duragas

REPORTE SOSTENIBILIDAD 2022

Reporte de Sostenibilidad 2022 - Índice de contenidos

Perfil de la Memoria

pág 04

Nuestra cultura empresarial responsable

Capítulo 1. **pág 10**

La seguridad, un valor fundamental

Capítulo 2. **pág 32**

Creamos valor de manera sostenible

Capítulo 3. **pág 50**

Cadena de Valor

Capítulo 4. **pág. 64**

Nuestros Clientes, en el centro del negocio

Capítulo 5. **pág 72**

Empleo justo, diverso y equitativo

Capítulo 6. **pág 80**

Gestión ambiental responsable

Capítulo 7. **pág 102**

Créditos

Publication de Duragas

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

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

MENSAJE DE LA GERENCIA GENERAL

Para Duragas, nos es muy grato presentar nuestro **segundo Reporte de Sostenibilidad,** en el cual se refleja con transparencia la forma como gestionamos nuestra operación, resaltando nuestro compromiso y responsabilidad hacia nuestros **grupos de interés, la sociedad y la conservación del medioambiente.**

El 2022 fue para Ecuador un año marcado por un entorno social, político y económico complejo, en el que conscientes de nuestro **rol activo de generación de valor** en el sector, avanzamos en la consecución de los desafíos trazados en el largo plazo, siempre enmarcados en nuestros **valores corporativos**, haciendo las cosas bien, y sometiéndonos a constantes auditorías externas que certifican nuestro desempeño ambiental, de seguridad y de cumplimiento normativo.

En respuesta a los desafíos globales de descarbonización, mantenemos la **Certificación de Carbono Neutralidad,** contribución que abarca la reducción y compensación de nuestra huella de carbono, así como el impulso de proyectos de conversión hacia el **uso de energías más limpias** como el Gas Licuado de Petróleo (GLP). Generamos eficiencias económicas en los procesos de nuestros clientes y disminuimos su huella de carbono, a través de la oferta de soluciones energéticas adaptadas a sus necesidades, contribuyendo positivamente al medioambiente y promoviendo una transición eficiente hacia energías más sostenibles.

Dedicados a fortalecer el servicio a nuestra red de distribuidores, hemos potenciado la funcionalidad de nuestra plataforma digital **"Familia Duragas"**, optimizando y estandarizando el proceso de atención a los distribuidores, generando una reducción en promedio del 37% en los tiempos de permanencia en las plantas. Además, a través del **App "Duragas Express"** ampliamos la cobertura del servicio de venta a domicilio del cilindro de 15kg en las ciudades de Guayaquil y Samborondón. Esta aplicación permite programar recargas, realizar pagos con tarjeta de crédito y débito, y efectuar el seguimiento del pedido, mejorando la experiencia de nuestros consumidores.

Comprometidos con el **desarrollo y progreso del país,** suscribimos un adendum al contrato de inversión con el Estado ecuatoriano por un monto adicional de US$ 18.5 millones, lo que eleva la inversión total a US$ 68.9 millones, para ampliar nuestra capacidad instalada de almacenamiento, envasado y comercialización de GLP, que considera la construcción de una nueva planta en la provincia del Guayas. Además, durante el 2022 fuimos la **primera empresa privada de Ecuador en importar GLP,** con un volumen que alcanzó las 7.800 toneladas. Lo expuesto permitirá el crecimiento de nuestras operaciones, mejorará el abastecimiento y servicio a nuestros clientes, y generará nuevas plazas de trabajo.

Considerando la importancia de contribuir al bienestar de las comunidades cercanas a nuestros centros de trabajo, mantenemos una vinculación directa con todas ellas. En particular, en el 2022, destacamos la implementación de un **Centro de Cómputo** en la Comunidad de San Juan de Río Verde, ubicada en la ciudad de Santo Domingo, dotado con infraestructura, seguridad, acceso a conectividad y servicios digitales el cual fue desarrollado en colaboración con la Alcaldía, el Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información; y, la Comunidad.

Estamos convencidos de la relevancia que tiene nuestro **equipo de trabajo** para la sostenibilidad de la empresa, por ello les proporcionamos un ambiente laboral adecuado e inclusivo que potencia su desarrollo. Durante el 2022, se implementó la modalidad de trabajo híbrido, y obtuvimos la **certificación ISO 45001** de nuestro **Sistema de Gestión de Seguridad y Salud Ocupacional**, contribuyendo a la mejora de la calidad de vida de nuestros colaboradores y al clima laboral. Como resultado, alcanzamos un índice de satisfacción general del 95% en la evaluación del clima, contando con la participación del 99% del total de nuestros colaboradores.

Finalmente, los invito para que a través de la lectura de este informe conozcan con mayor detalle todos nuestros proyectos implementados y los logros alcanzados, que demuestran nuestro **firme compromiso con el desarrollo sostenible.**

Jaime Solórzano
Gerente General

PERFIL DE LA MEMORIA

[GRI 2-1] [GRI 2-2] [GRI 2-3] [GRI 2-5] [GRI 2-14]

Duragas ha elaborado este informe de sostenibilidad conforme a los Estándares del Global Reporting Initiative GRI (incluido el uso de los Estándares GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021) para el periodo comprendido entre el 1 de enero al 31 de diciembre de 2022.

El presente reporte es una publicación anual que comprende el 100 % de nuestras acciones y resultados en materia económica, social y ambiental de nuestras operaciones en Ecuador.

Consultas e información adicional

Duragas S.A.

Erick Bano Cadena, Gerente de Marketing y Asuntos Corporativos

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

Km 7.5 Vía a la Costa, sector El Salitral Guayaquil

Correo electrónico: ebanoc@duragas.com.ec

Cobertura

La información financiera reportada proviene de nuestros Estados Financieros 2022, los cuales han sido auditados por la firma Price waterhouse Coopers del Ecuador Cía. Ltda. (PwC Ecuador).

Responsabilidad y verificación

Las gerencias de las diferentes áreas de nuestra organización han sido responsables de la preparación e integridad de la información expuesta; y el informe completo ha sido revisado y aprobado por los miembros del Comité Ejecutivo y del Gerente General.

Nuestro reporte no ha sido objeto de un proceso específico de verificación externa por parte de un tercero independiente. Sin embargo, una parte de nuestros contenidos económicos, ambientales y 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.

PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS

[GRI 2-29]

En 2021 realizamos un estudio de materialidad y reputación corporativa con una consultora externa, en el que participaron autoridades gubernamentales, representantes de gremios y asociaciones a las que pertenecemos, clientes y actores de la sociedad civil, con el objetivo de identificar sus expectativas y la percepción que tienen sobre nuestra compañía en general.

Este estudio nos ha ayudado a alimentar nuestro proceso de identificación y análisis de impactos potenciales y reales en la economía, el medioambiente y las personas, ligados a nuestra gestión.

ANÁLISIS DE MATERIALIDAD

[GRI 3-1] [GRI 3-2]

En 2022 priorizamos 10 asuntos materiales que reportamos en este informe. Nuestro análisis se basó en cuatro fases que se detallan a continuación:

1. Contexto de la organización
2. Identificación de impactos
3. Evaluación de los impactos
4. Priorización de los impactos

1. Entendimiento del contexto de la organización.

Llevamos a cabo una revisión de nuestra estrategia organizacional, del impacto y alcance de nuestra gestión comercial, de las opiniones de los grupos de interés prioritarios. También consideramos el contexto de nuestra industria, publicaciones relativas a impactos de nuestro sector, regulaciones locales relevantes, instrumentos intergubernamentales, y las mejores prácticas de reporte de empresas del sector a nivel internacional.

2. Identificación de impactos.

Luego de un análisis detallado de todo lo anteriormente mencionado incluyendo una revisión exhaustiva del Estándar GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021 del Global Reporting Initiative, identificamos 59 impactos de índole económico, social y ambiental.

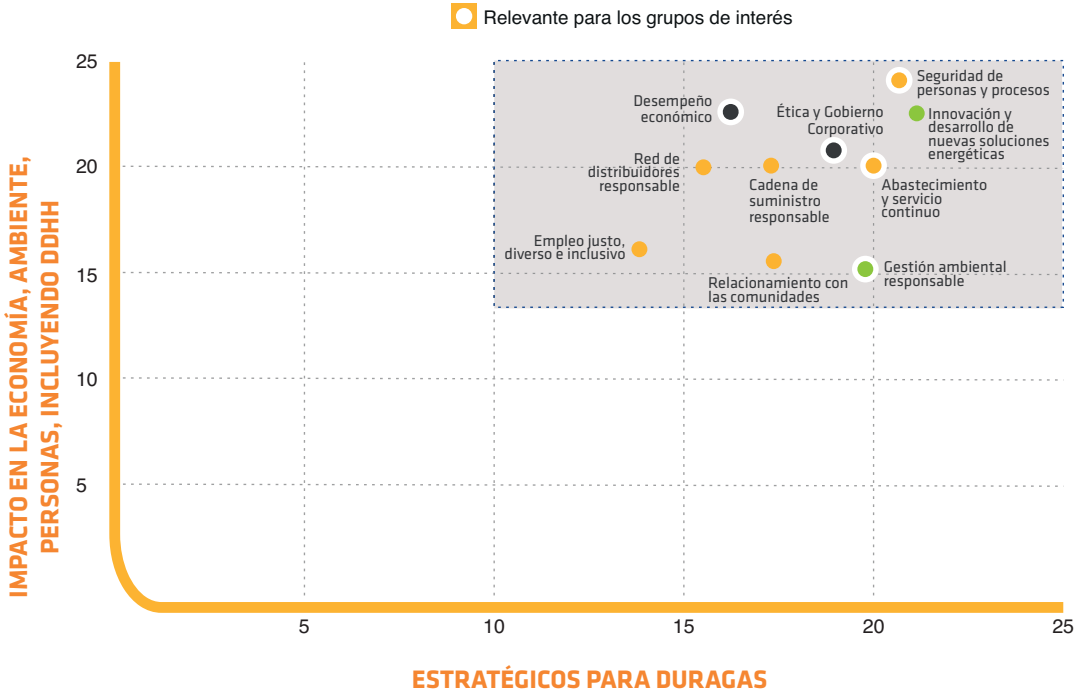
3. Evaluación de la importancia de los impactos.

Evaluamos los impactos identificados utilizando una matriz que considera la probabilidad y gravedad de los impactos negativos, así como el alcance y probabilidad de los impactos positivos.

4. Priorización de los impactos más significativos.

A través del proceso de priorización llegamos a definir 10 asuntos materiales, tomando en cuenta la opinión y percepción de nuestros públicos y el análisis sobre la importancia de cada uno de ellos.

MATRIZ DE MATERIALIDAD



ASUNTOS MATERIALES

Económicos

- Desempeño económico
- Ética y Gobierno Corporativo

Sociales

- Seguridad de personas y procesos
- Cadena de suministro responsable
- Abastecimiento y servicio continuo
- Red de distribuidores responsable
- Relacionamiento con las comunidades
- Empleo justo, diverso e inclusivo

Ambientales

- Gestión ambiental responsable
- Innovación y desarrollo de nuevas soluciones energéticas

SOMOS DURAGAS

[GRI 2-1]

Somos Duragas, líderes en el envasado, comercialización e importación de Gas Licuado de Petróleo (GLP) con una trayectoria superior a 50 años en el mercado ecuatoriano. Ofrecemos un portafolio amplio de productos destinados a satisfacer la demanda del segmento doméstico, comercial e industrial, a través de procesos seguros, sostenibles y eficientes.

Somos parte de Abastible, empresa chilena líder regional en el mercado de GLP y filial de Empresas Copec, conglomerado centrado en dos grandes áreas de actividad: recursos naturales y energía, con una presencia comercial en más de 80 países en los 5 continentes.

Nuestras operaciones están guiadas por un profundo respeto por el entorno legal, social y medioambiental, con el objetivo de aportar valor a las comunidades donde desarrollamos nuestras actividades.

Nos caracterizamos por ser una compañía comprometida con su misión, trabajando dentro de un marco de conducta ética y transparente.

Capital Financiero

Capital social
USD 13.875.858

Deuda financiera
USD 42.600.000

Capital Humano

417 colaboradores

85 % hombres

15 % 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

1.616 distribuidores y **13 centros de acopio** a nivel nacional

694 proveedores y contratistas

Capital Financiero*

Ventas netas
USD 150.329.488

Utilidad Ejercicio
USD 6.933.662

Capital Humano

95 %
de satisfacción laboral

48,37
media de horas de capacitación por colaborador

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

Capital Natural

Certificación
ISO 14001
ISO 45001

Certificación
Carbono Neutralidad
Organizacional

Capital Industrial

5,7 millones
de cilindros aprox. marca Duragas en el mercado

553.098
toneladas de GLP distribuidas

Capital Relacional

127 millones
destinados a compras y contrataciones

**Cifras en base a declaración de impuesto a la renta del servicio de rentas internas.*

CERTIFICACIONES Y RECONOCIMIENTOS 2022

Durante el 2022, continuamos afianzando nuestro liderazgo en sostenibilidad y posicionamiento de nuestra marca. Nuestro desempeño en materia ambiental, de seguridad, salud ocupacional y gestión de marca fue avalado por distinciones y certificaciones.

PREMIOS DEL COMERCIO
CÁMARA DE COMERCIO DE GUAYAQUIL

Segundo lugar en la categoría Responsabilidad Social con el proyecto "Mitigación del cambio climático a través de la generación de cultura de responsabilidad ambiental y obtención de la Certificación Internacional de Carbono Neutralidad Organizacional período 2020 – 2021"[1].

LUX AWARDS 22

Finalista 2022
Con la campaña
"Un competidor inesperado"
obteniendo los Premios:
Oro – Lux PR Products
Plata – Lux Outdoor Products.[2]

International Organization for Standardization
ISO
14001:2015

Certificación de nuestro sistema de gestión ambiental

ISO 14001

International Organization for Standardization
ISO
45001

Certificación de nuestro sistema de gestión de seguridad y salud ocupacional

ISO 45001

Somos CO_2 neutro

TÜVRheinland
CERTIFIED

CARBONO NEUTRO / SAMBITO

Somos la primera empresa del sector GLP en Ecuador en lograr la **Certificación Internacional de Carbono Neutralidad Organizacional.**

1 Los Premios del Comercio galardonan a las empresas afiliadas a la Cámara de Comercio del Ecuador por proyectos o actividades empresariales que se hayan destacado en su aporte al desarrollo económico, social y medio ambiental del país.
2 Lux Awards Reconocimiento a la CREACIÓN premia lo extraordinario en comunicación y sus estrategias, en negocios y sus innovaciones, en producción y en arte.

1 NUESTRA **CULTURA** EMPRESARIAL **RESPONSABLE**

1.1 La sostenibilidad, integrada en el modelo del negocio
1.1.1 Nuestra filosofía
1.1.2 Relacionamiento con grupos de interés
1.1.3 Nuestra gestión sostenible
1.2 Nuestro Gobierno Corporativo
1.3 Actuamos con ética e integridad
1.3.1 Programa de Compliance

1. NUESTRA CULTURA EMPRESARIAL RESPONSABLE

1.1 LA SOSTENIBILIDAD, INTEGRADA EN EL MODELO DEL NEGOCIO

1.1.1 NUESTRA FILOSOFÍA

[GRI 2-23]

Nuestra gestión apalanca el desarrollo de la economía ecuatoriana impactando positivamente a hogares y negocios a nivel nacional, al proporcionar acceso a energía asequible, fiable y sostenible para el crecimiento económico, el empleo, la educación y cuidado del medio ambiente.

Nuestra Visión

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

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

[GRI 2-24]

Día a día trabajamos por fortalecer una cultura cimentada en valores, en el principio de la sostenibilidad y de la mejora continua. Es una prioridad estratégica que todo nuestro personal esté alineado y contribuya de manera activa con conductas e iniciativas que nutran nuestra cultura.

En el año 2022 ejecutamos un taller teórico-práctico que involucró al 100 % del personal operativo en todas nuestras plantas (262 colaboradores). El objetivo de este espacio fue fortalecer el conocimiento y la comprensión de los valores que promovemos en Duragas, con un énfasis especial en la integridad.

NUESTROS VALORES CORPORATIVOS

[GRI 2-23]

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.

Flexibilidad

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

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.

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.

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 2-12] [GRI 2-29]

Gestionamos las relaciones con nuestros diez grupos de interés prioritarios de manera respetuosa y responsable. Para la identificación y priorización de estos grupos tomamos en consideración nuestros impactos reales o potenciales sobre cada uno de ellos.

Reconocemos el valor de sus aportes pues, nos permiten avanzar hacia un mejor desempeño en distintos frentes estratégicos e identificar fortalezas y oportunidades en nuestra estrategia de sostenibilidad.

Cada dos años, contratamos a una consultora para realizar un levantamiento de la percepción que tienen nuestros principales públicos de interés sobre Duragas. Este estudio nos permite entender sobre qué bases se cimienta la reputación de nuestra organización. Presentamos al Directorio y al Comité Ejecutivo los resultados de este proceso de diálogo y escucha de nuestras partes interesadas.

Grupo de interés	Espacios de relacionamiento	Objetivos
Accionistas	Directorio.	Cumplir sus expectativas y los lineamientos establecidos.
Colaboradores	• Encuesta de clima laboral. • Encuesta de riesgo psicosocial. • Comité Paritario de Seguridad e Higiene en el Trabajo. • Conversatorios. • Canal de denuncias. • Encuentros para entrenamiento y formación. • Comunicaciones internas y campañas informativas.	• Brindar un ambiente laboral positivo, diverso, equitativo e inclusivo que fomente su salud, bienestar y desarrollo. • Conocer y dar respuesta a sus expectativas, inquietudes y necesidades.
Clientes	• Plataforma Contact Center, que conecta diversos canales (correo electrónico, línea telefónica, WhatsApp, redes sociales, sitio web, APP móvil) para atención de requerimientos. • Encuesta de satisfacción al cliente. • Canal de denuncias.	• Gestionar sus requerimientos. • Identificar oportunidades de mejora dentro del proceso de experiencia del cliente.

Grupo de interés	Espacios de relacionamiento	Objetivos
Distribuidores	• Plataforma Contact Center, que conecta diversos canales (correo electrónico, línea telefónica, WhatsApp, redes sociales, sitio web, APP móvil) para atención de requerimientos. • Reuniones presenciales o virtuales. • Encuentros para entrenamiento y formación • Visitas de nuestros agentes comerciales. • Encuesta de satisfacción. • Canal de denuncias.	• Gestionar sus requerimientos. • Identificar oportunidades de mejora del proceso de experiencia del cliente. • Generar desarrollo de nuestra cadena de distribución a través de asesoría sobre cumplimiento normativo, potenciar su negocio, dotarles de conocimientos y mejores prácticas.
Proveedores	• Plataforma "Senegocia". • Encuentros para entrenamiento y formación • Comunicación por correo electrónico. • Sitio Web. • Canal de denuncias.	• Desarrollar a nuestros proveedores dentro de un marco de ética y transparencia a través de su proceso de calificación y contratación. • Transferir nuestras mejores prácticas y construir relaciones a largo plazo.

Grupo de interés	Espacios de relacionamiento	Objetivos
Entidades de control y gubernamentales	• Espacios de capacitación. • Convenios. • Reuniones permanentes con las autoridades de control. • Canal de denuncias.	• Compartir nuestro conocimiento y experiencia en nuestro producto, gas licuado de petróleo (GLP). • Trabajar de manera conjunta para promover la educación y el buen uso del GLP en comunidades aledañas a nuestros centros de trabajo. • Gestionar o verificar que somos parte integral de los Planes de Ordenamiento Territorial. • Explorar las mejores alternativas de ayuda conjunta a las comunidades de influencia.
Cámaras y asociaciones	• Espacios de participación gremial • Encuentros sectoriales (congresos, ferias, etc.) • Participación en Comités y Directorios • Comunicación en redes sociales y sitio web • Canal de denuncias.	• Participar en propuestas 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. • Compartir nuestro conocimiento y experiencia para promover la educación y el buen uso del GLP.
Medios de comunicación	• Participación en entrevistas y publicación de avisos. • Comunicación en redes sociales WhatsApp y sitio web. • Canal de denuncias.	• Mantener una relación de transparencia respecto a la información que difundimos o comunicamos. • Compartir nuestro conocimiento y experiencia para promover la educación y el buen uso del GLP.

Grupo de interés	Espacios de relacionamiento	Objetivos
Comunidades	• Diálogos permanentes a través de líderes comunitarios. • Comunicación en redes sociales, WhatsApp y sitio web. • Canal de denuncias.	• Conocer sus inquietudes, necesidades y expectativas y, así, gestionarlas adecuadamente. • Compartir nuestro conocimiento y experiencia para promover la educación y el buen uso del GLP.
Sociedad	• Estudios de investigación de mercado. • Comunicación en redes sociales, WhatsApp y sitio web. • Canal de denuncias.	• 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. • Compartir nuestro conocimiento y experiencia para promover la educación y el buen uso del GLP.

PARTICIPACIÓN EN CÁMARAS Y ASOCIACIONES

[GRI 2-28]

Nuestra participación en cámaras y asociaciones es valiosa, nos proporciona nexos estratégicos con representantes relevantes del Estado y de nuestra industria, beneficios gremiales, comerciales, académicos, fomentando la consecución de objetivos para el sector, la sociedad y nuestra industria.

En estos espacios recibimos y ofrecemos asesoría e información en diversas áreas que fomentan la difusión de la importancia de nuestra industria en el país.

- AIGLP — Asociación Iberoamericana de Gas Licuado de Petróleo
- Cámara de Industrias de Guayaquil — Cámara de Industrias de Guayaquil
- AIHE Asociación de la Industria Hidrocarburífera del Ecuador — Asociación de la Industria Hidrocarburífero del Ecuador
- Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador — Cámara Oficial Española de Comercio del Ecuador
- Comité Empresarial Ecuatoriano — Comité Empresarial Ecuatoriano
- Cámara de Comercio de Guayaquil — Cámara de Comercio de Guayaquil
- ASOGAS — Asociación Ecuatoriana de Empresas Comercializadoras de Gas Licuado de Petróleo
- Cámara de Comercio de Quito — Cámara de Comercio de Quito

1.1.3 NUESTRA GESTIÓN SOSTENIBLE

[GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25]

Energía con futuro

Contamos con la Política de Sostenibilidad que fue aprobada por el Directorio de Duragas en 2021. A través de este documento formalizamos nuestro compromiso y definimos nuestro accionar en materia de sostenibilidad. Es un instrumento que nos ha permitido que la gestión de criterios ambientales, sociales y de gobernanza sean transversales en la totalidad de nuestras operaciones, procesos, sistemas de gestión y filosofía empresarial.

La Política de Sostenibilidad tiene como eje estratégico, crear y compartir valor.

Además, gestionamos nuestras operaciones tomando en consideración los impactos ambientales, sociales y económicos de nuestra actuación, y promovemos conductas responsables entre nuestros grupos de interés como colaboradores, distribuidores y proveedores.

En Duragas, la Gerencia de Marketing y Asuntos Corporativos y su equipo de trabajo están a cargo de coordinar con las distintas áreas de la compañía, la puesta en marcha de nuestra estrategia de sostenibilidad; y rinde cuenta de su gestión ante el Comité Ejecutivo de forma permanente.

Nuestra política se asienta en los siguientes pilares:

PILARES DE SOSTENIBILIDAD

[GRI 2-23] [GRI 2-24] [GRI 2-25]

1. Seguridad como valor fundamental

a. Poner siempre a las personas en el centro, garantizando su integridad física, psicológica y bienestar.

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 ambiente

a. Operar buscando minimizar la huella ambiental de sus procesos y productos.

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.

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, ética empresarial

a. Fomentar la conducta ética de los colaboradores y de la organización basada en principios de buen gobierno corporativo y 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

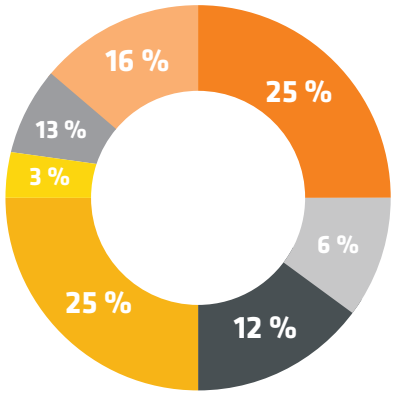
a. Prevenir y/o minimizar los impactos negativos que afecten a los vecinos por el desarrollo de sus actividades.

b. Implementar programas y proyectos de creación de valor en los lugares en que Duragas desarrolla sus actividades.

Plan de Sostenibilidad

Contamos con un plan de sostenibilidad alineado con la Norma ISO 26000, que se enmarca en los siete pilares fundamentales de nuestra Política de Sostenibilidad, de los que se despliegan sus acciones.

Los invitamos a revisar nuestra política de sostenibilidad a través del siguiente código QR.



Plan de acciones en sostenibilidad 2022

- Seguridad como pilar fundamental.
- Innovación y calidad en los productos y servicios.
- Cuidado del medioambiente.
- Diversidad y desarrollo de los colaboradores.
- Aporte al desarrollo de la cadena de suministro.
- Cumplimiento normativo, buen gobierno corporativo y ética empresarial.
- Relacionamiento armónico con las comunidades.

Este plan es ejecutado por las diferentes áreas del negocio y actualizado periódicamente en función de la estrategia de la organización y las expectativas de nuestros grupos de interés.

Seguridad como valor fundamental
8 acciones ejecutadas en 2022

- Cumplir con un plan de formación en temas de seguridad a contratistas y empresas colaboradoras.
- Plan de capacitación "Autoprotección" (seguridad física).
- Implementación del plan de formación "Manejo Defensivo" para conductores.
- Ejecutar auditorías de cumplimiento normativo en temas de seguridad, en las instalaciones centralizadas.
- Certificación del Sistema de Gestión de Seguridad y Salud bajo la norma ISO 45001.
- Cumplir con la fase dos de auditoría de seguimiento de implementación del modelo OIEM.
- Mejoramiento continuo del Sistema de Gestión de Seguridad Vial.
- Implementación de programa Rubik.

Cuidado del ambiente
4 acciones ejecutadas en 2022

- Mantenimiento de la Certificación Carbono Neutralidad - Alcance 3.
- Reestructuración del sistema de gestión de desechos.
- Mantener Certificación ISO 14001.
- Desarrollo e implementación del Plan de Gestión Ambiental en cada centro de trabajo (incluye capacitaciones).

Innovación y calidad en los productos y servicios
2 acciones ejecutadas en 2022

- Soluciones Energéticas
- Duragas Express

Diversidad y desarrollo de los colaboradores
8 acciones ejecutadas en 2022

- Programa "Mujeres Liderando".
- Líderes 3D.
- Red de Mujeres LATAM.
- Plan de Trabajo Social.
- Programa de Atención al Empleado.
- Charlas y capacitaciones sobre salud física y mental.
- Facilitar 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.
- Programa de habilidades para el equipo profesionales.

