GRUPO PROPAGAS

INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 2018

CONTENIDO

1. COMPROMISO PARA EL SGI 5

2. POLÍTICA Y PRINCIPIOS 7

2.1 POLITICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN 8

2.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO FUNDACIÓN PROPAGAS 9

3. EL GRUPO PROPAGAS EN EL MUNDO 10

4. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN 12

5. PRESENTACIÓN DEL INFORME 16

6. COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD 18

7. PÚBLICO DE INTERÉS 20

8. MATERIALIDAD 22

9. PRODUCTOS Y SERVICIOS 23

10. CANALES DE ATENCIÓN 25

11. NUESTROS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL 26

12. IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN 27

13. SEGURIDAD Y SALUD 35

13.1 JORNADAS DE SALUD 36

14. SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS 38

15. DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL 40

16. FORMACIÓN Y DESARROLLO 42

I.

COMPROMISO PARA EL SGI

Nosotros en **EL GRUPO PROPAGAS**, nos comprometemos con nuestro esfuerzo para alcanzar la integración e implementación del sistema integral de gestión, bajo los requisitos de las normas **ISO 9001:2015 de Gestión de Calidad, ISO 14001:2015, Gestión Medioambiental, OHSAS 18001:2009 de Seguridad y Salud en el trabajo y G-35:2012 de Responsabilidad Social** con el objetivo de satisfacer los requerimientos del negocio y nuestros clientes, reducir los riesgos ambientales y de seguridad y salud ocupacional. Para ello mediremos nuestro desempeño y promoveremos una visión que conduzca a la mejora continua en nuestras operaciones, y sustentaremos nuestras políticas y estrategias para que sean consecuentes con los requisitos legales referidos a nuestro negocio.

A tales efectos declaramos que:

- Revisaremos periódicamente el funcionamiento del Sistema de Gestión para tomar las acciones correspondientes que garanticen la eficiencia y eficacia operacional.
- Revisaremos los resultados de las auditorías al sistema, con el objetivo de identificar y corregir las No Conformidades detectadas.
- Asignaremos los recursos necesarios de manera planificada y sobre la base de las revisiones del sistema para lograr un excelente funcionamiento del mismo y mantener su mejora sistemática.
- Realizaremos todas las actividades necesarias de divulgación, comunicación y concientización a todos los empleados de nuestra empresa con el fin de lograr el entendimiento del sistema y su aplicación acorde a los procedimientos que hemos establecido.

2.

POLITICA Y PRINCIPIOS

EI GRUPO PROPAGAS está comprometido con la calidad de sus productos y servicios, la seguridad de sus operaciones y la protección del medio ambiente y todos los recursos naturales, dando fiel cumplimento a las leyes, disposiciones y normas establecidas por el marco regulatorio aplicable para nuestra industria.

Para **PROPAGAS, DIPSA, COASTAL Y TRANSGAS:**
La **MISIÓN** es *"generar valor para nuestros clientes, la sociedad y nuestros accionistas, manteniendo la seguridad y excelencia operativa, el respeto hacia nuestros colaboradores y la protección del medio ambiente".*

La **VISIÓN** es *"como grupo líder del mercado nacional, reafirmamos nuestro compromiso con la calidad de nuestros productos y servicios, la preservación del medio ambiente, la protección y seguridad de nuestros colaboradores e instalaciones y el respeto hacia nuestras comunidades, mediante la innovación y la excelencia operativa".*

Para **FUNDACIÓN PROPAGAS:**
La **MISIÓN** es *"concientizar a la población, muy especialmente a nuestros niños(as) y jóvenes, mediante herramientas didácticas, que sirvan tanto a educadores como a padres en el esfuerzo de educar en la preservación de la naturaleza y nuestra identidad"*.

