



**2014**

**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](mailto:infoclh@clh.es)  
Por teléfono: (+ 34) 91 7746000



# Índice



<b>Carta del Presidente</b>	<b>5</b>	<b>2. Gobierno Corporativo en CLH</b>	<b>35</b>	<b>4. Generación de valor para la sociedad y nuestros grupos de interés</b>	<b>66</b>
<b>Proceso de elaboración del informe</b>	<b>8</b>	Modelo de gobierno corporativo	39	Un entorno cambiante y exigente	67
<b>Materialidad</b>	<b>9</b>	Cultura corporativa e integridad	46	Los capitales clave de CLH	69
<b>Cuadro de mando de Responsabilidad Social Corporativa</b>	<b>14</b>	Enfoque preventivo en la gestión del riesgo	48	Un modelo de negocio adaptado al entorno	71
<b>Hechos destacados del año 2014</b>	<b>15</b>	<b>3. La Responsabilidad Corporativa en CLH</b>	<b>54</b>	Oportunidades y riesgos	72
<b>1. El Grupo CLH</b>	<b>26</b>	La gestión de la responsabilidad social corporativa en CLH	56	Las claves para la creación de valor	73
Perfil	26	El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016	58	Ventajas competitivas	74
Composición accionarial	27	Arquitectura del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016	59	Creación de valor en la sociedad	75
Áreas de actividad	28	Diálogo con nuestros grupos de interés	61		
Infraestructura logística	30				
CLH y su cadena de valor	33				



# Índice



<b>5. Modelo de compras responsables en el Grupo CLH</b>	<b>79</b>	<b>7. Seguridad en nuestras operaciones</b>	<b>113</b>	<b>9. Compromiso y cercanía con las comunidades locales</b>	<b>154</b>
Modelo de compras responsables en el Grupo CLH	81	Gestión de la seguridad y la integridad de las instalaciones	120	Relaciones con la comunidad	157
<b>6. Calidad e innovación para nuestros clientes</b>	<b>87</b>	Plan de integridad de oleoductos y de instalaciones	122	Contribución al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades	158
Política de calidad y sistemas de gestión	94	Seguridad y salud laboral	124	<b>10. Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno</b>	<b>163</b>
Mejora de la oferta comercial	98	El cero es posible	128	Compromiso con el medio ambiente	167
Innovación para la diversificación	104	<b>8. Entorno laboral atractivo para nuestras personas</b>	<b>130</b>	Política de gestión ambiental	169
Relación con nuestros clientes	108	Gestión responsable de nuestras personas	135	La gestión ambiental en CLH	170
		Condiciones de trabajo satisfactorias	137	Eficiencia energética y cambio climático	175
		Compromiso con un entorno de trabajo flexible	142	Protección de la biodiversidad	178
		Formación y desarrollo profesional	146	<b>Informe de verificación externa</b>	<b>184</b>
		Comunicación interna	152	<b>Índice de contenidos GRI</b>	<b>186</b>
				<b>Glosario de términos</b>	<b>200</b>





## Carta del Presidente

Un año más, me es grato presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH, que alcanza su octava edición en este ejercicio. A través de esta publicación, la compañía quiere dar a conocer a todos sus grupos de interés las principales actuaciones que ha desarrollado en materias tan relevantes como la seguridad, el medio ambiente, los recursos humanos, la acción social o el gobierno corporativo.

Este documento surge de nuestro compromiso con la integridad y la transparencia, y de nuestra voluntad de respetar los más exigentes niveles de eficiencia, calidad y sostenibilidad, de acuerdo con nuestra filosofía de mejora continua.

CLH considera que el presente informe de responsabilidad corporativa 2014 ha sido elaborado siguiendo las directrices de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel *comprehensive*.

Además, según los requerimientos de la guía G4, hemos realizado un nuevo estudio de materialidad, para actualizar los asuntos que son más importantes para el negocio del Grupo CLH y sus grupos de interés, lo que nos ha permitido ampliar el contenido con nuevos indicadores y apartados.

La situación económica de España experimentó una razonable mejoría en 2014, lo que tuvo su efecto en la demanda nacional de productos claros, que se incrementó por primera vez en siete años. Este repunte permitió que las retiradas de productos desde las instalaciones de la compañía superaran los 33 millones de toneladas, un 0,8% más que el año anterior.



## Carta del Presidente

Página 2 de 3



Tal y como recoge el Informe Anual, que puede encontrar en nuestra página web, los ingresos de explotación alcanzaron los 575,4 millones de euros, un 0,2% más que en 2013, y el Ebitda aumentó un 2,2%, alcanzando los 314,5 millones de euros.

En total, el beneficio neto ascendió a 156,9 millones de euros, un 4,4% menos que el año anterior, debido a la actualización de balances realizada en el ejercicio precedente. Si se excluyera este efecto fiscal, el resultado de 2014 hubiera sido un 4,2% superior.

Estos datos nos transmiten confianza para afrontar con garantías el futuro, de acuerdo a las pautas recogidas en el Plan Estratégico 2012-2016, que tiene como principales objetivos seguir fomentando la modernización de nuestras infraestructuras, la innovación y la eficiencia, así como la diversificación de nuestras actividades.

En este sentido, la internacionalización se ha convertido en un eje de crecimiento clave para CLH. Durante 2014, continuamos avanzando en nuestra primera iniciativa en Omán, con la creación de la empresa mixta OLC y la adjudicación del proyecto de construcción.

En lo que respecta a la Responsabilidad Corporativa, la compañía consiguió un dato histórico en 2014. Por primera vez, CLH logró finalizar un año completo con cero accidentes laborales, cumpliendo de forma anticipada el objetivo de “cero accidentes” que tenía previsto lograr en 2016. Una meta que CLH Aviación se encuentra muy cerca de conseguir también.

En el capítulo de innovación, la compañía comenzó a desarrollar un proyecto pionero para centralizar el control de sus instalaciones y está trabajando en la reingeniería de sus procesos, para ganar en eficiencia. CLH también está participando en importantes proyectos de investigación, como ITAKA y NARA, que tienen como objetivo estudiar el uso de los biocarburantes en la aviación.

Dentro de nuestro compromiso con las mejores prácticas de gobierno corporativo, el Consejo de Administración acordó nombrar presidente del Comité de Auditoría a un consejero externo independiente.

En lo que respecta al medio ambiente, el Grupo CLH sumó dos nuevas certificaciones EMAS, para las instalaciones de Girona y el aeropuerto de Málaga, y renovó las certificaciones de las plantas de Tarragona, Huelva, Santurce y aeropuerto de Bilbao.

Además, en colaboración con la asociación GREFA (Grupo de Rehabilitación de la Fauna Autóctona y su Hábitat), realizamos tres nuevos estudios que verificaron la integración de nuestros oleoductos en espacios de especial protección ambiental.

En materia de Recursos Humanos, la compañía desplegó su nuevo sistema de evaluación del desempeño, alineado con los objetivos estratégicos. También, nos adherimos al Charter de la Diversidad y al programa INSERTA de la Fundación ONCE, con el objetivo de favorecer la igualdad de oportunidades.

## Carta del Presidente

Página 3 de 3



Dentro del Plan de Relaciones con las Comunidades Locales, CLH finalizó en 2014 la segunda edición de la exposición itinerante “Movemos la energía que mueve el mundo”, que nos ha permitido potenciar el conocimiento de la compañía en una treintena de municipios.

Asimismo, a través del plan de acción social, impulsamos nuevos proyectos relacionados con la integración, la educación, la infancia o el medio ambiente, en los que participan las propias personas de la empresa.

También colaboramos en diversas iniciativas de apoyo a los emprendedores, lo que ha contribuido a que la compañía obtuviera el sello de “Entidad Adherida a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016”, concedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social.

Siguiendo nuestra voluntad de respetar las más exigentes normas nacionales e internacionales, CLH refrendó en 2014 su compromiso con los principios de conducta en materia de derechos humanos, laborales, medioambientales y de lucha contra la corrupción incluidos en el Pacto Mundial de Naciones Unidas.

Además, el Grupo CLH renovó el Sello de Excelencia Europea 500+, con más de 600 puntos en la evaluación externa, lo que supone la máxima puntuación alcanzada por la compañía, que se mantiene como una de las tres únicas empresas energéticas españolas con este certificado.

La prestigiosa agencia RobecoSAM también concedió a CLH el Sello Silver Class 2015, otorgándole la segunda mejor puntuación mundial en Sostenibilidad entre las empresas dedicadas al transporte y almacenamiento de petróleo o gas.

A esto se une la renovación de la certificación de Empresa Familiarmente Responsable (EFR) o el ascenso de dos posiciones en el ranking mercoPersonas 2014, donde ocupamos el puesto 42 de las 100 mejores empresas para trabajar en España.

Para conocer mejor estos logros, así como el resto de avances que hemos conseguido durante el año y los ambiciosos proyectos que desarrollaremos en el futuro, le invito a profundizar en las páginas de este Informe de Responsabilidad Social Corporativa.

Confío en que su lectura le permita conocer mejor al Grupo CLH y a todas las personas que trabajamos en la compañía, y que compartimos el mismo deseo de superación para ofrecer cada día un suministro energético más seguro, eficiente y sostenible.

**José Luis López de Silanes**

Presidente



## Proceso de elaboración del informe

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

El Informe se basa en los criterios, principios y contenido del marco G4 del Global Reporting Initiative (GRI) para la elaboración de memorias de sostenibilidad. Esta versión de la guía GRI exige la realización de un análisis de materialidad por parte de la compañía, que la 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 tenerse en cuenta por el potencial impacto que pueden tener en la compañía.

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

El propósito del estudio de materialidad realizado en 2014 ha sido identificar aquellos aspectos de sostenibilidad que son relevantes para el negocio del Grupo 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 2014 puedan priorizar dichos asuntos y centrarse en aquellos que reflejen los impactos sociales, económicos y ambientales en la cadena de valor del CLH.

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





## Materialidad

### 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, como por ejemplo: Organización para la Cooperación y Desarrollo Económicos (OCDE), Pacto Mundial de Naciones Unidas (UNGC), Banco Mundial, Agencia Internacional de la Energía, API (American Petroleum Institute), IPIECA, CEPA, etc.

- La consulta al cuestionario Dow Jones Sustainability Index 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.
- Análisis de otras compañías de referencia en el sector del Grupo CLH.
- Estudio sobre las demandas en materia ESG de los principales inversores a nivel mundial en el sector de las infraestructuras.

### 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.

(G4-18)

#### 1 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.

#### 2 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.

#### 3 Validación

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

#### 4 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.

**Materialidad**

Página 2 de 5



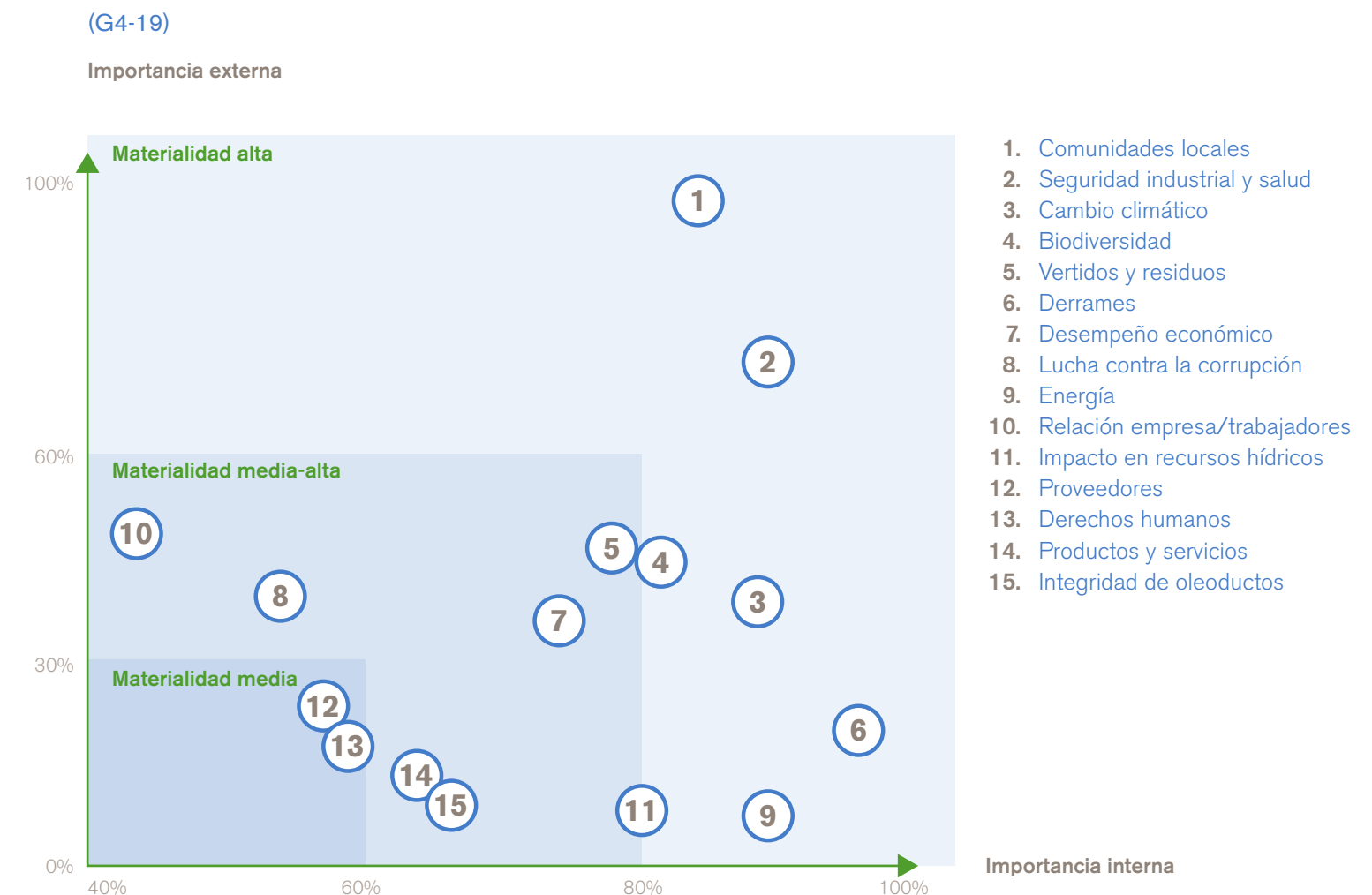
Una vez priorizados los asuntos, se ha realizado el siguiente análisis:

- 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 de 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 una visión interna de la compañía.

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





# 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 el 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.

Aspectos GRI		Cadena de valor				Impacto dentro y/o fuera de la organización por grupo de interés
		Recepción	Transporte	Almacena- miento	Entrega final	
Comunidades locales	SO		★	★		Sociedad
Seguridad industrial y salud	LA	★	★	★	★	Empleados Proveedores
Cambio climático	EN		★	★		Sociedad
Biodiversidad	EN		★	★		Sociedad
Vertidos y residuos	EN			★	★	Sociedad
Derrames	EN	★	★	★	★	Sociedad
Desempeño económico	EC	★	★	★	★	Sociedad
Lucha contra la corrupción	SO		★	★	★	Empleados Sociedad
Energía	EN	★	★	★		Sociedad
Relación empresa-trabajadores	LA	★	★	★	★	Empleados
Impacto en recursos hídricos	EN	★		★		Sociedad
Proveedores	EN					Proveedores
	LA	★	★	★		
	HR					
Derechos humanos	HR	★	★	★	★	Sociedad Empleados
Productos y servicios	PR	★	★	★	★	Sociedad Clientes
Integridad de oleoductos			★	★		Sociedad

**Materialidad**

Página 4 de 5



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

**1**

### 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.

**2**

### 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.





3

## Principio de materialidad

*“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 2014, 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 2014.

4

## 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 2014, 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.

5

## 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.

## Cuadro de mando de responsabilidad social corporativa



# Cuadro de mando de responsabilidad social corporativa

	2012	2013	2014
<b>Generación de riqueza</b>			
Beneficio de explotación (millones de euros)	222,0	225,6	233,2
Beneficio neto (millones de euros)	147,9	164,2	156,9
Ingresos de explotación (millones de euros)	589,6	574,5	575,4
Valor económico distribuido (millones de euros)	488,7	473,7	485,4
Gastos de explotación (millones de euros)	367,5	348,9	342,2
Inversiones (millones de euros)	79,2	46,8	60,9
Dividendo (millones de euros)	147,7	152,9	161,46 <sup>(1)</sup>
Activos totales (millones de euros)	1.887,7	1.998,5	2.008,4
<b>Datos actividad</b>			
Salidas de instalaciones (miles de toneladas)	33.972	32.912	33.176
Retiradas operadores sector terrestre (miles toneladas)	27.633	27.279	27.486
Retiradas operadores sector aviación (miles toneladas)	4.195	4.032	4.114
Retiradas operadores sector marina (miles toneladas)	1.947	1.500	1.511
<b>Actividad medios de transporte</b>			
Buques de tanque (miles toneladas)	2.296	2.533	2.474
Oleoductos (miles toneladas)	20.791	20.859	21.587
<b>Medios materiales</b>			
Números de instalaciones de almacenamiento	39	39	39
Número de instalaciones aeroportuarias	28	28	28
Red de oleoductos	4.027	4.019	4.019
Número de buques tanque fletados	2	2	2
<b>Clientes y calidad</b>			
Número de clientes CLH	40	30	30
Número de clientes CLH Aviación	10	10	16
Valoración media clientes CLH (Máx. 4)	3,1 (2011)	3,2	3,2 (2013)
Valoración media clientes CLH Aviación (Máx. 4)	3,43	3,43 (2012)	3,43 (2012)

	2012	2013	2014
<b>Dimensión social</b>			
Número de empleados	1.461	1.405	1.414
Edad media de los empleados (años)	44,0	44,9	45,6
Antigüedad media de los empleados (años)	18	19	19
Rotación (bajas no deseadas) (%)	0,4	0,2	0,7
Inversión en formación (miles de euros)	1.050,2	806,2	863,45
Promedio horas de formación	33(hombres) y 50 (mujeres)	32 (hombres) y 42 (mujeres)	35 (hombres) y 52 (mujeres)
% de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño	37(hombres) y 36 (mujeres)	44 (hombres) y 89 (mujeres)	48 (hombres) y 88 (mujeres)
% de empleados cubiertos por convenios colectivos	85	84	83,4
Índice de frecuencia total (IFT Grupo CLH)	4,47 (hombres) y 2,57 (mujeres)	2,9 (hombres) y 0 (mujeres)	1,0 (hombres) y 3,25 (mujeres)
Formación en seguridad (horas)	13.095	13.085	9.081
Encuesta satisfacción empleados	3,44	3,44 (2012)	3,44 (2012)
<b>Dimensión ambiental</b>			
Inversiones ambientales (millones de euros)	10,4	10,4	10,36
Consumo directo de energía (Gigajulios/año)	480.869	506.763	500.268
Consumo indirecto de energía (Gigajulios/año)	1.012.507	898.311	911.895
Consumo de agua (m³)	173.846	157.701	133.425
Emisiones de SOx (toneladas)	301	371	346
Emisiones de compuestos orgánicos volátiles (toneladas)	486	446	465
Emisión en partículas (toneladas)	23,6	23,1	24,8
Emisión NOx (toneladas)	418	395	443
Generación de residuos (toneladas)	4.864	5.119	5.145
Emisiones totales de CO <sub>2</sub> (toneladas CO <sub>2</sub> eq)	104.204	84.203	86.494
Derrames con afección medioambiental	3	0	1

<sup>(1)</sup> El Dividendo a cuenta ha sido de 123.303 miles de euros. Con el complementario que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas el total asciende a 161.457 miles de euros.



## Hechos destacados del año 2014

El Grupo CLH considera que para ser una empresa sostenible que genere valor en el largo plazo para todos sus grupos de interés debe alcanzar objetivos que estén en consonancia con sus valores, que constituyen la base de su desempeño y están integrados en el modelo de negocio del Grupo.

Los valores de la compañía se encuentran vinculados con los 10 principios del Pacto Mundial. En el compromiso de adhesión firmado con el Pacto Mundial, CLH se compromete a desarrollar estrategias y operaciones en torno a cuatro temáticas fundamentales: derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y anticorrupción.

A continuación se presentan los principales hechos destacados del año 2014, que se encuentran alineados con los siete valores de compañía:





## Eficiencia

*“Llevar a cabo nuestra actividad con la mayor **eficiencia** contribuye a mejorar la vida de quienes nos rodean.”*

### Lanzamiento del Campus CLH, un nuevo espacio para aprender

En el último trimestre de 2014, se finalizó el diseño y parametrización de la plataforma virtual de aprendizaje Campus CLH con el objetivo de eliminar las barreras físicas y ofrecer a todas las personas de la compañía un aprendizaje a la vanguardia tecnológica.

### Innovación en el tratamiento de aguas

CLH y el Instituto del Agua de la Universidad de Granada firmaron en junio de 2014 un convenio para el desarrollo de nuevos sistemas de tratamiento de aguas hidrocarburadas más eficientes y sostenibles, a través del uso combinado de técnicas físicas y biológicas.

### El Laboratorio de Metrología, centro colaborador del CEM

El Laboratorio de Metrología fue nombrado laboratorio colaborador del Centro Español de Metrología (CEM), dependiente del Ministerio de Industria, Energía y Turismo, para la realización conjunta de calibraciones, verificaciones o ensayos de equipos de medida de productos petrolíferos.





## Compromiso

*“Tenemos un **compromiso** con todos nuestros grupos de interés por el cual trabajamos, esforzándonos día a día en su cumplimiento.”*

### Incorporación al programa INSERTA

La compañía se adhirió al programa INSERTA de la Fundación ONCE para facilitar la incorporación de personas con discapacidad a su plantilla. El convenio también prevé la colaboración en iniciativas que contribuyan a su inserción laboral.

### Fomento de la diversidad

CLH firmó el Charter de la Diversidad. Mediante esta carta de principios, la compañía se compromete a sensibilizar y difundir los principios de igualdad, no discriminación y respeto a la diversidad entre la plantilla.

### Encuentros con miembros de la Casa Real

A principios de año, el Príncipe de Asturias recibió en audiencia al presidente del Grupo CLH, como miembro del Comité Ejecutivo del Clúster Marítimo Español. Además, José Luis López de Silanes fue uno de los directivos españoles que acompañó al Rey Juan Carlos I en la visita que realizó a Omán en abril para impulsar nuevas oportunidades de negocio en la zona.

### CLH acoge un encuentro de la AIE

La Agencia Internacional de la Energía presentó en la sede social de CLH el informe “Políticas y prácticas para contrarrestar los problemas en el abastecimiento de petróleo y gas de los países miembros”, dentro del Summer Seminar 2014 organizado por la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental.

### Compromiso con la conciliación

La compañía renovó la certificación EFR de conciliación, que otorga la Fundación Másfamilia, tras superar con éxito la correspondiente auditoría realizada por AENOR y obtuvo una calificación de “B+ empresa proactiva”, un nivel por encima de la certificación anterior.

**Hechos destacados del año 2014**

Página 4 de 11

**Participación en el II Edición de Promociona**

CLH colaboró por segundo año consecutivo en el programa Promociona, un proyecto que pretende la promoción real de las mujeres a puestos directivos en sus organizaciones. La seleccionada para participar en esta iniciativa fue la jefa de Programación de la dirección general Comercial, Cristina Álvarez.

**Conferencia a alumnos del CESEDEN**

CLH impartió una conferencia sobre sus actividades y funcionamiento a cerca de treinta alumnos del Curso de Alta Gestión de Infraestructuras del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN), en la que intervinieron varios directores de la compañía.

**Impulso constante de la I+D**

En 2014 se ha avanzado en la identificación de oportunidades y planificación de proyectos de I+D, asociados a las diferentes líneas tecnológicas clave de la compañía. Fruto de dicho trabajo, 3 proyectos han sido aprobados por el CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial), obteniendo financiación para el desarrollo de los mismos. Los proyectos son sobre protección catódica en oleoductos, optimización energética en operaciones de distribución de combustibles y técnicas biológicas para minimizar el impacto ambiental en el sector de combustibles.

**Potenciando el uso de combustibles sostenibles: La Alianza NARA**

CLH ha firmado un acuerdo con NARA (Northwest Advanced Renewables Allinace), organismo cuya principal misión es investigar formas de convertir residuos de madera en combustible para aviación. Algunos de los objetivos del acuerdo es entender el transporte, almacenamiento y distribución del combustible de aviación e identificar los procedimientos y oportunidades para la progresiva introducción del biojet en la industria aérea.



## Responsabilidad

*“Asumimos la **responsabilidad** sobre nuestras acciones en relación a todos nuestros grupos de interés.”*

### Apoyo al empleo joven

La compañía recibió el sello de ‘Entidad Adherida a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016’, concedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en reconocimiento a las acciones impulsadas para favorecer el acceso de los jóvenes al mercado laboral.

### Colaboración con las Autoridades Portuarias de Baleares y Bilbao

CLH firmó sendos convenios de buenas prácticas ambientales con las Autoridades Portuarias de Bilbao y Baleares, por los que se compromete a certificar mediante controles periódicos, acreditados por un organismo independiente, que las instalaciones de Santurce y las Islas Baleares cumplen los estrictos controles que establece la ley.

### II Exposición itinerante “Movemos la energía”

CLH finalizó la segunda edición de la exposición itinerante “Movemos la energía que mueve el mundo”, para dar a conocer las actividades de la compañía y explicar el camino que recorren los carburantes hasta llegar a los consumidores finales. La muestra visitó una treintena de municipios situados, principalmente, en el norte de la Península y Levante.

### Encuentros institucionales

A lo largo de 2014, el presidente del Grupo CLH se reunió con los presidentes autonómicos de Asturias, Javier Fernández; Navarra, Yolanda Barcina; País Vasco, Iñigo Urkullu; Aragón, Luisa Fernanda Rudi; Murcia, Alberto Garre; y Extremadura, José Antonio Monago; además de con el consejero de Economía de la Junta de Andalucía, José Sánchez Maldonado. López de Silanes les explicó personalmente las actividades e inversiones de la compañía.

## Hechos destacados del año 2014

Página 6 de 11

**Presencia de CLH en Ferias y Congresos**

El Grupo CLH ha mantenido una presencia activa en foros y conferencias durante 2014. El presidente de la compañía participó en el XXI Congreso Mundial del Petróleo, que se celebró en junio en Moscú, y en los actos del XV Aniversario de la Catedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria. José Luis López de Silanes también intervino en la XIII jornada Gresol sobre Industria y Turismo, en el Foro de la Nueva Energía, en los Cursos de Verano de Santander de la Universidad Católica de Valencia e impartió una conferencia en el Cercle d'Infrastructures de Tarragona.

Asimismo, el director general, Salvador Guillén, intervino en el 2014 BP Madrid Fórum sobre Energía y Sostenibilidad, y asistió a la ceremonia de cambio del comandante de la Defense Logistics Agency (DLA) de los Estados Unidos para Europa y África, celebrada en la base militar de Ramstein (Alemania).

Otros directivos de CLH intervinieron en otros eventos a lo largo del año, como en el I Foro Internacional de Poliductos, celebrado en Colombia; el XI Encuentro del Sector Energético organizado por el IESE Business School, por citar algunos ejemplos. Además, CLH acogió en su sede la reunión de la Comisión Autónoma de Higiene en el Trabajo de Industrias Químicas y Afines (COASHIQ), y fue una de las empresas patrocinadoras de la tercera edición de The South Summit, el encuentro internacional sobre emprendimiento celebrado en Madrid.

Además representantes CLH Aviación participaron en la reunión bienal de CAAFI- Commercial Alternative Aviation Fuel Initiative (Washington, DC USA) y en SAFF – Sustainable Aviation Fuel Fórum (Madrid) – ambos foros relacionados con la promoción de los biocombustibles en aviación.





## Excelencia

*“Buscamos constantemente la **excelencia**. Para ello incentivamos la creatividad y la generación de nuevas ideas que ayuden a la organización a crecer.”*

### Máxima calificación para el informe de RSC

La compañía fue una de las primeras empresas del mundo en elaborar su informe siguiendo las directrices de la guía G4 del Global Reporting Initiative (GRI) en su nivel **comprehensive** en su Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2013. Este nivel es el más alto y exigente de la nueva versión de la guía GRI.

### Entre las mejores empresas para trabajar

CLH se situó en el puesto 42 del informe mercoPersonas 2014, que selecciona a las 100 mejores empresas para trabajar en España, con una mejora de dos posiciones respecto al ranking de 2013. Igualmente, la compañía alcanzó el puesto 52 en el informe mercoEmpresas 2014, una posición por encima respecto al año anterior, y José Luis López de Silanes repitió en el puesto 83 entre los directivos más prestigiosos en el índice mercoLíderes.

### Segunda mejor compañía mundial de su sector en el prestigioso índice de sostenibilidad DJSI, de RobecoSAM

La compañía obtuvo el sello Silver Class de Sostenibilidad, tras la evaluación realizada por la agencia RobecoSAM, en reconocimiento a su política de responsabilidad social corporativa y a las iniciativas desarrolladas en materia económica, medioambiental y social. CLH obtuvo la segunda puntuación mundial más elevada del sector de “empresas dedicadas al transporte y almacenamiento de petróleo o gas”.

### CLH, embajadora de la Marca España

La compañía se convirtió en embajadora de la Marca España tras un convenio firmado entre el Club de Excelencia en Gestión y el alto comisionado del Gobierno, Carlos Espinosa de los Monteros. El objetivo es que la compañía represente a la Marca en actos en los que pueda fortalecer la imagen del país.

## Hechos destacados del año 2014

Página 8 de 11



### Premio Actualidad Económica a los 100 mejores financieros

El director general Económico-Financiero, Jesús Alba, fue reconocido por sexto año consecutivo como uno de los “100 mejores directores financieros de España”, según la revista Actualidad Económica. El galardón premia la labor de los profesionales del área financiera y destaca su importancia en momentos de incertidumbre económica.

### Distinción a la cooperación con los Cuerpos y Fuerzas del Estado

El Grupo CLH fue galardonado por la Guardia Civil con el Premio Duque de Ahumada “A la Mejor Trayectoria de Colaboración”, en reconocimiento a la cooperación habitual de la compañía con los Cuerpos y Fuerzas de Seguridad del Estado para contribuir a la detección de prácticas delictivas y garantizar el correcto funcionamiento del sistema logístico español.

### Renovación del Sello de Excelencia Europea 500+

CLH renovó el Sello de Excelencia Europea 500+ con una puntuación superior a los 600 puntos en la evaluación realizada por AENOR y el Club de Excelencia en Gestión (CEG), manteniéndose como una de las tres únicas empresas energéticas españolas con este certificado.

### Reconocimientos al presidente

El presidente del Grupo CLH recibió la Menció Honorífica del Colegio Oficial de Ingenieros Industriales de Madrid (COIIM) al “Ingeniero Industrial del año”, en reconocimiento a su exitosa labor profesional. López de Silanes también fue nombrado “Ejecutivo del Año” en la I Edición de los Premios Ejecutivos La Rioja, por su trayectoria y gestión al frente de la compañía.

### Mención de honor para CLH Aviación

La instalación aeroportuaria en el aeropuerto de Adolfo Suárez-Madrid Barajas recibió una mención de honor en el VI Concurso Ambiental de Empresas, organizado por el Día Mundial del Medio Ambiente, en reconocimiento al esfuerzo realizado para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero.

## Seguridad

*“La **seguridad** de las personas, de las instalaciones y de quienes nos rodean constituye el eje central de nuestras decisiones.”*

### CLH finaliza 2014 con cero accidentes, el mejor dato de su historia en seguridad laboral

CLH finalizó 2014 con cero accidentes laborales en sus centros de trabajo, lo que supone el mejor dato en materia de seguridad laboral en sus más de 85 años de historia. De este modo, la compañía logra cumplir de forma anticipada el principal objetivo del programa “El cero es posible”, previsto inicialmente para 2016.

En cuanto a CLH Aviación, la empresa acabó 2014 con tres accidentes laborales, dos con baja y uno sin baja, lo que supone un descenso del 25% respecto a 2013 y su mejor dato en seguridad de los últimos años.

### Premio Cero Accidentes a Max Streicher

La compañía de construcción de oleoductos y gasoductos Max Streicher España, de matriz alemana, consiguió el premio “Cero Accidentes” 2014, un galardón que CLH otorga anualmente a la empresa colaboradora con un mejor comportamiento en seguridad y salud laboral.

### En funcionamiento el Centro de Control de Instalaciones

CLH puso en servicio su nuevo Centro de Control de Instalaciones, con el objetivo de controlar en remoto las operaciones que se efectúan en sus instalaciones, principalmente la actividad de carga de camiones cisterna, así como los movimientos de productos que afectan a los tanques de almacenamiento.

### Desmantelamiento de la instalación de Salamanca

CLH finalizó el desmantelamiento de la antigua instalación de Salamanca, tras haber desmontado los tanques, las tuberías y otros equipos, además de demoler los edificios que la componían. La compañía tiene previsto realizar estudios de investigación y caracterización medioambiental del subsuelo para determinar las técnicas más adecuadas para el saneamiento de la zona.

### Finalización de la recuperación de Cala Figuera

La compañía concluyó en 2014 la recuperación de los terrenos que ocupaba la antigua instalación de Mahón, después de utilizar la técnica de la biorremediación, en la que se emplean procesos biológicos para limpiar el suelo. En la zona recuperada se desarrollarán nuevas actividades comerciales y portuarias.





## Integridad

*“En todas nuestras acciones velamos por la **integridad**, mostrando un comportamiento intachable basado en la honestidad y la transparencia.”*

### Reconocimiento a la política de Recursos Humanos

CLH fue reconocida con el premio a la Gestión del Factor Humano, concedido por Development Systems y la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), en reconocimiento al esfuerzo realizado para aumentar el conocimiento de su estrategia entre la plantilla y reforzar su implicación.

### Cambios en el accionariado

La firma Global Infrastructure Partners se convirtió en 2014 en uno de los principales accionistas de la compañía, tras adquirir un 15% del capital social de CLH. La firma se hizo, en dos operaciones, con las participaciones del 5% de Global Salamina, Global Noray y Global Kamala (Deutsche Bank).

### Verificación de la huella de carbono

CLH calculó la huella de carbono derivada de sus actividades en 2014 de acuerdo a la norma UNE 14064. Este es el tercer año en el que la empresa realiza este cálculo con el fin de controlar sus emisiones y desarrollar iniciativas para su reducción.

## Confianza

*“Entendemos que, en el largo plazo, nuestra capacidad de prosperar discurre en paralelo a generar **confianza**, respeto y admiración entre aquellos con los que interactuamos: clientes, accionistas, empleados o la sociedad en su conjunto.”*

### Primer proyecto internacional en Omán

CLH y la empresa ORPIC (Oman Oil Refineries and Petroleum Industries Company) crearon a principios del año 2014 la empresa mixta OLC, que invertirá 300 millones de dólares en la construcción y explotación de nuevas infraestructuras logísticas en Omán. Tras formalizar la creación de la empresa mixta OLC, la nueva sociedad firmó el contrato de ingeniería, compras y construcción, así como el acuerdo de financiación de las obras.



## Hechos destacados del año 2014

Página 11 de 11



### Visitas al Grupo CLH

El Grupo CLH siguió fomentado en 2014 las Relaciones Institucionales y recibió la visita de distintas personalidades y organismos, entre las que destacan el presidente de la Comunidad de Madrid, Ignacio González, o el secretario de Estado de Seguridad, Francisco Martínez, que acudieron al Centro de Control para conocer mejor las actividades de la compañía.

CLH también recibió en su sede social, entre otros, al embajador en Misión Especial para Asuntos Energéticos del Gobierno de España, Antonio Muñoz-Rojas; al magistrado del Tribunal Constitucional, Pedro González-Trevijano; al presidente del Partido Nacionalista Vasco, Andoni Ortuzar; al secretario de Organización del PSOE, Óscar López; al presidente del Cercle d'Economía, Antón Costas; al presidente de la Bolsa de Barcelona; Joan Hortalà; al director de El Economista, Amador Ayora y al director del diario Cinco Días, Jorge Rivera.

Las instalaciones de CLH acogieron además las visitas del consejero de Interior de la Generalitat de Cataluña, Ramón Espadaler; y de Empresa y Ocupación, Felip Puig; la directora del Instituto Catalá d'Energía, Maite Masià; y el director general de Industria, Energía y Minas de Murcia, Pedro Jiménez.

Además, el secretario de Estado de Medio Ambiente, Francisco Ramos de Armas, y el delegado del Gobierno en el País Vasco, Carlos Urquijo, visitaron los terrenos de la antigua planta de Muskiz, en los que CLH ha realizado trabajos de recuperación medioambiental.