Cumplimiento normativo, buen gobierno corporativo, ética empresarial
4 acciones ejecutadas en 2022

- Libre competencia.
- Cumplimiento normativo.
- Ética y Modelo de Prevención de delitos.
- Desarrollo y actualización de políticas corporativas.

Aporte al desarrollo de la cadena de suministro
1 acción ejecutada en 2022

- Control de paradas autorizadas y sitios de descanso seguro para conductores.

Relacionamiento armónico con las comunidades
5 acciones ejecutadas en 2022

- Convenio con el Patronato Municipal de Santo Domingo.
- Donaciones a las comunidades aledañas.
- Renovación de convenio con el Cuerpo de Bomberos de Santo Domingo, Bellavista y Montecristi
- Promover buenas y duraderas relaciones entre la empresa y las comunidades de influencia de nuestras plantas.
- Implementación de Centro de Cómputo o Infocenter en Santo Domingo, mediante acuerdo tripartito con la Comunidad, Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la información y la Alcaldía

1.2 NUESTRO GOBIERNO CORPORATIVO

1.2.1 ESTRUCTURA DE GOBERNANZA

[GRI 2-9] [GRI 2-10] [GRI 2-11] [GRI 2-12] [GRI 2-13] [GRI 2-17] [GRI 2-18] [GRI 2-19] [GRI 2-20]

DURAGAS

Duragas forma parte de Abastible, empresa chilena líder regional del mercado de GLP, filial de holding financiero Empresas Copec.

Abastible fomenta las conductas éticas basadas en principios de buen gobierno corporativo y transparencia, sobrepasando las exigencias legales. Incentivando el desarrollo rentable y responsable de los negocios, bajo un marco comercial ético y justo, aportando a la competitividad en los países donde opera.

Para conocer a los miembros del Directorio de Abastible y los lineamientos corporativos que rigen su actuar los invitamos a revisar el Informe de Sostenibilidad de Abastible 2022 escaneando el siguiente código QR.

DURAGAS ECUADOR

En Duragas, la toma de decisiones sobre temas económicos, sociales y ambientales está a cargo de la Junta General de Accionistas, su Directorio, 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. Los resultados de la gestión de sostenibilidad se presentan anualmente en el Directorio.

En Ecuador contamos con siete comités que sumados a la gestión de nuestros gerentes supervisan la identificación, prevención, gestión y mitigación de los impactos de la organización sobre la economía, el medio ambiente y las personas.

Los miembros del Comité Ejecutivo participan de diversos espacios de formación para actualizar sus conocimientos relacionados con su gestión que aborda criterios sociales y ambientales, como parte de sus planes de desarrollo profesional. Resaltamos que durante el 2022 brindamos una capacitación específica para ellos sobre conceptos y tendencias de sostenibilidad. Asimismo, conocen y han recibido formación sobre nuestros códigos, reglamentos, políticas y procedimientos para asegurar una conducta íntegra en nuestras acciones.

Todos nuestros ejecutivos participan anualmente del programa de evaluación de desempeño de la organización, recibiendo retroalimentación sobre su gestión para alcanzar los objetivos estratégicos de nuestra empresa, los cuales se enfocan en lograr metas alineadas con criterios económicos, sociales y ambientales.

Junta General de Accionistas:

Es el máximo órgano de Gobierno.

Directorio:

Es el órgano de gobierno ejecutivo define las políticas empresariales y se encarga principalmente de la función directiva y prospectiva del negocio.

Encargado de Prevención de Delitos:

Es responsable de administrar el Modelo de Prevención de Delitos.

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.

Comité de Ética y Cumplimiento:

Responsable de velar por la correcta implementación del Programa de Compliance que incluye los pilares de Libre Competencia, Ética, Modelo de Prevención de Delitos, y Cumplimiento Normativo, para garantizar la transparencia en nuestras operaciones.

Comité Ejecutivo:

Aprueba y realiza seguimiento de los proyectos y acciones más importantes de nuestra gestión.

Comité de Gestión:

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

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 Operativo:

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

Comité de Crédito

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

NUESTRO MODELO DE GESTIÓN

[GRI 2-24]

Inspirados por la visión de convertirnos en líder referente en el mercado de comercialización de GLP y soluciones energéticas, anualmente realizamos un ejercicio de planificación estratégica estableciendo objetivos, acciones e indicadores.

Nuestra gestión se apoya en tres herramientas fundamentales:

Plan Operacional Anual

Plan Estratégico

Plan de Sostenibilidad

Estamos convencidos de que la comunicación, identificación y motivación son claves para desencadenar la energía interna necesaria en nuestro equipo de trabajo que materializará lo que se ha establecido en los objetivos estratégicos. Por esta razón, en los primeros meses de cada año, realizamos con el personal administrativo y operativo una jornada para comunicar la estrategia, denominada Brújula.

En este espacio presentamos los hitos y logros más relevantes de la organización en el año anterior; y los retos y metas trazadas para el año en curso. La reunión es liderada por el Gerente General y los miembros del Comité Ejecutivo.

El Comité Ejecutivo y el Comité de Gestión 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, asegurando así el cumplimiento de nuestros objetivos estratégicos.

En 2022, logramos el **100 % de cumplimiento de los objetivos del año.**

Objetivos 2022	Resultados 2022
Consolidar el **liderazgo en la industria** del GLP	Participación de mercado: **40,7 %**
Maximizar la **rentabilidad** del negocio	EBITDA[1]: **USD$ 14,6 millones**
Fortalecer **la seguridad** en las personas y los procesos	• Índice de fatalidades: **0** • Índice de frecuencia total: **0,11** • Índice de gravedad total: **0** • Índice de pérdida de contención 1 (TIER 1): **0** • Índice de pérdida de contención 2 (TIER 2): **0**
Gestionar el **clima laboral** en la organización	Índice clima laboral: **95 %**

Objetivos 2022	Resultados 2022
Garantizar la sostenibilidad de la operación en los centros de trabajo	Cumplimiento: **100 %**
Importaciones de GLP industrial	Cumplimiento: **100 %**
Publicación de primer informe de sostenibilidad bajo estándares GRI	**Informe publicado**

[1] *EBITDA: Beneficio antes de intereses, impuestos, depreciaciones y amortizaciones*

Gestión de riesgos

[GRI 11.20.2] [GRI 11.2.2]

Nos regimos por una política de Gestión Integral de Riesgos que delinea el marco general y los principios básicos para nuestro desempeño en esta área. Cada año, realizamos un análisis interno y externo para identificar posibles eventos de riesgo que podrían afectar el cumplimiento de nuestra visión, misión y objetivos estratégicos, determinando la exposición de la organización a estos y estableciendo medidas para mitigarlos.

Para conocer más sobre nuestra política de Gestión Integral de Riesgos escanea el siguiente código QR.

Contamos con un sistema de gestión de riesgos, basado en la Norma ISO 31000:2018 y COSO ERM[2]; y un Comité de Auditoría y Riesgos que administra el seguimiento de las actividades y asegura el correcto funcionamiento de la gestión de riesgos.

Hemos identificado 21 riesgos de alto nivel y se encuentran clasificados en tres tipos:

Estratégicos
38 %

De cumplimiento
14 %

Operacionales
48 %

El área de Auditoría Interna, que proporciona soporte a la gobernanza corporativa, adopta un enfoque basado en riesgos, priorizando los procesos clave del negocio para evaluar la eficacia operativa de los controles implementados por la organización con el fin de alcanzar sus objetivos. Además, esta área lleva a cabo trabajos de aseguramiento solicitados por el Encargado de Prevención de Delitos para dar cobertura a asuntos relacionados con denuncias internas y procesos susceptibles de fraude.

[2] Es un modelo que permite a las compañías mejorar su gestión de control interno mediante un proceso más completo de gestión del riesgo.

Como parte de las actividades del Programa de Compliance, particularmente dentro de nuestro Modelo de Prevención de Delitos, hemos identificado y analizado los posibles eventos de corrupción que podrían concretar riesgos de delitos en nuestros centros de trabajo y procesos clave (comercialización, almacenamiento, abastecimiento, producción y distribución). El análisis exhaustivo permitió la evaluación del 100 % de estos riesgos y la verificación de la eficacia operativa de los controles a través de la Matriz de Riesgos de Delitos.

Se identificaron cuatro riesgos significativos evaluados en alta exposición que podrían derivar en responsabilidad penal para la empresa. Estos incluyen:

- Acuerdos de beneficios ilícitos de colaboradores o contratistas de la compañía con funcionarios públicos.
- Uso de recursos de la compañía para actos de corrupción en el sector privado.
- Relaciones comerciales con entidades vinculadas a actividades terroristas.
- Relaciones comerciales con clientes, proveedores o reclutamiento de colaboradores implicadas en actividades ilícitas y/o lavado de activos.

6 centros de trabajo evaluados por riesgos de corrupción, lo que corresponde al **100 %** de nuestras plantas, talleres y oficinas.

1.3 ACTUAMOS CON ÉTICA E INTEGRIDAD

[GRI 11.19.1] [GRI 11.20.1] [GRI 2-23] [GRI 11.20.3] [GRI 2-24] [GRI 2-25]

En Duragas vivimos una cultura que promueve y refuerza la integridad, rectitud y honestidad de nuestros actos como premisa para prevenir el cometimiento de delitos, actos de fraude y corrupción y conductas impropias por parte de nuestros colaboradores y grupos de interés con los que nos relacionamos.

En nuestro Código de Ética[3] se asientan los principios que delinean nuestro actuar. Este se instrumentaliza a partir de una serie de políticas, reglamentos y procesos que guían la actuación de nuestros colaboradores.

Los compromisos declarados en nuestro Código de Ética se basan en instrumentos intergubernamentales como la Carta Internacional de Derechos Humanos, la Declaración de la Organización Internacional del Trabajo relativa a los Principios y Derechos Fundamentales en el Trabajo, y los 8 Convenios Fundamentales que los desarrollan.

Es así como, en Duragas, hacemos público el compromiso de promover y proteger todos los derechos humanos a la hora de hacer negocios e interactuar, con nuestros grupos de interés prioritarios: accionistas, colaboradores, clientes, distribuidores, proveedores, comunidades, sociedad, entidades de control y gubernamentales, cámaras y asociaciones y medios de comunicación.

Estos principios son de obligatorio cumplimiento para todos nuestros directivos, colaboradores, proveedores y contratistas[4].

En el 2022 se confirmó el conocimiento y adhesión al Código de Ética por parte de todos nuestros colaboradores,

[3] Aprobado por el Directorio de Duragas.
[4] Los empleados reciben el código de conducta en los procesos de inducción, y los proveedores y contratistas al inicio de la relación comercial.

contratistas y proveedores; y una declaración de conflictos de interés de todo nuestro equipo.

Además, fomentamos entre ellos, la responsabilidad de prevenir, corregir y, si es necesario, denunciar sospechas de violaciones al Código de Ética.

Para presentar una inquietud, los invitamos a ingresar a nuestro sitio web: https://www.duragas.com.ec/gobernanza/

Para conocer nuestro Código de Ética escanea el siguiente código QR.

[GRI 11.22.1] [GRI 11.22.2]

Por otra parte, en el desarrollo de nuestra gestión de negocios nos relacionamos con entidades de gobierno, funcionarios públicos y empresas estatales.

En el marco de dichas interacciones, en Duragas promovemos la transparencia y la ética, delineando el actuar de nuestros colaboradores bajo principios de integridad, respeto a la ley y a nuestra normativa interna, establecida en el Código de Ética, el Programa de Compliance y en el procedimiento para el Relacionamiento con Autoridades.

Con ello buscamos prevenir actos ilícitos, eliminar prácticas que supongan o parezcan ventajas competitivas ilícitas, evitar influencias indebidas o una representación desequilibrada de los intereses de la organización.

De forma directa o a través de las asociaciones y gremios a los que pertenecemos, participamos en el desarrollo de políticas públicas, presentando propuestas para reforzar políticas vigentes o para establecer nuevas.

De acuerdo con nuestra Política de Donaciones, no realizamos contribuciones monetarias a partidos ni a representantes políticos.

1.3.1 PROGRAMA DE COMPLIANCE

[GRI 11.19.1] [GRI 11.20.1]

A lo largo del año 2022, continuamos trabajando en el Programa de Compliance, reafirmando el compromiso y dedicación en torno a los tres pilares esenciales:

Programa COMPLIANCE

Ética y Modelo de Prevención de Delitos

Libre Competencia

Cumplimiento Normativo

ÉTICA Y MODELO DE PREVENCIÓN DE DELITOS

[GRI 11.19.1] [GRI 11.20.1] [GRI 2-26] [GRI 2-15] [GRI 2-24] [GRI 2-25]

Día a día afianzamos nuestro Modelo de Prevención de Delitos, el mismo que está cimentado en políticas, procedimientos y controles rigurosos, cuyo objetivo principal es promover un comportamiento íntegro y ético entre todos los miembros de la organización.

El responsable de administrar el Modelo según el Estatuto Social de la organización es el Encargado de Prevención de Delitos (EPD) por nombramiento del Directorio. Además, en los casos estipulados en el modelo, la responsabilidad recae sobre el Directorio de la empresa y algunas decisiones le competen al Comité de Ética y Cumplimiento.

Nuestra Política de Prevención de Delitos es de aplicación obligatoria para todos los usuarios, es decir, colaboradores, vendedores, socios comerciales y personal contratista.

Para conocer más sobre nuestra política de Prevención de Delitos escanea el siguiente código QR.

Mediante una serie de acciones que incluyen capacitaciones, difusión de cultura de cumplimiento, mecanismos eficientes de denuncia y respuestas oportunas a los problemas identificados, hemos podido minimizar el riesgo de conductas ilícitas y fortalecer el compromiso con la ética y el cumplimiento de la ley.

Desde el momento en que un nuevo colaborador administrativo se incorpora a Duragas, le solicitamos que complete y firme un formulario de conflicto de interés. Si algún conflicto de interés es detectado, la situación es evaluada por nuestro Encargado de Prevención de Delitos, quien analiza el caso, define planes de acción o proporciona recomendaciones, si es necesario.

Asimismo, reconocemos la necesidad de gestionar los conflictos de interés con partes externas. Por ello, hemos creado un formulario específico para terceros, con el fin de prevenir la materialización de conflictos en nuestra organización.

COMUNICACIÓN Y CAPACITACIÓN SOBRE ASUNTOS ÉTICOS

[GRI 2-24] [GRI 2-26] [GRI 11.20.3]

Durante el año 2022 desarrollamos un curso de formación online, sobre el Código de Ética, en el cual contamos con la participación del 100 % de nuestros colaboradores (417 miembros de nuestro equipo).

Igualmente realizamos conversatorios sobre "Dilemas éticos", en los que participaron el 94 % del personal administrativo y operativo (391 empleados). Estos diálogos nos permitieron explorar las situaciones complejas que pueden surgir en el día a día y discutir las mejores formas de actuar de acuerdo con los principios éticos que promovemos en Duragas.

Para aumentar la conciencia sobre las consecuencias de las acciones no éticas y cómo evitarlas, lanzamos campañas de comunicación a nivel de toda la compañía. Estas incluyeron actividades como concursos y conversatorios, durante los cuales se premiaron las mejores respuestas.

Finalmente, celebramos el Día Internacional contra la Corrupción por segundo año consecutivo.

CANAL DE DENUNCIAS

[GRI 2-16] [GRI 2-25] [GRI 2-26], [GRI 11.19.1] [GRI 11.20.1], [GRI 11.20.4]

En Duragas tenemos varios mecanismos para ofrecer asesoramiento y permitir a colaboradores o terceros el reporte de sospechas de conducta inapropiada, no ética o consultas sobre la aplicación de las normativas, dilemas éticos o situaciones de conflictos de interés.

Vías de contacto del Canal de Denuncias

Correo corporativo
eticayconducta@duragas.com.ec

Formulario en
nuestro sitio Web
duragas.com.ec

Presencialmente ante el **Encargado de Prevención de Delitos.**

Las consultas o quejas son recibidas por el Encargado de Prevención de Delitos (EPD). En caso de recibir inquietudes categorizadas con un nivel alto de riesgo, las presenta al Comité de Ética y Cumplimiento para su análisis y resolución. Además, el EPD tiene el deber de informar al Directorio acerca de estos casos, al menos dos veces al año.

El Canal de Denuncias está disponible para usarlo con protección de identidad y confidencialidad, pudiendo mantener el anonimato del denunciante si así lo requiere. Consecuentemente, nuestra empresa asegura el procedimiento adecuado para investigar la conducta denunciada.

Durante el año 2022, no se presentaron inquietudes críticas a través de nuestro Canal de Denuncias. Registramos tres denuncias de nivel bajo de riesgo.

En todos los casos, se tomaron las medidas necesarias para abordar las denuncias y establecer los planes de acción derivados de las mismas.

LIBRE COMPETENCIA

[GRI 11.19.1], [GRI 11.19.2]

En Duragas, estamos convencidos que la competencia justa y abierta promueve la generación de riqueza, la igualdad de oportunidades, una mayor eficiencia en la producción y estimula la innovación. Para los consumidores, una competencia efectiva protege sus derechos y refuerza el papel de la empresa privada en el mercado.

Consideramos el respeto a la Libre Competencia como un principio fundamental que todos los miembros de la empresa deben observar. Un hito importante fue la apertura que el gobierno Ecuatoriano dio en 2022 a la libre importación de combustibles por parte de la iniciativa privada, a través de la reforma de la normativa.

En materia de Libre Competencia, específicamente, destacan nuestro Código de Ética y el Manual del Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia.

Nuestro Gerente Legal, 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.

En 2022, nos enfocamos en la implementación de las recomendaciones y mejoras propuestas en la auditoría de 2021 sobre el Programa de Libre Competencia. Se llevaron a cabo análisis e identificación de riesgos y se implementó el 25 % de las acciones de mejora determinadas en la auditoría. También realizamos un análisis y evaluación de acciones para enfrentar los casos detectados de posibles infracciones a la libre competencia en materia de exclusividad marcaria en los distribuidores.

Además, pusimos en marcha una serie de capacitaciones centradas en el Programa de Libre Competencia. Se ejecutaron cursos de "Libre Competencia", los cuales fueron completados por el 100 % del personal administrativo. También se llevaron a cabo talleres teórico-prácticos.

CUMPLIMIENTO NORMATIVO

[GRI 11.20.4], [GRI 11.19.2], [GRI 2-27], [GRI 416-2], [GRI 417-2]

Contamos con el Procedimiento de Cumplimiento Normativo anual para identificar y evaluar la conformidad con las leyes aplicables. Este procedimiento consta de tres fases: identificación de requisitos legales, evaluación de la conformidad y monitoreo constante de los requisitos legales y los controles implementados.

Los incumplimientos detectados se someten a un análisis de riesgo y se presentan al Panel de Expertos para su revisión y validación. Los resultados del procedimiento se comunican regularmente al Comité de Ética y Cumplimiento, y al Comité Ejecutivo.

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 relativos a los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos y servicios, o por falta de cumplimiento asociada con la información y el etiquetado de productos y servicios, lo que corrobora una correcta gestión del monitoreo continuo de los requisitos legales y los controles implementados por la organización.

2 LA **SEGURIDAD**, UN VALOR FUNDAMENTAL

2.1 Excelencia en la gestión de 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 Seguridad de los procesos
2.4 Enfoque Integral de la Seguridad
2.4.1 Seguridad de nuestros proveedores y contratistas
2.4.2 Seguridad de nuestros clientes
2.4.3 Seguridad en nuestro entorno
2.4.4 Resultados 2022 de nuestra gestión de seguridad

2. LA SEGURIDAD, UN VALOR FUNDAMENTAL

[GRI 11.9.1]

En Duragas, la seguridad es un valor que forma parte de nuestra cultura y se incorpora en todos los procesos de nuestra operación en el día a día.

El desarrollo de nuestras actividades presenta potenciales riesgos y peligros en materia de salud y seguridad. Por ello, hemos asumido el firme compromiso de operar con los más estrictos estándares para salvaguardar la integridad de las personas, de los procesos y de las instalaciones.

Nuestro objetivo en este asunto material, durante el 2022, fue fortalecer la seguridad en las personas y los procesos.

2.1. EXCELENCIA EN LA GESTIÓN DE SEGURIDAD

Buscamos mantener un alto nivel de desempeño en la gestión de seguridad, que nos permita estar a la vanguardia de las mejores prácticas de la industria.

2.1.1. SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

[GRI 2-23] [GRI 11.9.1], [GRI 11.9.2], [GRI 11.9.9], [GRI 11.9.8]

Nuestra Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente establece los principios sobre los que se fundamenta nuestra gestión de seguridad.

PRINCIPIOS DE LA POLÍTICA

Escanea este código para revisar nuestra Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente.

MODELO DE EXCELENCIA E INTEGRIDAD OPERACIONAL (OIEM)

[GRI 11.9.1]

En Duragas contamos con un Modelo de Seguridad de Procesos, denominado OIEM, fundamentado en buenas prácticas internacionales del Centro para la Seguridad de Procesos Químicos (CCPS por sus siglas en inglés) y de la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional (OSHA, sigla en inglés). Este enfoque está estructurado por 12 elementos que definen la forma en que gestionamos los riesgos en nuestros procesos.

Estos elementos son: Liderazgo, Compromiso y Responsabilidad, Evaluación y Gestión de Riesgo, Diseño y Construcción de Instalaciones, Información y Documentación, Competencias y Entrenamiento del Personal, Operaciones, Integridad Mecánica y Confiabilidad de las Operaciones, Gestión del Cambio, Gestión de Terceros, Investigación y Análisis de Incidentes y Accidentes, Preparación para Emergencias y Relación con la Comunidad y Evaluación, Integridad y Mejora de las Operaciones. Los indicadores de desempeño se evalúan y monitorean periódicamente.

El Modelo OIEM es auditado, tanto por personal interno como por consultores externos, con base en buenas prácticas internacionales.

Anualmente definimos objetivos y metas de resultado y desempeño asociadas a salud y seguridad laboral para todas las gerencias involucradas.

Además, para mantener un desempeño de alto nivel en seguridad, disponemos de un modelo de gestión basado en normas, metodologías y estándares internacionales. A través de este modelo buscamos brindar un ambiente seguro para nuestros colaboradores, proveedores, distribuidores, clientes y comunidades vecinas; así como garantizar la integridad de nuestras instalaciones y procesos.

Sistema de Gestión de Seguridad Vial

Basado en la norma **ISO 39001.**

Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo

Certificado bajo la norma **ISO 45001** y alineado con la normativa legal vigente en el Ecuador en materia de seguridad[1].

Sistema de seguridad física integrada

Basada en la metodología **IFPO**[2].

[1] Se puede revisar la normativa en la tabla GRI.

[2] La "International Foundation for Protection Officers" Fundación Internacional de Oficiales de Protección – IFPO es la autoridad que a nivel mundial define las competencias requeridas a profesionales en seguridad y protección a nivel mundial.

Durante el 2022, el Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el trabajo, que cubre al 100 % de nuestro personal (417 personas) y contratistas en los procesos y centros de trabajo, fue objeto de auditorías internas y externas.

En cuanto a seguridad de procesos, en el cuarto trimestre del 2022 se ejecutó una revisión externa a nivel nacional teniendo como alcance cuatro plantas envasadoras, el taller de mantenimiento de cilindros, y seis departamentos que gestionan y ejecutan estos procedimientos. La verificación nos ayudó a identificar brechas y oportunidades de mejora, para luego desarrollar los análisis de causa y planes de acción correspondientes.

Mejores prácticas internacionales

Además de cumplir con las normas nacionales, hemos 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.

Con base en estos estándares, hemos llevado a cabo una autoevaluación y análisis de los riesgos correspondientes.

Los resultados de estas evaluaciones nos han ayudado a 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.

Por otra parte, durante el 2022, continuamos con la implementación del Plan de Seguridad Vial, el mismo que contribuye en el fortalecimiento de nuestra cultura de seguridad en la materia, a través de talleres dirigidos a los líderes que manejan los procesos de transporte.

Además, implementamos tecnología de monitoreo de comportamiento, reforzando las conductas identificadas con oportunidad de mejora, y premiando a los mejores conductores, a través del Programa de Embajadores de Seguridad.

Por otro lado, y como parte del mismo plan, desarrollamos nuevas automatizaciones del monitoreo de nuestras prácticas de conducción, mediante un estricto control de alertas críticas relativas a velocidad, horas de manejo, tiempos de descanso nocturno, pausas activas, paradas autorizadas, rotación de conductores en cabina, somnolencia, distracciones, uso de cinturón de seguridad.

2.1.2. GESTIÓN PREVENTIVA Y MEJORA CONTINUA

[GRI 11.9.1] [GRI 11.9.3] [GRI 11.9.5] [GRI 11.9.8]

Nuestro enfoque integral en la protección de personas, bienes, comunidad y medio ambiente nos impulsa a identificar, evaluar y gestionar constantemente los riesgos operacionales.

Nuestra área de Riesgos Operacionales y Medio Ambiente cuenta con expertos en gestión de riesgo que ejecutan una evaluación cuantitativa y periódica de los riesgos operacionales, aplicada a todos los procesos y actividades desarrollados en la empresa, en forma directa o a través de contratistas. Este proceso establece las metodologías a utilizar en el análisis y la gestión de riesgos (AGR).

Mediante esta herramienta mantenemos una mejora continua del negocio, al facilitar la identificación de actividades y procesos con riesgos no aceptables para la compañía. Dependiendo del nivel de estos, se define el tipo de acciones a tomar para minimizarlos, las mismas que se transforman en planes de trabajo con sus respectivos responsables, plazos y recursos a invertir.

Esta práctica permite, además, implementar y evaluar constantemente la eficacia de las medidas de prevención y mitigación definidas, con un enfoque integral en la protección de personas, bienes, comunidad y medioambiente.

Asimismo, contamos con varios programas preventivos de seguridad que buscan empoderar a los trabajadores para alentarlos a detectar y comunicar situaciones de posibles peligros en sus puestos de trabajo, y así reducir de forma continua los niveles de riesgos [3].

Para incentivar la participación de los empleados, trimestralmente se realiza una premiación al colaborador destacable por su participación.

Buzón de sugerencias

Busca que el personal operativo reporte condiciones inseguras y que propongan las mejoras correspondientes.

Observaciones preventivas

Permite identificar actos inseguros que puedan poner en peligro la integridad de las personas

Near Miss

Promueve el reporte de cuasi accidentes y trabaja en las causas que los producen, para reducir la probabilidad a futuro de que se transformen en accidentes.

Lección de un punto

Fomenta la formación del personal a través de charlas de corta duración impartidas por el personal operativo a sus propios compañeros.

