

# REPORTE DE **SOSTENIBILIDAD** 2021



## Reporte de Sostenibilidad 2021 - Índice de contenidos



### Perfil de la Memoria

pág 3



### Conducta Empresarial Responsable

Capítulo 1. **pág 10**



### Seguridad: Nuestro Pilar Fundamental

Capítulo 2. **pág 34**



### Creación de Valor Sostenible

Capítulo 3. **pág 52**



### Gestión Responsable de la Cadena de Valor

Capítulo 4. **pág. 64**



### Desarrollo del Talento: Nuestra Prioridad

Capítulo 5. **pág 76**



### Cuidado del Medioambiente: Nuestro Compromiso

Capítulo 6. **pág 92**



### Materialidad e Índice de contenidos GRI

Apéndice. **pág 108**

### Créditos

#### Publicación de Duragas

Prohibida la reproducción total o parcial de esta publicación, por cualquier medio digital o impreso, sin la autorización expresa de Duragas.

#### GRI 102-3

#### Duragas

Km 7.5 vía a la costa, sector El Salitral Guayaquil - Ecuador  
contacto@duragas.com.ec  
PBX 04-370-5300  
<https://www.duragas.com.ec>

## Perfil de la Memoria

Con esta primera Memoria de Sostenibilidad correspondiente al ejercicio 2021, desde Duragas, ponemos a disposición de nuestros grupos de interés información relevante acerca de nuestro desempeño en materia económica, social, ambiental y de creación de valor para el país.

## Alcance y cobertura

Sobre la base de un ciclo de presentación anual<sup>1</sup> y con un periodo de cobertura del 1 de enero al 31 de diciembre de 2021, este informe se ha elaborado de conformidad con la opción Esencial de los Estándares GRI.

La información financiera reportada proviene de nuestros Estados Financieros 2021, los cuales han sido auditados por la firma PricewaterhouseCoopers del Ecuador Cia. Ltda. (PwC Ecuador). En cuanto a la información no financiera expuesta, ésta sigue las orientaciones de la última versión de la norma AA1000, por tanto, los principios de inclusividad, materialidad y capacidad de respuesta de la AA1000 2008 APS.

Su contenido puede ser completado con la información disponible en el portal: [www.duragas.com.ec](http://www.duragas.com.ec)

## Contenidos reportados

Para determinar los contenidos de la presente Memoria, hemos aplicado los cuatro principios establecidos por el GRI para definir el contenido de un informe de sostenibilidad: Inclusión de los grupos de interés, Contexto de sostenibilidad, Materialidad y Exhaustividad, así como las correspondientes recomendaciones sobre los pasos a seguir en la definición de los temas materiales. En el apéndice de esta Memoria “Materialidad e Índice de contenidos GRI” se expone detalladamente el proceso desarrollado, así como los Estándares GRI reportados.

## Responsabilidad y verificación

Las diferentes Gerencias de Duragas han sido responsables de la preparación e integridad de la información expuesta. Los contenidos y parámetros de desempeño reportados han sido establecidos mediante un riguroso proceso de gestión interna de la información, permitiendo asegurar la correcta aplicación de los seis Principios establecidos por el GRI para definir la calidad de un informe de sostenibilidad: Precisión, Equilibrio, Claridad, Comparabilidad, Fiabilidad y Puntualidad.

La presente Memoria no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa por parte de un tercero independiente en relación a la aplicación de los Estándares GRI. Sin embargo, un elevado número de contenidos económicos, ambientales y/o sociales reportados han sido contrastados externamente y de forma independiente en el marco de determinados procesos de aseguramiento a los que nos sometemos sobre la base de nuestros procedimientos de gestión.

GRI 102-46, GRI 102-48, GRI 102-49, GRI 102-50, GRI 102-51, GRI 102-52, GRI 102-53, GRI 102-54, GRI 102-56

### Consultas e información adicional:

En caso de consultas o solicitudes de información dirigirse a:

Erick Bano Cadena

Gerente de Servicios Comerciales

Telf.: (04)370-5300 ext. 62900

Correo electrónico: [ebanoc@duragas.com.ec](mailto:ebanoc@duragas.com.ec)

<sup>1</sup> **GRI 102-51, GRI 102-52** Este documento constituye el primer ejercicio de reporte de sostenibilidad de Duragas, el cual pretende acometer, de ahora en adelante, sobre una base anual de presentación. **GRI 102-48, GRI 102-49** Al tratarse de la primera Memoria de Sostenibilidad de la empresa, no cabe informar sobre reexpresiones de la información, ni cambios en la elaboración de la misma en relación a informes anteriores.



Jaime Solórzano Á.  
**Gerente General**

## Mensaje de la Gerencia General

### GRI 102-14

En Duragas, la sostenibilidad es parte integral de nuestras operaciones, estamos fielmente comprometidos con el bienestar y desarrollo de nuestros colaboradores, clientes, sociedad y planeta, como lo declaramos en nuestra misión.

Contamos con cimientos sólidos de desarrollo sostenible, sustentados en nuestra estrategia, política y planes de acción para generar valor a las futuras generaciones y trazar el camino hacia la eficiencia, el crecimiento social, económico y medio ambiental.

Siendo conscientes de la tarea global de cuidado del medio ambiente y del importante rol que desempeñamos las empresas, nos convertimos en la primera compañía del sector de comercialización de gas licuado de petróleo (GLP) en Ecuador en lograr, en todos nuestros centros de trabajo, la Certificación Internacional de Carbono Neutralidad Organizacional, otorgada por la prestigiosa empresa alemana TÜV Rheinland.

Ser la empresa líder en el mercado de GLP es poseer la responsabilidad de convertirnos en los protagonistas del cambio, plasmando nuestros valores, respeto al cumplimiento normativo y gestión sostenible en toda nuestra operación y actuaciones.

En este sentido, me enorgullece presentarles nuestro primer Reporte de Sostenibilidad elaborado de conformidad con los Estándares GRI

(Global Reporting Initiative), en el que incorporamos información sobre el desempeño de nuestra compañía durante el año 2021, convencidos de que la transparencia y la calidad de los datos reportados nos permite alcanzar estándares de clase mundial.

En el 2021, frente al escenario de prolongación de la crisis sanitaria derivada de la pandemia de coronavirus COVID19, nuestros principales esfuerzos se enfocaron en asegurar la continuidad de nuestras operaciones y servicios para mantener el abastecimiento de GLP a nivel nacional, insumo básico para los hogares, comercios e industrias del país. Logramos superar los desafíos y alcanzamos nuestras metas gracias al desempeño y a la permanente búsqueda de excelencia de nuestro equipo de trabajo, así como al despliegue de acciones clave, como fue el promover la conversión de proyectos para incorporar el uso de energía limpia en los procesos productivos de nuestros clientes, fomentando la transformación energética y generando eficiencias y rentabilidad en sus operaciones.

Convencidos de generar valor al país, suscribimos un contrato de inversión con el Estado ecuatoriano, con el fin de realizar inversiones de alrededor de USD 50,4 millones en un periodo de 10 años, con el objetivo de promover la productividad y la reactivación económica del sector.

Ratificando nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, los invito a leer y compartir nuestro Reporte de Sostenibilidad, para que sean parte de nuestra convicción de asegurar y cuidar el patrimonio más importante que tenemos, nuestro futuro.

# Somos Duragas

GRI 102-1, GRI 102-2, GRI 102-4, GRI 102-6, GRI 102-7

Con más de 50 años en el mercado ecuatoriano, somos líderes en el envasado y comercialización de GLP. Contamos con una amplia gama de productos que responden a diferentes necesidades del segmento doméstico, comercial e industrial, a través de la implementación de procesos seguros y eficientes.

Todas nuestras actuaciones se enmarcan en el respeto al entorno legal, social y medioambiental, con el fin de generar valor en las localidades en las que operamos. Somos una organización con convicción que vive su propósito día a día con ética y transparencia empresarial.

## Duragas en 2021 Inputs

### Capital Financiero



Capital social

**USD 13.875.858,96**



Deuda financiera

**USD 20.600.000,00**

### Capital Humano



**411**  
colaboradores

**84%**  
hombres

**16%**  
mujeres



**4%**  
personas con discapacidad

### Capital Natural



Gas licuado de petróleo



Agua

### Capital Industrial



**4** plantas de almacenamiento y envasado



**2** contratos para el servicio de envasado en plantas de EP Petroecuador



**6** puntos de abastecimiento

### Capital Relacional



**1.327**  
distribuidores y **11 mayoristas** a nivel nacional



**666**  
proveedores y contratistas

## Duragas en 2021

### Valor creado

#### Capital Financiero



Ventas netas  
**USD 137.965.503,99**



Utilidad Ejercicio  
**USD 7.505.212,21**

#### Capital Humano



**96%**  
de satisfacción laboral



**100%**  
de los colaboradores capacitados



**100%**  
de los colaboradores y contratistas cubiertos por sistema de gestión de seguridad y salud



**100%**  
de los colaboradores vacunados contra el COVID 19

#### Capital Natural



Certificación  
**ISO 14001**



Certificación  
**Carbono Neutralidad**  
Organizacional

#### Capital Industrial



**5,5 millones**  
de cilindros aprox. marca Duragas en el mercado



**521.125**  
toneladas de GLP distribuidas

#### Capital Relacional



**116 millones**  
destinados a compras y contrataciones

# Materialidad 2021

GRI 102-43, GRI 102-46

En el marco de la elaboración de nuestra primera Memoria de Sostenibilidad, revisamos los temas materiales sobre los que establecemos nuestra gestión, con el propósito de actualizar la evaluación de los impactos de nuestras actividades sobre el desarrollo sostenible y de verificar nuestra capacidad de respuesta a las expectativas de nuestros grupos de interés. Realizamos este proceso de revisión de materialidad, a través de las siguientes etapas:

1

## Análisis y evaluación de impactos

Revisión de nuestros Riesgos de Alto Nivel (RAN).

Análisis de los objetivos estratégicos de nuestro Plan de Sostenibilidad.

Mapeo de los principales impactos sobre el desarrollo sostenible.

2

## Validación y priorización interna

Validación y priorización por los miembros del Comité Estratégico de la empresa.

3

## Identificación de expectativas de grupos de interés

Investigación de mercado sobre percepciones y expectativas más relevantes frente a la gestión y políticas corporativas, comerciales y de responsabilidad social.

Encuestas sobre temas materiales para colaboradores, clientes, proveedores, entes de control, comunidades aledañas, cadena de distribución y medios de comunicación.

4

## Sistematización de temas materiales

Procesamiento del conjunto de información recabada.

Sistematización de temas materiales.

Definición de contenidos de la Memoria.

# Listado temas materiales 2021 - Duragas

GRI 102-46, GRI 102-47, GRI 103-1 (de todos los temas materiales)

Como elemento recapitulativo y de conformidad con los Estándares GRI, hemos procedido a analizar los temas materiales levantados, su respectiva cobertura y límites.

Por cada tema material, hemos identificado:

1. La descripción de dónde se produce el impacto asociado a cada tema material.
2. La implicación de la organización en dichos impactos.
3. Las limitaciones de información disponible derivadas del alcance más allá de la organización.

## Cobertura y límites de los temas materiales GRI 102-46 a. / GRI 103-1

# T	Tema	¿Dónde se produce el impacto del tema material? GRI 103-1 b.i.	La implicación de la empresa en el impacto del tema material. GRI 103-1 b.ii.	Limitaciones. GRI 103-1 c.
TM1 TM3	Desarrollo de Talento Humano Bienestar Laboral	En la empresa	Directa	Ninguna
TM2 TM5	Seguridad de Personas y Procesos Red de Distribuidores	En la empresa y su cadena de distribución	Directa e Indirecta	Algunas
TM4	Ética y Gobierno Corporativo	En la empresa	Directa	Ninguna
TM6	Abastecimiento y Servicio Continuo	En la empresa	Directa	Ninguna
TM7	Experiencia de Clientes	En la empresa	Directa	Ninguna
TM8	Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas	En la empresa	Directa	Ninguna
TM9	Relacionamiento con las Comunidades	En la empresa	Directa	Ninguna
TM10	Gestión Ambiental Responsable	En la empresa	Directa	Ninguna
TM11	Desempeño Económico	En la empresa	Directa	Ninguna

Sobre la base de este análisis de materialidad, se definieron los contenidos a ser reportados en la presente Memoria, de acuerdo al siguiente detalle:

## Listado de contenidos a ser reportados en la Memoria de Sostenibilidad 2021 - Duragas

**GRI 102-46, GRI 103-1** (de todos los temas materiales)

# T	Tema	Estándares GRI	
TM1 TM3	Desarrollo de Talento Humano Bienestar Laboral	<b>GRI 401:</b> Empleo 2016 <b>GRI 402:</b> Relaciones trabajador-empresa 2016	<b>GRI 404:</b> Formación y enseñanza 2016 <b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades 2016
TM2 TM5	Seguridad de Personas y Procesos Red de Distribuidores	<b>GRI 403:</b> Salud y seguridad en el trabajo 2018 <b>GRI 414:</b> Evaluación social de los proveedores 2016 <b>GRI 416:</b> Salud y seguridad de los clientes 2016	<b>GRI 417:</b> Marketing y etiquetado 2016 <b>GRI 308:</b> Evaluación ambiental de proveedores 2016
TM4	Ética y Gobierno Corporativo	<b>GRI 205:</b> Anticorrupción 2016 <b>GRI 206:</b> Competencia desleal 2016	<b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental 2016 <b>GRI 415:</b> Política pública 2016
TM6	Abastecimiento y Servicio Continuo	<b>GRI 102-15</b> Principales impactos, riesgos y oportunidades	
TM7	Experiencia de Clientes	<b>GRI 102-44</b> Temas y preocupaciones clave mencionados	
TM8	Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas	<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016	
TM9	Relacionamiento con las Comunidades	<b>GRI 202:</b> Presencia en el mercado 2016 <b>GRI 204:</b> Prácticas de adquisición 2016	<b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016 <b>GRI 413:</b> Comunidades locales 2016
TM10	Gestión Ambiental Responsable	<b>GRI 301</b> Materiales 2016 <b>GRI 302</b> Energía 2016 <b>GRI 303</b> Agua y Efluentes 2018 <b>GRI 304</b> Biodiversidad 2016	<b>GRI 305</b> Emisiones 2016 <b>GRI 306</b> Residuos 2020 <b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental 2016 <b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016
TM11	Desempeño Económico	<b>GRI 201:</b> Desempeño económico 2016 <b>GRI 203:</b> Impactos económicos indirectos 2016	

# CONDUCTA EMPRESARIAL **RESPONSABLE**

# 1

- 1.1.** La sostenibilidad en el centro de nuestro negocio
  - 1.1.1** Filosofía organizacional
  - 1.1.2** Relacionamiento con grupos de interés
  - 1.1.3** Gestión sostenible
- 1.2.** Gobernanza corporativa
- 1.3.** Ética e integridad empresarial
  - 1.3.1** Relacionamiento público y comunicación responsable
  - 1.3.2** Programa de Compliance

# 1.1 La sostenibilidad en el centro de nuestro negocio

## 1.1.1 Filosofía Organizacional

GRI 102-16

La sostenibilidad está al centro de la gestión empresarial de Duragas. Asumimos un compromiso responsable con el entorno, nuestros grupos de interés y la sociedad en general, considerando igualmente el bienestar de los colaboradores como un elemento crucial para alcanzar una posición de liderazgo y los objetivos establecidos por la organización.



### Nuestra Visión

Ser la empresa referente en el mercado ecuatoriano de comercialización de GLP y soluciones energéticas.

La PASIÓN es la energía que nos mueve para superar todos nuestros retos de corto y largo plazo, siendo

proveedores de soluciones energéticas que mejoran la calidad de vida de nuestros clientes y que se adaptan responsablemente a los cambios que el planeta necesita.



### Nuestra Misión

Estamos comprometidos con entregar un servicio seguro, oportuno y diferenciado que beneficie a nuestros clientes, a través de una gestión rentable y sostenible, que contribuya al bienestar de la sociedad y al cuidado del planeta.

### Nuestra Cultura Organizacional

Tiene una relevancia estratégica en la empresa, enmarcando todos los procesos de la compañía dentro de nuestros valores corporativos que son la principal fortaleza de nuestra organización y el fundamento esencial de nuestra operación.

## Nuestros Valores Corporativos

Integran los aspectos fundamentales de cómo hacemos las cosas, estableciendo, como máxima prioridad, el compromiso de la compañía por la SEGURIDAD e INTEGRIDAD de las personas que se desempeñan en nuestras actividades, nuestros contratistas, proveedores y clientes. A través de éstos, todos nuestros colaboradores se comprometen a un trabajo en EQUIPO basado en la colaboración y el bien común, así como a desarrollar hábitos de mejora continua, creatividad e innovación en busca de la EXCELENCIA.

Promulgamos ser siempre íntegros en todo lo que hacemos dentro y fuera de la organización, actuamos siempre con ética, cumpliendo con todas las regulaciones externas e internas, y lo hacemos por convicción y no por obligación; siempre con vocación de SERVICIO, considerando al cliente y sus necesidades como una responsabilidad de todos. Nos adaptamos oportuna y efectivamente a los cambios que acontecen en nuestro entorno, anticipándonos así con FLEXIBILIDAD Y PROACTIVIDAD a diversas situaciones.

# Nuestros Valores Corporativos

GRI 102-16



## Servicio

Trabajamos continuamente para mejorar la satisfacción de nuestros clientes y cumplir con sus necesidades y expectativas.



## Equipo

Fomentamos la colaboración como fuente de creación de valor, basado en relaciones de confianza y buscando siempre el bien común.



## Flexibilidad

Nos adaptamos a los cambios de manera oportuna, efectiva y eficiente, haciendo que las cosas sucedan.



## Excelencia

Nos exigimos hacer las cosas bien y vamos más allá de los logros alcanzados. La mejora continua, la calidad, la agilidad y la innovación son la base de la sostenibilidad de nuestra empresa.



## Seguridad

Gestionamos nuestra empresa poniendo en primer lugar la integridad física de nuestros colaboradores, clientes, contratistas y en general donde nuestras actividades pudieran generar algún impacto.



## Integridad

Actuamos con transparencia, responsabilidad y honestidad en todo lo que hacemos. Cumplimos nuestros compromisos y lideramos con el ejemplo.



## 1.1.2 Relacionamiento con grupos de interés

GRI 102-42

El enfoque de la gestión de Duragas en materia de relacionamiento se centra en los diez grupos de interés que hemos identificado como más relevantes, fundamentándonos en los principales impactos que generan nuestras actividades, tanto reales, como potenciales. Buscamos generar relaciones de confianza para conocer sus expectativas y gestionarlas de manera responsable.

Nos acercamos a cada uno de nuestros grupos de interés, de manera individualizada, para entender y dar respuesta a sus expectativas:



## Grupos de Interés

GRI 102-40, GRI 102-43



### Colaboradores

Levantamos anualmente dos encuestas a colaboradores para conocer sus expectativas, inquietudes y necesidades.

**Encuesta de clima laboral:** Los resultados obtenidos en los últimos tres años han alcanzado en promedio un 95%<sup>2</sup> de satisfacción.

**Encuesta de riesgos psicosociales:** Su objetivo es identificar, evaluar y valorar las condiciones psicológicas y sociales del trabajo en la compañía.

### Conversatorios con los empleados

Además, el área de Personas y Organización realiza 48 conversatorios al año en todos los centros de trabajo con el fin de recabar información e inquietudes.



### Clientes

Contamos con una plataforma en la que se registran los requerimientos reportados por los clientes para su correcta gestión e identificación de oportunidades de mejora dentro del proceso de experiencia del cliente.

### Estudio de satisfacción al cliente

Cada tres años, realizamos un análisis a profundidad de la percepción de nuestros clientes y definimos un plan de acción para gestionar los aspectos a mejorar y brindar un mejor servicio al cliente.

<sup>2</sup>Resultados 2019: 94%, 2020: 95%, 2021: 96%. Se considera un resultado por encima del 80% como un "best place to work".



GRI 102-40, GRI 102-43



## Sociedad

Estamos atentos a las tendencias y comportamientos de la sociedad a través de estudios de investigación de mercado para conocer sus expectativas, necesidades y desarrollar productos y servicios innovadores que aporten a la utilización de energías limpias para cuidar el medio ambiente y futuras generaciones.



## Comunidades

Establecemos un diálogo permanente con las comunidades, a través de sus líderes comunitarios, para conocer sus inquietudes, necesidades y expectativas y, así, gestionarlas adecuadamente a través de un plan de visitas trimestrales y del plan de sostenibilidad.



## Accionistas

Nuestro enfoque está orientado a cumplir sus expectativas y los lineamientos establecidos por el Directorio que mantiene sesiones una vez al mes.



## Cámaras y asociaciones

A través de las distintas Cámaras a las que estamos afiliados, nos convertimos en actores propositivos de normas, reformas y soluciones que buscan generar cambios valiosos que beneficien a la libre competencia, agreguen valor a los clientes y garanticen la seguridad jurídica.



## Distribuidores

Realizamos una gestión comercial con la claridad de que somos socios de negocio, buscando el desarrollo conjunto en beneficio de distribuidores y clientes. Nuestra gestión se efectúa diariamente a través de agentes comerciales y mediante acciones establecidas en nuestro plan de sostenibilidad.

Contamos con canales sólidos de comunicación a través de nuestro Contact Center, WhatsApp, correo electrónico y APP Familia Duragas con el fin de mantenerles siempre informados. Además, implementamos un plan de desarrollo de distribuidores para asesorarles sobre cumplimiento normativo, potenciar su negocio, dotarles de conocimientos y mejores prácticas.

GRI 102-40, GRI 102-43



## Proveedores

Nuestro objetivo es desarrollar a nuestros proveedores dentro de un marco de ética y transparencia en su proceso de calificación y contratación.

Buscamos transferirles nuestras mejores prácticas y construir relaciones a largo plazo.

La gestión es mensual y los procesos de contratación más representativos se gestionan a través de la plataforma "Se negocia", un software que permite realizar procesos de licitación y cotizaciones de manera electrónica, transparente, eficiente, ágil, con total control y trazabilidad de la gestión de compras.

Con toda la información recabada, construimos nuestro plan de sostenibilidad anual, buscando responder a todas las expectativas de cada grupo de interés.



## Entidades de control y gubernamentales

Somos estrictos cumplidores de las leyes y normativas, tanto sectoriales como no sectoriales, buscando generar valor para el sector. Además, hemos desarrollado el Programa de Compliance que nos sirve de soporte para asegurar nuestro cumplimiento normativo e implementar buenas prácticas empresariales.

Con el fin de compartir nuestro conocimiento y experiencia en GLP, ejecutamos capacitaciones de seguridad con la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales no Renovables (ARCERNNR)

Mantenemos convenios con el Cuerpo de Bomberos en tres localidades en las que operamos - Montecristi, Santa Rosa y Santo Domingo - con el fin de promover la educación y el buen uso del GLP en comunidades aledañas.

Realizamos visitas a los Municipios en los que se encuentran ubicados nuestros centros de trabajo, con el fin de gestionar o verificar que somos parte integral de los Planes de Ordenamiento Territorial, garantizando nuestra permanencia en el largo plazo en dichas localidades y explorando las mejores alternativas de ayuda conjunta a las comunidades de influencia.



## Medios de comunicación

Tenemos una relación de transparencia respecto a la información que difundimos o comunicamos, garantizando que la misma sea verificada, contrastada, precisa y contextualizada.

Contamos con herramientas de comunicación externa, como nuestra Política que establece pilares y mensajes a difundir a los diversos grupos de interés, la Guía de Estilo que define los lineamientos e identidad y el Manual de Comunicación en Crisis que constituye una guía para el desarrollo comunicacional adecuado ante posibles situaciones que se deban abordar.

## Participación en cámaras y asociaciones

### GRI 102-13

Valoramos nuestra afiliación a asociaciones, al permitirnos mantener un nexo estratégico con los actores clave del Estado y de nuestra industria. En estos espacios, participamos de la promoción, de la cooperación y la comunicación de buenas prácticas empresariales. Recibimos y ofrecemos asesoría e información en diversas áreas que fomentan la divulgación de la importancia de la industria hidrocarburífera en el país.

A su vez, nuestra participación en cámaras relevantes se ha convertido en un eje estratégico que nos proporciona un correcto relacionamiento con actores clave, beneficios gremiales, comerciales, académicos, fomentando la consecución de objetivos para el sector, sociedad y nuestra compañía.



Asociación Iberoamericana de Gas Licuado de Petróleo



Cámara de Industrias de Guayaquil

**ASOGAS**

Asociación Ecuatoriana de Empresas Comercializadoras de Gas Licuado de Petróleo

**AIHE**

Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador

Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador



Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador



Cámara de Comercio de Quito



Comité Empresarial Ecuatoriano



Cámara de Comercio de Guayaquil



## 1.1.3 Gestión sostenible

GRI 102-16

### Energía con futuro

Somos una compañía que busca crecer y contribuir al desarrollo de la sociedad. La sostenibilidad es parte integral de nuestro actuar y de nuestro rol como organización, generando valor y desarrollo en las comunidades en las que operamos y en el planeta en el que vivimos.

#### Política de Sostenibilidad

Nuestra Política de Sostenibilidad, aprobada por el Directorio en marzo de 2021, reafirma la permanente responsabilidad y el firme compromiso de Duragas con la gestión sostenible de sus actividades, disponiendo, como eje estratégico, crear y compartir valor. Provee las directrices funcionales para la formulación de acciones que contribuyan al fortalecimiento de una cultura de sostenibilidad.

Somos conscientes de la importancia de gestionar nuestras operaciones tomando en consideración los impactos ambientales, sociales y económicos de nuestra actuación, junto con promover conductas responsables en nuestros colaboradores, distribuidores y proveedores. Para ello, es fundamental establecer los lineamientos que convertirán a Duragas en una empresa cada vez más sostenible, que aspira a dejar un mejor mundo para las futuras generaciones.

Para asegurar el cumplimiento de este objetivo, nos hemos comprometido a operar bajo los siguientes pilares:



# Pilares de Sostenibilidad

GRI 102-16



## 1. Seguridad como pilar fundamental

- a. Poner siempre a las personas en el centro, garantizando su integridad física, psicológica y bienestar. En Duragas, el autocuidado y la seguridad se constituyen en un estilo de vida, actuando en base a la gestión de riesgos, protegiendo a las personas, ya sean trabajadores, comunidades, clientes, proveedores o subdistribuidores.
- b. Promover y potenciar la excelencia operacional como eje de transformación hacia una cultura de hacer las cosas con los más altos estándares, en el resguardo de la seguridad en los procesos, en los productos y en la operación.