Entre las visitas internacionales, destacan los embajadores de Canadá, Jon Allen; de Francia, Jérôme Bonnafont; y de México, Roberta Lajous; así como de una delegación de autoridades mexicanas encabezadas por el presidente de la Comisión Reguladora de Energía de este país, Francisco Salazar.

### CLH colabora en la formación de bomberos

Dentro de su política de colaboración con sus grupos de interés, el Grupo CLH recibió en su instalación de almacenamiento de Villaverde a alrededor de 100 opositores a bomberos del Ayuntamiento de Madrid, a los que impartió sesiones formativas sobre las políticas de seguridad y prevención de la compañía.

Por su parte, en la instalación de almacenamiento de Barcelona, técnicos de Prevención, Medio Ambiente y Seguridad asesoraron a bomberos de la ciudad sobre cómo actuar en incidentes relacionados con camiones cisterna.

### Apoyo al emprendimiento

Dentro de su política de apoyo al emprendimiento, CLH firmó dos nuevos convenios con las universidades del Campus Iberus y la Agencia de Innovación, Financiación e Internacionalización Empresarial de Castilla y León (ADE). Ambas colaboraciones permitieron seleccionar y premiar ideas empresariales de diferente temática, así como prestarles apoyo para que se materialicen en el menor tiempo posible.



# 1 El Grupo CLH

## Perfil

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

El modelo de gestión del Grupo CLH está basado en la búsqueda de la mejora continua, la eficiencia, la calidad, la seguridad y la excelencia. Estas señas de identidad le han permitido en su más de 85 años de historia adaptarse a las nuevas exigencias del entorno, garantizando el suministro de combustibles a la sociedad, un ambiente de trabajo satisfactorio para sus empleados, un servicio excelente a sus clientes y un retorno adecuado a sus accionistas.

El Grupo CLH cuenta con una de las mayores y más eficientes redes integradas de transporte y almacenamiento de productos petrolíferos del mundo, formada por más de 4.000 kilómetros de oleoductos, 39 instalaciones de almacenamiento y 28 instalaciones aeroportuarias. Esta potente infraestructura le permite acercar la energía a la sociedad, garantizando un suministro continuo, seguro y sostenible.

Esta red logística está 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).



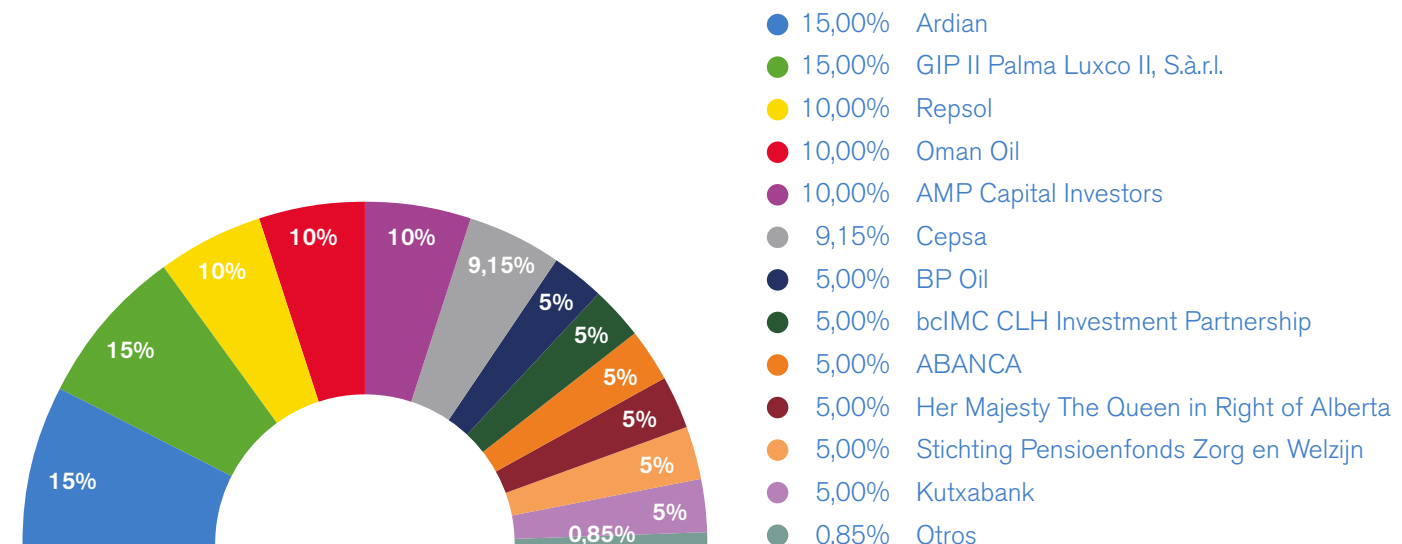
## Composición accionarial

La composición accionarial del Grupo CLH permite 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 en España 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:





## Áreas de actividad

El Grupo CLH desarrolla su actividad en dos áreas principales:

- **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](http://www.youtube.com/grupoclh)





## Actividades de logística básica

Esta actividad 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 buques-tanque fletados a armadores de reconocida solvencia y garantía, y las instalaciones aeroportuarias medianas y pequeñas son abastecidas mediante camiones cisterna.

El Grupo CLH dispone de 39 instalaciones de almacenamiento repartidas por el territorio español de la Península y Baleares, con una capacidad de almacenamiento total de 8 millones de metros cúbicos de combustible. La mayoría de estas instalaciones se encuentran operativas las 24 horas del día los 365 días del año.

Durante 2014, 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.

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

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



## Infraestructura logística





## Nuevas áreas de negocio

El compromiso del Grupo CLH para adaptarse a las nuevas exigencias 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, la logística de biocarburantes y diversas actividades para ampliar la actividad del Grupo en el contexto internacional constituyen nuevas áreas de negocio:

### Expansión internacional

El Grupo CLH desarrolla su modelo de expansión internacional analizando 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.

Durante el 2014 se formalizó la colaboración con Orpic, filial de Oman Oil, para crear una empresa mixta que invertirá más de 300 millones de dólares en la construcción y explotación de nuevas infraestructuras logísticas en Omán.

### Almacenamiento estratégico y de seguridad

El Grupo CLH ofrece parte de su capacidad de almacenamiento a 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 2014 alcanzaron los 3,5 millones de metros cúbicos.

### Biocarburantes

La red logística de la compañía está adaptada para el almacenamiento, transporte y expedición de gasóleo con biodiésel y gasolina con bioetanol, con el objetivo de satisfacer los nuevos requerimientos del mercado y colaborar en el desarrollo de las energías renovables en el sector de los combustibles.

Durante 2014, CLH distribuyó más de 1 millón de metros cúbicos de biocarburantes, de los cuales 0,9 millones de metros cúbicos correspondieron a biodiésel incluido HVO (hidrobiodiésel) y 0,3 millones de metros cúbicos a bioetanol.





## 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 2014, la compañía ha realizado más de 215.000 operaciones de suministro a aeronaves y ha puesto a bordo más de 1,6 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 2014, esta Unidad ha realizado cerca 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 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 únicos en el sector. Asimismo, dispone de un elaborado 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.

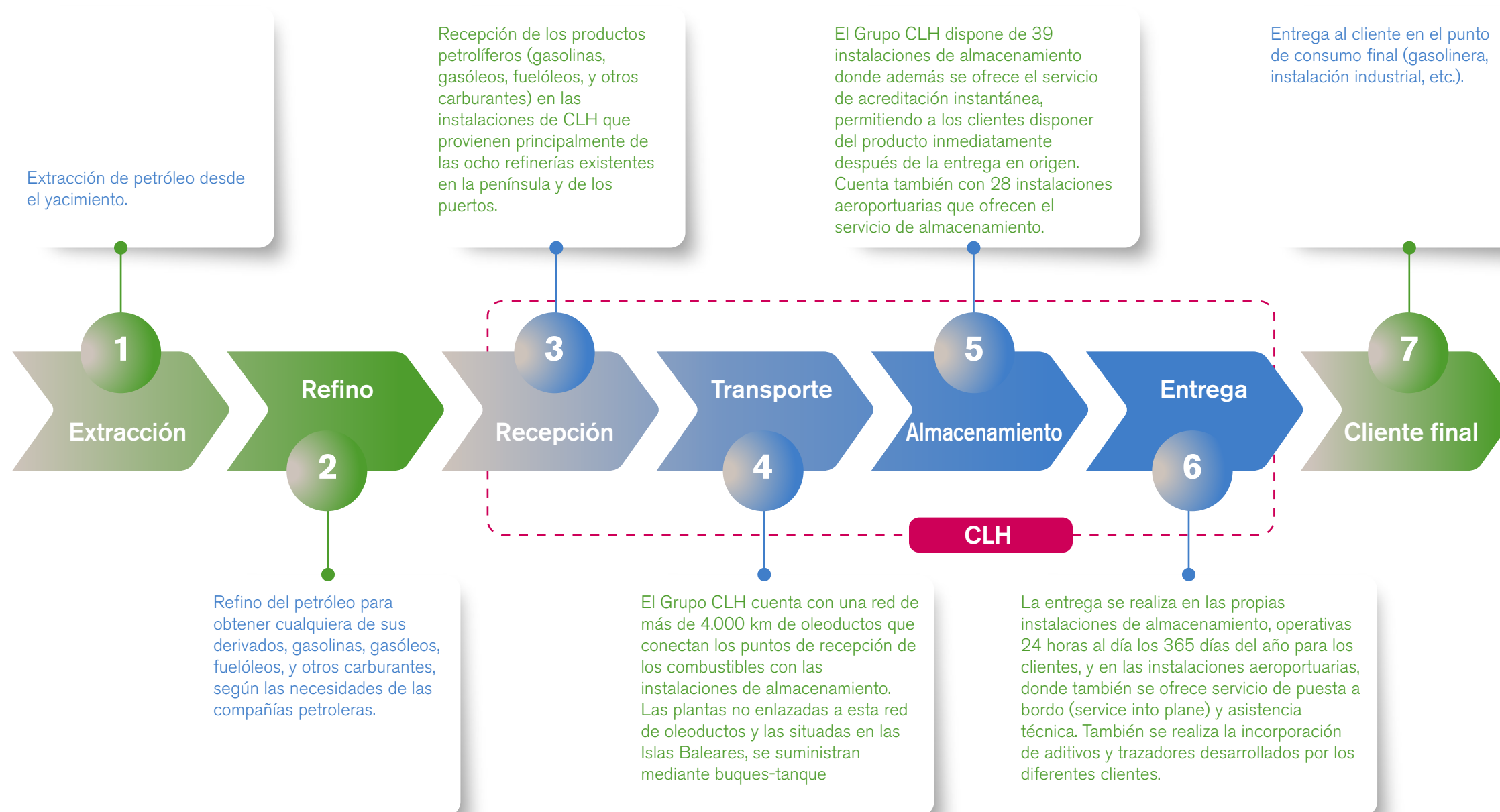
El Laboratorio Central de CLH es el único centro español incluido por la FIA (Federación Internacional de Automovilismo) en la lista de laboratorios oficiales para el análisis de la calidad de los combustibles utilizados en las competiciones automovilísticas nacionales e internacionales.

A lo largo de 2014, se han recibido cerca de 35.000 muestras y se han realizado 162.000 ensayos.





## CLH y su cadena de valor





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

Cada línea estratégica del Plan cuenta con objetivos orientados a modificar los procesos de la compañía buscando una mayor flexibilidad y eficiencia, y a adaptar el modelo organizativo a las nuevas demandas del entorno, a la competencia y a los nuevos negocios.

La adaptación del modelo de negocio a estas nuevas exigencias conlleva 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 provocarán que la demanda de combustibles petrolíferos se mantenga relativamente estable en el medio plazo. Para hacer frente a estos cambios en la demanda, CLH está adaptando sus servicios a las nuevas necesidades de los clientes, además de maximizar la eficiencia de sus infraestructuras y desarrollar un programa de innovación para identificar nuevas oportunidades de negocio a largo plazo.
- **Entrada en nuevos mercados.** El modelo de gestión de CLH es reconocido y valorado internacionalmente. Utilizando esta reputación internacional como palanca, CLH presta servicios de asesoramiento técnico y consultoría en el exterior. La prestación de estos servicios, 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 más de 85 años de experiencia.

- **Expansión de los biocombustibles.** CLH como principal empresa dedicada al transporte y almacenamiento de productos petrolíferos en el mercado español juega 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.





## 2 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.



Cumplido



En proceso



No iniciado








### ¿Qué avance hemos logrado en 2014 en los programas del Plan Director de RSC 2012-2016 relacionados con la integridad?

Programa	Grado de cumplimiento
1 Revisión del marco de integridad del Grupo CLH para asegurar que cumple con los requerimientos de la reforma del Código Penal Español.	Una vez identificados los riesgos de imputación penal y una vez elaboradas las Políticas, Protocolos y Procedimientos que deben implantarse en el Grupo para una efectiva prevención de los mismos, CLH ha implantado el programa de prevención de la responsabilidad penal mediante el establecimiento de controles internos para el catálogo de riesgos identificados.
2 Diseño de una política de anticorrupción y anti-soborno del Grupo CLH.	Entre las políticas y protocolos de actuación que fueron aprobados por el Consejo de Administración en 2014 se contemplan medidas específicas y concretas contra la corrupción y el soborno.
3 Diseño de una política formal de Gobierno Corporativo del Grupo CLH.	La compañía ha adoptado a lo largo de 2014 nuevas iniciativas de buen gobierno, tales como el nombramiento del consejero externo independiente como presidente del Comité de Auditoría, lo que ha reforzado la representación y participación de los diferentes grupos de interés en el Órgano de Administración de la compañía.
4 Diseño de un sistema para la implantación progresiva de aquellas iniciativas en materia de gobierno corporativo identificadas como prioritarias.	El Grupo CLH ha seguido implantando en el año 2014 nuevas iniciativas en materia de gobierno corporativo.
5 Promoción de la adhesión al Código de Buenas Prácticas de la Agencia Tributaria.	CLH formalizó su adhesión al Código de Buenas Prácticas de la Agencia Tributaria en 2012.
6 Análisis bienal de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo entendidas por los "Global Principles" de la "International Corporate Governance Network".	El Grupo CLH ha comenzado a lo largo de 2014 los trabajos de preparación previos al análisis de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo entendidas por los "Global Principles" de la "International Corporate Governance Network".




## 2 Gobierno Corporativo en CLH (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
7 Revisión del grado de seguimiento de las recomendaciones de buen gobierno corporativo para adoptar las medidas que permitan cumplir con las mejores prácticas en esta materia.	 <p>Durante el año 2014 se han seguido implementando y desarrollando buenas prácticas de gobierno corporativo.</p>
8 Aprobación del programa de prevención de la responsabilidad penal por parte del Consejo de Administración: identificación de riesgos e implantación de políticas y protocolos de actuación.	 <p>En 2014 el Consejo de Administración de CLH aprobó el programa de prevención de la responsabilidad penal, el Catálogo de conductas prohibidas, el Protocolo de actuación recomendada para la prevención de riesgos penales y el Canal Interno de comunicación de incidencias penales.</p>
9 Realizar un seguimiento sistemático del mapa de riesgos del Grupo CLH y de los planes de prevención y contingencia establecidos.	 <p>En el año 2014 se ha revisado el Mapa de Riesgos en las fechas establecidas. Durante 2014 los riesgos materializados no han tenido un impacto significativo en los resultados de la entidad.</p>
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.	 <p>Durante el ejercicio 2014 se ha realizado el análisis funcional y hemos seleccionado la herramienta que da mejor respuesta a nuestras necesidades y planes de desarrollo a futuro.</p>
11 Formar a los empleados del Grupo CLH en la prevención de riesgos penales.	 <p>Durante el último trimestre del año 2014, el Grupo CLH ha puesto en marcha un proyecto formativo que tiene como finalidad reforzar el conocimiento de las políticas de ética e integridad entre todas las personas de la compañía. Este proyecto, integrado por formación presencial y online, además de impartir conocimiento a los empleados del Grupo CLH en materia de prevención de riesgos penales, incluye formación en materia de ética y seguridad de la información.</p>

 Cumplido

 En proceso

 No iniciado

Continúa en página siguiente ▶





## 2 Gobierno Corporativo en CLH (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
12 Revisar el Mapa General de Riesgos y su enfoque para desplegarlo a las instalaciones.	— Durante 2014 el Grupo CLH ha realizado el análisis funcional y se ha seleccionado la herramienta que da mejor respuesta a las necesidades de la compañía para desplegarla en las instalaciones.
13 Centralización, en un único punto, de la recepción de todas las facturas de gasto tramitadas a través de un proceso de "workflow".	— Se está cambiando la versión de la aplicación que soporta el "workflow" y que permitirá la recepción de facturas a través de correo electrónico. Este sistema está previsto que esté totalmente implementado para 2015.
14 Refinanciación de las facilidades financieras actuales, para cumplir con el objetivo de la compañía de cubrir alrededor del 70% de su deuda con facilidades a largo plazo.	★ A cierre de 2014 la compañía cuenta con facilidades financieras a largo plazo que le permiten cubrir 77% de su deuda a largo plazo.

### ✓ ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Aprobación del Código Ético de Proveedores, el Código Ético de Compras y el Decálogo del comprador, dando así cumplimiento a la Norma UNE-CWA 15896 relativa a la gestión de compras de valor añadido.
- 2 Reorganización de los comités que forman los mecanismos de gobierno de Grupo CLH, unificando los Comités de Dirección, Estrategia, Operaciones y Recursos Humanos y Seguridad en un único Comité de Dirección con cadencia quincenal, al objeto de optimizar la gestión de la compañía a través de la revisión y mejora de procesos, aumentando la comunicación del equipo directivo en la toma de decisiones.
- 3 Mejora de la estructura de financiación de la compañía, tras la financiación bancaria por un importe de 400 millones de euros, con un vencimiento a 8 años con la amortización íntegra del capital a la finalización de ese plazo.
- 4 Desarrollo informático del ERP para cumplir con la nueva legislación relativa al Régimen Especial del Criterio de Caja (RECC), reportándose facturas según la nueva legislación relativa al RECC.
- 5 Implantación de un nuevo Cuadro de Mando de Seguros.

★ Cumplido

— En proceso

✗ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 2 Gobierno Corporativo en CLH (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Realizar la verificación y auditoría del programa de prevención de la responsabilidad penal implantado por el Grupo CLH, con la finalidad de proceder a su certificación por parte de la Asociación Española de la Normalización y Certificación (AENOR).
  - Análisis de las mejores prácticas de Gobierno Corporativo entendidas por los "Global Principles" de la "International Corporate Governance Network".
  - Revisión de procesos del área de facturación: optimizar ciertos procesos del área de facturación, mediante la integración y automatización con el resto de sistemas de la compañía.
  - Incorporar el SCIIF (Sistema de Control Interno de la Información Financiera) a la herramienta de gestión de procesos de la compañía.
  - Seleccionar una herramienta que permita mejorar el proceso de consolidación del Grupo CLH ante la posibilidad de nuevos proyectos internacionales.
  - Entrada en funcionamiento del nuevo sistema de gestión de cobros y deuda de la compañía.
  - Realización de un benchmark del mercado asegurador con el objetivo de conocer las mejores prácticas existentes.
-



## Modelo de gobierno corporativo

### Implantación de políticas de buen gobierno

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

En CLH disponemos de unos principios éticos de actuación y de unas normativas internas destinadas a evitar la corrupción, la extorsión y el soborno, aplicando los principios de Pacto Mundial.

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 2014, 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, el Consejo de Administración, en su reunión celebrada el día 28 de enero de 2014, acordó nombrar presidente del Comité de Auditoría al consejero externo independiente Don Nicolás Villén Jiménez, cumpliendo la normativa de gobierno corporativo en vigor.

Por otro lado, el Comité de Dirección, en su reunión celebrada el día 4 de diciembre de 2014, aprobó reorganizar los comités que forman los mecanismos de gobierno de CLH, unificando a partir de enero de 2015 los Comités de Dirección, Estrategia, Operaciones y Recursos Humanos y Seguridad en un único Comité de Dirección con cadencia quincenal, lo que supondrá optimizar la gestión de la compañía a través de la revisión y mejora de procesos, aumentando la comunicación del equipo directivo en la toma de decisiones.

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



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](http://www.clh.es)) como plataforma para acceder a los 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.

## 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.

En la página web de CLH ([www.clh.es](http://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.





## 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 cinco años; si bien la Ley 31/2014, de 3 de diciembre, por la que se modifica la Ley de Sociedades de Capital para la mejora de gobierno corporativo, en su “Artículo 529 undecies. Duración del cargo”, ha limitado la duración del mandato de los consejeros de una sociedad cotizada a un plazo que, en ningún caso, podrá exceder de cuatro años.

No obstante, en virtud de lo dispuesto en el apartado 3 de la Disposición transitoria de la Ley 31/2014, los consejeros nombrados con anterioridad al 1 de enero de 2014 podrán completar sus mandatos aunque excedieran de la duración máxima prevista en el citado “Artículo 529 undecies”.

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 presente y 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.



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 2014 un informe relativo al funcionamiento del propio Consejo y de los Comités de Auditoría y de Nombramientos y Retribuciones durante el ejercicio 2014. 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 2014 al que se puede acceder a través de la página web [www.clh.es](http://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 los siguientes: composición, organización y funcionamiento y funciones.

El Consejo está integrado por 21 miembros: el presidente, diecinueve consejeros dominicales y un consejero independiente. A 31 de diciembre de 2014 la composición del Consejo de Administración es la siguiente:

#### Composición Consejo de Administración a 31 de diciembre de 2014

##### Presidente

D. José Luis López de Silanes Busto

##### Vocales

ABANCA Corporación Bancaria, S.A. –antes NCG Banco, S.A.- (representada por D. Juan María Hernández Andrés)

D. Deepak Kumar Agrawal

D. Luis Alberto Aires Dupré

D. Ahmed Hassan Al-Dheeb

D. Mohamed Anwar Khamis Al Lawati

D. José Eulogio Aranguren Escobar

D. Mario Armero Montes

D. Álvaro Julio Badiola Guerra

D. Ramón Enrique Bergareche Gandarias

D. Pedro Fernández Frial

Global Ramayana, S.L. (representada por D<sup>a</sup>. Tanya Covassin)

Global Winche, S.L. (representada por D. Guillermo Briones Godino)

Kartera 1, S.L. (representada por D. Carlos María Olazábal Estechea)

Marthilor, S.à.r.l. (representada por D. Andrew Liao)

Marthilor2, S.C.A. (representada por D. Juan Angoitia Grijalba)

Marthilores, S.L. (representada por D. Mathias Burghardt)

D. Rajaram Rao

D. Gary William Pritchard

D. Robert Edward Verrion

D. Nicolás Villén Jiménez

##### Secretario

D. Luis Valero Quirós

## Gobierno Corporativo en CLH

Página 9 de 19



El Comité de Auditoría está compuesto por cinco consejeros externos no ejecutivos, siendo cuatro de ellos consejeros dominicales y uno consejero independiente, con conocimientos y experiencia en materia de contabilidad y auditoría.

A fecha 31 de diciembre de 2014 formaban parte del Comité de Auditoría los siguientes miembros del Consejo de Administración:

Comité de Auditoría	
<b>Presidente</b>	D. Nicolás Villén Jiménez (consejero independiente)
<b>Vocales</b>	D. Deepak Kumar Agrawal
	D. Mohamed Anwar Khamis Al Lawati
	D. Carlos María Olazábal Estecha, como representante del consejero Kartera 1, S.L.
	D. Juan Angoitia Grijalba, como representante del consejero Marthilor2, S.C.A.
<b>Secretario</b>	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 2014 la composición del Comité de Nombramientos y Retribuciones era la siguiente:

Comité de Nombramientos y Retribuciones	
<b>Presidente</b>	D. Mathias Burghardt, como representante del consejero Marthilores, S.L.
<b>Vocales</b>	D. José Eulogio Aranguren Escobar
	D. Mario Armero Montes
	D. Pedro Fernández Frial
<b>Secretario</b>	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, y del cual dependen, a su vez, otros comités de menor rango con competencias de control de determinadas funciones específicas.

En este sentido, el Comité de Dirección tiene como misión definir las directrices estratégicas de CLH, alinear las estrategias operativas de todas las unidades de negocio y coordinar las direcciones corporativas con la estrategia general de la compañía y las necesidades de las unidades de negocio. Este enfoque sigue los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas, que promueve la mayor colaboración dentro de la empresa como forma de encontrar soluciones a los problemas de una manera mucho más rápida y eficiente. Además, tras aprobar en su reunión celebrada el día 4 de diciembre de 2014 la reorganización de los comités que forman los mecanismos de gobierno de CLH, el Comité de Dirección ha asumido las siguientes tareas concretas:

### El nuevo Comité de Dirección

Tras la reorganización de los comités que forman los mecanismos de gobierno de Grupo CLH, unificando los Comités de Dirección, Estrategia, Operaciones y Recursos Humanos y Seguridad, el Comité de Dirección ha asumido las siguientes tareas concretas:

- Aprobar los presupuestos y los planes de gestión anuales.
- Realizar el seguimiento de la cuenta de resultados del Grupo CLH.
- Planificar las necesidades operativas de la compañía en el corto y medio plazo.
- Analizar las nuevas tendencias del mercado e identificar los nuevos proyectos estratégicos.
- Aprobar proyectos estratégicos y de inversión de acuerdo con las normas en vigor y realizar su seguimiento.
- Analizar y realizar el seguimiento de la actividad operativa y comercial y de los nuevos proyectos de negocio del Grupo CLH.
- Analizar y realizar el seguimiento de los indicadores de seguridad y calidad de los procesos.
- Avanzar en el diseño de un único cuadro de mando, donde se identifiquen los criterios, las fuentes de información y el responsable de su actualización para que sirva de base para el seguimiento del negocio.

### Otros comités relevantes para el Grupo CLH

Tras la reorganización de los comités que forman los mecanismos de gobierno de Grupo CLH, unificando los Comités de Dirección, Estrategia, Operaciones y Recursos Humanos y Seguridad, los otros comités existentes, aparte de el de Dirección, son los siguientes:

- **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 Corporativa asegurándose de que éste refleja los asuntos clave en materia de sostenibilidad.
- **Comité de Ética:** Fomenta el conocimiento de 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.



## Cultura corporativa e integridad

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

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](http://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.

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, las irregularidades de potencial transcendencia a nivel financiero o contable y, tras la implantación en CLH del sistema de prevención de la responsabilidad penal, aquellas conductas o hechos que, por su especial gravedad, pudieran tener incidencia en el ámbito penal.

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 2014 no se ha recibido ninguna comunicación en el Buzón del Código de Conducta.



En 2014 el Consejo de Administración de CLH aprobó el programa de prevención de la responsabilidad penal, así como el Catálogo de conductas prohibidas, el Protocolo de actuación recomendada para la prevención de riesgos penales y el Canal Interno de comunicación de incidencias penales.

Tras su aprobación e implantación durante 2014, el Comité de Ética, bajo la supervisión del Comité de Auditoría, ha sido designado para analizar con rigor, independencia, autonomía, objetividad y confidencialidad, todas aquellas comunicaciones que se efectúen en el seno del Grupo CLH y que, presuntamente, pusieran de manifiesto hechos o conductas realizados al margen de los estándares mínimos de la ética empresarial del Grupo que, consecuentemente, pudiesen generar un riesgo de imputación delictiva, bien para el Grupo o bien para cualquiera de sus miembros o sociedades que lo integran. Asimismo, corresponde al Comité de Ética la actualización y seguimiento de los protocolos internos que integran el programa de prevención de la responsabilidad penal, así como la resolución de cualesquiera dudas y comunicaciones que se reciban en relación con la aplicación de los mismos o si se tiene sospecha fundada de su incumplimiento.

Por último, durante el último trimestre del año 2014, el Grupo CLH ha puesto en marcha un proyecto formativo que tiene como finalidad

reforzar el conocimiento de las Políticas de Ética e Integridad derivadas del Código de Conducta entre todas las personas de la compañía.

Esta formación, que se impartirá a todos los empleados del Grupo CLH bien en formato presencial bien en formato online, incluye también contenidos referidos a la prevención de la responsabilidad penal y a la seguridad de la información.

Por otro lado, el Comité de Dirección, en su reunión celebrada el día 4 de diciembre de 2014, aprobó un Código Ético de Proveedores con la finalidad de promover entre todos sus proveedores, contratistas y colaboradores del Grupo CLH el conocimiento y cumplimiento de su Misión, Visión, Valores, Principios éticos y Políticas de prevención de imputaciones delictivas.

Cabe destacar que, como parte de ese Código Ético de Proveedores, se incluye, por su importancia, la Misión, Visión y Valores de CLH, y se incorporan al mismo como anexos el Código de Conducta, el Catálogo de conductas prohibidas y el Protocolo de actuaciones recomendadas para la prevención de riesgos penales.

Asimismo, el Comité de Dirección, en esa misma reunión celebrada el día 4 de diciembre de 2014, aprobó un Código Ético de Compras y el Decálogo del comprador.

El modelo de compras del Grupo CLH basa sus relaciones en el Código Ético de Compras que difunde y defiende la Asociación de Profesionales de Compras, Contratación y Aprovisionamientos en España (AERCE). Esta asociación de tipo profesional, que forma parte de la Federación Internacional de Compras y Aprovisionamientos (International Federation of Purchasing and Supply Management, IFPSM), tiene por finalidad estatutaria transmitir, publicar e impartir conocimientos, experiencias e informaciones y realizar investigación sobre todas las cuestiones de compras, contratación y aprovisionamientos a través de la promoción, difusión y formación de técnicas y la aplicación de metodologías adecuadas para una correcta y eficaz gestión en este ámbito.

Estos preceptos y directrices que se recogen en el Código Ético de Compras son, a su vez, el origen y fundamento del Decálogo del Comprador que ha desarrollado también AERCE, en colaboración con otras asociaciones profesionales de compras.

Así pues, con la aprobación de todos estos documentos, el Grupo CLH da cumplimiento a la Norma UNE-CWA 15896 relativa a la gestión de compras de valor añadido, que tiene como principal objetivo el logro de la excelencia en la gestión en los departamentos de compras de las organizaciones.





## Enfoque preventivo en la gestión del riesgo

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 Comisión". 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 (por ejemplo 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.).





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 siguientes 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. También es su responsabilidad 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, aparte del Comité de Dirección, son:

- 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, que depende directamente de la Dirección General Económico Financiera, 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 Integrado de Gestión

CLH ha puesto en marcha el Sistema Integrado de Gestión que incorpora a los diferentes Sistemas de Gestión existentes en la compañía: Ambiental, Seguridad y Salud Laboral, Calidad e I+D+i.

La Gestión de Seguridad y Salud Laboral integra tanto la prevención de riesgos laborales como la seguridad industrial, con el objetivo de conseguir “cero accidentes” en 2016. Este sistema cuenta con la certificación OHSAS 18001:2007 de AENOR.

La Gestión Ambiental tiene presente criterios medioambientales de sostenibilidad y eficiencia energética, en todas las actividades de la compañía y durante todo el ciclo de vida de las mismas. El Sistema se encuentra certificado según norma ISO 14001 de AENOR.

Durante el año 2014 se ha logrado la Certificación EMAS de la Instalación de Almacenamiento de Gerona y de la Instalación Aeroportuaria de CLH Aviación en Málaga. Con ello y las cuatro anteriormente certificadas, y que han renovado sus sellos en 2014 (Santurce, Tarragona, Huelva y la aeroportuaria de Bilbao), el Grupo CLH contará con 6 instalaciones con el sello EMAS.

### 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).

### 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.

### 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.



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 Medio Ambiente 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, de los riesgos que han existido durante el ejercicio, ninguno de ellos ha tenido un impacto significativo en los resultados de la compañía.

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 integrado de gestión.
- Sistema mixto de prevención.
- 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.



## Caso destacado

### Refinanciación parcial de la deuda corporativa de la compañía

Ante las circunstancias favorables del mercado, la compañía analizó en el último trimestre de 2014 la posibilidad de anticipar la refinanciación, que tenía prevista para el año 2016, de los préstamos con vencimiento entre 2015 y 2017.

Tras analizar las diferentes alternativas, básicamente préstamos bancarios y bonos, la compañía ha negociado una refinanciación bancaria por importe de 400 millones de euros a un plazo de 8 años con amortización a vencimiento.

De este modo, la compañía garantiza su financiación a largo plazo y aprovecha la favorable coyuntura de mercado para obtener tipos de interés reducidos.



# 3 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 2014 en nuestros retos para el impulso de la Responsabilidad Corporativa?

Programa	Grado de cumplimiento	
1 Publicar y verificar el séptimo Informe de Responsabilidad Social Corporativa.		El informe fue publicado y verificado siguiendo las directrices de la nueva guía G4 en su nivel <i>comprehensive</i> de Global Reporting Initiative.
2 Proporcionar formación en materia de Responsabilidad Social Corporativa a los directivos y mandos intermedios de la compañía.		El curso se inició en 2013, tanto en modalidad presencial como on-line, y ha continuado en 2014.
3 Potenciar las relaciones y establecer alianzas con los grupos de interés de la compañía.		Se han mantenido más de 1.000 reuniones con grupos de interés locales y se han realizado más de 30 visitas y actividades institucionales. En 2014 finalizó la segunda edición de la exposición itinerante "Movemos la energía que mueve el mundo".
4 Avanzar en la ejecución de los programas contemplados en nuestro Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.		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.

- Cumplido
- En proceso
- No iniciado



## 3 La Responsabilidad Corporativa en CLH (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Obtención del sello Silver Class en el Sustainability Yearbook 2015 de RobecoSAM. En base a la puntuación, CLH es la segunda mejor empresa del mundo de su sector.
- 2 Realización de un estudio de satisfacción de grupos de interés.
- 3 Modificación y ampliación del documento Misión, Visión y Valores en su apartado "Principios con los grupos de interés" para incluir a proveedores, administración pública y competidores.



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Continuar potenciando las relaciones y establecer alianzas con los grupos de interés de la compañía.
  - Seguir con la ejecución de los programas contemplados en el Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016.
-



## La gestión de la responsabilidad social corporativa en CLH

El Plan Estratégico 2012-2016 del Grupo CLH aprobado por el Consejo de Administración destaca el compromiso de la compañía en materia de Responsabilidad Social Corporativa. Este 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 Social Corporativa del Grupo CLH fue 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 Social 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 grupos de interés, la ética y la integridad, y la atracción y retención de talento.

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

El desarrollo del Plan Director de Responsabilidad Social 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 Responsabilidad Corporativa en CLH

Página 4 de 12



La Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales es la unidad encargada de velar por la correcta ejecución de esta estrategia. Para ello cuenta con el apoyo del Comité de Dirección y el Comité de Responsabilidad Social 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 Social 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 Social 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 Social 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 Social Corporativa 2012-2016

El Grupo CLH ha atravesado en el año 2014 el ecuador del Plan Director de Responsabilidad Social 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 realizó 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. Además en 2014 ha realizado un completo seguimiento y refuerzo de los proyectos contemplados en el mismo.

El Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH pretende:

- 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.
- Establecer para este periodo las líneas estratégicas y los principales objetivos en materia de Responsabilidad Social Corporativa.
- Identificar las acciones socialmente responsables que den respuesta a los retos estratégicos de la compañía.