Para evitar accidentes o enfermedades profesionales, dentro del Reglamento Interno de Higiene y Seguridad se establece el derecho de los colaboradores a interrumpir su actividad cuando por motivos razonables consideren que existe un peligro inminente que ponga en riesgo su seguridad o la de sus compañeros[4]. El proceso que deben seguir es parar su labor y comunicarle la novedad a su jefe inmediato.

Tenemos un procedimiento específico, que formaliza los pasos a cumplir para la investigación, registro y comunicación de incidentes de seguridad.

Paso 1	**Llevar a cabo la investigación** con base en metodologías internacionalmente reconocidas y validadas para identificar causas raíz, definir acciones correctivas y de mejora.
Paso 2	**Registrar la causa raíz y factores** organizacionales que ocasionaron el incidente.
Paso 3	**Recomendar medidas correctivas y preventivas** que disminuyan el riesgo y eviten su recurrencia, llevando un adecuado control de su implementación.
Paso 4	**Difundir las lecciones aprendidas** para que la organización profundice el conocimiento de sus riesgos y la forma de controlarlos.

[3] 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.

[4] 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.

Este proceso nos permite asegurar que la investigación y la comunicación de los incidentes ocurridos respondan a criterios de oportunidad y confiabilidad de la información; y difundir las lecciones aprendidas para que los trabajadores profundicen en el conocimiento de sus riesgos y la forma de controlarlos.

368

En el 2022, se impartieron 368 horas de formación sobre metodologías de investigación de incidentes a las áreas de Operaciones, Comercial, Administración y Finanzas, Riesgos Operacionales y Medio Ambiente.

2.2. COMPETENCIAS Y LIDERAZGO EN SEGURIDAD

[GRI 11.9.6]

Formamos y entrenamos en asuntos relacionados con la salud, seguridad y cuidado del medio ambiente, a las personas con quienes trabajamos. Creemos que el desarrollo de sus competencias relacionadas con estos ámbitos es clave para el mantenimiento y vivencia de una cultura de seguridad, enmarcada en el cuidado de las personas, y el aseguramiento de la integridad de los procesos e instalaciones.

2.2.1. FORMACIÓN CONSTANTE

[GRI 11.9.6]

Contamos con un plan de formación de entrenamiento, desarrollo y evaluación continua en materia de seguridad e integridad operacional, para todos los colaboradores, definido en función de los peligros y aspectos que se han identificado en las operaciones.

Se dictaron 22.920 horas-hombre de capacitación a personal propio y terceros en seguridad industrial, salud ocupacional y medioambiente.

Formación en seguridad industrial, salud ocupacional y medio ambiente

2022

14.376 horas totales de formación a empleados propios.

8.544 horas totales de formación a terceros.

2021

21.135 horas totales de formación a empleados propios.

3.867 horas totales de formación a terceros.

Entre las principales capacitaciones propios y terceros detallamos los siguientes temas:

CAPACITACIONES IMPARTIDAS 2022

Seguridad industrial y salud ocupacional: 15.336 HORAS/HOMBRE

- Elementos de protección personal
- Programa "10 RB's" (Reglas Básicas de Seguridad)
- Trabajos en altura
- Primeros auxilios
- Levantamiento manual de carga
- La pirámide de BIRD o de accidentabilidad
- Actos y condiciones sub-estándar
- Sistema de línea de vida en galpones de envasado
- Taller de liderazgo en seguridad
- Atención y respuestas a emergencias externas
- Riesgos físicos, mecánicos y químicos
- Observaciones preventivas de seguridad
- Riesgo psicosocial
- Riesgos ergonómicos
- Certificación de prevención de riesgos laborales.

CAPACITACIONES IMPARTIDAS 2022

Medio ambiente:
864 HORAS/HOMBRE

- Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio ambiente
- Hoja de datos de seguridad de materiales MSDS (Material safety data sheet)
- 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.

Seguridad vial:
756 HORAS/HOMBRE

- Estudio de riesgos en ruta
- Indicadores de flota (comité mensual de transporte)
- Charla de manejo defensivo
- Atención y respuestas a emergencias externas

Seguridad de procesos:
5.964 HORAS/HOMBRE

- Modelo OIEM 12 elementos
- Gestión del cambio con implicaciones en seguridad
- Trabajos en caliente
- Rombo de seguridad de la NPFA 704
- LOTO - bloqueo y etiquetado
- Sistema contra incendio
- Plan de Emergencia Interno
- Permisos de trabajo trabajos críticos
- Tipo y operación de extintores

Resaltamos que en 2022 capacitamos a conductores a través del Programa de Manejo Defensivo, en conjunto con una empresa autorizada por el National Safety Council de los Estados Unidos.

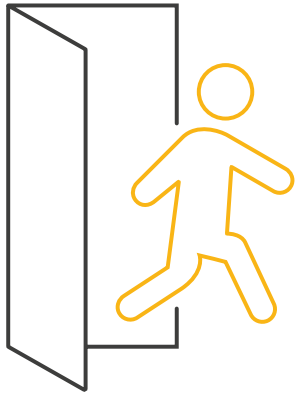
Además, se desarrollaron 14 módulos de formación para, posteriormente, implementar el plan de entrenamiento en modalidad virtual, con la correspondiente evaluación de conocimiento.

PREPARACIÓN ANTE EMERGENCIAS

[GRI 11.9.6]

Como parte de nuestra estrategia de preparación y respuesta ante emergencias planificamos anualmente simulacros en todos nuestros centros de trabajo. Estas acciones fortalecen las competencias en seguridad de nuestros equipos, a través del entrenamiento; y nos ayudan a identificar oportunidades de mejora.

Durante el 2022, realizamos las siguientes actividades ligadas a nuestro Plan de Emergencias Externas.



20

simulacros en total en nuestros 5 centros de trabajo (4 por cada uno).

04

simulacros de emergencia de granelera en carretera.

En todos nuestros centros de trabajo **se cumplieron el 100%** de los simulacros y entrenamientos planificados.

2.2.2. LIDERAZGO, PARTICIPACIÓN Y EMPODERAMIENTO

[GRI 11.9.5]

Impulsamos a través de varias iniciativas la participación, el liderazgo, el compromiso y el empoderamiento de nuestros colaboradores para juntos crear espacios seguros.

Liderazgo en Seguridad para la Supervisión

En abril y octubre de 2022 desarrollamos un programa de fortalecimiento del liderazgo para la supervisión en la seguridad, con los siguientes objetivos:

- Promover una conexión individual genuina de carácter cognitiva-emocional de los supervisores con el tema de seguridad.
- Generar el entendimiento de la aplicación de herramientas preventivas y de control en seguridad por parte de los supervisores.
- 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

A través de un sistema de premiación a los espacios de trabajo con cero accidentes, durante el año 2022, se reconocieron a seis de nuestros centros de trabajo: Guayaquil, Chorrillo, Bellavista, Santo Domingo, Pifo y Montecristi, al igual que otras áreas de la compañía como: Seguridad Física, Servicios Generales, Tecnología de la Información, Marketing, Técnico Comercial, Medio Ambiente, Ingeniería y Mantenimiento y Bodega, por compartir las mejores prácticas de seguridad con sus proveedores y contratistas.

TARJETA GO: Programa de inspecciones preventivas

En el 2022 continuamos con la aplicación de esta metodología para robustecer la cultura de seguridad.

TARJETA GO está diseñado para identificar condiciones peligrosas que pudieran presentarse en la interacción del colaborador con su proceso y área de trabajo; y verificar la puesta en ejecución de las medidas programadas para su control y evaluar su efectividad.

223

Inspecciones preventivas de seguridad de procesos realizadas en el 2022.

Además, a través de este programa se gestionan las sugerencias que realiza el personal para realizar sus actividades laborales en condiciones seguras.

En 2022 realizamos un total 223 inspecciones preventivas de seguridad de procesos.

Conversaciones de Seguridad en el sitio de trabajo

Esta iniciativa se enfoca en canalizar la cultura y el liderazgo de seguridad desde los gerentes de línea y jefes hacia los colaboradores. Se plantean a los empleados asuntos relacionados a seguridad para que ellos los analicen desde su contexto y perspectiva, y presenten propuestas como un aporte a la gestión preventiva del negocio.

El programa ha fortalecido nuestro proceso de escucha activa, y nos ha ayudado a alinear las motivaciones de nuestro equipo de trabajo a la vivencia activa del valor de la seguridad en todos nuestros procesos.

En el 2022, realizamos **40** conversaciones de seguridad en el lugar de trabajo.

Campaña Beacons News

Esta campaña difunde entre el personal que gestiona y opera instalaciones productivas casos reales, eventos, sucesos, accidentes relevantes en materia de seguridad de la industria de hidrocarburos, tomando como referencia los datos del Centro para la Seguridad de Procesos Químicos (CCPS, siglas en inglés) del Instituto Americano de Ingenieros Químicos (AICHE, siglas en inglés).

Durante el 2022, compartimos 13 casos de estudio, publicados por medio de nuestro buzón de comunicación interna.

Comité Paritario de Seguridad y Salud en el Trabajo

Contamos con un Comité de Seguridad e Higiene del Trabajo y cinco subcomités integrados por tres representantes de los trabajadores y tres representantes de los empleadores, con sus respectivos suplentes. El 100 % de nuestros colaboradores están representados por estos Comités.

Este organismo sesiona de manera mensual y entre las principales funciones que tiene destacamos el promover el cumplimiento de las disposiciones de seguridad y salud ocupacional, apoyar en la prevención de riesgos. También, cuando corresponda, colabora en la propuesta de políticas, planes y programas de seguridad y salud

ocupacional, así como en la prevención de accidentes y enfermedades.

Anualmente, se emite un informe sobre los principales asuntos tratados en las sesiones mensuales mantenidas durante el año.

2.3. SEGURIDAD DE LOS PROCESOS

Comité de Seguridad de Procesos

El Comité del Sistema de Gestión de Seguridad de Procesos tiene como pilares fundamentales el liderazgo en seguridad, la autogestión y el cumplimiento de las normativas internas y externas vigentes, a través de reuniones estructuradas y programadas en varios niveles de la organización, con el propósito de crear un sistema general de reporte y control de gestión donde se presenta la información de mayor relevancia, los problemas y oportunidades de mejora que se identifiquen. De esta forma cualquier desviación del desempeño se puede mejorar.

Comité Gerencial de PSIM (Process Security Integrity Management)

Las Gerencias de Operaciones, Comercial y Riesgos Operacionales y Medio Ambiente presentan información con impacto relevante a sus procesos y/o áreas, teniendo como propósito realizar seguimiento, control, acuerdos para la mejora, gestión de recursos para la resolución de desviaciones en el corto y mediano plazo según se requiera. Cada gerencia lidera las reuniones 2 veces al año, generando un total de 6 presentaciones y actas por año.

Comité de área o departamento

Los líderes PSIM (jefes y coordinadores) presentan información de procesos, áreas, centros de trabajo e instalaciones bajo su responsabilidad de forma trimestral, con el fin de focalizar la gestión de seguridad para realizar las intervenciones que tengan mayor impacto y rápida actuación, así como el acuerdo de las necesidades de recursos para la gestión de las desviaciones en el corto y mediano plazo.

Comité de Transporte

Este comité nos ayuda a fortalecer el proceso de rendición de cuentas de seguridad vial, revisar los casos de lecciones aprendidas, tratar temas operativos relevantes al monitoreo y refuerzos de seguridad.

Las reuniones se realizan de forma mensual con la participación de conductores de transportistas externos, Jefe de Operaciones, Jefes de los Centros de Trabajo, transportistas de Duragas, Analistas de Abastecimiento, Seguridad Vial, Integridad de Operaciones y el Jefe de Seguridad Vial y Física.

2.4. ENFOQUE INTEGRAL DE LA SEGURIDAD

Mediante nuestro modelo de gestión buscamos 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.

2.4.1. SEGURIDAD DE NUESTROS PROVEEDORES Y CONTRATISTAS

[GRI 11.9.1] [GRI 11.10.1] [GRI 11.10.8] [GRI 11.10.9]

Contamos con un proceso de calificación para los proveedores o contratistas, realizado por una empresa externa con experiencia en este servicio, bajo la coordinación y supervisión de nuestro departamento de Compras y Contrataciones.

Para los contratistas identificados con riesgo operacional, se les aplica controles adicionales para evitar pérdidas de contención. En estos casos, se toman medidas adicionales como una revisión exhaustiva de documentos específicos, tales como certificaciones en trabajo eléctrico o trabajo en altura, conducción segura, capacitaciones técnicas y certificaciones de riesgos laborales, entre otros[5].

2.4.2. SEGURIDAD DE NUESTROS CLIENTES

[GRI 11.3.1], [GRI 11.3.3]

Aseguramos que nuestros cilindros no generen impactos en la salud y seguridad de los clientes, a través de procesos de revisión y mantenimiento de envases, fundamentados en parámetros de calidad establecidos.

CILINDROS SEGUROS

[GRI 11.3.1] [GRI 11.3.3] [GRI 416-2] [GRI 417-1] [GRI 417-2]

En el 100 % de nuestros productos realizamos un riguroso proceso de evaluación de sus características y del cumplimiento de las normas relacionadas con la seguridad de estos, aplicando las regulaciones vigentes y nuestros procedimientos internos.

Antes de ingresar a la línea de envasado, todos los cilindros que retornan a nuestras plantas son inspeccionados, revisando el cumplimiento de los parámetros de calidad definidos, tanto en la normativa legal, como en procedimientos internos. Los envases que no cumplen son separados y pasan 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, de los que ya han cumplido su tiempo de vida útil, y deben ser descartados.

Se realizaron un total de 514,472 cilindros de mantenimiento integral en el año 2022, junto con 570,012 cilindros sometidos al proceso de pintura líquida (como parte del reacondicionamiento de su imagen).

Por otro lado, se retiraron de circulación un total de 9,597 cilindros.

Posterior a esto, una vez que el cilindro sale del carrusel de envasado, su válvula es revisada para verificar su hermeticidad y buen acople con el 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.

Durante 2021, no se presentaron incumplimientos normativos relacionados con nuestros cilindros por

[5] Para más información de nuestro proceso de selección y evaluación de proveedores consultar el capítulo Cadena de Valor.

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. Tampoco se han registrado incumplimientos a procedimientos operativos relacionados con la seguridad del producto.

Nuestra gestión en este asunto es reforzada mediante una comunicación proactiva en la que exponemos de forma clara y oportuna información relevante sobre nuestra gestión para promover el uso seguro y responsable de nuestros productos.

A través de nuestro sitio web y otros canales, difundimos campañas específicas sobre recomendaciones del manejo del producto en su hogar, comercio o industria, con el fin de sensibilizar y concientizar a los usuarios sobre el uso adecuado del GLP.

SEGURIDAD EN EL SUMINISTRO DE GAS CANALIZADO Y A GRANEL

[GRI 11.3.1], [GRI 11.3.3], [GRI 416-2], [GRI 417-1], [GRI 417-2]

La integridad de nuestros clientes, su personal e instalaciones es clave en nuestro proceso de comercialización. 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 funcionamiento. Hacemos pruebas de presión y evaluamos el debido cumplimiento normativo de las mismas.

De acuerdo con el segmento de cliente, posterior a la puesta en marcha, diseñamos y ejecutamos un plan de mantenimiento específico para cada instalación o proyecto. Llevamos a cabo 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).

También, 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.

Conforme al cumplimiento de la normativa técnica y legal estipulada, 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.

Indicador	Guayaquil 2022	Guayaquil 2021	Quito 2022	Quito 2021	Total 2022	Total 2021
Inspecciones preventivas en instalaciones de clientes ejecutadas.	620	811	419	397	1.039	1.208
Certificaciones de tanques en instalaciones de clientes ejecutadas.	212	218	162	134	374	352
Pruebas de válvulas de alivio en instalaciones de clientes ejecutadas.	128	471	134	357	262	828

Además, como valor agregado para los clientes, cuando las instalaciones están en funcionamiento, realizamos capacitaciones a sus usuarios para asegurar un correcto y seguro manejo del producto. Según el tipo de instalación, también entregamos trípticos con información de seguridad y se envían folletos en formato digital sobre mantenimiento y seguridad, de acuerdo con el segmento correspondiente.

2.4.3. SEGURIDAD EN NUESTRO ENTORNO

[GRI 11.3.1] [GRI 11.15.2], [GRI 11.15.3]

Nuestro compromiso con las comunidades cercanas a nuestros centros de trabajo nos impulsa a generar acciones que promuevan entornos seguros para ellos.

Bajo esta premisa, mantenemos convenios con el Cuerpo de Bomberos en tres localidades en las que operamos: Montecristi, Santa Rosa y Santo Domingo.

A través de estas alianzas, trabajamos mancomunadamente en el despliegue de jornadas educativas en las que informamos y sensibilizamos sobre el 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.

2.5. RESULTADOS 2021 DE NUESTRA GESTIÓN DE SEGURIDAD

[GRI 11.9.1], [GRI 11.9.10]

Nuestros indicadores revelan el resultado de los esfuerzos que venimos realizando en los distintos ámbitos de la seguridad.

INDICADORES DE SEGURIDAD DE PERSONAS

[GRI 11.9.10]

En materia de accidentabilidad, en Duragas, realizamos 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.

Durante el 2022, registramos cero accidentes laborales con grandes consecuencias en nuestra plantilla. Solo existió un caso en un contratista de transporte que requirió una sutura debido a una caída en el momento que se bajaba de la cabina.

Personal propio y externo[6]

Fallecimientos resultantes de una lesión por accidente laboral

	2022	2021
Cantidad	0	0
Tasa	0	0

Lesiones por accidente laboral con grandes consecuencias (sin incluir fallecimientos)

	2022	2021
Cantidad	0	0
Tasa	0	0

Lesiones por accidente laboral registrables[7]

	2022	2021
Cantidad	1	4
Tasa	0,11	0,47

Indicador	2022	2021	Definición
Índice de Frecuencia Total (IFT)	0,11	0,47	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)	0	6,65	IGT: indicador de la severidad de los accidentes que ocurren en una empresa y representa el número de días perdidos por cada 200.000 horas de trabajo.
Índice de Frecuencia Vial IFV (nivel 1 y 2)	0,10	0	IFV 1 y 2: indicador que mide el grado de exposición al riesgo de tener un accidente vial mayor o significativo.

[6] Las tasas incluyen personal propio y contratistas.

[7] La tasa de lesiones por accidentes laborales registrables se calculó tomando el número de lesiones para el número de horas trabajadas. La tasa se ha calculado por cada 200.000 horas trabajadas. Número de horas trabajadas 1.791.496. No se ha excluido a ningún trabajador en este indicador.

En el caso del accidente que se presentó en un contratista, las medidas que implementamos para eliminar este peligro y minimizar riesgos mediante la jerarquía de control fueron:

- Verificamos en los cabezales los tres puntos de apoyo para subir y bajar la unidad.
- Difundimos información sobre la forma correcta de bajarse de los cabezales.
- Compartimos lecciones aprendidas al resto de conductores de la flota.
- Difusión en el Comité de Seguridad en el Transporte para todas las plantas.

Adicionalmente, identificamos otros riesgos potenciales de lesiones laborales. Para estos peligros ejecutamos las siguientes acciones:

RIESGO	En el origen	En el medio	En la persona
Ergonómico	Realizamos el paletizado de cilindros inicialmente en planta Chorrillo.	Rotamos de personal cada hora en diferentes actividades. Previo a iniciar la jornada todo el personal expuesto al riesgo ergonómico realiza sesión de calentamiento y al finalizar la jornada realizan sesión de estiramiento.	Dotamos de elementos de protección personal, y sales minerales de rehidratación al personal.
Mecánico	Brindamos mantenimiento predictivo, preventivo y correctivo en las áreas de trabajo, maquinarias.	---	Enseñamos la forma correcta de estibar y apilar los cilindros.
Químico	---	Dotamos de extractores de humos de soldadura y plasma. Rotamos al personal de soldadura y plasma a otras actividades.	Proporcionamos elementos de protección personal.
Físico	---	Entregamos equipos de soldadura en buen estado (estructuras, cables sin empalmes). Realizamos el procedimiento de bloqueo y etiquetado, y personal calificado.	---

INDICADORES DE SEGURIDAD DE PROCESOS

[GRI 11.8.1] [GRI 11.8.2] [GRI 11.8.3]

A continuación, presentamos los resultados de nuestros indicadores TIER, que miden accidentes 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:

Indicador	Descriptivo	2022	2021
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. **500 kilos en exterior; 250 kilos en interior.**	0	0
TIER 2	Una pérdida de contención primaria (LOPC) cuando la cantidad del material liberado supera el umbra de liberación en cualquier período de una hora. **50 kilos en exterior; 25 kilos en interior.**	0	0

Durante el 2022, no se presentaron eventos de fugas ni derrames significativos de nuestro producto.

3 CREAMOS **VALOR** DE MANERA SOSTENIBLE

3.1 Un modelo de negocio sostenible
3.1.1 Nuestro modelo operacional
3.2 Nuestra creación de valor sostenido
3.2.1 Proyectos clave 2022
3.2.2 Inversiones operativas 2022
3.2.3 Generación y distribución de valor 2022
3.2.3.1 Distribución de pagos al gobierno por tipo de impuestos
3.2.3.2 Acción social en la comunidad
3.2.3.3 Innovación y soluciones energéticas

3. CREAMOS VALOR DE MANERA SOSTENIBLE

3.1. UN MODELO DE NEGOCIO SOSTENIBLE

[GRI 2-6]

Nuestro modelo de negocio del gas licuado de petróleo (GLP) es un modelo que abarca desde la compra hasta la distribución del producto, haciendo de esta cadena un proceso eficiente, seguro y sostenible.

Adquirimos el GLP, lo envasamos, almacenamos y posteriormente transportamos y distribuimos, destinándolo para diversos usos como consumo doméstico, comercial, industrial, agropecuario y vehicular dentro del país.

También nos encargamos de la comercialización de productos, mercaderías, equipos y servicios que están vinculados a la utilización del gas licuado de petróleo.

Gracias a este modelo, cubrimos el 40,7 % de la demanda nacional de gas licuado de petróleo, asegurando a miles de hogares, industrias y comercios de diversos sectores de Ecuador el abastecimiento seguro y oportuno de este producto de primera necesidad, que produce una energía sostenible para sus vidas y la de sus negocios.

EL GAS LICUADO DE PETRÓLEO UNA ENERGÍA EFICIENTE

[GRI 11.14.1]

El Gas Licuado de Petróleo (GLP) no solo es una fuente de energía eficiente y de fácil uso, sino que también constituye un pilar fundamental para el crecimiento económico, especialmente en zonas rurales. Su versatilidad y portabilidad le permiten llegar a casi cualquier lugar, incluso a las regiones más remotas, proporcionando acceso a comodidades modernas que de otro modo estarían fuera del alcance de estas comunidades.

Gracias a su capacidad de almacenamiento y transporte, el GLP está disponible en todo momento, garantizando un suministro constante de energía. Este nivel de accesibilidad es fundamental para muchos hogares, industrias y empresas, que dependen de su suministro para funcionar de manera eficiente.

El gas licuado de petróleo provee **energía eficiente** 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 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.

3.1.1. NUESTRO MODELO OPERACIONAL

El proceso operativo de distribución de Gas Licuado de Petróleo (GLP) inicia con el aprovisionamiento para su posterior almacenamiento, envasado y comercialización en diferentes sectores de la economía en todo el territorio nacional.

Para el proceso de aprovisionamiento, adquirimos el GLP a través de la importación directa en los mercados internacionales y de la compra local a EP Petroecuador en las distintas refinerías y terminales de retiro que esta empresa pública posee a nivel nacional, desde las siguientes ubicaciones:

Puntos de abastecimiento

- **Provincia del Guayas** Terminal de Chorrillo
- **Provincia de Cañar** Terminal La Troncal
- **Provincia de Esmeraldas** Refinería de Esmeraldas
- **Provincia de Pichincha** Terminal Oyambaro
- **Provincia de Sucumbíos** Refinería de Shushufindi
- **Provincia Santa Elena** Terminal Monteverde

Para transportar el GLP desde estas instalaciones hasta nuestras plantas de almacenamiento y envasado, utilizamos una flota de camiones cisterna, autotanques y, en ocasiones, sistemas de ductos, asegurando un transporte seguro y eficaz.

Operamos en cuatro plantas propias de almacenamiento y envasado estratégicamente ubicadas a nivel nacional. Una vez en las plantas, el GLP se envasa en cilindros de diversos formatos para satisfacer las necesidades específicas de hogares, comercios e industrias.

Plantas Propias

Bellavista
Ubicada en el km 0.5 vía Santa Rosa, en la provincia de El Oro.
Tiene una capacidad de almacenamiento de
105 toneladas y envasa
95.768 toneladas al año.

Montecristi
Ubicada en el km 3.5 vía Montecristi, en la provincia de Manabí.
Tiene una capacidad de almacenamiento de
77 toneladas y envasa
72.701 toneladas al año.

Santo Domingo
Ubicada en el perimetral Quito - Quevedo km 4.5 recinto Río Verde, en la provincia de Santo Domingo de los Tsáchilas.
Tiene una capacidad de almacenamiento de
90 toneladas y envasa
62.973 toneladas al año.

Pifo
Ubicada en el km 13 de la vía Pifo - Sangolquí en la provincia de Pichincha.
Tiene una capacidad de almacenamiento de
204 toneladas y envasa
47.607 toneladas al año.

**Datos de capacidad de almacenamiento son reales al 85% de capacidad.*

Además, fortalecemos nuestra capacidad de almacenamiento y envasado a través de dos contratos con EP Petroecuador, que nos permiten aprovechar sus plantas ubicadas en las localidades de El Chorrillo y Shushufindi. Así garantizamos un suministro constante y estable, incluso durante los períodos de mayor demanda.

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.

Se envasó en Chorrillo **199.404** toneladas de GLP para la compañía.

Shushufindi

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

Se envasó en Shushufindi **17.375** toneladas de GLP para la compañía.

[1] *Estos datos fueron estimados.*

El envasado en plantas de EP Petroecuador representa el 44% de los cilindros comercializados a nivel nacional y tenemos importantes activos que nos permiten desarrollar nuestra actividad.

La cadena de distribución que hemos establecido se basa tanto en recursos propios como en contratos con terceros, permitiéndonos asegurar el suministro efectivo y eficiente del producto a nuestros clientes en tres regionales del país: Costa, Sierra y Oriente.

Para el caso de nuestros clientes de gas a granel que poseen instalaciones centralizadas, todas estas cumplen 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).

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.

Este riguroso cumplimiento de la legislación asegura que cada etapa del proceso de distribución sea segura y eficiente, ofreciendo a nuestros clientes un servicio de calidad y confiable.