## 2. Innovación y calidad en los productos y servicios

- a. Proveer productos y servicios confiables y de excelencia a todos nuestros clientes, mediante soluciones innovadoras, que satisfagan y se adapten a sus necesidades y que sean amigables con el entorno, cumpliendo con los compromisos de calidad, seguridad, oportunidad, confidencialidad, debida diligencia en la gestión de sus reclamaciones y transparencia en la comunicación.
- b. Impulsar la innovación como motor para la optimización de procesos, permitiendo así el desarrollo, promoción y aplicación de soluciones innovadoras con alto valor agregado.



## 3. Cuidado del medioambiente

- a. Operar buscando minimizar la huella ambiental de sus procesos y productos, como también los impactos en el medioambiente.
- b. Impulsar en la comunidad el uso responsable de la energía, apoyando medidas de ahorro y eficiencia energética.



## 4. Diversidad y desarrollo de los colaboradores

- a. Fomentar la excelencia y el alto desempeño de los colaboradores e impulsar su desarrollo integral, en un entorno ameno y motivador.
- b. Estimular la conformación de equipos diversos, donde se respete a cada uno de sus miembros, implementando iniciativas que vayan en línea con la mejora en su calidad de vida.

GRI 102-16



5.

### Aporte al desarrollo de la cadena de suministro

- a. Promover el desarrollo de relaciones transparentes y respetuosas con los distribuidores, empresas proveedoras y contratistas, asegurando un trato no discriminatorio a cada una de las contrapartes.
- b. Incentivar el desarrollo de los actores de la cadena de suministro y promover la aplicación de estándares operacionales de excelencia.



6.

### Cumplimiento normativo, buen gobierno corporativo y ética empresarial

- a. Fomentar la conducta ética de los colaboradores y de la organización basada en principios de buen gobierno corporativo, transparencia, sobrepasando las exigencias legales.
- b. Incentivar el desarrollo sostenible, rentable y responsable de los negocios, bajo un marco comercial ético, aportando a la competitividad en el mercado.



7.

### Relacionamiento armónico con las comunidades

- a. Prevenir y/o minimizar los impactos negativos que afecten a los vecinos por el desarrollo de sus actividades.
- b. Implementar programas y proyectos de creación de valor en los lugares en que Duragas desarrolla sus actividades.

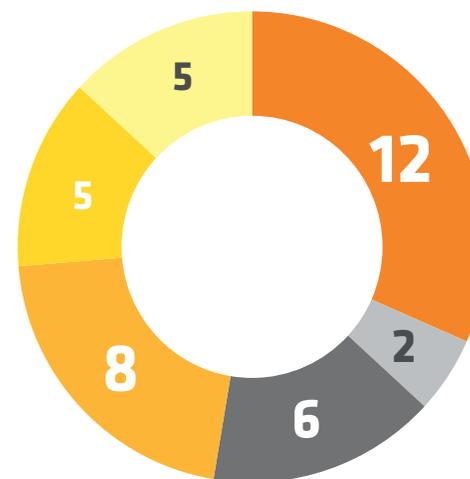
## Plan de Sostenibilidad

GRI 102-12, GRI 102-44

Respondemos a las expectativas de nuestros grupos de interés de manera sistemática y planificada, nuestro Plan de Sostenibilidad, alineado a la Norma internacional ISO 26000 - Guía sobre responsabilidad social enmarca los siete pilares fundamentales de nuestra Política de Sostenibilidad, de los que se despliegan acciones a ser ejecutadas anualmente, lideradas por las áreas del negocio. En 2021, priorizamos de manera estructurada un total de 38 acciones para cumplir nuestros objetivos de empresa.



## Sostenibilidad 2021



### TOTAL 38

- Seguridad pilar fundamental
- Diversidad y desarrollo de los colaboradores
- Relacionamiento armónico con la comunidad
- Innovación y calidad en los productos y servicios
- Cuidado del medio ambiente
- Cumplimiento normativo

# Acciones de Sostenibilidad 2021

GRI 102-44



## Seguridad como pilar fundamental

- Implementación del plan de formación en temas de seguridad a contratistas y empresas colaboradoras.
- Cumplimiento del Plan de Capacitación "Autoprotección" hacia todos los colaboradores.
- Implementación del Plan de Formación "Manejo Defensivo" para conductores, colaboradores de Duragas y contratistas.
- Ejecución de auditorías de cumplimiento normativo en temas de seguridad en las instalaciones centralizadas.
- Diagnóstico en base a los estándares de la Norma ISO 45001.
- Diagnóstico de procesos de distribución para fortalecer la seguridad y prevenir los accidentes.
- Ejecución del plan de auditoría de seguimiento de implementación del Modelo de Excelencia e Integridad Operacional.
- Desarrollo de material audiovisual para formación dirigida al área de distribución.
- Implementación de Plan de Comunicación del Modelo de Excelencia e Integridad Operacional.
- Cumplimiento de objetivos en Programas Preventivos.
- Implementación del Plan de Seguridad al Transporte.
- Ejecución del Programa Rubik.



## Innovación y calidad en los productos y servicios

- Soluciones personalizadas para clientes comerciales e industriales.
- Duragas Express, venta y distribución a domicilio.



## Cuidado del medio ambiente

- Medición y compensación de la huella de carbono organizacional de los centros de trabajo Duragas.
- Minga de limpieza en dos localidades para fortalecer el vínculo con las comunidades aledañas y demostrar el interés de Duragas por el cuidado al medio ambiente.
- Certificación ISO 14001 (Auditorías).
- Reestructuración del sistema de gestión de desechos.
- Desarrollo e implementación del Plan de Gestión Ambiental en cada centro de trabajo, (incluyendo el desarrollo de capacitaciones).
- Plan de comunicación e implementación de encuesta sobre el Sistema de Gestión Ambiental (SGA).



GRI 102-44



## Diversidad y desarrollo de los colaboradores

- Inclusión de las familias de los colaboradores a través de talleres prácticos que aporten a su bienestar (formato online).
- Programa “Mujeres Liderando”.
- Líderes 3D, para los mandos medios de la compañía.
- Red de Mujeres LATAM.
- Programa de habilidades para el equipo de profesionales.
- Fomento del uso de Aula Virtual en Conectados (E-learning) para aprendizaje en formato online.
- Charlas y capacitaciones sobre salud física y mental.
- Dotación de herramientas técnicas a colaboradores para identificar, analizar, evaluar e implementar eficiencias y mejoras que permitan la transformación de los procesos y apoyen al crecimiento y sostenibilidad de la compañía.



## Relacionamiento armónico con las comunidades

- Ejecución del plan de trabajo detallado en el convenio de suscripción anual con el fin de generar valor y aporte al bienestar de los grupos vulnerables de la ciudad de Santo Domingo.
- Implementación del plan de capacitación a las comunidades aledañas a nuestros centros de trabajo en temas de emprendimiento, canales digitales y temas de interés.
- Ejecución de un plan de visitas/reuniones con las partes interesadas de nuestros centros de trabajo con el fin de atender a las necesidades de los grupos vulnerables.
- Implementación de un centro informático en la comunidad de Santo Domingo con el fin de fomentar la educación.
- Gestión y coordinación de la entrega de donaciones a los grupos vulnerables aledaños a nuestros centros de trabajo.



## Cumplimiento normativo

- Modelo de Prevención de Delitos.
- Socializar y concientizar sobre el Canal de Denuncias.
- Monitoreo, fortalecimiento y capacitación en cumplimiento normativo a toda la cadena de valor.
- Asesoría en el cumplimiento normativo sectorial a la red de distribuidores de Duragas.
- Desarrollo y actualización de políticas corporativas.

## 1.2 Gobernanza corporativa

GRI 102-5, GRI 102-18

Duragas pertenece a Abastible, empresa chilena líder regional del mercado de GLP, filial del holding industrial Empresas Copec, cuyas inversiones se concentran en recursos naturales y energía. Con presencia física en 16 países a nivel mundial y, comercial en más de 80, el grupo empresarial cuenta actualmente con aproximadamente 38.000 colaboradores.<sup>3</sup>

En Duragas, la toma de decisiones sobre temas económicos, sociales y ambientales está a cargo de su Directorio, de la Gerencia General y del Comité Ejecutivo de la compañía.

En el año 2021, el Directorio aprobó nuestra Política de Sostenibilidad, fortaleciendo y asegurando los objetivos de la empresa y la ejecución de la gestión de acuerdo a los 7 pilares de acción. Este mecanismo promueve una gestión transversal de la sostenibilidad en nuestra operación, negocio y relaciones con nuestros grupos de interés.

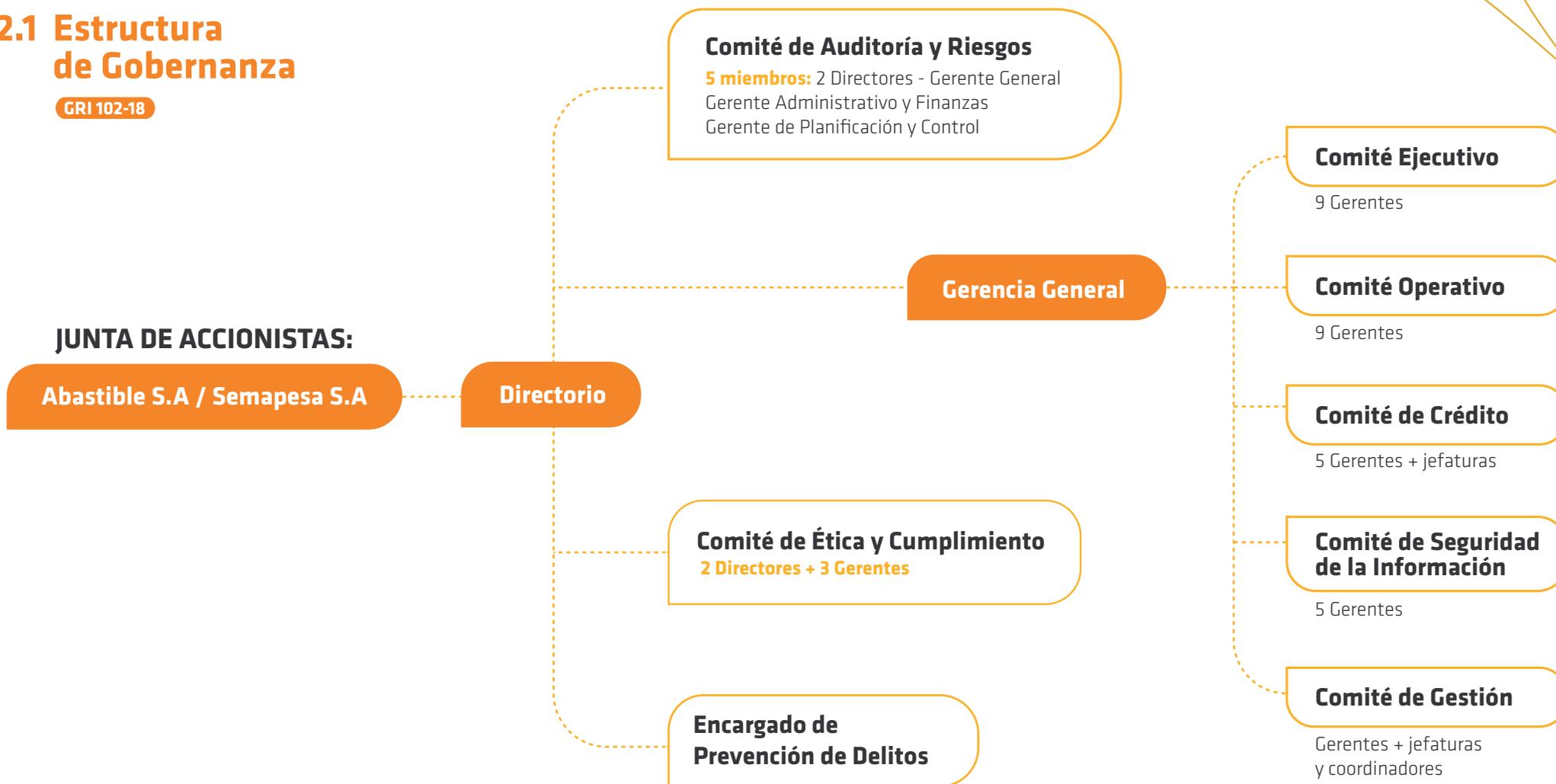
<sup>3</sup> Siendo la principal propietaria Abastible, es importante mencionar que el 0,04% de la participación accionaria le pertenece a la compañía Servicio de Mantenimiento y Personal S.A. (SEMAPESA). De nacionalidad ecuatoriana, SEMAPESA tiene por objeto principal la fabricación, compra, venta, comercialización, transporte, reparación y mantenimiento de cilindros y accesorios o conjuntos técnicos de gas licuado de petróleo (GLP), entre otros complementarios.



Carlos Cabezas, Gerente Legal - Diego Acevedo, Gerente de Personas y Organización - Erick Bano, Gerente de Servicios Comerciales - Jaime Solórzano, Gerente General - Mirella Calderón, Gerente de Planificación y Control - José Rivera, Gerente de Riesgos Operacionales y Medio Ambiente - Charles Wheeler, Gerente de Administración y Finanzas - Mario Jácome, Gerente de Operaciones - Johan Dreher, Gerente Comercial.

## 1.2.1 Estructura de Gobernanza

GRI 102-18



GRI 102-18



### Directorio:

el Directorio es el máximo organismo decisor de la compañía y está conformado por el Presidente, Eduardo Navarro, Vicepresidente, Joaquín Cruz, Secretario, Jaime Solórzano, y Directores: Joaquín Morillo, Juan Manuel Marchán, Jorge Ferrando.



### Comité de Auditoría y Riesgos:

tiene la responsabilidad de apoyar al Directorio en el cumplimiento de sus responsabilidades de vigilancia del proceso de información financiera, la eficiencia del sistema de control interno, el proceso de auditoría y la gestión integral de riesgos.



### Gerencia General:

cargo administrativo de mayor jerarquía y responsabilidad última de la empresa ante el Directorio.



### Comité de Ética y Cumplimiento:

vigila que los procesos de cumplimiento del Modelo de Prevención de Delitos, Programa Compliance y Libre Competencia, se implementen de acuerdo con los principios de nuestra política y garanticen la transparencia en nuestras operaciones.



### Comité Operativo:

presenta, analiza, resuelve y toma decisiones urgentes sobre la gestión global de la operación.



### Comité Ejecutivo:

aprueba y realiza seguimiento de los proyectos y acciones más importantes de la gestión de la compañía.



### Encargado de Prevención de Delitos:

es responsable de administrar el Modelo de Prevención de Delitos.



### Comité de Crédito:

analiza la situación comercial de los clientes con el fin de gestionar créditos que beneficien su operatividad.



### Comité de Seguridad de la Información:

responsable de asesorar a la Administración en criterios y medidas sobre seguridad de la información, asegurando tres aspectos clave: confidencialidad, disponibilidad e integridad de la información.



### Comité de Gestión:

responsable de realizar el control de gestión y ejercer una supervisión activa sobre la planificación estratégica de la compañía.

GRI 201 (103-2, 103-3)

## 1.1.2 Nuestro modelo de gestión

Como resultado de un proceso de reflexión estratégica, anualmente establecemos nuestro foco de gestión y los respectivos mecanismos de control. Se definen planes estratégicos y tácticos, y se actualizan los indicadores que ayudan a medir el cumplimiento de los objetivos y metas de la compañía. Toda la información mencionada es difundida a todos los niveles de nuestra organización, cumpliendo con nuestro valor de transparencia.

En los primeros meses de cada año, se realiza una jornada con el personal administrativo, denominada Brújula, en la que se presentan los hitos y logros más importantes de la organización, así como los desafíos y metas trazadas para el año en curso. Así mismo, los miembros del Comité Ejecutivo visitan todos los centros de trabajo para realizar dicha presentación a todo el personal operativo de la empresa.

Nuestra gestión se apoya en tres herramientas fundamentales:

- **Plan Estratégico:** es la definición de todas las líneas estratégicas sobre las cuales se construye la gestión de la compañía.
- **Plan Operacional Anual:** es el despliegue del plan estratégico que abarca todas las actividades tácticas anuales.
- **Plan de Sostenibilidad:** es el despliegue de la Política de Sostenibilidad que conlleva las acciones anuales establecidas para atender las necesidades y expectativas de los grupos de interés.

**GRI 201 (103-2, 103-3)**

El Comité de Gestión y el Comité Ejecutivo tienen un rol esencial en el monitoreo de los objetivos, planes, proyectos e indicadores de la compañía, a través de la interacción directa con los responsables de todas las áreas de la organización.

El Comité de Gestión es responsable de la ejecución, articulación y seguimiento de las acciones que permiten garantizar la alineación estratégica de nuestros objetivos y su cumplimiento. Además, el Comité realiza mensualmente el seguimiento al cumplimiento de las acciones contempladas en los planes tácticos y estratégicos de la compañía, y trimestralmente, acomete un seguimiento general a todos los objetivos de la empresa.

**GRI 201 (103-3)**

Objetivos 2021	Resultados 2021
 <p><b>Consolidar el liderazgo en la industria de GLP</b></p>	 <p>Participación de mercado: <b>39,8%</b></p>
 <p>Maximizar la <b>rentabilidad</b> de negocio</p>	 <p>Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones (EBITDA): <b>USD 15,10 millones</b></p>
 <p><b>Fortalecer la Seguridad</b> en las personas y los procesos</p>	 <p>Índice de fatalidades: <b>0</b>                  Índice de frecuencia total: <b>0,47</b>                  Índice de gravedad total: <b>6,65</b>                  Índice de pérdida de contención 1 (TIER 1): <b>0</b>                  Índice de pérdida de contención 2 (TIER 2): <b>0</b></p>
 <p><b>Gestionar el Clima Laboral</b> en la organización</p>	<p>Índice de Clima Organizacional: <b>96%</b></p>
 <p><b>Asegurar la licencia social</b> para operar dentro del marco normativo de ordenamiento territorial y ambiental</p>	<p>Vigencia de los permisos anuales de los Centros de Trabajo a lo largo del periodo </p>

En 2021, la organización alcanzó **100% de cumplimiento de sus objetivos.**

Nuestros objetivos y planes estratégicos para el año 2021 integraron, de manera equilibrada, indicadores económicos, sociales y ambientales, demostrando nuestro compromiso con una planificación y administración estratégica enraizadas en un enfoque de desarrollo sostenible de nuestras operaciones y actividades.

## 1.2.2 Gestión de riesgos

**GRI 102-15, GRI 205-1**

Contamos con una política de gestión integral de riesgos que establece los principios básicos y el marco general de nuestra actuación en esta materia. Anualmente, se analiza el contexto interno y externo de la compañía con el fin de determinar posibles eventos de riesgo que pudieran afectar el logro de nuestra visión, misión, objetivos estratégicos para identificar el nivel de exposición de la compañía ante ellos, y establecer medidas de mitigación para evitar su materialización.

En las jornadas de apreciación de Riesgos de Alto Nivel (RAN), participa activamente nuestro equipo gerencial, mientras que la revisión de controles y

la evaluación de su diseño están a cargo de las jefaturas de área, siendo responsables de la ejecución de los procesos de la compañía. Nuestro sistema de gestión de riesgos está basado en las buenas prácticas de la Norma ISO 31000:2018 y COSO ERM.

- Tres jornadas estratégicas de revisión de riesgos de alto nivel.
- Número de planes de acción: 89
- Se identificaron 20 riesgos de alto nivel<sup>4</sup> y se encuentran clasificados en tres tipos:



**Estratégicos:**  
**40%**



**Cumplimiento:**  
**10%**



**Operacionales:**  
**50%**

Además, contamos con un Comité de Auditoría y Riesgos que da seguimiento a las actividades y vela por el buen funcionamiento de la gestión de riesgos.

Como soporte a la gobernanza corporativa, se encuentra el área de Auditoría Interna, que realiza su trabajo de aseguramiento por

medio de un enfoque basado en riesgos, teniendo como prioridad los procesos clave del negocio, con el propósito de evaluar la eficacia operativa de los controles que ha desarrollado la organización para cumplir con sus objetivos. Esta gestión se lleva a cabo desde la planificación, tomando en cuenta los riesgos de fraude que pudieran llegar a afectar la gestión de la compañía e identificando mecanismos de prevención y detección temprana. Adicionalmente, Auditoría Interna realiza trabajos de aseguramiento que son solicitados por el Encargado de Prevención de Delitos con el fin de dar cobertura a temas relacionados con denuncias internas y procesos que podrían ser susceptibles de fraude.

De conformidad con las Normas Internacionales para el Ejercicio Profesional de la Auditoría Interna emitidas por The Institute of Internal Auditors (IIA Global), el área de Auditoría Interna no detectó debilidades de control relacionadas con corrupción durante el año 2021.

En el año 2020, el Comité de Ética y Cumplimiento aprobó la creación del Programa de Compliance, el cual integra un conjunto de políticas y procedimientos que garantizan que Duragas desarrolle sus actividades conforme a la normativa vigente y de forma correcta, el mismo que se implementó durante el año 2021 de forma integral.

<sup>4</sup> **GRI 201-2:** Duragas no ha identificado, en este proceso, riesgos u oportunidades derivados del cambio climático que tengan potencial para generar cambios sustanciales en sus operaciones, ingresos o gastos.

## 1.3 Ética e integridad empresarial

GRI 415 (103-2, 103-3)

### 1.3.1 Relacionamiento público y comunicación responsable

El objetivo de Duragas es ser referente en el sector de gas licuado de petróleo en el país, manteniendo un liderazgo en la industria en temas de seguridad, medio ambiente, cumplimiento normativo y sostenibilidad, impulsando las mejores prácticas y el desarrollo de su negocio dentro del marco de la libre competencia, en el que la transparencia e integridad guían sus acciones y comunicación.

Por tanto, nuestra estrategia, recogida en el Plan Comunicacional y de Relacionamiento de la compañía, tiene claramente definidos públicos, objetivos y pilares de nuestra comunicación externa.

Nuestro propósito es visibilizar y difundir de forma adecuada, positiva y transparente las acciones que realiza la compañía. Actuamos bajo nuestra Política de Comunicación Externa, nuestro Manual de Comunicación en Crisis y políticas internas<sup>5</sup>. Nos enmarcamos en la planificación estratégica de la empresa y la toma de decisiones se ajusta a las disposiciones del Directorio y del Comité Ejecutivo.

<sup>5</sup> GRI 415-1: De acuerdo con la Política de Donaciones, no se realizan contribuciones monetarias a ninguna entidad de origen y/o con objetivos políticos.

Nuestra comunicación persigue objetivos de transparencia, veracidad y pertinencia, con el fin de entregar valor a nuestros grupos de interés y así conseguir el reconocimiento por nuestras acciones por parte de éstos.

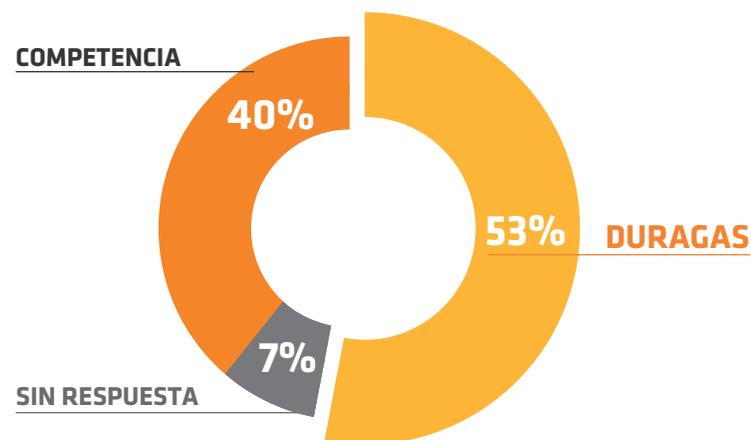
GRI 415 (103-2, 103-3), GRI 415-1

#### Canales de comunicación

-  **Sitio Web**
-  **Correo electrónico**
-  **WhatsApp**
-  **Call Center**
-  **Voceros**
-  **Agentes comerciales**

En el año 2021, medimos nuestro impacto comunicacional a través del estudio de Top of Mind, consiguiendo un 89% de recordación de marca total, resultado considerable frente a nuestros competidores.

#### Estudio de mercado Top of Mind



Fuente: Estudio de Top of Mind realizado por la empresa de investigación de mercados IPSOS Ecuador 2021

### 1.3.2 Programa de Compliance

Durante el año 2021, Duragas desarrolló varias actividades dentro de su Programa de Compliance en cada uno de sus tres pilares: Ética y Modelo de Prevención de Delitos, Libre Competencia y Cumplimiento Normativo.



**Ética y Prevención de Delitos**



**Libre Competencia**



**Cumplimiento Normativo**

### Ética y Modelo de Prevención de Delitos

En Duragas contamos con un Modelo de Prevención de Delitos, mecanismo mediante el cual se establecen instrucciones, regulaciones y procedimientos para la debida organización y administración de la compañía, con el objetivo de prevenir el cometimiento de delitos, posible corrupción y conductas impropias por parte de nuestros colaboradores y grupos de interés con los que nos relacionamos.

El objetivo de la aplicación del **Modelo de Prevención de Delitos** es prohibir conductas delictuales establecidas en la normativa vigente (Código Orgánico Integral Penal - COIP) que acarreen responsabilidad penal para Duragas y propiciar la ética empresarial en nuestro entorno. Nuestra Política de Prevención de Delitos es de aplicación obligatoria para todos los usuarios, es decir, colaboradores, personal externo, vendedores, socios comerciales y personal contratista.

El Directorio de la compañía estableció que el **Encargado de Prevención de Delitos** (EPD) es el responsable de administrar este Modelo. Además, en los casos estipulados en el mismo, la responsabilidad recae sobre el Directorio de la empresa y algunas decisiones le competen al Comité de Ética y Cumplimiento.



