destinado a aspectos relacionados con el clima laboral y el conocimiento de las medidas de conciliación y beneficios sociales de la empresa por parte de nuestros empleados.

Para dar a conocer estas medidas y hacerlas accesibles y conocidas a todos los trabajadores de la compañía, se ha habilitado un espacio específico de conciliación en el Portal Corporativo denominado "Espacio EFR", a través del cual pueden obtener información 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 2013, CLH se mantuvo 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 2013. En el ranking general, la compañía se situó en el puesto 44 sobre un total de 100.



















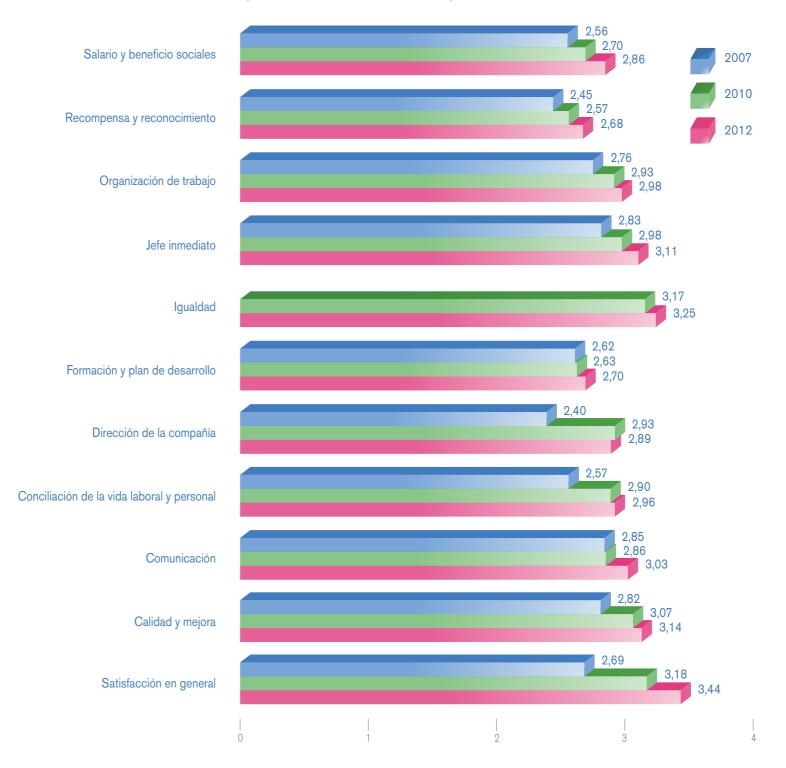
Encuesta de opinión de empleados

EL Grupo CLH valora la opinión de los empleados sobre el desempeño de la compañía y el cumplimiento de las promesas y compromisos que CLH adquiere con ellos.

CLH realiza de forma bienal una encuesta de clima, 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





















Página 14 de 20

FORMACIÓN Y DESARROLLO **PROFESIONAL**

La formación y el desarrollo de los profesionales de CLH se encuentran encuadrados en la Política de recursos humanos, donde se ha elaborado un programa específico de carreras profesionales con el objetivo de fomentar el desarrollo profesional de sus empleados.

Entorno laboral atractivo para nuestras personas

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 2013 la inversión en formación superó los ochocientos mil euros, una cantidad destacable en relación con la cifra de negocio y volumen de plantilla de la compañía.

Entre las acciones formativas dirigidas al entrenamiento de habilidades competenciales que ofrece la compañía destaca el programa de formación de gestores "Dirigir para motivar", cuya primera fase se dirigió a todos los técnicos con responsabilidades de mando y que 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 las personas que trabajan en la compañía 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.

Posteriormente se continuó 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".

En 2013 se ha acometido la formación competencial relativa a visión de negocio, dirigida al equipo gestor que tiene como lema "Anticipamos nuevas realidades".

Entorno laboral atractivo para nuestras personas Página 15 de 20





















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. De forma complementaria, durante 2013 se ha puesto en marcha el programa "PDD in company" (Plan de Desarrollo Directivo) en colaboración con empresas referente dentro del contexto energético y con un contenido diseñado y adaptado a las necesidades de dicho sector.
- 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

	2011	2012	2013
Inversión por empleado	611	672	562
Inversión total	1.025.663	1.050.213	806.211

Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por género

	2011		2012	2	2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
CLH	39	51	34	51	30	47
CLH Aviación	28	40	31	47	38	61
Total Grupo CLH	36	50	33	50	32	48

Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por colectivos

	2011		2012	!	2013	
_	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director	113	0	128	0	103	0
Técnicos	31	34	45	72	36	65
Administrativos	18	32	22	16	27	15
Especialistas y operarios cualificados	38	242	27	37	29	37







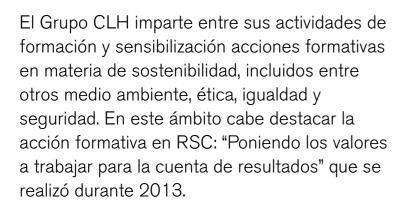












A través de dos sesiones se ha formado a 28 personas, del colectivo de jefes de instalación, directores y subdirectores, con objeto de que colaboren en la transmisión de los contenidos entre sus colaboradores.

La formación online se ha dirigido a todos los equipos de las unidades representadas en la formación presencial, un total de 369 trabajadores han sido invitados a realizar esta formación. De este total, 306 trabajadores de la compañía la han superado con éxito. Esto representa el 82,9% de los invitados a participar.

Formación en 2013

Formación en medio ambiente en el Grupo	CLH
Horas de formación	459,5
Asistentes	158
Formación en prevención en el Grupo CLH	
Horas de formación	5.216
Asistentes	691
Formación en seguridad en el Grupo CLH	
Horas de formación	13.085,30
Asistentes	2.222
Formación en RSC en el Grupo CLH	
Horas de formación	523,5
Asistentes	467

El modelo de desarrollo profesional

Las acciones periódicas de promoción y desarrollo que el Grupo CLH lleva a cabo, hace que se promueva el desarrollo dentro del grupo profesional correspondiente y la promoción a grupos superiores. De esta forma, todas las personas de la compañía pueden demostrar el grado de capacitación alcanzado y poner en valor su experiencia, obteniendo un reconocimiento por 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 2013 han promocionado a puestos de mayor responsabilidad un total de 39 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 esta manera, en el año 2013, el 50% de la plantilla del Grupo CLH ha sido evaluada.

La compañía consolidó en 2012 la plataforma Supera-T, iniciando el desarrollo de su módulo de Gestión del Talento, cuya implantación ha culminado 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 a corto, medio y largo plazo.

Entorno laboral atractivo para nuestras personas Página 17 de 20



















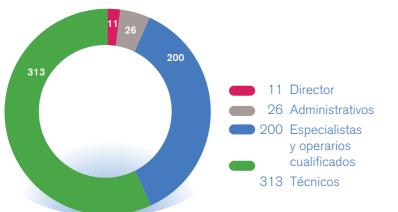


Además, la nueva plataforma permite diseñar un plan de desarrollo individual (PDI) para cada persona, lo que le ayudará a mejorar aquellas competencias clave para el desempeño eficaz de su puesto de trabajo actual y de aquellos que pueda ocupar a futuro.

Evaluación del desempeño Grupo CLH

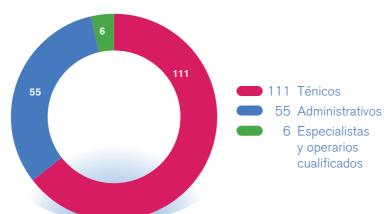
	2011		201	2	2013	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla Media Activa (a)	1.470	208	1.386	177	1.242	193
Número de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b)	485	71	428	72	550	172
Porcentaje de personas que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b/a)	33%	34%	30%	40%	44%	89%

Evaluación del desempeño del Grupo CLH desglose por categoría profesional y género-mujeres



Evaluación del desempeño del Grupo CLH desglosado

por categoría profesional y género-hombres



Número de personas que reciben una evaluación del desempeño. Desglose por género



Evaluación de desempeño del Grupo CLH sobre plantilla activa media



Un modelo para todos

dora, flexible y **orientada a la**

Nuestro objetivo es tu satisfacción

Tener vocación de servicio al cliente interno y externo

des presentes y futuras de los

eficiencia.

erados v contribuir con

esfuerzo a la mejora y crecimiento de CLH.

Crecemos en equipo

impulsando el trabajo en

equipo y la generación de

Creciendo funtos es el loma de nuestro modeto de gestión de personas, basado en la definición de doce competencias, implementado por el Grupo CLH para estado en consenio de conse

mentado por el Grupo CLH para hacer frente con éxito a los retos y desafios, presentes y futuros, y seguir siendo una compañía lider en el sector de distribución de energía de nuestro país, así como un referente de excelencia em-





















Para facilitar el proceso de evaluación, todos los puestos de la organización se han agrupado en once, denominados puestos-tipo, y nueve perfiles competenciales.

Cada perfil tiene asociadas competencias genéricas y específicas, con los correspondientes niveles de desarrollo requeridos para los mismos.

"satemos dónde vamos y satemos cómo alcanzar nuestros objetivos, pero para hacer esto posible y cumplir con la misión de CLH es necesario que cada persona y cada egnipo estén alineados con la estrategia de la compañía".