1 Aprovisionamiento

- 82 % El Chorrillo
- 3 % Monteverde
- 4 % Esmeraldas
- 3 % Oyambaro
- 3 % Shushufindi
- 4 % La Troncal

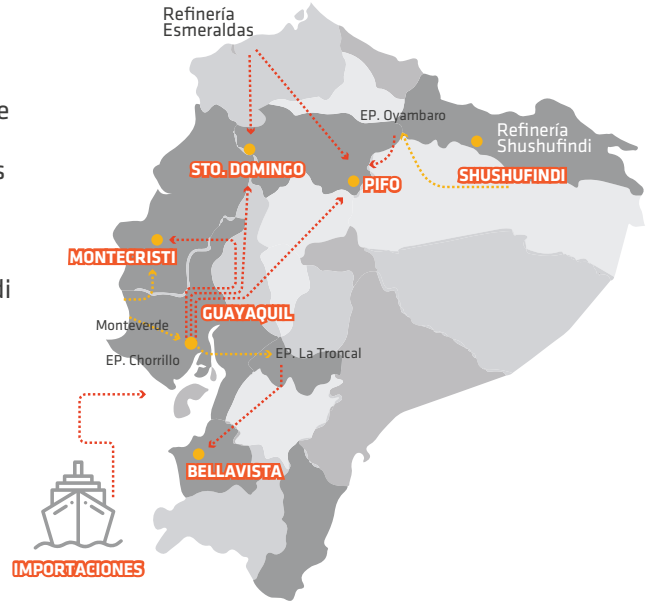
550 mil t./año*

*Compra a PetroEcuador

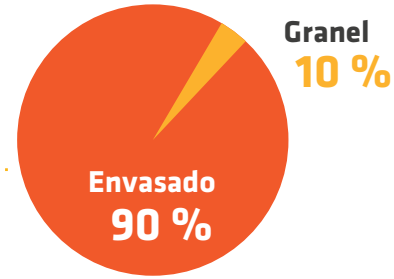
7.800 mil t.

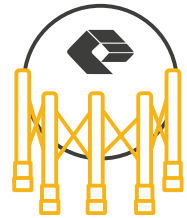
Se importaron directamente.

2 Transporte Primario



3 Almacenamiento y comercialización





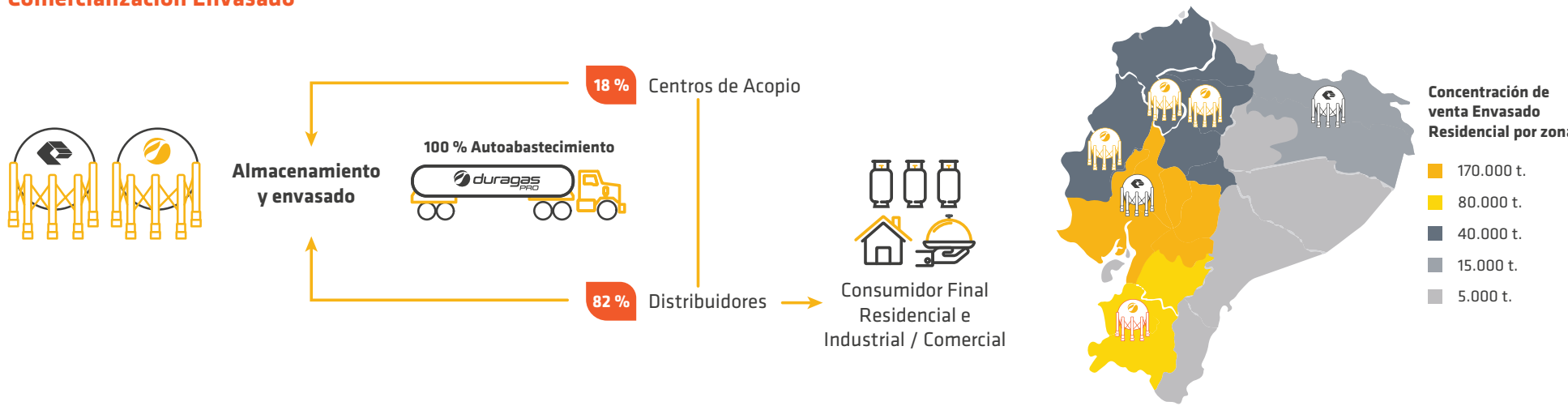
- Cisternas: 50 %
- Sin transporte primario: 48 %
- Ducto: 2 %

Envasado TERCEROS 44%

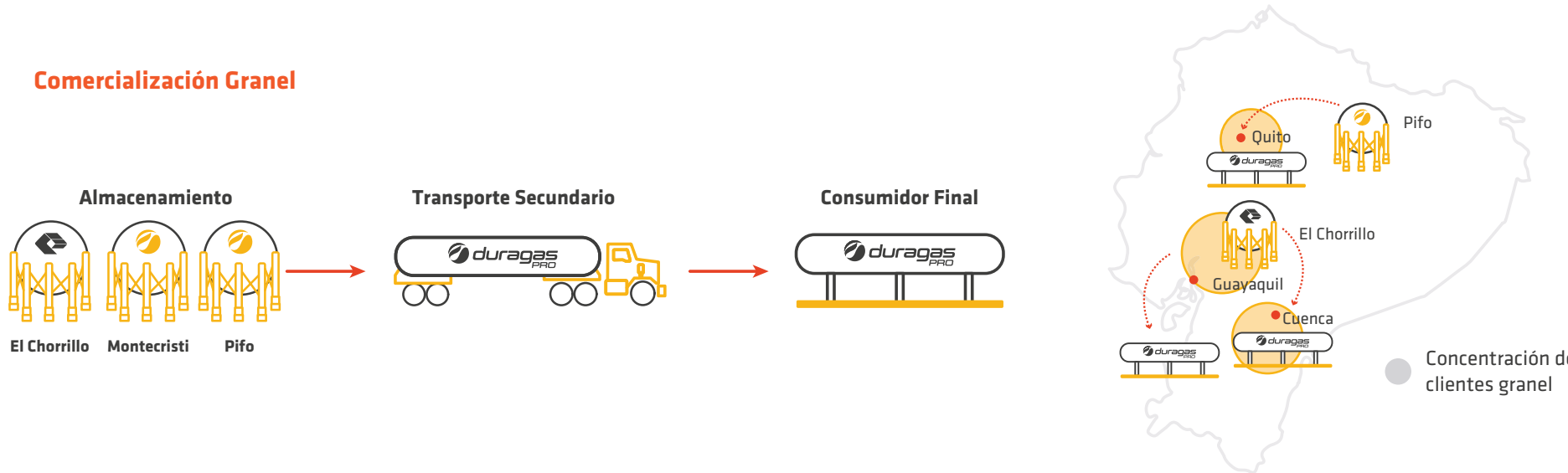
Envasado PROPIO 56%

- **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)

Comercialización Envasado



Comercialización Granel



3.2. NUESTRA CREACIÓN DE VALOR SOSTENIDO

[GRI 11.14.1], [GRI 11.14.4] [GRI 11.14.5]

En Duragas buscamos maximizar el impacto económico a lo largo de nuestra cadena de valor, así como asegurar y potenciar la sostenibilidad financiera de la organización.

Mediante nuestra operación generamos impactos positivos para la dinamización de la economía ecuatoriana reflejada en la creación de fuentes de empleo directo e indirecto, el crecimiento de proveedores, las inversiones de capital, el desarrollo de las comunidades ubicadas en zonas donde tenemos presencia, y el pago de recaudaciones tributarias al Estado.

3.2.1. PROYECTOS CLAVE 2022

[GRI 11.14.1], [GRI 11.14.5]

Nuestro compromiso con el desarrollo del país se materializa a través de la gestión sostenible del negocio y las inversiones en proyectos importantes que hacemos. Durante el 2022, invertimos USD 14,1 millones de dólares, de los cuales el 80 % correspondió a inversiones de crecimiento y el 20 % restante estuvo asociado a las inversiones recurrentes de la operación.

Importación de Gas Licuado de Petróleo

A raíz de la liberación de importación de combustibles para el sector privado decretado por el Gobierno del Ecuador, recibimos en enero de 2022 la autorización por parte del Ministerio de Hidrocarburos para iniciar nuestras actividades de abastecimiento de GLP mediante importación directa.

En marzo, establecimos un contrato con Trafigura PTE LTD, proveedor de EP Petroecuador, para el suministro de GLP desde terminales ubicadas en Estados Unidos. Este ha sido un logro del cual nos sentimos muy orgullosos, puesto que impacta directamente en el aseguramiento de un suministro constante y de calidad para nuestras operaciones.

En abril de 2022, realizamos nuestra primera importación de GLP, la cual recibimos, almacenamos y mezclamos en las instalaciones de EP Petroecuador, gracias al convenio a 15 años establecido con esta empresa pública. Llegaron 300 toneladas métricas de GLP (mezcla de propano y butano) al Terminal Monteverde en la provincia de Santa Elena, **convirtiéndonos en la primera empresa privada en realizar la importación de este hidrocarburo en Ecuador.** Posteriormente entre noviembre y diciembre de 2022, importamos otras 7.500 toneladas.

Este logro refleja nuestra continua dedicación y esfuerzo por mantener un suministro constante y eficiente de GLP para nuestros clientes y para el mercado ecuatoriano.

Inversiones a largo plazo

Mejoramiento y ampliación de la capacidad instalada para el almacenamiento, envasado y proceso de comercialización de GLP

En el 2021 dimos un paso concreto hacia este compromiso al firmar un contrato de inversión principal con el Estado ecuatoriano centrado en el "Mejoramiento y ampliación de la capacidad instalada para el almacenamiento, envasado y proceso de comercialización de GLP" con una inversión total de US$ 50,4 millones.

En el 2022 iniciamos nuestro proyecto de construcción de una nueva planta de almacenamiento y envasado de GLP en la provincia del Guayas; y en octubre suscribimos un adendum al contrato contemplando un monto incremental de US$ 18,5 millones.

Esta infraestructura garantizará la expansión de nuestras operaciones, fortaleciendo la prestación de nuestros servicios, promoviendo la creación de empleo neto, asegurando a la ciudadanía un acceso universal a energía asequible, confiable, sostenible y moderna.

3.2.2. INVERSIONES OPERATIVAS 2022

[GRI 11.14.4]

En el 2022, en Duragas realizamos inversiones por US$ 14,1 millones destinados al mantenimiento y crecimiento de la operación. Al ser nuestro producto un servicio esencial, estas inversiones impactan de manera indirecta en el crecimiento económico del país y de la población. Entre los principales rubros se destacan:

- Adquisición de cilindros por US$ 3.9 millones, de los cuales el 94 % está destinado a crecimiento y reposición del fondo de maniobra; y el 6 % restante a entrega en calidad de comodato a distribuidores.
- Incremento de la flota de logística y distribución por US$ 1.0 millones para garantizar el abastecimiento primario a las plantas de almacenamiento y envasado; además el suministro de GLP a cliente final.
- Inversiones comerciales en clientes a granel por US$ 1.5 millones.
- Otras inversiones por US$ 7.2 millones por adecuaciones en las plantas de almacenamiento y envasado; además pallets metálicos para mejorar los despachos en las plantas a nuestros distribuidores, además iniciamos con el proyecto de nuestra nueva planta Nobol.
- Desarrollo y mejoras de aplicaciones informáticas enfocados en generar eficiencias y mejorar el servicio al cliente por US$ 0.5 millones.

3.2.3 GENERACIÓN Y DISTRIBUCIÓN DE VALOR

[GRI 11.14.1] [GRI 11.14.2] [GRI 11.21.2] [GRI 11.21.7]

El manejo financiero de la organización cuenta con indicadores de desempeño, metas y análisis de riesgos que son monitoreados de manera permanente por nuestro Directorio. Además, reportamos de manera anual nuestros estados financieros correspondientes al año fiscal (enero a diciembre), los cuales son auditados por una firma independiente.

Contamos con varias políticas y procedimientos que regulan nuestra gestión financiera y administrativa, y forman parte del sistema de gestión, el cual incorpora la mejora continua como rediseños de procesos, investigación de incidentes, cumplimiento normativo, entre otros, para garantizar que los correctivos sean incorporados en la cultura operativa.

- Política Tributaria
- Política de Compras y Contrataciones
- Política de Autorización de Inversiones, Desinversiones y Gastos
- Política de Coberturas Financieras
- Política de Inversiones Financieras

Generación de valor

El 2022 fue un año en el cual incrementamos en 9 % nuestros ingresos gracias al incremento en el volumen de ventas, principalmente en el segmento de envasado doméstico por la captación de nuevos distribuidores y centros de acopio.

	2022	2021
Valor económico generado	US$ 152.572.888	US$ 139.527.267

Distribución de valor

Gracias al crecimiento económico del presente año generamos pagos a los diferentes grupos de interés por un monto de US$ 145.639.226, lo que representa una variación incremental de 10 % con relación al 2021.

	2022	2021
Valor económico distribuido	US$ 145.639.226	US$ 132.022.055
Empleados Salarios y beneficios	US$ 12.900.628	US$ 12.423.980
Proveedores Pagos a proveedores de bienes y servicios	US$ 11.949.471	US$ 10.943.608
Proveedores Pagos a proveedores de capital	US$ 1.245.419	US$ 700.302
Comunidad Inversión social en la comunidad	US$ 99.193	US$ 96.369
Estado Pagos a la administración pública	US$ 3.035.864	US$ 2.918.723
Costos operacionales Gastos de operación	US$ 115.716.631	US$ 104.886.786
Otros rubros	US$ 692.020	US$ 52.286

Valor económico retenido

2022	2021
US$ 6.933.662	US$ 7.505.212

3.2.3.1 DISTRIBUCIÓN DE PAGOS AL GOBIERNO POR TIPO DE IMPUESTOS

[GRI 11.21.1] [GRI 11.21.4] [GRI 11.21.5] [GRI 11.21.6] [GRI 11.21.7]

A través de la Política Tributaria de la organización atendemos de manera oportuna, responsable y enmarcada en la normativa ecuatoriana las decisiones en el ámbito fiscal. Las estrategias fiscales analizan todas las obligaciones tributarias que son aplicables en nuestra operación en territorio ecuatoriano y cuentan con la aprobación de la Gerencia General y de la Gerencia de Administración y Finanzas.

Asimismo, para prevenir posibles riesgos, garantizar el cumplimiento normativo y la correcta interpretación de la legislación, tenemos asesores tributarios externos; brindamos capacitación constantemente al equipo de impuestos en materia tributaria y contable, y auditorías internas y externas.

Pago de impuestos y distribuciones	2022		2021	
	Monto ($)	%	Monto ($)	%
Impuestos Municipales	198.839	6,55 %	187.426	6,42 %
Tasa de Cuerpo de Bomberos	9.828	0,32 %	15.875	0,54 %
Impuesto sobre el Capital de Operaciones (Junta de Beneficencia)	200	0,01 %	200	0,01 %
Contribución Superintendencia de Compañías	52.768	1,74 %	45.307	1,55 %
Control Anual de Operación	21.000	0,69 %	21.000	0,72 %
Impuesto a la Renta Neto*	1.750.559	57,66 %	2.145.300	73,50 %
Otros Impuestos	118,749	3,91 %	204,378	7,01 %

Pago de impuestos y distribuciones	2022		2021	
	Monto ($)	%	Monto ($)	%
Contribuciones Gobierno Central	797.313	26,26 %	246.831	8,46 %
Impuesto a la Salida de Divisas	86.607	2,85 %	52.407	1,80 %
Total	3.035.864	100 %	2.918.723	100 %

***Incluye el impuesto a la renta causado y el reconocimiento del impuesto diferido.**

Beneficios antes de impuestos

US$ 10.216.730 *

Activos tangibles distintos de efectivo y equivalentes de efectivo

US$ 49.182.891

Impuesto sobre el beneficio de las sociedades pagado en efectivo:

- Impuesto a la Renta causado **US$ 1.908.990**
- Participación a trabajadores **US$ 1.532.510**

Impuesto sobre el beneficio de las sociedades

Tasa efectiva pagada 18,68 %**

*Este dato es el resultado antes de participación a trabajadores e Impuesto a la Renta.

**Al 2022 la tasa incorpora reducción de 8,16 puntos porcentuales a la tasa de Impuesto a la Renta nominal para sociedades, de conformidad con los beneficios Tributarios establecidos en la Ley Orgánica para el Fomento Productivo publicada en agosto del 2018, sobre lo cual DURAGAS S.A suscribió un Contrato de Inversión con el Estado ecuatoriano, acogiéndonos a la reducción gradual de 10 puntos porcentuales hasta el 2029.

Buscamos desarrollar una relación robusta y recíprocamente respetuosa con las autoridades tributarias, basada en la confianza y la transparencia. Privilegiamos el diálogo y buen entendimiento mediante el uso de canales de comunicación, acercamiento o consulta disponibles en el ordenamiento jurídico, en favor de su expedita resolución y con la finalidad de prevenir eventuales controversias.

Además, participamos de las instancias de capacitación o consulta que las autoridades tributarias brindan a los contribuyentes.

Asimismo, con el objetivo de transferir conocimiento y fomentar una cultura de cumplimiento normativo, realizamos capacitaciones para nuestros clientes sobre la normativa tributaria y otras leyes.

3.2.3.2 ACCIÓN SOCIAL EN LA COMUNIDAD

[GRI 11.15.1], [GRI 11.15.2]

Contribuimos al bienestar de las comunidades cercanas a nuestros centros de trabajo. El objetivo que perseguimos es promover una convivencia armoniosa, donde nuestras operaciones y las comunidades locales coexistan en un ambiente de mutuo beneficio y desarrollo sostenible.

Bajo esta premisa, realizamos visitas a nuestras comunidades y reuniones con líderes comunitarios para comprender y analizar sus necesidades. A partir de este diagnóstico, elaboramos un plan de acción que se alinea con nuestra política de donaciones y nuestros objetivos organizacionales, aportando valor tanto a las comunidades como al negocio.

Nuestros esfuerzos de cooperación se centran en mejorar la calidad de vida de los grupos vulnerables dentro de estas comunidades. Generamos empleo directo e indirecto, fomentamos el desarrollo comunitario a través de capacitaciones, e impulsamos emprendimientos locales. Además, desarrollamos proyectos que promueven el bienestar comunitario, como la construcción de parques, infocentros, mingas, entre otros.

Entregamos aportes a través de contribuciones monetarias como fue el caso de la participación en la Teletón en Guayaquil y al Hogar San José, y en especie que es el caso del resto de nuestras intervenciones.

En 2022 invertimos **US$ 99.193** en proyectos con la comunidad.

Durante 2022 realizamos varias acciones enfocadas en salud, infraestructura y relacionamiento comunitario. Destacamos algunas de ellas:

- **Teletón Ecuador:** aporte a esta iniciativa humanitaria y de servicio social en la ciudad de Guayaquil, que realiza acciones en favor de niños que requieren tratamientos médicos de diferentes patologías.
- **Patronato Municipal de Inclusión Social de Santo Domingo:** Renovación del Convenio de Cooperación Interinstitucional enfocado en la atención integral de los grupos vulnerables del cantón por medio de tres entregas anuales de canastas de víveres e insumos médicos.
- **Convenio con el Cuerpo de Bomberos de centros de trabajo:** El convenio tiene como objeto implementar un programa de capacitación sobre el buen uso de GLP en las instalaciones domésticas de las comunidades.
- **Comisión de Tránsito del Ecuador:** Entregamos siluetas preventivas de agentes de tránsito en sitios estratégicos de la red vial estatal para que los conductores concienticen sobre los límites de velocidad.
- **Además, contribuimos con la apertura de un nuevo "Punto de Encuentro" en Santo Domingo**. En esta iniciativa contamos con la participación del Ministerio de Telecomunicaciones y el Municipio del cantón, a través de un convenio de cooperación, generando aportes como acceso a internet, seguridad y personal para administración del establecimiento. Gracias a esto, la comunidad hoy cuenta con un espacio adecuado que les brinda conectividad y apoya a la educación y a la investigación.

3.2.3.3 INNOVACIÓN Y SOLUCIONES ENERGÉTICAS

[GRI 11.14.5] [GRI 11.14.1]

La innovación es un habilitador de la estrategia corporativa, que nos permite encontrar nuevas soluciones de valor sostenibles, en línea con nuestra misión.

Programa "Ideacción"

La promoción de una cultura de innovación es fundamental para la sostenibilidad y crecimiento de nuestra organización. Con el Programa Ideacción buscamos la generación de iniciativas que maximicen el valor de la empresa, dirigidas tanto a la solución de problemas internos como a la explotación de oportunidades en el entorno externo.

Para impulsar este proceso, llevamos a cabo varias acciones de promoción y formación, como charlas internas y jornadas de trabajo con expertos internacionales en innovación. Además, se brinda apoyo en la estructuración de las iniciativas, asegurándose de que estas se desarrollen de manera eficiente y eficaz.

De esta manera, Ideacción contribuye a fomentar un ambiente de innovación y mejora continua entre nuestros colaboradores.

En el 2022, el programa se enfocó en tres categorías: rentabilidad, eficiencia en procesos y mejora del servicio al cliente. Se presentaron un total de 25 iniciativas. De estas, nueve fueron preseleccionadas para ser evaluadas por el Comité Ejecutivo, que finalmente premió seis iniciativas, tres relacionadas con rentabilidad y otras tres con eficiencia en procesos.

Soluciones energéticas para nuestros clientes

A través de procesos de innovación estamos impulsado la puesta en marcha de nuevos proyectos de conversión de energía adaptados a las necesidades y procesos de nuestros clientes. De esta manera estamos facilitando el crecimiento de la eficiencia energética en varios sectores de la economía del país.

4 CADENA DE **VALOR**

4.1 Abastecimiento seguro, en tiempo y calidad
4.2 Operaciones integradas
4.2.1 Nuestra cadena de aprovisionamiento
4.2.2 Cadena de distribución sostenible

4. CADENA DE VALOR

4.1 ABASTECIMIENTO SEGURO, EN TIEMPO Y CALIDAD

Nuestros productos sustentan el día a día de la sociedad moderna, al producir una fuente de energía para la industria, los comercios, las residencias, el transporte, entre otros. En virtud de ello, es vital para el negocio asegurar la continuidad de nuestras operaciones y la atención a los clientes, con los más altos estándares de calidad y seguridad.

El oportuno abastecimiento de nuestras plantas de envasado es fundamental para garantizar que el producto se distribuya a los mercados de consumo a tiempo. Logramos alcanzar este objetivo gracias a nuestros colaboradores, quienes se esmeran en la vivencia del valor de la excelencia en sus labores cotidianas; y al despliegue de acciones clave enfocadas en incrementar la eficiencia operacional.

Proyectos de eficiencia operativa 2022

La evolución hacia la eficiencia en las operaciones es primordial para asegurar el óptimo funcionamiento de nuestras plantas de envasado. Es por ello, que estamos implementado una significativa actualización de los sistemas de control de llenado de cilindros, empezando por nuestra planta ubicada en Santo Domingo.

En este proceso de mejora, hemos reemplazado los CUC (Controladores Universales Crisplant) en diferentes áreas clave como el carrusel de llenado de cilindros, la tabuladora, el control de repesado de cilindros, la detectora de cauchos O-rings y el equipo detector de fugas, por sus contrapartes más actualizadas. Estos nuevos sistemas incorporan tecnología de última generación que realiza calibraciones automáticas en el llenado de cilindros, lo que resulta en una mayor precisión y eficiencia en todo el proceso de envasado.

Además de las mejoras en la planta de envasado, hemos dado un paso importante en cuanto a seguridad y comunicación entre nuestros centros de trabajo. En 3 plantas de envasado implementamos un sistema integrado de monitoreo (SIMD)[1] que consolida todos los sistemas de alarmas y otros elementos críticos relacionados con la seguridad.

De esta forma, hemos enlazado las comunicaciones de alarmas de distintos puntos de nuestras instalaciones, como detectores de humo, detectores de llama, pinzas de puesta a tierra y detectores de máximo nivel de tanques; logrando tener un monitoreo constante y en tiempo real de la seguridad de nuestras operaciones.

4.2 OPERACIONES INTEGRADAS

[GRI 2-6]

Nuestra misión de entregar soluciones energéticas seguras, oportunas y diferenciadas se materializa gracias al apoyo de una amplia red de distribuidores, contratistas y proveedores a nivel nacional. Con ellos mantenemos relaciones contractuales basadas en el principio de ganar – ganar, en las que priman valores como la confianza, la transparencia y la ética.

Como resultado de nuestras relaciones comerciales se evidencian los impactos positivos por la generación de empleo indirecto, a nivel de la contratación de proveedores y de la red de distribuidores.

Por otra parte, somos conscientes que tanto en nuestra cadena de aprovisionamiento como de distribución se podrían materializar potenciales riesgos sociales y ambientales en asuntos como empleo, salud, seguridad, ambiente, entre otros. Por esto, desplegamos una serie de iniciativas voluntarias, cuyo fin es compartir y transferir conocimientos y buenas prácticas a nuestros distribuidores, proveedores y contratistas, para gestionar responsablemente los posibles impactos sociales y ambientales asociados a las relaciones comerciales que mantienen con nosotros.

Adicionalmente, hemos institucionalizado un sistema de selección, homologación y evaluación de proveedores para asegurar que quienes trabajan con nosotros compartan nuestros valores y su actuar este alineado con nuestra política de sostenibilidad.

[1] *Es un sistema informático que supervisa y monitorea el funcionamiento de instalaciones remotas a través de la recopilación, transmisión y análisis de datos en tiempo real.*

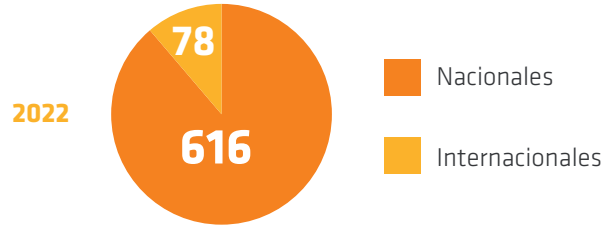
4.2.1 NUESTRA CADENA DE APROVISIONAMIENTO

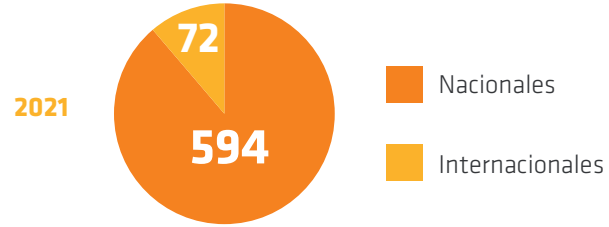
[GRI 2-6] [GRI 11.10.1] [GRI 11.21.8]

Contamos con un proceso de gestión de compras y contrataciones que se apoya en un total de 694 proveedores y contratistas, cuya facturación ascendió aproximadamente a 127 millones de dólares en 2022. El 96 % de estos desembolsos corresponden a compras nacionales y el 4 % a compras internacionales.