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

#### Retos y oportunidades

- Nuevos mercados
- Diversificación de la oferta
- Cambio Climático

#### Nuestra forma de ver las cosas.

##### Valores

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

#### Plan estratégico Grupo CLH

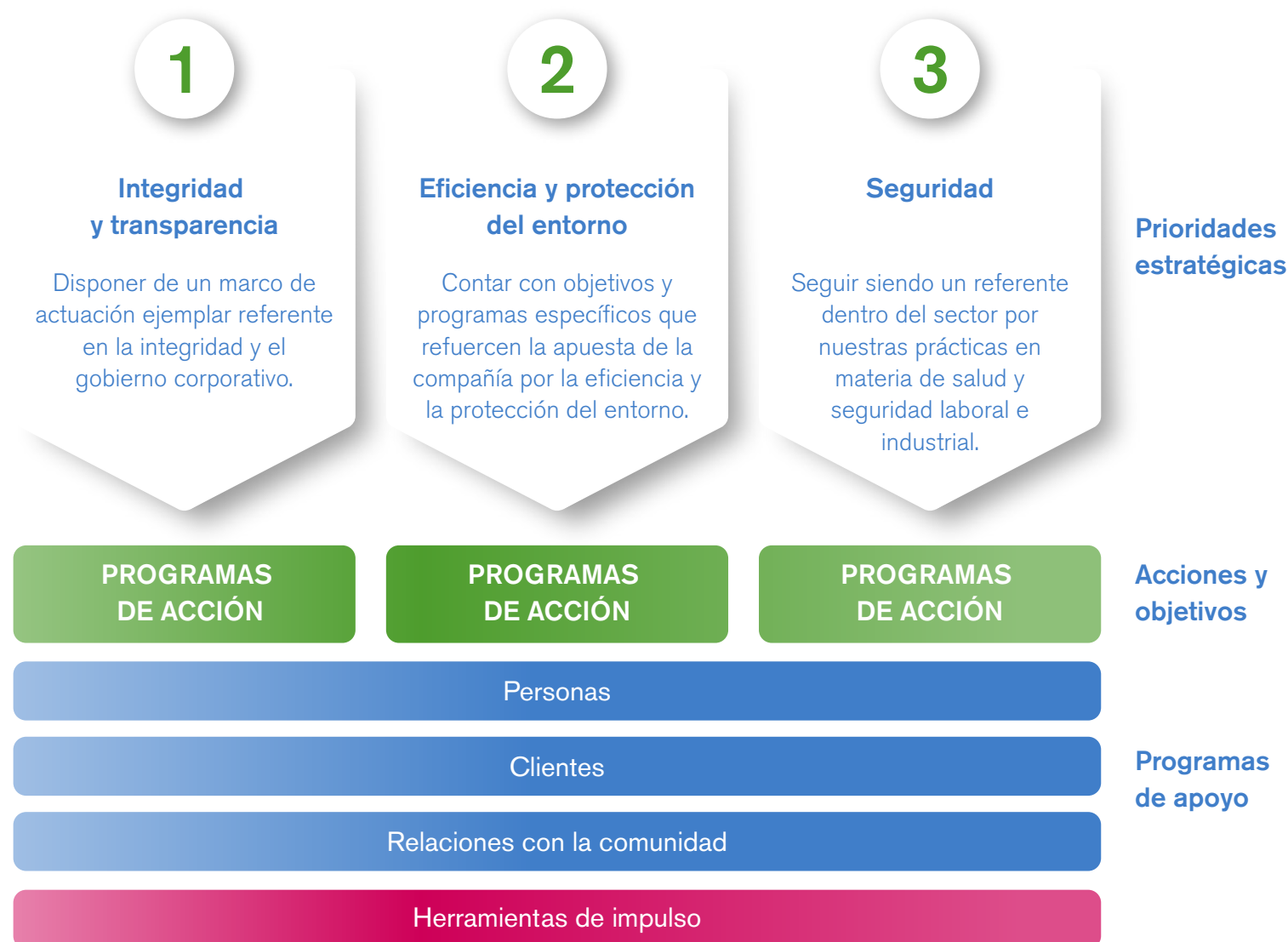
#### Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016





# Arquitectura del Plan Director de Responsabilidad Social Corporativa 2012-2016

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



## La Responsabilidad Corporativa en CLH

Página 7 de 12



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 Social 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.

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 Social 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 Social Corporativa.
- “Formación y sensibilización”, para extender la Responsabilidad Social 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.





## Diálogo con nuestros grupos de interés

Una parte clave de la estrategia del Grupo CLH en Responsabilidad Social Corporativa es el diálogo con sus grupos de interés. En este sentido, la compañía quiere 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.

El entendimiento de las expectativas de los grupos de interés es un elemento básico para la definición y la gestión de la Responsabilidad Social Corporativa. El Grupo CLH establece 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. (G4-26)

Además, con el fin de conocer e identificar la opinión y necesidades de sus públicos, CLH realiza bienalmente 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. (G4-26)

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. (G4-25)

## 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.



(G4-24)

Cientes	Administración pública	Accionistas	Empleados	Comunidades locales	Sociedad civil	Medios de comunicación	Competidores
1	2	3	4	5	6	7	8
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 2014 se mantuvieron más de 1.000 reuniones con grupos de interés locales.

## Participación en congresos y encuentros

CLH mantuvo en 2014 una participación activa en diferentes foros y conferencias, entre los que destacan: el XXI Congreso Mundial del Petróleo, el Foro de la Nueva Energía, el XV Aniversario de la Catedra UNESCO de Gestión y Política Universitaria; el 2014 BP Madrid Fórum sobre Energía y Sostenibilidad, la XIII jornada Gresol sobre Industria y Turismo o el I Foro Internacional de Poliductos, celebrado en Colombia.

CLH también estuvo presente en el XI Encuentro del Sector Energético, organizado por el IESE Business School; las jornadas de difusión de la Ecoinnovación y la aplicación de buenas prácticas ambientales en entornos portuarios, organizada por la Cámaras de Comercio de Andalucía; el desayuno sobre las “Aplicaciones de optimización en el sector energético”, organizado por Baobab Soluciones e IBM; el encuentro “El cliente, centro de gravedad del nuevo modelo energético”, de la Universidad Internacional Menéndez Pelayo; o la jornada “Compromiso TIC con la Sociedad” impulsada por la Comunidad de Madrid y Autelsi.

CLH impartió una conferencia sobre sus actividades y funcionamiento a cerca de treinta alumnos del Curso de Alta Gestión de Infraestructuras del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN), en la que intervinieron varios directores de la compañía.

Asimismo, la compañía acogió en su sede social la presentación del informe “Políticas y prácticas para contrarrestar los problemas en el abastecimiento de petróleo y gas de los países miembros”, elaborado por la Agencia Internacional de la Energía (AIE), así como la reunión de la Comisión Autónoma de Higiene en el Trabajo de Industrias Químicas y Afines (COASHIQ).



## Participación en asociaciones

Dentro del sector empresarial, la compañía participa en diferentes organismos y asociaciones, como el Club Español de la Energía (Enerclub), la Confederación Española de Organizaciones Empresariales (CEOE), el Círculo de Empresarios, el Círculo de Economía, la Fundación para la Sostenibilidad Energética y Ambiental (FUNSEAM), la Asociación Española de Directivos (AED), la Asociación para el Progreso de la Dirección (APD), el Instituto de Empresa o la Fundación de la Energía de la Comunidad de Madrid.

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 2014, el presidente del Grupo CLH se reunió con los presidentes autonómicos de Asturias, Javier Fernández; Navarra, Yolanda Barcina; País Vasco, Iñigo Urkullu; Aragón, Luisa Fernanda Rudi; Murcia, Alberto Garre; y Extremadura, José Antonio Monago; además de con el consejero de Economía de la Junta de Andalucía, José Sánchez Maldonado. López de Silanes les explicó personalmente las actividades e inversiones de la compañía.

Asimismo, CLH recibió la visita de distintas personalidades y organismos, entre las que destacan el presidente de la Comunidad de Madrid, Ignacio González, o el secretario de Estado de Seguridad, Francisco Martínez, que acudieron al Centro de Control para conocer mejor las actividades de la compañía.

CLH también recibió en su sede social, entre otros, al embajador en Misión Especial para Asuntos Energéticos del Gobierno de España, Antonio Muñoz-Rojas; al magistrado del Tribunal Constitucional, Pedro González-Trevijano; al presidente del Partido Nacionalista Vasco, Andoni Ortuzar; al secretario de Organización del PSOE, Óscar López; al presidente del Cercle d'Economía, Antón Costas; al presidente de la Bolsa de Barcelona;

Joan Hortalà; al director de El Economista, Amador Ayora y al director del diario Cinco Días, Jorge Rivera.

Las instalaciones de CLH acogieron además las visitas del consejero de Interior de la Generalitat de Cataluña, Ramón Espadaler; y de Empresa y Ocupación, Felip Puig; la directora del Instituto Catalá d'Energía, Maite Masià; y el director general de Industria, Energía y Minas de Murcia, Pedro Jiménez. Además, el secretario de Estado de Medio Ambiente, Francisco Ramos de Armas, y el delegado del Gobierno en el País Vasco, Carlos Urquijo, visitaron los terrenos de la antigua planta de Muskiz, en los que CLH ha realizado trabajos de recuperación medioambiental.

Entre las visitas internacionales, destacan los embajadores de Canadá, Jon Allen; de Francia, Jérôme Bonnafont; y de México, Roberta Lajous; así como de una delegación de autoridades mexicanas encabezadas por el presidente de la Comisión Reguladora de Energía de este país, Francisco Salazar.





## 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 superó las 150.000 visitas en 2014, según los datos aportados por Google Analytics.

La compañía también cuenta con perfiles activos en las principales redes sociales: LinkedIn, Twitter, Facebook y Youtube



### Caso destacado

#### CLH, segunda mejor compañía mundial de su sector según el Sustainability Yearbook 2015 de RobecoSAM

El Grupo CLH ha obtenido el sello Silver Class de Sostenibilidad, tras la evaluación realizada por la agencia RobecoSAM, en reconocimiento a su política de responsabilidad social corporativa y a las iniciativas que ha desarrollado en los últimos años en materia económica, social y medioambiental.

De acuerdo con los resultados publicados en el informe "The Sustainability Yearbook 2015", la compañía ha obtenido la segunda puntuación mundial más elevada del sector de "empresas dedicadas al transporte y almacenamiento de petróleo o gas", que incluye también a otras grandes compañías internacionales como la estadounidense, Spectra Energy Corp, y las canadienses, Enbridge y Transcanada.

El examen realizado por los analistas de RobecoSAM estudia criterios de tres dimensiones básicas: económica, ambiental y social. Entre las principales materias que han servido de base para realizar el informe, destacan: la implantación de Códigos de Conducta, la diversificación de actividades, así como el respeto por el medioambiente y biodiversidad, la preocupación por la Salud y Seguridad Laboral o el impacto social en las Comunidades.

RobecoSAM es la agencia que se encarga de evaluar a las empresas que optan a entrar en el prestigioso índice Dow Jones Sustainability Index, del que forman parte 14 compañías españolas. CLH participa en la evaluación de RobecoSAM con el objetivo de detectar oportunidades y áreas de mejora en su actividad e incorporarlas a su estrategia.



## 4 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.



Cumplido



En proceso



No iniciado



### Retos 2014

Programa	Grado de cumplimiento	
1 Optimización de los procesos de gestión y tramitación de facturas.		El software se implantó en enero de 2012 y desde entonces, todas las facturas de gasto de la compañía se procesan a través de este sistema.
2 Implantación de un nuevo sistema de gestión de cobro y seguimiento de la deuda de clientes.		Se ha validado en 2014 el diseño final y se está completando la fase de desarrollo. En 2015 se tiene prevista la implantación en el ERP de la compañía.
3 Formalizar la Joint Venture con ORPIC.		El acuerdo de Joint Venture se formalizó el 12 de enero de 2014.
4 Presentar nuevas propuestas de inversión internacional al consejo de administración.		Se presentaron en el año 2014 dos propuestas de inversión en oportunidades de actividad logística.
5 Revisar el plan estratégico 2012-2016.		El plan estratégico 2012-2016 se encuentra actualmente en revisión.



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Firma del acuerdo de Joint Venture entre CLH y ORPIC, con la creación de OLC (Orpic Logistics Company).



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Avanzar en el desarrollo del proyecto de inversión en Omán.
- Presentación al Consejo la revisión del Plan Estratégico 2012-2016.
- Consolidar la búsqueda de oportunidades internacionales.



## Un entorno cambiante y exigente

Entender el entorno en el que CLH lleva a cabo su actividad de negocio resulta clave para asegurar la sostenibilidad del negocio en el medio y largo plazo. La compañía es consciente de que el éxito de su actividad depende en gran medida de la comprensión y la gestión de las complejas interrelaciones que se producen en un sector como el de los hidrocarburos. La identificación y gestión de los riesgos y oportunidades subyacentes de estas interrelaciones resultan clave para definir la estrategia de la compañía.

En este punto se presentan las tres principales tendencias a nivel global que pueden ejercer una mayor influencia sobre la actividad del Grupo CLH.

### Fluctuaciones en el precio de los hidrocarburos

La volatilidad en el precio del barril de crudo es uno de los factores que mayor incidencia puede tener sobre la actividad de una compañía dedicada, principalmente, al transporte y almacenamiento de hidrocarburos por los cambios que puede provocar a ambos lados de su cadena de valor, en la parte del consumo final y/o en la parte del suministro.

En los últimos meses la cotización del barril de crudo ha sufrido importantes variaciones de precio, pasando de los 112 dólares el barril en junio de 2014 a los cerca de 65 dólares en diciembre del mismo año y 47 dólares a inicios del 2015, unos niveles a los que no estaba desde abril del año 2009.

No obstante, según previsiones recientes del Banco Mundial, se espera que el brusco descenso se frene y la cotización vaya aumentando en los próximos años de forma progresiva, aunque hasta el año 2024 no se alcance la cotización de 2014.

### Crecimiento de la demanda de gas y otras fuentes energéticas

Según el panorama mundial de la energía 2014 publicado por la Agencia Internacional de la Energía, entre 2014 y 2035 se incrementará la demanda de todas las fuentes de energía.

Entre los combustibles fósiles el gas será el que tendrá un mayor incremento (1,9% al año), lo que supone una tasa de crecimiento muy superior a la del petróleo (0,8% al año).

El petróleo perderá peso frente a otras fuentes energéticas (por ser la fuente de energía con menor tasa de crecimiento de todas) quedando incluso por debajo de la tasa de crecimiento del carbón, con un 1,1%. No obstante, el petróleo se mantendrá como la fuente de energía con mayor demanda.



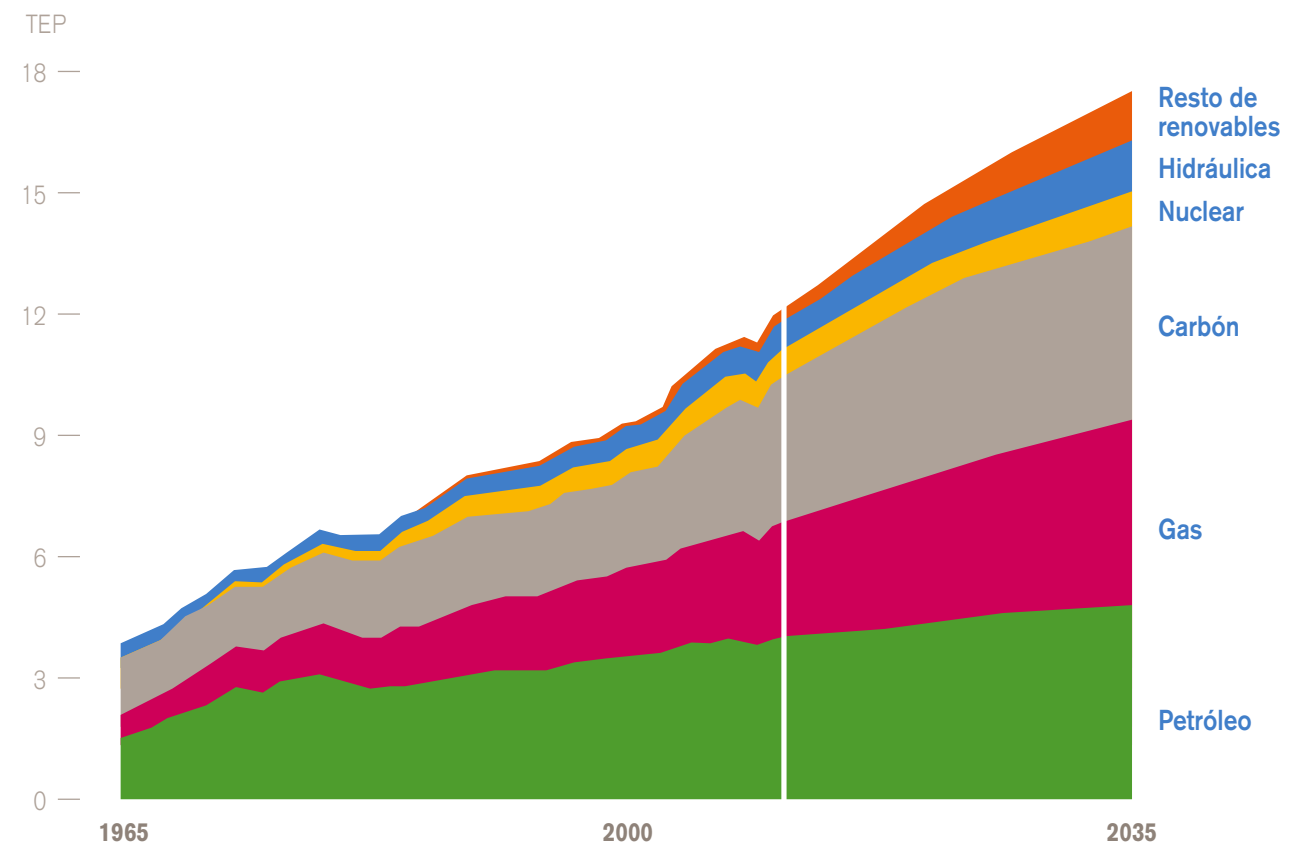
## Transición hacia una economía baja en carbono y eficiencia energética

La Unión Europea ha mostrado un compromiso firme en la lucha contra el cambio climático haciendo hincapié en la transición hacia una economía que reduzca de forma importante sus emisiones de carbono y de gases de efecto invernadero, los denominados GHGs.

En el acuerdo alcanzado en diciembre de 2011 en Durban sobre la extensión del acuerdo de Kioto hasta 2020, la UE estableció el objetivo de reducir sus emisiones de GHG un 20% con respecto a los niveles de 1990. En este mismo acuerdo la Unión Europea también se fijó un incremento de la eficiencia energética en un 20% y la participación de las energías renovables del 20% en el mix energético de la Unión.

Para el año 2015 está prevista la COP 21, la 21ª conferencia sobre el clima que tendrá lugar en París. La conferencia tiene lugar en un momento crucial en el que se espera que desemboque en un acuerdo internacional sobre el clima presentando una serie de medidas y objetivos destinados a limitar el aumento de la temperatura media del planeta a 2 grados centígrados, ya que por encima de este valor se considera que las consecuencias para el planeta y para la humanidad serían sumamente graves.

La lucha contra el cambio climático y la sostenibilidad energética es una de las cinco áreas prioritarias de la política comunitaria de la UE (las otras son Empleo, I+D, Educación y Lucha contra la pobreza y la exclusión social) y que se recoge en la Estrategia de Crecimiento lanzada en el año 2010 denominada "Europa 2020".







## Los capitales clave de CLH

Los elementos que hacen que una compañía tenga éxito y cree valor en un contexto complejo son sus capitales (financiero, humano, social y relacional, intelectual, físico y natural) que son las aportaciones cuantitativas de distintos factores al modelo de negocio. Por tanto podría afirmarse que la forma en la que la compañía gestiona y cuida el correcto desempeño de estos capitales (en su modelo de negocio) es la base para su sostenibilidad y generación de valor en el corto, medio y largo plazo.

Poniendo en contexto el desempeño de los capitales del Grupo CLH del año 2014, es importante destacar que la compañía 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 2014 reflejan el compromiso del Grupo CLH con el mantenimiento de la rentabilidad y la creación de valor a pesar de las circunstancias económicas por las que ha atravesado España durante el ejercicio.



### Capital financiero

#### **575,4 millones de euros** de ingresos de explotación

- **233,2 millones de €** de beneficio de explotación.
- **156,9 millones de €** de beneficio neto.
- **56,4 millones de €** de inversión en la ampliación y mejora de las instalaciones y otras mejoras.
- **33,7 euros** fue el valor de cada acción de CLH en el cierre del ejercicio (26,10 euros a cierre de 2013).



### Capital humano

#### **1.414 profesionales** forman parte de la plantilla del Grupo CLH

- 863.458 € invertidos en 2014 en la formación del personal de la compañía.
- El 94% de la plantilla dispone de contrato por tiempo indefinido.
- 20,9% de mujeres en puestos de gestión.



### Capital social y relacional

#### **23 proyectos de carácter social** realizados en 2014

- + de 1.000 reuniones mantenidas con grupos de interés locales.
- + de 150.000 visitas a la página web corporativa de CLH en 2014.



### Capital intelectual

#### **Más de 8 millones de euros** invertidos en I+D

- + de 35 horas de formación de media para los empleados.
- 53% de la plantilla ha sido evaluada a través del modelo de desarrollo profesional de CLH.

## Generación de valor para la sociedad y nuestros grupos de interés

Página 5 de 13



## Capital físico

### Más de 4.000 kilómetros de oleoductos

- 39 instalaciones de almacenamiento.
- 28 instalaciones aeroportuarias.
- 7ª empresa del mundo por capacidad de almacenamiento.



## Capital natural

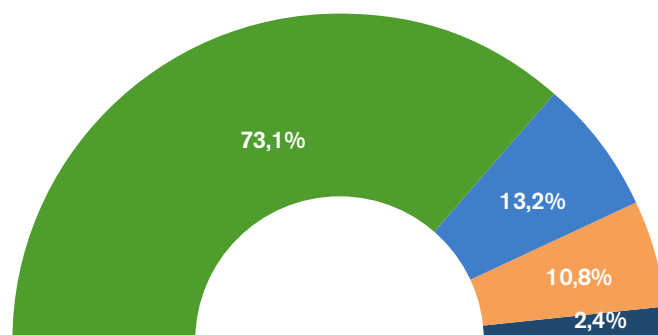
### Ahorro estimado de 356.000 toneladas de CO<sub>2</sub> gracias al uso de oleoductos

- 10,36 millones de € en inversiones ambientales.
- 15,4% disminución del agua consumida con respecto a 2013.
- 5,7% reducción del consumo de combustible por tonelada transportada.

## Origen de los ingresos del Grupo

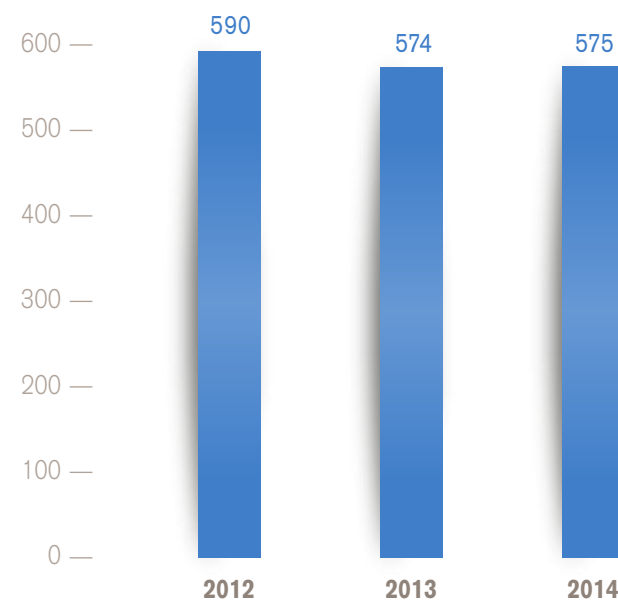
(%)

- 73,1% Sector terrestre
- 13,2% Sector aéreo. Suministro a aeropuertos
- 10,8% Sector aéreo. Suministro a aeronaves
- 2,4% Sector marino
- 0,5% Fletamentos



## Evolución de ingresos de explotación Grupo CLH

(Millones de euros)



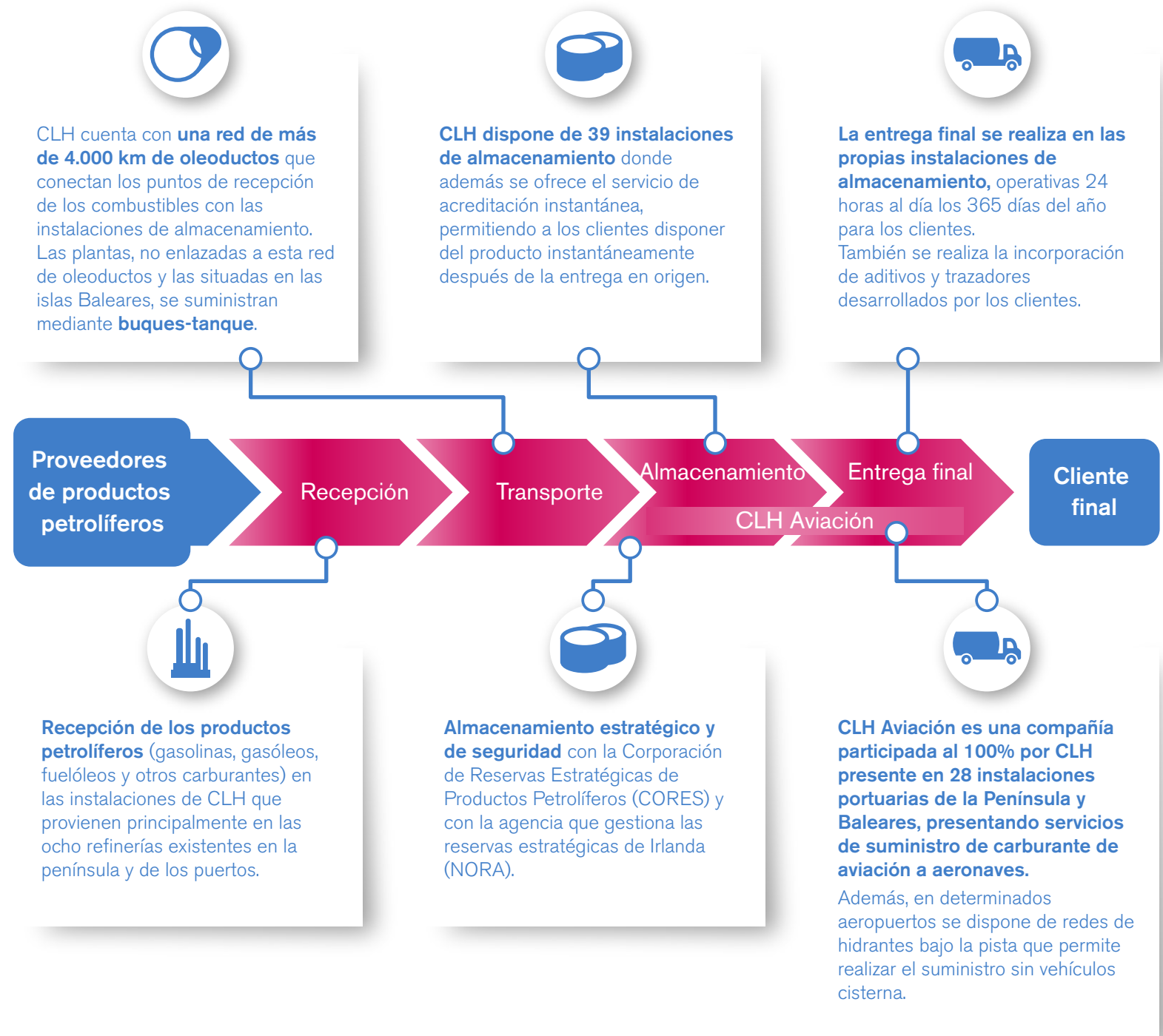
La adecuada gestión de los capitales representa el compromiso de la compañía en cuanto a creación de valor a largo plazo para todas sus partes interesadas y está reflejada en el Plan Estratégico 2012-2016 del Grupo CLH, cuyo objetivo es garantizar el mantenimiento a largo plazo de la posición competitiva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



## Un modelo de negocio adaptado al entorno

Contando con los capitales adecuados, CLH es capaz de desarrollar un modelo de negocio sólido y capaz de aprovechar las oportunidades que presenta el sector. De modo para que un modelo de negocio pueda ser sostenible en el largo plazo, es necesario una gestión adecuada de sus capitales.

El modelo de negocio representado trata de sintetizar las principales actividades del Grupo CLH y las interacciones entre ellas. El negocio está basado en la recepción, transporte, almacenamiento y entrega final de hidrocarburos, ofreciendo elevados niveles de eficiencia, calidad, seguridad y excelencia. No obstante, como se indica en varios puntos de la presente memoria, la compañía también trata de por ampliar el rango de servicios ofrecidos, para complementar las actividades principales de CLH.





## Oportunidades y riesgos

Dos elementos que suponen un impulso y una amenaza para la creación de valor de la compañía en el corto, medio y largo plazo son las oportunidades y los riesgos vinculados con la actividad de la compañía. Tras analizar el entorno en el que ejerce su actividad y evaluar en profundidad el modelo de negocio de la compañía, se exponen las principales oportunidades y riesgos que la compañía tiene en cuenta:

### Oportunidades

1. Destacar la imagen de empresa gracias a la cual se evitan un importante número de emisiones de CO<sub>2</sub> (por el uso de oleoductos) y reduce el transporte por carretera.
2. La compañía está adquiriendo una experiencia importante en el sector de los biocombustibles, sector que se espera que crezca en los próximos años.
3. Crecimiento internacional, realizando proyectos en un mayor número de países.
4. Desarrollo de nuevas líneas de negocio.
5. Incremento de contratación de jóvenes profesionales con nuevos conocimientos que apoyen y desarrollen nuevas áreas de negocio.
6. Prestación de servicios de consultoría a otras compañías, tanto a nivel de desarrollo de infraestructuras como en la parte de seguridad e inspección de instalaciones, área en la que CLH dispone de una dilatada experiencia.
7. Mantener estrechas relaciones con la administración y otros órganos reguladores con el objetivo de estar mejor preparados en caso de que se produzcan cambios regulatorios.

### Riesgos

1. Reducción en la demanda final de hidrocarburos en España.
2. Cambios en las contrataciones de almacenamiento a largo plazo (las consideradas "reservas estratégicas").
3. Implementación de nuevas restricciones regulatorias sobre emisiones de gases de efecto invernadero.
4. Incremento de los gastos de explotación (mayores costes de personal, de productos de mantenimiento, etc.)
5. Elevada dependencia de la evolución del mercado español en la cuenta de resultados.
6. Accidentes medioambientales, debido a las características de los productos con los que opera la compañía.
7. Descenso del número de pasajeros en los aeropuertos con menos de 1.000.000 de pasajeros al año por cambios en las políticas de las aerolíneas.





## Las claves para la creación de valor

En la creación de valor a largo plazo, la correcta identificación de las áreas de actuación más importantes, acompañada de los principios de actuación de la compañía en estos aspectos es lo que impulsa a cumplir con las expectativas y requerimientos de sus grupos de interés, como son inversores, sociedad, administraciones públicas, empleados, clientes, por citar algunos ejemplos.

### Áreas de trabajo clave para la creación de valor

- 1** **Diversificar nuestras actividades**, en la línea de lo realizado los últimos años con nuevas áreas de negocio y también mejorando las existentes
- 2** **Seguir apostando por la internacionalización**, tras haber iniciado el primer desarrollo internacional en el Sultanato de Omán
- 3** **Apostar por la innovación** como elemento clave de competitividad y diferenciación
- 4** **Ser capaz de adaptarse a los cambios** (regulatorios, sociales, energéticos, etc.) que se produzcan
- 5** **Formar y adecuar a la plantilla para los nuevos retos** que se le presenten a la compañía
- 6** **Incrementar el contacto y la relación con los clientes**, ya sean existentes o potenciales
- 7** **Mantener una óptima relación calidad/precio**
- 8** **Tener a los mejores profesionales del sector de almacenamiento y distribución de hidrocarburos de España**
- 9** **Ser la única empresa independiente en el mercado español de servicios de combustible en aeropuertos** (CLH Aviación)



## Ventajas competitivas

Las ventajas competitivas que CLH es capaz de ofrecer, se presentan como el principal argumento para asegurar unos niveles máximos de generación de valor para todos sus grupos de interés. Son estos elementos diferenciadores los que permiten a la compañía llevar a cabo una actividad económicamente prolífica (de especial relevancia para accionistas e inversores), y al mismo tiempo responsable con el medio natural en el que se lleva a cabo y con las poblaciones en las que se desarrolla.

### Ventajas competitivas del Grupo CLH

- 1 Amplio conocimiento del negocio y del sector** (más de 85 años de experiencia en el sector del transporte y almacenamiento de hidrocarburos).
- 2 Sistema logístico y de infraestructuras totalmente integrado** que repercute en una mayor eficiencia en las operaciones y una contención de coste del servicio. El modelo de CLH ha sido destacado por la Agencia Internacional de la Energía en varias ocasiones.
- 3 Importante número de distinciones, certificaciones y premios recibidos** por nuestro desempeño a todos los niveles (gobierno corporativo, sociedad, medio ambiente, empleados y seguridad laboral, por citar los más destacados).
- 4 Solvencia demostrada**, con un crecimiento constante en el valor de las acciones en los últimos dos años. Además, la compañía consiguió en 2014 una refinanciación parcial de su deuda con unas condiciones bastante favorables.
- 5 Apuesta decidida por la innovación**, preocupándonos de desarrollar productos y servicios novedosos que se adapten a las necesidades de los clientes y a las demandas del mercado, tanto las existentes como las futuras.
- 6 Excelencia en la gestión**, reconocida por analistas como RobecoSAM para el DJSI o el modelo EFQM.



## Creación de valor en la sociedad

La creación del valor aportado para la sociedad se centra en áreas específicas básicas para las actividades de negocio de la compañía, siendo las más destacadas las que se mencionan a continuación:

- **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 redundará 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 desde la instalación de San Fernando de Henares-Torrejón de Ardoz al Aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas permitirá dismantlar los tanques situados en esta última población, lo que redundará en un mayor bienestar para la comunidad local cercana a las instalaciones.

- **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 abonarán 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 realizado por la CNE (Comisión Nacional de Energía) 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 356.000 toneladas de CO<sub>2</sub> en 2014.

## Generación de valor para la sociedad y nuestros grupos de interés

Página 11 de 13



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 2014, la compañía distribuyó alrededor de 1,2 millones de m<sup>3</sup> de biocarburantes (un 20% más que en 2013). 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.

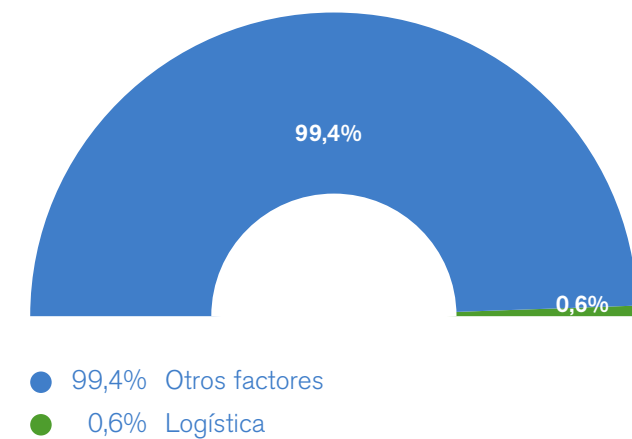
Con el objetivo de reafirmar el compromiso de la compañía con las mejores prácticas de gobierno corporativo y estrechar su colaboración con la Administración en la detección de prácticas fraudulentas, el Grupo CLH se adhirió en 2012 al Código de Buenas Prácticas Tributarias desarrollado por la Agencia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

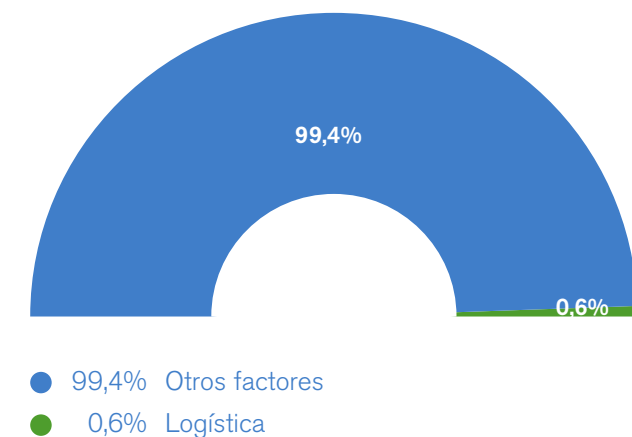
### Índice de precios de los servicios de CLH para sus clientes. Índice 2005=100



### Peso de la logística sobre los precios finales de Gasolina 95 en España (%)



### Peso de la logística sobre los precios finales de Gasóleo A en España (%)





## Generación de valor para la sociedad y nuestros grupos de interés

Página 12 de 13



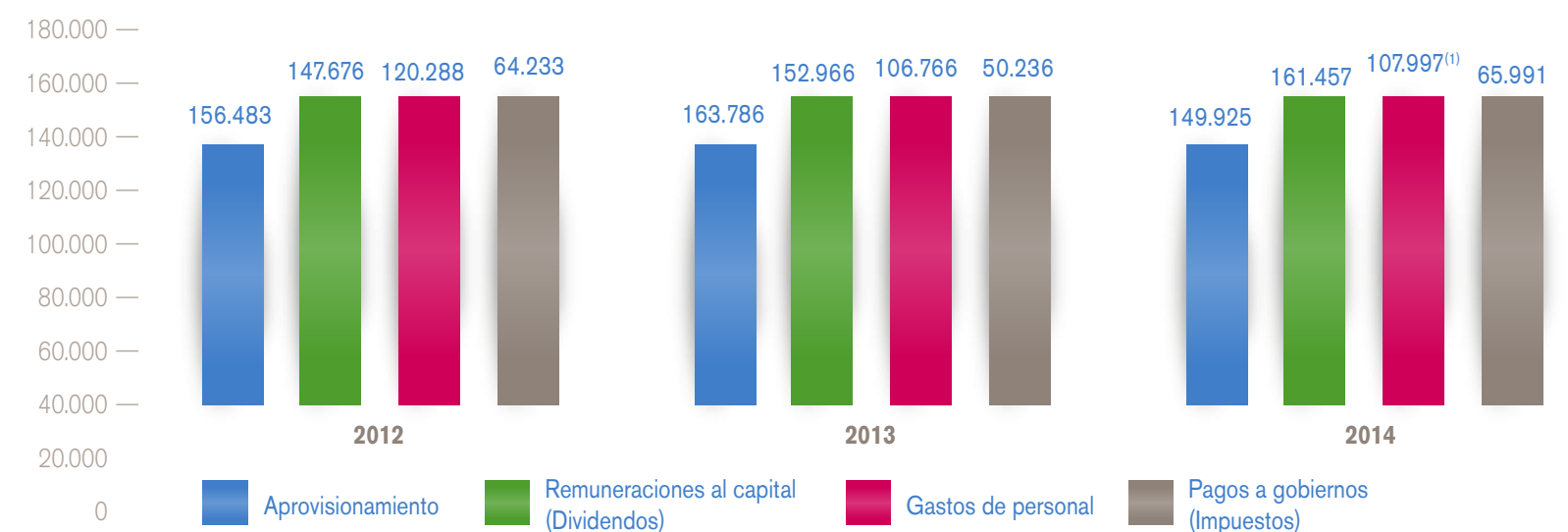
Por otro lado, las actividades del Grupo CLH generan un valor económico directo con los principales grupos de interés de la compañía, a través del pago de salarios a los empleados, la remuneración del capital con dividendos a accionistas, los gastos en suministros a proveedores y el pago de impuestos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

Valor económico distribuido (miles de Euros)	2012	2013	2014
Gastos de personal	120.288	106.766	107.997
Aprovisionamientos	156.483	163.786	149.925
Remuneraciones al capital (dividendos)	147.676	152.966	161.457 <sup>(1)</sup>
Pagos a Gobiernos (Indique desglose)	64.233	50.236	65.991
Impuestos sobre beneficios	59.653	45.799	61.559
Otros pagos significativos a Gobiernos	4.580	4.437	4.432
<b>Valor Añadido</b>	<b>488.683</b>	<b>473.754</b>	<b>485.370</b>
<b>Resultado del ejercicio</b>	<b>147.875</b>	<b>164.164</b>	<b>156.875</b>

Flujos de riqueza (en porcentaje)	2012	2013	2014
Aprovisionamientos	32	35	31
Remuneraciones al capital (dividendos)	30	32	33 <sup>(1)</sup>
Gastos de personal	25	22	22
Pagos a Gobiernos (impuestos+multas)	13	11	14

<sup>(1)</sup> El Dividendo a cuenta ha sido de 123.303 miles de euros. Con el complementario que se someterá a la aprobación de la Junta General de Accionistas el total asciende a 161.457 miles de euros.