Negociación Avanzamos

Llegar a acuerdos satisfacto-rios con nuestros interlocu-tores (clientes internos y externos, instituciones, etc.), que sean beneficiosos para

juntos



Capacidad de toma de decisiones Alternatwas

creativas, decisiones valiosas

Identificar problemas o presión, reconocer sus causas

alternativas de solución más adecuadas, manteniendo el nivel de calidad y eficiencia.

Crecemos aprendiendo

Buscar, asimilar y aplicar, de forma proactiva y constante, la información necesaria para mantenernos actualizados y mejorar nuestro desempeño.



y Valores del Grupo CLH y su

Optimizamos los recursos

gías adecuadas para ello.

Conocimiento
y aplicación técnica
somos referente

Adquirir y aplicar de forma

Adicionalmente, se ha establecido tres indicadores clave para el seguimiento del desarrollo de competencias:

- El número de personas sujetos a evaluación del desempeño.
- % de personas sujetos a evaluación del desempeño.
- Ratio de evolución de las evaluaciones competenciales.

Entorno laboral atractivo para nuestras personas Página 19 de 20





















El Grupo CLH ha seguido promoviendo en 2013 la comunicación interna a través de diferentes herramientas, como la Reunión de Comunicación, 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 las personas de la compañía a través de reuniones con sus superiores y mediante el Portal Corporativo.

El Portal Corporativo, aparte de las aplicaciones orientadas a la gestión cuenta con secciones dedicadas específicamente a la comunicación interna como noticias de actualidad. comunicados, consejos de prevención o un canal de vídeo. Durante 2013 este portal registró más de 177.000 accesos.

Además, la revista corporativa Acerca, de edición trimestral, representa una plataforma que permite comunicar periódicamente las novedades del sector y de la empresa, fomentando activamente la participación y recogiendo consejos prácticos para el 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 115 participantes. Cualquier empleado puede solicitar su participación en estos encuentros. Por otro lado, a lo largo de 2013 se han celebrado cuatro "Encuentros de directivos" donde los directivos de la compañía tienen la oportunidad de dialogar con destacados representantes de la sociedad empresarial española.





















Las personas como motor del cambio: "Creciendo juntos"

El Grupo CLH fue galardonado con el Premio CEX 2013, en reconocimiento a su política de Recursos Humanos. Cada año, el premio se centra en un aspecto de la gestión empresarial y, en esta edición, se ha fijado en la gestión de personas, concretamente en su motivación y compromiso.

El jurado concedió el galardón al Grupo CLH, por la buena práctica "Las personas, motor del cambio: creciendo juntos", que versaba sobre la renovación del sistema de evaluación.

Como elemento más destacable, la compañía ha diseñado un catálogo renovable de 300 acciones de desarrollo que se gestiona a través de una aplicación informática, la Plataforma Supera-T. El objetivo del sistema es alinear el perfil competencial con el requerido para el puesto desempeñado. De esta manera y basado en un ciclo de mejora, las personas disponen de un plan de desarrollo individual (PDI), en cuyo diseño participan y que les permite trabajar su desarrollo de forma focalizada y personalizada, optimizando así los resultados.

Esta práctica de éxito se ha extendido a la Gestión del Talento lo que ha permitido a nuestros profesionales disponer de un PDI a corto, medio y largo plazo, llevándoles a su máximo desarrollo.

























NUESTRO ENFOQUE

El compromiso con la sociedad del Grupo CLH se materializa a través de iniciativas solidarias en las que participan las personas 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 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL PLAN DIRECTOR DE RC RELACIONADOS CON NUESTRO COMPROMISO CON LA COMUNIDAD?

Pro	ograma		Grado de cumplimiento
1.	Definir una política de acción social del Grupo CLH.	V	La política se aprobó en 2012.
2.	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 el Grupo CLH colabora.
3.	Potenciar las relaciones con los grupos de interés de la compañía.		Durante 2013 se han incrementado considerablemente los contactos con grupos de interés. Se ha iniciado la segunda edición de la exposición itinerante "Movemos la energía".
4.	Establecer indicadores clave para medir el impacto de las actividades de relaciones con los grupos de interés y de acción social.		Bienalmente se realiza un monitor de reputación entre los principales grupos de interés de la compañía.
5.	Diseñar un programa de voluntariado corporativo del Grupo CLH.	V	Se ha diseñado el programa de voluntariado corporativo y durante 2013 se ha comenzado su implantación.
6.	Determinar líneas estratégicas del voluntariado corporativo alineadas con el compromiso social de la compañía.		Para el diseño del programa de voluntariado corporativo se han utilizado las líneas estratégicas del compromiso social de la compañía.
7.	Integrar y alinear las iniciativas actuales con el nuevo modelo de voluntariado corporativo.		Durante 2013 se han integrado las actividades de voluntariado corporativo con el nuevo modelo.
8.	Desarrollar un proyecto piloto de voluntariado corporativo.		Se ha diseñado el programa de voluntariado corporativo y se ha comenzado su difusión en toda la compañía.























COMPROMISO Y CERCANÍA CON LAS COMUNIDADES LOCALES (CONTINUACIÓN)



ப	ro	\sim	2	m	9	
_	ıu	u	ıa		а	

Grado de cumplimiento

- 9. Llevar a cabo un programa de comunicación y sensibilización interna sobre voluntariado corporativo.
- 10. Analizar los proyectos de acción social de los grupos de interés para identificar aquellos que mejor se adapten a la cultura de la compañía.
- 11. Seleccionar proyectos prioritarios de acción social de los grupos de interés
- 12. Establecer alianzas con los grupos de interés
- 13. Desarrollar un plan de acción y un seguimiento de los proyectos.
- 14. Poner en marcha y realizar un seguimiento del mapa de indicadores de impacto de los proyectos de acción social
- 15. Desarrollar una Política de Apoyo al Emprendedor del Grupo CLH



Se ha diseñado un programa de comunicación interna y durante el año 2013 se han difundido los diferentes materiales entre las personas de la compañía.



El formulario de solicitud recoge los requisitos e informaciones necesarios para poder analizar cada proyecto recibido.



En 2013 se han recibido 13 solicitudes de colaboración de las cuales 9 han sido aceptadas.



Se han incrementado los contactos con grupos de interés.

- - Durante 2013, se ha implementado el sistema de indicadores de seguimiento en los proyectos llevados a cabo por el Grupo.

En 2013 ya se ha implantado esta metodología y se ha elaborado un informe resumen de cada proyecto.



La política se ha redactado y se ha iniciado la colaboración con organismos para la realización de programas destinados a facilitar el desarrollo de proyectos innovadores y el fomento de un nuevo espíritu emprendedor.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Continuar avanzando en el desarrollo de los programas del Plan director de Responsabilidad Social corporativa 2012-2016.
- Aprobar la Política de apoyo al emprendedor.





















Una de las principales preocupaciones del Grupo CLH es mantener una relación estrecha y fluida en los municipios en los que dispone de infraestructuras, con el objetivo de conocer y dar respuesta a las inquietudes de sus principales grupos de interés, así como fomentar un mejor conocimiento del valor social generado por 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 la 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.

En el plano operativo, antes de llevar a cabo la ejecución de un proyecto, CLH abre un periodo de consultas con las comunidades locales directamente afectadas, para conocer su opinión y expectativas, al tiempo que estudia y valora las sugerencias de mejora que pudiera recibir

El máximo cuidado del entorno es uno de los compromisos de la compañía a la hora de llevar a cabo cualquier obra de construcción o mejora de sus infraestructuras, por lo que CLH siempre cumple las más rigurosas exigencias medioambientales, considerando, a su vez, las mejores prácticas en materia medioambiental existentes en el sector.

Dentro de este compromiso, la compañía ha trasladado en los últimos años diferentes instalaciones de almacenamiento que se encontraban cerca de núcleos urbanos a otras zonas alejadas de la población. Las antiguas plantas fueron desmanteladas y sus terrenos recuperados para otros usos urbanísticos.

En estos momentos CLH está realizando actuaciones de este tipo en los terrenos de las antiguas instalaciones de Burgos y Salamanca, así como en Cala Figuera (Menorca).



















CONTRIBUCIÓN AL BIENESTAR **DESARROLLO DE NUESTRAS COMUNIDADES**

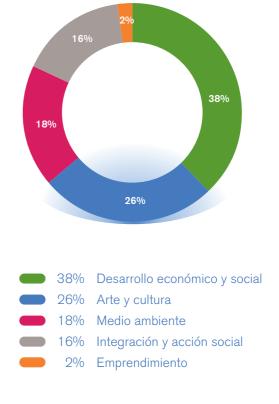
Dentro de su política de Responsabilidad Social Corporativa, el Grupo CLH participó en 2013 en un conjunto de proyectos relacionados con el medio ambiente, la cultura, la educación y actividades asistenciales. Las iniciativas en las que el Grupo CLH ha participado están alineadas con su Misión, Visión y Valores, así como con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

En 2013, el 38% del presupuesto de acción social de la compañía se dedicó a actividades de desarrollo económico y social, un 26% a patrocinios artísticos y culturales, un 18% a la protección del medio ambiente, un 16% a labores de integración y acción social y un 2% a emprendimiento.

En línea con los principios de actuación marcados en la Política de Acción Social, el Grupo CLH desarrolla un seguimiento de las iniciativas sociales en las que colabora lo que permite conocer su grado de avance en todo momento, la opinión del resto de los agentes con los que el Grupo colabora así como el impacto real de las contribuciones.