La **VISIÓN** es *"asumir el firme compromiso con la sociedad y la naturaleza de crear y respaldar programas que declaren las riquezas de nuestra tierra, la importancia de conservarlas, la denuncia ante la irresponsable depredación o devastación de la misma, a través de la educación y concientización a los niños (as) y jóvenes en nuestro país, respetando nuestra identidad y aprendiendo a preservar y proteger nuestros recursos naturales".*

Para todo ello, se apoya en los siguientes **VALORES:**
Para **PROPAGAS, DIPSA, COASTAL Y TRANSGAS:**
Seguridad y salud, medio ambiente, responsabilidad, honestidad, compromiso, vocación de servicio, pasión por la excelencia.

Para **FUNDACIÓN PROPAGAS:**
Respeto, responsabilidad, compromiso, excelencia, transparencia, honestidad, sensibilidad y sostenibilidad.

Revisión: 003
Fecha Última Revisión: 20-11-17

2.1 POLITICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTION

En el **Grupo Propagas** comercializamos y distribuimos combustibles y derivados del petróleo en el mercado nacional e internacional, sustentado en el trabajo en equipo y el uso de tecnología de punta en las operaciones.

Nuestras actividades se basan en la priorización absoluta de la seguridad, la protección del medio ambiente y la satisfacción de nuestros clientes.

Estamos comprometidos en ser una empresa socialmente responsable, buscando aportar al desarrollo sostenible del país. Somos conscientes de la necesidad de respetar y proteger el medio ambiente, así como de la posible incidencia de nuestras actividades en él.

Estamos convencidos de que todos los accidentes se pueden evitar, nuestro objetivo es **LOGRAR Y MANTENER UN AMBIENTE DE TRABAJO SALUDABLE Y SEGURO** a través de un sistema de gestión, del **COMPROMISO VISIBLE** de la dirección y de todos los colaboradores.
Para lograr nuestro objetivo trabajamos en:

- *Asignar responsabilidades*
- *Crear el cambio cultural*
- *Empoderar a las personas*
- *Medir y controlar los resultados*
- *Sensibilizar a las partes interesadas*

Nos basamos en la aplicación y el cumplimiento de directrices y normas establecidas por el marco regulatorio aplicable para nuestra industria. Invertimos en procesos innovadores y sostenibles empleando las mejores prácticas.

Mantenemos un compromiso para mejorar continuamente nuestro desempeño organizacional y comunicaremos nuestra política a las partes interesadas.

ARTURO SANTANA REYES
Presidente

2.2 POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTION INTEGRADO FUNDACIÓN PROPAGAS

La Fundación Propagas, contribuye a la estrategia de responsabilidad social del **Grupo Propagas**.

Estamos comprometidos en sensibilizar, concienciar y educar a la población sobre la preservación, protección y respeto del medio ambiente para promover el desarrollo sostenible de nuestro país.