Miles de euros





## Caso destacado

### Se adjudica la construcción del oleoducto y la planta de almacenamiento en Omán

En diciembre de 2014 la Joint Venture creada entre CLH y ORPIC adjudicó el contrato de ingeniería, compras y construcción y el acuerdo de financiación para el proyecto de Oleoducto Mascate-Sohar (MSPP).

El proyecto, con un coste superior a los 300 millones de dólares será llevado a cabo por la compañía omaní GPS que recibirá en apoyo de las empresas españolas Abantia y Diseprosa. En la parte financiera, el acuerdo de financiación, que cubrirá el 70% del valor del proyecto, ha sido concedido a las entidades Ahli Bank SAOG y Ahli United Bank B.S.C.

La nueva red de oleoductos eliminará la necesidad de que ORPIC transporte en barco y camión los productos refinados. Por tanto, no solo aportará un nuevo nivel de eficiencia y menores costes a sus actividades, sino que también reducirá el número de viajes de camiones cisterna dentro y en los alrededores de Mascate. Además, se estima que el tráfico pesado de camiones cisterna en Mascate se reduzca en un 70%.

La construcción del oleoducto y de las instalaciones de tanques petrolíferos comenzará en el primer trimestre de 2015, mientras que el proyecto se pondrá en marcha en el segundo trimestre de 2017. El proyecto dispondrá de los sistemas de control más modernos con la última tecnología SCADA, detección de fugas y red de telecomunicaciones, y estará equipado con instalaciones de carga de camiones diseñadas para 200 camiones diarios.



## 5 Modelo de compras responsables en el Grupo CLH



### 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. Para ello ha elaborado el código ético de conducta para proveedores, planificándose un calendario para hacer que se conozca el mismo y recabar el compromiso de los principales actores de la cadena de valor de nuestra compañía.



Cumplido



En proceso



No iniciado



### ¿Qué avance hemos logrado en 2014 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con la integridad?

Programa	Grado de cumplimiento	
1 Revisión del modelo de compras responsables del Grupo CLH.	—	Elaboración del código ético de proveedores, código ético del comprador y código ético de compras.
2 Definición de un cuestionario de autoevaluación para los proveedores sobre el seguimiento de los principios y requisitos establecidos por el código.	—	Se ha diseñado el cuestionario y se ha hecho llegar a algunos proveedores.
3 Mejora del procedimiento de gestión del "no cumplimiento" por parte de proveedores.	★	Se ha implantado el procedimiento, funcionando adecuadamente.
4 Revisión y control interno de las prácticas de los principales proveedores.	—	En 2014 se ha visitado algún proveedor y se ha iniciado la revisión y control de sus principales prácticas.
5 Ampliación de la información pública de la compañía sobre el funcionamiento del modelo de compras responsables del Grupo CLH.	—	Se ha definido código de actuación y se hará llegar a los proveedores según el calendario confeccionado al efecto.
6 Definición de una metodología de identificación de riesgos de ética e integridad (internos y en los procesos de compras).	—	Los riesgos éticos se reducen con el código ético de compras y con el decálogo de los proveedores, aunque su puesta en marcha se ha iniciado este año.
7 Promoción de la aceptación del Código de Conducta del Grupo CLH a todos los proveedores relevantes.	—	Código de Conducta ya definido. Se hará llegar a los proveedores según el calendario establecido para ello.
8 Evaluar la situación de la compañía previa a la adaptación del sistema de compras a la norma CWA 15896.	—	Sistemas de compras contratado y en proceso de implementación según planificación.



## 5 Modelo de compras responsables en el Grupo CLH (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Lanzamiento del Código ético de proveedores.
- 2 Elaboración del Decálogo del comprador.
- 3 Implementación del Código ético de la función de Compras.
- 4 Realización de sesiones de formación específica de Compradores.
- 5 Incremento de proveedores sometidos a evaluación por parte del Grupo CLH.
- 6 Incremento del control de los materiales adquiridos.



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Implantación de la norma CWA 15896, que es una norma de actuación para la función de compras en la compañía que persigue la excelencia, la alineación con normas de calidad, medio ambiente, prevención, sostenibilidad, RSC., etc. al tiempo que se ocupa de todos los aspectos relacionados con la compra política, estrategia, equipo de compras, clientes internos, proveedores, negociación, etc., para obtener ventajas competitivas para la compañía.
- Aumentar el número de proveedores de compras sometidos a evaluación.
- Divulgar el Código Ético de proveedores.
- Centralizar la función de Compras y Contrataciones.
- Implantación de una nueva herramienta de contratación electrónica.





## 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 Social 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 exigidos por la compañía.

### La cadena de aprovisionamiento del Grupo CLH

La cadena de aprovisionamiento de la compañía está constituida por 1.415 empresas proveedoras, a las cuales se realizan compras por un importe superior a 3.000 €, que proporcionan al Grupo CLH los productos y servicios necesarios para su operación.

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, válvulas, así como los aditivos para los productos petrolíferos.

El Grupo CLH está comprometido con la contratación y colaboración con los proveedores locales, contribuyendo 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. En el año 2014 esta cifra se incrementó hasta el 97,40%.



## La cadena de aprovisionamiento del Grupo CLH en 2014:

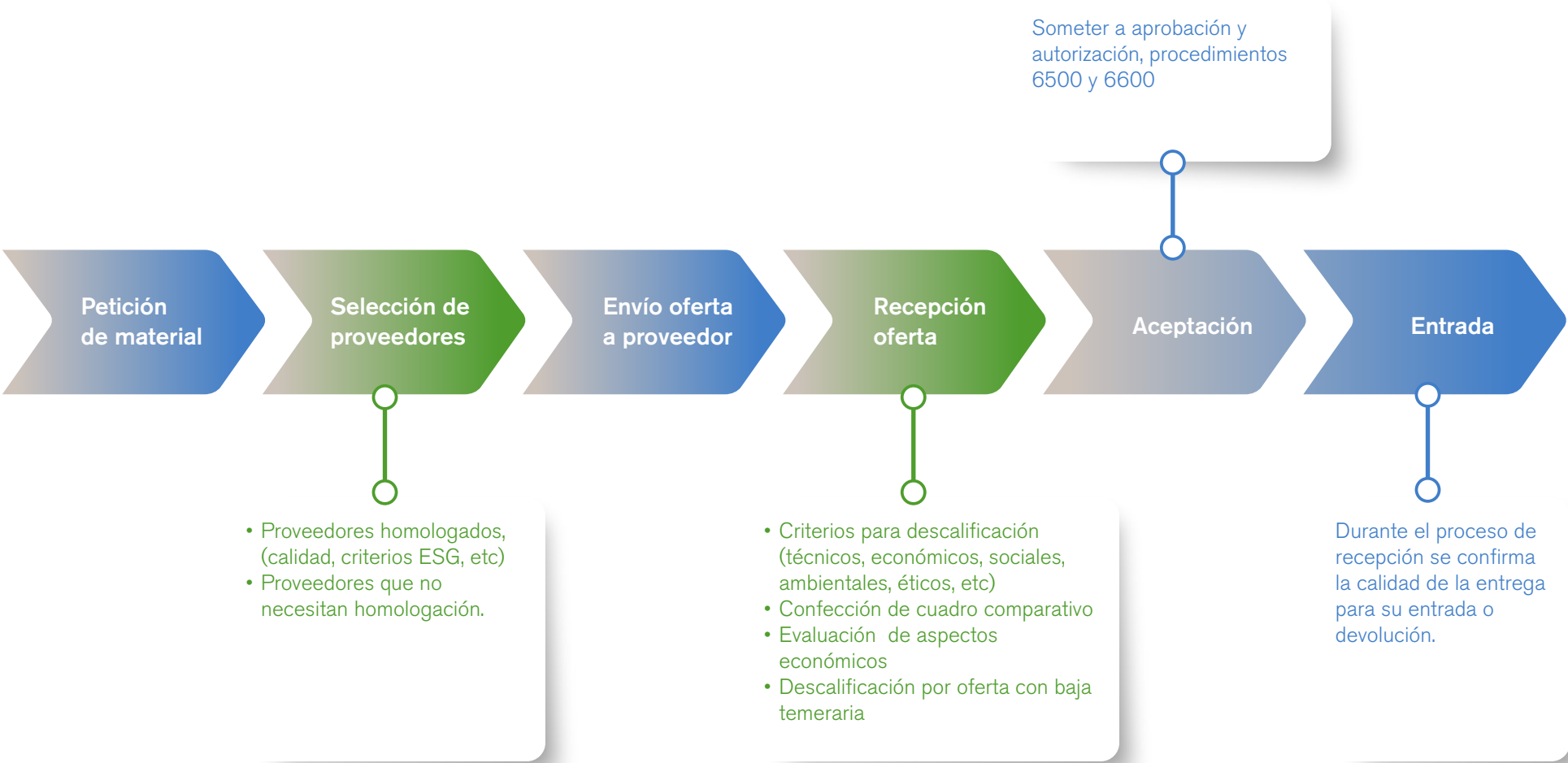
- **Integrada por 1.415 empresas** con facturación superior a 3.000 €.
- **De las 1.415 empresas, 115 de ellas se consideran estratégicas** para CLH según el sistema RePro.
- Periodo de pago supera ligeramente los **52 días**.
- Adjudicaciones por **65 millones de euros**, de los cuales el 35% son materiales y el 65% servicios.
- Más del **96% del gasto** se realiza en proveedores con los que existe un contrato a largo plazo.

- **110 proveedores evaluados** en materia ambiental (equivalente al 96% de los proveedores considerados estratégicos por el Grupo CLH.)
- **115 empresas** con sistemas de gestión.
- **84% de proveedores** evaluados bajo criterios relativos a las prácticas laborales
- **97 empresas auditadas** en requisitos laborales.
- **El 84% de los proveedores** disponen de ISO 9000 o un sistema similar.

- **El 96% de los proveedores** evaluados en temas medioambientales y éticos.
- **8% del total de proveedores** analizados (proveedores estratégicos para CLH incluidos en Repro).
- **5% de los proveedores** han sido evaluados bajo criterios sociales, porcentaje que se espera seguir incrementando en los próximos años.
- **5 proveedores** cuentan con un Sistema de Responsabilidad Social Corporativa.



# Resumen del proceso de compra del Grupo CLH



Grupo CLH	2012	2013	2014
Adjudicaciones compra de materiales y contratación de servicios (miles de Euros)	73.771	69.244	65.214
Porcentaje adjudicaciones de materiales	35	33	35
Porcentaje adjudicaciones de servicios	65	67	65



## 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, alineadas con la misión, visión, valores, políticas y estrategias corporativas.

El Grupo CLH cuenta con la Unidad de Compras y Contrataciones, que es la encargada de gestionar las compras y contrataciones para la compañía de acuerdo con el perímetro de actuación fijado al área.

## Gestión y homologación de proveedores: el sistema RePro

El sistema RePro recoge la información genérica de proveedores críticos 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 115 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, este 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. En la homologación de proveedores críticos se contemplan los criterios ambientales, sociales y éticos que posteriormente se reiteran en cada compra (aquellos criterios que sean de aplicación).



## Modelo de compras responsables en el Grupo CLH

Página 7 de 8

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.

Los contratistas más relevantes del Grupo CLH fueron evaluados en aspectos relacionados con la Responsabilidad Social Corporativa durante 2014:

- 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.

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.

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.

### Un compromiso sólido con la integridad y ética de la cadena de aprovisionamiento, alineado con los principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas

En relación con la cadena de aprovisionamiento, el Grupo CLH desarrolló y lanzó en el año 2014 los siguientes códigos éticos al respecto, que refuerzan el compromiso de CLH con la integridad de toda su cadena de suministro:

- **Código ético de proveedores.** Recoge los principios que rige la relación con los proveedores, inspirados en nuestra misión, visión y valores y en los principales códigos éticos y de sostenibilidad reconocidos internacionalmente.
- **Código ético de la función de compras.** Recoge los principios éticos fundamentales a tener en cuenta en el desarrollo de la función de Compras.
- **Código ético o decálogo del comprador.** Decálogo que define la forma de actuar del comprador inspirado en los principios de IFSM y en las principales asociaciones de Compras (AERCE).



## Comunicación con proveedores para la agilización de los procesos

En 2014 se ha seguido avanzado en el sistema para la agilización de las comunicaciones con el proveedor.

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, reduciendo el consumo de papel y mejorando la eficiencia del proceso.



### Caso destacado

#### Nuevo sistema de recepción y seguimiento de materiales

En el año 2014 se ha implantado un nuevo sistema de recepción y seguimiento de materiales con el que se ha conseguido una mejora sustancial en el proceso de recepción de pedidos. Este nuevo sistema 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.



## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes



### Nuestro enfoque

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



Cumplido









En proceso



No iniciado









### ¿Qué avance hemos logrado en 2014 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con los clientes?

Programa	Grado de cumplimiento
1 Desarrollar un modelo sistemático de relación con los clientes que permita documentar y realizar un adecuado seguimiento de todas las interacciones que se produzcan con ellos.	 Durante el año 2014 se finalizó el desarrollo del CRM (Customer Relationship Management), una plataforma informática que integra la información disponible de los clientes y las acciones comerciales con el objetivo de disponer de una visión agregada de la actividad real y potencial de un cliente.
2 Revisar y actualizar las encuestas de satisfacción del cliente (Grupo CLH).	 En 2013 se incorporaron mejoras en la metodología, incluyendo la importancia que el cliente le da a cada aspecto del servicio. En 2014 no se realizó la encuesta ya que es de carácter bienal, de modo que está prevista que se vuelva a realizar en 2015.
3 Formalizar los procesos para la identificación de novedades en normativa fiscal como fuente de fidelización de los clientes.	 Los procesos ya se encuentran definidos. Actualmente se continúa asesorando a los clientes sobre novedades fiscales, cuando estas se producen, de cara a mejorar su posición competitiva y fidelización.
4 Finalizar el diseño del nuevo sistema de gestión de sostenibilidad de los biocarburantes en CLH.	 Durante 2014 se ha seguido con su desarrollo y se espera que se ponga en explotación a lo largo del año 2015.
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.	 En 2014 se continuó con el análisis, finalizando la parte de desarrollo de la plataforma CRM para la gestión de los clientes.
6 Establecer objetivos cuantitativos de estrategia de innovación sostenible a largo plazo.	 En el año 2014 se han definido los indicadores, cuantificándose la mayor parte de ellos. Además, se han establecido una serie de objetivos para aquellos considerados más críticos.



## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
7 Incrementar la colaboración con los actores más destacados del sector en el desarrollo de los proyectos de innovación aplicables a clientes.	 <p>Durante 2014 se han ido identificando los actores más relevantes en los diferentes ámbitos relacionados con la innovación, manteniéndose contactos con los más críticos y/o con los que existe una mayor probabilidad de identificación de sinergias.</p>
8 Continuar con los trabajos en la línea de I+D+i definida dentro del área de tecnología de combustibles.	 <p>Se han establecido todas las líneas de I+D+i en materia de tecnología de productos y se han puesto en marcha los proyectos al respecto.</p>
9 Implantar la nueva sistemática de control y aseguramiento de calidad de los combustibles que maneja la compañía.	 <p>En 2014, se han implantado las mejoras identificadas en 2013. Además, se pusieron en marcha dos iniciativas relevantes para la mejora de la trazabilidad de los productos (aseguramiento) y se cambió la sistemática del análisis de la calidad de los combustibles (control).</p>
10 Realizar una nueva evaluación de la tecnología de aditivos de mejora de comportamiento en frío de los combustibles.	 <p>En el año 2014 se han implantado en toda la red la totalidad de las tecnologías que fueron evaluadas en 2013.</p>
11 Implantar nuevos métodos de ensayo y caracterización de combustibles.	 <p>Durante 2014 se han implantado los tres métodos siguientes: Método de determinación del número de cetano mediante equipo CID, estabilidad de combustibles mediante Petroxy y una metodología para el análisis de filtros de aviación. También se ha implantado la destilación por el método SIMDIST y se han desarrollado métodos de quimiometría NIR para correlación con propiedades especificadas.</p>
12 Continuar el desarrollo de métodos de análisis ambiental.	 <p>En 2014 se han acreditado los ensayos ambientales según la ISO 17025, que es una norma internacional desarrollada por la organización ISO en la que se establecen los requisitos que deben cumplir los laboratorios de ensayo y calibración.</p>

 Cumplido

 En proceso

 No iniciado

Continúa en página siguiente ▶





## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa		Grado de cumplimiento
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 (CLH Aviación).	—	Se ha mantenido la base de datos como instrumento para poder recoger información de las reuniones, acciones comerciales y visitas que se hayan llevado a cabo con clientes para hacer un seguimiento. Además se pretende crear un grupo de trabajo para implementar mejoras en el modelo de relación con ellos.
14 Involucrar a las líneas aéreas en la mejora de los procesos operativos.	—	En colaboración con algunas líneas aéreas y en determinados aeropuertos, se han rediseñado diversos procesos operativos para ajustarse a los nuevos requisitos de los clientes. Los dos proyectos más destacados abordados han sido la extracción y suministro de producto con biocida y el control de la cantidad cargada de combustible en aeronaves de largo recorrido.
15 Implantar el proyecto de evolución tecnológica en el servicio de puesta a bordo, proyecto piloto, evolución y despliegue.	★	El proyecto piloto se finalizó en 2013 en Barajas en tres vehículos. Durante 2014 se realizó el despliegue del resto de vehículos de Barajas y en los aeropuertos de Alicante, Málaga, Palma y Barcelona.
16 Implantar el sistema PROA (Planificación de Recursos Operativos de Aviación), en todas las instalaciones portuarias.	★	El sistema PROA se encuentra totalmente integrado y en funcionamiento.
17 Ampliar y poner en marcha diversas instalaciones (Red de hidrante del aeropuerto de Málaga; estaciones de servicio en los aeropuertos de Alicante, Bilbao y Sevilla; instalación del aeropuerto internacional Región de Murcia; Red de hidrante del aeropuerto de Son Sant Joan en Palma de Mallorca).	—	Se ha iniciado la automatización y la instalación eléctrica de la ampliación del hidrante del aeropuerto de Málaga; se han puesto en funcionamiento las estaciones de servicio de los aeropuertos de Alicante y Sevilla; se está pendiente de la autorización IIEE (Impuestos Especiales) para poner en servicio la de Bilbao. Aún no está en funcionamiento la instalación del aeropuerto internacional de la Región de Murcia pero está en marcha el sistema de control de la filtración del hidrante de aeropuerto de Son Sant Joan.







- ★ Cumplido
- En proceso
- ✕ No iniciado




Continúa en página siguiente ▶



## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
18 Finalizar la construcción del oleoducto para el suministro de combustible de aviación al aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas desde la instalación de CLH de San Fernando de Henares- Torrejón de Ardoz.	 Se finalizaron los trabajos previos a la puesta en funcionamiento de la nueva acometida y están terminadas las pruebas de funcionamiento general del sistema. Ya se ha iniciado la tercera y última fase de los trabajos, que tendrá una duración de entre 1 y 2 meses y durante la cual se iniciará el bombeo desde la instalación de Torrejón en paralelo con las estaciones de bombeo existentes en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
19 Puesta en servicio de las mejoras en el sistema de facturación	 Se modificaron los formatos y desglose de las facturas. También se ha implementado el envío de la factura electrónica. Se ha desarrollado el sistema de facturación con formato IATA y está trabajando adicionalmente en un proyecto de modificación de sistema de facturación.
20 Realizar un proyecto de evaluación de los últimos adelantos en la tecnología de aditivos para combustibles diésel, con el fin de incorporarlos a los aditivos que CLH ofrece a sus clientes.	 Tras la evaluación correspondiente se seleccionó un aditivo para incorporarlo al catálogo de CLH.
21 Presentar el nuevo laboratorio de análisis ambientales, para la acreditación por ENAC (Entidad Nacional de Acreditación).	 Se obtuvo la acreditación ENAC en 2014.
22 Obtener la certificación por AENOR del Sistema Integrado de Gestión (SIG).	 Obtenida la certificación de AENOR en 2014 para el Sistema Integrado de Gestión.
23 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.	 Se renovó la certificación obteniendo una puntuación superior a los 600 puntos, la máxima obtenida por el Grupo CLH hasta la fecha.

-  Cumplido
-  En proceso
-  No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
<p>24 Renovar 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, que abarca desde los procesos hasta los productos y servicios, incluyendo la I+D+i.</p>	<p>Certificación ISO 166002 renovada en el año 2014.</p>
<p>25 Continuar profundizando en las actividades de I+D y en la certificación de las mismas por terceros.</p>	<p>En el año 2014 se ha aumentado el gasto certificado en I+D+i. Además se ha obtenido la aprobación de financiación para la realización de tres proyectos por el CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial).</p>
<p>26 Profundizar 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 del producto desde la fabricación hasta su expedición al consumidor final.</p>	<p>La aplicación está totalmente desarrollada, habiéndose introducido mejoras con respecto al diseño original. Actualmente se encuentra implantada en la mitad de las operaciones de la compañía.</p>
<p>27 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.</p>	<p>A lo largo de 2014 se han realizado las modificaciones necesarias en los Sistemas Integrados para incorporar la gestión de las diferentes figuras aduaneras. Se prevé que durante 2015 se finalice su incorporación al sistema.</p>
<p>28 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.</p>	<p>En 2014 se han puesto en marcha nuevos servicios logísticos diferenciados que se adaptan a las distintas necesidades de los clientes de CLH, generando valor añadido en la manipulación de productos y permitiéndoles que mejoren su posición competitiva.</p>
<p>29 Desarrollar contenidos en la web de CLH que potencie la oferta de información para clientes y públicos en general, y mejore la visibilidad de la compañía.</p>	<p>Actualmente se prosigue con las modificaciones del contenido de la web para darle un enfoque más comercial.</p>
<p>30 Iniciar la fase de desmantelamiento de tanques en la instalación aeroportuaria de Barajas.</p>	<p>Esta fase se iniciará una vez que finalicé las pruebas de bombeo en paralelo (la tercera y última fase de los trabajos).</p>

★ Cumplido

— En proceso

✕ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Desarrollo de metodologías y marchas analíticas<sup>(1)</sup> para la investigación de incidencias de mercado relacionadas con calidad de combustibles, habiendo hecho especial hincapié en 2014 en los combustibles de aviación.
- 2 Obtención de la homologación como laboratorio colaborador del Centro Español de Metrología.
- 3 Rediseño del sistema de I+D+i con revisión de todos los procesos e introducción de nuevas iniciativas para la participación de las personas y generación de oportunidades de mejora, como los talleres de Creative Problem Solving.
- 4 Establecimiento de la primera propuesta de desarrollo de servicios basados en la innovación, con establecimiento de líneas de actuación y ejecución de las primeras acciones de identificación de oportunidades y búsqueda de socios para los nuevos servicios.
- 5 Obtención de la certificación medioambiental EMAS para la instalación aeroportuaria de Málaga.
- 6 Colaboración de CLH Aviación en la revisión de diversos documentos publicados por el Energy Institute que incluyen estándares del sector aplicables a los distintos campos de la manipulación de los combustibles de aviación.
- 7 Inicio de la participación de CLH en el proyecto NARA (Northwest Advanced Renewables Alliance) que consiste en el desarrollo de un documento que defina el proceso de implementación de biojet en un sistema logístico de combustible de aviación.



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Mejorar el nivel de excelencia en la gestión del Grupo CLH manteniendo tanto las acreditaciones, certificaciones y calificaciones que actualmente posee la compañía expedidas por terceros como el nivel de excelencia en el ámbito del modelo EFQM con el diseño e implantación del correspondiente Plan.
- Profundizar en la gestión por procesos mediante el avance en la implantación de la herramienta de BPM (Business Process Management) ya implantada en la compañía. Además se definirá el Plan de procesos que incluirá la mejora y la reingeniería de los procesos individuales.

<sup>(1)</sup> Marcha analítica: proceso técnico y sistemático para identificar iones inorgánicos.





## 6 Calidad e innovación para nuestros clientes (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué queremos conseguir en 2015? (continuación)

- Continuar progresando en el Sistema de Gestión de la Innovación (SGI) del Grupo CLH mediante una mejor identificación, evaluación y seguimiento de aquellas iniciativas que supongan o puedan suponer una mejora para la compañía.
- Avanzar en los dos pilares fundamentales para la consolidación y avance del SGI que son la gestión del conocimiento de la compañía y la cultura corporativa y clima laboral.
- Concluir el proceso de implantación de la nueva sistemática de seguimiento y control de calidad de productos.
- Evaluar las últimas novedades en tecnología de aditivos de gasolina para seleccionar la opción que satisfaga de forma óptima las necesidades del mercado y las expectativas de nuestros clientes.
- Profundizar en las líneas de I+D+i en tecnologías de combustibles y en nuevas oportunidades de negocio basadas en la innovación.
- Desarrollar un nuevo funcional del sistema de gestión de aviación para integrar todas las señales y eventos recogidos de los equipos instalados en los vehículos de cara a conseguir una mayor eficiencia, control y mejora de las operaciones de suministro y aumentar la seguridad de las mismas.
- Poner en marcha de forma definitiva el sistema de abastecimiento del aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas desde la instalación de almacenamiento de San Fernando de Henares – Torrejón de Ardoz e iniciar el desmantelamiento de los tanques de almacenamiento del aeropuerto.
- Poner en marcha la nueva instalación de combustible del aeropuerto internacional de la Región de Murcia y la estación de servicio del aeropuerto de Bilbao.
- Automatizar el sistema de filtrado del hidrante del Barcelona siguiendo el estándar del instalado en el aeropuerto de Palma de Mallorca.
- Integrar el mantenimiento del equipo móvil de gestión preventivo y correcto a través de "Máximo".



## Política de calidad y sistemas de gestión

El concepto de calidad en el Grupo CLH es entendido desde la perspectiva más moderna y se caracteriza por su visión integradora –en los productos, procesos, sistemas de gestión, buscando en todo momento la excelencia– y dinamizadora –continuamente orientado a la mejora y la innovación e íntimamente vinculado a la gestión del cambio–.

Para poder materializar esta visión en la organización, el sistema de gestión se fundamenta en una labor constante de vigilancia e inteligencia competitiva de forma que la organización conozca y evalúe la conveniencia de incorporar a su sistema cualquier práctica de éxito conocida en cualquier sector u organización. A esta labor de inteligencia competitiva se suman los desarrollos internos que emanan de la evolución de los procesos y sistemas propios y también de las aportaciones que, a todos los niveles, realizan las personas y equipos del Grupo CLH.

Desde otra perspectiva, el concepto de calidad y excelencia, orientado al éxito a medio y largo plazo, incluye consideración de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés, incluyendo el compromiso que debe tener la compañía en materia ambiental, de seguridad y prevención, incluyendo además su contribución a la mejora del entorno social en el que actúa la compañía.

La Política de calidad del Grupo CLH se fundamenta en un Sistema de Gestión de Calidad que se desarrolla en dos vertientes complementarias: la primera es la garantía del mantenimiento de la calidad de los productos durante toda su cadena de valor y la segunda está centrada en la calidad de los servicios que el Grupo presta a sus clientes.

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 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, tanto los actuales como los potenciales. Como muestra tangible de ese compromiso el Grupo CLH cuenta con diversas certificaciones de calidad, como son:

- Certificación de calidad ISO 9001 para todas sus actividades, certificación que renueva año a año.
- Acreditación ISO/IEC 17025 para sus laboratorios de metrología, de análisis de combustibles y de análisis ambientales.
- Certificaciones de calidad específicas en las instalaciones portuarias de Barcelona, Palma de Mallorca, Cartagena, Gijón, 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 fundamentales:

1. Calidad del producto.
2. Sistemas de gestión.
3. Excelencia.



### • Calidad de producto

En los últimos años y especialmente en 2014 se han realizado mejoras notables basadas en la implantación de la trazabilidad, la centralización de los análisis en los laboratorios y la implantación de métodos de análisis más eficientes. Con respecto de la calidad de producto, uno de los hitos de 2014 ha sido el desarrollo de un aplicativo que mejora en gran medida la trazabilidad de los productos almacenados y distribuidos, estando actualmente implantado en aproximadamente la mitad de las operaciones.

### • Sistemas de gestión

De forma coordinada con los sistemas de calidad, en 2014 se renovaron las certificaciones de los sistemas de gestión ambiental (ISO 14001), Sistema de gestión de la Salud y la seguridad (OHSAS 18001) y Empresa familiarmente responsable (EFR 1000).

Todos los sistemas de gestión de la compañía se han rediseñado para formar parte de un Sistema Integrado de Gestión (SIG), ya que dicho sistema aumenta la eficiencia mediante la eliminación de duplicidades e incrementando el aprovechamiento de sinergias de los sistemas existentes, simplificando además la implantación de futuros sistemas.

Es importante destacar que todos los sistemas han sido auditados y certificados en 2014 en el ámbito del SIG.

### • Excelencia. Modelo EFQM (European Foundation for Quality Management).

En tercer lugar, como herramienta para gestionar la excelencia, el Grupo CLH implantó en 2006 el modelo EFQM, que ha demostrado ser un poderoso instrumento que ha permitido desarrollar diferentes proyectos e iniciativas para ganar en eficacia y eficiencia y para mejorar la satisfacción de clientes externos o internos. Además también ha servido para satisfacer las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

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.

En 2014, la compañía renovó el reconocimiento a la excelencia europea 500+ concedido por AENOR y el Club de Excelencia en Gestión, obteniendo por primera vez una puntuación superior a los 600 puntos. Para cumplir el objetivo de puntuación EFQM CLH ha diseñado e implantado en 2014 un Plan Maestro EFQM que implica mejoras en todos sus enfoques y procesos de forma que la práctica totalidad de los mismos se ejecuten con metodologías y resultados comparables a los de las mejores organizaciones de cualquier sector.

Asimismo, la compañía ha mantenido también en 2014 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 para el Progreso de la Dirección (APD), que reconoce el esfuerzo de la compañía en incrementar el conocimiento de su estrategia entre los empleados y reforzar su implicación en ella.



## La gestión de la calidad en CLH Aviación

CLH Aviación, siguiendo los principios de actuación del Grupo CLH, gestiona la calidad en sus operaciones a partir de una serie de grupos de mejora, cada uno con unos objetivos específicos, que contribuyen de forma decisiva a mejorar el funcionamiento de la compañía y que se presentan en mayor detalle a continuación:



### Grupos de mejora

1

#### Grupo de trabajo para el análisis del combustible

En 2014 se ha creado un nuevo grupo de trabajo denominado “Grupo de trabajo para el análisis del combustible”.

En este grupo, liderado por el Director General de CLH Aviación, participan también la Subdirección de Calidad e Innovación, la Dirección General de Operaciones y la Dirección General Comercial. El objetivo de este grupo es el de identificar posibles incidencias que puedan surgir con la calidad del combustible en los aeropuertos, ya sean con hidrante o sin él, y tomar las medidas necesarias para evitar que se produzcan. Se ha implicado a otras áreas de la compañía, como la Dirección General Comercial, ya que si existieran problemas de calidad de combustible se podrían producir problemas de stock.

2

#### Equipo de Filtrabilidad de JET A-1

A lo largo del año se ha seguido trabajando en el grupo de mejora “Equipo de Filtrabilidad de JET A-1” permitiendo que los datos recogidos en los equipos de detección de partículas instalados en el aeropuerto de Barcelona nos pueda aportar la información necesaria sobre la pureza del combustible. Otro objetivo de este grupo de mejora es buscar una correlación entre los resultados que nos aportan los equipos y las pruebas de campo que se realizan al combustible.

También se han mantenido reuniones con dos de los principales proveedores de filtros de combustible con el fin de analizar la respuesta de los elementos filtrantes a condiciones especiales de operación y ahondar en el conocimiento de sus características internas y funcionamiento.

3

#### Grupo de mejora del proceso de prestación del servicio de puesta a bordo

En relación al grupo de mejora del proceso de prestación del servicio de puesta a bordo se ha avanzado considerablemente en el proyecto habiéndose realizado el despliegue de las tabletas electrónicas en los aeropuertos. Por otro lado, se han instalado transmisores de presión diferencial en los vehículos y se han conectado a las tabletas para monitorizar en continuo este dato tan importante en la seguridad y calidad de la operación.





Además de los tres grupos de trabajo mencionados, continúan activos los dos siguientes:

## 1 Gestión de los hidrantes

El objetivo de este grupo de trabajo es el análisis de incidencias, la identificación, desarrollo e implantación de mejoras, el despliegue de lecciones aprendidas, la normativa y los procedimientos internos.

## 2 Mantenimiento de equipo móvil

Este equipo se encarga de revisar los protocolos de mantenimiento de los vehículos, desplegar las mejoras y actualizar el manual de mantenimiento.

Durante 2014 se ha continuado con la revisión del manual de mantenimiento incorporando a los modelos asociados las modificaciones realizadas.



## Mejora de la oferta comercial

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 en España. 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 de todo lo anterior también ofrece otros servicios adicionales adaptados a las necesidades de sus clientes.

### Eficiencia y calidad en la prestación de servicios

El Grupo CLH trabaja de forma continua 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 2014 la compañía ha continuado implantando la gestión por procesos y profundizando en el enfoque de mejora continua e innovación en los mismos. Durante 2014 se han evaluado las mejores

herramientas de Sistemas de Información para afianzar y dinamizar esta actividad, habiéndose adquirido finalmente una de las mejores suits (paquete de aplicaciones) del mercado, e implantándose el uso de la misma en un proyecto piloto.

### Aseguramiento y control de la calidad de los productos

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

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.

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 2014 la compañía ha introducido mejoras en sus sistemas de aseguramiento y control de calidad de los productos basado en una mejora de la automatización en el seguimiento de la trazabilidad y en una mejora en el control mediante reorganización de funciones y mejoras en los laboratorios de zona.