Dentro de las principales responsabilidades del EPD están:

1. Controlar la ejecución e implementación de las leyes y normas de prevención de delitos y promover el diseño de procedimientos adecuados para su prevención y control.
2. Iniciar una investigación interna cuando exista una denuncia o una situación sospechosa y emitir el informe correspondiente.
3. Citar al Comité de Ética y Cumplimiento.
4. Determinar auditorías específicas para la verificación del cumplimiento del modelo.

Para conseguir nuestros objetivos en materia de ética y robustecer el Modelo de Prevención de Delitos, nuestros procesos contemplan, en primer lugar, medidas de prevención, ejecutando procedimientos como el de listas de verificación, que asegura que la empresa contrate a personas naturales o jurídicas que no se encuentren relacionadas o comprometidas con el cometimiento de delitos.

En 2021, la compañía elaboró una matriz que contiene los delitos que pudieran conllevar la responsabilidad penal de la compañía. Se establecieron también controles para evitar las causas que pudieran motivar el cometimiento de actos de corrupción, tales como cohecho, lavado de activos o corrupción entre privados, entre otros.

Adicionalmente, auditamos diversos procedimientos sensibles del negocio para identificar asimismo riesgos, tratarlos y establecer mejoras ante los hallazgos.

**GRI 102-17, GRI 205 (103-3)**

A modo de fortalecimiento del sistema de prevención de delitos, desarrollamos campañas dirigidas a todos nuestros colaboradores, proveedores, clientes, distribuidores y contratistas, comunicando sobre:



**Modelo de Prevención de Delitos**



**Canal de denuncias y su procedimiento**



**Conflictos de interés**



**Programa de Compliance**

**Comunicación y capacitación sobre asuntos éticos**

**GRI 102-17, GRI 205-2**

En este contexto, todos los miembros del Directorio y del Comité de Ética y Cumplimiento recibieron capacitaciones sobre la responsabilidad penal de personas jurídicas, así como sobre las políticas y procedimientos de anticorrupción establecidas en nuestro Modelo de Prevención de Delitos, su Política y el Manual de funcionamiento<sup>6</sup>. También se les comunicó el mecanismo implementado por la compañía para denunciar conductas que atenten contra los valores y la integridad de la compañía, a través de nuestro Canal de Denuncias.

A lo largo de 2021 todos nuestros **colaboradores**



y socios de negocio



**distribuidores**



**proveedores**



**clientes**

recibieron periódicamente información relevante sobre conductas de anticorrupción, realizadas a través de campañas que buscan reforzar los conocimientos sobre nuestro Modelo de Prevención de Delitos, Programa de Compliance y Canal de Denuncias.

Por último, como parte de nuestra cultura de empresa, el 9 de diciembre de 2021 celebramos el Día Internacional contra la Corrupción, con el objetivo de consolidar valores de ética e integridad.



## Canal de Denuncias

GRI 102-17, GRI 205 (103-3), GRI 205-3

Duragas mantiene abiertos canales internos y externos de denuncia para colaboradores y terceros, respectivamente. A través de estos canales, la persona que considere la existencia de una situación irregular en relación a lo establecido en nuestro Modelo de Prevención de Delitos, leyes, códigos, reglamentos, políticas, procedimientos y normas internas y externas, puede denunciar tal situación de forma directa al Encargado de Prevención de Delitos y a través del correo electrónico: [eticayconducta@duragas.com.ec](mailto:eticayconducta@duragas.com.ec), entre otras vías definidas en nuestros procedimientos.

- Correo corporativo: [eticayconducta@duragas.com.ec](mailto:eticayconducta@duragas.com.ec)
- Presencial: con el Encargado de Prevención de Delitos
- Formulario: en la página web [duragas.com.ec](http://duragas.com.ec).

El Canal de Denuncias está disponible para usarlo con protección de identidad y confidencialidad, ante cualquier preocupación relacionada con alguna conducta que pueda parecer incorrecta por parte de colaboradores de la empresa o por entidades que mantienen relaciones con ella. Consecuentemente, nuestra empresa asegura el procedimiento adecuado para investigar la conducta denunciada. Con ello, en 2021, no se registraron casos de corrupción.

## Libre Competencia

GRI 206 (103-2, 103-3)

Duragas promueve el respeto a la libre competencia al precautelarse que sus estrategias comerciales se orienten a satisfacer las expectativas de los clientes, tratando legítimamente y responsablemente de ampliar su crecimiento de mercado. Su gestión se realiza aplicando el Manual del Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia. En este marco, nuestra Política de Libre Competencia constituye una directriz para todos nuestros colaboradores, proveedores y distribuidores acerca de cómo prevenir que se incumplan los principios y regulaciones existentes en esta materia.

La aplicación de esta política se apoya en un análisis periódico interno que busca identificar los riesgos relacionados a las regulaciones de libre competencia. El análisis se compone de las siguientes actividades:



**Levantamiento de antecedentes.**



**Identificación de riesgos.**



**Determinación de medidas de mitigación de dichos riesgos.**



**Realización de auditorías de cumplimiento de dichas medidas de mitigación.**



**Difusión de los elementos o situaciones de riesgo identificadas y medidas a implementar.**

GRI 206-1

El Gerente Legal de la compañía, en su calidad de Secretario del Comité de Ética y Cumplimiento (CEC), es el responsable del Sistema de Revisión y Monitoreo de Cumplimiento de la Normativa de Libre Competencia.

GRI 206 (103-2, 103-3)

Finalmente, acorde a la metodología de nuestro Manual, realizamos una auditoría a nuestro programa y procesos internos para identificar posibles riesgos. Obtuvimos un resultado satisfactorio en la implementación de este, además de levantar los riesgos del negocio en la materia y seguir las recomendaciones de mejora.

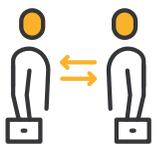
## Cumplimiento normativo

GRI 205-3, GRI 206-1, GRI 307-1, GRI 416-2, GRI 417-2

Asegurar el cumplimiento normativo es un trabajo permanente. Con este objetivo, realizamos el monitoreo de requisitos legales para actualizar nuestra matriz de normas. Este proceso nos permite ejecutar una evaluación de cumplimiento frente a los requisitos asignados a cada una de las áreas del negocio. En el caso de detectarse un incumplimiento, establecemos planes de acción y, finalmente, se presentan los resultados del proceso al Comité Ejecutivo.

Para reforzar este trabajo, realizamos una campaña de difusión de la importancia del Procedimiento de Cumplimiento Normativo en la empresa.

A la fecha no hemos sido sancionados por acciones jurídicas relacionadas con corrupción, competencia desleal y prácticas monopólicas ni contra la libre competencia, tampoco hemos recibido sanción por incumplimiento de la legislación y normativa ambiental. Ni por casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, o por casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios.



**Ética y Prevención de Delitos**



**Cumplimiento Normativo**



**Libre Competencia**



# SEGURIDAD: NUESTRO PILAR FUNDAMENTAL

# 2



- 2.1.** Excelencia en la gestión de la seguridad
  - 2.1.1** Sistema de gestión integrado
  - 2.1.2** Gestión preventiva y mejora continua
- 2.2** Competencias y liderazgo en seguridad
  - 2.2.1** Formación constante
  - 2.2.2** Liderazgo, participación y empoderamiento
- 2.3.** Enfoque integral de la seguridad
  - 2.3.1** Seguridad de nuestros proveedores y contratistas
  - 2.3.2** Seguridad de nuestros clientes
  - 2.3.3** Seguridad en nuestro entorno
- 2.4** Resultados 2021 de nuestra gestión

## GRI 403 (103-2)

La seguridad es un principio fundamental en Duragas. Garantizar un desempeño operacional con los más estrictos estándares para salvaguardar la integridad de las personas, procesos e instalaciones es una tarea constante en toda la organización.

## 2.1 Excelencia en la Gestión de la Seguridad

La excelencia y la seguridad son dos de nuestros valores corporativos esenciales y forman parte de nuestro ADN. Por ello, desplegamos una gestión de alto nivel que nos permite estar a la vanguardia de una activa cultura de seguridad.

### 2.1.1 Sistema de gestión integrado

Contamos con una Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente en la que se establecen los principios y mecanismos para garantizar la seguridad en todas las fases de nuestras operaciones.

- **Liderazgo:** potenciamos el liderazgo visible, consistente y coherente en la gestión de riesgos,

integrando la seguridad, la salud y el medio ambiente en todas las actividades que realizamos, proporcionando los recursos necesarios para asegurar la aplicación efectiva del sistema de gestión integral.

- **Cultura de Seguridad:** tenemos presente criterios de seguridad, salud y medio ambiente en nuestro mapa estratégico y en todas nuestras actividades, con el compromiso de proporcionar condiciones que prevengan afectaciones a las personas, a los activos, minimicen el impacto al entorno y nos lleven a una sólida cultura de seguridad con estándares de clase mundial.
- **Cumplimiento de las normas:** cumplimos los requisitos legales del país a través del desarrollo y aplicación de una normativa interna basada en altos estándares y mejores prácticas internacionales en materia de seguridad, salud y de medio ambiente.
- **Mejora continua:** evaluamos el desempeño en seguridad, salud y medio ambiente estableciendo de forma permanente objetivos de mejora, alineados con el contexto de la organización, e

implementamos las acciones necesarias para su cumplimiento.

- **Excelencia Operacional:** nuestro Modelo de Excelencia en Integridad Operacional (OIEM) nos permite enfocarnos activamente en la integridad operacional y la confiabilidad técnica con una adecuada planificación, disciplina operacional, personal competente y rigurosidad profesional.
- **Comunicación y relaciones con la sociedad:** mantenemos canales de comunicación con las partes interesadas, trabajando en conjunto con la sociedad para aportar conocimiento e informar de manera fiable y transparente nuestro desempeño y posibles impactos que generen nuestras actividades.
- **Respeto a la vida:** somos responsables, en todo momento y lugar, de contribuir a la seguridad, salud y desempeño ambiental individual y colectivo, adoptándolo como un estilo de vida.

GRI 403 (103-2), GRI 403-1, GRI 403-8

Con el objetivo de mantener un performance de clase mundial en seguridad, disponemos de un modelo de gestión basado en los más altos estándares de desempeño:



### Modelo de Excelencia en Integridad Operacional (Oiem)

que abarca todos los aspectos de la operación basado en el estándar OSHA<sup>7</sup> Process Safety Management of Highly Hazardous Chemicals - Compliance Guidelines and Enforcement Procedures (29 CFR 1910.119).



### Sistema de Gestión de Seguridad Vial

basado en el estándar DuPont y la norma ISO 39001.



### Sistema de Seguridad Física Integrada

basado en la metodología IFPO (Fundación Internacional de Oficiales de Protección), con enfoque en protección de personas, activos, información e imagen.



### Sistema de Gestión en Seguridad Industrial

basado en la norma ISO 45001.



<sup>7</sup>Administración de Seguridad y Salud Ocupacional del Departamento de Trabajo de los Estados Unidos.

A través de la integración de estos sistemas de gestión, buscamos un entorno de trabajo seguro para todos nuestros colaboradores, proveedores, distribuidores, clientes y comunidades vecinas, así como la integridad de nuestras instalaciones y procesos.

**GRI 403 (103-3), GRI 403-7**

Si bien nuestra gestión de procesos se edifica sobre un conjunto de estándares internacionales, ésta garantiza una estricta observancia de la normativa legal vigente en el Ecuador en materia de seguridad. En 2021, revisamos y actualizamos nuestra matriz de requerimientos normativos al 100%, identificando el cumplimiento de los requisitos técnicos legales aplicables a la seguridad de procesos, estableciéndose el respectivo plan de acción de la brecha del 3% para su completa gestión.

### Mejores prácticas internacionales

Con el propósito de alcanzar la excelencia en seguridad, además de cumplir con la legislación nacional vigente, tenemos identificado el 100% de los estándares internacionales de nuestra industria, relacionados con el diseño y la construcción de instalaciones de GLP, así como con su respectiva flota de transporte. Hemos autoevaluado el cumplimiento de los mismos y analizado los riesgos correspondientes. Esto nos ha permitido priorizar

la implementación de medidas de prevención de pérdidas de contención primaria y secundaria en nuestras instalaciones sobre la base de las normas de la Asociación Nacional de Protección contra el Fuego de los Estados Unidos (NFPA) y del Instituto Americano de Petróleo (API), entre otras.

Todos nuestros centros de trabajo y unidades de flota a nivel nacional han sido sometidos a una evaluación durante el 2021:



**GRI 403 (103-2), GRI 403-7**

En relación con el **Modelo OIEM**, cabe resaltar que, a principios de 2021, ejecutamos a nivel nacional auditorías a 4 de las prácticas críticas identificadas, enfocándonos en 5 centros de trabajo y 2 departamentos. Posteriormente, en el segundo semestre del año, se auditaron otros 11 elementos en 7 centros de trabajo y 8 departamentos,

identificando brechas y oportunidades de mejora, para las que desarrollamos el respectivo análisis de causa y los planes de acción correspondientes. En 2021, además implementamos la primera fase de nuestro **Plan de Seguridad Vial**, que consistió, por un lado, en robustecer nuestra cultura de seguridad en la materia, a través de:

Por otro lado, y como parte del mismo Plan, trabajamos en la automatización del monitoreo de nuestras prácticas de conducción, mediante un estricto control de alertas críticas relativas a velocidad, aceleración, frenado, horas de manejo, tiempos de descanso nocturno, pausas activas, paradas autorizadas y rotación de conductores en cabina.

## 2.1.2 Gestión preventiva y mejora continua

**GRI 403-2**

El enfoque de nuestra gestión es una adecuada identificación y evaluación de los riesgos asociados a todas las fases de nuestras operaciones. Nuestro procedimiento de evaluación cuantitativa de riesgos operacionales establece las metodologías a utilizar en el análisis y la gestión de riesgos (AGR) de cada proceso o actividad que desarrollamos, permitiéndonos:

 **Establecer una base** confiable, sustentada en el riesgo, para la toma de decisiones, planificación y optimización de controles en los procesos.

 **Gestionar riesgos** y oportunidades de mejora

 **El Fortalecimiento** de comportamientos seguros.

 **La Constitución** de comités de transporte.

 **La Redefinición** de tiempos de conducción y descanso.

 **Implementación** de controles de alcohol a todos los conductores.

 **Un sostenido** programa de inducciones y capacitaciones presenciales.

 **El Análisis de** sitios seguros de paradas.

 **Participación de** responsables de transporte en programa de análisis de causas de incidentes.

 **La mejora en** la tecnología de apoyo, como cámaras inteligentes a bordo.

 **La capacitación** en manejo defensivo estándar y sobre investigación de accidentes de acuerdo al estándar Dupont.

 **Mejora en los** procesos de monitoreo de flota.

 **El Desarrollo** de un programa de puntos a conductores enfocado tanto en el reconocimiento, como en sanciones.



### Definir Roles

y responsabilidades acorde a la naturaleza y criticidad del riesgo a controlar.



### Fomentar una Gestión

proactiva de riesgos.



### Mejorar la Eficacia

y eficiencia en la gestión de riesgos y oportunidades.



### Cumplir la Legislación

vigente y normas internacionales.

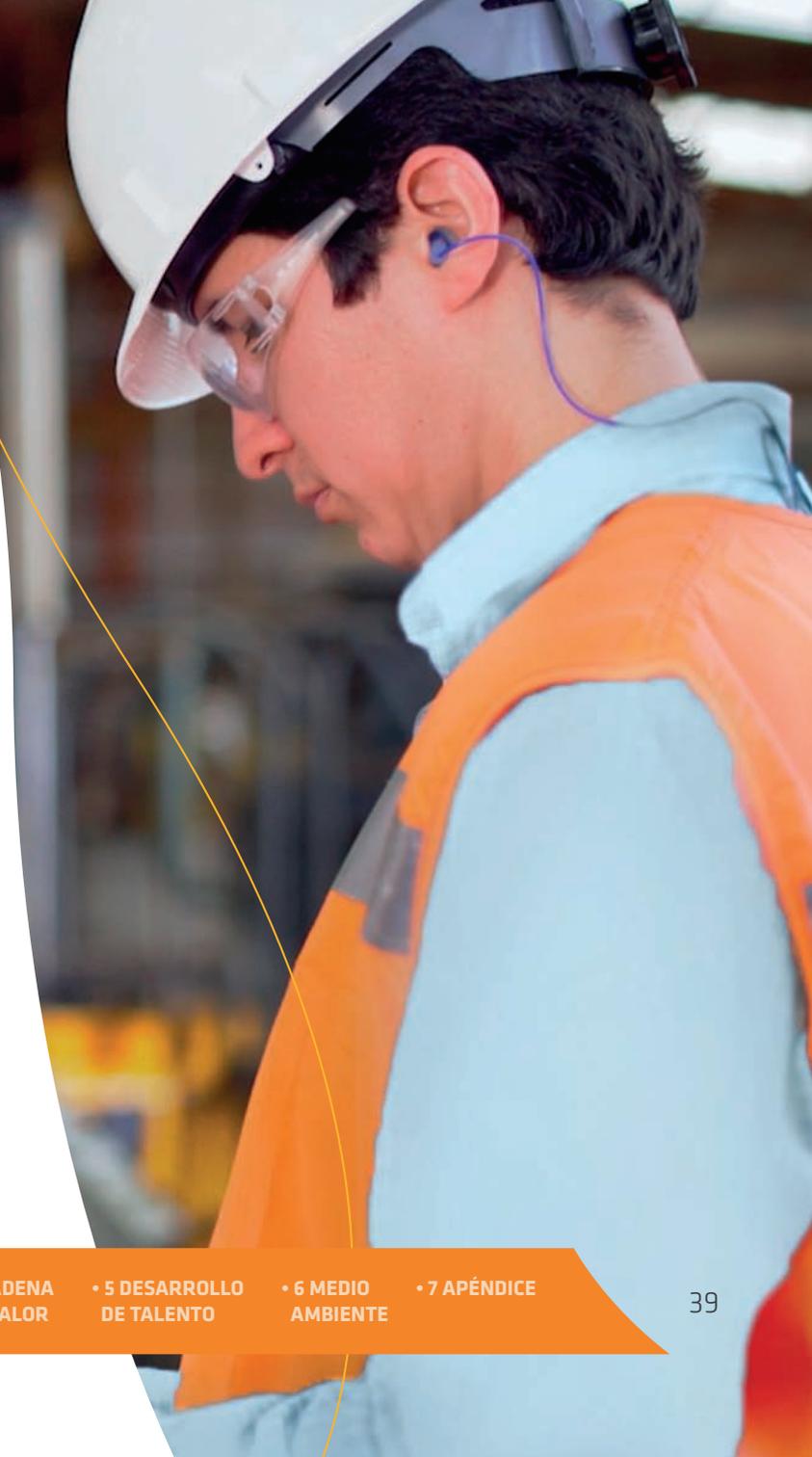
Esta práctica, nos da la posibilidad de implementar y evaluar constantemente la eficacia de las medidas de prevención y mitigación efectuadas con un enfoque integral en la protección de personas, bienes y del entorno. Constituye una herramienta de mejora continua, al facilitar la identificación de actividades y procesos con riesgos no aceptables para la compañía y, dependiendo del nivel de éstos, la definición del tipo de acciones a tomar para minimizarlos. Estas acciones se transforman en planes de trabajo con sus respectivos responsables, plazos y recursos a invertir.

GRI 403-2, GRI 403-4

Dentro de la organización, desplegamos varios programas preventivos de seguridad que nos permiten gestionar hallazgos identificados por el personal y, así, reducir de forma continua los niveles de riesgos.

- **Buzón de sugerencias:** busca que el personal operativo reporte condiciones inseguras y proponga las mejoras correspondientes.
- **Observaciones preventivas:** enfocadas, principalmente, en perfilar el comportamiento de nuestro personal en la identificación de actos inseguros que puedan poner en peligro la integridad de las personas.
- **Near Miss:** impulsa el reporte de cuasi accidentes para trabajar en sus causas y, de esta manera, reducir la probabilidad a futuro de que se transformen en accidentes.
- **Lección de un punto:** tiene como objetivo fomentar la formación del personal a través de charlas de corta duración que son impartidas por el personal operativo a sus propios compañeros.

Por medio de un procedimiento específico, hemos establecido los pasos a seguir en el diseño e implementación de los procesos requeridos para investigar, registrar y comunicar incidentes de seguridad.



Nuestros objetivos en este ámbito se enfocan en:

- 1. Conocer y registrar** las causas raíz y factores organizacionales que ocasionan los incidentes.
- 2. Desarrollar técnicas de investigación** con base en metodologías internacionalmente reconocidas y validadas para identificar causas raíz, definir acciones correctivas y de mejora que agreguen valor a los procesos relacionados.
- 3. Asegurar que la investigación** sea llevada a cabo por un equipo multidisciplinario de personas con las competencias requeridas.
- 4. Velar que el proceso** de comunicación e investigación responda a criterios de oportunidad y confiabilidad de la información.
- 5. Recomendar medidas correctivas** y preventivas que disminuyan el riesgo y eviten su recurrencia, llevando un adecuado control de su implementación.
- 6. Difundir las lecciones aprendidas** para que la organización profundice el conocimiento de sus riesgos y la forma de controlarlos.



Entre 2021 y 2022, se impartieron **732 horas de formación** sobre **metodologías de investigación de incidentes**

a las áreas de operaciones, comercial, administración y finanzas, personas y organización, riesgos operacionales y medio ambiente.

## 2.2 Competencias y Liderazgo en Seguridad

GRI 403-5

Para alcanzar la excelencia en seguridad y mantener en nuestra organización un óptimo nivel de cultura preventiva, es crucial fomentar el desarrollo de equipos de trabajo competentes e implicados.

### 2.2.1 Formación constante

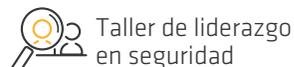
Nuestro Manual de Funciones recoge las competencias requeridas por cada puesto, incluyendo las capacidades necesarias para asegurar el correcto desempeño de nuestro personal en materia de seguridad. Además, contamos con diversos programas de formación, entrenamiento, desarrollo y evaluación continua en materia de seguridad e integridad operacional. La generación de competencias y la permanente capacitación de nuestro personal se enmarca en un proceso específico que parte de la identificación de cargos críticos para llegar al diseño e implementación de una matriz de competencias para este grupo objetivo.

En este marco, a lo largo de 2021, se dictaron un total de 21.135 horas-hombre de capacitación a nuestro personal y 3.867 horas-hombre a proveedores y contratistas. A continuación, se detallan los distintos cursos de formación general y específica impartidos:

## Seguridad Industrial y Salud Ocupacional: 13.444 HORAS/HOMBRE



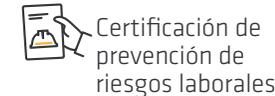
Pirámide de Bird o de accidentabilidad



Taller de liderazgo en seguridad



Riesgo psicosocial



Certificación de prevención de riesgos laborales



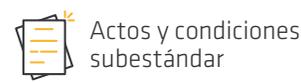
Programa "10 reglas básicas de seguridad"



Primeros auxilios



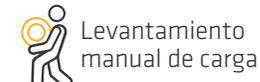
Prevención del consumo del alcohol y drogas



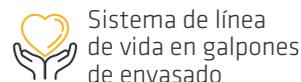
Actos y condiciones subestándar



Riesgos ergonómicos



Levantamiento manual de carga



Sistema de línea de vida en galpones de envasado



Riesgos físicos, mecánicos y químicos



Observaciones preventivas de seguridad



Elementos de protección personal



Trabajos en altura

## Medioambiente: 5.020 HORAS/HOMBRE



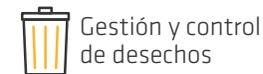
Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio ambiente



Hoja de datos de seguridad de materiales MSDS



Procedimiento de manejo de productos químicos



Gestión y control de desechos



ISO 14001



Gestión y control de recursos ambientales



Identificación y evaluación de impactos ambientales

GRI 403-5

## Seguridad de procesos: 3.681 HORAS/ HOMBRE

OIEM

Modelo OIEM  
12 elementos



Sistema contra  
incendio



Permisos de trabajo  
para trabajos críticos



Trabajos en  
caliente



Tipo y operación  
de extintores



Rombo de seguridad  
de la NPFA 704



Gestión del cambio  
con implicaciones  
en seguridad



Plan de  
emergencia interno



Bloqueo y  
etiquetado LOTO

**Número total**  
de horas/hombre  
de capacitación:

**25.002**

A través de nuestro **Programa de Manejo Defensivo**, de la mano de una empresa autorizada por el National Safety Council de los Estados Unidos, capacitamos en 2021 a un total de 178 conductores.

En 2021, también lanzamos un **Plan piloto de gestión de competencias de seguridad de procesos**, teniendo como alcance al personal de nuestra Planta de Montecristi y el Taller de Mantenimiento Industrial.

## Seguridad vial: 2.857 HORAS/ HOMBRE



Inducciones de  
seguridad vial a  
conductores nuevos



Programa de  
manejo defensivo



Atención y respuestas  
a emergencias  
externas



Condiciones de  
riesgos en las vías



Control y  
monitoreo de flota

Se desarrollaron 14 módulos de formación para, posteriormente, implementar el plan de entrenamiento en modalidad virtual, con la correspondiente evaluación de conocimiento. Con 42 participantes y un total de 1.604 horas de formación, se trabajó sobre 25 competencias de seguridad de procesos que fueron evaluadas mediante observación directa en el lugar de trabajo y entrevistas. Como parte fundamental del proceso, se definieron los descriptores de las diferentes posiciones, detallando las responsabilidades en relación con el Modelo OIEM y de seguridad.

## Preparación ante emergencias

GRI 403-5

Enmarcados en nuestra estrategia de preparación y respuesta ante emergencias y como parte de nuestros esfuerzos por promover el fortalecimiento de competencias a través del entrenamiento, durante 2021, se realizaron simulacros en cada una de nuestras plantas, de acuerdo con lo planificado. En todos nuestros centros de trabajo se cumplieron los simulacros y entrenamiento planificados:

**4 de 4 simulacros**  
en cada centro  
de trabajo

**2 simulacros de  
emergencia**  
de granelera en carretera

**8 de 8 entrenamientos**  
basados en los preplanes  
de emergencias realizados

**2 simulacros ejecutados  
con la Gerencia  
de Operaciones y**

**2 con la Gerencia  
Comercial**

en los que se aplicaron los conceptos del Plan de Emergencias Externas, identificando oportunidades de mejora en las líneas de actuación del Centro de Operaciones de Seguridad de Duragas (COSED), conductores y demás equipos de intervención, logrando la mejora continua de los procesos.