	2022	2021
Proveedores & Contratistas	694	666
Millones destinados a compras y contrataciones	USD$127	USD$116

Número de proveedores según su ubicación geográfica





De todas las compras anuales, el 81 % corresponde a compra de materiales (insumos, repuestos, inventarios) y un 19 % a contratación de servicios (mantenimientos, obra civil, entre otros).

Dentro de la compra de materiales los principales artículos corresponden a la compra de GLP nacional e importado, y a la compra de cilindros de acero de 15 kilos. A nivel de servicios la contratación más relevante es el transporte de GLP.

Como característica específica de la cadena de suministro detallamos que nuestro principal contratista es EP Petroecuador, con pagos por aproximadamente 97,3 millones de dólares.

Personal de empresas contratistas de soporte

Recibimos el soporte permanente de empresas y profesionales especializados en servicios de apoyo directamente vinculados al giro del negocio. La relación comercial que mantenemos con estas compañías asegura la contratación local de 273 personas.

98

Personal de transporte para el abastecimiento de la producción de las operaciones.

33

Personal de transporte para la distribución relacionada a la venta.

18

Contratistas técnicos en ingeniería y mantenimiento para plantas y oficinas.

43

Personal de mantenimiento de instalaciones para clientes.

6

Personal de tecnología.

31

Personal de servicios generales de limpieza.

31

Personal de seguridad física.

13

Personal que trabaja en el servicio de call center.

Gestión responsable de proveedores

[GRI 11.10.1] [GRI 11.13.2] [GRI 11.12.2]

A través de la Política de Compras y Contrataciones, en Duragas, hemos establecido los lineamientos que debemos cumplir para asegurar la idoneidad del proveedor y que este se alinee con los valores corporativos, el cumplimiento normativo y los objetivos estratégicos definidos. Asimismo, buscamos garantizar la transparencia y trazabilidad de las operaciones en los procesos de compra que llevamos a cabo.

Bajo este marco, anualmente se definen objetivos que profundicen nuestra relación con la cadena de suministro y nos permitan acompañar adecuadamente las estrategias corporativas. En línea con lo anterior, hemos trabajado en la automatización de procesos operativos de contratación para dar agilidad a la gestión y mejorar el seguimiento de indicadores de proceso, a través de la plataforma de Business Intelligence.

Asimismo, continuamos fortaleciendo la evaluación de proveedores relacionada a su desempeño, riesgo operacional y/o seguridad vial, así como la gestión de almacenes. También, se realiza permanentemente el desarrollo de nuevos proveedores en categorías en las que existen brechas u oportunidades.

En los contratos con proveedores y contratistas establecemos una serie de exigencias necesarias para asegurar una eficiente y sostenible gestión como son: cumplimiento de todas las normas de seguridad y salud ocupacional; ejecución de su actividad con estricto apego a la normativa vigente y aplicable, normas éticas, de libre competencia y de cuidado del medio ambiente; respeto a los derechos humanos proclamados internacionalmente y cumplimiento de políticas de gestión humana que aseguren un trato justo a sus empleados, entre otras.

Por otra parte, a todos nuestros proveedores les compartimos el Código de Ética de Duragas, el Manual del Programa de Cumplimiento de los Principios y Regulaciones de Libre Competencia y la Política de Prevención Delitos, invitándolos a adherirse a nuestros valores, principios y lineamientos que promueven una conducta ética en el desarrollo de los negocios.

Además, en Duragas, honramos el compromiso de pago oportuno a los proveedores, de acuerdo con las condiciones pactadas previa recepción del bien o servicio.

Compras sostenibles

[GRI 3-3], [GRI 11.10.8], [GRI 11.12.3], [GRI 11.10.8] [GRI 11.10.9] [GRI 11.10.1]

Todos los profesionales o empresas nacionales que desean trabajar para nosotros de forma recurrente y/o en una actividad crítica son sometidos a un proceso de homologación liderado por una empresa externa especialista. El mismo tiene una vigencia de 24 meses y está basado en la presentación de un conjunto de evidencias que incluye criterios sociales y ambientales. Este proceso también se aplica con la misma periodicidad a nuestros proveedores actuales.

Con el resultado del análisis se asigna una calificación a cada proveedor o contratista. En caso de que estos no alcancen los niveles que requerimos en Duragas, se establecen planes de acción que permitan, más adelante, efectuar un proceso de recalificación para fomentar su desarrollo. No obstante, durante el 2022, dos contratistas fueron descalificados por obtener una puntuación deficiente frente a nuestros requerimientos.

Adicionalmente, a aquellos contratistas que desempeñan actividades que han sido identificadas con riesgo operacional, se les aplican controles incrementales basados en el Modelo de Gestión de Excelencia Operacional implementado en la compañía.

Proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales

54

proveedores evaluados con criterios sociales

8 %

de nuevos proveedores fueron evaluados con criterios sociales

Por último, anualmente evaluamos el desempeño de los proveedores basados en los procedimientos establecidos para esto. Este proceso se aplica para todos los proveedores que mantengan contratos por periodos superiores a 12 meses y, particularmente, a aquellos que desempeñen actividades de nivel crítico. En estas evaluaciones se aplican criterios sociales y ambientales.

Compras y contrataciones locales de bienes y servicios

[GRI 2-6], [GRI 11.14.6]

Incidimos positivamente en el desarrollo socioeconómico de las comunidades locales donde estamos presentes. Resaltamos que en nuestras operaciones se gestiona la contratación de dos servicios locales: servicio de alimentación y el transporte de personal administrativo y operativo.

Estas contrataciones involucran a un total de diez pequeñas empresas cuyo monto de facturación anual asciende a un aproximado de 681 mil dólares.

En Duragas apoyamos el desarrollo de estas empresas brindándoles acompañamiento, retroalimentación sobre el servicio que nos brindan, y acompañamiento para el desarrollo de su personal y operaciones.

4.2.2 CADENA DE DISTRIBUCIÓN SOSTENIBLE

DISTRIBUCIÓN ENVASADO DOMÉSTICO E INDUSTRIAL

Nuestra infraestructura consta de cuatro plantas propias para almacenamiento y envasado, y dos

plantas de EP Petroecuador donde mantenemos un contrato para el servicio de envasado. Esta estructura nos asegura un suministro constante y de alta calidad, independientemente de las fluctuaciones de la demanda.

El proceso inicia con el envasado de GLP en planta que, posteriormente, es transportado a los mayoristas o distribuidores autorizados, y finalmente es entregado a través de distribuidores al usuario final.

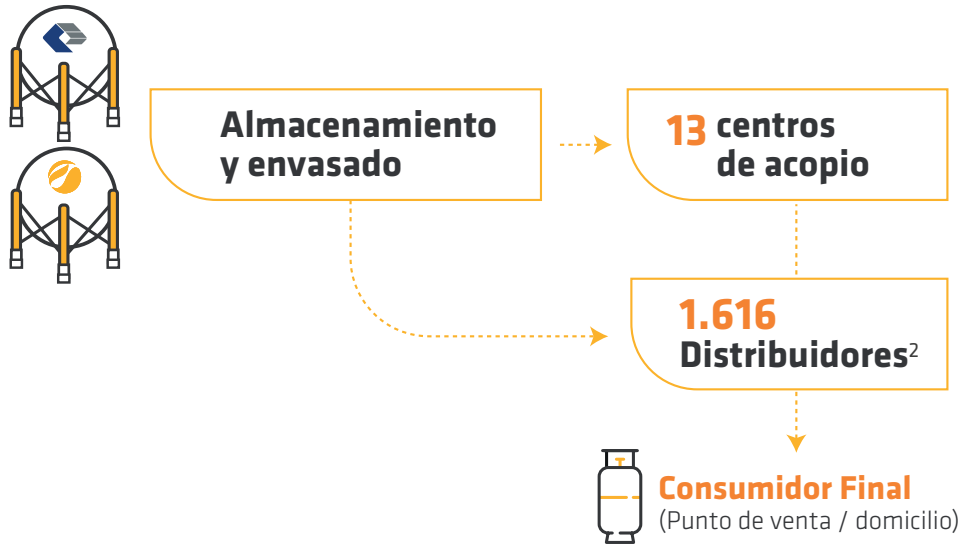
Nuestra red de distribución

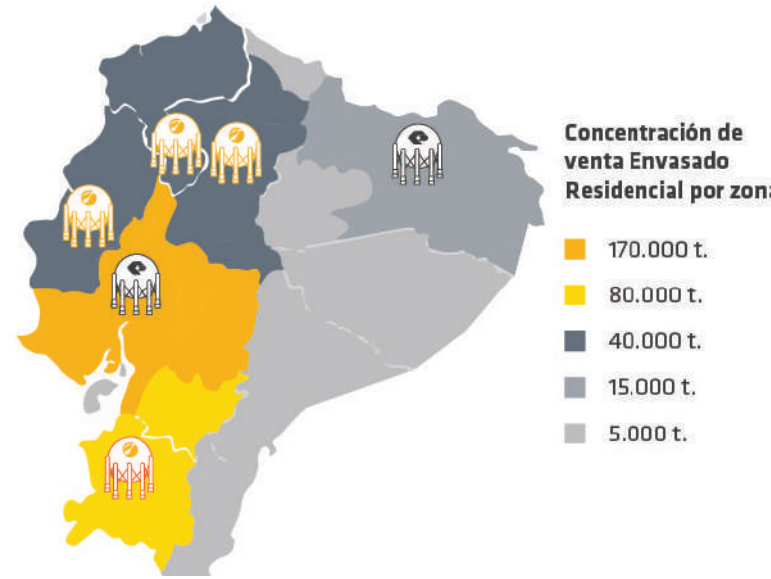
[GRI 3-3] [GRI 2-6]

La distribución de nuestros cilindros envasados, para uso doméstico e industrial, se realiza a través de 13 centros de acopio y 1.616 distribuidores, a nivel nacional.

Durante el 2022, logramos el crecimiento del 22 % del número de distribuidores en nuestra red.

La red de distribución está conformada por mayoristas y distribuidores con la que atendemos los mercados en la Costa, Sierra y Oriente, con excepción de las provincias de Carchi, Galápagos, Morona Santiago y Pastaza.





[2] *Se incluye el total de distribuidores minoristas que son facturados directamente por Duragas y por el centro de acopio. La información relacionada con los clientes atendidos por los centros de acopio es una estimación.*

2022

	Costa	Sierra	Oriente
Distribuidores	819	744	53
Centros de acopio	4	9	0

2021

	Costa	Sierra	Oriente
Distribuidores	786	488	53
Centros de acopio	3	8	0

Mantener a los distribuidores equipados y preparados para enfrentar los retos del mercado es una prioridad para nosotros. Para cumplir este objetivo, hemos implementado un plan de desarrollo de distribuidores, diseñado para comprender sus necesidades, potenciar sus negocios, proporcionarles los conocimientos necesarios y asesorarles para garantizar su cumplimiento normativo.

Durante el 2022, impartimos 1.234 horas/hombre de capacitación en asuntos relacionados con el transporte del producto.

Número de horas/hombre de capacitación a distribuidores

Plantas de envasado	
Bellavista	201
El chorrillo	353
Santo Domingo	130
Pifo	245
Shushufindi	45
Montecristi	260
Total	**1.234** Horas/hombre

Dotación de material

[GRI 2-6]

Para potenciar el crecimiento y el rendimiento de los distribuidores y mayoristas, les hemos proporcionado herramientas de gestión comercial tanto en formato impreso como digital.

Segmentación de distribuidores

[GRI 2-6]

Tamaño Ventas	Clasificación Ventas	% de Distribución 2022	% de Distribución 2021
Micro	0 – 2 ton	3 %	3 %
Pequeño	2 – 10 ton	24 %	24 %
Mediano	10 – 50 ton	49 %	50 %
Grande	50 – 250 ton	23 %	23 %

Transformación Digital

[GRI 2-6]

En el transcurso del año 2022, hemos fortalecido nuestra estrategia digital para mejorar significativamente la experiencia del cliente. Este avance nos ha permitido incrementar la productividad, agilizar los procesos y mejorar la escalabilidad.

Al mismo tiempo, nuestros niveles de servicio han mejorado, elevando la satisfacción de los clientes y reforzando nuestro proceso de mejora continua.

A continuación, brindamos información de los avances del plan de transformación digital que ejecutamos en 2022.

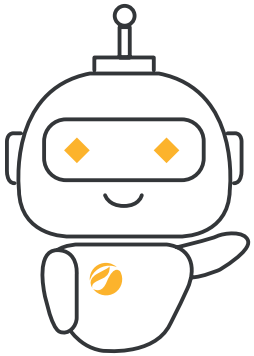
Familia Duragas

[GRI 2-6]

Durante el último año, esta aplicación ha madurado logrando un enlace eficiente con nuestra red de distribuidores, potenciando la eficacia en la interacción y mejorado la experiencia de uso de ellos y los clientes directos.

Familia duragas

	2022	2021
Número de usuarios registrados a nivel nacional	**881**	**823**
Número de pedidos realizados	**144.605**	**131.281**



Dbot

[GRI 2-6]

El año 2021 marcó un hito significativo en nuestra travesía tecnológica con la introducción de la automatización robótica de procesos (RPA). Esta innovación transformó los procesos de facturación y retenciones, mejorando la precisión de los datos y la velocidad de ejecución, lo que resultó en un aumento de la productividad y la eficiencia de costes.

En el 2022 hemos capitalizado esa experiencia y aprendizajes, llevando la automatización a un nuevo nivel. La cantidad de transacciones procesadas se elevó a 361.375, lo que representa un crecimiento del 359,8 % en comparación con el 2021.

No solo mejoramos los procesos que ya habíamos robotizado, sino que también incorporamos nuevos flujos de trabajo, como la gestión de la cartera de canalizado que incluye notificaciones por SMS, seguimientos de pago y solicitudes de reconexión.

DBOT

Indicador

	2022	2021
Número de facturas	154.572	68.374
Número de retenciones	22.563	10.220
Número de trx cartera canalizado	184.240	

Duragas Express

[GRI 2-6]

La aplicación móvil para que nuestros clientes soliciten sus cilindros Duragas de 15kg doméstico a domicilio, posee cobertura en la zona de Samborondón, desde La Puntilla hasta La Aurora, vía a la Costa, Ceibos, Urdesa, Miraflores y al sur de la ciudad. Los pedidos que se hacen a través de esta aplicación se asignan de manera eficiente a nuestros distribuidores en esas locaciones.

Además de simplificar el proceso de pedido, la aplicación ofrece una serie de ventajas adicionales que mejoran la experiencia del cliente, incluyendo opciones de pago con tarjetas débito o crédito, programación de entregas, seguimiento de pedidos en tiempo real, contacto directo con el repartidor y manejo de notificaciones.

Para promover el uso y dar conocimiento de los beneficios de la aplicación Duragas Express, hemos participado en eventos comunitarios y amplificado su visibilidad a través de publicidad.

APP móvil DURAGAS PRO

[GRI 2-6]

El APP Duragas Pro es la solución dirigida a nuestros clientes que necesitan gestionar el servicio de suministro de gas a granel, como hogares, hoteles, restaurantes y colegios, o suministro de gas con medidor como plazas, centros comerciales, edificios o urbanizaciones.

Esta aplicación les permite de una manera ágil y sencilla hacer sus pedidos de GLP, consultar facturas pendientes, realizar pagos e ingresar sus requerimientos de servicio fácilmente desde su celular y en el lugar donde se encuentren.

5 NUESTROS **CLIENTES**, EN EL **CENTRO DEL NEGOCIO**

5.1 Modelo de Atención al Cliente
5.2 Excelencia en el servicio y la atención a clientes

NUESTROS CLIENTES EN EL CENTRO DEL NEGOCIO

[GRI 2-6]

Nuestros productos y servicios con calidad, puntualidad y seguridad brindan un impacto tangible en la sociedad al estar ligada la energía a asuntos como el crecimiento económico, el desarrollo empresarial, el empleo, la salud, la educación de calidad, la alimentación, entre otros.

Bajo esta premisa, nuestros clientes están en el centro del modelo de negocio que impulsamos. Nos esforzamos cada día para hacer que la experiencia de cada uno de ellos sea única, poniendo a su disposición una amplia gama de productos y atendiendo sus requerimientos de manera ágil y segura. En esto radica nuestros principales factores de diferenciación y preferencia.

Durante el 2022 atendimos un total de 18.925 clientes de forma directa en todas las regiones del país.

Tipo de Cliente

	2022	2021	Total
Clientes de granel y vehicular	1.808	1.764	
Distribuidores minoristas	1.616	1.327	
Clientes de canalizado	15.092	14.596	
Clientes de ventas directas	409	404	
			18.925
			18.091

Los cimientos de nuestra gestión en este tema se fundamentan en las políticas de Servicio Post Venta y Cobranzas, y en las mejores prácticas que rigen el servicio al cliente.

A continuación, una breve descripción de los componentes que forman parte de la oferta de valor que ofrecemos a nuestros clientes:

Cultura de innovación y calidad

Continuidad del servicio

Soporte

Seguridad

Transparencia en la relación comercial

Cultura de innovación y calidad:
Promovemos una cultura de innovación para satisfacer y anticiparnos a las necesidades de los clientes.

Seguridad:
La seguridad de todos los que se relacionan con nosotros es primordial. Siempre estamos buscando formas de mejorar nuestros protocolos de seguridad y asegurarnos que estén a la vanguardia de la industria.

Soporte:
Nos comprometemos a estar siempre presentes para ofrecer asistencia en cada necesidad que pueda surgir. Somos más que un proveedor, somos su socio de confianza.

Continuidad del servicio:
Sabemos cuán esencial es nuestro servicio para su día a día. Por ello, trabajamos para garantizar la disponibilidad del producto.

Transparencia en la relación comercial:
Queremos que se sientan seguros y confiados al hacer negocios con nosotros. Por ello, respetamos toda la normativa legal, las reglas del mercado, y las leyes y directrices relacionadas con una competencia legal y leal.

5.1 MODELO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

[GRI 2-6]

Nuestro modelo de experiencia al cliente busca generar una experiencia positiva en el servicio proporcionado a los clientes, de tal manera que, en una sola interacción, obtengan soluciones rápidas y efectivas y, con ello, se consoliden su satisfacción y fidelidad.

Ingreso de incidencia - Front Office

Hemos estructurado un modelo de atención al cliente con un Front Office[1] que atiende y registra los requerimientos recibidos a través de varios canales de contacto.

Estas solicitudes se ingresan en un aplicativo automático donde los clientes son clasificados de acuerdo con el

[1] *Personal que tiene interacción directa con el cliente y registra su requerimiento.*

formato de consumo (gas envasado en cilindros, al granel y en red canalizada) y segmento (industrial, vehículos, agropecuario, comercial y doméstico), se asignan responsables, asegurando una respuesta personalizada, ágil y eficiente.

Gestión requerimiento - Back office

El Back Office[2] 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 que atendemos son:

- **Facturación**
- **Cobranzas**
- **Despachos**
- **Clientes nuevos y cancelaciones**
- **Actualización de datos de clientes**
- **Atenciones técnicas y mantenimientos**

[2] *Personal que resuelve los requerimientos del cliente.*

Informe de resultados

Una vez atendido el requerimiento, el personal del Front Office contacta al cliente y le comunica el resultado de su solicitud.

Todas las solicitudes gestionadas por el Front y Back Office quedan registradas en el aplicativo automático de requerimientos, con el nombre del responsable, su respectiva tipificación y datos del número de interacciones que han tenido con nuestro servicio. De esta manera, aseguramos la trazabilidad de la atención brindada.

Requerimiento solucionado

En el 2022 atendimos un total de 27.601 requerimientos de los clientes. El 100 % de ellos fueron resueltos dentro del tiempo definido.

Requerimientos por Tipo

						TOTAL
LÍNEA 1700	2022	67,05 % (18.506)	E-MAIL	2022	20,41 % (5.633)	WHATSAPP	2022	12,54 % (3.462)	27.601 100 %
	2021	56,09 % (14.652)		2021	28,71 % (7.499)		2021	15,20 % (3.971)	26.122 100 %

EL **98 %** de los requerimientos presentados por los clientes fueron atendidos y resueltos dentro del tiempo estipulado para cada tipo de solicitud.

5.2. EXCELENCIA EN EL SERVICIO Y LA ATENCIÓN A CLIENTES

[GRI 2-29]

En Duragas, escuchamos la voz de nuestros clientes a través de diversos mecanismos que hemos implementado como la atención a sus requerimientos por parte de nuestro equipo y la encuesta de satisfacción al cliente. Además, contamos con auditorías internas de nuestro sistema de gestión que evalúan la atención que brindamos y la puesta en marcha de una gestión de mejora continua en este proceso.

Contact Center

El personal de nuestro Contact Center atiende las solicitudes de los clientes de los segmentos industrial, agropecuario, vehicular, comercial y doméstico, por medio de los siguientes canales:

Línea telefónica
1700 387 242

Correo electrónico
clientes@duragas.com.ec

WhatsApp
098 430 0513

Trabajamos continuamente para mejorar los canales de atención existentes, a través de la automatización de actividades repetitivas. Esto nos permite agilizar las respuestas a los clientes y fomentar el autoservicio.

En diciembre de 2022 iniciamos el despliegue de la estrategia de omnicanalidad, que implica asegurar que nuestros múltiples canales de atención estén conectados. Esto con el objetivo de garantizar una experiencia satisfactoria a nuestros clientes, al mejorar la trazabilidad y el tiempo de respuesta a sus solicitudes. Nuestro objetivo es consolidar esta estrategia para el 2023.

Las principales solicitudes que atendemos por medio del Contact Center son 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.

A continuación, presentamos todas las interacciones que nuestro personal del Contact Center tuvo con nuestros clientes durante el 2022, incluyendo la gestión de atención de requerimientos, las mismas que son una muestra del desempeño de nuestro equipo.

Tipo de Contacto	2022	2021
Llamadas totales	90.739	131.860
Correos gestionados	72.528	16.424
Mensajes Whatsapp	22.437	---
Pedidos atendidos (solicitud de despachos de GLP)[3]	64.963	62.311
Requerimientos e inquietudes de clientes	27.601	26.122

La apertura de nuestro canal de Whatsapp produjo un efecto de disminución del 31,19 % en las llamadas gestionadas desde el servicio de atención al cliente. Además, tuvimos un crecimiento del 342 % en la gestión de requerimientos a través de los correos electrónicos clientes@duragas.com.ec y pedidos@duragas.com.ec.

Gestión directa de asesores comerciales

Nuestros agentes comerciales atienden directamente a la red de distribuidores a nivel nacional, las casas comerciales con las que trabajamos y a los clientes industriales. Ellos realizan su labor a partir de un modelo de gestión directa de atención y servicio, sobre la base de un plan de visitas previamente definido.

Resultados 2021 del servicio al cliente

Hacemos seguimiento constante a los indicadores que miden el desempeño de nuestra atención al cliente. A continuación, mostramos los resultados que evidencian una mejora continua.

[3] *Servicio al Cliente recepta la solicitud de pedidos de despachos de los clientes de granel y vehicular, clientes de ventas directas.*

Resultados del servicio al cliente (%)

- **Resolución de requerimientos de clientes en tiempo de respuesta**
  Mide el porcentaje de solicitudes de clientes resueltas dentro del tiempo definido.

  Indicador

  2022 › 98 % ⋮ 2021 › 97 %

- **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.

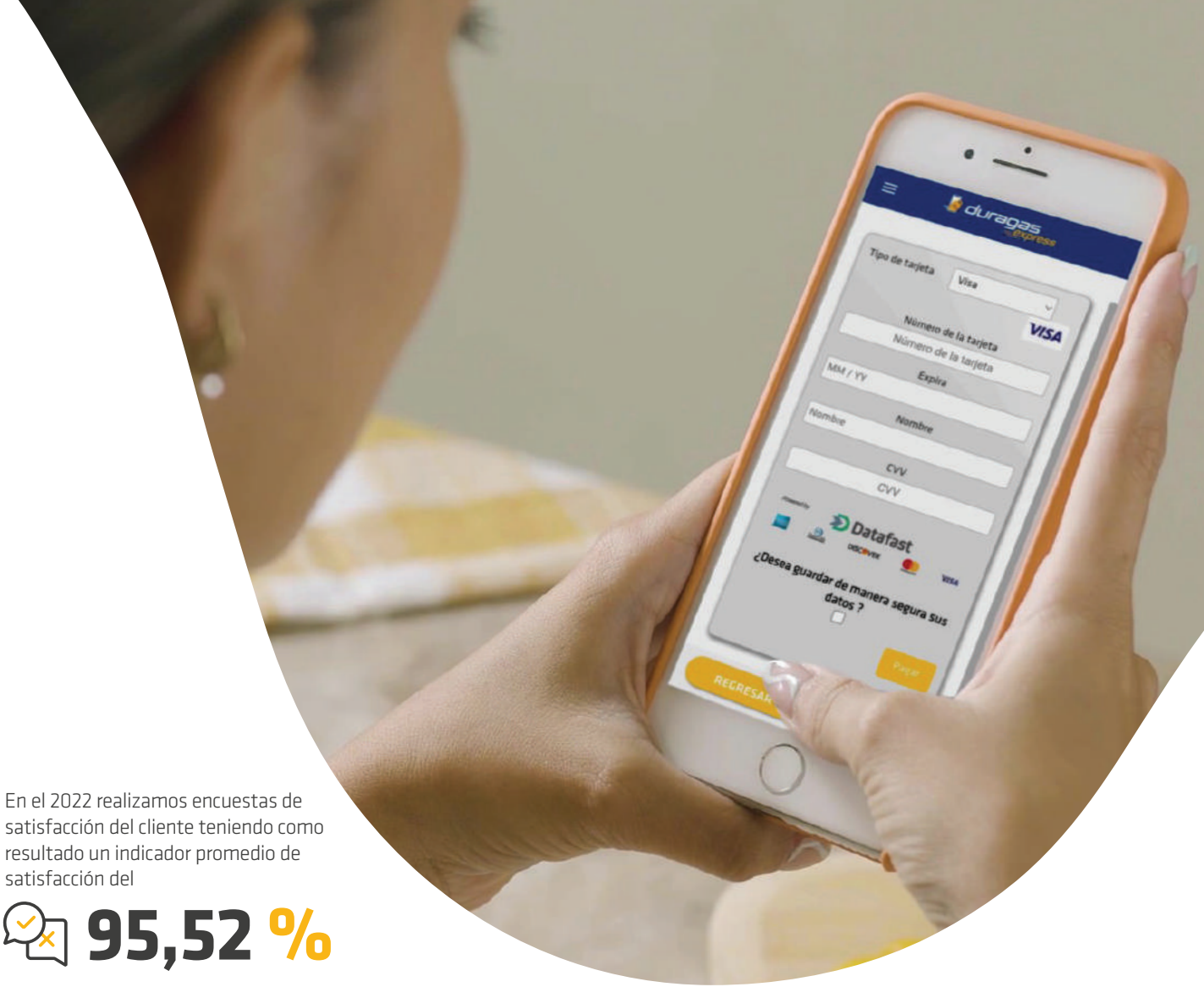
  Indicador

  2022 › 93 % ⋮ 2021 › 96 %

- **Satisfacción de los nuevos usuarios de GLP canalizado**
  Mide la calidad del servicio brindado.