Este seguimiento se realiza basándose en la información obtenida a través de un formulario dirigido a todas aquellas organizaciones interesadas en realizar proyectos de acción social que solicitan la colaboración del Grupo CLH. Este formulario incluye información referida a la implantación local e inclusión de la comunidad en el diseño del proyecto, impactos positivos del mismo y los beneficios para la comunidad y para la compañía.

Distribución del gasto en acción social en 2013 en el Grupo CLH























Nueva edición de la campaña "Movemos la energía que mueve el mundo"

A finales de 2013, el Grupo CLH puso en marcha la segunda edición de la exposición itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo", con el objetivo de dar a conocer las actividades de la compañía y explicar el camino que recorren los carburantes hasta llegar a los consumidores finales, así como para fomentar un dialogo fluido con sus principales grupos de interés.

La exposición se instaló en un autobús especialmente acondicionado, con un interior formado por paneles informativos, monitores táctiles, una gran pantalla en la que se exhibieron videos corporativos y una sala didáctica, donde un educador explicaba de forma pedagógica las principales actividades que realiza la compañía.

La muestra, gratuita y abierta a todas las personas que querían saber más acerca de la logística de los productos petrolíferos, también concertó visitas con alumnos de centros escolares próximos, así como con otros colectivos vinculados a la actividad de CLH.

La campaña, que se celebró entre finales de 2013 y continúa durante 2014, visitó una treintena de municipios en los que CLH dispone de infraestructuras, situados en las comunidades de Galicia, Asturias, País Vasco, Navarra, La Rioja, Castilla y León

Voluntariamente

El Grupo CLH puso en marcha en 2013 el nuevo programa de acción social "Voluntariamente", con el que canaliza todas las ayudas que la compañía presta a proyectos de patrocinio y acción social en los que participan los propios trabajadores de forma voluntaria, ya sea a través de CLH o con la colaboración de alguna ONG. Este plan releva al anterior programa, denominado "Movemos nuestra energía más solidaria", que permitió a la compañía colaborar en más de 50 proyectos relacionados con el medio ambiente, la infancia, la educación o la asistencia social.

Entre las acciones emprendidas en 2013, CLH ayudó a la asociación Aire Libre de Huelva, dedicada a dar visibilidad al déficit de atención infantil, en la rehabilitación y mejora de las instalaciones en las que se realizan terapias.

La compañía también colaboró en el proyecto "Aulas en acción" de la Organización No Gubernamental para el Desarrollo (ONGD) Jóvenes y desarrollo, que, a través de acciones formativas en centros educativos, permite concienciar a los jóvenes sobre conceptos básicos para la vida como la solidaridad, la igualdad y la justicia.



















Asimismo, CLH apoyó a Fundación Cals Proyecto Hombre en la iniciativa "Camino hacia la libertad", que permitió a personas que han padecido alguna dependencia hacer el Camino de Santiago y disfrutar de una semana de convivencia y contacto con la naturaleza.

La compañía participa en otros proyectos que giran en torno al deporte como instrumento para favorecer la solidaridad y la formación. Un año más, CLH puso en marcha una escuela de integración social en San Fernando de Henares (Madrid), en colaboración con el ayuntamiento de este municipio y la Fundación Real Madrid. 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.

CLH también colabora con las categorías femeninas infantiles del Club Voleibol Haro, de La Rioja, con el objetivo de transmitir a las jóvenes deportistas valores tan esenciales como la disciplina, la autoestima o la superación personal, a través de la práctica del voleibol.

Además, la compañía continuó desarrollando una campaña para donar los equipos informáticos que, por diferentes motivos, ya no se usan en la compañía, para que sean aprovechados por entidades sin ánimo de lucro, especialmente por las que trabajan para mejorar las condiciones de vida de los menos favorecidos y de los colectivos con algún tipo de discapacidad.

Junto a estos proyectos, CLH ha participado en otras acciones solidarias con asociaciones como la Fundación Prodis, Cruz Roja o la Fundación Lucha contra el Sida.

Principales colaboraciones del Grupo CLH en el marco del plan "Voluntariamente"

- Agrupación Cultural Recreativa Bombers de Lleida
- Asociación Aire Libre de Huelva
- Asociación Cortes Siglo XXI
- Autoridad Portuaria Bahía de Algeciras
- Ayuntamiento de Es Castell
- Ayuntamiento de San Fernando de Henares
- Centro Europeo de Empresas
- Club Voleibol Haro
- Cruz Roja
- Embajada de España en Omán
- Fundación lucha contra el SIDA
- Fundación Prodis
- Fundación Proyecto Hombre
- Fundación Real Madrid
- IES Serra d'Espadá
- ONGD Jóvenes y Desarrollo

















Colaboración con instituciones culturales

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

La compañía también apoya a la Fundación San Millán de la Cogolla, dedicada a fomentar el desarrollo social, económico, cultural y turístico de este municipio, o a la Fundación Albéniz, con la que colabora en la formación de jóvenes virtuosos de la música.

Además, CLH fue una de las empresas patrocinadoras de la IV Semana del Cine Español en Omán. La iniciativa, impulsada por la embajada española y la Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID), tenía como finalidad mejorar el conocimiento de la cultura y el idioma de nuestro país a través del séptimo arte.

Un año más, la compañía editó un nuevo libro dedicado a la naturaleza, titulado "Frutos. Irresistibles, incomestibles, increíbles", un volumen que incluye originales fotos captadas con microscopio.

Invirtiendo en Educación

La educación y la formación son dos de los principales pilares en los que se apoya la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH.

Para atraer el mejor talento y fomentar la formación de los jóvenes, la compañía mantiene convenios con la Consejería de Educación del Gobierno de La Rioja y con centros de FP de toda España, con el objetivo de que sus estudiantes realicen prácticas en las instalaciones de almacenamiento.

CLH también participa, desde el año 2009, en el programa Recruiting Erasmus, que permite disfrutar de becas en la compañía a alumnos universitarios con formación en el extranjero, ya sea por medio de la beca Erasmus o de otro programa similar de carácter internacional. Esta iniciativa ha recibido una mención especial en el ámbito de la Innovación en la XVII edición de los premios que organiza la revista Capital Humano, especializada en Recursos Humanos.

Además, la compañía patrocina la Cátedra CLH de Metrología de los Hidrocarburos, en colaboración con la Universidad Politécnica de Madrid, que se imparte en la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas y que incluye la posibilidad de hacer prácticas o conceder becas a los alumnos, y mantiene un acuerdo

de colaboración con la Universidad Alfonso X el Sabio para promocionar la investigación, el desarrollo y la innovación tecnológica en el campo de las ciencias.

CLH también colaboró en 2013 con la Universidad de La Rioja en el desarrollo del ciclo "La sociedad en busca de referentes", una de las principales novedades dentro de los Cursos de Verano de este centro educativo. Además, apoyó la investigación tecnológica en la rama de la Micro-Robótica, financiando trabajos elaborados por alumnos de Formación Profesional.

En 2013 se ha introducido una modificación en el Plan Director de RSC 2012-2016 con el fin de incluir el desarrollo de la Política de apoyo al emprendedor del Grupo CLH. Este nuevo proyecto tiene como objetivo contribuir a la innovación y a la generación de empleo mediante el apoyo explícito a los emprendedores. Para este fin se colabora con organismos para la realización de programas destinados a facilitar el desarrollo de proyectos innovadores y el fomento de un nuevo espíritu emprendedor.





















Il Campus de Emprendedores "Emprendimiento colectivo" de San Fernando de Henares

El Grupo CLH patrocinó el II Campus de Emprendedores "Emprendimiento colectivo" de San Fernando de Henares, un programa gratuito de formación, acompañamiento y financiación para nuevos emprendedores, que tiene como objetivo promover la creación de puestos de trabajo desde la economía social y el emprendimiento local, sostenible y socialmente responsable.

En la primera fase, los impulsores de los 15 proyectos seleccionados pudieron disfrutar de 20 horas de formación gratuita. Posteriormente, la organización del Campus eligió a las cinco mejores ideas, que pasaron a la fase de aceleración, sin coste alguno para ellos, con la finalidad última de poner en marcha el proyecto y de ejecutar su plan de acción, con la

ayuda de soporte técnico, tutores y mentores, facilitados por el Campus.

El patrocinio del Grupo CLH al II Campus de Emprendedores se engloba dentro de la política de responsabilidad Social Corporativa de la Compañía y, en concreto, forma parte de la política de apoyo al emprendimiento que CLH ha puesto en marcha para ayudar a las personas con compromiso social a hacer realidad sus ideas.

Para facilitar la inserción laboral a estudiantes de Formación Profesional y licenciados universitarios, la compañía participa periódicamente en ferias de formación y empleo, en las que ofrece información de sus actividades y recoge el currículum de los alumnos interesados. En 2013, estuvo presente en el I Foro de Empleo de la Universidad Alfonso X el Sabio y en Induforum, promovido por la Universidad Politécnica de Madrid.

Además, CLH organiza periódicamente visitas de alumnos de diferentes Escuelas de Ingeniería, facultades universitarias y de otros centros educativos, a los que se les explica el funcionamiento de las infraestructuras del Grupo. Entre las principales visitas recibidas, destacan: el Máster de Derecho de la Energía y el Curso Superior de Negocio Energético, impartidos por el Club Español de la Energía; el Máster de Gestión de la Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente de la Universidad de Valladolid; Ingeniería industrial de la Universidad de Elche, Ciencias Ambientales de la Universidad Autónoma de Madrid, o el instituto Sáenz de Buruaga.





