## 2.2.2 Liderazgo, Participación y Empoderamiento

GRI 403-4

El empoderamiento de las personas constituye un elemento clave para el despliegue exitoso de nuestra gestión en seguridad. Además de las competencias técnicas necesarias para ejecutar labores de manera segura, las personas requieren desarrollar también habilidades y aptitudes que permiten afianzar espacios de trabajo seguros sobre la base de un compromiso compartido.

En este sentido, desplegamos múltiples iniciativas que buscan impulsar la participación, el liderazgo, el compromiso y, finalmente, el empoderamiento de todos alrededor de este objetivo común.

### Programa de Liderazgo en Seguridad

En el mes de septiembre de 2021, para seguir avanzando hacia un desempeño de clase mundial, desarrollamos un programa de fortalecimiento del liderazgo en seguridad, con los siguientes objetivos:

- Promover el desarrollo de una cultura de seguridad en la organización entre nuestro personal propio y nuestros contratistas.

- Fortalecer el nivel de compromiso y empoderamiento de las Gerencias en seguridad.
- Desplegar el concepto de liderazgo en seguridad hacia todos los niveles de la organización.

### Premiación Cero Accidentes

En 2021, a través de un sistema de premiación a los espacios de trabajo con cero accidentes, se reconocieron a 4 de nuestros centros de trabajo - Guayaquil, Santo Domingo, Pifo y Montecristi -, al igual que otras áreas de la compañía como Tecnología de la Información, Ingeniería y Mantenimiento, Servicios Generales, Marketing, Bodega, Seguridad Vial y Física, Distribución y Abastecimiento, las que trasladan y comparten las mejores prácticas de seguridad con sus proveedores y contratistas.

### Conversaciones de Seguridad

Con el propósito de encauzar el liderazgo en Duragas desde los gerentes de línea y jefes hacia los colaboradores, este programa permite que se planteen asuntos relacionados a la seguridad de acuerdo con el contexto y la perspectiva del empleado. Con ello, buscamos valorar y acoger las acciones de todos para impulsar la gestión preventiva en nuestros centros de trabajo, instalaciones y procesos<sup>8</sup>.

Las 30 conversaciones de seguridad realizadas en 2021, nos dieron la oportunidad de alinear las motivaciones de nuestros empleados con la necesidad de la organización de mantener procesos seguros.

**CER**   
accidentes



<sup>8</sup>GRI 403-2 Es importante resaltar que ninguno de los programas preventivos implementados en Duragas acarrea consecuencias punitivas o cualquier tipo de represalia hacia los trabajadores. El reporte de condiciones inseguras por parte de los trabajadores se encuentra formalmente amparado por el artículo 2 del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad de Duragas, en el que se establece que es obligación de los trabajadores comunicar al empleador o a su representante, los peligros o riesgos del entorno laboral al que consideren estar expuestos tanto ellos mismos, como las instalaciones y activos de la empresa.

GRI 403-4

# TARJETAS GO



## Tarjetas GO

Nuestro programa de inspecciones preventivas está diseñado para identificar condiciones peligrosas presentes en la interacción del trabajador con su proceso y área de trabajo. Además, permite verificar la implementación de las medidas de control programadas y evaluar su cumplimiento.

Las inspecciones se dan por medio de una acción de observación directa sobre los procesos, condiciones o medidas de protección, con el fin de identificar peligros que podrían generar lesiones y enfermedades en el

personal. Tiene como objetivo garantizar un sistema eficiente de reportes de anomalías en condiciones de trabajo, sean de seguridad, operativas u otras. Además, permite registrar y gestionar las solicitudes operacionales de nuestro personal para la realización de sus labores en condiciones seguras<sup>9</sup>. En 2021, se levantaron en total 28 tarjetas GO de seguridad de procesos.

## Jornadas de capacitación a personal del ente regulador ARCERNNR a nivel nacional.

En 2021, coordinamos e implementamos capacitaciones de seguridad en el manejo del GLP a equipos de la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR) en cada uno de nuestros centros de trabajo. Esta iniciativa nos permitió compartir nuestra experiencia en el ámbito de seguridad y proporcionar material de apoyo al agente regulatorio. Las capacitaciones fueron dictadas entre noviembre y diciembre en Quito, Machala, Santo Domingo, Guayaquil y Montecristi.

## Campaña Beacons News

Esta campaña, canalizada por medio de nuestro buzón de comunicación interna, posee el objetivo de transmitir información relevante en materia de seguridad, a través de la difusión de casos reales, eventos, sucesos y accidentes de la industria hidrocarburífera, provenientes del Center for Chemical Process Safety (CCPS) del Instituto Americano de Ingenieros Químicos (AIChE). En 2021, se compartieron 5 casos de estudio.

## Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo

Adicionalmente, de conformidad con lo establecido en la legislación vigente, en Duragas disponemos de un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo integrado de forma paritaria por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, así como de 5 subcomités, con sus respectivos suplentes. La duración de las funciones de los representantes está establecida por un año, pudiendo ser reelegidos indefinidamente. Las actas de constitución correspondientes se comunican por escrito al Ministerio de Trabajo, así como al empleador y a los representantes de los trabajadores. Anualmente, en el mes de enero, se emite un informe sobre los principales asuntos tratados en las sesiones mensuales mantenidas durante el año anterior.

<sup>9</sup> GRI 403-2 Para evitar accidentes o enfermedades profesionales, el mismo artículo 2 del Reglamento Interno, en su subtítulo Derechos de los trabajadores, numeral 2, declara que el trabajador tiene derecho a interrumpir su actividad cuando, por motivos razonables, considere que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de otros trabajadores.

## 2.3 Enfoque Integral de la Seguridad

El modelo de gestión que adoptamos en materia de seguridad busca asegurar la prevención y mitigación de riesgos más allá de nuestras propias instalaciones y procesos, cubriendo el conjunto de nuestra cadena de valor, desde el abastecimiento hasta los usuarios finales de nuestros productos.

### 2.3.1 Seguridad de nuestros proveedores y contratistas

**GRI 414 (103-2, 103-3)**

Para brindar servicios como proveedor o contratista de Duragas es necesario someterse a un proceso de calificación, el cual tiene una vigencia de 24 meses, que contempla completar un formulario, adjuntando un conjunto de evidencias de tipo económico, financiero y accionario, así como relacionados con su capacidad instalada, calidad, gestión ambiental y de riesgos laborales. Este proceso es acometido a través de una empresa externa con experiencia en este servicio bajo la coordinación y supervisión de nuestro departamento de compras y contrataciones.

Cada aspecto tiene un peso específico en la calificación total, que es analizada y aprobada con base en la siguiente escala:

- Calificación A o B: el proveedor es aprobado.
- Calificación C: el proveedor obtiene una calificación provisional.
- Calificación D: el proveedor es descalificado.

Cuando un proveedor o contratista obtiene la puntuación C, se establecen planes de acción que permitan, más adelante, efectuar un proceso de recalificación para fomentar su desarrollo.

A aquellos contratistas identificados con riesgo operacional, se les aplica controles adicionales para evitar pérdidas de contención. En estos casos, la evaluación contempla además una revisión pormenorizada de documentos específicos, tales como certificaciones en trabajo eléctrico o trabajo en altura, conducción segura, capacitaciones técnicas y certificaciones de riesgos laborales, entre otros.

**GRI 414-1, GRI 414-2**

Contamos con una base de 200 proveedores y contratistas calificados desde el año 2017, de los cuales el 50% con calificación A, el 33% con calificación B y el 18% con calificación C o D. Durante 2021, específicamente, se registraron cerca de 47 proveedores calificados y para 2022 tenemos programado el proceso de recalificación de aproximadamente 95 proveedores.

Adicionalmente, con nuestros proveedores de criticidad alta o con aquellos con los que mantenemos contratos por más de 12 meses consecutivos, establecemos un proceso anual de evaluación de su desempeño. Durante 2021, el 100% de estos contratistas fueron evaluados, obteniendo los siguientes resultados:



**31**  
contratistas  
EVALUADOS



**29**  
contratistas  
con resultado  
ACEPTADO



**1**  
contratistas  
con resultado  
ACEPTADO  
CONDICIONALMENTE,  
con el que se coordinó un plan  
de mejora de sus servicios.



**1**  
contratistas  
con resultado  
NO ACEPTADO  
que corresponde a una  
empresa de transporte de  
GLP descalificado por no  
cumplir con nuestra  
normativa de seguridad.

### 2.3.2 Seguridad de nuestros clientes

**GRI 416 (103-2, 103-3), GRI 416-1**

Realizamos un riguroso proceso de evaluación de las características de los productos y del cumplimiento de las normas que afectan a la seguridad de los mismos, aplicando las regulaciones vigentes y nuestros procedimientos internos.

GRI 416 (103-2, 103-3), GRI 416-1

## Cilindros seguros

Para verificar que nuestros cilindros no generen impactos en la salud o seguridad de los usuarios, todos los envases que llegan a nuestras plantas son inspeccionados antes de ingresar a la línea de envasado. Los que no cumplen con los parámetros de calidad establecidos, tanto en la normativa legal, como en procedimientos internos, son separados para ingresar a un proceso de mantenimiento o recertificación. En este esquema de trabajo, se separan los cilindros que pueden ser reparados para cumplir con nuestros estándares operativos, los que ya han cumplido su tiempo de vida útil, deben ser descartados.

En el año 2021, se reacondicionó aproximadamente un total de 500 mil cilindros que circulan en el país bajo la marca Duragas. De esta forma, 11.565 cilindros fueron retirados de circulación por haber cumplido su tiempo de vida y reemplazados por envases nuevos que se introdujeron a la operación.

Por otro lado, una vez que el cilindro lleno sale del carrusel de envasado, se realiza una inspección al 100% de las válvulas de los mismos para verificar tanto su hermeticidad como su buen acople con el



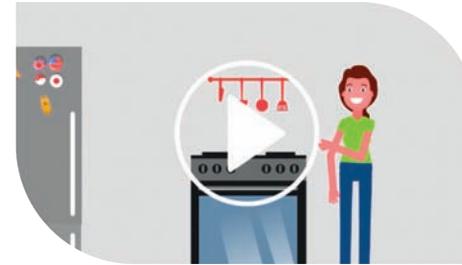
### Recomendaciones de uso del cilindro doméstico

Fuente: [www.youtube.com/@duragasabastible](https://www.youtube.com/@duragasabastible)

regulador de presión utilizado en los equipos de consumo. Con este proceso de control, minimizamos el riesgo de posibles afectaciones a la seguridad de los usuarios por escapes no controlados de GLP en el sitio de consumo.

GRI 416-2

Durante 2021, no se presentaron incumplimientos normativos relacionados con nuestros cilindros por generar impactos sobre la salud o seguridad de los usuarios, que hayan sido objeto de multas o llamados de atención por parte de la autoridad local. Tampoco se han registrado incumplimientos a procedimientos operativos relacionados con la seguridad del producto.



### Recomendaciones de uso de accesorios de gas



### Recomendaciones de uso del cilindro industrial

GRI 417 (103-2, 103-3), GRI 417-1, GRI 417-2

Nuestra gestión es reforzada mediante una comunicación proactiva en la que exponemos de forma más clara y oportuna información relevante para promover pautas de uso seguro y responsable de nuestros productos.

Con ello, por medio de nuestro sitio web y otros canales, así como a través de campañas específicas, buscamos sensibilizar y concientizar a los usuarios sobre el uso correcto del GLP, así como proporcionar recomendaciones de seguridad en su hogar, comercio o industria.

**GRI 416 (103-2, 103-3), GRI 416-1**

## Seguridad en el suministro de gas canalizado y a granel

Todas las instalaciones de almacenamiento y suministro de gas de nuestros clientes son sometidas a un proceso de recepción de obra, previo a su puesta en marcha, por medio del cual pasan por pruebas de presión. Adicionalmente, evaluamos el debido cumplimiento normativo de las mismas.

Luego de su puesta en marcha, cada instalación o proyecto cuenta con un plan de mantenimiento específico para cada segmento de clientes. Estos planes además contemplan pruebas o cambios de válvulas de seguridad, certificaciones de tanques, y para clientes de alto consumo un sistema de mantenimiento centrado en la confiabilidad o RCM por sus siglas en inglés.

Asimismo, para cada tipo de instalación, se realizan análisis específicos de riesgos HAZOP o AFO (Análisis Funcional de Operatividad), que determinan el nivel de exposición que tienen las instalaciones con las salvaguardas implementadas.

**GRI 416-2**

Por otro lado, todas las instalaciones están debidamente catastradas por la Agencia de Regulación y Control de

Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR) y cuentan con sus respectivos permisos de funcionamiento del Cuerpo de Bomberos, avalando así, que cumplen con la normativa técnica y legal estipulada.

**GRI 416-1**



### Inspecciones preventivas en instalaciones

de clientes ejecutadas en 2021

Guayaquil  
**811**

Quito  
**397**

Total  
**1.208**



### Certificaciones de tanques en instalaciones

de clientes ejecutadas en 2021

Guayaquil  
**218**

Quito  
**134**

Total  
**352**



### Pruebas de válvulas de alivio en instalaciones

de clientes ejecutadas en 2021

Guayaquil  
**471**

Quito  
**357**

Total  
**828**

**GRI 417 (103-2, 103-3), GRI 417-1, GRI 417-2**

Para finalizar, cuando las instalaciones están en funcionamiento, realizamos como buena práctica, capacitaciones a sus usuarios para su correcta operación y manejo seguro. Dependiendo del tipo de instalación, también se entregan físicamente trípticos con información de seguridad y se envían folletos de seguridad y mantenimiento en formato digital, de acuerdo con el segmento correspondiente.

## 2.2.3 Seguridad en nuestro entorno

GRI 413-1, GRI 413-2

Con el propósito de aportar al bienestar de las comunidades aledañas a nuestros centros de trabajo, hemos desplegado a lo largo de los años importantes esfuerzos para promover la seguridad en nuestro entorno más directo.

Bajo este enfoque, hemos suscrito convenios con el Cuerpo de Bomberos en tres localidades en las que operamos, estas son Montecristi, Santa Rosa y Santo Domingo, con el fin de impulsar la educación y el buen uso del GLP en estas comunidades vecinas, así como generar un espacio para compartir buenas prácticas de carácter técnico entre nuestras organizaciones y personal.

Estas alianzas nos permiten unir esfuerzos para trabajar conjuntamente en la sensibilización alrededor del uso seguro y responsable del gas licuado de petróleo, de la importancia de contar con instalaciones domésticas adecuadas, además, de facilitar múltiples consejos de seguridad. En este sentido, en 2021, a través de la implementación de un programa de capacitación dirigido a la comunidad, con el personal técnico del Cuerpo de Bomberos, hemos compartido experiencias y nuestro know how, a la vez que entregamos material didáctico de apoyo en la materia.

GRI 413-1

Adicionalmente, a raíz de la emergencia sanitaria, en 2021 continuamos dotando al Cuerpo de Bomberos implementos de bioseguridad para las comunidades de estas zonas, con el propósito de apoyar a su salud, y a la reactivación social y económica de dichas localidades.



## 2.4 Resultados 2021 de nuestra gestión de seguridad

GRI 403(103-3), GRI 403-9

Los resultados que hemos alcanzado en 2021 en distintos ámbitos de la seguridad respaldan los importantes esfuerzos desplegados en nuestra organización. En materia de accidentabilidad, en Duragas, llevamos a cabo un seguimiento riguroso a diversos indicadores, prestando especial atención al reporte de incidentes y cuasi accidentes para la detección y establecimiento temprano de acciones de mejora.

### Indicadores de seguridad de personas

Debido a la correcta implementación de los estándares de seguridad, en 2021, no existieron accidentes laborales con grandes consecuencias.

#### Indicadores 2021 / Seguridad de personas

# de personas		Personal Propio <b>411</b>	Personal Externo <b>183</b>	Horas trabajadas		Personal Propio <b>1.063.555</b>	Personal Externo <b>650.911</b>	Fatalidades	Personal Propio <b>0</b>	Personal Externo <b>0</b>
---------------	---	-------------------------------	--------------------------------	------------------	--	-------------------------------------	------------------------------------	-------------	-----------------------------	------------------------------

Accidentes laborales con grandes consecuencias	Personal Propio <b>0</b>	Personal Externo <b>0</b>	Accidentes totales/registrables (con y sin pérdida de días)	Personal Propio <b>3</b>	Personal Externo <b>1</b>	Accidentes laborales con pérdida de días	Personal Propio <b>3</b>	Personal Externo <b>1</b>
--	-----------------------------	------------------------------	---	-----------------------------	------------------------------	--	-----------------------------	------------------------------

>>> Estos accidentes correspondieron a: herida cortante, una contusión, una fractura y un desgarro.

Índice de frecuencia total (IFT)	<b>0,47</b>	>>> IFT: indicador que mide el grado de exposición de los trabajadores al riesgo laboral, calculando el número de accidentes laborales que han provocado al menos un día de baja por cada 200.000 horas trabajadas.
Índice de gravedad total (IGT)	<b>6,65</b>	>>> IGT = indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa y representa el número de días perdidos por cada 1.000 horas de trabajo.
Índice de frecuencia vial (nivel 1 y 2)	<b>0</b>	>>> IFV 1 y 2 = indicador que mide el grado de exposición al riesgo de tener un accidente vial mayor o significativo.

GRI 403(103-3), GRI 403-9

## Indicadores de seguridad de procesos

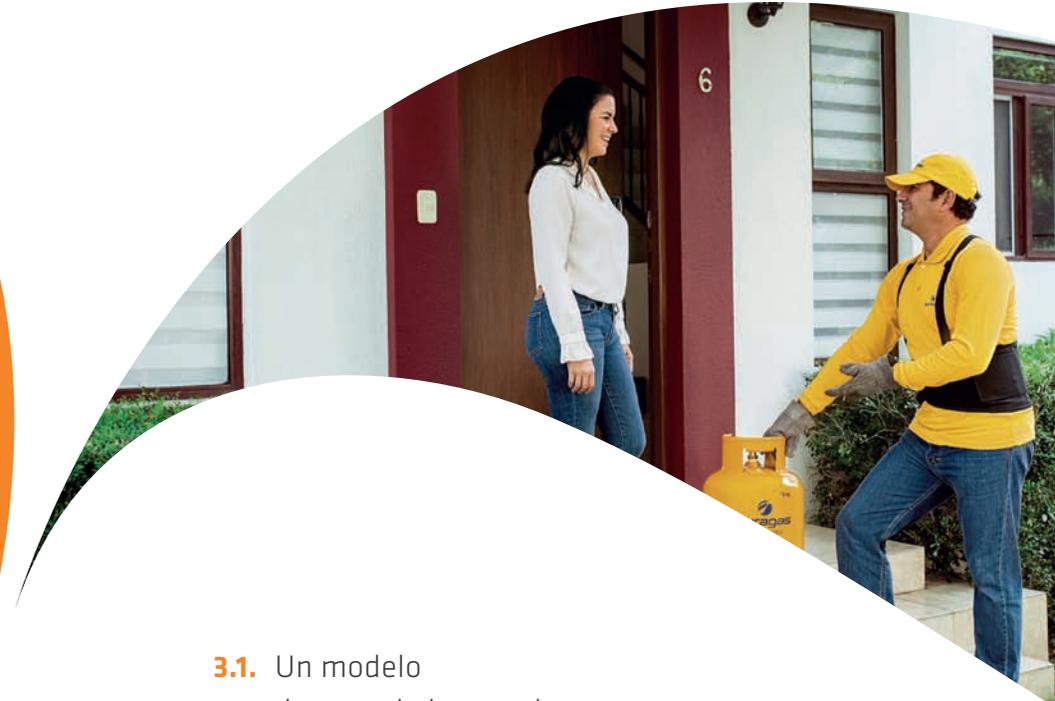
Para evaluar nuestro desempeño en seguridad de procesos, utilizamos indicadores TIER que miden los accidentes de seguridad de proceso por liberación de materia no planificada o no controlada, de acuerdo a sus consecuencias:

Indicador	Descriptivo	Resultados 2021
Tier	<b>Accidente de seguridad de proceso en el que la liberación de materia no planificada o no controlada resulta en una o más de las consecuencias descritas a continuación:</b>	
Tier 1	Una pérdida de contención primaria (LOPC) cuando la cantidad del material liberado supera el umbral de liberación en cualquier período de una hora. <b>500 kilos en exterior; 250 kilos en interior</b>	0
Tier 2	Una pérdida de contención primaria (LOPC) cuando la cantidad del material liberado supera el umbral de liberación en cualquier período de una hora. <b>50 kilos en exterior; 25 kilos en interior</b>	0



# CREACIÓN DE VALOR SOSTENIBLE

# 3



- 3.1.** Un modelo de negocio integrado
- 3.1.1** Nuestro modelo operacional
- 3.1.2** Operaciones integradas
- 3.2** Nuestra creación de valor sostenido
- 3.2.1** Proyectos clave 2021
- 3.2.2** Inversiones operativas 2021
- 3.2.3** Generación y distribución de valor 2021

## 3.1 Un modelo de negocio integrado

### GRI 102-2, GRI 102-4

A través de nuestro modelo de negocio, en 2021, aseguramos el abastecimiento eficiente y oportuno del 39,8% de la demanda nacional de gas licuado de petróleo, reafirmando nuestro liderazgo y garantizando que este servicio de primera necesidad se distribuya, bajo los más estrictos estándares de seguridad, a los hogares, comercios e industrias del país.

### 3.1.1. Nuestro modelo operacional

La operación principal de Duragas consiste en el abastecimiento, almacenamiento, envasado y

comercialización de gas licuado de petróleo a la población nacional, comercios e industrias de diversos sectores, con base en una cadena de distribución que cuenta con cobertura en tres regiones del país: Costa, Sierra y Oriente. Esta cadena de distribución incorpora recursos propios y contratados con terceros que nos permiten cumplir con el proceso de comercialización y suministro de GLP.

Contamos con cuatro plantas de almacenamiento y envasado - o centros de trabajo - distribuidas a nivel nacional. Cada una de ellas abastece la demanda de GLP en su zona de influencia directa e indirecta, en caso de ser necesario.

El gas licuado provee **energía eficiente y administrables** que es fácil de transportar y almacenar



#### Crecimiento económico y progreso social.

Es **un motor de crecimiento económico**, especialmente en áreas rurales y en países en vías de desarrollo.

#### El GLP es flexible

- Es una energía extremadamente versátil y portable que mueve a la mayor parte del mundo.
- Permite que comunidades rurales, donde no están disponibles otros servicios energéticos, accedan a comodidades modernas.
- Está disponible donde sea, cuando sea.

### Plantas propias

#### BELLAVISTA



Tiene una capacidad de almacenamiento de

**105**  
toneladas y envasa  
**102.000**  
toneladas al año.

Ubicada en el km 0,5 vía Santa Rosa, en la provincia de El Oro.

#### MONTECRISTI



Tiene una capacidad de almacenamiento de

**77**  
toneladas y envasa  
**71.000**  
toneladas al año.

Ubicada en el km 3,5 vía Montecristi, en la provincia de Manabí.

#### SANTO DOMINGO



Tiene una capacidad de almacenamiento de

**90**  
toneladas y envasa  
**60.000**  
toneladas al año.

Ubicada en el perimetral Quito-Quevedo km. 4,5, recinto Río Verde, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.

#### PIFO



Tiene una capacidad de almacenamiento de

**204**  
toneladas y envasa  
**46.000**  
toneladas al año.

Ubicada en el km. 13 de la vía Pifo - Sangolquí, en la provincia de Pichincha.

Adicionalmente, Duragas posee dos contratos para el servicio de envasado en plantas de EP Petroecuador, ubicadas en El Chorrillo y Shushufindi.

GRI 102-2, GRI 102-4

### Servicio de envasado en plantas de EP Petroecuador

#### EL CHORRILLO



Ubicada en el **km 23 vía a Daule**, sector El Chorrillo, Guayaquil, provincia del Guayas.

En esta planta, Duragas **envasa aproximadamente el 50%** de los cilindros comercializados a nivel nacional y tiene importantes activos que le permiten desarrollar su actividad.

Tiene una capacidad de almacenamiento de **15.000 toneladas y envasa 200.000** al año para la compañía.

#### SHUSHUFINDI



Ubicada en el **km. 1,5 vía Limoncocha** en Shushufindi, provincia de Sucumbíos.

Tiene una capacidad de almacenamiento de **17.000 toneladas al año**

En esta planta, Duragas **envasa el 4% de los cilindros** comercializados a nivel nacional.

En relación al abastecimiento de GLP, la compañía adquiere el producto de EP Petroecuador en las distintas refinерías y terminales de retiro que ésta posee a nivel nacional, desde las siguientes ubicaciones:



**Puntos de abastecimiento**

**Provincia del Guayas**  
Terminal de Chorrillo

**Provincia de Pichincha**  
Terminal Oyambaro

**Provincia de Cañar**  
Terminal La Troncal

**Provincia de Sucumbíos**  
Refinería de Shushufindi

**Provincia de Esmeraldas**  
Refinería de Esmeraldas

**Provincia Santa Elena**  
Terminal Monteverde

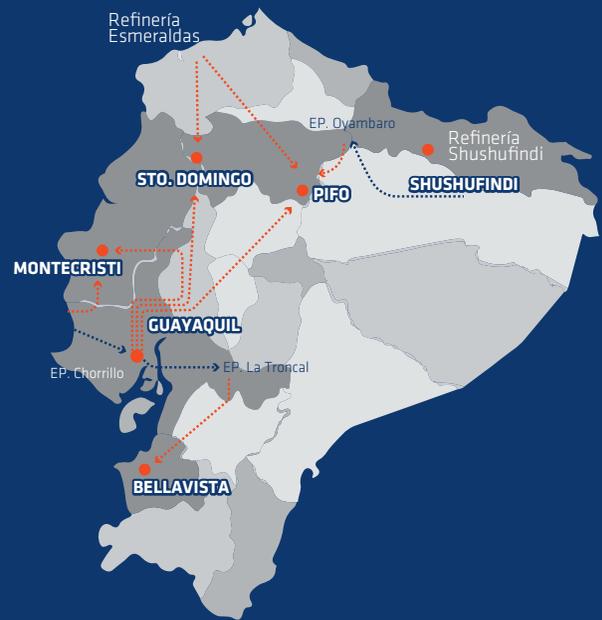
Una vez adquirido, el producto es retirado mediante camiones cisternas, auto tanques y por ducto desde las plantas de almacenamiento y abastecimiento, centros de producción (refinerías), plantas de envasado de EP Petroecuador, hasta las plantas de almacenamiento y envasado de Duragas para responder a las necesidades de nuestros clientes de gas a granel de los segmentos industrial, comercial, agroindustrial, vehicular y doméstico que poseen instalaciones centralizadas, cumpliendo con las normas técnicas y requisitos legales nacionales e internacionales. Las instalaciones centralizadas de GLP receptoras están debidamente autorizadas y registradas en la Agencia de Regulación y Control de Energía y Recursos Naturales No Renovables (ARCERNNR).