Durante 2014, CLH ha continuado contribuyendo activamente en el grupo de AENOR, encargado de la actualización de la especificación de combustibles y biocombustibles. De la misma forma, durante 2014, 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.

### Servicios relacionados con calidad de productos

El Grupo CLH pone a disposición de los agentes del sector su infraestructura, conocimientos y experiencia en el ámbito de la calidad y tecnología de productos, materializándolo mediante la prestación de servicios previamente diseñados o adaptados a las necesidades de cada cliente. Entre dichos servicios se incluye el asesoramiento técnico en materia de combustibles, la mejora de la calidad de lotes defectuosos, la formulación de mezclas o la investigación y resolución de incidencias del mercado.

### Servicios analíticos para terceros

CLH pone a disposición de los agentes del sector su infraestructura y portfolio de servicios de análisis. Durante 2014 ha mantenido su nivel de actividad para diferentes agentes del sector y adicionalmente, CLH ha colaborado con diferentes administraciones para supervisión de la calidad de los combustibles expedidos a los consumidores finales de acuerdo con lo exigido por el European Fuel Quality Monitoring System, realizando servicios de análisis en sus laboratorios acreditados, para los organismos competentes de administraciones nacionales (como Portugal) o de comunidades autónomas (como La Rioja).

### Excelencia técnica en 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.

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 2014. Además de la acreditación otorgada por ENAC y renovada en 2014, en este ejercicio el laboratorio de metrología de CLH ha obtenido la homologación como laboratorio asociado al Centro Español de Metrología.

En 2014, la compañía 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.

CLH pone a disposición de clientes externos los servicios mencionados de metrología y calibración en el sector de los hidrocarburos.

### Análisis ambientales

CLH dispone de un laboratorio de análisis ambientales para la realización de todas las determinaciones analíticas encaminadas a garantizar el cumplimiento de su compromiso en materia de respeto ambiental. Durante 2014 el laboratorio ha sido acreditado por ENAC según ISO/IEC 17025.



Es importante destacar que el Grupo CLH ofrece este servicio a todos los agentes del sector sus infraestructuras y servicios en materia de análisis ambiental.

### Aditivación

El Grupo CLH ofrece la posibilidad a sus clientes 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 2014, CLH ha seleccionado un nuevo aditivo multifuncional para combustibles diésel que confiere a los combustibles a los que se añade unas mejoras de comportamiento técnico al nivel de los mercados y motores más exigentes.

Están disponibles para los clientes de CLH sus infraestructuras, su “know-how” y conocimiento en materia de aditivos para combustibles, pudiendo prestar servicios de evaluación y selección de combustibles, de control de calidad de estos aditivos o de inspección para redes de comercialización de terceros agentes.

### Servicios de biocarburantes

Con el objetivo de dar respuesta a las necesidades de los clientes en el uso de biodiésel 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.

En el ámbito del desarrollo de biocarburantes, CLH ha seguido como 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 y proyecto NARA para fomento del uso de bioquerosenos en el mercado americano).

En el ámbito de los servicios de biocarburantes CLH presta servicios de valor añadido relacionado con la mejora de calidad de productos (puesta en especificación) o mezcla, así como servicios de asistencia técnica relacionados con las posibles incidencias derivadas del uso de productos en el mercado.

### 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 en materia de calidad, excelencia e innovación. El Grupo CLH es actualmente miembro de las siguientes asociaciones:

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

En 2014 CLH se ha incorporado al Grupo LEAN con el objetivo de avanzar en la incorporación a la compañía de las mejores prácticas de optimización de procesos.





Durante 2014 el Grupo CLH ha continuado participando en los grupos europeos o nacionales de establecimiento de especificaciones de combustibles. Asimismo, ha continuado como miembro del grupo internacional liderado por el Energy Institute (EI) para la evaluación del límite máximo de FAME en combustible de aviación, cuyos resultado final simplificará la logística de este combustible, con mejoras de eficiencia que pueden resultar significativas para los clientes.

## 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, entre otros criterios.

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

A lo largo del año 2014 se han puesto en marcha mejoras y ampliaciones de las instalaciones operadas por CLH Aviación, y se ha avanzado en otros proyectos que culminarán durante 2015.

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.

CLH Aviación mantiene una elevada utilización del servicio de suministro a través de las redes de hidrante frente a las unidades repostadoras, aspecto relevante desde el punto de vista de las líneas aéreas y de las autoridades aeroportuarias.

Cabe destacar que en 2014 CLH Aviación ha obtenido la certificación medioambiental EMAS para la instalación aeroportuaria de Málaga. 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.



Una constante en la actividad de la compañía es el esfuerzo 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 los firmados con Vueling, Iberia y 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 como son:

- Extracción y suministro a aeronaves de producto con biocida
- Participación en el Subgrupo de Trabajo (Handling) – Coordinación de operaciones en plataforma con la Agencia Estatal de Seguridad Aérea.
- Colaboración con AENA en la elaboración de boletín de seguridad en conducción en plataforma.
- Verificación de la carga en suministros de vuelos de largo alcance.

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 a clientes en 2014

De forma complementaria a la oferta comercial del Grupo CLH y de CLH Aviación, el Grupo ha trabajado duro para ofrecer una serie de mejoras en los servicios a clientes en el pasado año 2014 que se presentan a continuación:

### Expediciones de productos con especificaciones diferenciadas

Se ha continuado con la prestación de varios servicios diferenciados de expedición por camión cisterna de productos con especificaciones distintas a las generales, realizando las modificaciones necesarias tanto en infraestructuras como en procesos. Ello está permitiendo a nuestros clientes acceder a determinados nichos de mercado que hasta el momento no se cubrían desde las instalaciones de CLH.



### Servicios de biocarburantes

Como en los años anteriores, durante 2014 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. A lo largo de 2014 se han incrementado en el sistema de CLH las mezclas de etanol durante la carga del camión cisterna facilitando a nuestros clientes el cumplimiento de la obligación de consumo de biocarburantes en la gasolina. Ello se ha debido a dos factores: por un lado a que la Comisión Europea ha autorizado a España a aumentar el límite de presión de vapor de las gasolinas en período estival permitiendo que las mezclas con bioetanol se realicen durante todo el año y por otro las modificaciones establecidas en el proceso de carga permitiendo alcanzar el límite de mezcla de etanol en todos los casos.

### Diversificación de servicios

CLH, en su constante compromiso con la excelencia, ha puesto en marcha nuevos servicios logísticos diferenciados que se adaptan a las distintas necesidades de nuestros clientes generando valor añadido en los productos que manipulamos y permitiéndoles así mejorar su posición competitiva.

### Nuevo sistema de certificación de Biocarburantes con fines de transporte.

Durante el año 2014 CLH ha continuado con 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 se 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 sistema se adapta en mayor medida a las necesidades actuales de los operadores y del mercado, y está orientando a la consecución de la máxima sencillez y flexibilidad. En el diseño se han tenido en cuenta los requisitos conocidos referentes a la sostenibilidad de biocarburantes y al cumplimiento de asignación de cantidades de producción de biodiésel para el cómputo del cumplimiento de los objetivos obligatorios de biocarburantes, ambos aspectos pendientes de regulación en futuras normativas.

### Mejoras en los sistemas de información

CLH, siguiendo el principio de mejora continua en los servicios que presta, durante el año 2014 ha desarrollado diversas innovaciones 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 la implantación del procedimiento de venta en ruta para búnker, el inicio de los desarrollos para la integración de la gestión de los diferentes regímenes aduaneros y fiscales y mejoras en los ficheros de cargas planificadas.



## Innovación para la diversificación

El Grupo CLH cuenta con un Sistema de Gestión de la Innovación que recoge los requisitos de las normas más exigentes y el comportamiento de las empresas referencia en esta función. El sistema está certificado por AENOR según UNE 166002 e incorpora los procesos y herramientas más actuales en la materia.

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 del Grupo 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.

Además, el Sistema de Gestión de la Innovación 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, siendo un factor de éxito competitivo a medio y largo plazo, venciendo las restricciones y dificultades competitivas del mercado y del entorno.

Sin menoscabo de otros componentes del sistema, pueden resaltarse entre los enfoques que lo componen, los cuatro siguientes:

- Enfoque de innovación sostenible: enfocada a posibilitar la sostenibilidad de la empresa a largo plazo y coherente con las tendencias de la economía sostenible.
- Concepto amplio que engloba productos, servicios, procesos y sistemas de gestión.
- Pretende cubrir la innovación en los cuatro cuadrantes de crecimiento determinados por los pares de variables servicio similar/ disruptivo y cliente actual/nuevo
- Enfoque a procesos.

Con el sistema así diseñado la compañía pretende hacer de la innovación un factor de éxito a medio y largo plazo así como de satisfacción de las expectativas de los diferentes grupos de interés, y, en esta línea, la innovación en los servicios de la compañía es una herramienta básica para seguir profundizando en su diversificación.

Durante el año 2014 con respecto a la innovación se ha profundizado en las actividades de I+D+i mejorando el proceso global de gestión de ideas e iniciativas, sobre todo mediante el diseño e implantación de propuestas encaminadas a la potenciación del capital creativo de la organización y también se ha mejorado en la sistemática de implantación de las oportunidades identificadas.

Aunque el sistema diseñado se adapta a un enfoque de innovación global y por lo tanto, afecta a todas las áreas posibles de innovación, tiene un componente notable de innovación tecnológica. Las principales líneas tecnológicas donde actúa CLH son las que aparecen en la tabla siguiente.



Calidad e innovación para nuestros clientes

Página 19 de 26

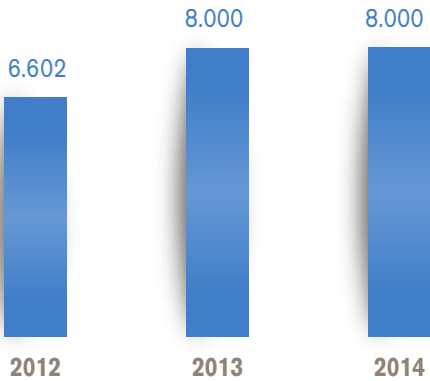


Una novedad en 2014 ha sido la incorporación de una nueva línea tecnológica “automatización industrial” que también se considera clave para el cumplimiento de la misión y visión corporativas y para el logro de los objetivos de la compañía:

Líneas tecnológicas dentro del sistema de innovación del Grupo CLH	Clasificación de la línea tecnológica
Transporte por Oleoducto	Prioritaria
Almacenamiento y Expedición de Graneles Líquidos	Prioritaria
Tecnologías de la Información y Comunicación	Prioritaria
Eficiencia energética	Prioritaria
Calidad de Productos y Aditivos	De interés
Medida de Graneles Líquidos	De interés
Tecnologías Ambientales	De interés
Tecnologías de Seguridad	De interés
Automatización industrial	Prioritaria

En un esfuerzo por maximizar la generación de valor compartido, 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.

Inversión en innovación (Miles de euros)



**Nota:** Las cifras de inversión en innovación de los años 2012 y 2013 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 2014, en cambio, corresponde a la estimación realizada sobre los proyectos ejecutados, y se considerará definitiva al cierre del ejercicio fiscal 2014, tendrá lugar a mediados de 2015.



## Nuevos proyectos de innovación

Un hito importante en 2014 para el Grupo CLH ha puesto en marcha tres proyectos de I+D+i que han obtenido la calificación y aprobación del CDTI (Centro para el Desarrollo Tecnológico Industrial):

### Proyectos de I+D+i

#### 1 Desarrollo de nuevas técnicas para la protección catódica en oleoductos

El objetivo principal del proyecto se fundamenta en el diseño y construcción de un novedoso sistema de Telegestión para la Protección Catódica en oleoductos, tanto para tuberías como para tanques de almacenamiento.

El sistema planteado contempla la ejecución de los controles y mediciones necesarios para monitorizar y gestionar de forma telemática, centralizada y eficiente los sistemas de Protección Catódica de las instalaciones, en tiempo real.

#### 2 Nuevas técnicas para la optimización energética en operaciones de distribución de combustibles

En el marco de la estrategia minimización del consumo de energía y de emisiones de CO<sub>2</sub> se pone en marcha el presente proyecto, con el cual se pretende abordar varias áreas de actuación de amplio alcance con el objetivo último de diseñar e implementar nuevas técnicas de optimización energética para la reducción drástica de los consumos (y por ende de las emisiones de CO<sub>2</sub>) de los grupos de bombeo de la red de oleoductos de la compañía:

- Investigación global de los consumos energéticos, de acuerdo a la casuística de caudales y recorridos a seguir por los combustibles y su distribución por la red de oleoductos según los diferentes modos de bombeo.

- Incorporación, utilización y aplicación de la información en el modelo matemático actualmente implementado en la herramienta, de forma que se obtenga una planificación de los diferentes modos de bombeo a utilizar, que tengan en cuenta el consumo energético como una variable de optimización global del sistema.
- Ejecución de los desarrollos pertinentes dentro de las herramientas de simulación utilizadas, en aras de lograr la capacidad de incorporar el seguimiento y control del coste energético obtenido, de acuerdo a los modos de bombeo obtenidos en las planificaciones mensuales.

#### 3 Nuevas técnicas biológicas para minimización del impacto ambiental en el sector de combustibles

El objetivo de las técnicas de recuperación biológica es precisamente la creación de las condiciones ambientales óptimas para que los microorganismos se puedan desarrollar adecuadamente y provocar la máxima detoxificación, por lo que la tecnología específica empleada en cada caso dependerá del tipo de microorganismos, de las condiciones de la zona contaminada y de la naturaleza y cantidad de contaminante.

En este punto se sitúa el origen del presente proyecto, el cual surge con el objetivo de desarrollar métodos de tratamiento por biorremediación de concepción propia, específicamente definidos de acuerdo a la problemática inherente al sector de manipulación y distribución de hidrocarburos, como alternativa a las soluciones convencionales utilizadas actualmente por la compañía para el tratamiento de aguas y suelos contaminados con esta tipología de producto.



Además de los proyectos anteriormente relacionados, la compañía ha continuado durante 2014 diferentes proyectos de I+D+i, entre los que se encuentran:

Por último CLH ha continuado aplicando durante 2014 las mejores tecnologías disponibles y la innovación en sus propios procesos operativos realizando planes de

acción para diferentes procesos con mejoras en la calidad del mismo, el tiempo de ciclo o el uso de recursos.

## Proyectos de I+D+i

### 1 Desarrollo del sistema SCADA

- Cambios en el SCADA de gestión de datos para el control de oleoductos desde el centro de control.
- Simulación y modelización para la obtención de mejoras en el consumo y optimización económica. Herramientas en tiempo real.

### 2 Desarrollo del sistema de integridad

- Detección de fugas.
- Detección de intrusión general y particularizada para posiciones no electrificadas.

### 3 Mejoras en la operación de redes de oleoductos

- Desarrollo de sistemas de comunicación de válvulas de línea.
- Modificación de las lógicas de control.
- Operación de oleoductos remotos.
- Mejora en la gestión de interfaces.

### 4 Mejoras en las operaciones de cargadero

- Recorte de órdenes.
- Automatización de purgas.
- Mejoras gestión contaminados.
- Identificación de compartimentos.

### 5 Mejoras en el proceso de aditivación

- Dispositivos y metodologías anti-error.
- Distribución centralizada de aditivos.
- Automatización aditivación anti-frío.

### 6 Tecnología de combustibles

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

### 7 Trazabilidad de combustibles

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

### 8 Puesta a bordo

- Desarrollo de nuevas tecnologías de control y supervisión de las operaciones de suministro de combustibles a aeronaves.

### 9 Metrología

- Investigaciones y desarrollos en sistemas de medida de alto caudal y estáticos.



## Relación con nuestros clientes

Uno de los objetivos del Grupo CLH es obtener la máxima satisfacción de todos sus clientes.

Debido a las especiales características de sus actividades, la compañía cuenta con un reducido número de clientes, con los que mantiene un contacto constante y directo, que permite conocer de manera detallada sus necesidades y expectativas de cara al diseño de la oferta de servicios.

En 2014 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, el Grupo 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 (para los clientes de CLH), 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. Estas encuestas estarán vigentes hasta 2015, año en el cual se volverán a realizar tanto para CLH como para CLH Aviación.

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.





## 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 2014, 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.

## La relación de CLH Aviación con sus clientes

La satisfacción del cliente es prioritaria para CLH Aviación, cuyos clientes (un total de 16 en 2014) 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. En este sentido, durante 2014 se han realizado con éxito diferentes servicios puntuales en aeropuertos en los que CLH Aviación no había operado hasta ahora y para los que ha sido necesario ajustar los recursos y las características del servicio de acuerdo a los requisitos del cliente. Así mismo se han desarrollado iniciativas formativas poniendo en común aspectos operativos y comerciales dentro de un mismo cliente.

CLH Aviación entiende que incorporar las opiniones de los clientes en los procesos para la mejora y el desarrollo de productos es un elemento vital para alcanzar la excelencia en el desarrollo de sus actividades. Una vez que la compañía recibe los comentarios del cliente se establece un intercambio de información escrita o bien se realiza a través de reuniones con los responsables de las áreas afectadas por las posibles acciones a planificar.

Asimismo, se ha continuado la mejora en el proceso de facturación facilitando mediante un fichero Excel configurable por el cliente, el desglose de la factura de manera que dispone de un formato que les permite analizar la información contenida en el mismo.

Por otro lado, se sigue trabajando con determinadas líneas aéreas para el intercambio de información entre sus sistemas y los de CLH Aviación, lo que optimizará el proceso de puesta a bordo y disminuirá los errores en la ejecución.

Adicionalmente en 2014 se ha continuado con la implantación y despliegue de las mejoras identificadas durante el análisis y reingeniería de los procesos operativos realizada durante el último año, como por ejemplo las modificaciones introducidas en el sistema de información de vuelos para la correcta identificación de los cambios de línea y matrícula, circunstancia habitual en la operativa de las compañías aéreas. Por este lado también destacar la ampliación del servicio de trip-check (gestión de los sistemas de control de carga de los tanques de combustible de las aeronaves) a aviones de largo alcance, servicio que hasta ahora se restringía a aeronaves de corto o medio recorrido.

Finalmente, durante los últimos meses de 2014 se ha comenzado un proceso de rediseño tanto de la metodología de evaluación como del contenido de las encuestas de satisfacción de los clientes, proceso que culminará en los primeros meses de 2015 con el envío de los nuevos cuestionarios a ellos. Los resultados de dichas encuestas nos permitirán cuantificar el impacto en la calidad del servicio a los clientes originados por las diferentes mejoras implementadas durante el 2014.

### Protección de datos y comunicaciones comerciales de CLH Aviación

Las reclamaciones relacionadas con los servicios que presta CLH Aviación pueden ser recibidas en cualquier área de la compañía, tanto directamente en los aeropuertos como en oficinas centrales a través del “Sistema de Gestión de Peticiones”, aplicación que sirve de vehículo de comunicación entre CLH Aviación y sus clientes. Durante al año 2014, se han implantado diversas modificaciones en dicho sistema, que optimizan el flujo de información y disminuyen el tiempo de respuesta. Adicionalmente se ha incluido una tipificación más detallada de las solicitudes, lo que nos permitirá disponer de más información para realizar un análisis posterior en profundidad de las solicitudes recibidas.



Fruto del despliegue de la metodología de gestión de reclamaciones entre todo el personal de CLH Aviación, se ha conseguido durante 2014 tener un proceso maduro en el que en muchas ocasiones se identifica la incidencias antes de recibir la reclamación, de tal manera que nos adelantamos a la petición del cliente aportando toda la información disponible y las medidas correctoras desde el primer momento.

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 (diagrama Ishikawa), 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.



## Caso destacado

### Excelencia en la gestión

Desde 2006, el Grupo CLH tiene implantado el modelo EFQM como modelo de impulso a la excelencia en la gestión y también de evaluación continua de la evolución de dicho nivel de excelencia. En 2010 la compañía obtuvo el máximo reconocimiento en la aplicación de este modelo representado por la obtención del reconocimiento a la Excelencia 500+ otorgado por AENOR y el CEG y reconocido a nivel europeo por la European Foundation for Quality Management, EFQM.

En 2014 la Compañía ha mantenido dicho reconocimiento, obteniendo por primera vez una puntuación superior a los 600 puntos, siendo una de las pocas empresas españolas que alcanzan dicho nivel de excelencia.



## Casos destacados

### Impulsando la I+D

CLH tiene implantado un sistema de gestión de la innovación, cuyo objetivo es materializar el concepto de innovación como palanca de competitividad y éxito a medio y largo plazo.

El sistema de gestión está certificado UNE 166002 y contempla todos los componentes (políticas, proceso, organización, proyectos...) para lograr el objetivo deseado.

En los últimos años se ha impulsado el componente de I+D dentro del propio modelo, mediante proyectos de I+D y también mediante el aumento del componente de innovación y desarrollo en proyectos globales de innovación.

En 2014 se ha avanzado en la identificación de oportunidades y planificación de proyectos de I+D, asociados a las diferentes líneas tecnológicas clave de la compañía. Fruto de dicho trabajo, 3 proyectos han sido aprobados por el CDTI y obtenido financiación para los mismos:

- Desarrollo de nuevas técnicas para la protección catódica en oleoductos.
- Nuevas técnicas para la optimización energética en operaciones de distribución de combustibles.
- Nuevas técnicas biológicas para minimización del impacto ambiental en el sector de combustibles.

### Potenciación del uso de combustibles sostenibles: La alianza NARA

NARA (Northwest Advanced Renewables Alliance) es una alianza de científicos de universidades americanas, laboratorios y empresas de la industria privada, principalmente de la zona Pacífico-noroeste de Estados Unidos. Su objetivo es investigar formas de convertir residuos de madera en combustibles para aviación. NARA está liderado por Washington State University, y tiene un enfoque holístico para desarrollar la cadena logística de biocombustibles de aviación con el objetivo de aumentar la eficiencia desde las operaciones de producción del biojet hasta los procesos de distribución. CLH ha firmado un acuerdo de cooperación con NARA, con los siguientes objetivos:

- Identificar los stakeholders en la cadena logística de combustible de aviación y su papel en la toma de decisiones.
- Entender el transporte, almacenamiento, distribución y del combustible de aviación.
- Identificar los impedimentos y oportunidades para la introducción de biojet.
- Desarrollar un documento definiendo el proceso de implementación de biojet en un sistema logístico de combustible de aviación.





## 7 Seguridad en nuestras operaciones



### Nuestro enfoque

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



Cumplido



En proceso



No iniciado








### ¿Qué avance hemos logrado en 2014 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con la seguridad?

Programa	Grado de cumplimiento
1 Fomentar la participación de los empleados en los exámenes de salud laboral.	★ En 2014 se puso en marcha del Premio Instalaciones Saludables
2 Desplegar nuevas actividades divulgativas de salud.	Algunas de las acciones que se han llevado a cabo en 2014 han sido las siguientes: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Charla Reunión de Comunicación Interna (Promoción de la salud en CLH y creación del premio "Instalaciones saludables")</li> <li>- Conferencias de Salud (Aspectos prácticos del cuidado de la vista en trabajadores de oficina y Salud bucodental).</li> <li>- Notas de salud (Vacunación antitetánica en el adulto, Riesgos y protección de la exposición solar, Brote del ébola, Prevención de la transmisión de enfermedades por vía respiratoria).</li> <li>- Guías de Salud (Guía de enfermedades infecciosas importadas del Ministerio de Sanidad, Guía diabetes tipo 2).</li> <li>- Nuevo portal con espacio para la Promoción de la Salud (actualmente en desarrollo).</li> </ul>
3 Promover actividades de vigilancia de la salud colectiva.	★ A lo largo de 2014 se realizaron las campañas de Salud Bucodental y de revisión visual
4 Desarrollar iniciativas de promoción de la salud general de los empleados.	★ Se han fomentado actividades lúdico-deportivas, realizado carteles sobre actividades preventivas y participando en estudios sobre el estrés en el trabajo.
5 Promover la formación continua como herramienta para el cambio cultural sostenible en materia de seguridad.	★ En el año 2014 se realizaron tres cursos para el cambio cultural sostenible en materia de Seguridad.



## 7 Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
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".	 En el año 2014 se han incrementado las sugerencias en materia de seguridad.
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.
8 Diseñar la política de integridad de instalaciones.	 Se ha realizado el despliegue del Plan de Integridad de Instalaciones. Además, se ha lanzado el Plan de aperturas e inspecciones de tanques para el año 2015. Gracias a estos avances se ha conseguido consolidar la política de integridad de instalaciones.
9 Adaptar los procesos operativos a la nueva política.	 La integridad es un proceso soporte de los procesos operativos de CLH. Dentro de la cadena de valor de los procesos operativos, la integridad está presente prácticamente en todas las fases.
10 Revisar y diseñar los nuevos procedimientos de actuación en materia de integridad de instalaciones.	 Durante el 2014, se ha seguido mejorando la captura de información y las técnicas de inspección de las instalaciones. Como reto para el 2015, se están desarrollando los planes de actuación de tuberías externas y tuberías internas.

 Cumplido

 En proceso

 No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 7 Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
<b>11</b> Participar en congresos internacionales para promover el intercambio de buenas prácticas.	<p>En el año 2014 el Grupo CLH participó en los siguientes congresos:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Technical Exhibition de CEOCOR.</li> <li>- Congreso Europeo NACE.</li> <li>- Conferencia internacional de IPC en Calgary.</li> <li>- Congreso COPEX en Bruselas.</li> <li>- Asistencia a StocExpo en Rotterdam.</li> <li>- Participación activa en PLATT's "European Oil Storage Conference".</li> <li>- Asistencia al ILTA (International Liquid Terminals Association Conference).</li> </ul>
<b>12</b> Valorar la posibilidad de unirse a una asociación internacional de oleoductos.	<p>Varias personas de la Dirección se han afiliado (o participan activamente) a diferentes asociaciones como son ASME (American Society of Mechanical Engineers), NACE (National Association of Corrosion Engineers), API (American Petroleum Institute), CEOCOR (European Committee for the Study of Corrosion and Protection of Pipes and Pipeline Systems), CONCAWE (Conservation of Clean Air and Water in Europe) y SEDIGAS (Asociación Española del Gas).</p>
<b>13</b> Evaluar los riesgos específicos de cada instalación.	<p>Tras el desarrollo en 2013 de la aplicación AGII "Aplicación de Gestión de Integridad de Instalaciones" durante el 2014, se han realizado evaluaciones de riesgo en instalaciones para verificar las diferentes medidas de mitigación que se han desarrollado como objetivo.</p>
<b>14</b> Revisar y mejorar el protocolo para la formalización de la metodología del Grupo CLH en el análisis de riesgos en las instalaciones.	<p>Se ha completado el módulo de evaluación de riesgos de instalaciones de la aplicación AGII "Aplicación de Gestión de Integridad de Instalaciones", elaborada en consonancia al Plan de Integridad de Instalaciones.</p>

★ Cumplido

— En proceso








✕ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 7 Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
15 Superar con éxito la auditoría de segundo seguimiento del Sistema de Seguridad y Salud respecto el estándar OHSAS 18001:2007 de las empresas CLH y CLH Aviación.	 Superada la Auditoria conforme la Norma ISO 18001 dentro de la auditoria del Sistema Integrado de Gestión (SIG).
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.	 Tras la puesta en marcha de la herramienta, todos los accidentes son reportados a través de la aplicación informática.
17 Continuar con la disminución progresiva de los incidentes industriales en el Grupo CLH.	 En 2014 se puso en marcha la Gestión Segura de Procesos PSM que busca una cultura proactiva en la disminución de incidentes.
18 Mejorar el sistema de evaluación continua de contratistas en seguridad.	 Se ha cambiado el diseño del módulo aplicación de Homologación para contratistas incorporando nuevos requerimientos.
19 Continuar con la disminución sostenible del Índice de Frecuencia Total (IFT).	 En el año 2014 se ha reducido el índice de Frecuencia Total (IFT) un 60% con respecto a 2013, quedando este IFT en 1,30 accidentes con baja y sin baja por cada millón de horas trabajadas frente a los IFT = 3,24 del año 2013.
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.
21 Desarrollo de la herramienta de riesgos de oleoductos y mejora en la herramienta de instalaciones.	 Se ha incluido el módulo de riesgos para el cálculo de las tuberías externas en la herramienta AGII y se ha puesto en producción la herramienta de riesgos de oleoducto.

 Cumplido

 En proceso

 No iniciado





Continúa en página siguiente ▶





## 7 Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
<b>22</b> 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).	En el año 2014 se superó la auditoría. 
<b>23</b> Actualizar las Fichas de Seguridad que aparecen en las Órdenes de Trabajo que dan soporte a los Planes de Trabajo de Mantenimiento.	Las fichas se han actualizado en el año 2014 dotándolas de una nueva redacción. 
<b>24</b> Actualizar el Manual de Seguridad para Laboratorios.	En 2014 se inició su actualización, mejorando y actualizando la redacción del Manual de Seguridad para Laboratorios. 
<b>25</b> Poner en operación la herramienta de Evaluación de Riesgos de Oleoductos.	Se ha puesto en producción la herramienta de análisis de riesgos de oleoductos y se han realizado diferentes estudios de riesgos. 



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1** Reducción del riesgo de las instalaciones en más de un 15%. CLH ha ejecutado varias medidas de mitigación en colaboración con todas las áreas de la Dirección General de Operaciones
- 2** Seguimiento y cumplimiento con éxito del programa de aperturas e inspecciones de tanques en 2014 y desarrollo del nuevo programa para el 2015.
- 3** Evaluación de los riesgos de los oleoductos. Puesta en marcha de la herramienta de análisis de riesgos de oleoductos y análisis de riesgos en varios tramos.

 Cumplido

 En proceso

 No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 7 Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014? (continuación)

- 4 Reducción del Índice de Frecuencia Total (IFT) de valores de 3,24 en 2013 a valores de 1,30 este año.
- 5 En el año 2013 AENOR realizó la auditoria de revisión del Sistema de Seguridad y Salud respecto el estándar OHSAS 18001:2007 de las empresas CLH y CLH Aviación. La evaluación ha obtenido la calificación de "CONFORME". CLH cuenta con un conjunto de Aspectos de Seguridad y Salud Laboral dentro del Sistema de Gestión Integrado (SGI), cuyos pilares fundamentales se recogen en la Política Gestión Integrada y la Política de Gestión de Prevención de Accidentes Graves (PPAG). Estos aspectos tienen el objetivo de liderar, al máximo nivel, nuestra voluntad de excelencia en la seguridad laboral de empleados y contratistas, y en la gestión segura de los procesos en nuestras instalaciones.
- 6 Plena utilización de la aplicación informática para el registro y análisis interno de los accidentes laborales (Mod.370).
- 7 Publicación en la Intranet y en los tableros de anuncio de todas las instalaciones de 52 contactos de seguridad.
- 8 CLH y CLH Aviación han sido merecedoras del "Bonus Prevención" del año 2012 que es 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. (Regulado por el Real Decreto 404/2010 de 31 de marzo, la Orden TIN/1448/2010 de 2 de junio y la Orden ESS/56/2014, de 28 de enero).
- 9 Durante el año 2014 CLH ha impartido diferentes cursos sobre Riesgos Psicosociales en paralelo con las evaluaciones de riesgos realizadas.
- 10 Como cada año, el Grupo CLH participa en la Campaña de la Agencia Europea para la Seguridad y Salud en el trabajo 2014-2015 que tiene como título "Trabajos saludables: Gestionemos el estrés".
- 11 Por cuarto año consecutivo se ha fallado el premio "El Cero es Posible" para empresas contratistas colaboradores de CLH durante el año 2013. El premio ha recaído en la empresa Max Streicher S.p.a. - España.

Continúa en página siguiente ▶



## 7 Seguridad en nuestras operaciones (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Para continuar con el despliegue del Plan y reducir el riesgo de las instalaciones se plantea mejorar los planes de integridad para las tuberías de las instalaciones.
- En cuanto a la integridad de oleoductos uno de los retos más importantes para el año 2015 es mejorar la explotación de la herramienta de evaluación de riesgos de oleoductos.
- Finalizar la actualización del Manual de Seguridad para Laboratorios.
- Continuar con los cursos de formación Psicosocial, uno por zona, y con las revisiones de las Evaluaciones de Riesgo Psicosocial (cronoestres y trabajo a turnos).
- Continuar con la disminución sostenible del Índice de Frecuencia Total (IFT) a nivel del Grupo CLH.
- Campaña de promoción y fomento del empleo de EPI's (1 por zona).
- Superar la auditoria del Subsistema de Seguridad y Salud en el Trabajo enmarcado en las auditorías del Sistema Integrado de Gestión.



## Gestión de la seguridad y la integridad de las instalaciones

El compromiso del Grupo CLH en materia de seguridad se pone de manifiesto en su política del Sistema Integrado de Gestión (SIG) y en su Política de Prevención de Accidentes Graves como parte integrante del SIG. En dicha política, la compañía formaliza su objetivo de 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: empleados, contratistas, empresas externas y al entorno social y natural.

El Grupo CLH dispone de un Manual de Gestión de la Seguridad, integrado en el SIG, 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.

Por otro lado, los Planes de Autoprotección tienen como objetivo actuar como defensa en la mitigación y prevención de accidentes, salvaguardar la integridad y la salud de las personas, identificar las situaciones de potencial riesgo que puedan producirse en las instalaciones y modelizar los accidentes graves que pudieran suceder. En caso de producirse algún incidente, estos planes de autoprotección (PAUS) permiten organizar la actuación de manera eficiente tanto de medios humanos como de los recursos materiales disponibles. En 2014, el Grupo CLH ha procedido a adaptar los Planes de Autoprotección a las nuevas circunstancias operativas de las Instalaciones de CLH.

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 y medioambiental de derrames en el mar mediante la elaboración de Planes de Interiores Marítimos (PIM y ECAMO).
- Realización de 165 prácticas de seguridad en emplazamientos de CLH y CLH Aviación de acuerdo con los procedimientos internos establecidos.



## Seguridad en nuestras operaciones

Página 9 de 17



- Desarrollo de Estudios de Seguridad y modelización de sucesos en todas las instalaciones afectadas por la legislación de accidentes graves según una revisión obligatoria periódica. Estos estudios han sido presentados a las administraciones autonómicas competentes, quienes a partir de la información que contienen elaboran los Planes Exteriores de Emergencias.

- Desarrollo de Estudios de Seguridad y modelización de sucesos en puertos donde CLH desarrolla su actividad de acuerdo al reglamento de descargas de mercancías peligrosas en puertos. Estos estudios han sido presentados a las administraciones autonómicas competentes y a las autoridades portuarias.
- 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.



## Política de la gestión de accidentes graves

Aplicable a las siguientes actividades del Grupo CLH:

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



## Plan de integridad de oleoductos y de instalaciones

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 el riesgo lo que permite optimizar los recursos.

El Plan de Integridad de Instalaciones establece las bases y habilita herramientas 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, para la correcta gestión de estos aspectos.

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 y 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, 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 11 de 17



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 2014 se realizaron cinco actuaciones de entrenamiento en zonas fluviales de toda la geografía española:

Tramo	Zona
Mafumet - Pallejà	Río Francolí
Lérida - Ballobar	Río Segre
Coruña - Vigo	Río Castrejón
Adamuz - Almodóvar	Río Tirteafuera
Loeches - Barajas	Río Jarama
Torrejón - Barajas	

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 las asociaciones más destacadas a las que se ha adherido durante el 2014 la compañía son los siguientes:

- Adhesión al Grupo de Trabajo de Gestión de Integridad de Redes dentro de la Asociación Española del Gas (SEDIGAS). La creación de este Grupo de Trabajo se realizó con el fin de homogeneizarse con otras entidades que tienen comités o grupos de trabajo específicos sobre la integridad de ductos al ser un tema que requiere alta especialización; ser transversales para las empresas de transporte, de distribución y empresas especialistas de integridad; elaborar documentos y recomendaciones para los socios de la entidad y para otras asociaciones como CEOCOR, CEFRAFOR, etc.; y elaborar un procedimiento para la certificación de personas de acuerdo con la UNE-EN 15257.

A pesar de que SEDIGAS es una asociación de empresas gasistas, CLH participó de forma activa en el Grupo de Trabajo al compartir la problemática en el ámbito de la integridad de las tuberías enterradas y tener una gran experiencia contrastada.

- Participación en el foro de referencia mundial relativo al control de la corrosión, International Congress and Technical Exhibition de CEOCOR "Committee for the study of corrosion and protection of pipes and pipeline systems – Drinking water, waste water, gas and oil".
- Participación en el congreso Europeo de NACE. Durante el congreso los asistentes pudieron disfrutar de conferencias donde se expusieron casos de éxito y novedades en materia de corrosión, protección catódica y recubrimiento.
- Participación en la conferencia internacional de oleoductos del IPC "International Pipeline Conference". Se trata del evento más importante del mundo relacionado con los oleoductos y su principal objetivo es fomentar la investigación en este ámbito.
- Participación en el Congreso COPEX "Concawe Oil Pipeline operators EXperience exchange seminar". Es un foro que permite reunir a la industria relacionada con los oleoductos para actualizar sus conocimientos sobre las novedades legislativas, reglamentarias y técnicas.
- Participación en StocExpo, una plataforma única, de ámbito comercial, para el intercambio de información relacionada con la industria de almacenamiento mundial.