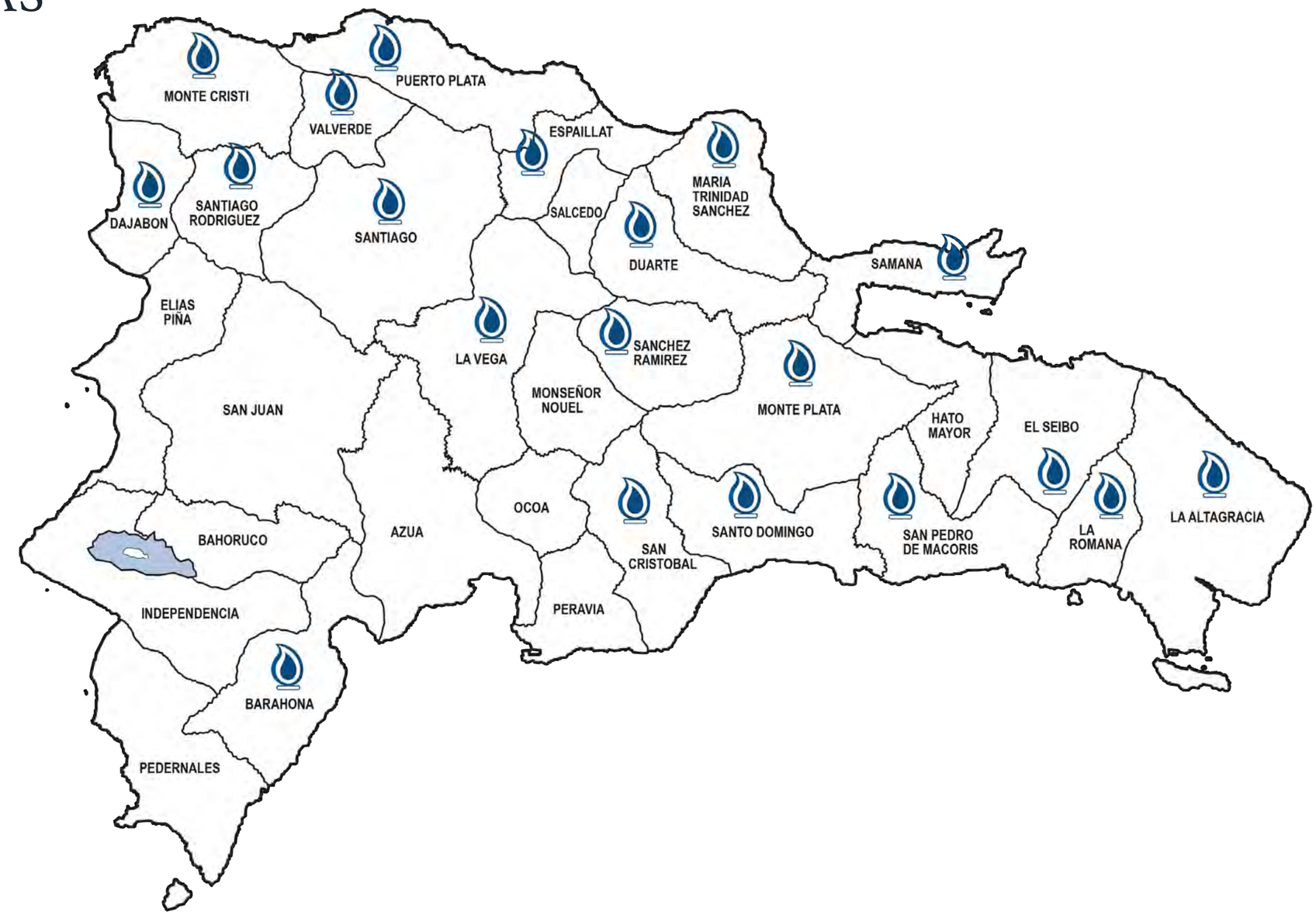
Aseguramos el cumplimiento de los procesos internos, reglamentarios y de las partes interesadas, a través de la transparencia, la mejora continua y la innovación en los programas educativos y ambientales que desarrollamos en comunidades vulnerables.

3.

EL GRUPO PROPAGAS EN EL MUNDO

El Grupo Propagas se encuentra presente a nivel Nacional en las diferentes regiones del país, con más de **160 Envasadoras de GLP y 20 Estaciones de Servicio Next.**

En ese mismo sentido cuenta con más de 2,000 colaboradores trabajando en las diferentes zonas del país, su presencia a nivel nacional garantiza una posición privilegiada en el sector de hidrocarburos, convirtiéndonos en uno de los líderes nacionales del mercado, con más de 50 años en operación.



4.

PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN

El GRUPO PROPAGAS se dedica a la importación, almacenamiento, distribución y ventas de combustible derivados del petróleo, tales como: **Gas licuado del petróleo (GLP), Diésel (Regular y Premium), Gasolina (Regular y Premium) Fuel oíl, Bunker C, Kerosene, Jet Fuel, Gas natural líquido (GNL), Lubricantes y Grasas**.