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.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿QUÉ AVANCE HEMOS LOGRADO EN 2013 EN LOS PROGRAMAS DEL PLAN DIRECTOR DE RSC RELACIONADOS CON MEDIO AMBIENTE?

ograma	Grado de cumplimiento	
Mejorar el sistema de reporting medioambiental.	~	Se ha comenzado a recopilar información a través de la Aplicación de Gestión Ambiental. Se ha auditado con resultado satisfactorio el informe de huella de carbono de 2012 para los alcance 1, 2 y 3. Se ha publicado la Guía de Cálculo de la Huella de Carbono.
Promover el ahorro y la eficiencia energética.		Se está elaborando el estudio de eficiencia energética con datos correspondientes a 2012.
Mejorar la eficiencia en el consumo de agua.		Se ha realizado la Guía de Buenas Prácticas para promover el uso eficiente de agua en el Grupo.
Promover la eficiencia en la gestión de residuos.		Se continúa elaborando la Guía de Buenas Prácticas para el uso y mantenimiento de las plantas de tratamiento de aguas hidrocarburadas.
Formalizar e implantar la posición del Grupo CLH en materia de biodiversidad.		Se ha continuado con la identificación de impactos más significativos sobre la biodiversidad, en el marco del Plan de Integridad de Oleoductos. Se formalizará e implantará la política en 2014.
Realizar un seguimiento de riesgos y oportunidades ambientales.	~	Se continúa revisando la normativa ambiental y detectando las oportunidades existentes. Se ha obtenido la certificación EMAS de la instalación aeroportuaria de Bilbao y está pendiente de recibir esta certificación, una vez superada con éxito la auditoría externa, de la instalación de Barcelona. Se han firmado acuerdos de buenas prácticas medioambientales con Autoridad Portuaria de Motril, y Bahía Algeciras
	Mejorar el sistema de reporting medioambiental. Promover el ahorro y la eficiencia energética. Mejorar la eficiencia en el consumo de agua. Promover la eficiencia en la gestión de residuos. Formalizar e implantar la posición del Grupo CLH en materia de biodiversidad. Realizar un seguimiento de riesgos y	Mejorar el sistema de reporting medioambiental. Promover el ahorro y la eficiencia energética. Mejorar la eficiencia en el consumo de agua. Promover la eficiencia en la gestión de residuos. Formalizar e implantar la posición del Grupo CLH en materia de biodiversidad. Realizar un seguimiento de riesgos y























EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES Y EN LA PROTECCIÓN DEL ENTORNO (CONTINUACIÓN)



Programa Grado de cumplimiento

7. Vincular la sostenibilidad al modelo de negocio.



Desde la Subdirección de Calidad se continúa desarrollando el uso de los biocombustibles.

8. Realizar el cálculo de la huella de carbono del Grupo e identificar acciones para minimizar, reducir y compensar las emisiones de GEI.



Se ha elaborado el Informe de Huella de Carbono que ha sido auditado con resultado satisfactorio por parte de AENOR para los alcances 1, 2 y 3.

9. 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.



Se han comenzado las obras de saneamiento ambiental de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Mahón y el proceso de saneamiento de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Burgos.

10. Realizar y publicar un informe sobre el inventario del arbolado en el Grupo CLH.



Se ha publicado el Inventario del Arbolado en el Grupo CLH.

11. Puesta en marcha de los nuevos módulos para la obtención de datos ambientales realizados en la aplicación de Gestión Ambiental.



Se ha comenzado a recopilar información a través de la aplicación de Gestión Ambiental.

12. Conseguir la certificación EMAS para la instalación de almacenamiento de Barcelona e instalación aeroportuaria de Bilbao.



Se ha obtenido la certificación EMAS de la instalación aeroportuaria de Bilbao y está pendiente de recibir esta certificación, una vez superada con éxito la auditoría externa, de la instalación de Barcelona.



Cumplido



En proceso



No iniciado

¿QUÉ QUEREMOS CONSEGUIR EN 2014?

- Finalizar el saneamiento ambiental de los terrenos de la instalación de almacenamiento de Mahón.
- Comenzar el proceso de saneamiento de los terrenos de las instalaciones de almacenamiento de Burgos y Salamanca.
- Obtener la certificación EMAS para la instalación de almacenamiento de Girona y para la instalación aeroportuaria de Málaga.
- Continuar con el plan de verificación de Espacios Naturales Protegidos y realizar verificaciones adicionales para asegurar que las intervenciones de mantenimiento, protección y mejoras realizadas en la línea de oleoductos, cumplen las mejores prácticas en materia de protección de la biodiversidad.



















El respeto por el medio ambiente constituye uno de los pilares fundamentales de la estrategia de desarrollo sostenible del Grupo CLH. El compromiso permanente de la compañía con la protección del medio ambiente se pone de manifiesto a través de la Política de Medio Ambiente que se aplica en todas las fases de los proyectos.

Durante la fase de diseño de cualquier proyecto, los Estudios de Impacto Ambiental influyen en todo el proceso de desarrollo y de toma de decisiones, con el fin de identificar, corregir o mitigar los posibles impactos medioambientales actuales o futuros. En este sentido, el Grupo CLH estudia distintas alternativas antes de iniciar un nuevo proyecto y selecciona aquel con menor impacto ambiental.

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, tras la finalización de los proyectos, se llevan a cabo controles para verificar y garantizar el buen funcionamiento de las medidas adoptadas. De este modo, la preservación del entorno se incorpora en el día a día de la actividad del Grupo CLH

Además, se compatibilizan estas acciones con medidas dirigidas a mejorar la eficiencia de sus infraestructuras y servicios, una vez que se ponen en uso y con la adecuación de los mismos a las nuevas exigencias ambientales.

















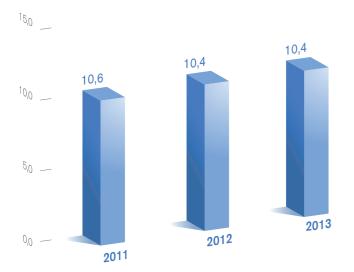
Gastos e inversiones ambientales

Durante el año 2013, el Grupo CLH invirtió 10,40 millones de euros en diferentes proyectos de índole ambiental.

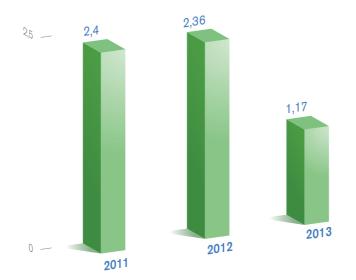
Los gastos corrientes del Grupo CLH en actividades de remediación de aguas subterráneas y suelos ascendieron a 1,17 millones de euros, destinados principalmente a la finalización del saneamiento de la antigua instalación de Mahón. Los gastos ambientales disminuyeron respecto a años anteriores gracias a la aplicación de tratamientos innovadores y sostenibles que además tienen un menor impacto económico.

Adicionalmente, la compañía dedicó 1,05 millones de 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 €)



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



(*) Incluye gastos de remediación de aguas subterráneas y suelos

Principales proyectos de índole ambiental

Mejoras de integridad en las líneas de oleoducto:

- Nuevo revestimiento y renovación de tuberías en diversos tramos del oleoductos.
- 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.

Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno Página 5 de 19























El Grupo CLH cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental que tiene como objetivo garantizar el respeto por el medio ambiente en todas sus actividades.

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

En 2013, el Grupo CLH superó con éxito la correspondiente auditoría de seguimiento de la certificación "UNE-EN ISO 14001", reafirmando así su compromiso con las mejores prácticas ambientales. El Sistema de Gestión Ambiental de la compañía está certificado desde 2008 con este estándar.

CLH también ha vuelto a certificar este año las instalaciones de almacenamiento de Huelva, Tarragona y Santurce, de acuerdo a la exigente normativa EMAS (Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría). Así mismo se certificó por primer año la instalación aeroportuaria de CLH Aviación en Bilbao, y está pendiente de recibir esta certificación la planta de Barcelona, una vez superada con éxito la auditoría externa.

Además de las anteriores, en reconocimiento a la gestión ambiental realizada en 2013, 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 en la Comunidad Madrid.
- Obtención del segundo premio en el Concurso "Mejor Comportamiento Ambiental de Empresas en el Aeropuerto de Madrid-Barajas" en 2013. 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.

Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno Página 6 de 19























De acuerdo con su compromiso de transparencia con los grupos de interés, el Grupo CLH dispone de un registro histórico de parámetros ambientales que pone a disposición de todos ellos, a través del presente Informe de Responsabilidad Social Corporativa, en el que se publican los indicadores ambientales más relevantes.

Durante el año 2013 se ha presentado a todo el Grupo CLH una herramienta informática que facilita y garantiza la obtención de los principales datos medioambientales, y se ha comenzado a utilizar por parte de las diferentes instalaciones. La implementación de esta herramienta redunda en la mejora del reporting ambiental del Grupo mejorando los procesos de recopilación de datos ambientales clave para la gestión de la actividad.

Actividades incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental

Mejoras de integridad en las líneas de oleoducto:

- 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.