- Participación en el PLATT's "European Oil Storage Conference", foro de conferencias orientadas a proporcionar una visión global y tendencias del mercado.
- Participación en el ILTA "International Liquid Terminals Association Conference", una de las conferencias más grandes y prestigiosas del mundo de la industria petroquímica. El encuentro consiste en una variedad de sesiones que cubren temas políticos, económicos y ambientales, claves que afectan la industria petroquímica.

## Seguridad y salud laboral

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 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, la compañía 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 2014 de 1,30 a nivel del Grupo, un 60% inferior a la de 2013 que fue de 3,24 y estando por debajo del objetivo máximo de empresa de 1,5, establecido para este año 2014.

Al igual que en el año anterior, en 2014 la cobertura de la certificación OHSAS 18.001:2007 es del 100% de las instalaciones tanto de CLH como de CLH Aviación. Asimismo, este año se ha llevado a cabo la auditoría de renovación de los dos certificados tanto de CLH como de CLH Aviación. De las revisiones se concluyó que el Sistema Integrado de Gestión presenta una correcta implantación que es coherente con la Política de Gestión Integrada aprobada por la Dirección General en edición del 3 de febrero de 2014.



## Seguridad en nuestras operaciones

Página 13 de 17



## La Seguridad en CLH. Principios de Prevención

- 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.

### Índices de accidentabilidad Grupo CLH

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Índice de frecuencia de accidentes* (con baja)	3,72	0,00	2,90	0,00	1,00	0,00
Índice de gravedad de accidentes**	0,07	0,00	0,08	0,00	0,04	0,00

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

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

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

2012		2013		2014	
Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
4,47	2,57	3,73	0,00	1,00	3,25

\* Tiene en cuenta accidentes con baja y sin baja.

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. Asimismo, cabe destacar que en 2014 CLH no ha registrado sanciones en materia de seguridad y salud laboral.

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.

## Seguridad en nuestras operaciones

Página 14 de 17



El Grupo CLH ha continuado con el seguimiento, investigación de accidentes y casi-accidentes. En el caso de los casi-accidentes, los casos se estudian de acuerdo con el Procedimiento PE.0257.PRE “Comunicación, Análisis, Investigación y Registro de Incidentes y Accidentes Industriales”. Durante el año 2014 se han registrado un total de 22 casi-accidentes. Los estudios realizados en la materia son tenidos en cuenta para las acciones formativas, de divulgación, etc.

Los empleados del Grupo CLH cuentan con representación de los trabajadores a través de los Delegados de Prevención 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 respectivamente.

## 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” en sus instalaciones y procesos.

El Grupo CLH, homologa a las empresas contratistas y proveedores mediante la aplicación del Procedimiento PCYA-0011 “Homologación de Proveedores y Contratistas”. Mediante el módulo “Homologar” de la Aplicación REPRO de la empresa Aquiles, y una vez que se cumplen los requisitos básicos económico financieros y de seguridad, se homologan todas aquellas empresas estratégicas colaboradores de CLH.

CLH realiza un exhaustivo seguimiento de las cifras de accidentabilidad de sus contratistas, 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 2014 año celebra su cuarta 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.

## Seguridad en nuestras operaciones

Página 15 de 17



El Grupo CLH ha otorgado en este año 2014 a la empresa Max Streicher S.p.A. España el galardón Premio Anual "Cero Accidentes", por los resultados obtenidos el 2013. Este galardón 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 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 2013.

## Índices de accidentabilidad de contratistas

	2012	2013	2014
Índice de frecuencia de accidentes* (con baja)	5,45	3,38	3,70
Índice de gravedad de accidentes**	0,18	0,03	0,01

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

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

## Tasas de absentismo

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
<b>CLH</b>						
Total Contingencias Comunes	2,47%	4,19%	2,43%	5,37%	3,79%	4,90%
Total Accidentes de trabajo	0,09%	0,01%	0,06%	0,00%	0,12%	0,12%
Total Absentismo CLH	2,55%	4,19%	2,49%	5,37%	3,91%	5,02%
<b>CLH Aviación</b>						
Total Contingencias Comunes	3,16%	10,78%	3,82%	6,81%	4,78%	1,02%
Total Accidentes de trabajo	0,14%	0,00%	0,10%	0,00%	0,22%	0,00%
Total Absentismo CLH Aviación	3,30%	10,78%	3,92%	6,81%	4,99%	1,02%
<b>Total Grupo CLH</b>						
Total Contingencias Comunes	2,66%	4,65%	2,78%	5,47%	4,04%	4,66%
Total Accidentes de trabajo	0,10%	0,01%	0,07%	0,00%	0,14%	0,11%
Total Absentismo Grupo CLH	2,76%	4,65%	2,85%	5,47%	4,18%	4,77%



## El cero es posible

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 2014, 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 2014 se ha continuado ampliando el alcance de los niveles organizativos a los que se han dirigido estos cursos, impartiendo formación a personal sin rol de mando que todavía no había realizado el curso.

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.
- La compañía ha publicado, con motivo del Día Mundial de la Seguridad y Salud, un tríptico denominado “Decálogo de Salud”.

- Asimismo, 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 un año más 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 2014 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.



## Seguridad en nuestras operaciones

Página 17 de 17



Entre otras acciones, el Servicio Médico, en colaboración con la Dirección Corporativa de Comunicación y Relaciones Institucionales, fomenta la participación continua 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").

También durante el año 2014, se han llevado a cabo las acciones siguientes:

- Puesta en marcha del Premio "Instalaciones Saludables" con el objetivo de concienciar sobre la importancia de la salud en los entornos laborales y sociales.
- Campaña de "Salud Bucodental", con la finalidad de disminuir la prevalencia de factores de riesgo bucodentales entre las personas del Grupo CLH.
- Participación en un Grupo de trabajo para incardinar en la nueva Intranet un apartado para la promoción de la Salud.
- Gestión y fomento de actividades lúdico-deportivas entre los empleados de CLH.
- Participación en estudios de estrés en el trabajo enmarcado en la Campaña de la Agencia Europea de Seguridad y Salud en el Trabajo 2014-2015 "Trabajos Saludables: Gestionemos el estrés" con la que el Grupo CLH se compromete cada año.



### Inversión en la mejora del equipo técnico en nuestras instalaciones

En 2014, se ha procedido a cambiar la suela del calzado utilizado hasta el momento por los empleados del Grupo CLH, por otro de mejores características de agarre para las instalaciones de CLH. Se trata del modelo Eveno S3 fabricado en exclusiva para CLH.

El modelo Eveno S3, ha sido certificado por el Instituto Español del Calzado y Conexas (INESCOP), Organismo Europeo Notificado con el número 0160, en virtud a lo establecido en la Directiva 89/686/CEE adoptada en España por el Real Decreto 1407/1992 habiendo sido sometido a examen y comprobado que cumple con los requisitos generales de la Directiva, bajo los procedimientos de ensayo de la Norma Europea EN ISO 20344:2011 y las exigencias de la Norma Europea EN ISO 20345:2011.

Además todos los componentes del mismo han sido analizados, estando libres de colorantes azoicos, aminas aromáticas, compuestos de pentaclorofenoles y de cromo 6+, según la Legislación Europea vigente (2002/61/CE y 2002/45/CE).



### Formación en seguridad Grupo CLH

	2012	2013	2014
Formación en seguridad (horas)	13.095	13.085	9.081
Asistentes (personas)	1.987	2.222	1.960
Formación en Prevención (nivel básico) (horas)	6.565	5.216	3.666
Asistentes (personas)	738	691	485
Inversión (miles de euros)	262,6	151,9	155,2



## 8 Entorno laboral atractivo para nuestras personas



### Nuestro enfoque

El proyecto empresarial del Grupo CLH se materializa gracias al compromiso de su equipo humano y a la gestión de sus líderes de acuerdo con el modelo de liderazgo de CLH. 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.



Cumplido



En proceso



No iniciado



### ¿Qué avance hemos logrado en 2014 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con nuestras personas?

Programa	Grado de cumplimiento
1 Incorporar la declaración de cumplimiento del Código de Conducta para las nuevas incorporaciones y el resto de la plantilla.	★ Inclusión del Código Ético dentro del pack de bienvenida que se entrega a las nuevas incorporaciones, también disponible en el portal corporativo y en la página web.
2 Desarrollar un plan de formación para el despliegue del Código de Conducta.	★ Tras el diseño del plan de formación sobre el Código de Conducta, la primera edición se llevó a cabo en 2014.
3 Desplegar los planes de igualdad y apoyar el avance profesional de las mujeres en el Grupo CLH.	★ - Participación en el "Proyecto Promociona". - Edición del video "comprometidos con la igualdad".
4 Firmar el "Charter de la Diversidad".	★ Firmado el 13 de febrero de 2014.
5 Identificar posiciones susceptibles de incorporar a personas con necesidades diferentes.	★ A lo largo del año 2014 se incorporaron 4 personas al Grupo CLH.
6 Establecer alianzas estratégicas y un proyecto piloto de colaboración con proveedores especializados en la integración de colectivos con necesidades especiales.	★ El 31 de enero de 2014 se oficializó la incorporación del Grupo CLH al Convenio INSERTA de la Fundación ONCE. En diciembre 2013 se cambió de proveedor de los servicios de vending en las Oficinas Centrales por un centro especial de empleo.
7 Desarrollar nuevas campañas de sensibilización para promover la integración e inclusión.	★ Las acciones más destacadas al respecto han sido: - Taller "Compañeros con discapacidad" organizado junto con la Fundación ONCE. - Patrocinio del 4º Campeonato de Europa de Baloncesto en Silla de Ruedas. - Patrocinio del X Torneo solidario de la Fundación PRODIS. - Presencia de CLH en la VIII Feria de Empleo para Personas con Discapacidad. - Realizado Piloto con el Portal de Empleo DISJOB.



## 8 Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento	
8 Extender la evaluación por competencias en el conjunto de la organización.	—	Tras extenderse en 2013 al personal Administrativo, en 2014 se amplió al colectivo de Mantenimiento.
9 Desplegar el nuevo modelo competencial a los procesos de selección, formación y de gestión del talento.	★	Nuevo modelo competencial Incorporado a la gestión del talento.
10 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 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 realizaron las dos primeras ediciones en 2013. En 2014 se ha continuado con el programa con dos nuevas ediciones quedando este consolidado.
13 Llevar a cabo formación de personas con alto potencial, en colaboración con escuelas de negocio de primer nivel.	★	En 2014 se realizó la segunda edición del "PDD In Company" en colaboración con otras empresas del sector energético. Adicionalmente dos personas han acudido al Programa de Desarrollo Directivo (PDD) en abierto. También en 2014 una persona de CLH participó en la primera edición del programa "Promociona".
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.	—	En 2014 la plataforma e-learning ha sido diseñada y parametrizada. Actualmente se están desarrollando los contenidos a incluir en ella.
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.

★ Cumplido

— En proceso

✕ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 8 Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
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 cumplimiento de los objetivos para vincularlo con la compensación de los empleados.	★ En 2013 se revisó el programa de DPO (dirección por objetivos) para el colectivo de excluidos de convenio y se redefinió el sistema para los mandos intermedios. En 2014 se diseñó el "Programa de Recompensa y Reconocimiento" para Técnicos de Convenio.
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 Curriculum Vitae 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.	— Algunas de las acciones implantadas han sido: aplicación beneficios sociales y casual Friday. Por otro lado las iniciativas desarrolladas han sido: curso de conciliación, plazas de parking reservadas para embarazadas y funcionalidad limitada e intercambio voluntario de turnos.
21 Renovar la certificación "Empresa Familiarmente Responsable", mejorando la valoración actual.	★ Realizada Auditoría Externa por AENOR.
22 Mejorar los sistemas de reconocimiento no retributivo.	— - Aprobado el "Programa de Recompensa y Reconocimiento" para Técnicos de Convenio. - Carta reconocimiento por 25 años de servicio.
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 realizó la detección de potencial mediante un ciclo de assessment y se configuró un mapa de talento. En 2014 se ha renovado el Plan de Sucesión a Dirección y Puestos Críticos.

★ Cumplido

— En proceso

✕ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶





# 8 Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento	
25 Iniciar la puesta en marcha del programa “PDD in company” (Programa de Desarrollo Directivo).	★	La primera edición se celebró en febrero de 2013.
26 Extender el programa Dirección por Objetivos a mandos intermedios.	★	Sistema puesto en marcha en el ejercicio 2013
27 Incluir cláusulas de valoración de políticas de conciliación e igualdad en los contratistas de CLH.	★	Incluidas en el procedimiento de compras
28 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.	—	Negociado y realizadas propuestas por parte de la empresa
29 Promover actividades de “Días sin cole” combinadas con acciones de integración de personas con funcionalidad limitada.	—	La actividad está planificada, pendiente de realizar
30 Mejorar la comunicación interdepartamental.	—	Medida diseñada y pendiente de implantar

- ★ Cumplido
- En proceso
- ✕ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 8 Entorno laboral atractivo para nuestras personas (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 El Grupo CLH renueva la certificación EFR de conciliación y mejora su nivel de calificación a "B+ empresa proactiva".
- 2 CLH obtiene el premio a la gestión del factor humano concedido por Development Systems y la APD.
- 3 1ª edición del curso sobre ética, integridad y seguridad de la información.
- 4 CLH es nombrada por la Fundación Másfamilia como referente en comunicación en el ámbito de la Conciliación.
- 5 Reconocimiento de Acción Contra el Hambre y EDENRED por su continua colaboración en la campaña "Comparte Tickets Restaurant".
- 6 CLH se adhiere al "Charter de la diversidad".



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Lanzamiento de CAMPUS CLH: Plataforma Corporativa de formación "on-line".
  - Implementación de la nueva escuela de idiomas.
  - Negociación del nuevo Convenio Colectivo de CLH Aviación.
  - Implantación del Programa de Recompensa y Reconocimiento para Técnicos de Convenio.
  - 4ª Encuesta de Opinión Interna.
-



## Gestión responsable de nuestras personas

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 en 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 ha desarrollado diferentes acciones para difundir el contenido de este Código de Conducta entre la plantilla, destacando el lanzamiento de un pack de bienvenida en el que también se incluyen las Políticas y la Misión, Visión y Valores del Grupo CLH. Este pack de bienvenida 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.

En línea con los principios de Pacto Mundial, desde CLH nos preocupamos por evitar situaciones de discriminación en el entorno laboral y desarrollamos iniciativas que fomenten la igualdad de oportunidades entre nuestros empleados.

### Características de la plantilla

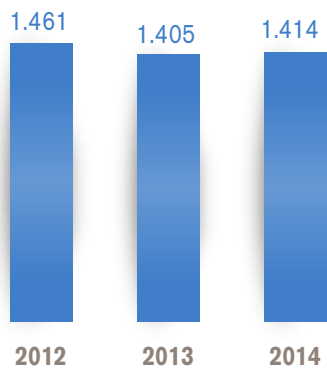
A finales de 2014 la plantilla de CLH contaba con 1.414 profesionales entre empleados fijos y temporales. Una plantilla en buena parte renovada como consecuencia de los Planes de Jubilación Parcial acordados con los representantes sindicales entre los años 2007-2012, que contaron con elevado índice de aceptación entre la plantilla, y que sirvieron además para su rejuvenecimiento y adecuación de los perfiles profesionales a los requeridos por la compañía. La edad media de la plantilla se ha situado en 45,6 años, gracias al despliegue de esos planes de empleo. Dadas las bajas tasas de rotación experimentadas por la compañía durante los quince años previos al inicio de esos planes, la edad media habría llegado a superar los 50 años de no haberse llevado a cabo estas actuaciones.

Entorno laboral atractivo para nuestras personas

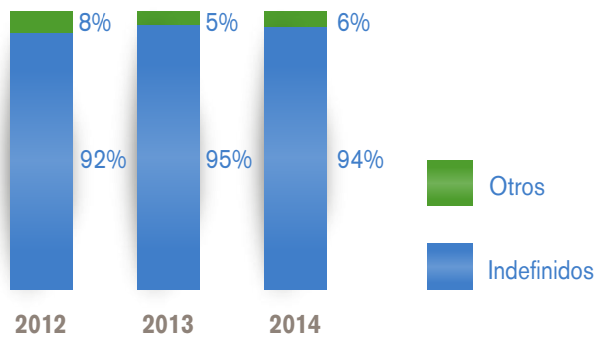
Página 7 de 24



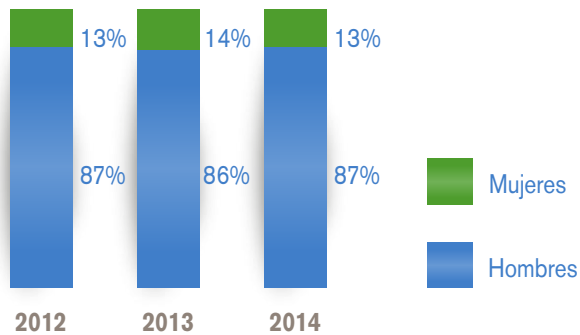
Evolución de la plantilla del Grupo CLH



Distribución porcentual por tipo de contrato en el Grupo CLH



Distribución porcentual por género de la plantilla



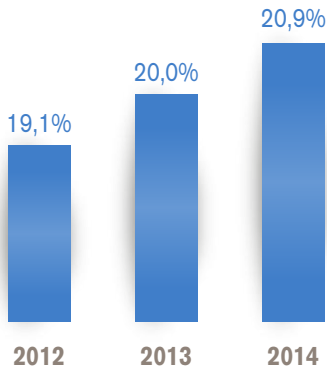
Otros indicadores de diversidad de la plantilla

	2012	2013	2014
% empleados internacionales	0,9	0,8	0,7
Edad media	44,0	44,9	45,6
% de mujeres en incorporaciones a puestos técnicos	35	63	25

Distribución porcentual por colectivos de la plantilla

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director	0,8%	0,0%	0,9%	0,0%	0,8%	0,0%
Técnicos	28,3%	8,1%	29,5%	8,5%	29,3%	8,6%
Administrativos	2,9%	4,2%	2,9%	4,1%	3,0%	3,9%
Especialistas y operarios cualificados	54,7%	1%	53,1%	1,0%	53,3%	0,9%

Mujeres en puestos de gestión



Dentro de nuestro compromiso con la igualdad, desde 2012 el Grupo CLH ha seguido incrementando la diversidad de la plantilla. Este hecho se está percibiendo de manera más clara en las contrataciones que se han llevado a cabo en los últimos tres años, especialmente en lo que a puestos técnicos se refiere. Durante el periodo 2012-2014, respecto a las nuevas incorporaciones, las mujeres supusieron el 24% de la plantilla y el 39% 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.





## Condiciones de trabajo satisfactorias

El Grupo CLH dispone de los mejores profesionales, que se caracterizan por su alto nivel de profesionalidad y excelencia en un sector altamente competitivo como es el sector energético. Por ello la compañía 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 está orientado a garantizar la igualdad de oportunidades entre su plantilla. Para ello, ya en el año 2011, el Grupo CLH firmó los Planes de Igualdad correspondientes a sus dos empresas –CLH y CLH Aviación–, así como un “Protocolo para la prevención ante el acoso en el trabajo” destinado a 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. El Grupo 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.

## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 9 de 24



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 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 19.426,77 euros anuales, lo que supone algo más del doble del Salario Mínimo Interprofesional aprobado por el Gobierno, que durante 2014 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 elaboró un nuevo vídeo de sensibilización en igualdad de género, cuya edición culminó en 2014, año en que fue distribuido.

CLH, como empresa Efr<sup>(1)</sup>, ofrece además a sus empleados un amplio conjunto de beneficios sociales.

## 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.

## CLH: Ejemplo de promoción de la diversidad en un sector tradicionalmente masculino

El esfuerzo realizado por CLH para la promoción de la diversidad ha sido puesto en valor y relevancia en el informe "Inspirando: Casos de éxito en diversidad de género" realizado por ISOTES y PwC. CLH ha sido destacado como ejemplo de cómo se han ido mejorando los indicadores de proporción de mujeres en las posiciones de dirección y gestión en un sector tradicionalmente copado por hombres.

<sup>(1)</sup> Efr: "Empresa familiarmente responsable". Certificación concedida por la fundación Másfamilia. Véase apartado "Compromiso con un entorno de trabajo flexible" en este capítulo.



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

	2012	2013	2014
Director**	n.c**	n.c**	n.c**
Técnicos	93,3%	93,9%	94,5%
Administrativos	88,2%	87,2%	89,9%
Especialistas y operarios cualificados	89,3%	88,5%	92,1%

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

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

Otros indicadores retributivos de CLH

Otros indicadores retributivos de CLH	2014
Ratio entre la compensación de la persona mejor retribuida y la mediana recibida por el resto de las personas	9
Ratio entre la compensación de la persona mejor retribuida y la compensación de la persona con menor retribución	18
Ratio entre el incremento de la compensación de la persona mejor retribuida y el incremento mediano de la compensación de todos los empleados	10,96

# 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 2014, CLH alcanzó un 94% de la plantilla con contrato de trabajo por tiempo indefinido, que está en línea con el año anterior.

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 área geográfica del centro de trabajo donde van a desempeñar sus funciones. De esta forma, durante el año 2014, el 68% de las contrataciones realizadas se llevaron a cabo localmente. Con esta medida, el Grupo CLH consigue:

- Facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar.
- Disminuir los desplazamientos entre el trabajo y el domicilio, reduciendo la probabilidad de ocurrencia de accidentes “in itinere” y el consumo de carburantes.
- Mayor fidelización y estabilidad de los empleados.

## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 11 de 24



## Contratación de personal Grupo CLH

	2012			2013			2014		
	Total	Local	%	Total	Local	%	Total	Local	%
CLH	41	35	85%	10	10	100%	21	13	62%
CLH Aviación	6	6	100%	2	2	100%	4	4	100%
Total Grupo CLH	47	41	87%	12	12	100%	25	17	68%

Por otro lado, el programa de becas de CLH da lugar a una política de incorporación de becarios que se ha convertido para el Grupo CLH en una excelente forma de inserción laboral. De este modo en 2014 se incorporaron 79 becarios y 19 fueron contratados.

## 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.

Tal y como se establece en los 10 principios de Pacto Mundial, apoyamos activamente la libertad de afiliación de los trabajadores para la constitución de asociaciones y sindicatos que defiendan y protejan sus derechos.



## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 12 de 24

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, más del 83% 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. En 2015 se negociará el nuevo Convenio Colectivo de CLH Aviación y de CLH.

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 2014 su quinta 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 en el Grupo CLH

	2012	2013	2014
Empleados cubiertos por convenios	1.236	1.175	1.179
Porcentaje	85%	84%	83,4%

### Antigüedad media de plantilla

	2012	2013	2014
Antigüedad media	18	19	19
Rotación Voluntaria (bajas no deseadas)	0,4%	0,2%	0,7%

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

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Rotación total	86	7	13	4	21	4
Tasa de rotación	7,5%	3,8%	1,1%	2,2%	1,8%	2,2%

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

	2012			2013			2014		
	<30 años	30-50 años	>50 años	<30 años	30-50 años	>50 años	<30 años	30-50 años	>50 años
Rotación total	1	6	86	0	3	14	0	10	15
Tasa de rotación	0,4%	1,2%	14,%	0,0%	0,5%	2,3%	0,0%	1,7%	2,6%



## 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 supuestos 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.

Igualmente, CLH ofrece a sus trabajadores la posibilidad de acceder a los beneficios de 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, por primera vez, 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.

Además, todos los empleados pueden disfrutar de diversas ventajas habilitadas por la compañía que mejoran lo recogido en la legislación vigente, en el ámbito de la conciliación, tales como:

- Licencias por paternidad y maternidad.
- Licencias por enfermedad grave de familiares o cambios de domicilio.
- Licencias por asistencia a exámenes.

El Grupo CLH renovó en 2011 y 2014 su certificado EFR, de tres años de validez, tras superar de forma satisfactoria una auditoría externa con la calificación B-Empresa Proactiva en 2011 y B+-Empresa Proactiva+ en 2014.

## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 14 de 24



En 2014 CLH es nombrada por la Fundación Másfamilia como referente en comunicación en el ámbito de la Conciliación. En este campo la compañía continúa participando activamente en los Foros EFR organizados por dicha fundación y, además, en 2014 colaboró en el artículo del diario ABC “Así son los padres comprometidos de hoy”, y participó en el programa de radio de “Foro Recursos Humanos” con la intervención del Responsable del Modelo EFR.

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.

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 distribuyó 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. El Grupo CLH se situó en el puesto 42 de las mejores empresas para trabajar en España, según el informe mercoPersonas 2014, elaborado por el Monitor Empresarial

de Reputación Corporativa. La compañía ha mejorado dos posiciones respecto al pasado ranking y consigue mantenerse por octavo año consecutivo entre las 100 mejores empresas de España.

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.

### CLH se preocupa del bienestar de los empleados

Algunas de las medidas más destacadas que CLH ha adoptado en los últimos años para mejorar la satisfacción de sus empleados son:

- Desarrollar un Plan de Formación con un gran número de acciones de distinto calado.
- Favorecer la promoción interna.
- Ofrecer una política retributiva competitiva, en línea con las existentes en el mercado.
- Disponer de un buen clima laboral.

En 2014, a través de la Dirección de Recursos Humanos:

- Se ha implantado una nueva aplicación para la gestión automatizada de los beneficios sociales a través del Portal del Empleado.
- Se ha comenzado a desarrollar una acción formativa sobre el modelo y medidas de conciliación, que será una de las primeras en canalizarse a través del sistema de e-learning.



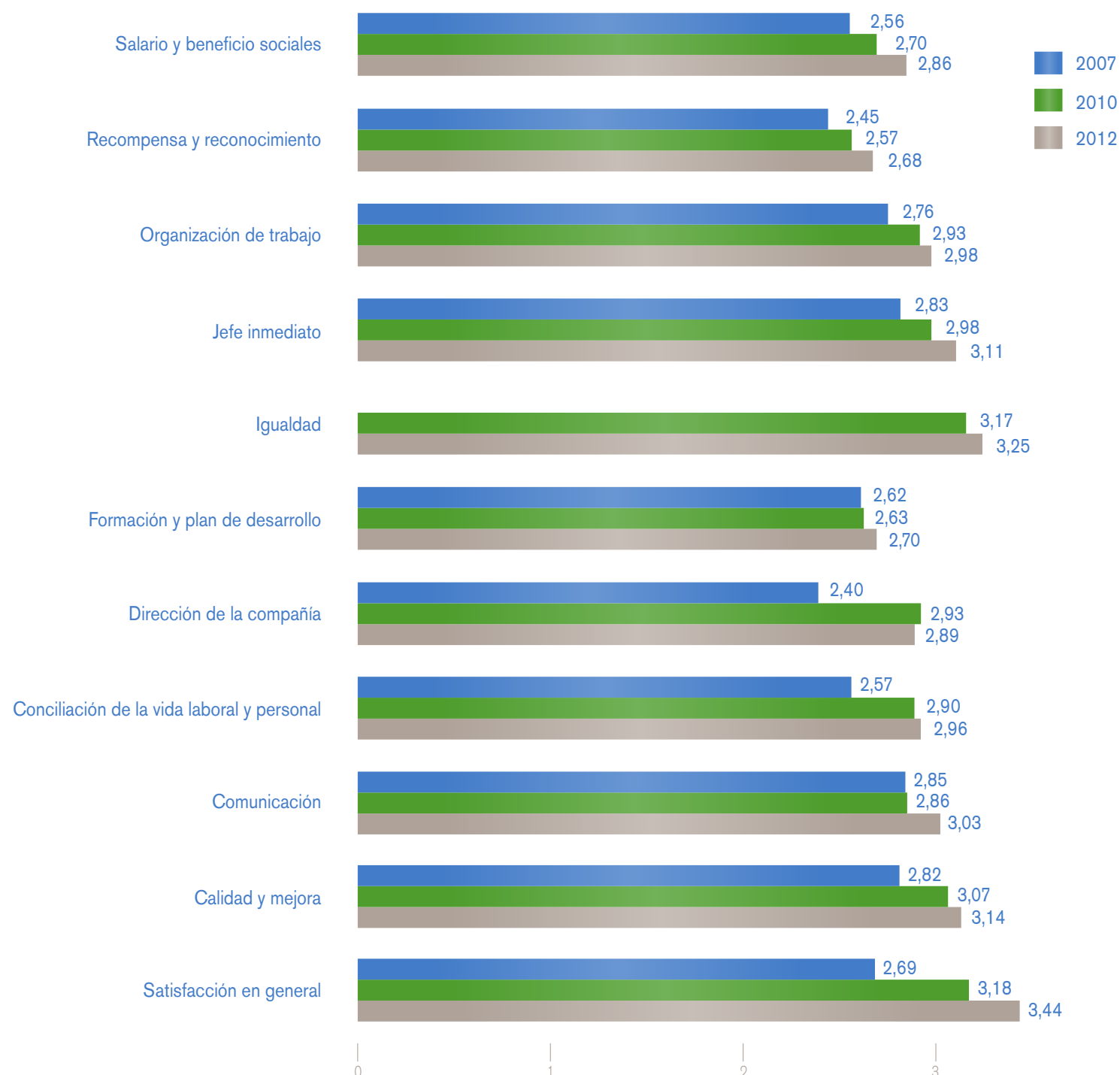
## Encuesta de opinión de empleados

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 trienal una encuesta de clima laboral 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 en el último realizado, en 2012, 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





## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 16 de 24

A continuación se indican los principales objetivos planteados por CLH tras conocer los resultados de la encuesta de clima y las acciones que se desarrollaron al respecto:

Fomentar las reuniones a nivel directivo con sus respectivas unidades de negocio.



Incrementar el uso del Canal CLH para fomentar la comunicación de la Dirección y evaluación de la necesidad de realizar más reuniones a nivel directivo por unidades de negocio.

Desarrollar el sistema de evaluación e incorporar acciones de comunicación al respecto.



Realización de acciones de comunicación concretas para diferenciar lo que es la evaluación de competencias de la DPO, así como, en su caso, su impacto en las retribuciones.

Conseguir que el personal se sienta emocionalmente recompensado por su trabajo.



Articular un Buzón de Felicitaciones donde quede constancia y registro.

Reforzar el despliegue del modelo de liderazgo.



Realización de acciones formativas y de comunicación.

Favorecer la comunicación interdepartamental.



Incentivar y potenciar el conocimiento y la colaboración entre determinadas áreas para fomentar su colaboración compartiendo objetivos y/o formación.



## 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.

En 2014 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.

Además 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 dotar a los empleados 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”.

### Alineados con las mejores prácticas existentes en formación de personas

Las iniciativas más novedosas en materia de formación desarrolladas por el Grupo CLH en 2014 han sido las siguientes:

- Utilización de **metodologías de enseñanza online e-learning** (Por ejemplo para el curso de “Ética e integridad”). Estas metodologías facilitan la formación de los empleados al ofrecer una mayor flexibilidad para realizarlas que si fuesen en formato presencial.
- **Creación de la figura “Formador de formadores en Oleoductos”**, como parte del Equipo de Monitores Internos. La creación de esta figura mejora las competencias profesionales de los empleados entrenados para dar formación e incrementa el alcance e impacto de los conocimientos dentro de la compañía.

## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 18 de 24

En 2014 se ha puesto en marcha formación en otra competencia clave para nuestra organización como es la comunicación y relaciones interpersonales, que bajo el lema “Nos entendemos” pone en valor la importancia de la comunicación entre los gestores y sus equipos.

Asimismo, se ha iniciado también una formación piloto para la competencia “Compromiso con la excelencia” cuyo principal objetivo a futuro será la orientación a resultados desde un alto standard de calidad.

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.



### Otras acciones llevadas a cabo con respecto a la formación y desarrollo profesional han sido:

- 1 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 2014 se ha continuado impartiendo el programa “PDD in company” (Programa 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.
- 2 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.
- 3 Ayudas para estudios.** La empresa premia la iniciativa de sus empleados para ampliar sus conocimientos y competencias ofreciendo ayudas económicas para poder cursar aquellos estudios que se consideren de interés y aplicación para la compañía.

#### Inversión en formación del Grupo CLH (euros)\*

	2012	2013	2014
Inversión por empleado	672	562	607
<b>Inversión total</b>	<b>1.050.213</b>	<b>806.211</b>	<b>863.458</b>

\* Las cifras incluyen subvenciones.

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

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
CLH	34	51	30	47	38	49
CLH Aviación	31	47	38	61	29	96
<b>Total Grupo CLH</b>	<b>33</b>	<b>50</b>	<b>32</b>	<b>48</b>	<b>35</b>	<b>52</b>

## Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 19 de 24



## Promedio de horas de formación del Grupo CLH desglosado por colectivos

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Director	128	0	103	0	98	0
Técnicos	45	72	36	65	47	72
Administrativos	22	16	27	15	24	13
Especialistas y operarios cualificados	27	37	29	37	29	37

El Grupo CLH imparte entre sus actividades de formación y sensibilización acciones formativas en materia de sostenibilidad, incluidos entre otros medio ambiente, ética, igualdad y seguridad. En este ámbito cabe destacar la acción formativa en RSC: “Poniendo los valores a trabajar para la cuenta de resultados” que se realizó durante 2014.

A través de dos sesiones se ha formado a 22 personas, del colectivo de jefes de instalación, subdirectores y gerentes, 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 380 trabajadores han sido invitados a realizar esta formación. De este total, 246 trabajadores de la compañía la han superado con éxito. Esto representa el 65% de los invitados a participar.



## Lanzamiento de la formación “Ética e integridad en el Grupo CLH”

Adicionalmente a la formación en RSC, en 2014 se puso en marcha la formación “Ética e integridad en el Grupo CLH”. Esta formación está compuesta por 3 módulos cuyos contenidos tratan sobre el código de conducta, la seguridad de la información en CLH y la prevención de la responsabilidad penal.

En esta primera edición la formación presencial ha estado destinada al colectivo de subdirectores, gerentes, y jefes de instalación, desplegándose posteriormente en formato online a más de 230 personas.





## El modelo de desarrollo profesional

Las acciones periódicas de promoción y desarrollo que el Grupo CLH lleva a cabo hacen 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 2014 han promocionado a puestos de mayor responsabilidad un total de 48 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 2014, el 53% de la plantilla del Grupo CLH ha sido evaluada.

La compañía continúa con su plataforma Supera-T cuya implantación culminó 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

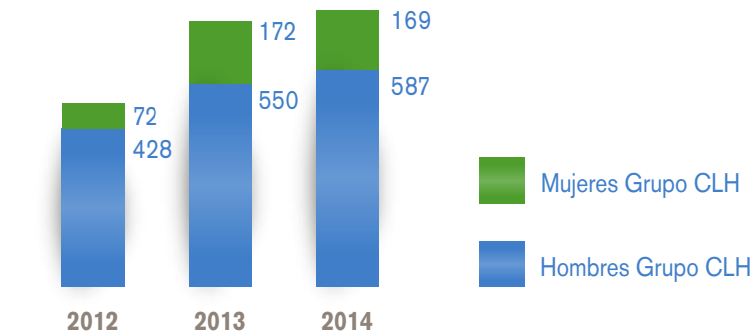
Página 21 de 24



Evaluación del desempeño Grupo CLH

	2012		2013		2014	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Plantilla Media Activa (a)	1.163	200	1.242	193	1.232	191
Número de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b)	428	72	550	172	587	169
Porcentaje de empleados que reciben una evaluación formal del desempeño y revisión durante el período (b/a)	37%	36%	44%	89%	48%	88%

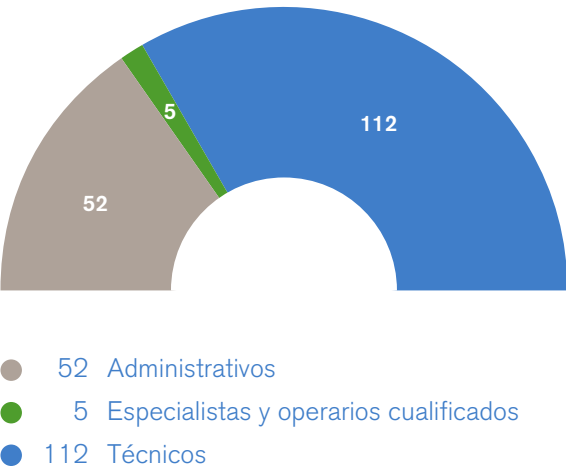
Número de personas que reciben una evaluación del desempeño. Desglose por género



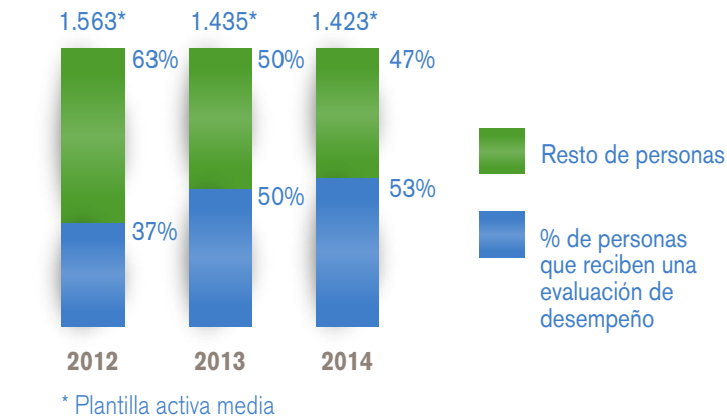
Evaluación de desempeño del Grupo CLH desglosado por categoría profesional y género-hombres



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



Evaluación de desempeño del Grupo CLH sobre plantilla activa media



Entorno laboral atractivo para nuestras personas

Página 22 de 24



Con el objetivo de facilitar el proceso de evaluación de las competencias de los empleados de CLH, la compañía dispone de un mapa de competencias y puestos tipo que trata de establecer el nivel conductual (de 1 a 4) de cada competencia (tanto de las generales como de las específicas).