Esta completa mezcla de productos y servicios son mercadeados a través de diversas empresas que lo conforman; cada una dedicada a satisfacer un nicho de mercado especializado dentro de la industria de hidrocarburos que son: COASTAL PETROLEUM DOMINICANA S.A, PROPAGAS (Propano y Derivados S.A.), DIPSA (Distribuidores Internacionales de Petróleo S.A) y Nat-Gas.

Su historia está marcada con el sello personal de su fundador el Sr. Arturo Santana Reyes, quien en el año 1965 inició distribuyendo gas a domicilio ganando la confianza y lealtad de una excelente cartera de clientes que rápidamente fue creciendo y conllevó a la creación en ese mismo año de la compañía **PROPAGAS (Propano y Derivados S.A.)** con la finalidad de satisfacer las necesidades de los consumidores resultando ser un negocio exitoso y promisorio.

COASTAL PETROLEUM DOMINICANA, dedicada desde 1999 a la importación, almacenaje y despacho vía marítima y terrestre de combustibles blancos como gasolina Premium y Regular, Diésel, Jet Fuel y Gas Licuado de Petróleo (GLP) al servicio del mercado dominicano e internacional. Ubicada en San Pedro de Macorís actualmente es la Terminal de combustible más moderna del Caribe. Importa y almacena el 50 % de los productos terminados, derivados del petróleo comercializados y consumidos en el país al contar con una capacidad de almacenamiento superior a los 35,000,000.00 galones de combustibles blancos Gasolina Diésel, Avtur y Etanol almacenados en 12 tanques de alto volúmenes y 6 millones de galones de GLP almacenados en 54 tanques presurizados.

Las amplias facilidades de nuestra Terminal nos permiten ejecutar operaciones con alta eficiencia, utilizando tecnología de punta en todos los procesos y ofrecer rapidez en el despacho de nuestros combustibles de la manera más segura, protegiendo nuestros clientes, nuestro personal e instalaciones, contratistas, visitantes y sobre todo el entorno y medio ambiente.

DIPSA es la empresa responsable de mercadear y distribuir los demás productos derivados del petróleo tales como Gasolina, Diésel, Avtur, Bunker C, así como los lubricantes y grasas. Para esto cuenta con una red en crecimiento de modernas estaciones.

Todos los productos que comercializa el Grupo de Empresas Propagas son transportados a través de la empresa **TRANSPORTE DE GAS (TRANSGAS)** que hace posible la presencia de todas sus marcas en los sectores más apartadas del país a través de flotas de camiones dotados del innovador sistema global position satélite (GPS) que permite monitorearlo las 24 horas desde sus oficinas principales y determinar la localización, tiempos de paradas y rutas recorridas por cada vehículo ya que se trata de vehículos que requieren de un cuidado en su manejo.

En el año 2007 nace la **FUNDACIÓN PROPAGAS**, llamada a sensibilizar, concienciar y educar a los niños y niñas jóvenes y adultos del país que aprenden a preservar, respetar y proteger las riquezas de nuestra tierra.

Ver Anexos Registros Mercantil de las Empresas del Grupo

PROPA-GAS

5.

PRESENTACIÓN DEL INFORME

A CONTINUACIÓN PRESENTAMOS LOS RESULTADOS REFERENTES A LA GESTIÓN DE RESPONSABILIDAD SOCIAL.

Periodo Cubierto:
1 de ENERO 2018 al 31 de DICIEMBRE 2018

Empresas:
PROPAGAS
FUNDACION PROPAGAS
DIPSA
COASTAL
TRANSGAS

Fecha de publicación del Reporte:
29 FEBRERO 2019

Principio de Elaboración:
Este informe fue elaborado de conformidad con los estándares del **Grupo de Empresas Propagas.**

El Grupo de empresas estará realizando una verificación exhaustiva cada dos años, de todos los posibles canales y herramientas que puedan brindar informaciones concreta de las necesidades y expectativas de todos los grupos de interés.