El GLP que reciben nuestras plantas de almacenamiento, a su vez, es envasado en cilindros de diferentes formatos, para uso de hogares, comercios e industrias para ser distribuido mediante camiones y plataformas. Todos los centros de acopio, distribuidores, camiones y plataformas cumplen con los requisitos técnicos y legales exigidos por la legislación ecuatoriana y están debidamente autorizados y registrados en la ARCERNNR.



- 84%** El Chorrillo
- 1%** Monteverde
- 5%** Esmeraldas
- 4%** Oyambaro
- 3%** Shushufindi
- 3%** La Troncal

**521 mil t./año**



- 4** Plantas de Almacenamiento y Envasado
- 1** Taller de Mantenimiento de Flota (Guayaquil)
- 1** Taller de Mantenimiento de Cilindros (Guayaquil)
- 1** Taller de Mantenimiento Industrial (Guayaquil)

### 3.1.2. Operaciones Integradas

#### GRI 102-9

Para llegar con nuestras distintas soluciones energéticas a las industrias, comercios y hogares del país, nos apoyamos en nuestra red de distribuidores, contratistas y proveedores a nivel nacional, construida a lo largo de los años, que se suma a nuestra infraestructura.

Desplegamos un modelo operacional en el que todos los procesos y actores vinculados a nuestra actividad se interrelacionan por medio de un sistema articulado de coordinación y bajo un esquema de mejora continua. Sobre esta base, desarrollamos nuestras actividades en alianza con nuestra red de distribuidores, contratistas y proveedores, con los que establecemos relaciones basadas en la confianza, la transparencia y en un enfoque de ganar-ganar.

#### Nuestra cadena de aprovisionamiento:

En 2021, nuestra operación se apoyó en un total de 666 proveedores y contratistas. El valor de nuestras compras y contrataciones ascendió aproximadamente a 116 millones de dólares. El rubro más importante correspondió a la compra de GLP a EP Petroecuador, equivalente al 73%

del total de pagos realizados a proveedores y contratistas durante el año. Los pagos a transportistas representaron el 4% del valor de nuestras adquisiciones y, la compra de cilindros, otro 3%.



**666**  
Proveedores  
& Contratistas



**USD**  
**116 millones**  
destinados a compras  
y contrataciones

#### GRI 204(103-2, 103-3)

Gestionamos la adquisición de bienes y servicios para nuestros procesos de envasado de GLP, mantenimiento de plantas y puesta en marcha de nuevos proyectos a través del cumplimiento de nuestra Política y Procedimiento de Compras y Contrataciones.

Nuestra política establece los lineamientos para asegurar la correcta aplicación de los procesos de contratación y adquisición, de acuerdo con los valores corporativos y objetivos estratégicos definidos. Asimismo, busca garantizar la transparencia y trazabilidad de las operaciones en la gestión de compras.

En cuanto a nuestro procedimiento, éste desarrolla los pasos a seguir para la gestión de las adquisiciones, establece los roles y responsabilidades de los usuarios y los niveles jerárquicos para las aprobaciones de los procesos de contratación con base en las delegaciones otorgadas por el Directorio de la compañía.

Bajo este marco, anualmente se definen objetivos, tales como la consecución de eficiencias, la elaboración de contratos marco para mejorar los tiempos en la generación de pedidos automáticos, la evaluación de proveedores relacionada a su desempeño, riesgo operacional y/o seguridad vial, o la gestión de almacenes. También, se realiza permanentemente el desarrollo de nuevos proveedores en categorías en las que existen brechas u oportunidades.

**En 2021, nuestra gestión contempló el desarrollo de las siguientes acciones destacadas:**



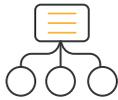
**Participación en procesos de compras regionales**

para cilindros de acero, válvulas, sellos termo encogibles, granalla, pintura en polvo, entre los departamentos de compras de Ecuador, Perú, Chile y Colombia.



**Implementación de una página web**

para realizar procesos de licitación en línea mediante un software regional de compras.



**Desarrollo de metodologías de gestión de proveedores**

aplicando controles sobre riesgos operacionales (seguridad industrial) y controles para seguridad vial.



**Seguimiento a proceso de homologación**

de proveedores a través de un tercero que abarca evaluaciones documentales de medio ambiente, riesgos laborales, calidad, entre otros.



**Desarrollo de software para control documental**

de ingreso de contratistas a las plantas.

## 3.2 Nuestra creación de valor sostenido

**GRI 203(103-2, 103-3), GRI 203-1**

Duragas desempeña un papel relevante en la actividad económica del país y a nivel local. A través de sus inversiones, de la generación de empleo directo e indirecto, de la compra y contratación de bienes y servicios, del desarrollo de proveedores locales, del pago de impuestos y de su acción social, entre otros, la empresa genera efectos socioeconómicos positivos a lo largo de toda su cadena de valor.

### 3.2.1. Proyectos clave 2021

En 2021, Duragas promovió la consecución de proyectos importantes que demuestran su compromiso con el desarrollo del país. La empresa ha invertido USD 7,4 millones de dólares, de los cuales el 60% correspondió a inversiones de crecimiento y el 40% restante estuvo asociado a la mantención de la operación. Tenemos planificado para los próximos 5 años invertir en promedio USD 7,5 millones anuales.

**GRI 203(103-2, 103-3), GRI 203-2**

#### Importación de Gas Licuado de Petróleo

Desde 2020, Duragas ha trabajado en acciones clave enfocadas en viabilizar la importación de gas licuado de petróleo. Estos esfuerzos se materializaron en



**GRI 203(103-2, 103-3), GRI 203-2**

2021 a través de la suscripción de un contrato con EP Petroecuador para el servicio de recepción, mezcla, transporte, almacenamiento y despacho de gas, mediante la utilización de la infraestructura del Estado.

Con ello, la compañía podrá recibir sus importaciones de GLP industrial/comercial en el Ecuador por un plazo de 15 años, mediante el pago de una tarifa por el uso de la infraestructura pública. En el marco del Decreto Ejecutivo n° 1158 del 24 de septiembre de 2020, en el que se establece el mecanismo que permite la importación de derivados del petróleo por parte del sector privado. Entre las instalaciones que podrá utilizar la empresa, se encuentran los terminales de Monteverde y Chorrillo, ubicados en las provincias de Santa Elena y Guayas, respectivamente, y el gasoducto Monteverde-Chorrillo que los conecta.

Esta iniciativa del gobierno con el sector privado, en general, permitirá liberar la caja fiscal del Estado, fomentar la libre competencia y generar recursos adicionales para las empresas públicas, contribuyendo así al desarrollo del país. Con Duragas, en particular, permitirá generar eficiencias, incentivar el consumo de GLP, así como promover la conversión de proyectos para incorporar el uso de energía limpia en sus procesos productivos.

### **Inversión a largo plazo**

En diciembre de 2021, Duragas suscribió un contrato de inversión con el Estado ecuatoriano, representado por el Ministerio de Producción, Comercio Exterior, Inversiones y Pesca (MPCEIP). Con ello, la empresa se compromete a ejecutar inversiones por cerca de USD 50,4 millones en un periodo de 10 años. Las inversiones proyectadas se ejecutarán en todos los centros de trabajo a nivel nacional e impactarán en la productividad de la compañía y, por ende, en la calidad del servicio público que entrega Duragas a la sociedad. Esta inversión promoverá la generación de plazas de empleo y aportará a la reactivación económica del sector de GLP y de la industria ecuatoriana.

**GRI 203-1**

### **3.2.2. Inversiones operativas 2021**

A más de los proyectos de largo plazo iniciados en 2021, Duragas invirtió recursos económicos por un valor de USD 7,4 millones para fortalecer las operaciones y el crecimiento de su negocio.



**GRI 203-1**

Entre las principales inversiones, se encuentran:

USD **2.7 millones**

Adquisición de cilindros, de los cuales el **78%** está destinado a reposición del fondo de maniobra y el **22%** restante a entrega, en calidad de comodato, a distribuidores.

USD **700 mil**

Incremento de la flota de logística y distribución, para garantizar el abastecimiento primario y el suministro de GLP.

USD **936 mil**

Destinados a inversiones comerciales en clientes a granel.

USD **1,727 millones**

En mejoramiento operativo de la Planta Pifo

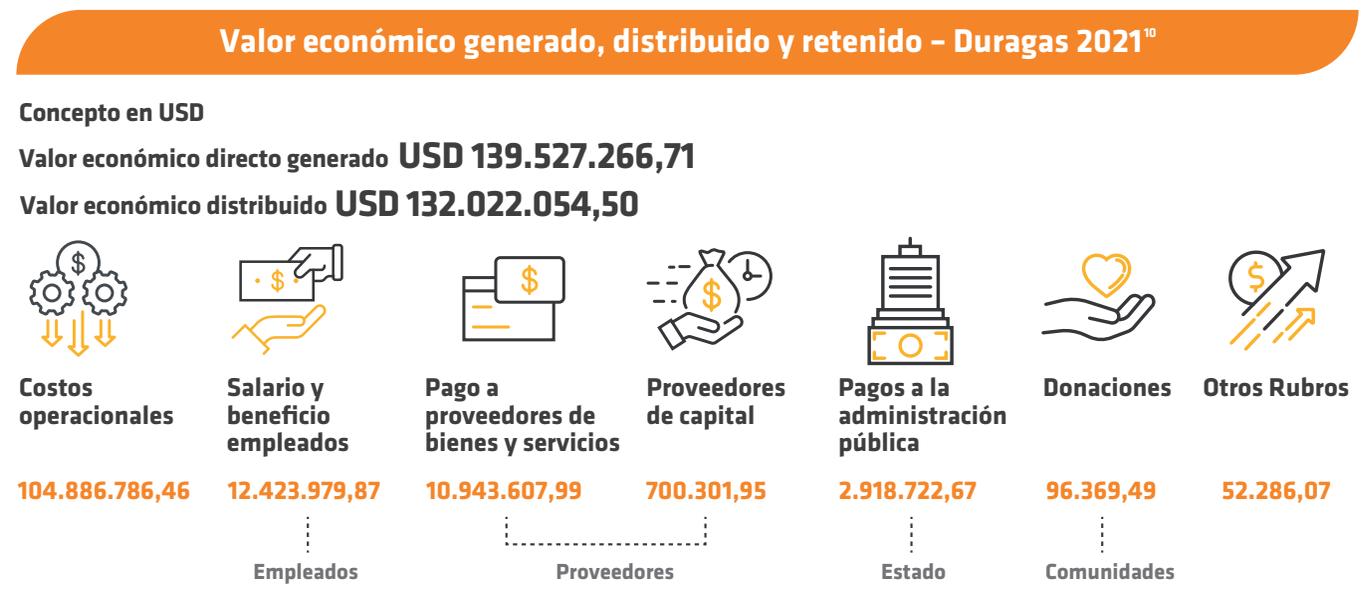
USD **553 mil**

En desarrollo de aplicaciones y mejoras en sistemas y software de gestión enfocados en generar eficiencias y mejorar el servicio al cliente.

### 3.2.3. Generación y distribución de valor 2021

**GRI 201-1**

En 2021, la contribución directa de Duragas al sistema económico y social ecuatoriano se dio a través de flujos económicos dirigidos a diversos grupos de interés:



**Valor económico retenido<sup>11</sup> USD 7.505.212,21**

<sup>10</sup> **GRI 102-45:** la información reportada ha sido extraída de nuestra Declaración de Impuesto a la Renta. Duragas no consolida en sus Estados Financieros a ninguna sociedad. La participación que mantiene Duragas en las asociadas Fibrocero S.A. y Servicio de Mantenimiento y Personal S.A. (SEMAPESA) se reconoce a través del Valor.

<sup>11</sup> La compañía ha definido que el 100% de la utilidad líquida distributable, es decir, descontando la reserva legal, correspondiente al ejercicio 2021 será repartida como dividendo durante 2022.

**GRI 102-7, GRI 201-1**

- En 2021, con un capital social de USD 13.875.858,96 y una deuda financiera<sup>12</sup> de USD 20.600.000, nuestras ventas netas alcanzaron USD 137.965.503,99.
- Como parte de su responsabilidad, Duragas cumple puntualmente con los compromisos económicos adquiridos con el país, a través de sus diferentes administraciones locales y nacionales. En 2021, el valor redistribuido a la sociedad a través de nuestro pago de impuestos y tributos se materializó en 2,92 millones de dólares.

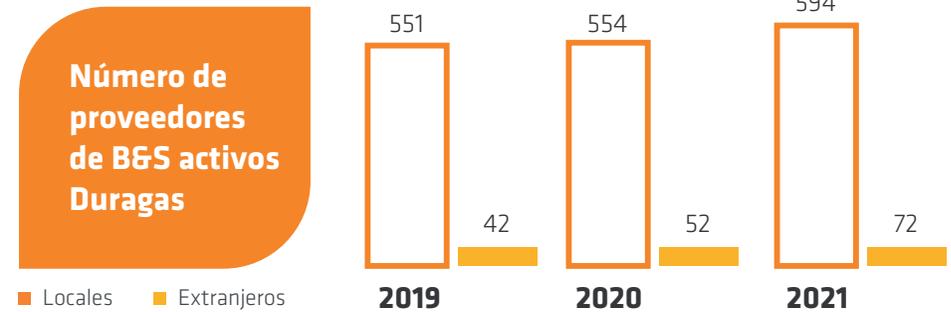
**GRI 201-1**

- En materia laboral, generamos empleo directo por medio de 411 puestos de trabajo. A través del pago de salarios, prestaciones laborales y beneficios sociales a empleados, destinamos cerca de 12,5 millones de dólares a este colectivo.
- Respecto a las actuaciones relacionadas con la cadena de suministro, la empresa realizó pagos a proveedores de bienes y servicios que ascendieron a cerca de 11 millones de dólares a lo largo del año.

**GRI 102-9, GRI 204-1**

**Impulso a las compras y contrataciones locales de bienes y servicios**

Nuestras prácticas de compra de bienes y contratación de servicios inciden positivamente en el desarrollo del país en la medida en la que aseguramos un elevado contenido nacional de las mismas. Durante 2021, del total de los 666 proveedores que nos dotaron de bienes y servicios, el 88% fueron nacionales.



De los 594 proveedores nacionales con los que mantuvimos relaciones comerciales en 2021, el 63% procedió de la región Costa, el 35% de la región Sierra y el 2% restante de la región Oriente.

En términos monetarios, la distribución de nuestro gasto en compras y contrataciones fue prácticamente la misma: del total de nuestras adquisiciones de bienes y servicios durante 2021, el 89% correspondió a compras nacionales y, tan solo el 11%, a compras internacionales.

**Distribución de pagos al Gobierno por tipo de impuesto Duragas 2021**

**Total Pagos al Gobierno en USD**

**2.918.722,67**



**2%**

**Impuestos Activos Totales (1.5 por mil)**



**2%**

**Impuestos a Patente Municipal**



**1%**

**Bomberos**



**95%**

**Gobierno Central y otras Entidades Públicas**

<sup>12</sup> La deuda financiera reportada aquí corresponde al capital de los tres préstamos contratados por Duragas. No se han considerado en esa cifra intereses devengados.

**GRI 413 (103-2, 103-3), GRI 413-1**

## Acción social en la Comunidad

Buscamos aportar al bienestar de las comunidades aledañas a nuestros centros de trabajo en las localidades en las que operamos, con el fin de fortalecer nuestro relacionamiento y de generar valor en las mismas. Para ello, contamos con un plan anual de visitas a las comunidades, a través de las cuales coordinamos reuniones con los líderes comunitarios para escuchar, entender y analizar las necesidades presentadas y gestionar un plan de acción.

Las necesidades identificadas se cotejan con nuestra política de donaciones y nuestros objetivos organizacionales para generar acciones que agreguen valor, tanto para las comunidades, como para la empresa. Así, definimos que parte de nuestra cooperación se dirija a realizar actividades de apoyo social en beneficio de los grupos vulnerables de estas comunidades, particularmente en 2021, debido a las dificultades acarreadas por la emergencia sanitaria.

**GRI 413-1**

A través del Convenio suscrito con el Patronato Municipal de Inclusión Social de Santo Domingo, sumamos esfuerzos para aportar al desarrollo y

la salud de los grupos vulnerables de este cantón. Bajo este Convenio, durante 2021, consensuamos e implementamos un programa destinado a cubrir necesidades básicas de salud y alimentación de los grupos más vulnerables de la ciudad, mediante entrega de canastas de víveres, insumos médicos y medicamentos. Adicionalmente, se realizaron talleres de manualidades y manejo de huertos dirigidos a un grupo de 40 mujeres, con el fin de desarrollar sus habilidades de emprendimiento.

Con el propósito de concientizar, compartir conocimientos y buenas prácticas sobre el correcto uso de GLP y recomendaciones de seguridad, se suscribieron convenios de cooperación con los Cuerpos de Bomberos de las localidades de Montecristi, Santo Domingo y Santa Rosa. Entre las actividades que se realizaron, se dotó de materiales educativos que se difundieron en las capacitaciones y charlas dirigidas a la comunidad.

## Innovación y soluciones energéticas

**GRI 203-2**

En Duragas, la innovación es condición fundamental para garantizar la sostenibilidad del negocio, anticiparnos a las necesidades del mercado y a contextos desafiantes. Como empresa, contamos con dos programas y espacios para escuchar, cuestionar





y proponer ideas que produzcan impactos positivos en la rentabilidad, experiencia del cliente, soluciones energéticas, eficiencia operacional y clima laboral, priorizando la puesta en marcha de aquellos proyectos que generan mayor valor a nuestros grupos de interés. En la compañía, se destacan dos focos de innovación:

• **Cultura de Innovación:**

Con el objetivo de fortalecer nuestra cultura de innovación y fomentar la creatividad, el pensamiento crítico y el trabajo en equipos multidisciplinarios, contamos con dos programas y un espacio de intercambio:

- “Piensa, Innova y Hazlo Diferente” que promueve la generación y reconocimiento de ideas con impacto positivo en la rentabilidad y servicio al cliente para marcar la diferencia en nuestro sector.

					
Edición	Premiación	No. Colaboradores	No. Ideas	Ideas finalistas	Ideas ganadoras
2019	19 Dic	72	77	7	3
2020 2021	21 Abr	53	43	9	3
2021 2022	22 Abr	32	20	7	3

**GRI 203-2**

- “Los desayunos de innovación” en los que se revisan casos de estudios prácticos para incentivar el análisis, participación y aplicación de conceptos teóricos en situaciones reales. En 2021, se realizaron cinco sesiones.
- “Sumemos más” cuyo objetivo es fomentar la generación de iniciativas de los colaboradores que aporten a mejorar el resultado de la compañía a través de la eficiencia en costos e incremento en el margen. Este programa inició en el año 2019 y el aporte total al resultado de la empresa hasta 2021 ha sido de USD 1,4 millones de dólares.



**EDICIÓN**



**Nº. Iniciativas**

**2019**

**18**

**2020**

**25**

**2021**

**22**



**Colaboradores Participantes**

**17**

**31**

**35**

**• Soluciones energéticas:**

Orientados hacia el consumo de energías limpias, impulsamos proyectos de conversión energética adaptados a las necesidades y procesos de nuestros clientes, con los que trabajamos de la mano para optimizar sus operaciones, generar eficiencias y buenas prácticas a favor del medio ambiente.

# GESTIÓN RESPONSABLE DE LA CADENA DE VALOR

# 4



- 4.1.** Abastecimiento seguro, en tiempo y calidad
- 4.2.** El cliente al centro de nuestro modelo de negocio
  - 4.2.1.** Excelencia en el servicio y la atención a clientes
  - 4.2.2.** Transformación digital

En un escenario de crisis sanitaria prolongada, durante 2021, fue necesario garantizar la entrega de productos y servicios a todos nuestros clientes, asegurando la continuidad de nuestras operaciones y de nuestra atención con los más altos estándares de calidad y seguridad.

## 4.1 Abastecimiento seguro, en tiempo y calidad

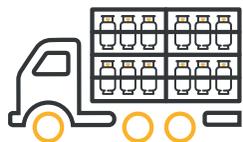
Considerando que el GLP es un insumo básico, nuestro servicio se enfocó en mantener el abastecimiento de GLP en tiempo y calidad a nivel nacional, resguardando la salud y seguridad de nuestros colaboradores, distribuidores y clientes.

Alcanzamos nuestras metas gracias a la constante búsqueda de excelencia por parte de nuestro equipo de trabajo y al despliegue de acciones clave enfocadas en incrementar nuestra capacidad y eficiencia de suministro.





### Aumento de nuestra capacidad y eficiencia de abastecimiento



### Aumento de nuestra capacidad y eficiencia de despacho

#### GRI 102-10

El oportuno abastecimiento de nuestras plantas de envasado es fundamental para garantizar que el producto se distribuya a los mercados de consumo a tiempo.

- Por ello, incorporamos a nuestras operaciones 5 nuevas cisternas con capacidad de transportar el equivalente a más de 2.100 cilindros de GLP cada una, asegurando un adecuado abastecimiento a los mercados atendidos por Duragas y mejorando la atención a nuestros clientes.
- Hemos incrementado nuestra capacidad de inventario de GLP en cerca de 100 toneladas adicionales en nuestra Planta en Pifo para mejorar considerablemente la continuidad de nuestro abastecimiento a los mercados de la Región Sierra del país.
- Para mejorar el tiempo de atención a nuestros clientes y aumentar la eficiencia de nuestras plantas de envasado, instalamos el primer carrusel de más de 1.500 cilindros por hora en nuestra Planta Montecristi ubicada en la provincia de Manabí. Este equipo, que incorpora tecnología de punta, nos brinda una mayor eficiencia en la atención de nuestros distribuidores, permitiendo una mayor agilidad en el despacho, mayor rapidez de entrega del producto al cliente final y mejor rendimiento de las operaciones.
- Otra de las mejoras implementadas, consistió en incorporar en nuestra Planta de Pifo, un equipo paletizador de cilindros para los camiones de reparto y autoabastecimiento. Este proceso evita la estiba manual de los cilindros en los vehículos, reduciendo, por un lado, el riesgo de accidentes de nuestro personal y, aumentando, por otro, la velocidad de carga y despacho a nuestros distribuidores. Este equipo paletizador fue construido de acuerdo con diseños internacionales, con el expertise y conocimiento de nuestro equipo de ingeniería, para agilizar nuestro abastecimiento al mercado y reducir los tiempos de espera en planta.



### Aumento de la calidad de nuestros productos

- Con el objetivo de ofrecer un producto acorde con las necesidades de nuestros clientes de la región de la Sierra, donde se superan los 1.800 metros sobre el nivel del mar, implementamos controles de mezcla de propano y butano en el GLP para mejorar la combustión y uso del contenido del envase.

## 4.2 El cliente al centro de nuestro modelo de negocio

Nuestros clientes están al centro del modelo de negocio que impulsamos, poniendo a su disposición una amplia gama de productos a través de procesos ágiles y seguros. La consolidación a largo plazo de una relación de confianza con este importante grupo de interés constituye una parte esencial de

nuestra estrategia empresarial. Con este propósito, desplegamos una gestión de excelencia que busca satisfacer sus necesidades y expectativas con calidad, puntualidad y seguridad, convirtiéndose en nuestros principales factores de diferenciación y preferencia.

A través de nuestro modelo de atención al cliente, nuestra gestión se estructura sobre la base de un front office que atiende y registra los requerimientos receptados a través de diferentes canales de contacto para ingresarlos en un aplicativo automático de solicitudes en el que se tipifican y se asignan responsables, asegurando un tiempo de respuesta ágil y eficiente.

### Modelo de Atención al Cliente



### GRI 102-6

Para garantizar la mejor atención, se identifica desde el inicio a nuestros clientes de acuerdo al formato de consumo (gas envasado en cilindros, al granel y en red canalizada) y segmento (industrial, vehicular, agropecuario, comercial y doméstico), con el fin de ofrecerles un servicio personalizado de acuerdo a sus necesidades. Sobre esta base, a continuación, se disgregan los 18.091 clientes que atendimos en 2021:



El principal propósito que perseguimos es generar una experiencia positiva en el servicio proporcionado a nuestros clientes, de tal manera que, en una sola interacción, obtengan soluciones rápidas y efectivas y, con ello, se consoliden su satisfacción y fidelidad.

Nuestra gestión se fundamenta en las políticas y mejores prácticas que rigen el servicio al cliente.

- **Política de servicio post venta:** es el conjunto de lineamientos que dirigen nuestro enfoque y actitud de servicio al cliente, además de establecer el proceso a seguir para solucionar sus requerimientos.
- **Política de cobranzas:** define las directrices que rigen nuestros mecanismos de cobro y otorgamiento de crédito a clientes.