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 SOx, NOx y partículas en suspensión tienen su origen principal en el uso de 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.

Continuando con la tendencia de años anteriores, en 2013 se ha producido un aumento del consumo de combustible en los bugues tanque asociado al incremento del movimiento de producto mediante este medio de transporte.

Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno Página 7 de 19















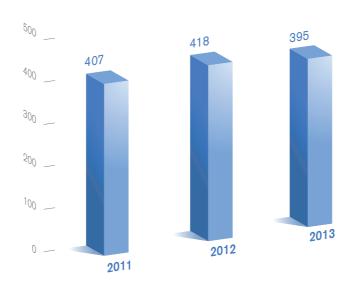






En lo que respecta a las emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COVs), generadas fundamentalmente en los procesos de carga de gasolinas, la compañía lleva a cabo diversas actuaciones orientadas a su minimización y control, como la utilización de las unidades recuperadoras de vapores en los procesos de carga del producto lo que garantiza reducir las emisiones de estos compuestos por debajo del límite de 10mg/m³ fijado en la normativa vigente. Gracias a estas actuaciones, aunque ha aumentado la actividad de carga de gasolinas, se ha conseguido una reducción del 28 % en las emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COVs).

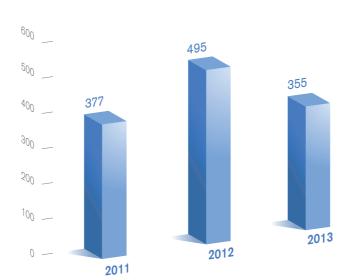
Emisión de NOx (toneladas)



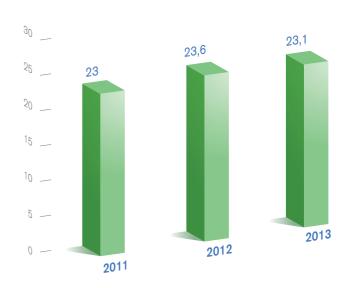
Emisión de SOx (toneladas)



Emisión de Compuestos Orgánicos Volátiles-COVs (toneladas)



Emisión de particulas (toneladas)















CLH realiza un importante esfuerzo por llevar







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.

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.

El consumo de agua durante 2013 ascendió a 157.701 m³, lo que supone una disminución del 9,3% respecto al año anterior. Esta reducción en el consumo de agua es un reflejo del compromiso del Grupo CLH con la protección del medio ambiente y la eficiencia en el consumo de recursos.

Gestión de residuos

Los residuos peligrosos generados por la actividad del Grupo son limitados, se deben principalmente a la limpieza periódica de los tanques de almacenamiento y de los sistemas de tratamiento de aguas hidrocarburadas.

a cabo una gestión de residuos eficiente y responsable. Por un lado, 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, priorizando la valorización de los mismos.

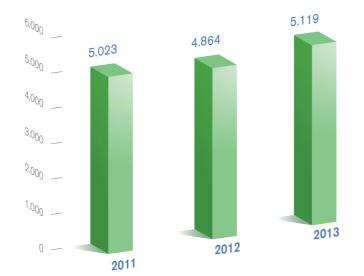
Además de documentar cada uno de los residuos que se entregan a este Gestor Autorizado, las instalaciones presentan una Declaración Anual de Productor de Residuos Peligrosos a la Consejería de Medio Ambiente de la Comunidad Autónoma correspondiente. Esta declaración especifica la cantidad de residuos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

En 2013 el Grupo CLH gestionó 4.697 toneladas de residuos peligrosos y 422 toneladas de residuos no peligrosos⁽⁴⁾, que hacen un total de 5.119 toneladas de residuos. con un aumento del 5,2% frente al año 2012.

Agua consumida (m³)



Generación de residuos (toneladas)



⁽⁴⁾ Sólo se reportan los residuos no peligrosos cuyo tratamiento es gestionado por las instalaciones de CLH a través de un gestor autorizado.





















El Grupo CLH mantiene la política de reportar todos los incidentes ambientales relevantes. En caso de accidente 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 de nuevo el agua analizada hacia el sistema de tratamiento en caso de no cumplir con los criterios estipulados.

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

Con el fin de asegurarse que las instalaciones de CLH cumplen con los parámetros de vertido indicados en la Autorización de Vertido, el Grupo considera clave la innovación en este ámbito. En concreto, en 2013, CLH completó un estudio piloto de I+D+i denominado "Estudio de los procesos de filtración para el desarrollo de una nueva técnica de eliminación de demanda química de oxígeno (DQO) en aguas residuales de plantas de almacenamiento de hidrocarburos". Tras una fase en laboratorio, se instaló un equipo de depuración en la planta de CLH en Santovenia con resultados muy satisfactorios.

Así mismo en diciembre de 2013 comenzaron los trabajos para la instalación de un filtro de carbón activo para la depuración de las aguas residuales en la instalación de almacenamiento de Girona, proyecto que terminará en enero de 2014.



















Protección de suelos

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 del esfuerzo del Grupo CLH y su compromiso con la mejora continua, los derrames con afección ambiental se han mantenido prácticamente inexistente en los últimos 3 años, no habiendo ocurrido ningún derrame en 2013.

Derrames con afección ambiental^(†)

	2011	2012	2013
Derrames con afección ambiental	1	3	0

^(*) 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.

Proyectos de recuperación ambiental

En línea con su compromiso de respeto del entorno, 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 2013 se realizaron los siguientes trabajos:

- Mahón. Continuación de los trabajos de saneamiento ambiental de la parcela donde se ubicaba la antigua instalación de almacenamiento.
- Burgos. Entrega a la Autoridad Competente del proyecto de saneamiento ambiental de la parcela donde se ubicaba la antigua instalación de almacenamiento.
- Sevilla. Finalización de los trabajos de saneamiento ambiental de la parcela donde se ubicaba la instalación aeroportuaria.
- Salamanca. Comienzo de los trabajos de demolición de la instalación de almacenamiento, estos trabajos darán paso a la caracterización ambiental del emplazamiento.





















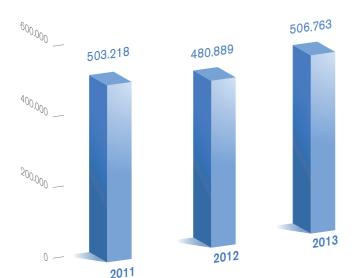
EFICIENCIA ENERGÉTICA Y CAMBIO CLIMÁTICO

Uno de los principales objetivos del Grupo CLH en lo relativo a su desempeño ambiental, es la mejora de la eficiencia energética de sus actividades, así como la reducción de emisiones para minimizar su impacto en el medio ambiente.

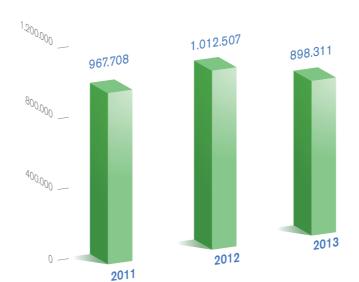
Para ello, la compañía incorpora los más avanzados aditivos para el transporte por tubería de productos hidrocarburados, que reducen la fricción y minimizan el rozamiento. De esta manera, se incrementa la capacidad de transporte del oleoducto y se reduce el consumo energético empleado en el bombeo y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

En 2013, CLH consumió 506.763 Gigajulios de energía primaria (gasóleo y fuel), lo que supone un aumento del 5,4% debido al mayor movimiento de productos por barco.

Consumo de electricidad (GJ)



Consumo de energía primaria (GJ)



En cuanto al consumo de energía eléctrica, en 2013 este ascendió a 898.311 Gigajulios, lo que supone una disminución del 11,2% respecto del 2012. Esta disminución se debió al menor movimiento de productos a través del oleoducto.

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 está finalizando un estudio para caracterizar el uso de la energía con el objetivo de potenciar la racionalización energética en CLH, 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 San Fernando de Henares - 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 en su compromiso con utilizar equipamiento más eficiente continúa con los planes de modernización de equipos industriales.

Por un lado, 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, con la instalación de tecnología de LED. En este contexto, se han instalado luminarias más eficientes y de menor consumo en las nuevas instalaciones construidas, como por ejemplo la instalación de almacenamiento de Salamanca.

Cambio climático

El Grupo CLH asume la responsabilidad de realizar un esfuerzo continuo por reducir las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI).

Durante el año 2013 el Grupo CLH ha realizado de nuevo el cálculo de su huella de carbono, basándose en la Norma UNE EN ISO 14064-1, para los alcances 1, 2 y 3, el cual fue auditado por AENOR consiguiendo el Certificado de Conformidad Verificado de CO₂.

	2012	2013
Alcance 1 (toneladas)	8.537	7.299
Alcance 2 (toneladas)	68.063	44.417
Alcance 3 (toneladas)	27.604	33.488
Total (toneladas)	104.204	84.203

El papel de CLH como impulsor del uso de combustibles sostenibles

Como consecuencia de la cada vez mayor preocupación por los temas medioambientales, el Grupo ha tratado en todo momento de adecuar sus infraestructuras y servicios a las nuevas exigencias de sostenibilidad y calidad de los productos. Esta adecuación de infraestructuras, cambios tecnológicos y de procesos han requerido importantes inversiones, pero están siendo claves para asegurar la sostenibilidad del modelo de negocio del Grupo a largo plazo. Entre las iniciativas encaminadas a alcanzar este objetivo destacan:

- Desarrollo en 13 instalaciones los medios necesarios para la realización de mezclas de biodiesel con gasóleo, y en 9 instalaciones se han habilitado los cargaderos para las mezclas de gasolina con bioetanol.
- Diseño e implantación sistemas propios para el control y análisis de productos con contenido de FAME, lo que ha permitido y facilitado el transporte de productos mezclados por el oleoducto.
- Habilitación del sistema de transporte de CLH para el transporte diferencial de productos con alto y bajo contenido en azufre.



