  Indicador

  2022 › 96 % ⋮ 2021 › 91 %



En el 2022 realizamos encuestas de satisfacción del cliente teniendo como resultado un indicador promedio de satisfacción del

95,52 %

6 EMPLEO **JUSTO, DIVERSO Y EQUITATIVO**

6.1 La gestión de nuestros colaboradores
6.1.1 Generamos empleo local
6.1.2 Atracción y selección de talento
6.1.3 Nuestro modelo de desempeño
6.2 Generamos bienestar y un buen clima laboral
6.2.1 Salud y bienestar
6.2.2 Clima laboral
6.3 Desarrollo de nuestro equipo
6.3.1 Plan de formación
6.3.2 Programas regionales de capacitación
6.4 Practicas de empleo diverso e inclusivo
6.5 Respetamos la libertad de asociación y el derecho a la negociación colectiva
6.6 Compensación salarial

6.- EMPLEO JUSTO, DIVERSO Y EQUITATIVO

[GRI 11.10.1] [GRI 11.12.1]

En Duragas vivimos una cultura comprometida con nuestros valores, la salud y seguridad, el respeto a los derechos humanos, la excelencia y un alto sentido de cumplimiento de metas. Todo esto bajo el propósito de entregar soluciones energéticas diferenciadoras, seguras y efectivas que mejoran la calidad de vida de nuestros clientes.

Contribuimos a impulsar la economía del Ecuador, por medio de la generación de fuentes de empleo local, directo e indirecto. Nuestras prácticas laborales impactan positivamente en el desarrollo y el bienestar de nuestro equipo y sus familias.

A través de nuestra hoja de ruta del talento humano le brindamos a nuestros colaboradores un buen clima laboral, planes de beneficios, programas de salud y una cultura basada en valores. Gestionamos el desarrollo de sus carreras, promovemos su desempeño y les ofrecemos un modelo de compensación, basado en la equidad salarial.

En nuestra gestión tenemos varias normas que instrumentan nuestro actuar, entre ellos el Reglamento Interno de Trabajo, las Políticas y Procesos de Reclutamiento y Selección de Personal, Compensación, Inducción de Personal, Formación, Capacitación y Entrenamiento, entre otros.

Mantenemos un proceso de escucha activa con nuestros colaboradores. Por ello, hemos creado una serie de espacios como: la encuesta anual de clima laboral, el Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo, el Canal de Denuncias, entrevista de salida para el personal que se desvincula de la organización. También, destacamos la implementación de una reunión semestral para entender y gestionar los desafíos a los que se enfrentan los nuevos colaboradores durante su proceso de vinculación, inducción y adaptación a nuestra organización.

Además, aseguramos que la gestión de los colaboradores esté alineada con la estrategia de la compañía, a través de la definición de objetivos organizacionales e individuales que permiten el cumplimiento de la estrategia del negocio a corto y a largo plazo.

Durante el 2022, nuestro objetivo fue mantener o superar el resultado de 90 % de satisfacción en nuestra encuesta de clima laboral. Una meta que alcanzó el 100 % de su cumplimiento, certificando que contamos con un equipo que trabaja a gusto y comprometido con la misión de nuestra organización.

6.1 LA GESTIÓN DE NUESTROS COLABORADORES

[GRI 11.10.1] [GRI 11.12.1] [GRI 2-7]

Nuestro equipo humano está compuesto por 417 personas, de las cuales, el 98 % laboran bajo contrato indefinido. Nuestras operaciones se desarrollan en diferentes zonas del país, generando empleo local directo e indirecto.

[1] Los datos se presentan basados en la plantilla del personal al 31 de diciembre de 2022. Durante el período objeto del informe no se presentaron fluctuaciones significativas del número de empleados.

6.1.1 GENERAMOS EMPLEO LOCAL[1]

[GRI 2-7] [GRI 11.11.2] [GRI 11.10.2]

2022
Colaboradores Duragas
417

Hombres **355** | Mujeres **62**

2021
Colaboradores Duragas
411

Hombres **343** | Mujeres **68**

2022
Colaboradores por región en Ecuador
417

Costa **358** | Sierra **59**

2021
Colaboradores por región en Ecuador
411

Costa **357** | Sierra **54**

2022
Personas con **contrato indefinido**
410

Hombres **350** | Mujeres **60**

Costa **352** | Sierra/Oriente **58**

2021
Personas con **contrato indefinido**
396

Hombres **336** | Mujeres **60**

Costa **345** | Sierra/Oriente **51**

2022

Empleados a **tiempo completo**

417

Hombres	Mujeres
355	62

Costa	Sierra/Oriente
358	59

2022

Empleados a **tiempo parcial**

0

Hombres	Mujeres
0	0

Costa	Sierra/Oriente
0	0

2022

Personas con **contrato temporal**

7

Hombres	Mujeres
5	2

Costa	Sierra/Oriente
6	1

2021

Empleados a **tiempo completo**

409

Hombres	Mujeres
342	67

Costa	Sierra/Oriente
356	53

2021

Empleados a **tiempo parcial**

2

Hombres	Mujeres
1	1

Costa	Sierra/Oriente
1	1

2021

Personas con **contrato temporal**

15

Hombres	Mujeres
7	8

Costa	Sierra/Oriente
12	3

CONTRATACIÓN LOCAL

	Guayas	El Oro	Manabí	Pichincha
2022	259	41	35	57
2021	256	41	36	52

	Santo Domingo	Sucumbíos	Expatriado
2022	23	2	0
2021	23	2	1

2022
63 salidas del personal
15,1 % Tasa de rotación

2021
44 salidas del personal
10,7 % Tasa de rotación

ROTACIÓN DE PERSONAL POR RANGO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN[2]

2022

Hombres **52**

Mujeres **11**

Costa **45**

Sierra oriente **18**

Menores de 30 años **33**

Entre 30 y 50 años **30**

Más de 50 años **0**

2021

Hombres **41**

Mujeres **3**

Costa **30**

Sierra oriente **14**

Menores de 30 años **20**

Entre 30 y 50 años **21**

Más de 50 años **3**

Adicionalmente, recibimos el soporte permanente de empresas especializadas en varios servicios de apoyo al giro de negocio. Estas relaciones comerciales generan empleo local en los lugares donde operamos.

Trabajadores que no son empleados[3]

[GRI 2-8] [GRI 11.10.5]

Tipo de trabajador	Relación contractual	Tipo de trabajo que realiza	Cantidad 2022	Cantidad 2021
Seguridad	Contrato servicios complementarios	Guardias de seguridad	31	28
Limpieza	Contrato servicios complementarios	Auxiliares de limpieza	11	11
Alimentación	Contrato servicios complementarios	Auxiliares de cocina, servicio de catering	10	11
Becarios	Contrato de pasantías	Pasantes	7	9
			59 Total 2022	**59** Total 2021

[2] Nuestros procesos de desvinculación cumplen siempre las normativas legales, esto incluye los plazos de aviso mínimos de cambios operacionales.

[3] Los datos se presentan basados en la plantilla del personal al 31 de diciembre de 2022. Durante el período objeto del informe no se presentaron fluctuaciones significativas del número de trabajadores.

Al momento no contamos con programas preestablecidos de ayuda a la transición u outplacement.

6.1.2. ATRACCIÓN Y SELECCIÓN DE TALENTO

Mediante un proceso de selección exhaustivo, centrado en valores, cultura y competencias, incorporamos nuevos talentos a nuestro equipo humano.

Para facilitar la integración y la familiarización de los nuevos empleados, contamos con un proceso de inducción que les permite alinearse a la filosofía empresarial y vincularse con las diferentes áreas.

Nuestros procesos de selección cumplen siempre las normativas legales de contratación y se basan en un sistema de meritocracia que nos caracteriza. Dentro de este enfoque, promovemos la contratación de jóvenes talentos ofreciéndoles una experiencia de aprendizaje y la oportunidad de iniciar el desarrollo de su carrera profesional. También, buscamos activamente la inserción de personas con discapacidad y la inclusión de personal femenino en posiciones operativas, entre otros objetivos de diversidad e igualdad de oportunidades.

Nuevas Contrataciones

2022: 65

2021: 68

Tasa de nuevas contrataciones

2022: 15,6 %

2021: 16,5 %

NUEVAS CONTRATACIONES POR RANGO DE EDAD, SEXO Y REGIÓN

2022

Hombres **60**

Mujeres **5**

Costa **42**

Sierra oriente **23**

Menores de 30 **34**

Entre 30 y 50 años **31**

Más de 50 años **0**

2021

Hombres **51**

Mujeres **17**

Costa **50**

Sierra oriente **18**

Menores de 30 **41**

Entre 30 y 50 años **27**

Más de 50 años **0**

Brindamos estabilidad laboral a nuestros empleados, para su propio bienestar y porque valoramos el conocimiento acumulado y la experiencia adquirida de nuestro equipo. Esta gestión se ve reflejada en el índice de antigüedad del trabajo.

ANTIGUEDAD LABORAL 2022

	Menos de 5 años	5 a 10 años	10 a 15 años	15 a 20 años	Más de 20 años
Mujeres	23	9	10	6	14
Hombres	141	74	57	65	18
Total	164	83	67	71	32

6.1.3 NUESTRO MODELO DE DESEMPEÑO

[GRI 404-3] [GRI 2-18]

Hemos implementado un modelo de desempeño que nos permite medir de forma objetiva e integral el aporte individual y por área al cumplimiento de los objetivos de la empresa. De esta manera, administramos el talento, potenciamos el desarrollo profesional de nuestros colaboradores, y sostenemos una gestión de personas asentada en el progreso individual y la superación personal.

Valoramos para cada colaborador, 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 de 360 grados.

El modelo conlleva a una bonificación adicional monetaria anual acorde a la calificación individual obtenida.

En 2022 se cumplieron el 100 % de los objetivos organizacionales.

Características del Modelo de Desempeño

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.

Evaluaciones periódicas de desempeño y desarrollo profesional por categoría

	Excepción[4]		Evaluados		Sin Evaluación	
	H	M	H	M	H	M
Gerentes	0	0	8	1	0	0
Jefes	0	0	24	11	0	0
Profesionales	2	1	61	43	2	2
Operativos	15	0	242	5	0	0
	17	1	335	60	2	2
Total	18		395		4	

Evaluamos a 395 colaboradores durante el año 2022, llegando al 94 % de nuestra plantilla total.

[4] *De este programa quedaron excluidos aquellos empleados que ingresaron después de 30 de septiembre de 2022.*

6.2 GENERAMOS BIENESTAR Y UN BUEN CLIMA LABORAL

[GRI 11.10.1] [GRI 11.12.1]

En Duragas fomentamos la excelencia y el alto desempeño de nuestro equipo en un entorno laboral saludable, cómodo, ameno y motivador que impulse su desarrollo integral y compromiso, mediante iniciativas y prácticas que abarcan de manera integrada aspectos emocionales, físicos, profesionales y financieros.

6.2.1 SALUD Y BIENESTAR

[GRI 11.9.1] [GRI 11.9.2] [GRI 11.9.8] [GRI 11.9.9]

El cuidado de la salud y el bienestar de nuestro equipo forma parte de los objetivos estratégicos del negocio, cuya gestión se instrumenta en nuestro Sistema de Gestión de Salud y Seguridad en el trabajo, certificado bajo la norma ISO 45001. Este sistema cubre al 100 % de los colaboradores [5] en todos los centros de trabajo.

Además, el sistema está en línea con el enfoque de la compañía de procurar también el bienestar, la salud y la seguridad de nuestros contratistas, proveedores, clientes y visitantes, con el objetivo de mantener un desempeño de clase mundial [6].

Nuestra gestión en este asunto contempla cuatro ejes principales de intervención:

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

2 **Higiene ocupacional.**

3 **Seguimiento a la salud y atención médica.**

4 **Análisis de información y reporting.**

La planificación anual de Salud y Bienestar se diseña tomando como base 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.

- **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.**

A través de este plan fomentamos una vida sana y atendemos aspectos de ergonomía y morbilidad que puedan afectar el normal desarrollo de las actividades de los colaboradores, gestionando también los principales riesgos de salud identificados.

[5] Para conocer más sobre el Sistema de Gestión de Salud y Seguridad ir al capítulo 2: La seguridad, un valor fundamental.
[6] El Sistema de Gestión cubre a los trabajadores que no son empleados como contratistas y colaboradores de proveedores que visitan nuestras instalaciones o laboran en ellas. Durante el 2022 no se llevaron a cabo auditorías internas o externas del sistema a este personal.

Para el 2022 establecimos los siguientes objetivos en materia de salud ocupacional:

1. Gestionar el seguimiento a la salud del 100 % de los colaboradores en cumplimiento de las evaluaciones médicas ocupacionales y de retiro.

2. Cuidar la salud emocional mediante la realización anual de la evaluación de riesgo psicosocial y el cumplimiento del plan en un 100 %.

3. Reducir el ausentismo por enfermedad general.

Por otra parte, promovemos la participación de nuestros colaboradores en la gestión de la salud, empoderándolos para la vivencia de una cultura preventiva y activa en estilos de vida saludables. Contamos con un Comité Paritario de Salud y Seguridad en el trabajo, de acuerdo con la normativa ecuatoriana. [7]

PROGRAMAS DE SALUD

[GRI 11.9.4] [GRI 11.9.6] [GRI 11.9.7]

Todos los servicios de salud en el trabajo los lidera el departamento de Salud Ocupacional, conformado por un médico ocupacional y un enfermero que trabajan a tiempo completo, y por médicos ocupacionales de visita frecuente. Este servicio se brinda tanto a personal propio, como a terceros que pudieran necesitar asistencia mientras se encuentran cumpliendo con sus contratos de servicios dentro de nuestras instalaciones. [8]

Además, otorgamos de forma gratuita un servicio de medicina prepagada, que brinda cobertura en atenciones médicas por emergencia y enfermedades a todos los empleados de la compañía, inclusive cónyuges e hijos hasta los 25 años.

En todos los centros de trabajo definimos un plan de formación de seguridad, salud y medio ambiente para todos los empleados, el cual es desarrollado en función de los peligros y aspectos que se han identificado en las operaciones.

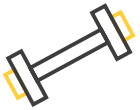
Para mejorar la calidad de los procesos de capacitación, evaluamos todas las actividades formativas mayores a cuatro horas a través de una encuesta de satisfacción que mide la calidad del instructor, metodología, infraestructura, organización, entre otros aspectos.

[7] Información sobre el Comité Paritario se detalla en el capítulo La seguridad, un valor fundamental.

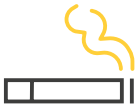
[8] En los centros de trabajo de Bellavista, Pifo, Montecristi y Santo Domingo contamos con áreas de enfermería por medio de las que se ejecutan las actividades de salud planificadas y, en Chorrillo, al no ser un centro propio, éstas se ejecutan en la sala de reuniones de las oficinas administrativas.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

Programas que fomentan la salud de los colaboradores

Atención nutricional: accede bajo indicación médica para mejorar la nutrición o enfermedades del metabolismo.



Fomento de la actividad física facilitando acceso gimnasio virtual para todos los colaboradores y sus familias.



Programa de prevención de alcohol tabaco y drogas, fomento de actividad física, charlas de sensibilización sobre los efectos negativos en la salud por el consumo de estas sustancias: pruebas aleatorias de alcohol con consentimiento informado al personal expuesto a riesgos del área operativa y conductores de transporte de GLP.

En todos los centros propios de trabajo mantenemos la certificación de espacios 100 % libres de humo de tabaco, de esta manera aseguramos ambientes de trabajo saludables.

Programa de salud sexual y reproductiva: charlas al personal, exámenes de sangre a hombres y mujeres para

detectar alteraciones en sus órganos reproductivos desde los 45 años en adelante. Exámenes a través del seguro privado sin costo de papanicolaou, mamografía, prostático, cobertura de maternidad, cobertura de vitaminas prenatales, ligadura, vasectomía.

Programa de riesgos psicosociales: evaluación confidencial de todos los empleados mediante el método español FPSICO 4.0. Charlas sobre discriminación y acoso laboral, también sobre violencia contra la mujer en los espacios de trabajo.

Programa de atención al empleado (con alcance extendido a sus familias): contención emocional en diversos casos como crianza, relaciones de pareja, asesorías legales y financieras, etc.

Programa de vacunación: contra la difteria, tétanos y tosferina y para la prevención de enfermedades generales (influenza, COVID-19 y hepatitis A y B).

GESTIÓN DE RIESGOS A LA SALUD

[GRI 11.9.1] [GRI 11.9.8] [GRI 11.9.11]

Para la evaluación de riesgos utilizamos metodologías de Análisis y Gestión de Riesgos de todos los procesos y actividades de la empresa, para una correcta y continua identificación de peligros y evaluación de riesgos.

Los resultados de las evaluaciones de riesgo son una herramienta de mejora continua del sistema de gestión, debido a que, como resultado de estas, se identifican actividades y procesos con riesgos que no sean aceptables, y dependiendo de su nivel de riesgo la metodología aplicada define los tipos de estrategia de acción a tomar con la finalidad de buscar siempre estar en el rango aceptable. Estas acciones o recomendaciones se transforman en planes de trabajo con responsables, plazos y recursos a incurrir.

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 mejores 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.

Durante el 2022, no se presentaron fallecimientos resultantes de una dolencia o enfermedad laboral, ni se registró ninguna dolencia o enfermedad laboral.

BENEFICIOS LABORALES

[GRI 11.10.3]

Nuestro equipo es parte integral del negocio, y su bienestar es nuestra máxima prioridad, por lo cual, les brindamos un plan de beneficios adaptado a sus necesidades:

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 y del padre, día del trabajo, navidad y fin de año)

PRÉSTAMOS AL PERSONAL

[GRI 11.10.3]

Buscamos estar presentes en la vida de nuestros colaboradores y sus familias en situaciones que un apoyo financiero es necesario, como dificultades de salud, mejoramiento o compra de vivienda, educación para sus hijos, entre otras. Para apoyarlos, les facilitamos financiamiento a cero intereses.

En el año 2022, desembolsamos US$ 282.382 en préstamos y anticipos para colaboradores, y en los últimos tres años, el valor acumulado ha ascendido a US$ 842.847.

PERMISO PARENTAL

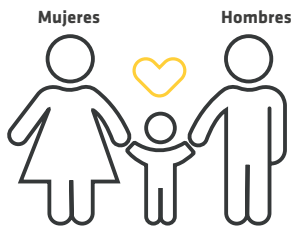
[GRI 11.10.4] [GRI 11.11.3]

Todos los empleados gozan de la licencia de paternidad y maternidad, cumpliendo con las disposiciones establecidas por ley vigente.

En 2022, nueve colaboradores accedieron al permiso parental, y al finalizar su periodo de licencia el 100 % regresó a su puesto de trabajo.

100 %
Tasa de regreso al trabajo luego de terminar el permiso parental 2022

100 %
Tasa de retención del trabajo 12 meses después del permiso parental



100 %
Tasa de regreso al trabajo luego de terminar el permiso parental 2022

100 %
Tasa de retención del trabajo 12 meses después del permiso parental

Permiso parental

	2022		2021	
	H	M	H	M
Empleados que han tenido derecho a permiso parental.	8	1	22	2
Empleados que se han acogido al permiso parental.	8	1	22	2
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental.	8	1	22	2
Empleados que han regresado al trabajo después de terminar el permiso parental y que seguían siendo empleados 12 meses después de regresar al trabajo.	22	2	27	0

6.2.2 CLIMA LABORAL

[GRI 2-29]

Anualmente invitamos a participar a todo el personal en una encuesta de clima laboral ejecutada por un proveedor externo. La encuesta forma parte de un modelo impulsado a nivel regional que abarca 15 dimensiones, que cubren todos los aspectos que, como Duragas, consideramos relevantes y que afectan el ambiente de trabajo, influyendo en las motivaciones y conductas de las personas.

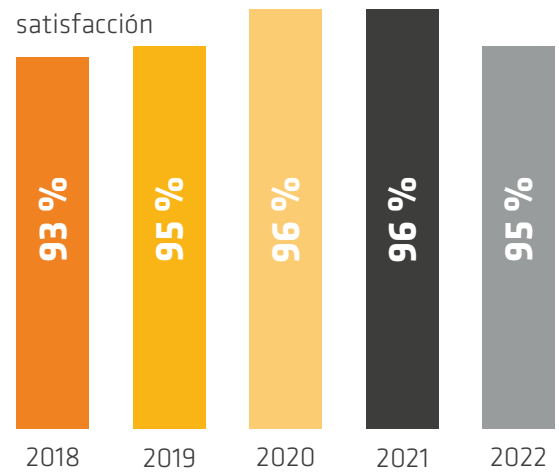
La encuesta incluye asuntos de clima, seguridad, liderazgo, gestión de riesgo.

En 2022 con una participación del 99 % de los empleados en la encuesta[9], alcanzamos una calificación positiva de satisfacción del 95 %.

Los resultados generales y específicos se socializaron con cada gerencia, y se levantaron 29 planes de acción relacionados con actividades asociadas a los asuntos con mayor oportunidad de mejora.

Resultados Generales

Clima laboral



6.3 DESARROLLO PROFESIONAL

[GRI 11.10.7]

Nuestra misión de entregar soluciones energéticas innovadoras, seguras y efectivas se materializa gracias a la acción de nuestro equipo en el día a día. De esta premisa parte nuestro compromiso con el desarrollo de competencias de nuestros colaboradores.

6.3.1 PLAN DE FORMACIÓN

Anualmente construimos un plan de formación basado en las necesidades de capacitación detectadas para cada uno de los colaboradores y realizamos un seguimiento semestral del mismo para asegurar su cumplimiento. El objetivo que perseguimos es el cierre de brechas detectadas, de manera que logremos mejorar el desempeño del equipo.

Los programas de entrenamiento que impartimos, con el apoyo de instructores externos, abordan varias temáticas, entre las que destacamos: liderazgo, seguridad y gestión comercial.

[9] En la encuesta de clima laboral participan los colaboradores con contrato a término indefinido y antigüedad mínima de 3 meses. De acuerdo con este criterio, los empleados encuestados fueron 390.

192 Personas participaron de los programas en 2022

Nombre de programa	Alcance	Número de participantes 2022	Número de participantes 2021
Programa Líderes 3D	Jefaturas	50	50
Programa de Profesionalización para el Ejercicio Comercial	Área de ventas	20	20
Programa Liderazgo en Seguridad	Gerencias y Jefaturas	45	40
Maestrías	Jefaturas	2	0
Programa Formador de Formadores	Jefaturas y cargos claves	25	0
Programa de Liderazgo Femenino Red Mujeres Latam	Personal Femenino	50	50

AULA

[GRI 11.10.7]

Dentro de nuestra plataforma *Conectados* [10] disponemos de este espacio en línea, mediante el cual los colaboradores pueden acceder a cursos normativos o técnicos que aportan al cumplimiento de los objetivos de la empresa y su desarrollo personal.

[10] *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.*

Se destacan asuntos normativos, manuales y procedimientos, herramientas tecnológicas, temáticas relacionadas con salud y bienestar, seguridad y medioambiente, así como asuntos relacionados al negocio.

6.3.2 PROGRAMAS REGIONALES DE CAPACITACIÓN

3D Programa de liderazgo para mandos medios

[GRI 11.10.7]

Impulsamos las competencias de liderazgo del modelo regional en los mandos medios, 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.

En 2022, completamos el tercer módulo del programa formativo 3D de mediano plazo para todos los jefes de la organización.

50 Colaboradores de mandos medios participaron del programa.

Media de horas de formación al año por empleado por categoría laboral

[GRI 11.10.6] [GRI 11.11.4]

En 2022 registramos una media general de 48,37 horas de capacitación por colaborador.

Media de horas de capacitación

Hombres

48,66 horas

Gerentes	Profesionales
96,69	36,97
Jefes	**Operarios**
68,15	48,16

Mujeres

46,71 horas

Gerentes	Profesionales
95,50	38,7
Jefes	**Operarios**
91,13	20,64

Plan de Sucesión

Usamos la metodología corporativa definida para mapear sucesores de corto y mediano plazo para cargos claves.

En este proceso 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[11].

6.4 PRÁCTICAS DE EMPLEO DIVERSO E INCLUSIVO

[GRI 11.11.1] [GRI 11.11.5] [GRI 11.11.6] [GRI 11.11.7]

La no discriminación es un derecho humano y fundamental en el trabajo. La discriminación puede imponer cargas laborales desiguales sobre las personas, retribuciones no justas, o denegar oportunidades legítimas basadas en el mérito individual. Además, somos conscientes de que tradicionalmente en nuestro sector las plazas de trabajo han sido ocupadas por hombres, ocasionando una brecha de género.

Conscientes de estas realidades presentes en la sociedad, estamos comprometidos con el objetivo de gestionar la diversidad de nuestro equipo de trabajo de manera intencional y estratégica para fortalecer la equidad de oportunidades y la inclusión plena en Duragas.

Nuestro Código de Ética Corporativo aborda temas como el trato equitativo, la no discriminación, el respeto a los derechos humanos, entre otros que promueven un ambiente de trabajo diverso e inclusivo.

Durante el 2022, estructuramos nuestro Plan de Diversidad e Inclusión. Su objetivo es 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.

Durante el 2022 ejecutamos las siguientes iniciativas:

- Nos unimos al Programa Corporativo Red Mujeres Latam que busca fomentar la participación de las mujeres dentro de la organización.
- Llevamos a cabo charlas a todo el personal sobre las políticas de acoso laboral.
- Impartimos talleres de sensibilización sobre acoso laboral.

En cuanto a la equidad de género, promovemos y motivamos el empoderamiento de las mujeres en las diferentes posiciones de nuestra organización, a través de políticas que garantizan las mismas oportunidades de desarrollo y liderazgo de hombres y mujeres.

- Política de Prevención de Acoso Laboral.
- Política de Inclusión y Diversidad.

Asimismo, trabajamos en nuestro objetivo de incrementar al 15 % nuestra plantilla de mujeres operativas. Por ello, presentamos ternas de hombres y mujeres calificados para las vacantes operativas; en Duragas prima la meritocracia y cada responsable selecciona a quien mayor puntaje obtenga.