Preocupados por el bienestar y la seguridad de nuestros clientes, nuestra gestión busca materializar los siguientes compromisos:



**Impulsar una cultura de innovación y calidad** que nos permita satisfacer y anticiparnos a las necesidades de nuestros clientes



Exigir el **más alto nivel de seguridad** en nuestras instalaciones



Dar soporte a las **necesidades de nuestros clientes**



**Asegurar la continuidad** de nuestro servicio.



Garantizar la transparencia en nuestro **proceso de facturación.**

## 4.2.1. Excelencia en el servicio y la atención a clientes

**GRI 102-43**

Para asegurar una atención especializada y oportuna a nuestros clientes, disponemos de diversos mecanismos:

### Contact Center

A través de nuestro Contact Center, atendemos las solicitudes de nuestros clientes de los segmentos industrial, agropecuario, vehicular, comercial y doméstico, por medio de múltiples canales:

- Línea telefónica 1700 387242
- Correo electrónico [clientes@duragas.com.ec](mailto:clientes@duragas.com.ec)
- WhatsApp 0984300513

Impulsados por la mejora continua y la eficiencia, nuestro objetivo para 2022 es profundizar la omnicanalidad en nuestra interlocución con clientes. Con ello, buscamos mejorar la comunicación con nuestros clientes y generar una resolución más rápida y efectiva de sus requerimientos. Las solicitudes que atendemos por medio de nuestro Contact Center contemplan, principalmente, la información de productos y servicios, la gestión de pedidos, la incorporación de nuevos clientes, la atención a requerimientos e inquietudes, la gestión de cobros y la atención a emergencias.

Los indicadores de desempeño del Contact Center registrados en 2021 demuestran los importantes esfuerzos desplegados por cubrir ágilmente y puntualmente los requerimientos de nuestros clientes.

### Indicadores de atención del Contact Center - Duragas 2021

 Número de llamadas totales  
**131.860**

 Número de correos gestionados  
**16.424**

 Número de pedidos de gas atendidos  
**62.311**

 Número de solicitudes de clientes  
**26.122**

## Gestión directa de asesores comerciales

GRI 102-43

Nuestra red de distribuidores a nivel nacional y las casas comerciales con las que trabajamos son atendidas por nuestros agentes comerciales por medio de un modelo de gestión directa y sobre la base de un plan de visitas definido.

## Back Office

Nuestro Back Office es el encargado de dar solución a los requerimientos de clientes, una vez que sus solicitudes han sido receptadas por el Front Office y registradas en el aplicativo automático de gestión de requerimientos. Los principales procesos atendidos son:



Todas las necesidades de clientes gestionadas mediante nuestro Front y Back Office son registradas, tipificadas y se les asigna un responsable, dentro de un aplicativo automático de requerimientos. De esta manera, contamos con un mecanismo que permite verificar la trazabilidad de la atención recibida por nuestros clientes y el número de interacciones que han tenido con nuestro servicio.

Estos requerimientos son monitoreados por nuestro Servicio de Atención al Cliente, encargado de dar el seguimiento necesario a los mismos, para que se cumpla su cierre en el tiempo definido. Una vez atendida la solicitud, el personal de nuestro Front Office se contacta con el cliente y le comunica que su requerimiento ha sido resuelto.



GRI 102-44

## Resultados 2021 del servicio al cliente

Para evaluar la eficacia de nuestro servicio al cliente, disponemos de diversos indicadores. A continuación, se detallan los principales:

- El **nivel de resolución de requerimientos de clientes en tiempo de respuesta** mide el porcentaje de solicitudes de clientes resueltas dentro del tiempo definido que, en 2021, alcanzó el



- El **indicador de atención al cliente** mide el nivel de cumplimiento de los procesos de servicio al cliente, y nos proporciona información valiosa para realizar acciones de mejora. Durante 2021, este indicador se situó en



- Por último, para evaluar específicamente el **nivel de satisfacción de los nuevos usuarios de gas licuado de petróleo canalizado**, realizamos una encuesta mensual para medir la calidad del servicio. Durante el año 2021, el porcentaje acumulado de satisfacción obtenido alcanzó el

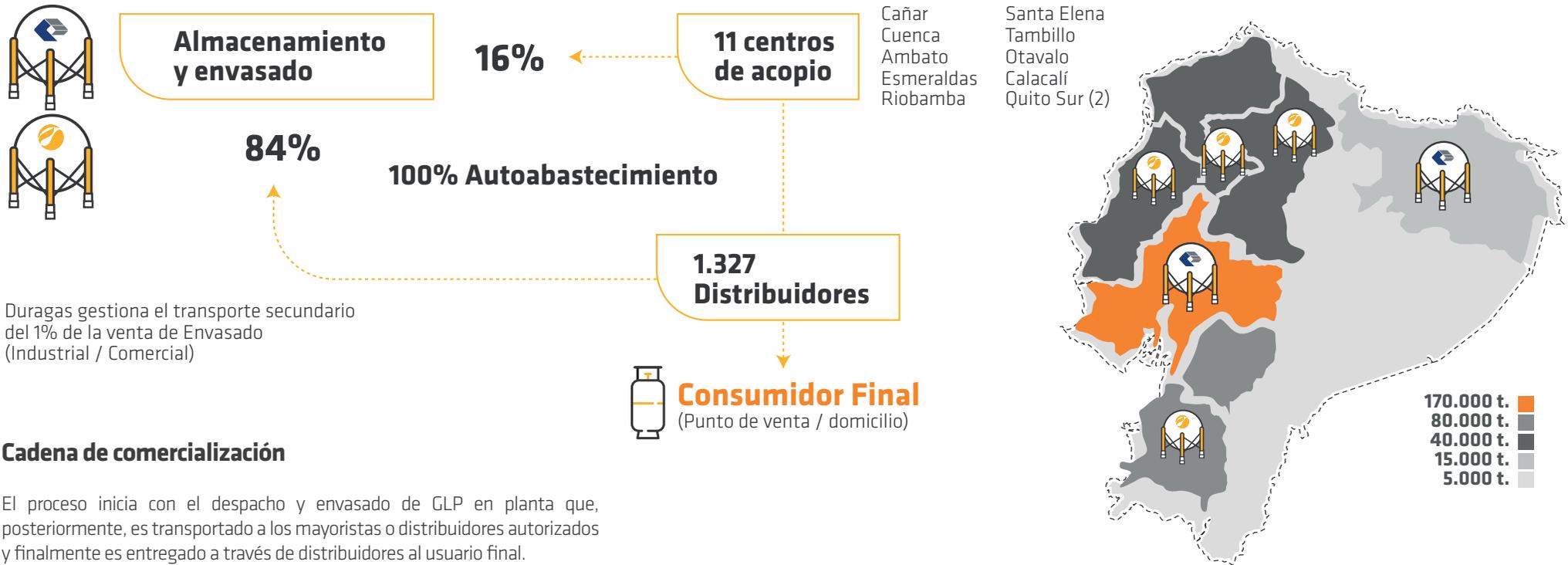


**GRI 102-9**

**Nuestra red de distribución:**

Nuestra distribución de cilindros envasados se realiza con el apoyo de nuestra red de 1.327 distribuidores y 11 mayoristas a nivel nacional.

**Nuestra red de distribución en 2021**



## Ubicación geográfica

Distribución geográfica de los

**1.327 distribuidores** y **11 mayoristas** en 2021:

**Envasado doméstico**  
**Envasado industrial**

Presencia en todas las provincias del Ecuador, excepto Carchi, Galápagos, Morona Santiago y Pastaza.



**Ventas**  
**466.018**  
TONELADAS VENDIDAS

Contamos con un plan de desarrollo de distribuidores para conocer sus necesidades, potenciar su negocio, dotar de conocimientos y asesorarlos para el correcto cumplimiento normativo. Para el efecto, en 2021, se realizaron las siguientes actividades:

- Apoyo en imagen: se efectuó la entrega de letreros que cumplen con la normativa vigente para su implementación en bodegas, centros de acopio, vehículos y plataformas. Adicionalmente, se dotó de uniformes a los distribuidores y su equipo de trabajo.

### • CAPACITACIÓN DE DISTRIBUIDORES:

**Planta de envasado**



**Horas / distribución**



Bellavista	El chorrillo	Santo domingo
<b>121</b>	<b>471</b>	<b>60</b>
Pifo	Shushufindi	Montecristi
<b>550</b>	<b>100</b>	<b>120</b>

Total  
**1.422**



**GRI 102-9**

- **Dotación de material:** se realizó la entrega de herramientas para la gestión comercial en formato impreso y digital con el objetivo de apoyar a su crecimiento.

**Segmentación de distribuidores en 2021:**

**GRI 102-9**

Tamaño Ventas	Clasificación Ventas (ton)	% de Distr.
Micro	0 - 2	3%
Pequeño	2 - 10	24%
Mediano	10 - 50	50%
Grande	50 - 250	23%

**GRI 102-2**

**4.2.3. Transformación Digital**

Conscientes de que la transformación digital es uno de los pilares del futuro de nuestro negocio, en Duragas venimos trabajando en el desarrollo de múltiples herramientas tecnológicas para extender la continuidad de nuestro servicio en un contexto social cada vez más digitalizado. En 2021, las principales iniciativas lanzadas por la compañía en materia de transformación digital han sido las siguientes:



**APP móvil DURAGAS PRO**

Como parte de nuestras acciones de innovación, hemos creado la APP móvil Duragas Pro para mejorar la experiencia del cliente, accediendo a nuestros servicios desde cualquier lugar en el que se encuentre. A través de esta aplicación, se pueden realizar las siguientes transacciones:



**Solicitar pedidos de GLP**



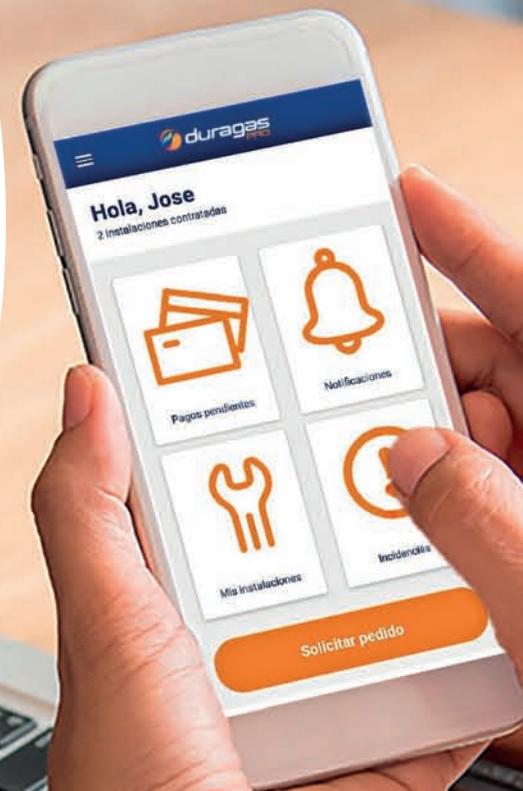
**Consultar facturas pendientes**



**Realizar pagos de facturas**



**Ingresar requerimientos**





## Familia Duragas

Más que una aplicación innovadora para administrar pedidos, inquietudes y requerimientos de toda nuestra red de distribuidores, es la forma en la que gestionamos todas las interacciones entre los mismos y la compañía, generando sinergias y una mejor experiencia que permite ofrecer un buen servicio al cliente final.

GRI 102-2



**Porcentaje de Distribuidores**  
que utilizan familia Duragas:

**77%**



**Número de usuarios Registrados**  
a nivel nacional:

**823**



**Número de pedidos realizados:**

**131.281**



**GRI 102-2**

**Dbot**

Otro cambio tecnológico que se implementó en el año 2021, fue la automatización robótica de procesos (RPA). Se robotizaron los procesos de facturación de canalizado, tanto del segmento comercial, como doméstico, y retenciones electrónicas.



**En 2021**  
el bot procesó  
**86.184** facturas  
de canalizado y  
**12.118** retenciones.

Entre los beneficios alcanzados con la robotización tenemos el incremento de la productividad, precisión de los datos, velocidad en la ejecución, reducción de tiempos en los procesos, aumento del nivel de servicio, eficiencia en costes, entre otros.

**Duragas Express**

Con esta aplicación móvil, nuestros clientes pueden acceder de una forma fácil a realizar

pedidos de su cilindro de 15kg doméstico a domicilio. Cuenta con cobertura inicial en Samborondón, desde la Puntilla hasta la Aurora, los pedidos receptados por esta aplicación son asignados a nuestros distribuidores de estas zonas.

Además, la App cuenta con una serie de beneficios adicionales, tales como:



**Pagos con tarjeta de crédito o débito.**



**Fechas de entrega programadas con horarios extendidos.**



**Seguimiento de pedidos.**



**Contacto con el repartidor.**



**Notificaciones.**



**Descárgala**



# DESARROLLO DEL TALENTO: NUESTRA PRIORIDAD

# 5



- 5.1.** La gestión de personas en Duragas
  - 5.1.1.** Empleo local
  - 5.1.2.** Selección por competencias
  - 5.1.3.** Modelo de desempeño
- 5.2.** Bienestar y clima laboral
  - 5.2.1.** Salud y bienestar
  - 5.2.2.** Clima laboral
- 5.3.** Desarrollo profesional
  - 5.3.1.** Plan de Formación
  - 5.3.2.** Programas regionales de capacitación
- 5.4.** Diversidad e igualdad de oportunidades

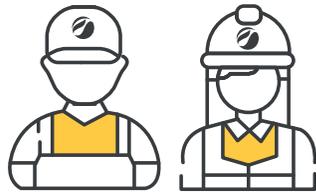
## 5.1. La gestión de personas en Duragas

GRI 102-7, GRI 102-8

En Duragas, sabemos que nuestra gestión se apoya en el trabajo que aporta cada persona a los objetivos de empresa. Nos caracterizamos por altos índices de contratación local, trabajo con objetivos claros y un sistema consolidado de meritocracia. Evaluamos nuestra gestión para siempre mejorar, mantenernos a la vanguardia y conseguir resultados de clase mundial.

### Colaboradores Duragas

411



Hombres  
343

Mujeres  
68

### Colaboradores por región en Ecuador

411



Costa  
375

Sierra  
36

### Colaboradores en jornada completa

409



Hombres  
342

Mujeres  
67

### Colaboradores en media jornada

2

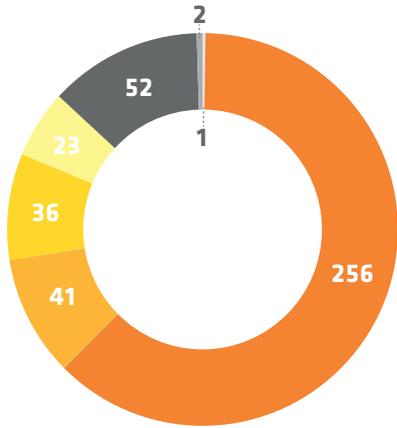


Hombres  
1

Mujeres  
1

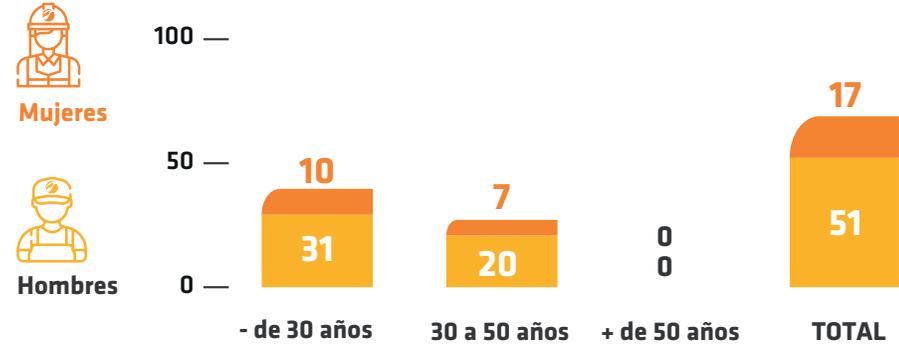
GRI 102-8, GRI 202-2, GRI 401-1

### Contratación Local

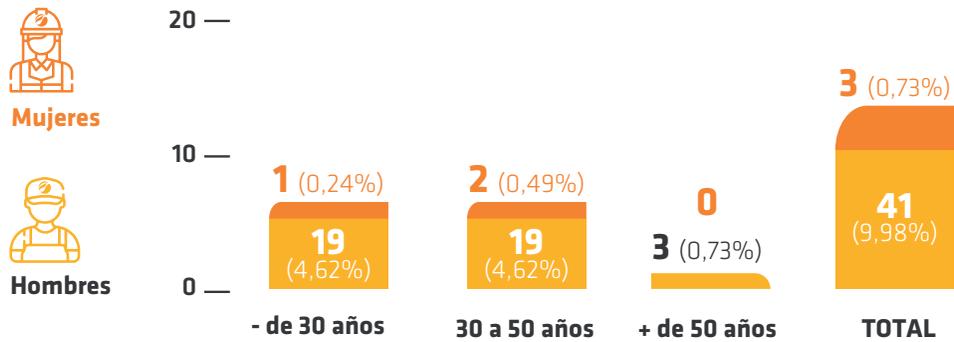


- Guayas. **256**
- Pichincha. **52**
- El Oro. **41**
- Sucumbíos. **2**
- Manta. **36**
- Expatriado. **1**
- Sto. Domingo. **23**

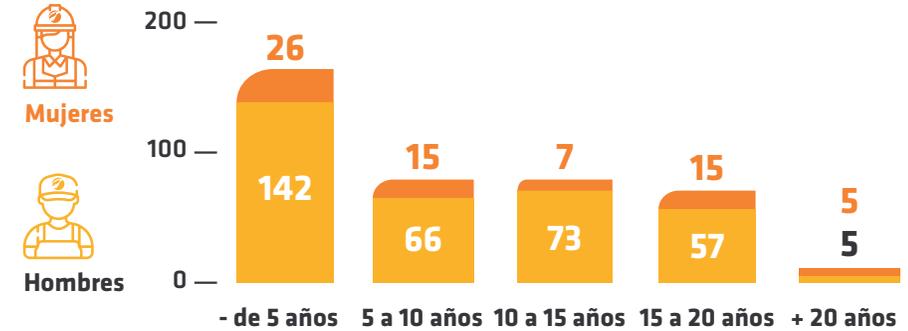
### Nuevas Contrataciones 2021



### Rotación personal 2021



### Años de relación laboral



**GRI 102-8**

Adicionalmente, recibimos el soporte permanente de empresas especializadas en varios servicios de apoyo al giro de negocio. La relación comercial asegura la contratación local de 250 personas.

### Personal de empresas contratistas de soporte de Duragas



**90**

Empresas de transporte para el abastecimiento de la producción de las operaciones



**31**

Empresas de transporte para la distribución relacionada a la venta



**8**

Contratistas técnicas en ingeniería y mantenimiento para plantas y oficinas



**54**

Empresas de mantenimiento de instalaciones para clientes



**3**

Proveedores de tecnología



**22**

Empresas de servicios generales de limpieza



**28**

Proveedores de seguridad física



**14**

Servicio de call center

**Total:250**

GRI 202 (103-2, 103-3), GRI 401 (103-2, 103-3)

## 5.1.2. Selección por competencias

Nuestra gestión de personas se alinea a la planificación estratégica de la compañía, por lo que definimos objetivos organizacionales e individuales que permiten el cumplimiento de nuestras metas de corto y largo plazo.

Para cada una de las posiciones, incorporamos personas con competencias acorde a lo definido en el descriptor de cargo. Realizamos un cuidadoso proceso de selección aplicando diferentes herramientas con el fin de tener una visión específica del personal que se integra a nuestra organización.

Una vez incorporado, el nuevo colaborador pasa por un proceso de inducción que agiliza su integración a la organización. Se le transmite información esencial de la compañía - Misión, Visión y Valores - así como detalles sobre cada una de las áreas con las que debe interactuar en el desempeño de sus funciones, generando así una experiencia positiva y estructurada.

Cumplimos siempre las normativas legales de contratación. Nuestros procesos de selección buscan personas competentes que se inserten adecuadamente al sistema de meritocracia que caracteriza a Duragas en todos sus procesos. Siempre

en concordancia con este enfoque, promovemos adicionalmente el contrato juvenil, la inserción de personas con discapacidad y la inclusión de personal femenino en posiciones operativas, entre otros objetivos de diversidad e igualdad de oportunidades.

Nos caracterizamos por brindar estabilidad laboral a nuestros colaboradores, para su propio bienestar y porque valoramos el conocimiento acumulado y la experiencia adquirida de nuestra gente.

GRI 404 (103-2, 103-3)

## 5.1.3. Modelo de Desempeño

Nuestro modelo de desempeño apoya al cumplimiento de los objetivos organizacionales, identificando y estableciendo niveles diferenciados de evaluación, lo que permite administrar el talento y sostener una gestión de personas asentada en el progreso individual y la superación personal.

La metodología que empleamos genera una valoración para cada colaborador que incluye, tanto el cumplimiento de objetivos individuales y organizacionales, como la calificación de comportamientos establecidos en las competencias corporativas, por medio de un sistema de evaluación 360 grados.



## Nuestro modelo de desempeño

GRI 404 (103-2, 103-3), GRI 404-3

### Fases



**1 Fase inicial**  
o de definición  
de objetivos.



**2 Fase de seguimiento**  
y retroalimentación  
de mitad de año de  
cada colaborador  
con su jefe.



**3 Fase de cierre**  
y revisión de  
desempeño  
del colaborador.



**4 Fase de bonificación**  
de acuerdo con  
cumplimiento  
y responsabilidades.

### Características Importantes

El modelo de desempeño  
se adecua al personal  
**administrativo o  
al operativo**

Considera  
al **100%**  
del personal  
administrativo  
y operativo.

Para el personal administrativo  
contempla **el cumplimiento de  
objetivos** individuales y la  
evaluación de los comportamientos  
descritos en las competencias  
para cada colectivo.

**A nivel operativo,**  
contempla aspectos de seguridad,  
productividad, cumplimiento,  
trabajo en equipo y  
comportamientos de acuerdo  
con nuestros valores  
corporativos.

En 2021, se cumplieron los objetivos organizacionales e individuales. Este es un proceso importante para nuestra organización puesto que permite identificar el desempeño de nuestros colaboradores y potenciar su desarrollo. El modelo conlleva a una bonificación adicional monetaria anual acorde a la calificación individual obtenida.

## 5.2. Bienestar y clima laboral

Proporcionamos un ambiente laboral saludable y cómodo, así como condiciones de trabajo motivadoras que fomenten el compromiso y la calidad de servicio de nuestros colaboradores. Desarrollar un buen lugar de trabajo forma parte de nuestras metas, para lo que promovemos un entorno de bienestar laboral, garantizando que nuestros empleados estén seguros, saludables y satisfechos en sus funciones, abarcando de manera integrada aspectos emocionales, físicos, profesionales y financieros.

GRI 403 (103-2, 103-3), GRI 403-1

### 5.2.1. Salud y bienestar

Nuestro Plan de Salud y Bienestar busca fomentar una vida sana y atender aspectos de ergonomía y morbilidad que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades de todos los colaboradores de Duragas, buscando también gestionar los principales riesgos de salud identificados.

La gestión de la salud ocupacional se acomete considerando los resultados de la encuesta anual de riesgos psicosociales, los resultados de los exámenes ocupacionales y las estadísticas de uso del seguro médico corporativo, entre otros datos relevantes, con el fin de desarrollar cada año la mejor programación de acciones.

Nuestra gestión contempla cuatro ejes principales de intervención.

- 

**1 Evaluación de riesgos, definición y planificación de actividades.**
  - 

**2 Seguimiento a la salud y atención médica.**
  - 

**3 Higiene ocupacional.**
  - 

**4 Análisis de información y reporting.**
- 

**Análisis de la situación emocional a todo el personal (encuestas de riesgos psicosociales).**
  - 

**Análisis ergonómico de los puestos de trabajo.**
  - 

**Exámenes ocupacionales a todo el personal.**

GRI 403-7. GRI 403-8

El Sistema de gestión de seguridad y salud de Duragas está en línea con el enfoque de la compañía de procurar el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros colaboradores, contratistas, proveedores, clientes y visitantes, con el objetivo de mantener un desempeño de clase mundial.

Como parte de nuestro protocolo de **bioseguridad**, en 2021,

 Duragas vacunó contra el COVID-19 al **100%** de su personal.



## Programas de salud

GRI 403-3, GRI 403-5, GRI 403-6



Los **servicios de salud** en el trabajo se gestionan desde el departamento médico, cuya sede principal se encuentra en nuestra oficina central, desde el cual se organizan todas las actividades a ser desplegadas en los centros de trabajo que posee Duragas a nivel nacional<sup>13</sup>. En nuestros centros se atiende tanto a personal propio, como a terceros que pudieran necesitar asistencia mientras se encuentran cumpliendo con sus contratos de servicios dentro de nuestras instalaciones.



Nuestro **Programa de prevención de consumo de alcohol, tabaco y drogas** fomenta la actividad física y contempla charlas de sensibilización sobre los efectos negativos en la salud derivados del uso de estas sustancias. Éste se refuerza, previo consentimiento informado, con la realización de pruebas aleatorias de alcoholemia al personal expuesto a riesgos del área operativa y conductores de transporte de GLP.



Como parte del **Programa de salud sexual y reproductiva**, en 2021, se impartió una charla sobre la prevención del cáncer de mama al personal. En los exámenes ocupacionales anuales, realizamos pruebas diagnósticas en sangre a hombres y mujeres para detectar alteraciones en sus órganos sexuales desde los 45 años. Adicionalmente, el seguro de salud privado del personal y sus familias cuenta con el beneficio de exámenes sin costo de papanicolaou, mamografía, cobertura de maternidad, cobertura de vitaminas prenatales, ligadura, vasectomía y examen prostático.



Además, contamos con un servicio de **medicina prepagada**, contratado por la empresa, que brinda cobertura en atenciones médicas por urgencia, emergencia y enfermedades a todos los colaboradores de la compañía, inclusive cónyuges e hijos hasta los 25 años de edad.



Específicamente, dentro del **Programa de prevención del VIH/SIDA**, recibimos una charla de sensibilización sobre esta enfermedad. Además, en el marco de las evaluaciones ocupacionales, se realizan exámenes para valorar la salud general de las personas que incluyen pruebas de glicemia, enzimas hepáticas, función renal, grasas en sangre, pruebas de orina y heces, así como pruebas voluntarias de VIH/SIDA con el consentimiento expreso del colaborador.



Contamos además con el **Programa de nutrición**, al cual se accede bajo indicación médica durante seis meses para mejorar la nutrición o enfermedades del metabolismo. Hasta 2019, previo a la pandemia, fomentábamos la actividad física facilitando acceso del personal a canchas deportivas, contratando instructores para práctica de yoga y zumba, entre otras actividades. En 2020 y 2021, por razones de distanciamiento social, estas actividades fueron reemplazadas por charlas sobre pausas activas.