Las principales emisiones de gases efecto invernadero se asocian al consumo de electricidad necesario para el transporte de los hidrocarburos a través de la red de oleoductos (alcance 2). Este tipo de emisiones representan alrededor del 53% de las emisiones totales del Grupo.

En cuanto a emisiones directas de GEI (alcance 1: consumo en las instalaciones y consumo de combustible de los vehículos de la compañía) en 2013 se emitieron, 7.299 toneladas. 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.

Por otro lado, en las emisiones que no están bajo el control operativo del Grupo (alcance 3) ascendieron a 32.488 toneladas en 2013. Dentro de las emisiones de alcance 3 se incluyen aquellas asociadas a los siguientes conceptos:

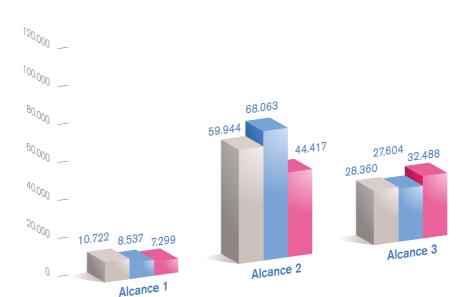
- Consumo de combustibles en el transporte de combustible a las instalaciones aeroportuarias.
- Consumo de combustibles en el transporte marítimo.

- · Consumo de papel.
- Consumo de agua, emisiones generadas debido al consumo eléctrico necesario para su distribución a través de la red de tuberías.
- · Viajes de empresa realizados por el personal del Grupo, en los distintos medios de transporte: avión, tren y vehículos de alquiler.
- · Desplazamientos realizados por el personal del Grupo para llegar a su centro de trabajo.
- Volumen de agua vertida, emisiones generadas debido al consumo eléctrico necesario para su posterior tratamiento en depuradoras.

La realización del ejercicio de cálculo de la huella de carbono tiene como objetivo identificar aquellas fuentes de emisión de GEI más importantes, con el fin de identificar, diseñar, implementar acciones de reducción de emisiones que permitan aumentar la sostenibilidad de sus actividades, medir la eficacia de los proyectos puestos en marcha y evaluar el progreso de compañía.

Al mismo tiempo, cabe destacar que la utilización de la red de oleoductos para el transporte de combustible evita la emisión a la atmosfera de 332.000 toneladas de CO₂ al año, que serían las emisiones equivalentes si se utilizaran otros medios de transporte.

Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO_{2eq})





Se han recalculado los datos correspondientes a los ejercicios 2011 y 2012, incluyendo dentro del alcance 1 únicamente el consumo de combustibles de medios de transporte pertenecientes a CLH.

Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno Página 14 de 19























Publicación del primer inventario del arbolado en el Grupo CLH

El arbolado constituye un elemento esencial de las instalaciones del Grupo, minimizando el impacto sobre el entorno y los efectos sobre el cambio climático, respetando la biodiversidad y dando valor de sostenibilidad a las actividades logísticas.

Con el objetivo de preservar este bien para el conjunto de la sociedad y con motivo del día Mundial del Medio Ambiente, que se celebró el día 5 de junio de 2013, el Grupo CLH publicó su primer Inventario del Arbolado.

El informe recoge el inventario del arbolado presente en las instalaciones, tanto de almacenamiento, oleoducto como aeroportuarias del Grupo CLH. Además incluye información referente a: dimensiones, edad, estado sanitario y especies o variedades de los diferentes árboles. En total recopila información de más de 6.500 ejemplares que suponen una gran riqueza para la biodiversidad y ayudan a mejorar la sostenibilidad de las actividades del Grupo

Mención especial merecen los empleados del Grupo cuya participación y esfuerzo han sido clave para la recopilación de datos inventariados poniendo de manifiesto el compromiso de los empleados con la preservación del medio ambiente.

Esta iniciativa contribuye a favorecer la protección del arbolado de CLH considerándose un bien a proteger y promover por todos sus trabajadores.























Para el Grupo CLH, conocer y asimilar sus impactos más significativos sobre la biodiversidad es una tarea fundamental y primordial en la que además de realizar su identificación, es prioritario conocer las causas, la intensidad, y el alcance temporal y geográfico, todo ello con el objetivo de proponer medidas para evitar estos impactos o mitigarlos.

Para identificar los impactos más significativos sobre la biodiversidad, CLH ha elaborado el Plan de Integridad de Oleoductos, el cual incluye el Plan de identificación de zonas de alta consecuencia (HCA), donde se definen las zonas medioambientalmente sensibles y las zonas en las que un incidente en el oleoducto tendría mayor consecuencia en las personas y/o el medio ambiente. Para identificar estas areas, el Grupo CLH utiliza un software específico de análisis geográfico.

Los tipos de impactos a zonas de alta consecuencia, identificadas gracias a este software, son los siguientes:

- Impacto directo: segmentos del oleoducto que están localizados físicamente dentro de una zona de alta consecuencia.
- Impacto indirecto: Segmentos de oleoducto que se encuentran dentro del margen de seguridad establecido por CLH, no afectando directamente a la zona de alta consecuencia. Se establece que el margen de seguridad del oleoducto es de 200 metros a cada lado del oleoducto basándose en la normativa internacionalmente reconocida.

Como áreas de alta consecuencia, además de los Espacios Naturales Protegidos (ENP), se contemplan 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 embalsamiento de agua (ríos permanentes, embalses, lagunas, etc.).

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

Durante el año 2013 se calcularon, con la ayuda de sistemas geográficos, los Espacios Naturales Protegidos en los que se ubica la traza del oleoducto. Se utilizó la cartografía disponible en el Ministerio de Agricultura, Alimentación y Medio Ambiente (www. magrama.gob.es) actualizada a diciembre de 2012 sin encontrarse cambios respecto al año anterior.

El resultado se expone en la siguiente tabla, en donde se indica también el año en que se ha recorrido la traza del oleoducto en el Espacio Protegido y se ha verificado su efecto en la biodiversidad.

















Espacios naturales protegidos (ENP) en los que se ubica la traza del oleoducto Almodóvar, San Adrián, Lérida, Torrejón, Mérida

Oleoducto	Tramo	Diámetro (m)	Nombre ENP	Figura de protección	km de afección	Año de verificación
AGROTA	Algeciras-Rota	12	Los Alcornocales	Parque natural	27,9	2013
ALMERA	Almodóvar-Mérida	8	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	24,4	2013
ARALMO	Adamuz-Almodóvar12	12	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	17,1	2013
ARALMO	Adamuz-Almodóvar12	12	Río Guadalmez	Reserva fluvial	0,1	Pendiente verificación
BILVA	Muskiz-Miranda	14	Gorbeia	Parque natural	0,5	Pendiente verificación
BILVA	Miranda-Valladolid	14	Obrarenes - Sierra de Cantabria	Designaciones para Natura	3,4	Pendiente verificación
CARALI	Cartagena-Alicante	10	Les Salines de Santa Pola	Parque natural	10,6	Pendiente verificación
CARALI	Cartagena-Alicante	10	El Hondo de Amorós	Zonas Húmedas	0,8	Pendiente verificación
CASVA	Castellón-Valencia	10	Desembocadura del Millars	Paisaje protegido	1,4	Pendiente verificación
CASVA	Castellón-Valencia	10	Marjal de Rafalell y Vistabella	Zonas Húmedas	0,8	Pendiente verificación
COVIGO	La Coruña-Vigo	10	Río Tambre	Zona de especial protección de los valores naturales	0,1	Pendiente verificación
COVIGO	La Coruña-Vigo	10	Sistema fluvial Ulla - Deza	Zona de especial protección de los valores naturales	0,1	Pendiente verificación
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Corredor verde del Guadiamar	Paisaje protegido	0,5	Pendiente verificación
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Corredor del río Guadiamar	Paisaje protegido	1,0	Pendiente verificación
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Doñana	Parque natural	4,2	Pendiente verificación
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Estero de Domingo Rubio	Paraje natural	0,1	Pendiente verificación
LOEBAR	Loeches-Barajas	10	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1	Pendiente verificación
LOETOR	Loeches-Torrejón	12	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1	Pendiente verificación
LOEVIL	Loeches-Villaverde	10	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	3,9	Pendiente verificación
MIPAZA	Monzalbarba-San Adrián	12	Bárdenas Reales	Parque natural	3,6	Pendiente verificación
MIPAZA	San Adrián-Miranda	12	Obrarenes - Sierra de Cantabria	Designaciones para Natura	2,1	Pendiente verificación

Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno Página 17 de 19



















Oleoducto	Tramo	Diámetro (m)	Nombre ENP	Figura de protección	km de afección	Año de verificación
PUALLO	Almodóvar-Loeches	12	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	27,9	2012
PUALLO	Almodóvar-Loeches	12	Salobral de Ocaña	Microrreserva	1,3	Pendiente verificación
ROTAZA	Poblete-Loeches	10	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	27,9	2012
ROTAZA	Poblete-Loeches	10	Salobral de Ocaña	Microrreserva	1,3	Pendiente verificación
ROTAZA	Adamuz-Poblete	10	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	17,0	2013
ROTAZA	Adamuz-Poblete	10	Río Guadalmez	Reserva fluvial	0,1	Pendiente verificación
TABAGE	Pallejá-Santa Perpetua	12	Serra de Collserola	PEIN	1,4	Pendiente verificación
TABAGE	Santa Perpetua-Gerona	8	Estany de Sils	PEIN	0,1	Pendiente verificación
TABAGE	Santa Perpetua-Gerona	8	Gallecs	PEIN	1,9	Pendiente verificación
TABAGE	Mafumet-Barcelona	10	Riu Gaiá- Alberreda de Santes Creus	PEIN	6,2	Pendiente verificación
TALEZA	Mafumet-Lérida	10	Mas de Melons - Alfés		3,0	Pendiente verificación
TALEZA	Mafumet-Lérida	10	Tossals de Torregrossa	PEIN	0,4	Pendiente verificación
TALEZA	Mafumet-Lérida	10	Vall la Vinaixa	PEIN	4,6	Pendiente verificación
TORLO	Torrejón-Loeches	10	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1	Pendiente verificación
ZARATO	Ariza-Torrejón	14	Entorno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,2	Pendiente verificación
Total					196,6	

Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno Página 18 de 19



















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 siguiente tabla:

Instalación	Tipo ENP	Nombre	Figura de protección
San Fernando de Henares - 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

Otras actuaciones de protección del entorno

Por otro lado, el Grupo CLH ha puesto en marcha un nuevo laboratorio de análisis ambientales en las instalaciones del laboratorio central en San Fernando de Henares-Torrejón de Ardoz, reforzando así el compromiso de la compañía con la conservación y protección del medio ambiente. En este nuevo espacio, CLH desarrollará nuevas técnicas analíticas que le permitirán realizar un seguimiento ambiental más preciso de sus actividades, con el objetivo de mejorar su sostenibilidad.

Por último, el compromiso del Grupo CLH con la protección de la biodiversidad se manifiesta también a través de la divulgación de la riqueza biológica de España. Desde hace varios años, la compañía lleva a cabo la publicación de una serie de libros sobre temas relacionados con el medio ambiente que ayuden a concienciar sobre la importancia y el valor de la naturaleza.





















Evaluación de riesgos sobre la biodiversidad en el Parque Natural de Los Alcornocales y el Parque Natural del Valle de Alcudia y Sierra Madrona

Por segundo año consecutivo se ha realizado una evaluación de riesgos sobre la biodiversidad en las instalaciones de CLH. Este proyecto de verificación de Áreas de Alta Consecuencia está enmarcado dentro del Plan de Integridad de Oleoductos y tiene como propósito evaluar el impacto del oleoducto en estos Espacios Naturales Protegidos y establecer planes de actuación para la conservación y mejora de la biodiversidad.

Así, durante el mes de junio se realizaron dos estudios del impacto del oleoducto en una zona de alta consecuencia. Por un lado, se analizaron 10 km de longitud del tramo Algeciras-Rota que discurren por el "Parque Natural de Los Alcornocales" y por otro lado, se analizaron los tramos: Adamuz-Poblete (ROTAZA), Adamuz-Almodóvar12 (ARALMO) y Almodóvar-Merida (ALMERA) con una longitud total de 24,4 km que discurren por el "Parque natural del Valle de Alcudia y Sierra Madrona".

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 aproximadamente el 72,3% de los 196,6 kilómetros que transcurren por Espacios Naturales Protegidos. La conclusión de la evaluación ha sido que el oleoducto no presenta ningún efecto en la biodiversidad de la zona.





















INFORME DE VERIFICACIÓN **EXTERNA**







Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013







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 de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. (en adelante CLH) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 (en adelante, "el Informe").

La Dirección de CLH es responsable de la preparación y presentación del Informe de conformidad con la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad y el Oil and Gas Sector Disclosures de Global Reporting Initiative versión 4.0 (G4) según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI del Informe y siguiendo los criterios de *Materiality* Matters, obteniendo confirmación de Global Reporting Initiative sobre la correcta aplicación de los mismos. 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. Se trata de un trabajo de revisión que se realiza de acuerdo a las normas de independencia para trabajos de aseguramiento de KPMG, así como a los requerimientos del Código Ético del International Ethics Standards Board for Accountants en torno a la integridad, objetividad, confidencialidad y conductas y calificaciones profesionales.

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

- · Análisis de riesgos, incluyendo búsqueda en medios para identificar asuntos materiales durante el ejercicio cubierto por el informe.
- Verificación de consistencia de la información que da respuesta a los Contenidos Básicos Generales con los sistemas o documentación interna
- Entrevistas con la Dirección para entender los procesos de los que dispone CLH para determinar cuáles son los aspectos materiales, así como la participación de los grupos de interés en estos procesos.

KPMG Asesores S.L., sociedad española de responsabilidad limitada, es una filial de KPMG Europe LLP y firma miembro de la red KPMG de firmas independientes afiliadas a KPMG International Cooperative ("KPMG International"), sociedad suiza.

- Entrevistas con el personal pertinente de CLH, sobre la aplicación de las políticas y la estrategia en materia de sostenibilidad, gobierno, ética e integridad.
- Entrevistas con el personal pertinente de CLH responsables de proporcionar la información contenida en el Informe
- Visita a la Instalación de Almacenamiento de Navarra, la Instalación de Almacenamiento de Alicante, la Instalación Aeroportuaria de Pamplona y la Instalación Aeroportuaria de Alicante seleccionada según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos
- 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.
- Revisión de la aplicación de los requerimientos establecidos en la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 de Global Reporting Initiative para la preparación de informes según la opción de conformidad exhaustiva.
- 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
- 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 empresa.

En base a los procedimientos realizados, descritos anteriormente, no se ha puesto de manifiesto ningún aspecto que nos haga creer que los datos recogidos en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2013 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 Oil and Gas Sector Disclosures de Global Reporting Initiative versión 4.0 según lo detallado en el punto G4-32 del Índice de contenidos GRI 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

25 de marzo de 2014











































O CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

KPMG ha llevado a cabo la revisión de los disclosures recogidos en este índice de contenidos GRI, de acuerdo al alcance y procedimientos descritos en su Informe de Revisión Independiente incluido en la página 155.

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Estrategia y a	nálisis				
G4-1	5-6				155
G4-2	31-32				155
Perfil de la or	ganización				
G4-3	24				155
G4-4	27				155
G4-5	Contraportada				155
G4-6	29				155
G4-7	28				155
G4-8	25				155
G4-9	24				155
G4-10	109-110				155
G4-11	115				155
G4-12	69				155
G4-13	15-16				155
G4-14	43-47				155
G4-15	51				155
G4-16	57-58				155



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Aspectos ma	teriales y cobertura				
G4-17	CLH y CLH Aviacion. Terminales Químicos, compañía de la que CLH participa en un 50%, y que consolida por puesta en equivalencia en las cuentas anuales del Grupo CLH, no se incluyen en este Informe.				155
G4-18	9; 11-13				155
G4-19	10				155
G4-20	11				155
G4-21	11				155
G4-22	No ha habido reexpresiones de la información de memorias anteriores.				155
G4-23	No ha habido cambios en cuanto al alcance de la memoria.				155
Aspectos ma	teriales y cobertura				
G4-24	57				155
G4-25	56-57				155
G4-26	56-57				155
G4-27	A través de los canales de participación y procesos de diálogo con los grupos de interés no se han identificado cuestiones y problemas clave significativos.				155
Perfil de la m	emoria				
G4-28	2013				155
G4-29	2012				155
G4-30	Anual				155
G4-31	Contraportada				155
G4-32	Comprenhensive 155				155



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-33	8, 155				155
Gobierno					
G4-34	38-40		No aplicable	No aplicable	155
G4-35	40				155
G4-36	40				155
G4-37	56-57				155
G4-38	38-40 Informe Anual: Anexo I Informe de Gobierno Corporativo página 25 http://www.clh.es/file/ InformeAnualGobiernoCorporativo 2013.pdf	 Miembros de grupos sociales con representación insuficiente. Competencias relacionadas con los efectos económicos, ambientales y sociales. Representación de grupos de interés. 	No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe. El Grupo CLH está trabajando en el mapeo de grupos de interés representados con el fin de determinar aquellos con representación insuficiente. 2016.	155
G4-39	30				155
G4-40	Estatutos sociales. Artículo 36 http://www.clh.es/file/Publicaciones/ EstatutosSociales_Cast_2011.pdf				155
G4-41	38-40				155
G4-42	42-43				155
G4-43	No se han desarrollado medidas para mejorar el conocimiento colectivo del Consejo de Administración en materias sociales, éticas y ambientales.				155
G4-44	38				155
G4-45	A través de los canales de participación y procesos de diálogo con los grupos de interés no se han identificado cuestiones y problemas significativos de carácter económico, social y ambiental.				155
G4-46	44-47				155