El proyecto de Diversidad e Inclusión ha incidido positivamente en la comprensión de la importancia de trabajar diariamente por forjar una cultura organizacional libre de acoso y discriminación. La difusión de estos temas en cada centro de trabajo ha proporcionado la mitigación progresiva de sesgos inconscientes aportando objetividad en la toma de decisiones y a incrementar la empatía.

Diversidad Colaboradores

Mujeres **15 %**

Hombres **85 %**

Menores de 30 años	Entre 30 y 50 años	Mayores a 50 años
26 %	62 %	12 %

En nuestra fuerza laboral hemos incorporado personas con discapacidad, en todas las categorías profesionales, a quienes buscamos incluir de manera plena en nuestro ambiente y cultura laboral.

Porcentaje de personal con discapacidad

Categoría profesional	2022	2021
Gerentes	0,24 %	0,25 %
Jefes	0,24 %	0,25 %
Profesionales	2,2 %	2,02 %
Operarios	1,22 %	1,26 %
Total sobre plantilla	4 %	4 %

Relación
Edad - Género

Hombres

2022	Gerentes	Jefes	Profesionales	Operativos
Menores de 30 años	0 %	0 %	44 %	97 %
Entre 30 y 50 años	100 %	69 %	64 %	98 %
Mayores a 50 años	75 %	67 %	70 %	100 %

Mujeres

2022	Gerentes	Jefes	Profesionales	Operativos
Menores de 30 años	0 %	0 %	56 %	3 %
Entre 30 y 50 años	0 %	31 %	36 %	2 %
Mayores a 50 años	25 %	33 %	30 %	0 %

Entre otros indicadores, evaluamos el ratio del salario y la remuneración de mujeres frente a hombres, asegurando la equidad salarial.

Ratio del salario base y de la remuneración de mujeres frente a hombres[12]

Categoría profesional	2022 H	2022 M	2021 H	2021 M
Gerentes	1,21	0,79	1,11	0,89
Jefes	1,04	0,96	1,02	0,98
Profesionales	0,99	1,01	1,01	0,99
Operarios	0,97	1,03	1,02	0,98

Además, para asegurar que tenemos un ambiente libre de cualquier tipo de discriminación, violencia o acoso ponemos a disposición de los colaboradores un canal de denuncias formal que les permite notificar cualquier tipo de discriminación o situación que atente a su integridad. Este canal es confidencial.

Durante el 2022, no han sido reportados casos de discriminación a través de este canal de denuncias.

[12] 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 (incluye al Gerente General) y mujeres, las mujeres gerentes ganan en promedio 0,21 por ciento menos que el promedio del salario de su categoría. Los gerentes hombres ganan en promedio un 0,21 por ciento más que el salario de la categoría gerencial.

6.5 RESPETAMOS LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y EL DERECHO A LA NEGOCIACIÓN COLECTIVA

[GRI 11.13.1] [GRI 2-30] [GRI 11.13.2]

El respeto a la libertad de asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva son derechos humanos que deben ser abordados en el trabajo.

En Duragas, promovemos y respetamos los derechos humanos y garantizamos el cumplimiento de los derechos del trabajador. Nuestras prácticas laborales se alinean con el cumplimiento normativo legal y ninguna de ellas coarta la libertad de asociación y la negociación colectiva.

Nuestro Código de Conducta Corporativo y sus políticas de apoyo, guían y aseguran nuestro actuar y el de nuestros socios comerciales en lo que respecta a este asunto, y otros que nos permiten mantener altos estándares de conducta y ética empresarial.

Hasta la fecha de elaboración de este informe no hemos tenido solicitud de formación de ninguno tipo de asociación por parte de nuestros empleados.

6.6 COMPENSACIÓN SALARIAL

[GRI 2-19] [GRI 2-20] [GRI 2-21]

En Duragas gestionamos los salarios del personal con base en un modelo de compensación salarial, que contempla lineamientos establecidos a nivel corporativo y un estudio salarial local que se realiza a través de una empresa internacional especializada en estos asuntos.

En el proceso de revisión salarial participan Gerentes, el Departamento de Administración y Compensaciones, y la Gerencia General[13].

[13] *En el proceso de determinación de la remuneración del equipo no participan miembros externos independientes a Duragas.*

Nuestro sistema de compensación de nivel ejecutivo se basa en una remuneración fija, de acuerdo con lo establecido en el estudio de mercado de la empresa consultora, que define rangos y escalas salariales.

Además, otorgamos una remuneración variable vinculada al Modelo de Desempeño[14] basado en meritocracia, cumplimiento de objetivos empresariales y desarrollo de competencias. Esta retribución se paga de forma anual a todos los empleados administrativos, incluidos cargos gerenciales.

Resaltamos que el pago de la remuneración variable está ligado al cumplimiento de objetivos empresariales que definimos año a año y aborda nuestra gestion de impactos sobre la economia, el medio ambiente y las personas. De esta manera aseguramos que la retribución de nuestra gente esté ligada al proceso de debida diligencia de nuestros impactos.

16,85 Ratio de compensación total anual[15] de la persona mejor pagada en Duragas con respecto a la mediana de la compensación total anual de todos los empleados.

1,77 Ratio del porcentaje de incremento de la compensación total anual de la persona mejor pagada con respecto a la mediana del porcentaje de incremento de la compensación total anual de todos los empleados.

[14] La política de remuneración variable que manejamos en Duragas condiciona el bono de desempeño a impactos sobre la economía, medio ambiente y personas.
[15] Se considera todos los ingresos y se excluye de esta data el impuesto retenido y el aporte al IESS.

7 GESTIÓN AMBIENTAL **RESPONSABLE**

7.1 Apoyando la adaptación y transición a una economía baja en carbono
7.1.1 EL GLP en la transición energética
7.1.2 Nuestras acciones a favor del clima
7.2 Nuestro desempeño ambiental
7.2.1 Nuestro Sistema de Gestión Ambiental
7.2.2 Operaciones ecoeficientes

7.1 APOYANDO LA ADAPTACIÓN Y TRANSICIÓN A UNA ECONOMÍA BAJA EN CARBONO

[GRI 11.1.1] [GRI 11.2.1]

Nuestra industria es un aliado esencial para alcanzar el ODS7[1] Garantizar el acceso a una energía asequible, segura, eficiente y sostenible, y apalancar la consecución de otros como la generación del crecimiento económico, el desarrollo industrial, el empleo, la salud, la educación de calidad, poner fin a la pobreza y al hambre, entre otros.

Sin embargo, además de suplir la demanda de energía, nuestra industria mantiene latente el desafío de ampliar su acción en la lucha contra el cambio climático a través de la innovación en productos y servicios sostenibles, y la reducción de sus emisiones tanto en la producción y comercialización, como en el uso de la energía.

Desde nuestro plan de acción sostenible, aportamos a estos objetivos al brindar a nuestros clientes una fuente de energía alternativa que se caracteriza por ser limpia, eficiente y baja en carbono. También estamos trabajando en nuevas soluciones energéticas adaptadas a las necesidades y procesos de nuestros clientes[2].

Asimismo, medimos, controlamos y compensamos nuestras emisiones de gases de efecto invernadero en todos los procesos.

De esta manera, nos estamos adaptando para enfrentar los riesgos presentes y los previstos relacionados con el cambio climático; y a la vez contribuir a la capacidad de nuestra sociedad en el proceso de transición a una economía baja en carbono.

7.1.1 EL GLP en la transición energética

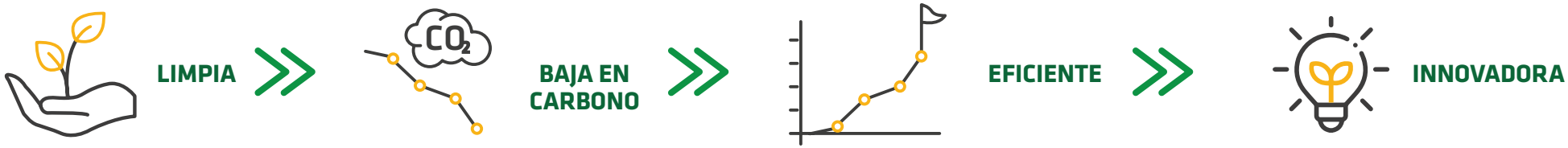
Por sus varias ventajas, el GLP puede desempeñar un papel clave en la transición hacia un modelo energético más seguro, sostenible y efectivo.

¿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.

[1] Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de la Organización de las Naciones Unidas (ONU).
[2] Ver más información sobre este punto en el capítulo 3 Creación de valor sostenible.



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.

7.1.2 NUESTRAS ACCIONES A FAVOR DEL CLIMA

[GRI 11.1.1] [GRI 11.2.1]

Los procesos de transporte, almacenamiento, envasado y comercialización generan emisiones de gases de efecto invernadero que contribuyen al cambio climático.

Por esto, en Duragas estamos comprometidos en desempeñar un rol importante en la lucha contra esta problemática global, aportando tanto con la disminución y compensación de las emisiones que generamos, como con el apoyo a nuestros clientes en brindarles soluciones que les permitan eficiencias energéticas.

En línea con nuestros objetivos de eficiencia productiva y sostenibilidad, hemos medido nuestras emisiones e implementado medidas tanto de control y reducción del consumo de recursos naturales, especialmente energéticos, como de optimización de los 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.

Además, contamos con un buzón para uso de nuestros colaboradores y grupos de interés externos en todos nuestros centros de trabajo para recibir inquietudes y recomendaciones relacionadas con nuestro

desempeño ambiental. Durante el 2022, no se presentó ningún tipo de requerimientos por medio de este canal.

Eficiencia energética

[GRI 11.1.2] [GRI 11.1.3] [GRI 302-4]

El uso y consumo eficiente de la energía es parte de la gestión eficaz y sostenibilidad del modelo operacional que tenemos.

Nuestro consumo total de energía dentro de la organización en 2022 ascendió a 35.250.091.035,45 kilojulios.

TIPO DE ENERGÍA	Actividad	Fuente de energía	Consumo de energía interno en kilojulios 2022	Consumo de energía interno en kilojulios 2021
Combustible de fuentes no renovables	Uso de vehículos propios y generadores eléctricos	Diesel [3]	16.247.492.805,39	9.812.983.276,98
	Uso de vehículos propios	Gasolina [4]	2.646.981.909,56	3.131.161.814,60
	Uso de vehículos propios y equipos de fumigación	Gasolina + etanol [5]	91.494.398,65	78.141.317,51
	Uso de hornos de cilindros y montacargas	GLP [6]	6.971.985.344,50	6.743.813.750,00
Combustible de fuentes renovables		No se usa	0	0
Energía eléctrica	Actividades en oficinas y en los procesos de envasado	Electricidad [7]	9.383.630.976,00	9.431.636.400,00
TOTAL			**35.250.091.035,45**	**29.119.595.241,58**

[3] *Factor de conversión usado: 1 galón de diésel = 142.855,61 kilojulios. Fuente: Análisis de calidad internos.*
[4] *Factor de conversión usado: 1 galón de gasolina = 754.362,31 kilojulios. Fuente: Hoja de Datos de Seguridad del Material del producto.*
[5] *Factor de conversión usado: 1 galón de gasolina + etanol = 169.133,39 kilojulios. Fuente: Hoja de Datos de Seguridad del Material del producto.*
[6] *Factor de conversión usado: 1 kilogramo de GLP = 49.825 kilojulios. Fuente: Análisis de calidad internos.*
[7] *Factor de conversión usado: 1 kilovatio = 3.600 kilojulios.*

Durante el 2022, el consumo de energía dentro de nuestra organización aumentó. Esto se debió principalmente a que nuestras plantas se encuentran fuera del perímetro urbano y presentan interrupciones de energía, al incremento de viajes en vehículos propios de la compañía para proyectos de ingeniería y mantenimiento en los centros y a que se incrementaron considerablemente los despachos a granel a clientes industriales.

En cuanto al consumo energético fuera de la organización, registramos el diésel y el GLP consumido por dos actividades a continuación detalladas:

TIPO DE ENERGÍA	Actividad	Fuente de energía	Consumo de energía externo en kilojulios 2022	Consumo de energía externo en kilojulios 2021
Combustible de fuentes no renovables	Transporte de GLP y cilindros	Diesel [8]	134.343.129.911,32	144.522.102.118,34
	Preparación de alimentos	GLP [9]	380.663.000,00	389.382.375,00
TOTAL			**134.723.792.911,32**	**144.911.484.493,34**

El valor total de estos consumos ascendió a 134.723.792.911,32 kilojulios en 2022.

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

Intensidad energética

[GRI 11.1.4]

Desde el 2022, empezamos a medir el indicador de intensidad energética en el taller y las oficinas administrativas, segregándolo del consumo de las plantas envasadoras. Esto nos va a permitir hacer una mejor gestión y control de nuestro consumo en estos centros de trabajo.

Este ratio incluye solo la energía eléctrica consumida dentro de la organización.

[8] Factor de conversión usado: 1 kg de GLP = 49.825 kilojulios.
Fuente: Análisis de calidad internos.
[9] Factor de conversión usado: 1 galón de diesel =142.855,61 kilojulios.
Fuente: Análisis de calidad internos.

En plantas envasadoras:

Kilovatios hora consumidos en las plantas de almacenamiento y envasado/tonelada envasada de GLP

2022	2021	2020
8,13	10,07	10,24

*Valor segregado.

En taller de mantenimiento de cilindros

Kilovatios hora consumidos en el taller/cilindro mantenido

	2022
Taller de Guayaquil	1,30

En oficinas administrativas

Kilovatios hora consumidos por las oficinas/colaboradores que laboran en este centro de trabajo

	2022
Taller de Guayaquil	1,72

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

[GRI 11.1.5], [GRI 11.1.6], [GRI 11.1.7], [GRI 11.2.3]

Por tercer año consecutivo llevamos a cabo un inventario de nuestras emisiones con base en el Protocolo de Gases de Efecto Invernadero (GHG Protocol) y la norma ISO 14064-1.

Para el 2021, nuestro objetivo fue considerar, además de las emisiones directas (Alcance 1) e indirectas (Alcance 2), otras emisiones indirectas (Alcance 3) en el cálculo de nuestra huella. Razón por la cual, actualizamos el año base para el 2021.

Para la contabilización de las emisiones se aplicó el enfoque de control operativo. Los índices del potencial de calentamiento atmosférico empleados corresponden al Quinto Informe de Evaluación del Panel Intergubernamental sobre el Cambio Climático (IPCC).[10]

De acuerdo con el inventario, el principal GEI emitido corresponde a dióxido de carbono (CO2). El cálculo incluye emisiones de CO^2, CH^4, HFC, N^2O y COVs.

Las principales categorías y actividades relativas a otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3) incluidas en el cálculo son: actividades relacionadas con combustibles y energía no incluidas en el alcance 1 y 2, transporte y distribución aguas arriba, residuos generadores en las operaciones, viajes de negocios, desplazamientos al trabajo (aguas arriba).

[10] Los GWP de los refrigerantes combinados se basan en sus componentes HFC y PFC (última actualización el 28 de septiembre de 2016), que se basan en datos de www.epa.gov/snap/compositions-refrigerant-blends.

EMISIONES DE GEI SEGÚN ALCANCE

Emisiones directas (alcance 1)

	tCO2eq	
2021	1.231,28	13 %
2020	1.407,51	55 %
2019	1.466,16	56 %

Emisiones indirectas (alcance 2) [11]

	tCO2eq	
2021	623,41	6 %
2020	1.130,69	45 %
2019	1.175,49	44 %

*Se analizaron los factores de emisión en el 2021.

Emisiones indirectas (alcance 3)

	tCO2eq	
2021	7.977,98	81 %

	tCO2eq	
TOTAL 2021	9.832,67	100 %
TOTAL 2020	2.538,20	100 %
TOTAL 2019	2.641,65	100 %

tCO2eq = Toneladas CO2 equivalente

En comparación con las emisiones generadas durante el año base, en 2021 logramos una reducción total de 757,84 toneladas de CO2 equivalente, de las cuales el 23 % correspondió a emisiones directas de alcance 1 y el 77 % restante a emisiones indirectas de alcance 2 derivadas de nuestro consumo de energía eléctrica.

[11] *La fuente del factor de emisiones es el Operador Nacional de Electricidad CENACE.*

REDUCCIÓN DE LAS EMISIONES DE GEI SEGÚN ALCANCE

	2021 tCO2eq	
Emisiones directas (alcance 1)	176,23	23 %
Emisiones indirectas (alcance 2)	581,61	77 %
Emisiones indirectas (alcance 3)	N/A	N/A
TOTAL 2021	tCO2eq 757,84	100 %

RATIO DE INTENSIDAD DE EMISIONES DE GASES DE EFECTO INVERNADERO (GEI) – 2021 [CO2, CH4, N2O, HFC Y COMPUESTOS ORGÁNICOS VOLÁTILES (COV)]

[GRI 11.1.8]

TONELADAS DE CO2 EQUIVALENTE/TONELADA DE GLP COMERCIALIZADA

	2021 tCO2eq	2020 tCO2eq
Total intensidad de emisiones (tCO2eq) Alcance 1 y 2	0,0063	0,0089
Total intensidad de emisiones (tCO2eq) Alcance 3	0,0271	

[GRI 2-4]

Además, medimos el ratio de intensidad de las emisiones que generamos teniendo como base las actividades que se desarrollan en los distintos centros de trabajo. Los resultados del 2021 son los siguientes [12]:

[12] Los ratios presentadas en esta tabla incluyen emisiones directas (alcance 1) e indirectas por consumo de energía eléctrica (alcance 2) y otras emisiones indirectas (alcance 3).

En plantas envasadoras:

Toneladas de CO2 equivalente producidas por el centro de trabajo/toneladas de GLP envasadas en la planta

Bellavista

2021 0,026t

2020[13] 0,029t

Montecristi

2021 0,020t

2020[13] 0,044t

Pifo

2021 0,034t

2020[13] 0,038t

Santo Domingo

2021 0,031t

2020[13] 0,065t

En taller de mantenimiento de cilindros

Toneladas de CO2 equivalente del taller/cilindro mantenido

Taller de Guayaquil

2021 0,002t

2020 0,002t

En oficinas administrativas

Toneladas de CO2 equivalente de las oficinas/colaboradores que laboran en este centro de trabajo

Oficinas de Guayaquil

2021 4,06t

2020 2,24t

El ratio de intensidad de emisiones en oficinas administrativas aumentó debido a remodelaciones que se llevaron a cabo en este centro de trabajo.

Certificación Internacional de Carbono Neutralidad

[GRI 11.2.3]

Durante el 2022, compensamos las 9.832,67 toneladas de CO2 equivalente emitidas al medio ambiente en 2021, 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.

Control de emisiones no GEI

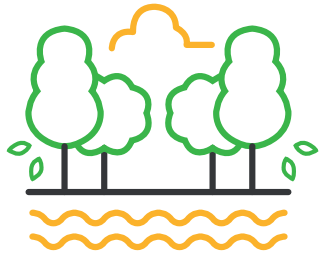
[GRI 11.3.2]

Las emisiones atmosféricas por fuentes fijas de combustión generan impactos al medio ambiente y a las personas. De aquí la importancia de controlarlas y reducirlas.

[13] Se corrigieron las cifras del 2021 para hacer una comparación adecuada en el informe de sostenibilidad 2021.

En nuestras principales instalaciones tenemos un sistema de actuación basado en el control continuo de emisiones contaminantes, cumpliendo con la normativa legal vigente para este tema. A través de este, también monitoreamos y reducimos las emisiones que producimos a la atmósfera sin potencial de efecto invernadero (emisiones no GEI).

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 – (Gases de combustión y material particulado)

Tipo de emisiones significativas al aire	Concentración en la atmósfera en condiciones normales (en miligramos por metro cúbico) 2022	2021
NOx	13.003,00 mg/Nm3	7.186,00 mg/Nm3
SOx	1.472,00 mg/Nm3	930,00 mg/Nm3
Contaminantes orgánicos persistentes (POP)		
Compuestos orgánicos volátiles (VOC)	3,81 mg/Nm3	0,19995 mg/Nm3
Contaminantes peligrosos del aire (HAP)	0,135 mg/Nm3	0,0685 mg/Nm3
Material particulado (MP)	901,00 mg/Nm3	221,00 mg/Nm3
Otras categorías estándar de emisiones al aire identificadas en las normativas	--	--

7.2 NUESTRO DESEMPEÑO AMBIENTAL

[GRI 2-23], [GRI 11.4.1], [GRI 11.5.1], [GRI 11.6.1]

En Duragas integramos el compromiso del cuidado del medio ambiente en el proceso de toma de decisiones y lo incorporamos de manera transversal en las labores en todos los centros de trabajo.

Como empresa nos aseguramos de identificar, evaluar y gestionar los impactos, riesgos y oportunidades ambientales tanto de nuestras actividades, como del entorno social y ambiental de nuestras operaciones.

Nuestra actividad económica consume recursos naturales, materiales, genera residuos y presenta el riesgo de materializar otros impactos ambientales potenciales. Frente a ello, hemos centrado los esfuerzos en implementar una serie de medidas, practicas y tecnologías para asegurar la prevención, mitigación y control de los impactos ambientales reales y potenciales derivados de nuestro negocio.

Contamos con un Sistema de Gestión Ambiental que asegura y fortalece nuestro desempeño ambiental, manteniéndolo en una dinámica de mejora continua.

7.2.1 NUESTRO SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

[GRI 2-27], [GRI 11.4.1], [GRI 11.5.1], [GRI 11.6.1], [GRI 11.15.3]

Nuestro Sistema de Gestión Ambiental se basa en la norma internacional ISO 14001 y está certificado por Bureau Veritas desde el año 2007. Este garantiza que cumplimos el 100 % de los requisitos legales aplicables a la organización y de los estándares de calidad ambiental obligatorios.

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

Además, el Sistema mantiene canales de comunicación abiertos a los distintos grupos de interés, con quienes nos relacionamos, para recabar cualquier sugerencia o requerimiento en relación con nuestra gestión ambiental.

En este contexto, para el año 2022, mantuvimos el desafío de reducir el 1 % de 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.

Asimismo, anualmente realizamos auditorías internas y externas por medio de las que evaluamos el cumplimiento que tenemos de las políticas, normas, directrices, objetivos y controles operacionales establecidos en materia ambiental.

Los resultados correspondientes son informados anualmente a los grupos de interés con los que nos relacionamos a través de los medios de comunicación oficial de Duragas, con el fin de difundir nuestro progreso y las oportunidades de mejora. Finalmente, el Sistema de Gestión Ambiental es sometido continuamente a revisión y fortalecimiento por parte de la Dirección.

En 2022, realizamos un ejercicio de auditoría interna, a través del que se evaluaron los cinco centros de trabajo. En el proceso de auditoría externa, se realizó un seguimiento a la certificación de nuestro sistema de gestión en tres localidades, sin establecerse hallazgo alguno.

7.2.2 OPERACIONES ECOEFICIENTES

En Duragas cuidamos del medioambiente durante el desarrollo de nuestras actividades, haciendo un uso eficiente de los recursos y mitigando los impactos en la atmósfera, el clima, el suelo, el agua y la biodiversidad.

Contamos con indicadores de nuestra gestión ambiental que nos ayudan a mantener la mejora continua en los procesos y el cuidado del planeta.

Este compromiso se plasma en la Política Integrada de Seguridad, Salud y Medio Ambiente y se instrumenta a

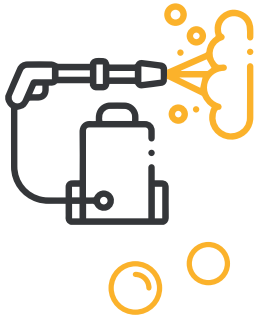
través de una serie de procesos y acciones contempladas en el Sistema de Gestión Ambiental.

Gestión del recurso agua

[GRI 11.6.2], [GRI 11.6.3] [GRI 11.6.4], [GRI 11.6.5], [GRI 11.6.6]

Los 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.

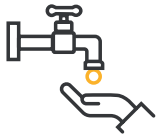
El proceso de almacenamiento para los sistemas contra incendios de todos los centros de trabajo.

El agua que utilizamos en las actividades y procesos procede de diferentes fuentes.

Agua de terceros

Agua comprada a tanqueros

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.**

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.*

El total de agua que extrajimos en el 2022 fue de 0,0092 megalitros, del cual el 78 % correspondió a agua de terceros y el 22 % restante a agua dulce superficial, de acuerdo con lo registrado por nuestros medidores. Esta extracción de agua se realizó en zonas libres de estrés hídrico [14].

Extracción de agua
megalitros

a. Extracción total de agua
2022 0,0092
2021 0,0102
ML

i. aguas superficiales;
2022 0,0020
2021 0,0028
ML

ii. aguas subterráneas; 0
iii. aguas marinas; 0
iv. agua producida; 0

v. agua de terceros.
2022 0,0072
2021 0,0074
ML

Vertido de agua
megalitros [15]

TOTAL
2022 0,0080
2021 0,0091
ML

i. aguas superficiales;
2022 0,0025
2021 0,0023
ML

ii. aguas subterráneas;
2022 0,0011
2021 0,0027

iii. aguas marinas; 0
v. agua de terceros.
2022 0,0044
2021 0,0041
ML

Datos de extracción, vertido y consumo de agua en megalitros

Extracción de agua
TOTAL
2022 0,0092
2021 0,0102
ML

Vertido de agua
TOTAL
2022 0,0080
2021 0,0091
ML

Consumo de agua [16]
TOTAL
2022 0,0012
2021 0,0011
ML

[14] Fuente consultada: el "Atlas Aqueduct de riesgos del agua" del Instituto de Recursos Mundiales (WRI).
[15] Utilizamos la normativa ambiental aplicable para definir las sustancias de riesgo prioritarias y establecer los límites de vertido de estas. Dentro de las descargas se considera solo descargas de aguas residuales domésticas debidamente tratadas, ya que no se generan aguas industriales.
[16] Durante el 2022, no se presentaron cambios en el almacenamiento de agua que generen un impacto significativo.

El indicador del consumo de agua mide el recurso que utilizamos en Duragas, y deja de estar disponible para el ecosistema o las comunidades locales. Este resultado se obtiene luego de restar el volumen de agua devuelta al medio ambiente durante el mismo periodo. En 2022, consumimos un total de 0,0012 megalitros.

En 2022, nuestro consumo de agua aumentó, debido al uso de este recurso para el llenado de piscinas contra incendio. Esto se presentó principalmente por la evaporación del líquido a causa de las altas temperaturas en algunos de nuestros centros de trabajo.

Desde el año 2019, medimos el indicador de cantidad total de metros cúbicos de agua consumida por tonelada de GLP comercializada.

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

2022	3,12 M^3
2021	2,89 M^3
2020	3,59 M^3
2019	5,07 M^3

DESCARGAS DE AGUA POR DESTINO

[GRI 11.6.5]

Contamos con un sistema de tratamiento de aguas que reduce al máximo la demanda química de oxígeno, la carga de coliformes fecales y estabiliza el pH de las aguas residuales domésticas provenientes del uso administrativo en todas nuestras localidades.