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

- 1 **Número de personas** sujetas a evaluación de desempeño.
- 2 **Porcentaje de personas** sujetas a evaluación del desempeño.
- 3 **Ratio de evolución** de las evaluaciones competenciales.

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.

Mapa de competencias de CLH

Mapa de competencias de CLH		Competencias genéricas				Competencias específicas							
		Compromiso con la excelencia	Orientación al cliente	Apertura y adaptación al cambio	Colaboración	Liderazgo	Comunicación y relaciones interpersonales	Visión de negocio	Negociación	Planificación y organización	Capacidad de toma de decisiones	Capacidad de aprendizaje	Conocimiento y aplicación de la técnica
Puestos tipo	Director	4	4	4	4	4		4	4	4	4		
	Gerente	4	3	3	3	4		3	3	4	3		
	Jefe operaciones/Aviación	3	3	3	3	3	3			3	2		
	Jefe de Gestión	3	3	3	3	3	3			3	2		
	Técnico operaciones/Aviación	2	2	2	3					2		3	4
	Técnico de Gestión	2	2	2	3					2		3	4
	Responsable de equipo	2	2	2	3	2				2	2		2
	Administrativo	1	1	1	2					2		2	2
	Mantenimiento	1	1	1	2							2	2
	Especialista	1	1	1	2							2	2
	Operario	1	1	1	2							2	1

Nivel conductual requerido para cada competencia (de menor a mayor): 1 2 3 4



## Comunicación interna

El Grupo CLH ha seguido promoviendo en 2014 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 2014 este portal registró más de 174.000 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 120 participantes.





## Caso destacado

La compañía ha firmado recientemente su adhesión al programa INSERTA de la Fundación ONCE y al Charter de la Diversidad de España, dos iniciativas que se enmarcan en el ámbito de la Responsabilidad Social del Grupo CLH con las que refuerza su compromiso con la igualdad y con la sociedad en general.

### Proyecto INSERTA

Con su adhesión al proyecto INSERTA de la Fundación ONCE, el Grupo CLH se compromete a facilitar la inserción en su plantilla de un total de 20 personas con discapacidad en un plazo de cinco años. Además, el convenio prevé que ambas entidades apoyen la realización de acciones de formación dirigidas a los integrantes de este colectivo, así como la promoción y patrocinio de iniciativas que contribuyan a su inserción laboral y a la creación de oportunidades de empleo.

Asimismo, la compañía se incorpora al Foro INSERTA Responsable, un espacio de encuentro y debate impulsado por la Fundación ONCE para potenciar el intercambio de políticas y experiencias que permitan a las empresas integrantes materializar su compromiso con la responsabilidad social, la diversidad, la igualdad y la discapacidad.



### Charter de la Diversidad

El Charter de la Diversidad de España es un proyecto de la Comisión Europea que tiene como objetivo fomentar prácticas de gestión e inclusión de la diversidad en las empresas, instituciones y entidades españolas, como herramienta para aumentar su competitividad y mejorar la calidad de vida de las personas.

Mediante la firma de esta carta de principios, CLH asume, entre otros objetivos, compromisos básicos como sensibilizar y difundir entre las personas los principios de igualdad de oportunidades y de respeto a la diversidad; avanzar en la construcción de una plantilla heterogénea; promover la inclusión y considerar la diversidad en las políticas de recursos humanos; impulsar la conciliación y reflejar las actividades de apoyo a la no discriminación en la memoria anual de la compañía.



## 9 Compromiso y cercanía con las comunidades locales



### Nuestro enfoque

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



Cumplido



En proceso



No iniciado



### ¿Qué avance hemos logrado en 2014 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con nuestro compromiso con la comunidad?

Programa	Grado de cumplimiento	
1 Definir una política de acción social del Grupo CLH.	★	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 2014 se han incrementado los contactos con grupos de interés. Se finalizó 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. Al iniciar y al finalizar un proyecto de acción social se hace un seguimiento de los indicadores asociados.
5 Diseñar un programa de voluntariado corporativo del Grupo CLH.	★	Se ha diseñado el programa de voluntariado corporativo y durante 2014 se ha consolidado 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 2014 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 realizado y una campaña de difusión para toda la compañía.



## 9 Compromiso y cercanía con las comunidades locales (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento	
9 Llevar a cabo un programa de comunicación y sensibilización interna sobre voluntariado corporativo.	★	El programa se ha diseñado y se ha puesto en marcha.
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.	★	El formulario de solicitud recoge los requisitos e informaciones necesarios para poder analizar cada proyecto recibido.
11 Seleccionar proyectos prioritarios de acción social de los grupos de interés.	★	En 2014 se han recibido 29 solicitudes de colaboración de las cuales 23 han sido aceptadas.
12 Establecer alianzas con los grupos de interés.	★	Se han incrementado los contactos con grupos de interés.
13 Desarrollar un plan de acción y un seguimiento de los proyectos.	★	Se ha implantado un sistema de indicadores de seguimiento en los proyectos llevados a cabo por el Grupo.
14 Poner en marcha y realizar un seguimiento del mapa de indicadores de impacto de los proyectos de acción social.	★	La metodología está implantada y se elaboran informes resumen de cada proyecto.
15 Desarrollar una Política de Apoyo al Emprendedor del Grupo CLH.	★	La política está aprobada 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.
16 Continuar avanzando en el desarrollo de los programas del Plan director de Responsabilidad Social corporativa 2012-2016.	—	El Plan se desarrolla según el calendario previsto.

★ Cumplido

— En proceso

✕ No iniciado

Continúa en página siguiente ▶



## 9 Compromiso y cercanía con las comunidades locales (continuación)

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Aprobación de la Política de apoyo al emprendedor.
- 2 Incremento del contacto con los grupos de interés de la compañía.
- 3 Realización de 23 proyectos de acción social.



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

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





## Relaciones con la comunidad

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

Para que estas relaciones con la sociedad sean más efectivas, CLH cuenta con un manual dirigido a los responsables locales, en el que se incluye asesoramiento sobre la forma de gestionar estos procesos de comunicación. Los consejos contenidos en este documento contribuyen a mejorar la gestión de la reputación de la compañía, generar confianza entre los grupos de interés, favorecer una mejor comprensión del valor económico y social generado por CLH e identificar nuevas oportunidades de negocio.

En el plano operativo, antes de iniciar cualquier obra de construcción o mejora de sus infraestructuras, CLH consulta la opinión y sugerencias de las comunidades locales que puedan verse afectadas. Las aportaciones recibidas son estudiadas y tenidas en cuenta en la redacción del proyecto definitivo.

Otra prioridad de la compañía es realizar sus proyectos con el máximo respeto por la naturaleza y el entorno. Por ello, CLH desarrolla sus actividades respetando siempre los más estrictos criterios medioambientales y considerando las mejores prácticas del sector.

Dentro de este compromiso, la compañía ha traslado algunas de las instalaciones que se encontraban próximas a núcleos urbanos a otras áreas más alejadas, con el objetivo de que sus terrenos sean utilizados para otros usos.

De este modo, CLH concluyó en 2014 la recuperación de los terrenos que ocupaba la antigua instalación de Cala Figuera, después de utilizar la técnica de la biorremediación, en la que se emplean procesos biológicos para limpiar el suelo. En la zona recuperada se desarrollarán nuevas actividades comerciales y portuarias.

La compañía también finalizó el desmantelamiento de la antigua instalación de Salamanca, tras haber desmontado los tanques, las tuberías y otros equipos, además de demoler los edificios que la componían. CLH tiene previsto realizar estudios de investigación y caracterización medioambiental del subsuelo para determinar la técnica más adecuada para el saneamiento de la zona.

### Facilitando la colaboración entre el Grupo CLH y sus grupos de interés

Además, con el objetivo de mejorar la comunicación entre el Grupo CLH y aquellas organizaciones que estén interesadas en realizar proyectos de acción social con ella, la compañía dispone de un formulario estandarizado que facilita este proceso.

Este formulario, que se puede descargar desde la página web de CLH, se estructura de acuerdo con los cinco puntos siguientes: perfil de la organización solicitante, datos de contacto, descripción del proyecto para el que se pide colaboración, contribución que se solicita a CLH y los impactos positivos esperados del proyecto.

Los proyectos elegibles para la colaboración deben realizarse en el ámbito de las comunidades locales en las que opera la compañía y deben estar centrados en alguna de las áreas de actuación primaria para la compañía: educación, asistencia social, integración social, protección del medio ambiente, fomento del arte y la cultura o la investigación.

Para más información, se recomienda consultar la Política de Acción Social del Grupo CLH disponible en su página web: [www.clh.es](http://www.clh.es)



## Contribución al bienestar y desarrollo de nuestras comunidades

A través de su Plan de Acción Social, el Grupo CLH apoya cada año diferentes proyectos que contribuyen al beneficio de las comunidades en las que cuenta con infraestructuras, relacionados con la educación, la asistencia social, la integración o la protección del medio ambiente, así como con el fomento del arte y la cultura, el desarrollo de nuevas fuentes de energía o el fomento del empleo.

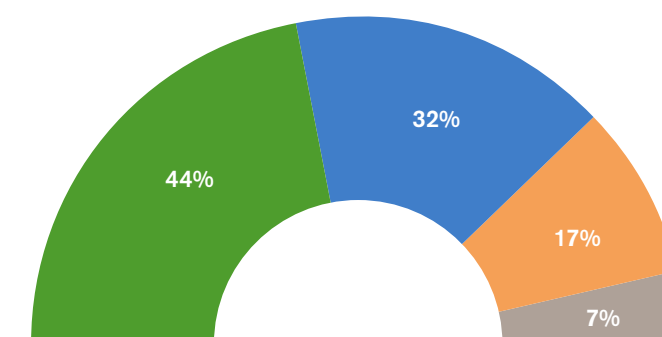
Estas iniciativas están alineadas con la Misión, Visión y Valores de la compañía, así como con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.

CLH realiza un seguimiento de este conjunto de acciones, para conocer de forma concreta su desarrollo, la opinión de los destinatarios y el impacto real en la comunidad. Este estudio se realiza a partir de la información contenida en el formulario que la compañía hace llegar a todas las organizaciones que solicitan la colaboración de CLH. El formulario incluye información sobre la participación de la comunidad en el diseño del proyecto, impactos positivos del mismo y los beneficios para la sociedad y para la compañía.

En 2014, el 44% del presupuesto de acción social del Grupo CLH se dedicó a actividades de desarrollo económico y social, un 32% a patrocinios artísticos y culturales, un 17% a la protección del medio ambiente y un 7% a labores de integración y acción social.

Distribución del gasto en acción social en 2014 en el Grupo CLH

- 44% Desarrollo económico y social
- 32% Arte y cultura
- 17% Medio ambiente
- 7% Integración y acción social





## Voluntariamente

Uno de las principales iniciativas incluidas en el Plan de Acción Social del Grupo CLH es el programa “Voluntariamente”, por el que la compañía participa en proyectos solidarios que desarrollan los propios trabajadores de forma voluntaria, ya sea a través de CLH o con la colaboración de alguna ONG.

Entre las acciones emprendidas dentro de este programa en 2014, destaca la colaboración con la Asociación Oncológica Dr. Amadeu Pelegrí en el proyecto “Micky, los cojines del corazón”, que ha permitido la confección de almohadas con forma de corazón para su entrega gratuita a mujeres operadas de cáncer de mama, con la finalidad de ayudarles a aliviar los efectos de la cirugía, gracias a su diseño anatómico y a los materiales empleados.

Otra colaboración relevante ha sido la llevada a cabo con la Fundación Bobath en la adquisición de material tecnológico para cubrir las necesidades formativas y de aprendizaje de las personas con parálisis cerebral. Gracias a la ayuda prestada, esta asociación pudo adquirir dos pantallas táctiles de última generación y un ratón ocular que permiten controlar el ordenador con el movimiento de los ojos.

CLH también ha ayudado a la asociación Delírica El Grito en el desarrollo de una campaña de concienciación medioambiental a través del teatro. La iniciativa, que se ha llevado a cabo en centros escolares y zonas públicas, ha conseguido llegar a más de 1.500 personas que habitualmente no pueden disfrutar del teatro, sobre todo niños, además de inculcar la importancia del reciclaje para cuidar el entorno y favorecer un futuro sostenible.

La compañía ha colaborado un año más en el proyecto “Aulas en Acción”, de la ONGD Jóvenes y Desarrollo, cuyo objetivo es, mediante acciones formativas en centros educativos, contribuir a la creación de una ciudadanía activa y sensibilizada sobre la importancia del cumplimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio y la promoción de los Derechos Humanos.

Además de las acciones desarrolladas dentro de “Voluntariamente”, CLH ha apoyado en 2014 iniciativas de otras ONG, como la Fundación Prodis, a quien la compañía confía desde hace años la realización de tareas relacionadas con la distribución de su revista corporativa, para ayudar a jóvenes con discapacidad a integrarse en el mundo laboral y ofrecerles una alternativa de empleo, y les presta apoyo en la organización de su torneo solidario de pádel.

CLH también colabora habitualmente con Acción contra el Hambre en campañas como “Comparte Ticket Restaurant”, que anima a las personas de la compañía a donar vales de comida, o en los Torneos Interempresas de fútbol 7 y Challenge Interempresas, que han permitido recaudar fondos para proyectos de recuperación nutricional en más de 45 países. En agradecimiento a esta colaboración continuada, esta ONG otorgó al Grupo CLH un diploma de reconocimiento.

## Compromiso y cercanía con las comunidades locales

Página 7 de 9



Otras organizaciones a las que CLH ha apoyado en 2014 fueron Cruz Roja, la Asociación Española contra el Cáncer o la Fundación ONCE, con la que ha patrocinado el IV Campeonato de Europa de Baloncesto en Silla de Ruedas.

### Principales colaboraciones del Grupo CLH en el Plan de Acción Social

- Asociación Cortes Siglo XXI.
- Asociación Española Contra el Cáncer.
- Asociación Oncológica Dr. Amadeu Pelegrí.
- Asociación Cultural Delírica el Grito.
- Ayuntamiento de Ribera Baja.
- Centro de la Humanización de la Salud.
- Cruz Roja Española.
- Embajada de España en Omán.
- Fundación Albéniz.
- Fundación Bobath.
- Fundación ONCE.
- Fundación Prodis.
- Junta Administrativa de Rivabellosa.
- ONGD Jóvenes y Empleo.
- Universidad de La Rioja.

## Colaboración con Instituciones culturales

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

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; y a la Fundación Albéniz, a la que ayuda en la formación de jóvenes virtuosos de la música.

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.

Además, CLH fue una de las empresas patrocinadoras del libro “El Palacio de los Chávarri”, la primera obra que se ha editado sobre el emblemático edificio bilbaíno, coincidiendo con su 120 aniversario.

La compañía también publicó un nuevo libro dedicado al medio ambiente que, bajo el título “Universo verde. Un viaje microscópico al interior de la célula vegetal”, desvela aspectos insólitos y ocultos de la naturaleza mediante fotos captadas con microscopio.

## Apuesta por la educación

La educación y la formación son otro de los principales capítulos de la política de Responsabilidad Social Corporativa del Grupo CLH.

La compañía mantiene convenios con la Consejería de Educación del Gobierno de La Rioja y con institutos de Formación Profesional de toda España para que sus estudiantes disfruten de periodos de formación en sus instalaciones. Además, apoya la investigación tecnológica en la rama de la Micro-Robótica, financiando trabajos elaborados por alumnos de FP.

Además, CLH participa desde 2009 en el programa Recruiting Erasmus, lo que permite a alumnos universitarios con formación en el extranjero perfeccionar sus conocimientos teóricos con prácticas dentro de la compañía.



## Compromiso y cercanía con las comunidades locales

Página 8 de 9



CLH patrocina también 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.

Asimismo, por segundo año consecutivo, la compañía ha colaborado con la Universidad de La Rioja en la organización del ciclo “La sociedad en busca de referentes”, dentro de las actividades planificadas en sus Cursos de Verano.

Para facilitar la inserción laboral de estudiantes de Formación Profesional y licenciados universitarios, CLH estuvo presente en el II Foro de Empleo de la Universidad Alfonso X el Sabio, la Feria de Empleo Induforum 2014, organizada por la Escuela Técnica Superior de Ingenieros Industriales de la Universidad Politécnica de Madrid, o la VIII Feria de Empleo para Personas con Discapacidad, promovida por la Comunidad de Madrid. En las tres ferias, la compañía contó con un stand informativo, en el que dio a conocer su actividad y recogió curriculums de los jóvenes interesados en trabajar en la compañía.

Además, CLH organiza periódicamente visitas de alumnos de diferentes Escuelas de Ingeniería, facultades universitarias y de otros centros educativos, a los que les explica el funcionamiento de sus infraestructuras. Entre las principales visitas recibidas en 2014, destacan: el Máster de Derecho de la Energía y el Curso Superior de Negocio Energético, impartidos por el Club Español de la Energía; la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Minas y Energía de la Universidad Politécnica de Madrid; el Máster de Prevención de Riesgos Laborales, Calidad y Medio Ambiente de la Universidad de Valladolid; los Máster de Logística del Zaragoza Logistics Center y de la Universidad Rovira i Virgili de Tarragona; así como alumnos del instituto Técnico Industrial de Miranda de Ebro, el instituto Pascual Calbó de Mahón o el instituto Sáenz de Buruaga de Mérida.

La compañía también impartió en su sede social una conferencia a los alumnos del Curso de Alta Gestión de Infraestructuras del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional del Centro Superior de Estudios de la Defensa Nacional (CESEDEN).

## Apoyo al emprendimiento

En 2013, el Grupo CLH amplió su Plan Director de RSC 2012-2016 con la inclusión de una nueva Política de Apoyo al Emprendimiento. El objetivo de este proyecto es contribuir a la innovación, a la generación de empleo y a la creación de nuevo tejido industrial, mediante la colaboración de la compañía en acciones impulsadas por administraciones públicas, ONG o asociaciones de interés general que tengan como finalidad principal la materialización de proyectos emprendedores.

Esta política se aplica a nivel nacional, especialmente en aquellas localidades donde la compañía está presente, para contribuir a su avance económico y bienestar social.

Entre las principales acciones emprendidas en 2014, CLH ha firmado convenios de colaboración para apoyar el emprendimiento con las universidades integradas en el Campus Iberus y con la Agencia de Innovación, Financiación e Internacionalización Empresarial de Castilla y León (ADE).



La compañía también ha patrocinado el II Campus de Emprendedores de San Fernando de Henares y el I Encuentro de Antiguos Alumnos Emprendedores de la Universidad Carlos III.

Además, CLH también ha sido una de las empresas patrocinadoras de la tercera edición de The South Summit, celebrado en Madrid, para dar a conocer las diferentes iniciativas de emprendimiento que se están desarrollando en el sur de Europa y en el mundo.

La compañía tiene previsto extender esta Política de Apoyo al Emprendimiento a otras comunidades y municipios en los que cuenta con centros de trabajo.

Su puesta en marcha ha contribuido a que CLH recibiera en 2014 el sello de “Entidad Adherida a la Estrategia de Emprendimiento y Empleo Joven 2013-2016”, concedido por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social, en reconocimiento a las acciones impulsadas por la compañía para favorecer el acceso de los jóvenes al mercado laboral.



## Caso destacado

### Premios al emprendimiento

Dentro de su Política de Apoyo al Emprendimiento, el Grupo CLH firmó en 2014 un convenio con la Agencia de Innovación, Financiación e Internacionalización Empresarial de Castilla y León (ADE) para impulsar el emprendimiento en esta región. Este acuerdo permitió a la compañía premiar las cuatro mejores iniciativas presentadas en ADE2020, un programa de ayuda y asesoramiento para jóvenes emprendedores.

Las ideas galardonadas proponen acciones tan diversas como la creación de software para el diagnóstico del síndrome de la apnea-hipopnea del sueño (SAH) o para la fabricación de modelos tridimensionales a partir de fotografías; así como el desarrollo de programas de inteligencia artificial, con aplicaciones en biotecnología, ingeniería o finanzas; o la implantación de un nuevo proceso para la cría de gusanos de la harina, cuya producción se dirige a la alimentación animal o a los sectores químico, cosmético, farmacéutico o forestal.

La compañía también firmó otro convenio con el Campus Iberus, entidad formada por las universidades de Zaragoza, Lleida, La Rioja y Pública de Navarra, para organizar los I Premios Emprende, en los que se distinguieron las dos mejores ideas de alumnos, titulados o trabajadores de los centros universitarios que componen este Campus.

La propuesta “PSPnat: Procesos sostenibles para la obtención de productos naturales” fue reconocida en la modalidad de “Ideas de negocio innovadoras”; mientras que la compañía Nadetech Innovations, especializada en el desarrollo de equipos para laboratorio, fue galardonada en la categoría de “Proyecto empresarial puesto en marcha en los últimos 48 meses”.



# 10 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 y la sostenibilidad, alineándose así con las preocupaciones de la sociedad y del resto de grupos de interés. Para ello, la compañía desarrolla soluciones para reducir el uso de recursos naturales, minimizar sus emisiones, esforzándose por utilizar los recursos, tecnologías y procesos de forma eficiente y respetuosa 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 2014 en los programas del Plan Director de RSC relacionados con medio ambiente?

Programa	Grado de cumplimiento	
1 Mejorar el sistema de reporting ambiental.	★	Se ha diseñado una herramienta informática para el reporte y control de los incidentes industriales.
2 Promover el ahorro y la eficiencia energética.	—	Durante el 2014 se han llevado a cabo una serie de actuaciones tales como la mejora de las infraestructuras, el ajuste de las potencias contratadas para incrementar el ahorro y la eficiencia energética.
3 Mejorar la eficiencia en el consumo de agua.	—	Se encuentra en borrador una guía de buenas prácticas para mejorar la eficiencia en el consumo de agua.
4 Promover la eficiencia en la gestión de residuos.	★	Se ha realizado el pliego del nuevo concurso para la gestión integral de los residuos del Grupo CLH y está en licitación.
5 Formalizar e implantar la posición del Grupo CLH en materia de biodiversidad.	—	Se ha realizado un borrador de la política de biodiversidad. Está prevista su publicación durante el primer semestre de año 2015.
6 Realizar un seguimiento de riesgos y oportunidades ambientales.	—	Se continúa con el plan de presentación de proyectos para la obtención de deducciones fiscales por inversiones ambientales.
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.	★	Se ha realizado por tercera vez el cálculo de la huella de carbono.



# 10 Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa	Grado de cumplimiento
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.	 <p>En el año 2014 se finalizaron los trabajos de saneamiento ambiental mediante técnicas de biorremediación y bioestimulación en los terrenos de la antigua instalación de Mahón. Con respecto a Burgos se entregó a la Autoridad competente del proyecto la parcela donde se ubicaba la antigua instalación de mantenimiento.</p>
10 Realizar y publicar un informe sobre el inventario del arbolado en el Grupo CLH.	 <p>Se ha publicado el Inventario del Arbolado en el Grupo CLH.</p>
11 Puesta en marcha de los nuevos módulos para la obtención de datos ambientales realizados en la aplicación de Gestión Ambiental.	 <p>En el año 2014 se ha diseñado la herramienta informática de recopilación de información ambiental.</p>
12 Conseguir la certificación EMAS para la instalación de almacenamiento Gerona e instalación aeroportuaria de Málaga.	 <p>Se obtuvo en 2014 la certificación EMAS para la instalación aeroportuaria de Málaga y para la instalación de almacenamiento de Girona. Además se renovó la certificación para las instalaciones de Tarragona, Santurce Huelva y la aeroportuaria de Bilbao.</p>
13 Analizar los riesgos de los procesos/operaciones de la compañía que tienen un impacto relevante en zonas de alta consecuencia desde el punto de vista de la biodiversidad.	 <p>En 2014 se analizaron los riesgos de los procesos y operaciones de la compañía que tienen un impacto en zonas de alta consecuencia.</p>
14 Adaptar los procesos operativos y de construcción a la nueva política.	 <p>Desde hace tiempo se están tomando medidas para la protección y el cuidado de la biodiversidad, tanto en nuestras instalaciones como fuera de ellas en colaboración con diferentes organismos públicos y grupos de interés.</p>

 Cumplido

 En proceso

 No iniciado

Continúa en página siguiente ▶





# 10 Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno (continuación)

◀ Viene de página anterior

Programa		Grado de cumplimiento
15 Ampliar el plan de identificación de Zonas de Alta Consecuencia: obtención de la información relativa a los indicadores de GRI EN11 y EN15.	★	En el año 2014 se amplió el plan de identificación de Zonas de Alta Consecuencia.
16 Establecer normas de actuación en Zonas de Alta Consecuencia de acuerdo a los siguientes requisitos, involucrando a las comunidades locales: <ul style="list-style-type: none"><li>• Basadas en la nueva política de biodiversidad.</li><li>• Más allá de las declaraciones de impacto ambiental.</li></ul>	★	Se realizaron en 2014 distintas acciones relativas al establecimiento de normas de actuación en Zonas de Alta Consecuencia.
17 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.	★	En 2014 se continuó, según el calendario previsto, con el plan de verificación de Espacios Naturales Protegidos y se realizaron verificaciones adicionales.
18 Comenzar el proceso de saneamiento de los terrenos de las instalaciones de almacenamiento de Salamanca.	★	En el año 2014 se desmanteló la instalación de almacenamiento de Salamanca.

- ★ Cumplido
- En proceso
- ✕ No iniciado

## ✓ ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014?

- 1 Renovación de la Certificaciones EMAS de las instalaciones de almacenamiento de Tarragona, Huelva y Santurce y de la instalación aeroportuaria de Bilbao.
- 1 Obtención de la Certificación EMAS de las instalaciones de almacenamiento de Girona y del aeropuerto de Málaga.
- 1 Elaboración por tercer año del documento “Huella de Carbono del Grupo CLH”.

Continúa en página siguiente ▶



## 10

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

◀ Viene de página anterior



### ¿Qué otros hitos hemos logrado en 2014? (continuación)

- 1 Superación de la Auditoria conforme la Norma ISO 14001 dentro de la Auditoria global del Sistema de Gestión Integrado.
- 2 Diseño de una herramienta informática para el reporte y control de los incidentes industriales.
- 3 Continuación de la presentación de desgravaciones fiscales por inversiones medioambientales realizadas en nuestras instalaciones.
- 4 Finalización de los trabajos de saneamiento de suelos mediante técnicas de biorremediación y bioestimulación de los terrenos de la antigua instalación de Mahón (Menorca) con la aprobación de la Consejería de Medio Ambiente de Baleares.
- 5 Comienzo del proyecto de I+D+i sobre el diseño de sistemas bioabsorbentes para la eliminación y biorremediación de aguas afectadas por hidrocarburos. Este proyecto se lleva a cabo en colaboración con el Instituto del Agua, adscrito a la Universidad de Granada.
- 6 Inicio del proyecto de I+D+i sobre el estudio de la atenuación natural y seguimiento del proceso de biodegradación de suelos tratados mediante procesos de biorremediación.
- 7 Realización, por tercer año consecutivo, de la evaluación de riesgos sobre la biodiversidad en las instalaciones de CLH.
- 8 Participación en el proyecto de biodiversidad "Red de Primillares" en colaboración con GREFA.
- 9 Colaboración en el proyecto de construcción de nidos para carracas en la Comunidad de Madrid.



### ¿Qué queremos conseguir en 2015?

- Publicación y formalización de la Política de biodiversidad del Grupo CLH
- Realización de estudios de las condiciones de biodiversidad en el entorno de las instalaciones de León, Almodóvar y Mahón.
- Desmantelamiento de la instalación de recepción de CLH Aviación en el aeropuerto Adolfo Suárez Madrid-Barajas.
- Continuar con el plan de evaluación de los ENPs (Espacios Naturales Protegidos).



## Compromiso con el medio ambiente

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 los principios medioambientales que se incluyen dentro de la Política de Gestión Integrada.

La Política de Gestión Integrada proporciona un marco de referencia para establecer y revisar los objetivos de gestión de la calidad, innovación, medio ambiente, seguridad industrial y seguridad y salud en el trabajo del Grupo CLH, de acuerdo con nuestro compromiso de responsabilidad social corporativa. El objetivo de los aspectos medioambientales del mismo es garantizar el desarrollo sostenible de todas nuestras actividades, en las que la compañía tiene presentes criterios medioambientales durante todo el ciclo de vida de las mismas, minimizando el impacto sobre el entorno, los efectos sobre el cambio climático y respetando la biodiversidad y el entorno social. Para ello nos comprometemos a la aplicación sistemática de los principios que configuran los aspectos ambientales del Grupo CLH.

El Grupo CLH mantiene estrictos procedimientos, instrucciones y controles durante todo el ciclo de vida de los servicios ofrecidos por el Grupo, desde la fase de diseño previo a la ejecución de los proyectos hasta su puesta en funcionamiento pasando por la fase de construcción.

En CLH nos preocupamos, siguiendo los principios del Pacto Mundial, en mantener un enfoque preventivo de nuestras actividades que favorezca al medio ambiente generando el mínimo impacto ambiental sobre este.

Durante la fase de diseño los Estudios de Impacto Ambiental (EIAs) 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.

Posteriormente, durante la ejecución de las obras asociadas, el Grupo CLH realiza un completo seguimiento ambiental de las mismas, mediante procedimientos internos de control de los contratistas, identificando y poniendo en marcha las medidas correctoras necesarias para minimizar su impacto.

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 integra en el día a día de la actividad del Grupo CLH.

Además, todas las anteriores medidas se complementan con medidas adicionales dirigidas a mejorar la eficiencia de nuestras infraestructuras y servicios, una vez que se ponen en uso y con la adecuación de los mismos a las nuevas exigencias ambientales. Es importante destacar que el Grupo CLH no ha recibido ninguna queja por cuestiones ambientales en los últimos años, ya fuese proveniente de empleados de la compañía o de grupos de interés externos (como comunidades locales, ONGs, entre otros).



## Gastos e inversiones ambientales

Durante el año 2014, el Grupo CLH invirtió 10,36 millones de euros en diferentes proyectos de índole ambiental.

### Principales proyectos de índole ambiental

- Mejoras de integridad en las líneas de oleoducto.
- Mejoras en integridad de cubetos.
- Nuevo revestimiento y renovación de tuberías en diversos tramos de oleoductos.
- Mejoras en la protección catódica de las instalaciones de almacenamiento.
- Prevención de la afección de suelos en las instalaciones de almacenamientos.
- Protección medioambiental en instalaciones de almacenamiento y oleoductos.
- Mejoras en unidades de recuperación de vapores.

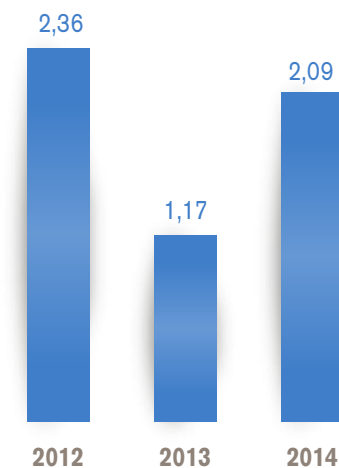
Los gastos corrientes del Grupo CLH en actividades de remediación de aguas subterráneas y suelos ascendieron a 2,09 millones de euros, destinados principalmente a la finalización del saneamiento de la antigua instalación de Mahón. Los gastos ambientales disminuyeron respecto a años anteriores gracias a la aplicación de tratamientos innovadores y sostenibles que además suponen un mayor ahorro económico.

Adicionalmente, la compañía dedicó 912 mil euros a otros gastos asociados a temas ambientales y a la prevención de contaminación de suelos y aguas subterráneas.

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



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







## Política de gestión ambiental

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

Este compromiso ambiental queda reflejado en los diferentes Procedimientos y Guías desarrollados por el Grupo CLH que establecen y regulan los principios ambientales de la compañía, todo ello de acuerdo con la legislación vigente, los objetivos corporativos de la compañía y su compromiso ambiental.

En 2014, el Grupo CLH superó con éxito la correspondiente auditoría de renovación 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, Santurce, y la aeroportuaria de Bilbao de acuerdo a la exigente normativa EMAS (Reglamento Comunitario de Ecogestión y Ecoauditoría). Además se certificó por primer año la instalación de almacenamiento de Girona, y la instalación aeroportuaria de CLH Aviación en Málaga, una vez superada con éxito la auditoría externa.

Como reconocimiento a la gestión ambiental de la compañía en 2013, el Grupo CLH ha recibido el sello Silver Class de Sostenibilidad, en el Anuario 2015 publicado en el presente año tras la evaluación realizada por la agencia RobecoSAM, en reconocimiento a su política de responsabilidad social corporativa y a las iniciativas que ha desarrollado en los últimos años en materia económica, social y medioambiental.



## La gestión ambiental en CLH

De acuerdo con su compromiso de transparencia con los grupos de interés, el Grupo CLH dispone de un registro histórico de parámetros ambientales que 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.

El Grupo CLH demuestra, a través de las iniciativas y proyectos que lleva a cabo, su compromiso con la difusión e implementación de tecnologías respetuosas con el medio ambiente en línea con los principios del Pacto Mundial.

Durante el año 2014 se ha seguido utilizando por parte de las diferentes instalaciones la herramienta informática puesta en marcha en 2013 que facilita y garantiza la obtención de los principales datos medioambientales, incluyendo alguna mejora en ella. La implementación de esta herramienta redundará en la mejora del reporting ambiental del Grupo mejorando los procesos de recopilación de datos ambientales clave para la gestión de la actividad. Además, trimestralmente se calculan y se reportan los indicadores clave (KPIs) en materia ambiental. Dichos indicadores son presentados al Consejo del Grupo CLH por parte de la Dirección General de Tecnología e Innovación.

### Actividades incluidas en el Sistema de Gestión Ambiental

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



## Control de emisiones a la atmósfera

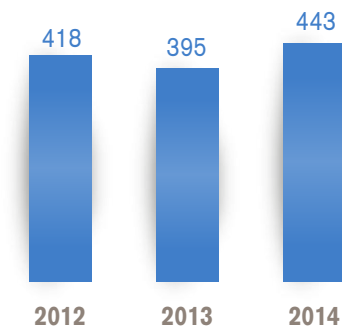
Las emisiones a la atmósfera generadas por el Grupo CLH son muy limitadas, ya que la compañía no realiza ningún proceso de fabricación ni de generación de energía.

Concretamente, las emisiones de SO<sub>x</sub>, NO<sub>x</sub> 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.

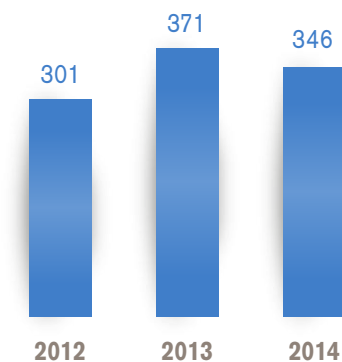
Durante 2014 se ha producido un descenso del consumo de combustible en los buques tanque respecto a 2013, asociado a su eficiencia disminuyendo un 5,7% el consumo de combustible por tonelada transportada.

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 10 g/m<sup>3</sup> fijado en la Legislación vigente. Gracias a estas actuaciones, se ha conseguido un valor medio en las emisiones de Compuestos Orgánicos Volátiles (COVs) de 3,82 g/Nm<sup>3</sup>, considerablemente inferior al valor límite marcado por la legislación.