Adicionalmente, para la elaboración de este tipo de reportes, el **Grupo Propagas** tiene en cuenta la relevancia de brindar un contexto de sector a la vez que sus dimensiones o magnitudes para que el lector pueda evaluar si la gestión realizada es proporcional y representativa con su tamaño, infraestructura, capacidad de inversión, etc.

La exhaustividad se asegura integrando herramientas para la recopilación de información y el apoyo de profesionales y organizaciones externas a la compañía para el proceso de escritura y validación.

6.

COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

Pirigua Bonetti
Presidenta de la Fundación y Vicepresidente Mercadeo, Relaciones Públicas, Ventas, Publicidad

Jaime Santana
Director General Propagas

Eudy Matos
Vicepresidente Financiero de COASTAL

Carlos Rivas
Gerente General de DIPSA

Nereida Rodríguez
Directora Corporativa de RRHH y DO

María Paula Míquel
Directora Fundación Propagas

José Nars
Director de Seguridad Industrial y Director de Operaciones

Iván Portalatín
Director de Transportación

Olga García
Directora de Mercadeo

Máximo Padilla
Director Técnico

José Manuel Reyes Malla
Director de Logística

Marling Nicolás
Abogada Grupo Propagas

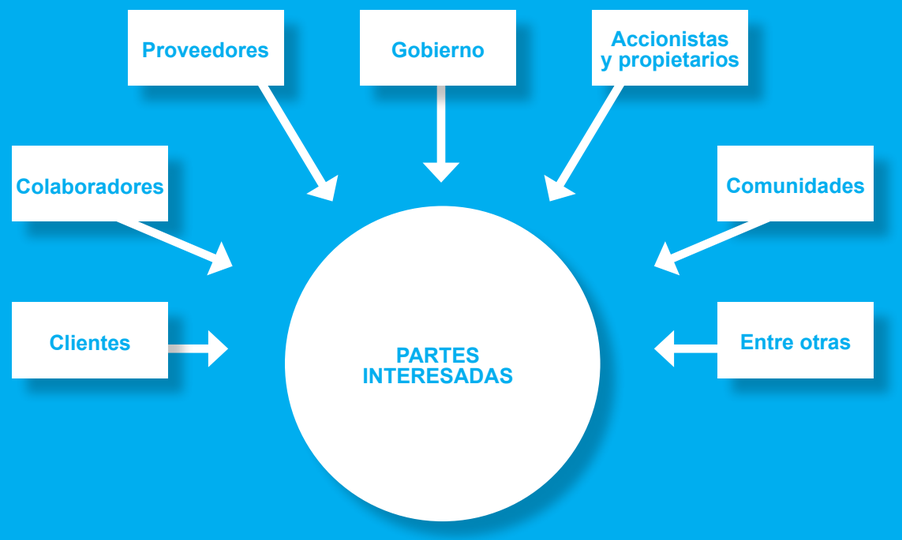
7.

PÚBLICO DE INTERÉS

La compañía ha identificado los siguientes públicos de interés con los que se relaciona a través de las distintas áreas y sus canales. Los identifica y selecciona a partir de la Matriz de Partes Interesadas.