Finalmente, a través del **Programa de riesgos psicosociales**, realizamos una evaluación confidencial de dichos riesgos a todo nuestro personal mediante el método español FPSICO 4.0. Los resultados se socializan y se buscan las opciones de mejora con la participación de los propios colaboradores. En este mismo contexto, se impartieron charlas al personal sobre alteraciones del sueño, ansiedad, cultura del ahorro, maternidad, paternidad y manejo de emociones.

<sup>13</sup> En los centros de trabajo de Bellavista, Pifo, Montecristi y Santo Domingo contamos con áreas de enfermería por medio de las que se ejecutan las actividades de salud planificadas y, en Chorrillo, al no ser un centro propio, éstas se ejecutan en la sala de reuniones de las oficinas administrativas. Todos nuestros centros de trabajo tienen brigadistas de primeros auxilios quienes, en ausencia del médico ocupacional y enfermero, brindan la atención respectiva hasta recibir atención médica.

GRI 403-7, GRI 403-10

## Gestión de riesgos a la salud

Como resultado de los programas realizados y la gestión de la salud en la organización, en el año 2021, registramos únicamente una dolencia osteomuscular y ninguna enfermedad laboral ni defunción.

GRI 403-7

Nuestra gestión se acomete por medio de la identificación, medición y evaluación de riesgos a la salud, así como de la adopción de medidas correctivas en el origen, en el medio o en la persona.

## Beneficios laborales

GRI 401-2

Complementamos nuestra gestión por velar el bienestar de nuestros colaboradores a través de beneficios organizacionales que constituyen un apoyo importante.



### Riesgos Ergonómicos: estiba de cilindros

Tenemos un programa de inducción y entrenamiento para la realización de la estiba



### Riesgos Biológicos: exposición al COVID-19

Contamos con un plan de bioseguridad y aplicamos las mejoras prácticas de seguridad biológica.



### Riesgos Químicos: exposición a humos de soldadura y nieblas por pintura en polvo

Implementamos las disposiciones de seguridad industrial de clase mundial



### Riesgos Mecánicos: caídas, golpes y similares

Realizamos un análisis en los procesos, y en las actividades operativas



### Beneficios al personal administrativo

(adicionales a los beneficios de ley)

- Variables por desempeño
- Seguro médico
- Seguro de Vida
- Bono de vestimenta
- Bono Navideño
- Expreso
- Préstamos y Anticipos

### Jornadas especiales para personal administrativo

- Horario de invierno
- Licencias extra legales
- Flexibilidad de horarios por estudios



### Beneficios al personal operativo

(adicionales a los beneficios de ley)

- Bono por desempeño
- Seguro médico
- Seguro de Vida
- Uniforme
- Bono Navideño
- Expreso
- Alimentación
- Préstamos

### Jornadas especiales para personal operativo

- Licencias extra legales
- Flexibilidad de horarios por estudios



### Actividades Integración para todo el personal

(adicionales a los beneficios de ley)

- Celebración de cumpleaños
- Celebración de fechas especiales (día de la madre, del padre, del trabajo, Navidad y fin de año)

**GRI 401-2**

## Préstamos al personal

Apoyamos a nuestros colaboradores y familias en ámbitos que benefician su bienestar, facilitando un financiamiento a cero interés.

- En el año 2021, la compañía prestó un monto de USD 237.000 a su personal y en los últimos tres años, el valor acumulado ha ascendido a USD 900.000
- Apoyamos de esta manera a colaboradores en dificultades de salud, mejoramiento o compra de vivienda, educación para los hijos, entre otros.

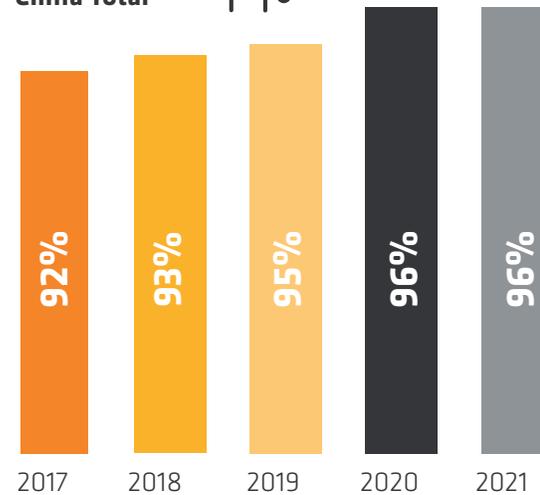
## 5.2.2. Clima laboral

**GRI 402 (103-2, 103-3)**

Como parte del modelo impulsado regionalmente, realizamos anualmente una encuesta de clima laboral, ejecutada por un proveedor externo, en la que participa todo nuestro personal. Consta de un modelo automatizado que abarca 15 dimensiones, cubriendo todos los aspectos que consideramos relevantes y que afectan el clima laboral por influir en las motivaciones y conductas de las personas. Una vez obtenidos los resultados, se comunican a todo el personal y a cada gerencia con el fin de levantar un plan de acción que fortalezca el clima.

En 2021, conseguimos un 98% de participación y 96% de satisfacción del personal respecto al clima laboral. Se levantaron 33 acciones asociadas a las calificaciones con mayor oportunidad de mejora, dando paso a los respectivos planes de acción en las dimensiones correspondientes.

### Resultados Generales Clima Total



## 5.3. Desarrollo profesional

GRI 404(103-2, 103-3), GRI 404-2

Cumplir con nuestra misión de ser un equipo apasionado que entrega soluciones energéticas diferenciadoras, seguras y efectivas que mejoran la calidad de vida de nuestros clientes es, sin duda, una responsabilidad que se apoya en nuestras personas, su desarrollo profesional y el trabajo en equipo.

### 5.3.1. Plan de Formación

Cada año, construimos un Plan de Formación de acuerdo con las necesidades de capacitación detectadas para cada uno de los colaboradores, evaluando su situación particular para organizar la gestión del plan por gerencias y realizar un seguimiento semestral con el objetivo de asegurar su cumplimiento.

La gestión del plan se plasma en un formato en el que se detallan las diferentes capacitaciones que requiere el colaborador para fortalecer sus habilidades técnicas o blandas. El objetivo es disminuir las brechas detectadas en los colaboradores para ayudarlos a mejorar su desempeño.

Dentro del plan de formación, tenemos varios enfoques de entrenamiento, entre los que destacan: Liderazgo, Seguridad y Gestión Comercial. Durante 2021, fueron abordados por instructores expertos en estos temas, quienes impartieron contenidos para fortalecer habilidades blandas y técnicas que son prioritarias para el negocio. Los colaboradores participaron activamente en cada uno de los programas desarrollados.



## GRI 404-2

### AULA

Duragas se apoya en herramientas tecnológicas para la gestión de personas. Dentro de nuestra plataforma Conectados<sup>14</sup>, se encuentra el espacio de educación en línea **AULA**.

Aquí, el colaborador accede a cursos normativos o técnicos que aportan al cumplimiento de los objetivos de empresa y a su desarrollo personal. Se destacan asuntos normativos, manuales y procedimientos, herramientas tecnológicas, temáticas relacionadas con salud y bienestar, seguridad y medioambiente, así como temáticas relacionadas al negocio.

### 5.3.2. Programas regionales de capacitación

Para alcanzar nuestra visión de consolidar nuestro liderazgo en el mercado ecuatoriano de GLP y maximizar la rentabilidad del negocio, garantizando su sostenibilidad y crecimiento, promovemos sistemáticamente el desarrollo de nuestros equipos. En 2021, impulsamos varios programas regionales para el desarrollo de habilidades de nuestras personas y sus equipos.

<sup>14</sup> Es una plataforma para la gestión de personas, que cuenta con diferentes módulos que nos permite contar con toda la información del colaborador (datos personales, académicos y laborales), evaluar desempeño, controlar y gestionar la nómina.

### Plan de equipo

El objetivo del programa es identificar fortalezas y áreas de mejoramiento de desempeño, a fin de alcanzar rendimientos de clase mundial en el marco de los desafíos estratégicos de la empresa. El proceso se ejecuta año tras año, empieza por recabar la percepción que el equipo de gerentes tiene de su dinámica de funcionamiento. Posteriormente, se analizan los resultados, identifican brechas y definen mejoras para la ejecución del plan de equipo.

#### El Plan de equipo contempla cinco pilares:



### 3D. Programa de liderazgo para mandos medios

GRI 404-2

Buscamos impulsar las competencias de liderazgo de nuestro modelo regional en mandos medios de Duragas, unificando criterios y profundizando en la responsabilidad que tienen los jefes para el cumplimiento de la estrategia de la organización. La capacitación ahonda en el rol de los líderes, y en sus aportes al clima laboral y al compromiso de sus equipos. 3D es un programa formativo de mediano plazo para todos los jefes de la organización, se estructura en tres módulos, los dos primeros se realizaron en 2021 y el tercero en 2022.

#### Pool de Potencial

Identificamos las personas con mayor potencial dentro de Duragas y nos enfocamos en su desarrollo integral para que puedan enfrentar desafíos con liderazgo, aportar con resultados destacados en el negocio, y desarrollar a sus equipos y a sí mismos. El proceso de selección es exigente y consta de etapas predefinidas. Una vez definido el Pool de Potencial, se elabora un plan de desarrollo de dos años para potenciar competencias y cerrar brechas.

Para este proceso, usamos una matriz de criticidad que está basada en dos dimensiones:



#### Impacto y contribución

se refiere a las posiciones con mayor nivel de incidencia en los resultados del negocio.



#### Brecha de disponibilidad

se refiere al nivel de preparación de la organización para cubrir una posición vacante.

<sup>15</sup> Al momento no contamos con programas preestablecidos de ayuda a la transición u outplacement.



Líder consciente



Líder en redes



Líder de excelencia



#### Plan de Sucesión<sup>15</sup>

Seguimos nuestra metodología corporativa para identificar sucesores de corto y mediano plazo para cargos claves.

Para identificarlos, tomamos como referencia nuestro modelo de desempeño, así como la experiencia y competencias del colaborador. Una vez identificados se trabaja en un plan específico de desarrollo.



**GRI 404-1**

Los recursos que dedicamos a la formación de nuestros colaboradores permiten que mantengamos una media general de 60 horas de formación por colaborador. A continuación, se puede apreciar esta cifra desglosada por categorías laborales y sexo.

**Media de horas de formación al año por empleado por categoría laboral y por sexo**

	Número de personas					Media de horas			
	Gerentes	Jefes	Profesionales	Operarios		Gerentes	Jefes	Profesionales	Operarios
 <b>Hombres</b>	<b>8</b>	<b>22</b>	<b>71</b>	<b>284</b>	 <b>Hombres</b>	<b>68,75</b>	<b>64,32</b>	<b>23,77</b>	<b>65,54</b>
 <b>Mujeres</b>	<b>1</b>	<b>12</b>	<b>52</b>	<b>4</b>	 <b>Mujeres</b>	<b>54</b>	<b>29,17</b>	<b>59,13</b>	<b>37,5</b>

## 5.5. Diversidad e igualdad de oportunidades

**GRI 405 (103-2, 103-3)**

Tenemos planificado estructurar en 2022 nuestro Plan de Diversidad e Inclusión. Su objetivo será contar con una estrategia transversal que permita incorporar nuevas tendencias de liderazgo, fortalecer habilidades y, así, promover una cultura de diversidad e inclusión con resultados a mediano y largo plazo.

Desde el año 2021, desarrollamos diversas actividades enfocadas a fomentar la participación de la mujer dentro de



la organización como, por ejemplo, conversatorios, webinars, el Programa Mujeres Liderando y la incorporación de mujeres dentro de la plantilla operativa.

### Red Mujeres Líderes Latam

A través de nuestra participación en este programa de formación, liderado por nuestra sede, nos enfocamos en fortalecer el liderazgo de las mujeres de nuestras diversas operaciones y generar networking entre ellas. También, nos involucramos en conversatorios y webinars con el fin de conocer la trayectoria de mujeres líderes de nuestra organización y de invitadas externas. En paralelo, revisamos

posiciones en nuestra estructura en las que podamos incorporar mujeres dentro del área operativa.



**GRI 405-1**

Nuestros actuales indicadores de diversidad e inclusión se pueden visualizar por medio del porcentaje de representación de determinados colectivos en los órganos de gobierno y categorías laborales de nuestros empleados a nivel nacional.

	Hombres	Mujeres	Menores de 30	Entre 30 y 50 años	Mayores de 50	Discapacidad
<b>Directorio</b>	1,20%	0,00%	0,00%	0,00%	1,20%	0,00%
<b>Gerentes</b>	1,92%	0,24%	0,00%	1,68%	0,48%	0,24%
<b>Jefes</b>	5,29%	2,88%	0,24%	6,25%	1,68%	0,24%
<b>Profesionales</b>	14,66%	11,78%	6,01%	17,79%	2,64%	1,92%
<b>Operarios</b>	60,58%	1,44%	19,95%	36,30%	5,77%	1,20%
<b>TOTAL</b>	<b>84%</b>	<b>16%</b>	<b>26%</b>	<b>62%</b>	<b>12%</b>	<b>4%</b>

Nota importante: El Directorio no pertenece a la plantilla de Duragas.

**GRI 405-2**

Entre otros indicadores, evaluamos el ratio del salario y la remuneración de mujeres frente a hombres<sup>16</sup>.



Mujeres



Hombres

	Gerentes	Jefes	Profesionales	Operarios
Mujeres	0,89	0,98	0,99	0,98
Hombres	1,11	1,02	1,01	1,02

<sup>16</sup> Ejemplo de lectura del ratio de salario y remuneración de mujeres frente a hombres. Siendo 1 el promedio de salario del conjunto de gerentes hombres y mujeres, la mujeres gerentes ganan en promedio 0,11 por ciento menos que el promedio del salario de su categoría. Los gerentes hombres ganan en promedio un 0,11 por ciento más que el salario de la categoría gerencial.

*Somos energía con futuro*



REPORTE DE  
SOSTENIBILIDAD  
2021

PERFIL  
MEMORIA

• 1 CONDUCTA EMPRESARIAL  
RESPONSABLE

• 2 SEGURIDAD, PILAR  
FUNDAMENTAL

• 3 CREACIÓN DE VALOR  
SOSTENIBLE

• 4 CADENA  
DE VALOR

• 5 DESARROLLO  
DE TALENTO

• 6 MEDIO  
AMBIENTE

• 7 APÉNDICE

# CUIDADO DEL MEDIO AMBIENTE: **NUESTRO COMPROMISO**

# 6



- 6.1.** Duragas ante el cambio climático
- 6.1.1** El GLP, una energía excepcional
- 6.1.2** Nuestras acciones a favor del clima
- 6.2.** Nuestro desempeño ambiental
- 6.2.1** Nuestro Sistema de Gestión Ambiental
- 6.2.2** Operaciones ecoeficientes

En Duragas mantenemos un sólido compromiso con el desarrollo sostenible, tratándose de un principio fundamental de comportamiento que se encuentra expreso y formalmente detallado en nuestra Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

GRI 302 (103-2), GRI 305 (103-2)

## 6.1. Duragas ante el cambio climático

En el marco de nuestro Plan de Sostenibilidad, nos hemos propuesto contribuir a la transición energética y a la mitigación del cambio climático. Para alcanzar este objetivo, realizamos esfuerzos en materia de eficiencia energética, así como de medición, control y compensación de nuestras emisiones de gases efecto invernadero en todo nuestro proceso productivo.

Adicionalmente, como empresa energética, jugamos un papel destacado, poniendo a disposición de nuestros clientes una energía limpia, baja en carbono y eficiente, junto con nuevas soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades y procesos.

### 6.1.1. El GLP, una energía excepcional

#### ¿Qué es el GLP?

El gas licuado del petróleo o GLP es un combustible que proviene de la mezcla de dos hidrocarburos principales: el propano y butano, y otros en menor proporción. Es obtenido de la refinación del crudo del petróleo o del proceso de separación del crudo o gas natural en los pozos de extracción. El GLP es una fuente de energía excepcional porque, además de ser amigable con el medio ambiente, tiene más de mil aplicaciones.

#### Es una energía limpia

La combustión del GLP está libre de desechos tóxicos y no contamina el suelo o cuerpos de agua en caso de una fuga. Es de combustión limpia, se estima que el GLP emite 150 veces menos monóxido de carbono que el carbón o la madera y una proporción significativamente menor de material particulado, todas ellas emisiones contaminantes, que, además de afectar a la calidad del aire, pueden causar problemas graves a la salud.



#### Es una energía baja en carbono

Genera menos emisiones de gases de efecto invernadero que cualquier otro combustible fósil.

#### Es una energía eficiente

El GLP es eficiente ya que una gran proporción de su contenido energético se convierte en calor.

Posee más poder calorífico con menos volumen y más energía concentrada en comparación con la madera, el carbón, el gas natural, el petróleo y la energía eléctrica, entre otras.



Puede ser hasta cinco veces más eficiente que los combustibles tradicionales, lo que se traduce en un mayor aprovechamiento de la energía. Además, es el que suministra más calorías al menor costo.

### Es una energía innovadora

El GLP se posiciona como un buen complemento para las fuentes y tecnologías renovables, que requieren luz solar o determinadas condiciones meteorológicas. Es el socio natural de las energías renovables.

GRI 305 (103-2)

## 6.1.2 Nuestras acciones a favor del clima

En Duragas, somos conscientes de que el cambio climático constituye uno de los principales retos de nuestra sociedad y de que podemos desempeñar un rol importante en la lucha contra esta problemática global. Sobre la base de objetivos de eficiencia y sostenibilidad, venimos desplegando un conjunto de acciones que contemplan, tanto la implementación de medidas de control y reducción de nuestro consumo de recursos, especialmente energéticos, como la optimización de nuestros procesos. Para reforzar nuestras actuaciones, realizamos campañas de comunicación interna y externa sobre las principales problemáticas ambientales actuales y el uso más responsable y eficiente de los recursos.

GRI 302 (103-2)

### Eficiencia energética

El uso y consumo eficiente de la energía constituye una de las áreas clave de actuación a la hora de lograr nuestras metas en materia de cambio climático. En nuestras operaciones, utilizamos varias fuentes de energía, principalmente combustibles fósiles, biocombustibles y electricidad para cumplir con nuestros procesos.

GRI 302-1, GRI 302-2

#### Fuentes de energía utilizadas

Diésel

Gasolina

Gasolina + Etanol

GLP

Electricidad

#### Procesos asociados



Vehículos propios y generadores eléctricos



Vehículos propios



Vehículos propios y equipos de fumigación



Horno de cilindros y montacargas



Oficinas y producción

En 2021, nuestro consumo total de energía dentro de la organización ascendió a 22.460.392.946 kilojulios, de acuerdo al siguiente detalle:

GRI 302-1, GRI 302-2

TIPO DE ENERGÍA	Fuente de energía	Consumo de combustible	Consumo de energía
Combustibles de fuentes no renovables:	Diésel	68.691,62 galones	9.812.983.276,98 kJ
	Gasolina	4.150,74 galones	3.131.161.814,60 kJ
	Gasolina + etanol:	462,01 galones	78.141.317,51 kJ
	GLP	135.350 kilogramos	6.743.137,00 kJ
Combustibles de fuentes renovables	-	0	0
Electricidad	-	-	9.431.636.400,00 kJ

En cuanto al consumo energético fuera de la organización, registramos el diésel consumido por nuestros proveedores de transporte de cilindros para mantenimiento y materia prima, así como el GLP usado por nuestros proveedores de alimentación. El valor total de estos consumos ascendió a 144.522.491.462 kilojulios en 2021.

GRI 302 (103-3), GRI 302-3, GRI 302-4

Desde el año 2018, medimos y gestionamos el consumo energético de nuestras plantas envasadoras en función de las toneladas de GLP comercializadas.

Intensidad energética (medida en kilovatios hora por tonelada de GLP comercializada)



En estos cuatro últimos años, hemos logrado una disminución total de 1,15 kilovatios hora por tonelada de GLP comercializada, equivalente a una reducción del 10,24%. Estas reducciones son el resultado de la implementación de medidas de control energético y de la optimización de nuestros procesos, en línea con los objetivos anuales de reducción que nos hemos propuesto.



**GRI 305 (103-2), GRI 305-1, GRI 305-2, GRI 305-3**

## Medición y control de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)

En 2020, iniciamos un plan piloto de levantamiento de huella de carbono en nuestra planta de almacenamiento y envasado de Santo Domingo. Esta medición permitió identificar todas las fuentes de emisión de gases de efecto invernadero en dicho centro de trabajo, obteniendo como resultado el aval otorgado por Soluciones Ambientales Totales (Sambito) por nuestra exitosa implementación del proceso de cuantificación de GEI en nuestras operaciones de Santo Domingo.

Posteriormente, en 2021, procedimos a ampliar el proyecto a todos los centros de trabajo de Duragas a nivel nacional. Producto de ello, pudimos realizar un primer ejercicio de estimación de nuestra huella de carbono organizacional correspondiente al año 2020, sobre la base de la metodología recogida en la versión actualizada a 2019 de las Directrices del Grupo Intergubernamental de Expertos sobre Cambio Climático (IPCC) para los inventarios nacionales de gases de efecto invernadero, del Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) y de la Norma ISO 14064-1.

Establecimos como año base el año 2019, ya que contábamos con un soporte sólido de datos, respaldos y registros confiables para éste. En este ámbito, se consideraron las emisiones generadas por nuestras actividades directas (alcance 1) y por nuestro consumo de energía eléctrica (alcance 2). Lo que nos mostró que, en 2020, nuestra huella de carbono organizacional fue de 2.537 toneladas de CO2 equivalente.

### Emisiones de gases de efecto invernadero (GEI)<sup>17</sup> [co2, ch4, n2o, hfc y compuestos orgánicos Volátiles (COV)]

#### Emisiones de GEI directas (alcance 1)

#### Emisiones de GEI indirectas por consumo eléctrico (alcance 2)<sup>18</sup>

#### TOTAL

	Año base 2019	2020
	(en toneladas de CO2 equivalente)	
Emisiones de GEI directas (alcance 1)	1.466,16	1.405,77
Emisiones de GEI indirectas por consumo eléctrico (alcance 2) <sup>18</sup>	1.175,49	1.130,69
<b>TOTAL</b>	<b>2.641,65</b>	<b>2.536,46</b>

**GRI 305 (103-3), GRI 305-5**

En comparación con las emisiones generadas durante nuestro año base, en 2020 logramos una reducción total de 105,19 toneladas de CO2 equivalente, de las cuales el 57% correspondió a emisiones directas de alcance 1 y el 43% restante a emisiones indirectas de alcance 2 derivadas de nuestro consumo de energía eléctrica. Estas reducciones se alcanzaron producto de cambios en la conducta de nuestro personal, tanto administrativo, como operativo y de la optimización de procesos y equipos.

<sup>17</sup> **GRI 305-3** Al momento, Duragas no ha estimado las emisiones indirectas de alcance 3 de sus operaciones, sin embargo, para el levantamiento de su huella de carbono 2021, sí tiene fijado ampliar el alcance e incluir este tipo de emisiones. <sup>18</sup> Para calcular nuestras emisiones de GEI de alcance 2 nos basamos en las actualizaciones anuales del cálculo del Factor de Emisión de CO2 del Sistema Nacional Interconectado del Ecuador Continental del Operador Nacional de Electricidad CENACE.

**GRI 305-4**

En términos de intensidad de nuestras emisiones, determinamos en 2020 tres diferentes tipos de indicadores de acuerdo a las actividades de nuestros distintos centros de trabajo, con los siguientes resultados:

**Ratio de intensidad de emisiones de gases de efecto invernadero (GEI) – 2020 [CO2, CH4, N2O, HFC y Compuestos orgánicos volátiles (COV)]**



**En plantas envasadoras:**

Toneladas de CO2 equivalente / tonelada envasada de GLP

**Bellavista**  
**0,0029**

**Montecristi**  
**0,0044**

**Pifo**  
**0,0038**

**Santo Domingo**  
**0,0065**



**En taller de mantenimiento de cilindros**

Toneladas de CO2 equivalente / cilindro mantenido

**Taller de Guayaquil**  
**0,0020**



**En oficinas administrativas**

Toneladas de CO2 equivalente / colaborador

**Oficinas de Guayaquil**  
**2,2457**

**Nota:** los ratios presentados en esta tabla incluyen emisiones directas (alcance 1) e indirectas por consumo de energía eléctrica (alcance 2).

**GRI 305-5**

### **Certificación Internacional de Carbono Neutralidad:**

Con la medición acometida de nuestra huella de carbono organizacional, nuestro Comité Ejecutivo tomó la decisión de realizar las acciones pertinentes y, así, obtener la Certificación Internacional de Carbono Neutralidad Organizacional en todos nuestros centros de trabajo a nivel nacional, convirtiéndonos en la primera empresa del sector de GLP en Ecuador en alcanzar este hito.

Recibimos el “Certificado de Declaración de Inventario y Neutralidad de Emisiones de Carbono” por parte de la certificadora internacional alemana TÜV Rheinland.

### **Certificado de Declaración de Inventario y Neutralidad de Emisiones de Carbono**

Esto implica la compensación de las 2.537 toneladas de CO2 equivalente emitidas al medio ambiente en 2020, a través de la protección de cerca de 8 hectáreas de bosque aledaño a nuestra planta en Santo Domingo y de la adquisición de créditos de Reducciones Certificadas de Emisiones (RCE), destinados a proyectos enfocados en energía renovable.

El proceso de compensación culminó con la exitosa certificación para nuestros centros de trabajo ubicados en Pifo, Montecristi, Bellavista, Santo Domingo, Guayaquil y toda nuestra flota de graneleras.



### **Cámara de Industrias de Guayaquil entrega reconocimiento al compromiso sostenible de Duragas**

En el marco de la Sesión Solemne por su 85 aniversario, la Cámara de Industrias de Guayaquil (CIG) entregó a Duragas un reconocimiento a su compromiso con la sostenibilidad por convertirse en la primera empresa del sector de GLP del Ecuador en obtener la Certificación Internacional de Carbono Neutralidad en todos sus centros de trabajo a nivel nacional.

El acuerdo destaca el “alto nivel de compromiso de Duragas con los principios y mecanismos orientados a la conservación del medio ambiente y al impulso de su sostenibilidad”.