Índice de contenidos GRI Página 4 de 13



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-47	44-47				155
G4-48	40				155
G4-49	40				155
G4-50	40				155
G4-51	Informe de Remuneraciones: Páginas 3-7 http://www.clh.es/file/ InformeAnualRemuneraciones Consejeros2013.pdf				155
G4-52	Informe de Remuneraciones: Páginas 3-7 http://www.clh.es/file/ InformeAnualRemuneraciones Consejeros2013.pdf				155
G4-53	No se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a las retribuciones				155
G4-54	114				155
G4-55	114				155
Ética e integr	idad				
G4-56	42-43		No aplicable	No aplicable	155
G4-57	42		-	-	155
G4-58	42-43				155



















O CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Economía					
Desempeño e	económico				
G4-DMA	11; 60				155
G4-EC1	54-57				155
G4-EC2	144-146	Riesgos físicos asociados al cambio climático.	No disponible	La compañía está redefiniendo estos riesgos. 2016	155
G4-EC3	Informe Anual: páginas 25; 45	Porcentaje del salario que aporta el trabajador y porcentaje del valor total del valor que aporta la empresa	No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe Los procesos de recopilación de información no permiten obtener este dato. 2016	155
G4-EC4	Información no disponible		No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe.	155
Presencia en	el mercado				
G4-DMA	6; 109-110				155
G4-EC5	113				155
G4-EC6	114				155
Medio ambiei	nte				
Energía					
G4-DMA	11; 144				155
G4-EN3	144-145				155

Página 6 de 13





















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-EN4	Información no disponible		No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe. El Grupo CLH está trabajando en la elaboración de la huella de carbono y en la recopilación del consumo energético de sus proveedores y actividades realizadas fuera del alcance de la organización. 2016	155
G4-EN5	67,36 GJ/mil toneladas transportadas Consumo de energía primaria y secundaria/miles de toneladas de productos transportados.				155
G4-EN6	144; 145				155
G4-EN7	23		No disponible	No se ha medido cuantitativamente las reducciones de los requisitos energéticos de los productos y servicios. 2016	155
OG2	El Grupo CLH no ha realizado ninguna inversión en producción de energia renovable.				155
OG3	El Grupo CLH no ha realizado actividades de producción de energía.				155
Agua					
G4-DMA	11; 141				155
G4-EN8	141				155
G4-EN9	141				155
G4-EN10	El grupo CLH no emplea agua reciclada en sus instalaciones.				155

Página 7 de 13



















Z		

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificaciór externa
Biodiversidad					
G4-DMA	6; 148				155
G4-EN11	149-151				155
G4-EN12	148				155
G4-EN13	149-151				155
G4-EN14	149-150	Número total de especies de la lista IUCN.	No disponible	Información no disponible en el momento de la elaboración del informe. Se ha realizado una identificación de las áreas de alta consecuencia explicadass en las páginas. 2016	155
OG4	149-151				155
Emisiones					
G4-DMA	11; 139; 144				155
G4-EN15	145				155
G4-EN16	145				155
G4-EN17	145				155
G4-EN18	4,04 tonealadas de CO ₂ /miles de toneladas transportadas (alcances 1, 2 y 3)		No disponible	La huella de carbono del Grupo CLH se comenzó a medir, con los criterios revisados, en 2013 por lo que a partir de ella se comenzará a establecer objetivos de reducción y contabilizar dichas reducciones. 2016	155
G4-EN19	Información no disponible		No disponible	No disponible	155
G4-EN20	El grupo CLH no dispone de sistema de medición de estas sustancias; si bien se estima que no representan una cantidad significativa.				155
G4-EN21	140				155

Página 8 de 13



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Efluentes y re	esiduos				
G4-DMA	11; 142				155
G4-EN22	Los vertidos no se consideran significativos ya que se vierte a las redes de saneamiento locales, previo paso por los sistemas de tratamiento de aguas con hidrocarburos en cada instalación.				155
G4-EN23	141 Los residuos generados se entregan a un Gestor Autorizado el cual es el responsable de la gestión de los mismos.				155
G4-EN24	142				155
G4-EN25	El Grupo CLH no transporta residuos peligrosos. Los residuos peligrosos generados en sus instalaciones son entregados a un gestor autorizado.				155
G4-EN26	142				155
OG5	El Grupo CLH no ha realizado actividades de extracción de hidrocarburos.				155
OG6	El Grupo CLH no realiza este tipo de actividades.				155
OG7	El Grupo CLH no realiza este tipo de actividades				155
Productos y s	servicios				
G4-DMA	11; 139				155
G4-EN27	146				155
G4-EN28	La actividad del grupo CLH no hace uso de embalajes.				155
OG8	El Grupo CLH no fabrica fueles, únicamente realiza actividades de logística básica.				155

Página 9 de 13



















s GRI	X		(D) (D)	INDICE	4

Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Evaluación ar	mbiental de los proveedores				
G4-DMA	11; 68				155
G4-EN32	106 de los 1.396 proveedores están incluidos en RePro.				155
G4-EN33	Se ha lanzado durante 2013 un programa piloto para obligar a los proveedores a realizar durante el proceso de homologación un ejercicio de autoevaluación donde se identifican los riesgos ambientales más significativos de sus operaciones.				155
Desempeño s	social. Relaciones entre trabajadores y D	rección			
G4-DMA	6; 106				155
G4-LA4	De acuerdo a los 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 pudiera afectarles.				155
Desempeño s	social. Prácticas laborales y trabajo digno				
Salud y segui	ridad en el trabajo				
G4-DMA	11; 94				155
G4-LA5	El 100% de los trabajadores están representados en Comités de Seguridad y Salud.				155
G4-LA6	103; 105				155

Página 10 de 12





















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-LA7	El Grupo CLH identifica a través de su Sistema de Gestión de Prevención de Riesgos Laborales, aquellas posiciones donde existen riesgos de padecer enfermedades ocupacionales.				155
G4-LA8	Los acuerdos firmados con los sindicatos cubren, por normativa legal española, todos los asuntos relacionados con la seguridad y salud de los empleados.				155
Evaluación de	e las prácticas laborales de los proveedo	es			
G4-DMA	11; 68				155
G4-LA14	72 de los 1.396 proveedores incluidos en RePro.				155
G4-LA15	Se ha lanzado durante 2013 un programa piloto para obligar a los proveedores a realizar durante el proceso de homologación un ejercicio de autoevaluación donde se identifican los riesgos laborales más significativos de sus operaciones.				155
Desempeño s	social. Derechos humanos				
No discrimina	nción				
G4-DMA	11; 41				155
G4-HR3	42				155
Libertad de a	sociación y negociación colectiva				
G4-DMA	114				155
G4-HR4	114-115				155

Página 11 de 13



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Medidas de s	eguridad				
G4-DMA	Grupo CLH no contrata personal de seguridad de forma directa.				155
G4-HR7	Grupo CLH no contrata personal de seguridad de forma directa.				155
Evaluación					
G4-DMA	11; 68				155
G4-HR9	Las instalaciones de CLH están localizadas en España por lo que el riesgo de vulneración de los derechos humanos no es significativo.				155
Evaluación de	e los proveedores en materia de derechos	humanos			
G4-DMA	11; 68				155
G4-HR10	3 de los 1548 proveedores incluidos en RePro.				155
G4-HR11	Se ha lanzado durante 2013 un programa piloto para obligar a los proveedores a realizar durante el proceso de homologación un ejercicio de autoevaluación donde se identifican los riesgos en materia de derechos humanos más significativos de sus operaciones.				155
Desempeño s	social. Sociedad				
Comunidades	s locales				
G4-DMA	11; 126				155

Página 12 de 13



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-S01	Información no disponible		No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe. El Grupo CLH evalúa con carácter previo a la elaboración de un proyecto, los impactos sociales y ambientales. Sin embargo, no se dispone de informaciójn sobre le porcentaje de instalaciones. 2016	155
G4-S02	El Grupo CLH ha aprobado su Código de Conducta que es de aplicación a todos los órganos de administración y dirección de la compañía así como a todos sus empleados.				155
OG10	No se ha producido ningún conflicto significativo.				155
OG11	136				155
Lucha contra	la corrupción				
G4-DMA	11; 41				155
G4-S03	41 El Código de Conducta se ha difundido a todos los empleados.				155
G4-S04	41				155
G4-S05	42				155
Evaluación de	e la repercusión social de los proveedores	S			
G4-DMA	11; 68				155
G4-S09	3 de los 1548 proveedores incluidos en RePro.				155

Página 13 de 13



















Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-S010	Se ha lanzado durante 2013 un programa piloto para obligar a los proveedores a realizar durante el proceso de homologación un ejercicio de autoevaluación donde se identifican los riesgos sociales más significativos de sus operaciones.				155
Desempeño s	social. Responsabilidad del producto				
Sustitutos de	los combustibles fósiles				
OG14	29				155







































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

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

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

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, NOx, 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.

Glosario de términos Página 2 de 3





















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.

FAME: Ésteres metílicos de ácidos grasos.

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).

HCA (High Consequence Areas): Zonas de alta consecuencia

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

Hidrobiodiésel: 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 9001: Norma de certificación para la gestión de la calidad.

ISO 14001: 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.

Glosario de términos Página 3 de 3









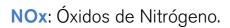












Oleoducto: Tubería de transporte de petróleo o hidrocarburos derivados

OHSAS: (Occupational Health and Safety Advisory Services). Estándar 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.





















Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A.

Titán, 13 28045 Madrid (España)

Tel.: 91 774 60 00

www.clh.es

Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales infoclh@clh.es



