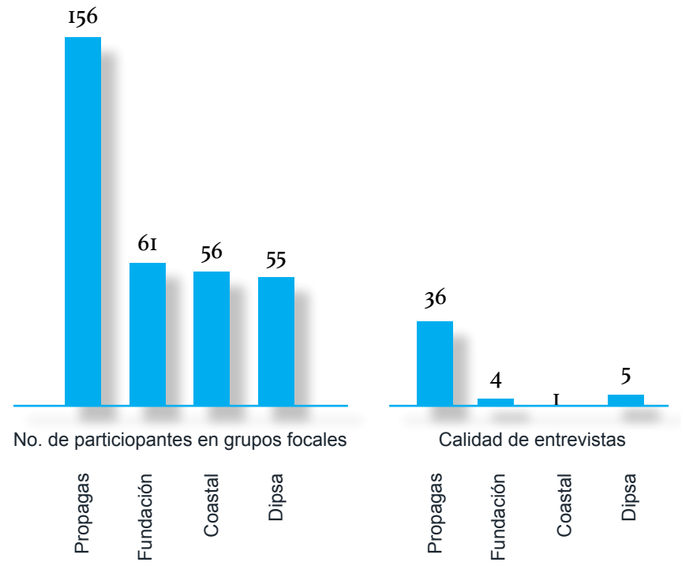
Los canales de comunicación permiten identificar permanentemente temáticas recurrentes que revelan intereses que se tienen en cuenta en la toma de decisiones, tales como:

Encuestas Internas y Externas
Buzones de Sugerencias
Entrevistas
Redes Sociales y Pagina Web
Etc...



El Grupo Propagas ha realizado grupos focales y entrevistas guiadas con los diferentes Grupos de Interés, con el fin de conocer los intereses y expectativas de sus partes interesadas.

Las informaciones captadas en las sesiones de grupo servirán para identificar oportunidades en el funcionamiento y desempeño de cada una de las empresas y en la elaboración de estrategias que nos permitirán mejorar continuamente nuestros procesos. Participaron aproximadamente trescientos veinte y ocho (328) personas representando a los diferentes grupos de interés. A continuación presentamos la distribución de las consultas:



8.

MATERIALIDAD

Se realizó el análisis de pertinencia de las Materias Fundamentales de la norma de RS G35 y sus asuntos. El Grupo determinó que todos los asuntos le son pertinentes.

Para realizar la materialidad se tomaron en cuenta insumos externos y externos del Grupo, como los que se muestran a continuación:

Internos:

- Compromiso estratégico
- Políticas
- Matriz de Riesgos
- Informes de auditoria
- Encuentros con los Directivos

Externos:

- Regulación del sector
- ISO 9001:2015
- G-35:2012 de Responsabilidad Social
- ISO 14001:2015 Sistema de Gestión Ambiental
- OHSAS 18001:2009 Sistema de Gestión en Salud Ocupacional
- Objetivos del SGI

9.

PRODUCTOS Y SERVICIOS

En el **Grupo Propagas** comercializamos y distribuimos combustibles y derivados del petróleo en el mercado nacional e internacional, a continuación nuestros servicios:

RESIDENCIAL

INDUSTRIAL

EMPRESARIAL

VEHICULAR

IO.

CANALES DE ATENCIÓN

El Grupo Propagas ha establecido cuales son los canales de atención a las diferentes solicitudes de productos y-o servicios, así como también la recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, a través de nuestro Call Center, Atención Presencial en nuestros establecimientos, Redes Sociales y Páginas Web, Buzones, entre otros.