*Jaime Solórzano, Gerente General de Duragas, recibió este reconocimiento de parte del Presidente de la CIG, Francisco Jarrín, y de Caterina Costa, exPresidenta de la Cámara de Industrias de Guayaquil.*

GRI 305-7

## Control de emisiones no GEI:

A más del control que llevamos de aquellas emisiones con incidencia directa sobre el clima, también monitoreamos y buscamos reducir nuestras emisiones a la atmósfera sin potencial de efecto invernadero (emisiones sin GEI). Para ello, contamos con un sistema de actuación basado en el control continuo de emisiones contaminantes en nuestras principales instalaciones.

Para la determinación de gases de combustión y de material particulado, seguimos los métodos de la Agencia de Protección Ambiental de EE.UU. (EPA, por sus siglas en inglés), cumpliendo así mismo con los requerimientos de la normativa ambiental aplicable vigente en el país.

### Mediciones de emisiones contaminantes no GEI - 2021 (Gases de combustión y material particulado)

### Concentración en la atmósfera en condiciones normales (en miligramos por metro cúbico)

#### Tipo de emisión:

Óxidos de azufre (SOx)	930 mg/Nm <sup>3</sup>
Óxidos de nitrógeno (NOx)	7.186 mg/Nm <sup>3</sup>
Monóxido de carbono (CO)	2.660 mg/Nm <sup>3</sup>
Hidrocarburos aromáticos policíclicos (HAPs)	0,0685 mg/Nm <sup>3</sup>
Compuestos orgánicos volátiles (COV)	0,19995 mg/Nm <sup>3</sup>
Material particulado (MP)	221 mg/Nm <sup>3</sup>



GRI 102-11, GRI 301 (103-2), GRI 303 (103-2), GRI 304 (103-2), GRI 306 (103-2), GRI 307 (103-2)

## 6.2. Nuestro desempeño ambiental

En Duragas, integramos permanentemente el cuidado ambiental en nuestro proceso de toma de decisiones y lo incorporamos de manera transversal a todos nuestros centros de trabajo y operaciones.

Por medio de un sistema de gestión que asegura el despliegue responsable de nuestras actividades, buscamos, entre otros asuntos, minimizar nuestra huella ambiental y jugar un papel relevante en la conservación de nuestro entorno, aportando soluciones concretas a este gran desafío global.

## 6.2.1. Nuestro Sistema de Gestión Ambiental

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental estructurado con base en la Norma internacional ISO 14001 que se encuentra certificado por Bureau Veritas desde el año 2007.



En concordancia con nuestra visión y estrategia de negocio, centramos nuestros esfuerzos en aplicar múltiples medidas preventivas para evitar y/o reducir la materialización de los potenciales impactos negativos y riesgos ambientales derivados de nuestras operaciones.

### GRI 307 (103-3), GRI 307-1, GRI 413-2

En estricto cumplimiento del marco regulatorio aplicable y producto del diálogo con nuestras partes interesadas, nuestra gestión está alineada con el principio de precaución.

Bajo el constante monitoreo de la Gerencia de Riesgos Operacionales y Medio Ambiente, nuestro sistema de gestión garantiza que cumplimos el 100% de los requisitos legales aplicables a la organización y de los estándares de calidad ambiental obligatorios.

Además, mantenemos canales de comunicación abiertos a nuestros distintos grupos de interés para recabar cualquier sugerencia o requerimiento en relación con nuestra gestión ambiental.

A través de este sistema, nuestro equipo se compromete con la mejora continua, implementando y ejecutando medidas de mitigación, contención y remediación de los impactos ambientales asociados a nuestro giro de negocio, abarcando todas las instalaciones propias de Duragas. En este contexto, para el año 2021, nos propusimos el objetivo de reducir el 1% nuestro consumo de agua y energía, así como de

la generación de desechos peligrosos, junto con la ejecución de iniciativas enfocadas en mejorar nuestro desempeño ambiental.

Para medir nuestro desempeño ambiental, todos los años realizamos auditorías internas y externas por medio de las que evaluamos nuestro cumplimiento de las políticas, normas, directrices, objetivos y controles operacionales establecidos en materia ambiental.

Los resultados correspondientes son informados anualmente a todas nuestras partes interesadas a través de nuestros medios de comunicación oficial, con el fin de difundir nuestro progreso y oportunidades de mejora. Finalmente, nuestro Sistema de Gestión Ambiental es sometido continuamente a procesos de revisión por la Dirección y de mejora continua.

En 2021, realizamos un ejercicio de auditoría interna, a través del que se evaluaron los 5 centros de trabajo de Duragas. En el proceso de auditoría externa, se realizó un seguimiento a la certificación de nuestro sistema de gestión en 3 centros de trabajo, sin establecerse hallazgo alguno.

## 6.2.2. Operaciones ecoeficientes

Los principios y compromisos recogidos en nuestra Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente e instrumentados en nuestro Sistema de Gestión Ambiental, buscan garantizar la protección del medioambiente durante el desarrollo de nuestras actividades, así como reducir el consumo de recursos, e impactos en la atmósfera, el clima, el suelo, el agua, los niveles sonoros y la biodiversidad.

**GRI 303 (103-2), GRI 303-1, GRI 303-2**

### Gestión del agua

Nuestros procesos productivos de recepción, almacenamiento, envasado y comercialización de GLP son fundamentalmente secos, es decir, no implican mayor consumo de agua en ninguna de sus etapas.

Los principales consumos se dan en:

- El proceso de mantenimiento de cilindros, durante los ciclos de lavado, pruebas hidrostáticas y de estanqueidad.
- El proceso de mantenimiento de flota, durante el lavado de los vehículos previo inspección.

- Las actividades administrativas.
- El proceso de almacenamiento para los sistemas contra incendios de todos los centros de trabajo.

El agua que utilizamos en nuestras actividades y procesos procede de diferentes fuentes:

#### Agua de terceros



##### Agua comprada (tanquero)

Consumo administrativo y para sistema contra incendios de las plantas envasadoras de Pifo y Montecristi.



##### Red pública

- Consumo administrativo y para sistema contra incendios de la planta envasadora de Santo Domingo, talleres de mantenimiento y oficinas administrativas de Guayaquil.
- Consumo administrativo de la planta envasadora de Bellavista.

**GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5**

En 2021, extrajimos del medio un total de 0,0102 megalitros de agua, del cual el 72,5% correspondió a agua de terceros y el 27,5% restante, a agua dulce superficial, de acuerdo a lo registrado por nuestros medidores. Esta extracción de agua se realizó en zonas libres de estrés hídrico.

#### Agua dulce superficial



##### Cuerpo de agua secundario

Consumo para el sistema contra incendios de la planta envasadora de Bellavista.

*- este consumo es medido, monitoreado y reportado mensualmente a la autoridad competente bajo un convenio de uso.*



GRI 303-3, GRI 303-4, GRI 303-5

 **Extracción de agua**

TOTAL  
**0,0102** megalitros

 **Vertido de agua**

TOTAL  
**0,0091** megalitros

 **Consumo de agua**

TOTAL  
**0,0011** megalitros

Nuestro consumo de agua representó en 2021 un total de 0,0011 megalitros, esto es tras restar el volumen de agua devuelta al medio durante el mismo periodo.

GRI 303 (103-3)

Anualmente, planificamos metas de consumo de agua, con el objetivo de lograr una reducción periódica y ajustarnos a las políticas públicas. Desde el año 2019, registramos y controlamos la cantidad total de metros cúbicos de agua consumida por tonelada de GLP comercializada.

Es así que, en los 3 últimos años, hemos logrado reducir nuestra intensidad de consumo de agua en un 43%, lo que representa un total de 412.668,26 metros cúbicos de agua que se dejaron de consumir. Estas reducciones son el resultado de

diversas medidas de control implementadas y de la optimización de nuestros procesos, conforme lo establecido en nuestra planificación.

**Intensidad hídrica** (medida en metros cúbicos por tonelada de GLP comercializada)

2019  
5,07

2020  
3,59

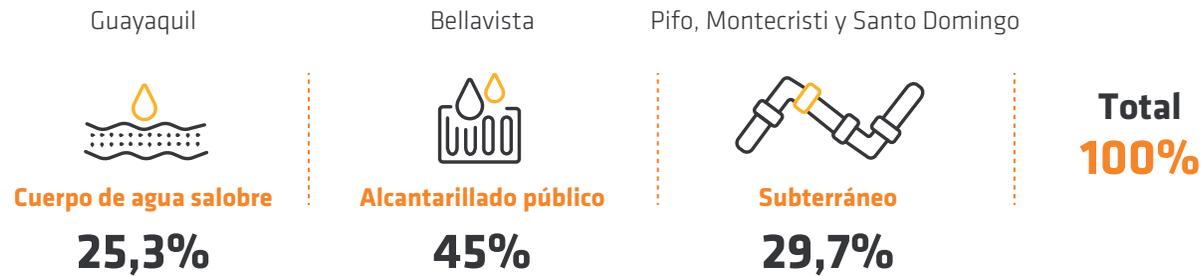
2021  
2,89

**GRI 303-4**

En cuanto a nuestras descargas al medio, las aguas residuales domésticas provenientes de los consumos administrativos de todos nuestros centros de trabajo pasan por un sistema de

tratamiento que reduce al máximo la demanda química de oxígeno, la carga de coliformes fecales y estabiliza el pH.

**Descargas de agua por destino (en %) – 2021 - por zonas**



Como se aprecia en esta tabla, en 2021, el 100% de las aguas residuales generadas por Duragas fueron tratadas previo a ser descargadas a los distintos medios expuestos, manteniéndose en todos los casos por debajo de los límites máximos permisibles establecidos en la normativa aplicable, tomando en cuenta los parámetros más estrictos vigentes.

Por otro lado, las aguas residuales producto del mantenimiento de cilindros y flota son tratadas y gestionadas como desecho peligroso a través de un gestor autorizado.



GRI 301(103-3), GRI 301-1

## Gestión de materiales y desechos

En el marco de una gestión eficiente de los recursos utilizados para el desarrollo de nuestras actividades, medimos permanentemente el consumo de materiales e insumos en nuestras operaciones.

### Principales materias primas y materiales utilizados en 2021

<b>No renovable</b>	<b>GLP</b> <b>521.126 toneladas</b>	<b>Cilindros nuevos de acero</b> <b>189.768 unidades</b>	<b>Sellos termoencogibles (PVC)</b> <b>27.017.626 unidades</b>
	<b>Aceite lubricante</b> (para el funcionamiento de balanzas y carruseles de llenado de cilindros)	<b>Material para soldadura por arco</b> (para reparaciones de cilindros y equipos)	
		<b>Material de acero</b>	<b>Mezcla de gas inerte de metal (MIG) y CO2</b>
	<b>45,01 litros</b>	<b>4.023 kilogramos</b>	<b>2.699,25 metros cúbicos</b>

GRI 301-3, GRI 306-1

La comercialización de GLP, tanto envasado como a granel, es una actividad que genera pocos residuos y que responde por esencia a criterios de circularidad. Esto nos permite adoptar una gestión de materiales y desechos que abarca todo el ciclo de vida de nuestros productos. Por ejemplo, un mismo cilindro se envasa en promedio 8 veces al año, entra a reparación cada 8 años y tiene una vida útil de 30 años.

Esto implica que, en promedio, un mismo cilindro se envasa cerca de 240 veces durante su vida útil y, una vez cumplido su ciclo, se descarta y envía a reciclaje.

En 2021, procedimos a reparar 507.989 cilindros y a reacondicionar otros 531.568.

Dispusimos para reciclaje un total de 11.565 unidades que ya no cumplían con condiciones adecuadas para formar parte del proceso.

Por tanto, la generación de residuos se da esencialmente en los procesos secundarios o complementarios de nuestras operaciones, como en actividades de mantenimiento y administrativas, en las que se producen pequeñas cantidades de desechos peligrosos y reciclables.

## Principales desechos generados en 2021

### Actividades administrativas



#### Desechos reciclables

Papel, cartón, plásticos reciclables y chatarra

### Actividades de mantenimiento



#### Desechos peligrosos

Lubricantes, grasas, pinturas, diluyentes, materiales absorbentes.

De acuerdo a lo establecido en la normativa aplicable, manejamos nuestros desechos peligrosos, reciclables y comunes por medio de gestores autorizados.

En primer lugar, nos percatamos de que nuestros proveedores cumplan con sus respectivos permisos o licencias de funcionamiento y, posteriormente, damos seguimiento a la trazabilidad de su gestión,

mediante un permanente control de las cadenas de custodia y certificados de destrucción, reciclaje y/o disposición final de los desechos.

Cada centro de trabajo de Duragas, cuenta con un responsable en este ámbito que se encarga de registrar mensualmente todos los movimientos respectivos, lo cuales son recopilados en las oficinas matriz para seguimiento y supervisión.

GRI 306(103-3), GRI 306-3, GRI 306-4, GRI 306-5

## Gestión de residuos - 2021

### Residuos generados



Residuos peligrosos  
**200,74 toneladas**

### Destino de los residuos

Eliminación por incineración con recuperación energética:

**62,16 toneladas**

Eliminación por incineración sin recuperación energética:

**113,56 toneladas**

Eliminación por disposición final:  
**22,7 toneladas**

Eliminación por celdas de seguridad:  
**2,32 toneladas**



Residuos comunes  
**32,13 toneladas**

Eliminación del **100%** mediante traslado a relleno sanitario controlado



Residuos reciclables **383,68 toneladas**

Reciclaje del **100%**

GRI 304(103-2, 103-3), GRI 304-1, GRI 304-2, GRI 304-3, GRI 304-4

## Protección de la biodiversidad y los ecosistemas

Conscientes de la importancia de proteger y preservar la biodiversidad y los ecosistemas, trabajamos en la identificación

y valorización de nuestros impactos en los servicios ecosistémicos en cada uno de nuestros centros de trabajo.

Como resultado, corroboramos que las actividades de Duragas no tienen ninguna incidencia directa o indirecta sobre la

biodiversidad de ningún tipo de ecosistema en general, ni sobre ninguna especie incluida en las listas rojas de la Unión Internacional para la Conservación de la Naturaleza (UICN) o en listados nacionales de conservación, tal y como lo reflejan los respectivos estudios de impacto ambiental de nuestros distintos centros de trabajo.

De todas nuestras operaciones a nivel nacional, las oficinas administrativas y talleres de mantenimiento de flota y cilindros de Guayaquil, situadas en el kilómetro 7.5 de la vía a la Costa en el sector El Salitral sobre un terreno de 31.627,91 m<sup>2</sup>, colindan con un ramal de mangle, sobre el cual nuestras actuaciones no causan ningún tipo de impacto directo o indirecto.

Este ramal de mangle es categorizado por el Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica como un ecosistema frágil, debido a que la madera de sus árboles está expuesta a un elevado riesgo de contrabando por su alto valor comercial, y también por su gran capacidad de absorción de CO<sub>2</sub>.

De igual forma, al poseer una muy alta productividad primaria, permite que se mantenga una compleja red trófica con sitios

de anidamiento de aves, zonas de alimentación, crecimiento y protección de reptiles, peces, crustáceos y moluscos, entre otros.

Encuanto a nuestra planta de almacenamiento y envasado de GLP de Santo Domingo, ésta cuenta en sus alrededores con un bosque secundario de 7,28 hectáreas de extensión.

En la actualidad, este bosque se caracteriza como secundario al poseer cierto grado de intervención, dada su ubicación y el tipo de flora que alberga, por lo que no es categorizado como una zona de importancia para la biodiversidad.

Dicho esto, es considerable mencionar que asila distintas especies arbóreas como aguacatillo (*Persea caerulea*), canelo (*Cinnamomun verum*), cedrillo (*Hurtea granadina*), caucho (*Ficus elastica*), guaba (*Inga edulis*), jigua (*Genipa americana*), colca (*Miconia crocea*), cedro (*Cedrela odorada*), higuerón (*Ficus aurea*), guarumo (*Cecropia peltata*), entre otras. Duragas cuida y protege este bosque, manteniéndolo rigurosamente delimitado y restringiendo su acceso a operadores y pobladores aledaños. Controlamos que no se realice ningún uso económico del mismo, manteniéndolo en su estado natural.





# ÍNDICE DE CONTENIDOS GRI

## Índice de contenidos GRI

GRI 102-55



CONTENT INDEX SERVICE

2022

Para el Content Index Service, GRI Services ha confirmado que el índice de contenidos de GRI en el reporte es claro, y que las referencias para cada contenido incluido correspondan con las secciones indicadas del reporte.

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

#### GRI 101 Fundamentos 2016

102-1 Nombre de la organización	5-6	
102-2 Actividades, marcas, productos y servicios	5-6, 53-55, 72-74	
102-3 Ubicación de la sede	2	
102-4 Ubicación de las operaciones	5-6, 53-55	
102-5 Propiedad y forma jurídica	24	
102-6 Mercados servidos	5-6, 67	
102-7 Tamaño de la organización	5-6, 60, 77	
102-8 Información sobre empleados y otros trabajadores	77 - 79	
102-9 Cadena de suministro	56/60/70-72	
102-10 Cambios significativos en la organización y su cadena de suministro	67	
102-11 Principio o enfoque de precaución	99	
102-12 Iniciativas externas	21	
102-13 Afiliación a asociaciones	17	
102-14 Declaración de altos ejecutivos responsables de la toma de decisiones	4	
102-15 Principales impactos, riesgos y oportunidades	28	
102-16 Valores, principios, estándares y normas de conducta	11-12, 18-20	
102-17 Mecanismos de asesoramiento y preocupaciones éticas	31-32	
102-18 Estructura de gobernanza	24-26	

#### GRI 102: Contenidos Generales 2016

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### GRI 102: Contenidos Generales 2016

Contenido	Número de Página	Omisión
102-40 Lista de grupos de interés	14-16	
102-41 Acuerdos de negociación colectiva: en Duragas, no contamos con comité de empresa, ni sindicatos. Tampoco se tienen suscritos acuerdos de negociación colectiva.		
102-42 Identificación y selección de grupos de interés	13	
102-43 Enfoque para participación de grupos de interés	7, 14-16, 68-69	
102-44 Temas y preocupaciones clave mencionados	21-23, 69	
102-45 Entidades incluidas en los estados financieros consolidados	59	
102-46 Definición de contenidos del informe y cobertura del tema	3, 7-9	
102-47 Lista de temas materiales	8	
102-48 Re expresión de la información	3	
102-49 Cambios en la elaboración de informes	3	
102-50 Periodo objeto del informe	3	
102-51 Fecha del último informe	3	
102-52 Ciclo de elaboración de informes	3	
102-53 Punto de contacto para preguntas sobre el informe	3	
102-54 Declaración de elaboración del informe de conformidad con los Estándares GRI	3	
102-55 Índice de contenidos GRI	109-119	
102-56 Verificación externa	3	

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

#### Temas Materiales

GRI 200: Estándares temáticos económicos

#### Desempeño económico

##### GRI 103:

Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

26-27

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

26-27

##### GRI 201:

Desempeño económico  
**2016**

201-1 Valor económico directo generado y distribuido

59-60

201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático

28

#### Presencia en el mercado

##### GRI 103:

Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

80

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

80

##### GRI 202:

Presencia en el mercado  
**2016**

202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local

78

#### Impactos económicos indirectos

##### GRI 103:

Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

57-58

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

57-58

##### GRI 203:

Impactos  
económicos indirectos  
**2016**

203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios

57-59

203-2: Impactos económicos indirectos significativos

57-58, 61-63

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

#### Temas Materiales

GRI 200: Estándares temáticos económicos

#### Prácticas de adquisición

##### GRI 103: Enfoque de gestión de 2016

Contenido	Número de Página	Omisión
103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	56	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	56	

##### GRI 204: Prácticas de adquisición 2016

204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	60	
--	----	--

#### Anticorrupción

##### GRI 103: Enfoque de gestión de 2016

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	30	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	31-32	

##### GRI 205: Anticorrupción 2016

205-1 Operaciones evaluadas por riesgos de corrupción	28	
205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	31	
205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	32-33	

#### Competencia desleal

##### GRI 103: Enfoque de gestión de 2016

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	32	
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	32	

##### GRI 206: Competencia desleal 2016

206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal y las prácticas monopólicas y contra la libre competencia	32-33	
--	-------	--

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 300: Estándares temáticos ambientales

#### Materiales

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

99

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

104

**GRI 301:**  
Materiales  
**2016**

301-1 Materiales utilizados por peso o volumen

104

301-2 Insumos reciclados: Dado nuestro giro de negocio y los estándares que se deben cumplir para el suministro de GLP, tanto envasado como granel, Duragas no utiliza insumos reciclados en su proceso productivo.

301-3 Productos reutilizados y materiales de envasado

104

#### Energía

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

93-94

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

95

**GRI 302:** Energía  
**2016**

302-1 Consumo energético dentro de la organización

94-95

302-2 Consumo energético fuera de la organización

94-95

302-3 Intensidad energética

95

302-4 Reducción del consumo energético

95

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 300: Estándares temáticos ambientales

#### Agua e efluentes

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

99, 101

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

102

303-1 Interacción con el agua como recurso compartido

101

303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua

101

**GRI 303:**  
Agua y efluentes  
**2018**

303-3 Extracción de agua

101-102

303-4 Vertido de agua

101-103

303-5 Consumo de agua

101-102

#### Biodiversidad

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

99, 106

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

106

304-1 Centros de operaciones en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a áreas protegidas o zonas de gran valor para la biodiversidad fuera de áreas protegidas

106

**GRI 304:**  
Biodiversidad  
**2016**

304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad

106

304-3 Hábitats protegidos o restaurados

106

304-4 Especies que aparecen en la Lista Roja de la UICN y en listados nacionales de conservación cuyos hábitats se encuentren en áreas afectadas por las operaciones

106

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 300: Estándares temáticos ambientales

#### Emisiones

##### **GRI 103:**

Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	93-94, 96
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	96
305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	96
305-2 Emisiones indirectas de GEI al generar energía ((alcance 2)	96
305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	96

##### **GRI 305:** Emisiones **2016**

305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	97
305-5 Reducción de las emisiones de GEI	96, 98
305-6 Emisiones de sustancias que agotan la capa de ozono (SAO): Duragas no produce, importa o exporta sustancias que agoten la capa de ozono.	
305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones significativas al aire	99

#### Residuos 2020

##### **GRI 103:**

Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9
103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	99
103-3 Evaluación del enfoque de gestión	106
306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados	104-105
306-2 Gestión de impactos significativos de los residuos	105

##### **GRI 306:** Residuos **2020**

306-3 Residuos generados	105, 106
306-4 Residuos no destinados a eliminación	106
306-5 Residuos destinados a eliminación	106

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 300: Estándares temáticos ambientales

#### Cumplimiento ambiental

Estándar GRI	Contenido	Número de Página	Omisión
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	99	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	100	
<b>GRI 307:</b> Cumplimiento ambiental <b>2016</b>	307-1 Incumplimiento de la legislación y normativa ambiental	33, 100	

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 400: Estándares temáticos sociales

#### Empleo

Estándar GRI	Contenido	Número de Página	Omisión
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	80	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80	
<b>GRI 401:</b> Empleo <b>2016</b>	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	78	
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	84, 85	

#### Relaciones trabajador - Empresa

Estándar GRI	Contenido	Número de Página	Omisión
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	85	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	85	
<b>GRI 402:</b> Relaciones Trabajador - Empresa <b>2016</b>	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operacionales: <i>Duragas no tiene una política de avisos mínimos sobre cambios operacionales. Cuando, eventualmente, una operación se cierra, se liquidan a las personas conforme a la legislación ecuatoriana.</i>		

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 400: Estándares temáticos sociales

#### Salud y seguridad en el trabajo

**GRI 103:**  
Enfoque de gestión de  
**2016**

103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas

8-9

103-2 El enfoque de gestión y sus componentes

35-36, 38, 82

103-3 Evaluación del enfoque de gestión

37, 50-51, 82

403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

36, 82

403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes

38-39, 44-45

403-3 Servicios de salud en el trabajo

83

403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo

39, 44-45

403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo

41-43, 83

403-6 Fomento de la salud de los trabajadores

83

403-7 Prevención y mitigación de los impactos en la salud y la seguridad de los trabajadores directamente vinculados con las relaciones comerciales

37-38, 82, 84

403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo

36, 82

403-9 Lesiones por accidente laboral

50-51

403-10 Dolencias y enfermedades laborales

84

**GRI 403:**  
Salud y seguridad  
en el trabajo  
**2018**

## Índice de contenidos GRI GRI 102-55

### Estándar GRI

### Contenido

### Número de Página

### Omisión

GRI 400: Estándares temáticos sociales

#### Formación y Enseñanza

<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	80-81, 86	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	80-81, 86	
<b>GRI 404:</b> Formación y Enseñanza <b>2016</b>	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	89	
	404-2 Programas para mejorar las aptitudes de los empleados y programas de ayuda a la transición	86-88	
	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas	81	
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	89	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	89	
<b>GRI 405:</b> Diversidad e igualdad de oportunidades <b>2016</b>	405-1 Diversidad en órganos de gobierno y empleados	90	
	405-2 Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres	90	
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	61	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	61	
<b>GRI 413:</b> Comunidades locales <b>2016</b>	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	49, 61	
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	49, 100	

Estándar GRI	Contenido	Número de Página	Omisión
GRI 400: Estándares temáticos sociales			
<b>Evaluación social de proveedores y distribuidores</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46	
<b>GRI 414:</b> Evaluación social de proveedores y distribuidores <b>2016</b>	414-1 Nuevos proveedores y distribuidores que han pasado filtros de evaluación y selección de acuerdo con criterios sociales	46	
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y de distribución, así como medidas tomadas.	46	
<b>Política pública</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	29	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	29	
<b>GRI 415:</b> Política pública <b>2016</b>	415-1 Contribución a partidos y/o representantes políticos	29	
<b>Salud y seguridad de los clientes</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	46-48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	46-48	
<b>GRI 416:</b> Salud y seguridad de los clientes <b>2016</b>	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos o servicios	46-48	
	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios	33, 47, 48	
<b>Marketing y etiquetado</b>			
<b>GRI 103:</b> Enfoque de gestión de <b>2016</b>	103-1 Explicación del tema material y sus Coberturas	8-9	
	103-2 El enfoque de gestión y sus componentes	47-48	
	103-3 Evaluación del enfoque de gestión	47-48	
<b>GRI 417:</b> Marketing y etiquetado <b>2016</b>	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	47-48	
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	33, 47-48	