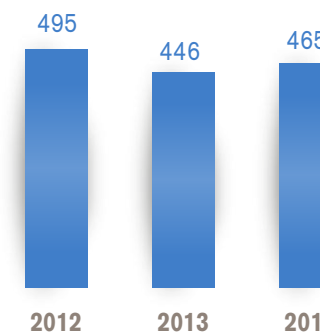
**Emisiones de NO<sub>x</sub>** (toneladas)



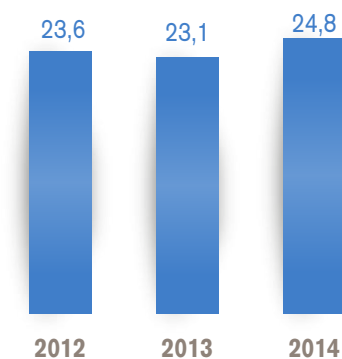
**Emisiones de SO<sub>x</sub>** (toneladas)



**Emisiones de compuestos orgánicos volátiles - COVs** (toneladas)



**Emisiones de partículas** (toneladas)



Se ha recalculado el dato de 2013 por la inclusión de factores no incluidos previamente. (G4-22)



## 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 contra incendios, siendo esta última actividad la que requiere un uso más intensivo de este recurso.

La compañía también realiza captaciones de agua subterránea, limitadas en 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 y siempre cumpliendo lo indicado en los permisos de captación otorgados.

El consumo de agua durante 2014 ascendió a 133.425 m<sup>3</sup>, lo que supone una disminución del 15,4% respecto al año anterior y de más del 23% en comparación con 2012. 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

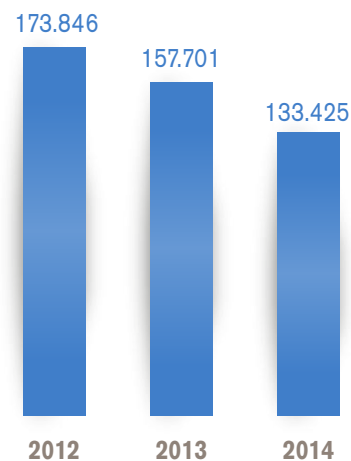
Los residuos peligrosos generados por la actividad del Grupo son limitados y se deben principalmente a la limpieza periódica y normalizada de los tanques de almacenamiento y de los sistemas de tratamiento de aguas hidrocarbonadas.

CLH realiza un importante esfuerzo por llevar a cabo una gestión de residuos eficiente y responsable. Por un lado, cada instalación y cada 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 los Gestores Autorizados, 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 2014 el Grupo CLH gestionó 4.697 toneladas de residuos peligrosos y 466 toneladas de residuos no peligrosos<sup>(1)</sup>, que hacen un total de 5.145 toneladas de residuos.

Agua consumida (m<sup>3</sup>)



Generación de residuos (toneladas)



<sup>(1)</sup> Sólo se reportan los residuos no peligrosos cuyo tratamiento es gestionado por las instalaciones de CLH a través de un gestor autorizado.





## Gestión de vertidos y aguas subterráneas

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).

Todas las instalaciones disponen de una planta de tratamiento de aguas para proceder a su depuración antes de su vertido. Adicionalmente, dichas plantas de tratamiento cuentan con un sistema de control de medida de hidrocarburos disueltos en continuo, que deriva de nuevo el agua analizada de nuevo hacia el sistema de tratamiento en caso de no cumplir con los criterios estipulados en los correspondientes permisos de vertidos.

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 los parámetros de vertido indicados en las autorizaciones de vertido, el Grupo CLH considera clave la innovación en este ámbito. En concreto, en 2014, CLH comenzó un Proyecto de I+D+i en colaboración con el Instituto del Agua, adscrito a la Universidad de Granada, para el “Diseño de sistemas bio-absorbentes para la eliminación y biorremediación de aguas afectadas por hidrocarburos”. Este proyecto de investigación tiene por objeto diseñar un sistema de limpieza más eficiente que sustituya al actual y que sea más sostenible y respetuoso con el medio

ambiente, a través del uso combinado de técnicas físicas y biológicas, que haga posible la sustitución de las actuales plantas de tratamiento

Asimismo en febrero de 2014 finalizaron 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.



## 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 inexistentes en los últimos 3 años, habiendo ocurrido un único derrame en 2014.

### Derrames con afección ambiental\*

	2012	2013	2014
Derrames con afección ambiental	3	0	1

\*Nota: 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 2014 se realizaron los siguientes trabajos:

- Mahón. Finalización de los trabajos de saneamiento ambiental de la parcela donde se ubicaba la antigua instalación de almacenamiento. Obtención de la resolución de calidad final de los suelos por parte de la Administración.
- Salamanca. Finalización 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 hidrocarbonados, 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 2014, CLH consumió 500.268 GJ de energías primaria (gasóleo y fuel), lo que supone una disminución del 1,2% con respecto al año anterior. De la energía primaria consumida el 73,2% correspondió al consumo de fuel y gasóleo en los dos barcos subcontratados por la compañía.

En cuanto al consumo de energía eléctrica, en 2014 este ascendió a 911.895 Gigajulios, prácticamente el mismo consumo que en 2013.

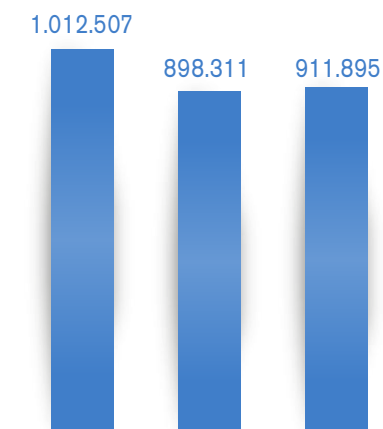
La compañía continúa realizando estudios de ahorro energético para optimizar el uso de los recursos naturales y fomentar la utilización de las tecnologías y procesos más respetuosos con el entorno.

Otro de los proyectos más destacados es la construcción de un nuevo sistema de alimentación para atender las necesidades del aeropuerto Adolfo Suarez Madrid-Barajas desde la instalación de almacenamiento de San Fernando de Henares - Torrejón de Ardoz (Madrid). Esta obra permite eliminar los tanques de almacenamiento que existen en el aeropuerto (cuyo desmantelamiento está previsto para 2015) y reduce el recorrido que actualmente realiza el combustible hasta llegar al aeropuerto.

Consumo de energía primaria (GJ/año)



Consumo de electricidad (GJ/año)





## 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:

- 13 instalaciones con los medios necesarios para la realización de mezclas de biodiésel 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.

Asimismo CLH, en su compromiso por utilizar equipamientos más eficientes, 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. Asimismo, este cambio de luminarias se ha realizado en una primera fase en las oficinas centrales de la compañía.

## 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 2014 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 KPMG consiguiendo el Certificado de Conformidad Verificado de CO<sub>2</sub>.

Las principales emisiones de gases de 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 54% 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 2014 se emitieron, 9.613 toneladas. Las oscilaciones en las emisiones de CO<sub>2</sub> se deben fundamentalmente a las variaciones de las salidas anuales de producto y a las distintas modalidades de operación, en función de los planes de entrega de las refinerías e importaciones.



## Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno

Página 15 de 21

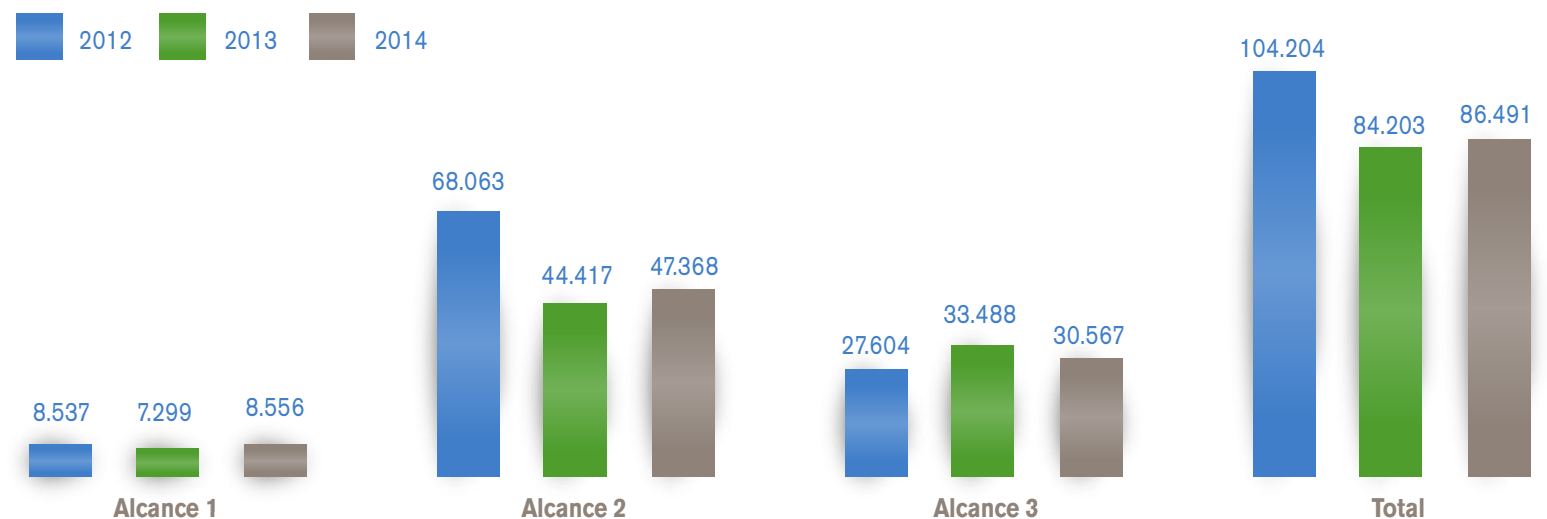


Por otro lado, las emisiones que no están bajo el control operativo del Grupo (alcance 3) ascendieron a 30.567 toneladas en 2014. Dentro de las emisiones de alcance 3 se incluyen aquellas asociadas a los siguientes conceptos:

- Consumo de combustibles en el transporte de combustible a las instalaciones aeroportuarias (1.513t).
- Consumo de combustibles en el transporte marítimo (26.388t).
- Consumo de papel (74t).
- Consumo de agua, emisiones generadas debido al consumo eléctrico necesario para su distribución a través de la red de tuberías (11t).
- Viajes de empresa realizados por el personal del Grupo, en los distintos medios de transporte: avión, tren y vehículos de alquiler (423t).
- Desplazamientos realizados por el personal del Grupo para llegar a su centro de trabajo (2.119t).
- Volumen de agua vertida, emisiones generadas debido al consumo eléctrico necesario para su posterior tratamiento en depuradoras (39t).

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 la 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 356.000 toneladas de CO<sub>2</sub> al año (dato de 2014), que serían las emisiones equivalentes si se utilizaran otros medios de transporte.

Emisiones de gases de efecto invernadero (tCO<sub>2</sub>eq)



## Protección de la biodiversidad

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 áreas, 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) muy importantes desde el punto de vista de la biodiversidad, se contemplan zonas altamente pobladas (más de 50.000 habitantes o densidad de población mayor de 390 hab/km<sup>2</sup>), otras áreas pobladas (como edificaciones aisladas, escuelas, estadios, etc.), infraestructuras (autopistas, autovías, vías de tren etc.) y cauces o embalsamiento de agua (ríos permanentes, embalses, lagunas, etc.).

Toda esta información está gestionada mediante sistemas de información geográfica de última generación. Estas herramientas permiten, de forma 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](http://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.

## Eficiencia en las actividades y en la protección del entorno

Página 17 de 21



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	Almodovar-Mérida	8	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	24,4	2013
ARALMO	Adamuz-Almodóvar	12	Valle de Alcudia y Sierra Madrona	Parque natural	17,1	2013
ARALMO	Adamuz-Almodóvar	12	Río Guadalmez	Reserva fluvial	0,1	Sin verificar
BILVA	Muskiz-Miranda	14	Gorbeia	Parque natural	0,5	Sin verificar
BILVA	Miranda-Valladolid	14	Obrarenes - Sierra de Cantabria	Designaciones para Natura	3,4	Sin verificar
CARALI	Cartagena-Alicante	10	Les Salines de Santa Pola	Parque natural	10,6	2014
CARALI	Cartagena-Alicante	10	El Hondo de Amoros	Zonas Húmedas	0,8	Sin verificar
CASVA	Castellón-Valencia	10	Desembocadura del Millars	Paisaje protegido	1,4	Sin verificar
CASVA	Castellón-Valencia	10	Marjal de Rafalell y Vistabella	Zonas Húmedas	0,8	Sin verificar
COVIGO	La Coruña-Vigo	10	Río Tambre	Zona de especial protección de los valores naturales	0,1	Sin verificar
COVIGO	La Coruña-Vigo	10	Sistema fluvial Ulla - Deza	Zona de especial protección de los valores naturales	0,1	Sin verificar
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Corredor verde del Guadiana	Paisaje protegido	0,5	Sin verificar
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Corredor del río Guadiana	Paisaje protegido	1,0	Sin verificar
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Doñana	Parque natural	4,2	Sin verificar
HUCOSE	Huelva-Coria	10	Estero de Domingo Rubio	Paraje natural	0,1	Sin verificar
LOEBAR	Loeches-Barajas	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1	Sin verificar
LOETOR	Loeches-Torrejón de Ardoz	12	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1	Sin verificar
LOEVIL	Loeches-Villaverde	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	3,9	Sin verificar
MIPAZA	Monzalbarba-San Adrián	12	Bárdenas Reales	Parque natural	3,6	Sin verificar
MIPAZA	San Adrián-Miranda	12	Obrarenes - Sierra de Cantabria	Designaciones para Natura	2,1	Sin verificar
PUALLO	Almodóvar-Loeches	12	En torno 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	Sin verificar
ROTAZA	Poblete-Loeches	10	En torno 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	Sin verificar



Oleoducto	Tramo	Diámetro (m)	Nombre ENP	Figura de protección	km de afección	Año de 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	Sin verificar
TABAGE	Palleja-Santa Perpetua	12	Serra de Collserola	PEIN	1,4	Sin verificar
TABAGE	Santa Perpetua-Gerona	8	Estany de Sils	PEIN	0,1	Sin verificar
TABAGE	Santa Perpetua-Gerona	8	Gallecs	PEIN	1,9	Sin verificar
TABAGE	Mafumet-Barcelona	10	Riu Gaià- Alberreda de Santes Creus	PEIN	6,2	2014
TALEZA	Mafumet-Lérida	10	Mas de Melons - Alfés		3,0	Sin verificar
TALEZA	Mafumet-Lérida	10	Tossals de Torregrossa	PEIN	0,4	Sin verificar
TALEZA	Mafumet-Lérida	10	Vall la Vinaixa	PEIN	4,6	2014
TORLO	Torrejón de Ardoz-Loeches	10	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,1	Sin verificar
ZARATO	Ariza-Torrejón de Ardoz	14	En torno a los ejes de los cursos bajos de los ríos Manzanares y Jarama	Parque Regional	0,2	Sin verificar
Total					196,2	

La finalización del plan de recorrido de las trazas del oleoducto en ENP se prevé para el año 2016. Durante el año 2015 se plantea hacer 16 km y 17 km durante el 2016, cumpliéndose así el compromiso adquirido por el grupo de estudiar el impacto de los oleoductos en todas las zonas de riesgo para la biodiversidad.

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
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

El Grupo CLH está muy comprometido tanto en conocer el impacto que generan sus oleoductos en la biodiversidad como en ofrecer información pública sobre dichos impactos. Para ello utiliza la revista corporativa del grupo “Acerca” para informar sobre las actuaciones llevadas a cabo en materia de biodiversidad (recuperaciones ambientales, cuidado de especies protegidas, plantación de árboles...). Esta revista además de llegar de forma trimestral a los empleados y empresas contratadas por el Grupo, se publica en su página web para que cualquier persona interesada pueda acceder a ella.

Otra de las maneras en las que el Grupo CLH ofrece información acerca de sus actuaciones en materia de biodiversidad es a través de la página web de GREFA (<http://www.grefa.org>), donde la ONG suele publicar las acciones llevadas a cabo en colaboración con CLH.

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.



## Caso destacado

### Monitorización remota del control ambiental de las aguas subterráneas en las instalaciones del Grupo CLH

Controlar el estado de la calidad ambiental del agua subterránea existente bajo nuestras instalaciones es una actividad que se lleva realizando en la compañía desde hace varios años. Para ello existe en cada instalación una red piezométrica constituida por una serie de pozos estratégicamente situados.

Este control se realiza convencionalmente mediante la medición, toma de muestras y análisis en laboratorio del agua subterránea. Cuando su calidad es alta, podemos estar seguros de que las actividades desarrolladas por nuestra compañía no producen efectos negativos sobre este recurso natural. En otro caso puede ser necesario realizar alguna acción puntual para lograr la calidad deseada.

Disponer del estado del agua subterránea también alerta de la posibilidad de pequeñas fugas, ya que normalmente el producto fugado tenderá a entrar en los piezómetros instalados. Con objeto de disponer de forma temprana del estado de la calidad ambiental del agua subterránea se está procediendo a la instalación de unos sensores que detectan hidrocarburo en fase libre en piezómetros. La medición que realizan es diaria por lo que cualquier presencia de hidrocarburo es inmediatamente reportada vía telemática.

Los beneficios obtenidos de este tipo de sistema de detección son los siguientes:

#### Beneficios económicos:

- Reduce la necesidad de monitorización in situ mediante personal.
- Evita gastos innecesarios de monitoreo donde no hay afección.
- La alerta temprana en caso de incidente evita que la contaminación se extienda, reduciendo el riesgo de afectados y costes de saneamientos.

#### Beneficios ambientales:

- Se actúa de forma inmediata evitando que un pequeño problema se convierta en un problema ambiental mayor.
- Se puede conocer si una afección existente se está movilizándose.

#### Beneficios sociales:

- Análisis proactivo para mantener y mejorar el medio ambiente.
- Sistema que permite tener toda la información centralizada accesible desde cualquier ordenador o smartphone.
- Sistema que presenta información actual e histórica.



## Caso destacado

### Verificación de las áreas de Alta Consecuencia, según el Plan de Integridad de Oleoductos

Por tercer año consecutivo y como continuación al proyecto para la verificación de Áreas de Alta Consecuencia (HCAs) según el Plan de Integridad de Oleoductos, se han recorrido a pie más de 20 kilómetros de oleoductos. El propósito es evaluar el impacto del oleoducto en estos Espacios Naturales Protegidos y establecer planes de actuación para la conservación y mejora de la biodiversidad.

De esta forma se ha procedido a realizar un total de 3 estudios de impacto de los oleoductos en los parques naturales de “Riu Gaià- Alberreda de Santes Creus”, “Vall la Vinaixa” y “Les Salines de Santa Pola” donde se encuentran los tramos Mafumet-Barcelona (TABAGE), Mafumet-Lleida (TALEZA) y Cartagena-Alicante (CARALI) respectivamente. Las longitudes estudiadas son de 6,2 km del tramo Mafumet-Barcelona, 4,6 km de Mafumet-Lleida y finalmente 10,6 km en el Cartagena-Alicante.

Los objetivos de estos estudios se resumen en los siguientes puntos:

- Análisis de la información cartográfica sobre el terreno.
- Realización de muestreo de vertebrados.
- Inventario de fauna y flora.
- Identificación y evaluación de posibles impactos 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 conclusión final de los 3 proyectos ha sido la misma, los oleoductos analizados de la red de CLH no presentan ningún efecto en la biodiversidad de la zona.



# Informe de verificación externa





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

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

Hemos realizado una revisión de la información no financiera contenida en el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de Compañía Logística de Hidrocarburos CLH, S.A. (en adelante CLH) del ejercicio cerrado a 31 de diciembre de 2014 (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 Disclosures Service*, 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 evidencias:

- 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.

2


- 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 Torrejón, la Instalación de Almacenamiento de Son Banya, la Instalación Aeroportuaria de Barajas y la Instalación Aeroportuaria de Palma de Mallorca seleccionadas según un análisis del riesgo, teniendo en cuenta criterios cuantitativos y cualitativos.
- Análisis de los procesos de recopilación y de control interno de los datos cuantitativos reflejados en el Informe, en cuanto a la fiabilidad de la información, utilizando procedimientos analíticos y pruebas de revisión en base a muestreos.
- 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 CLH.
- Contraste de la información financiera reflejada en el Informe con la incluida en 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 2014 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

15 de abril de 2015



# Índice de contenidos GRI





## 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 185.



Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Estrategia y análisis</b>					
G4-1	5-7	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-2	48; 51-52; 72	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
<b>Perfil de la organización</b>					
G4-3	26	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-4	28-32	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-5	Contraportada	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-6	26;31	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-7	27; Contraportada	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-8	26	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-9	14	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-10	135-136	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-11	140-141	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-12	81-83	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-13	23;24	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-14	48-52	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-15	56	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-16	17-18;45;63-64	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 2 de 13



Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Aspectos materiales y cobertura</b>					
G4-17	CLH Y CLH Aviación. Vopak Terquimsa, compañía de la que CLH participa en un 50%, y que consolida por puesta en equivalencia las cuentas anuales del Grupo CLH, no se incluye en este informe	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-18	9	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-19	10	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-20	10	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-21	11	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-22	171. Se ha recalculado el dato de COVs de 2013 por la inclusión de factores no incluidos previamente.	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-23	No ha habido cambios en cuanto al alcance de la memoria	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
<b>Participación de los grupos de interés</b>					
G4-24	62	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-25	61	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-26	61	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-27	A través de los canales de participación y procesos de diálogo con los grupos de interés	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
<b>Perfil de la memoria</b>					
G4-28	2014	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-29	2013	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-30	Anual	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-31	Contraportada	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-32	Comprehensive; 185;187	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-33	8;185	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185



## Índice de contenidos GRI

Página 3 de 13



Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Gobierno</b>					
G4-34	41-44	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-35	41-44				Sí. Página 185
G4-36	41-44				Sí. Página 185
G4-37	61-62				Sí. Página 185
G4-38	41-44; Informe de Gobierno Corporativo 2014 páginas 25-27. <a href="http://www.clh.es/file/InformesFinancieros/InformeGobiernoCorporativo2014.pdf">http://www.clh.es/file/InformesFinancieros/InformeGobiernoCorporativo2014.pdf</a>	* Miembros de grupos sociales con representación insuficiente	No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe. El Grupo CLH está trabajando en el mapeo de los grupos de interés representados con el fin de determinar aquellos con representación insuficiente. 2016	Sí. Página 185
G4-39	39-43				Sí. Página 185
G4-40	Estatutos sociales. Artículo 36. <a href="http://www.clh.es/file/NormasGobierno/EstatutosSociales_cast2013.pdf">http://www.clh.es/file/NormasGobierno/EstatutosSociales_cast2013.pdf</a>				Sí. Página 185
G4-41	41-44				Sí. Página 185
G4-42	41-44				Sí. Página 185
G4-43	No se han desarrollado medidas para mejorar el conocimiento colectivo del Consejo de Administración en materias sociales, éticas y ambientales				Sí. Página 185
G4-44	39-43				Sí. Página 185
G4-45	48-52 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.				Sí. Página 185
G4-46	48-52				Sí. Página 185
G4-47	48-52				Sí. Página 185
G4-48	48-52				Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 4 de 13



Contenidos básicos generales	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-49	48-52				Sí. Página 185
G4-50	48-52				Sí. Página 185
G4-51	Informe de remuneraciones. Páginas 4-8. <a href="http://www.clh.es/file/InformesFinancieros/InformeRemuneracionConsejeros2014.pdf">http://www.clh.es/file/InformesFinancieros/InformeRemuneracionConsejeros2014.pdf</a>				Sí. Página 185
G4-52	Informe de remuneraciones. Páginas 4-8. <a href="http://www.clh.es/file/InformesFinancieros/InformeRemuneracionConsejeros2014.pdf">http://www.clh.es/file/InformesFinancieros/InformeRemuneracionConsejeros2014.pdf</a>				Sí. Página 185
G4-53	No se tiene en cuenta la opinión de los grupos de interés en lo que respecta a las retribuciones				Sí. Página 185
G4-54	139				Sí. Página 185
G4-55	139				Sí. Página 185
<b>Ética e integridad</b>					
G4-56	46-47	No aplicable	No aplicable	No aplicable	Sí. Página 185
G4-57	46-47				Sí. Página 185
G4-58	46-47				Sí. Página 185



## Contenidos básicos específicos

Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Economía</b>					
<b>Desempeño económico</b>					
G4-DMA	10-11; 66				Sí. Página 185
G4-EC1	69-70; 75-77				Sí. Página 185
G4-EC2	72; 175-177	Riesgos físicos asociados al cambio climático	No disponible	La compañía está definiendo estos riesgos. 2016	Sí. Página 185
G4-EC3	Informe anual 2014. No disponible en el momento de la publicación del presente Informe.	Porcentaje del salario que aporta el trabajador y porcentaje del valor total que aporta la empresa	No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe. Los procesos de recopilación no permiten obtener este dato. 2016	Sí. Página 185
G4-EC4	Información no disponible		No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaboración del informe.	Sí. Página 185
<b>Presencia en el mercado</b>					
G4-DMA	10-11; 130				Sí. Página 185
G4-EC5	137-140				Sí. Página 185
G4-EC6	137-140				Sí. Página 185
<b>Reservas</b>					
OG1	CLH se dedica, principalmente, al transporte y distribución de hidrocarburos. En 2014 salieron de las instalaciones del Grupo CLH un total de 33,176 millones de toneladas de productos.				Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 6 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Medio ambiente</b>					
<b>Energía</b>					
G4-DMA	10-11; 175-177				Sí. Página 185
G4-EN3	175-177				Sí. Página 185
G4-EN4	175	No se dispone de datos de consumo energético de proveedores ni de otras actividades fuera del alcance de la organización, únicamente el relativo a buques-tanque.	No disponible.	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	Sí. Página 185
G4-EN5	42,565 GJ/mil toneladas (de producto de salida de las instalaciones). Consumo de energía directa e indirecta/ miles de toneladas de productos salidos de las instalaciones del Grupo CLH.				Sí. Página 185
G4-EN6	175-177				Sí. Página 185
G4-EN7	175-177				Sí. Página 185
OG2	El Grupo CLH no ha realizado ninguna inversión en producción de energía renovable				Sí. Página 185
OG3	El Grupo CLH no ha realizado actividades de producción de energía				Sí. Página 185
<b>Agua</b>					
G4-DMA	10-11;172				Sí. Página 185
G4-EN8	172				Sí. Página 185
G4-EN9	172				Sí. Página 185
G4-EN10	El Grupo CLH no emplea agua reciclada en sus instalaciones				Sí. Página 185
<b>Biodiversidad</b>					
G4-DMA	163; 178-181				Sí. Página 185
G4-EN11	178-181				Sí. Página 185



## Índice de contenidos GRI

Página 7 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-EN12	178-181				Sí. Página 185
G4-EN13	178-181				Sí. Página 185
G4-EN14	178-181	Número total de especies en 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 explicadas en las páginas. 2016	Sí. Página 185
OG4	178-181				Sí. Página 185
<b>Emisiones</b>					
G4-DMA	10-11; 163;171				Sí. Página 185
G4-EN15	176-177				Sí. Página 185
G4-EN16	176-177				Sí. Página 185
G4-EN17	176-177				Sí. Página 185
G4-EN18	2,61 toneladas de CO2eq/mil de toneladas (de productos salidos de las instalaciones) (alcance 1,2 y 3)				Sí. Página 185
G4-EN19	Información no disponible		No disponible	No disponible	Sí. Página 185
G4-EN20	EL Grupo CLH no dispone de un sistema de medición de estas sustancias, si bien se estima que no representan una cantidad significativa				Sí. Página 185
G4-EN21	170-171				Sí. Página 185
<b>Efluentes y residuos</b>					
G4-DMA	10-11; 170; 172-173				Sí. Página 185
G4-EN22	Los vertidos no se consideran significativos ya que se vierte a las redes de saneamiento locales, previo paso por sistemas de tratamiento de aguas con hidrocarburos en cada instalación				Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 8 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-EN23	172	Los residuos generados se entregan a un gestor autorizado el cual es el responsable de la gestión de los mismos			Sí. Página 185
G4-EN24	172-174				Sí. Página 185
G4-EN25	El Grupo CLH no transporta residuos peligrosos. Los residuos peligrosos generados en sus instalaciones son entregados a un gestor autorizado				Sí. Página 185
G4-EN26	172-174;178				Sí. Página 185
OG5	El Grupo CLH no ha realizado actividades de extracción de hidrocarburos				Sí. Página 185
OG6	El Grupo CLH no realiza este tipo de actividades				Sí. Página 185
OG7	El Grupo CLH no realiza este tipo de actividades				Sí. Página 185
<b>Productos y servicios</b>					
G4-DMA	10-11; 163; 169-170				Sí. Página 185
G4-EN27	175-177				Sí. Página 185
G4-EN28	La actividad del Grupo CLH no hace uso de embalajes				Sí. Página 185
OG8	El Grupo CLH no fabrica fueles, únicamente realiza actividades de logística básica				Sí. Página 185
<b>General</b>					
G4-DMA	10-11;163;167-168				Sí. Página 185
G4-EN31	168				Sí. Página 185
<b>Evaluación ambiental de los proveedores</b>					
G4-DMA	10-11;79; 84-85				Sí. Página 185
G4-EN32	115 de los 1415 proveedores están incluidos en Repro				Sí. Página 185
G4-EN33	110 proveedores evaluados en materia ambiental (equivalente al 96% de los proveedores considerados estratégicos por el Grupo CLH.)				Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 9 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Desempeño social</b>					
<b>Prácticas laborales y trabajo digno</b>					
<b>Relación entre los trabajadores y la dirección</b>					
G4-DMA	10-11; 130				Sí. Página 185
G4-LA4	De acuerdo a lo expuesto en los convenios suscritos, el Grupo CLH se compromete a informar a los empleados o a sus representantes de la implantación de cambios organizativos que pudieran afectarles				Sí. Página 185
<b>Seguridad y salud en el trabajo</b>					
G4-DMA	10-11; 113;124;128				Sí. Página 185
G4-LA5	El 100% de los empleados están representados en Comités de Seguridad y Salud				Sí. Página 185
G4-LA6	124-127				Sí. Página 185
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				Sí. Página 185
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				Sí. Página 185
<b>Capacitación y educación</b>					
G4-DMA	10-11; 130; 146				Sí. Página 185
G4-LA9	146-148				Sí. Página 185
G4-LA10	146-150				Sí. Página 185
G4-LA11	146-150				Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 10 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
<b>Diversidad e igualdad de oportunidades</b>					
G4-DMA	130; 135				Sí. Página 185
G4-LA12	135-136				Sí. Página 185
<b>Igualdad de retribución entre hombres y mujeres</b>					
G4-DMA	130; 135; 137-138				Sí. Página 185
G4-LA13	139				Sí. Página 185
<b>Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores</b>					
G4-DMA	10-11; 79; 84-85				Sí. Página 185
G4-LA14	97 empresas auditadas en requisitos laborales.				Sí. Página 185
G4-LA15	84% de proveedores críticos evaluados bajo criterios relativos a las prácticas laborales				Sí. Página 185
<b>Derechos humanos</b>					
<b>No discriminación</b>					
G4-DMA	10-11; 46-47				Sí. Página 185
G4-HR3	46-47				Sí. Página 185
<b>Libertad de asociación y negociación colectiva</b>					
G4-DMA	130; 135; 140-141				Sí. Página 185
G4-HR4	81-82; 84-85				Sí. Página 185
<b>Medidas de seguridad</b>					
G4-DMA	CLH no contrata personal de seguridad de forma directa				Sí. Página 185
G4-HR7	CLH no contrata personal de seguridad de forma directa				Sí. Página 185
<b>Derechos de la comunidad indígena</b>					
G4-DMA	154; 157				Sí. Página 185



## Índice de contenidos GRI

Página 11 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-HR8	El Grupo CLH no realiza actividades en zonas con presencia de comunidades indígenas, por lo que no se han producido violaciones en materia de derechos humanos				Sí. Página 185
OG9	El Grupo CLH no realiza actividades en zonas con presencia de comunidades indígenas				Sí. Página 185
<b>Evaluación</b>					
G4-DMA	10-11; 79; 81-82				Sí. Página 185
G4-HR9	Las instalaciones de CLH están localizadas en España por lo que el riesgo de vulneración de los derechos humanos no es significativo				Sí. Página 185
<b>Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos</b>					
G4-DMA	10-11; 79; 81-82				Sí. Página 185
G4-HR10	5% de las empresas han sido evaluadas bajo criterios sociales (derechos humanos)				Sí. Página 185
G4-HR11	5% de las empresas han sido evaluadas bajo criterios sociales (derechos humanos)				Sí. Página 185
<b>Sociedad</b>					
<b>Comunidades locales</b>					
G4-DMA	10-11; 154;157				Sí. Página 185
G4-SO1	Información no disponible		No disponible	No se dispone de esta información en el momento de elaborar el 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 información sobre el porcentaje de instalaciones. 2016	Sí. Página 185

## Índice de contenidos GRI

Página 12 de 13



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
G4-SO2	Durante 2014 el Grupo CLH mantuvo más de 1.000 reuniones con Grupos de Interés cercanos a sus operaciones. Además no recibió ninguna reclamación o queja sobre las actividades de la compañía				Sí. Página 185
OG10	No se ha producido ningún conflicto significativo				Sí. Página 185
OG11	23; 167-168				Sí. Página 185
<b>Reubicaciones involuntarias</b>					
OG12	No se ha producido ninguna actividad de reubicación de comunidades locales				
<b>Evaluación de la integridad y seguridad de los procesos</b>					
OG13	124-127				Sí. Página 185
<b>Lucha contra la corrupción</b>					
G4-DMA	10-11; 35; 46-47				Sí. Página 185
G4-SO3	46-47 El Código de Conducta se ha difundido a todos los empleados				Sí. Página 185
G4-SO4	46-47				Sí. Página 185
G4-SO5	46-47				Sí. Página 185
<b>Evaluación de la repercusión social de los proveedores</b>					
G4-DMA	10-11; 79; 81-82				Sí. Página 185
G4-SO9	5% de los proveedores han sido evaluados bajo criterios sociales, porcentaje que se espera seguir incrementando en los próximos años				Sí. Página 185
G4-SO10	En 2014 se ha publicado el Código ético de Proveedores y se espera que en porcentaje de proveedores evaluados en materia social siga aumentando				Sí. Página 185



Contenidos básicos específicos	Página	Omisiones	Razón de la omisión	Explicación de la omisión	Verificación externa
Responsabilidad sobre productos					
Privacidad de los clientes					
G4-DMA	108-111				Sí. Página 185
G4-PR8	En el año 2014 no se ha producido ninguna reclamación con respecto a la seguridad o datos personales de los clientes				Sí. Página 185
Sustitutos de los combustibles fósiles					
OG14	31				Sí. Página 185



# Glosario de términos



## Glosario de términos

Página 1 de 3



**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.

**CO<sub>2</sub>:** Dióxido de carbono.

**CO<sub>2</sub>eq:** CO<sub>2</sub> equivalente. Unidad de medida de la cantidad de emisiones de gases de efecto invernadero realizada. Dado que los distintos gases de efecto invernadero existentes (CO<sub>2</sub>, NO<sub>x</sub>, 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 (CO<sub>2</sub>eq).

**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.

**Cubeto:** Recipiente completamente estanco utilizado para recoger posibles derrames o vertidos durante el almacenamiento o el trasvase de productos peligrosos evitando así la contaminación de suelos y acuíferos.



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

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

#### European Foundation for Quality

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

**FAME:** Ésteres metílicos de ácidos grasos.

#### Gases de efecto invernadero (GEI):

Principalmente CO<sub>2</sub>, N<sub>2</sub>O y metano, el incremento de sus concentraciones atmosféricas eleva la temperatura en la superficie terrestre al dificultar la salida de la radiación infrarroja emitida por dicha superficie.

**Gigajulio:** Unidad de energía equivalente a 10<sup>9</sup> 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.

**Marcha analítica:** proceso técnico y sistemático para identificar iones inorgánicos.

## Glosario de términos

Página 3 de 3



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

**NOx:** Óxidos de Nitrógeno.

**Oleoducto:** Tubería de transporte de petróleo o hidrocarburos derivados

**OHSAS:** (Occupational Health and Safety Advisory Services). 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.

**SO<sub>2</sub>:** Dióxido de azufre.

**SOx:** Óxidos de Azufre.

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

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



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

Titán, 13  
28045 Madrid (España)

Tel.: 91 774 60 00

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

Dirección Corporativa de Comunicación  
y Relaciones Institucionales

[infoclh@clh.es](mailto:infoclh@clh.es)