Descarga de agua por destino y por zona en porcentaje [17] 2022

Guayaquil	Bellavista	Pifo, Montecristi y Santo Domingo	
Cuerpo de agua salobre	Alcantarillado público	Subterráneo	100 %
25,3 %	45 %	29,7 %	

[17] *Durante el 2022, no se presentó ninguna incidencia de incumplimiento de los límites de vertido.*

Tratamos el 100 % de las aguas residuales generadas en 2022, previo a ser descargadas a los distintos medios expuestos. Con ello, aseguramos mantenernos 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.

GESTIÓN DE MATERIALES Y DESECHOS

[GRI 301-1] [GRI 301-3] [GRI 11.5.2] [GRI 11.5.3]

La comercialización de GLP tanto envasado como al granel es una actividad que genera pocos residuos, y en su proceso primario es circular, en línea con el concepto de ciclo de vida de producto.

Para ilustrar anotamos que 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 2022 reparamos 514.572 cilindros (de 15 kg para uso doméstico) [18]. Esto representó un 2 % de recuperación del total de los cilindros que comercializamos en esta categoría. También dispusimos para reciclaje un total de 9.759 unidades que ya no cumplían con condiciones adecuadas para formar parte del proceso

Por otra parte, nuestros procesos secundarios o complementarios, como actividades administrativas y de mantenimiento, producen pequeñas cantidades de desechos peligrosos y no peligrosos. En estos procesos realizamos acciones encaminadas a reducir y reciclar los residuos generados.

Principales materias primas y materiales utilizados en 2021

[GRI 11.5.2]

Materias primas

2022
Peso o volumen
553.098,00

2021
Peso o volumen
521.126,00

Medida utilizada
Toneladas

Peso total de los materiales no renovables utilizados

Tipo de material

Materiales relacionados con el proceso	2022 Peso o volumen	2021 Peso o volumen	Medida utilizada
Cilindros de acero nuevos	218.315,00	189.768,00	Unidades
Aceite lubricante	166,17	45,01	Litros
Soldadura de arco	520,34	4.023,00	Kilogramos
Soldadura de arco acero	61,32	1.226,75	Kilogramos
Mezcla MIG/CO2	2.539,50	2.699,25	Metros cúbicos
Sellos termoencogibles (PVC)	32.621.673	27.017.626	Unidades

[18] *Los datos presentados se han tomado de registros internos.*

Principales desechos generados en 2022

[GRI 11.5.4]

En nuestros procesos administrativos y de mantenimiento generamos desechos peligrosos, reciclables y comunes que gestionamos, según lo establecido en la normativa aplicable, a través de gestores autorizados que cumplen con sus respectivos permisos o licencias de funcionamiento.

Desechos reciclables

Papel, cartón, plásticos reciclables y chatarra

Desechos peligrosos

Lubricantes, grasas, pinturas, diluyentes, materiales absorbentes.

Damos seguimiento a la trazabilidad de la gestión de estos gestores ambientales, mediante un permanente control de las cadenas de custodia y certificados de destrucción, reciclaje y/o disposición final de los desechos. El detalle de los residuos entregados a los gestores se contabiliza y registra en los centros de trabajo.

Nuestro objetivo en la gestión de este asunto para el 2022 fue lograr disminuir el 1 % de la generación de desechos peligrosos con respecto al año anterior en cada uno de nuestros centros de trabajo, medido en toneladas de desechos por el resultado del proceso principal que se desarrolla en cada localidad [19]. El resultado de este indicador fue 83 %.

Gestión de residuos 2022

[GRI 11.5.4], [GRI 11.5.5], [GRI 11.5.6]

Durante el 2022 generamos 589,12 toneladas métricas de residuos, un 0,05 % menos que el año anterior.

Toneladas métricas de desechos no peligrosos

Tipo de residuo
Desechos no peligrosos

Operación de valorización

	Reutilización		Reciclado		Otras operaciones de valorización	
2022	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
	0	0	0	275,97	0	0
	Total 0tm		**Total 275,97tm**		**Total 0**	
	Total en las instalaciones **0tm**		**Total** fuera de las instalaciones **275,97tm**		**Total 275,97tm**	
2021	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
	0	0	0	383,68	0	0
	Total 0tm		**Total 383,68tm**		**Total 0tm**	
	Total en las instalaciones **0tm**		**Total** fuera de las instalaciones **383,68tm**		**Total 383,68tm**	

[19] Para las plantas de envasado: toneladas de GLP comercializadas. Para el taller de mantenimiento: cantidad de cilindros reparados. Para oficinas administrativas: cantidad de personas en oficinas.

Toneladas métricas de desechos peligrosos

Tipo de residuo Desechos peligrosos

Operaciones de eliminación

	Incineración (con recuperación energética)		Incineración (sin recuperación energética)		Traslado a un vertedero		Disposición final		Celdas de seguridad	
2022	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
	0	66,59	0	109,19	0	0	0	69,55	0	1,13
	Total 66,59tm		**Total 109,19tm**		**Total 0**		**Total 69,55tm**		**Total 1,13**	
	Total en las instalaciones **0tm**				**Total** fuera de las instalaciones **246,46tm**				**Total 246,46tm**	
2021	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
	0	62,14	0	113,56	0	0	0	22,7	0	2,34
	Total 62,14tm		**Total 113,56tm**		**Total 0**		**Total 22,7tm**		**Total 2,34tm**	
	Total en las instalaciones **0tm**				**Total** fuera de las instalaciones **200,74tm**				**Total 200,74tm**	

Toneladas métricas de desechos comunes

Tipo de residuo Desechos comunes

Operaciones de eliminación

	Incineración (con recuperación energética)		Incineración (sin recuperación energética)		Traslado a un vertedero		Otras operaciones de eliminación	
2022	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
	0	0	0	0	0	66,69	0	0
	Total 0		**Total 0**		**Total 66,69tm**		**Total 0**	
	Total en las instalaciones **0tm**		**Total** fuera de las instalaciones **66,69tm**				**Total 66,69tm**	

	Incineración (con recuperación energética)		Incineración (sin recuperación energética)		Traslado a un vertedero		Otras operaciones de eliminación	
2021	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones	En las instalaciones	Fuera de las instalaciones
	0	0	0	0	0	32,13	0	0
	Total 0		**Total 0**		**Total 32,13**		**Total 0**	
	Total en las instalaciones **0**		**Total** fuera de las instalaciones **32,13tm**				**Total 32,13tm**	

Protección de la biodiversidad y los ecosistemas

[GRI 11.4.2], [GRI 11.4.3], [GRI 11.4.4], [GRI 11.4.5]

Nuestro compromiso con el cuidado del planeta contempla la protección y preservación de la biodiversidad y los ecosistemas, asegurando una convivencia armónica.

Por ello, hemos realizado identificación y valorización de nuestros impactos en los servicios ecosistémicos en cada una de nuestras plantas, talleres y oficina. El resultado de esta evaluación corrobora que nuestras actividades 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 las distintas localidades.

En Guayaquil, nuestras oficinas administrativas y talleres de mantenimiento de flota y cilindros están situadas en el kilómetro 7,5 de la vía a la Costa, en el sector El Salitral. Este centro de trabajo colinda con un ramal de mangle, sobre el cual nuestras actuaciones no causan ningún tipo de impacto directo o indirecto.

El Ministerio de Ambiente, Agua y Transición Ecológica ha categorizado este ramal de mangle 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 CO2. 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.

Por otra parte, en los alrededores de la planta de almacenamiento y envasado de GLP de Santo Domingo tenemos un bosque secundario de 7,28 hectáreas de extensión.

En la actualidad, este bosque mantiene la caracterización de 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.

Este bosque asila distintas especies arbóreas como aguacatillo (Persea caerulea), canelo (Cinnamomun verum), cedrillo (Huertea granadina), caucho (Ficus elástica), guaba (Inga edulis), jigua (Genipa americana), colca (Miconia crocea), cedro (Cedrela odorada), higuerón (Ficus aurea), guarumo (Cecropia peltata), entre otras.

Cuidamos y protegemos de este bosque, manteniéndolo rigurosamente delimitado y restringiendo su acceso a operadores y pobladores aledaños. De esta manera, controlamos que no se realice ningún uso económico del mismo, manteniéndolo en su estado natural.

Índice de contenidos GRI

Declaración de uso

Duragas ha elaborado el informe conforme a los Estándares GRI para el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 31 de diciembre de 2022.

GRI 1 usado	GRI 1: Fundamentos 2021
Estándar Sectorial GRI aplicable	GRI 11: Sector Petróleo y Gas 2021

Estándar GRI	Contenido	Número de página, URL o Respuesta	Omisión
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**La organización y sus prácticas de presentación de informes**		
	2-1 Detalles organizativos	Pág. 4, 6	
	2-2 Entidades incluidas en la elaboración de informes de sostenibilidad	Pág. 4	
	2-3 Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Pág. 4	
	2-4 Reexpresiones de información	Pág. 110	
	2-5 Verificación externa	Pág. 4	
	Actividades y trabajadores		
	2-6 Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Pág. 51, 63-64, 66-67,69-71,73-74	
	2-7 Empleados	Pág. 82	
	2-8 Trabajadores que no son empleados	Pág. 85	
	Gobernanza		
	2-9 Estructura de gobernanza y composición	Pág. 22	
	2-10 Designación y selección del máximo órgano de gobierno	Pág. 22	
	2-11 Presidente del máximo órgano de gobierno	Pág. 22	
	2-12 Función del máximo órgano de gobierno en la supervisión de la gestión de los impactos	Pág. 13, 18, 22	
	2-13 Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Pág. 18, 22	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	Número de página, URL o Respuesta	Omisión
GRI 2: Contenidos Generales 2021	**Gobernanza**		
	2-14 Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Pág. 4	
	2-15 Conflictos de interés	Pág. 28	
	2-16 Comunicación de inquietudes críticas	Pág. 29	
	2-17 Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Pág. 22	
	2-18 Evaluación del desempeño del máximo órgano de gobierno	Pág. 22, 87	
	2-19 Políticas de remuneración	Pág. 22, 100	
	2-20 Proceso para determinar la remuneración	Pág. 22, 100	
	2-21 Ratio de compensación total anual	Pág. 100	
	Estrategia, políticas y prácticas		
	2-22 Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Pág. 3	
	2-23 Compromisos y políticas	Pág. 11-12, 18, 27, 33, 111	
	2-24 Incorporación de los compromisos y políticas	Pág. 11, 18, 24, 27-29	
	2-25 Procesos para remediar los impactos negativos	Pág. 18, 27-29	
	2-26 Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Pág. 28-29	
	2-27 Cumplimiento de la legislación y las normativas	Pág. 31, 112	
	2-28 Afiliación a asociaciones	Pág. 17	
	Participación de los grupos de interés		
	2-29 Enfoque para la participación de los grupos de interés	Pág. 4,13, 77, 94	
	2-30 Convenios de negociación colectiva	Pág. 100	

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-1 Proceso de determinación de los temas materiales	Pág. 4		
	3-2 Lista de temas materiales	Pág. 4		
EMISIONES DE GEI				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 103-104		11.1.1
GRI 302: Energía **2016**	302-1 Consumo energético dentro de la organización	Pág. 105		11.1.2
	302-2 Consumo energético fuera de la organización	Pág. 105		11.1.3
	302-3 Intensidad energética	Pág. 106		11.1.4
GRI 305: Emisiones **2016**	305-1 Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Pág. 107		11.1.5
	305-2 Emisiones indirectas de GEI asociadas a la energía (alcance 2)	Pág. 107		11.1.6
	305-3 Otras emisiones indirectas de GEI (alcance 3)	Pág. 107		11.1.7
	305-4 Intensidad de las emisiones de GEI	Pág. 109		11.1.8
ADAPTACIÓN AL CLIMA, RESILIENCIA Y TRANSICIÓN				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 103-104		11.2.1
GRI 201: Desempeño económico **2016**	201-2 Implicaciones financieras y otros riesgos y oportunidades derivados del cambio climático	Pág. 26		11.2.2
GRI 305: Emisiones **2016**	305-5 Reducción de las emisiones de GEI	Pág. 107, 110		11.2.3

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
EMISIONES AL AIRE				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 44-46		11.3.1
GRI 305: Emisiones **2016**	305-7 Óxidos de nitrógeno (NOX), óxidos de azufre (SOX) y otras emisiones al aire significativas	Pág. 110		11.3.2
GRI 416: Salud y seguridad de los clientes **2016**	416-1 Evaluación de los impactos en la salud y seguridad de las categorías de productos los servicios	Pág. 44-45		11.3.3
BIODIVERSIDAD				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 111, 112		11.4.1
GRI 304: Biodiversidad **2016**	304-1 Sitios operacionales en propiedad, arrendados o gestionados ubicados dentro de o junto a zonas protegidas o zonas de alto valor por su biodiversidad situadas fuera de zonas protegidas	Pág. 119		11.4.2
	304-2 Impactos significativos de las actividades, los productos y los servicios en la biodiversidad	Pág. 119		11.4.3
	304-3 Hábitats protegidos o restaurados	Pág. 119		11.4.4
	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.	Pág. 119		11.4.5
RESIDUOS				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 111, 112		11.5.1

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
GRI 306: Residuos 2020	306-1 Generación de residuos e impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 116		11.5.2
	306-2 Gestión de impactos significativos relacionados con los residuos	Pág. 116		11.5.3
	306-3 Residuos generados	Pág. 117		11.5.4
	306-4 Residuos no destinados a eliminación	Pág. 117		11.5.5
	306-5 Residuos destinados a eliminación	Pág. 117		11.5.6
AGUA Y EFLUENTES				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 111, 112		11.6.1
GRI 303: Agua y efluentes 2018	303-1 Interacción con el agua como recurso compartido	Pág. 112		11.6.2
	303-2 Gestión de los impactos relacionados con los vertidos de agua	Pág. 112		11.6.3
	303-3 Extracción de agua	Pág. 112		11.6.4
	303-4 Vertido de agua	Pág. 112, 115		11.6.5
	303-5 Consumo de agua	Pág. 112		11.6.6
INTEGRIDAD DE LOS ACTIVOS Y GESTIÓN DE INCIDENTES CRÍTICOS				
GRI 3: Temas materiales 2021	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 49		11.8.1
GRI 306: Efluentes y residuos 2016	306-3 Derrames significativos	Pág. 49		11.8.2
GRI 11: Estándar de petróleo y gas 2021	**Información sectorial adicional** Indicar el número total de incidentes de seguridad de los procesos de Nivel 1 y de Nivel 2 y un desglose de este total por actividad (por ejemplo, exploración, desarrollo, producción, cierre y rehabilitación, refinación, procesamiento, transporte, almacenamiento).	Pág. 49		11.8.3

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 33-34, 36, 43, 46, 89, 91		11.9.1
GRI 403: Salud y seguridad en el trabajo **2018**	403-1 Sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 33, 89, Nota 2		11.9.2
	403-2 Identificación de peligros, evaluación de riesgos e investigación de incidentes	Pág. 36		11.9.3
	403-3 Servicios de salud en el trabajo	Pág. 90		11.9.4
	403-4 Participación de los trabajadores, consultas y comunicación sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 36, 41		11.9.5
	403-5 Formación de trabajadores sobre salud y seguridad en el trabajo	Pág. 38, 40, 90		11.9.6
	403-6 Promoción de la salud de los trabajadores	Pág. 90		11.9.7
	403-7 Prevención y mitigación de los impactos para la salud y la seguridad en el trabajo directamente vinculados a través de las relaciones comerciales	Pág. 33, 36, 89, 91		11.9.8
	403-8 Cobertura del sistema de gestión de la salud y la seguridad en el trabajo	Pág. 33, 89		11.9.9
	403-9 Lesiones por accidente laboral	Pág. 46		11.9.10
	403-10 Lesión, dolencia o enfermedad laboral	Pág. 91		11.9.11
PRÁCTICAS DE EMPLEO				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 43, 64-66, 81-82, 89		11.10.1
GRI 401: Empleo **2016**	401-1 Nuevas contrataciones de empleados y rotación de personal	Pág. 82		11.10.2
	401-2 Prestaciones para los empleados a tiempo completo que no se dan a los empleados a tiempo parcial o temporales	Pág. 92		11.10.3
	401-3 Permiso parental	Pág. 93		11.10.4

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
GRI 402: Relaciones trabajador-empresa **2016**	402-1 Plazos de aviso mínimos sobre cambios operativos	Pág. 82		11.10.5
GRI 404: Formación y educación **2016**	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 96		11.10.6
	404-2 Programas para mejorar las competencias de los empleados y programas de ayuda a la transición	Pág. 94-96		11.10.7
GRI 414: Evaluación social de los proveedores **2016**	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 43, 66		11.10.8
	414-2 Impactos sociales negativos en la cadena de suministro y medidas tomadas	Pág. 43, 66		11.10.9
NO DISCRIMINACIÓN E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 96		11.11.1
GRI 202: Presencia en el mercado **2016**	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 82		11.11.2
GRI 401: Empleo **2016**	401-3 Permiso parental	Pág. 93		11.11.3
GRI 404: Formación y educación **2016**	404-1 Media de horas de formación al año por empleado	Pág. 96		11.11.4
GRI 405: Diversidad e igualdad de oportunidades **2016**	405-1 Diversidad de órganos de gobernanza y empleados	Pág. 96		11.11.5
	405-2 Relación entre salario base y remuneración de hombres y mujeres	Pág. 96		11.11.6
GRI 406: No discriminación **2016**	406-1 Casos de discriminación y acciones correctivas emprendidas	Pág. 96		11.11.7

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
TRABAJO FORZOSO Y ESCLAVITUD MODERNA				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 81-82, 89		11.12.1
GRI 409: Trabajo forzozo u obligatorio **2016**	409-1 Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo forzoso u obligatorio	Pág. 65		11.12.2
GRI 414: Evaluación social de los proveedores **2016**	414-1 Nuevos proveedores que han pasado filtros de selección de acuerdo con criterios sociales	Pág. 66		11.12.3
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN Y NEGOCIACIÓN COLECTIVA				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 100		11.13.1
GRI 407: Libertad de asociación y negociación colectiva **2016**	407-1 Operaciones y proveedores en los que el derecho a la libertad de asociación y la negociación colectiva podría estar en riesgo	Pág. 65, 100		11.13.2
IMPACTOS ECONÓMICOS				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 51, 56-57, 61		11.14.1
GRI 201: Desempeño económico **2016**	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 57		11.14.2

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
GRI 202: Presencia en el mercado **2016**	202-2 Proporción de altos ejecutivos contratados de la comunidad local	Pág. 84		11.14.3
GRI 203: Impactos económicos indirectos **2016**	203-1 Inversiones en infraestructuras y servicios apoyados	Pág. 56-57		11.14.4
	203-2 Impactos económicos indirectos significativos	Pág. 56, 61		11.14.5
GRI 204: Prácticas de abastecimiento **2016**	204-1 Proporción de gasto en proveedores locales	Pág. 66		11.14.6
COMUNIDADES LOCALES				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 60		11.15.1
GRI 413: Comunidades locales **2016**	413-1 Operaciones con participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y programas de desarrollo	Pág. 46, 60		11.15.2
	413-2 Operaciones con impactos negativos significativos –reales y potenciales– en las comunidades locales	Pág. 46, 112		11.15.3
COMPETENCIA DESLEAL				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 27-30		11.19.1
GRI 206: Competencia desleal **2016**	206-1 Acciones jurídicas relacionadas con la competencia desleal, comportamientos contra la libre competencia y prácticas monopolísticas	Pág. 30-31		11.19.2

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
ANTICORRUPCIÓN				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 27-29		11.20.1
GRI 205: Anticorrupción **2016**	205-1 Operaciones evaluadas para riesgos relacionados con la corrupción	Pág. 26		11.20.2
	205-2 Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Pág. 27, 29		11.20.3
	205-3 Casos de corrupción confirmados y medidas tomadas	Pág. 29, 31		11.20.4
PAGOS A LOS GOBIERNOS				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 58		11.21.1
GRI 201: Desempeño económico **2016**	201-1 Valor económico directo generado y distribuido	Pág. 57		11.21.2
	201-4 Asistencia financiera recibida del gobierno	Nota 1		11.21.3
GRI 207: Fiscalidad **2019**	207-1 Enfoque fiscal	Pág. 58		11.21.4
	207-2 Gobernanza fiscal, control y gestión de riesgos	Pág. 58		11.21.5
	207-3 Participación de los grupos de interés y gestión de sus inquietudes en materia fiscal	Pág. 58		11.21.6
	207-4 Presentación de informes país por país	Pág. 57-58		11.21.7
GRI 11: Estándar de petróleo y gas **2021**	**Información sectorial adicional** Para el petróleo y el gas comprado al Estado o procedente de terceros designados por el Estado para vender en su nombre, presentar información sobre: • volúmenes y tipos de petróleo y gas adquiridos; • nombres completos de las entidades compradoras y de los receptores de los pagos; • pagos realizados para la adquisición.	Pág. 64		11.21.8

Índice de contenidos GRI

Estándar GRI	Contenido	N° de página, URL o respuesta	Omisión	N°. ref. del estándar sectorial GRI
POLÍTICA PÚBLICA				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 28		11.22.1
GRI 415: Política pública **2016**	415-1 Contribuciones a partidos y/o representantes políticos	Pág. 28		11.22.2
ABASTECIMIENTO Y SERVICIO CONTINUO				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 66		
DISTRIBUCIÓN RESPONSABLE				
GRI 3: Temas materiales **2021**	3-3 Gestión de los temas materiales	Pág. 67		
OTROS INDICADORES GRI REPORTADOS				
GRI 301: Materiales **2016**	301-1 Materiales utilizados por peso o volumen	Pág. 116		
	301-3 Productos y materiales de envasados recuperados	Pág. 116		
GRI 302: Energía **2016**	302-4 Reducción del consumo energético	Pág. 105		
GRI 404: Formación y educación **2016**	404-3 Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones periódicas de su desempeño y del desarrollo de su carrera	Pág. 87		

GRI 416: Salud y seguridad de los clientes **2016**	416-2 Casos de incumplimiento relativos a los impactos de las categorías de productos y servicios en la salud y la seguridad	Pág. 31, 44-45
GRI 417: Marketing y etiquetado **2016**	417-1 Requerimientos para la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 44-45
	417-2 Casos de incumplimiento relacionados con la información y el etiquetado de productos y servicios	Pág. 31, 44-45

TEMAS EN EL ESTÁNDAR SECTORIAL GRI APLICABLE DETERMINADOS COMO NO MATERIALES

GRI 11: Estándar de petróleo y gas **2021**

Tema	Explicación
Cierre y rehabilitación	Nuestras operaciones solo incluyen: transporte, envasado, almacenamiento, comercialización y marketing de gas.
Derechos sobre la tierra y los recursos	Nuestras operaciones solo incluyen: transporte, envasado, almacenamiento, ventas y marketing de gas.
Derechos de los pueblos indígenas	Nuestras operaciones solo incluyen: transporte, envasado, almacenamiento, comercialización y marketing de gas. Nuestras bodegas no están ubicadas cerca de ninguna comunidad indígena.
Conflictos y seguridad	Nuestras operaciones solo incluyen: transporte, envasado, almacenamiento, comercialización y marketing de gas. Nuestras bodegas no están ubicadas en zonas de conflictos

Nota 1: Durante el periodo objeto del informe no hemos recibido asistencia financiera significativa. El Gobierno no es parte de nuestra estructura accionarial.

Nota 2: Reglamento de seguridad y salud de los trabajadores y mejoramiento del medio ambiente de trabajo, Reglamento de los servicios médicos de las empresas, Reglamento del seguro general de riesgos del trabajo, AM 1257 reglamento de prevención, mitigación y protección contra incendios; Reglamento de la Ley contra incendios, Reglamento a la ley orgánica del sistema nacional de salud, Reglamento al Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo, Reglamento de riesgos de trabajo en instalaciones eléctricas, Reglamento de seguridad para la construcción y obras públicas, Reglamento técnico para la comercialización de gas licuado de petróleo, Reglamento general de responsabilidad patronal CD 517, Reglamento Orgánico Funcional IESS, Sistema nacional de cualificaciones y capacitación profesional, Reglamento para el manejo de los desechos sólidos, Reglamento de seguridad para el uso del amianto, Reglamento actividades de comercialización gas licuado de petróleo, Reglamento de seguridad radiológica, Reglamento del Seguro Obligatorio de Accidentes de Tránsito.
Ordenanza metropolitana 470 Regla técnica en materia de prevención de incendio en el ordenamiento metropolitano, Normas que regulan el teletrabajo en el sector privado, AM del MT 190, Normativa erradicación de la discriminación en el ámbito laboral y programa riesgos psicosociales, Guía y plan general para el retorno progresivo a las actividades laborales, Prevención y atención de casos de discriminación, acoso laboral y/o toda forma de violencia contra la mujer en los espacios de trabajo; Directrices desarrollo programa de drogas en los espacios laborales, Prohibida terminación laboral a personas con VIH-SIDA, Instructivo para el registro de reglamentos y comités de higiene y seguridad en el trabajo, Notificación de accidentes de trabajo al ministerio, Instructivo que regula el porcentaje de inclusión laboral de personas con discapacidad, Norma para viabilizar establecimiento jornadas especiales de trabajo, AM 18 MTOP normas de aplicación para el control de pesos y dimensiones a los vehículos de carga pesada que circulan en la red vial del país, Instructivo para cumplimiento de obligaciones de empleadores públicos y privados, Guía para la implementación del programa de prevención de riesgos psicosociales VIH SIDA, Instructivo para la Implementación del Programa de prevención integral del uso y consumo de Alcohol, Tabaco u otras Drogas en los espacios laborales públicos y privados, Registro de profesionales en seguridad y salud ocupacional, Instructivo de aplicación de historia clínica, Manejo de intoxicaciones agudas en el trabajo, Manual Código de GLP.
Expedir el reglamento para establecer la tipología de los establecimientos de salud del sistema nacional de salud, Reglamento para emisión del permiso de funcionamiento de establecimientos de atención de salud del sistema nacional de salud, Reglamento de aseguramiento, recaudación y gestión de cartera del instituto Ecuatoriano de Seguridad Social; Norma técnica para la adecuación y uso de las salas de apoyo a la lactancia materna en el sector privado, Instructivo Adecuación y uso de las salas de apoyo a la lactancia materna en las empresas del sector privado, Reformar el Acuerdo Ministerial N° 013-1998, Reglamento de Seguridad del Trabajo contra Riesgos en Instalaciones de Energía Eléctrica" sobre certificaciones laborales.

duragas

duragas.com.ec

@duragasec Duragas Abastible