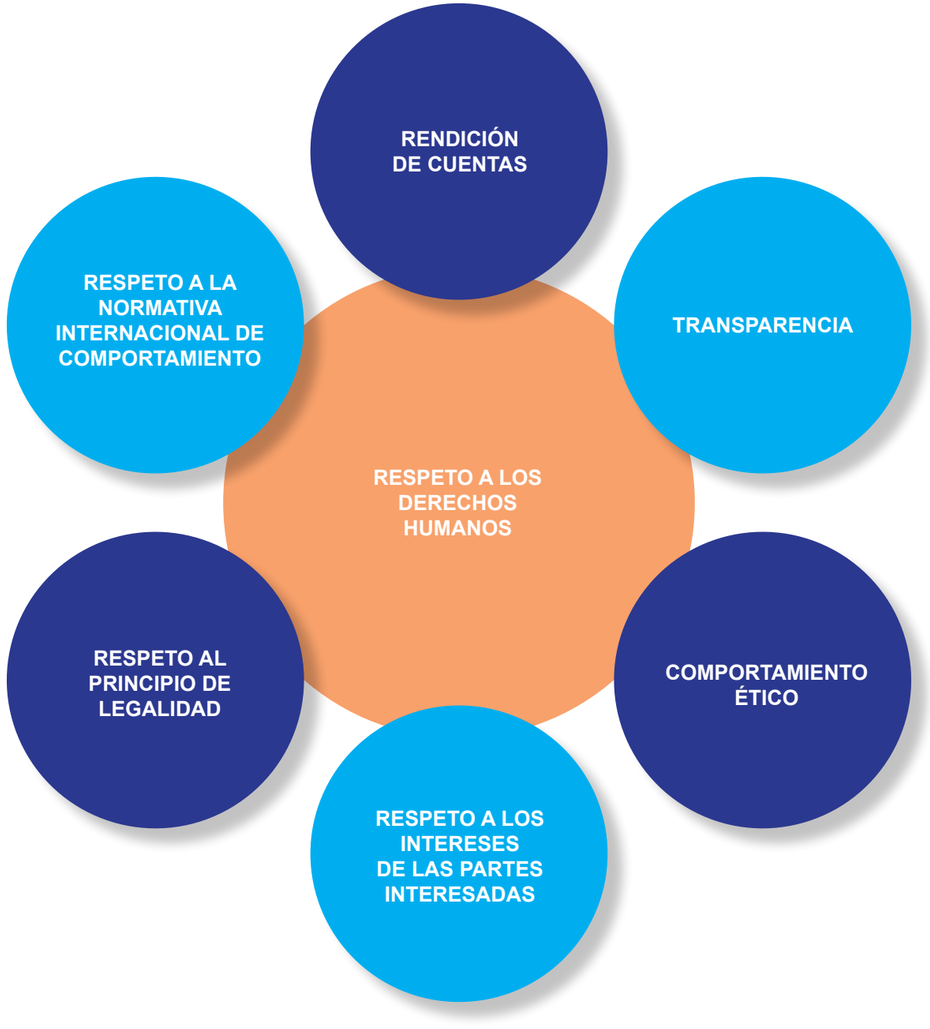
Por medio de estos canales anteriormente mencionados, se trabaja para brindar un servicio de calidad en términos de cobertura, continuidad, confiabilidad y respuesta oportuna, de acuerdo a las políticas y directrices propias de las empresas y normativas vigentes del sector.

Las informaciones recibidas por los diferentes canales, permiten contar la trazabilidad de las solicitudes presentadas, para gestionar y dar respuestas a los requerimientos.

Finalmente realizamos la medición de satisfacción del cliente, que permite evaluar la atención recibida por la organización y proponer planes de acción a los procesos que requieran ajustes.

II.

NUESTROS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL



12.

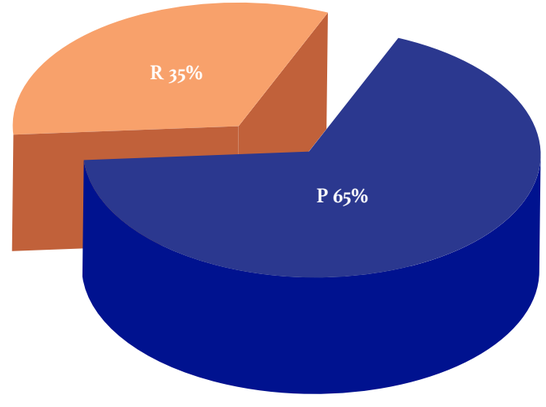
IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

La organización estableció y mantiene un procedimiento para la identificación, evaluación, priorización de los riegos e impactos de las empresas del **Grupo Propagas**, así como el desarrollo e identificación de medidas de acción, para prevenir o reaccionar ante dichos impactos.

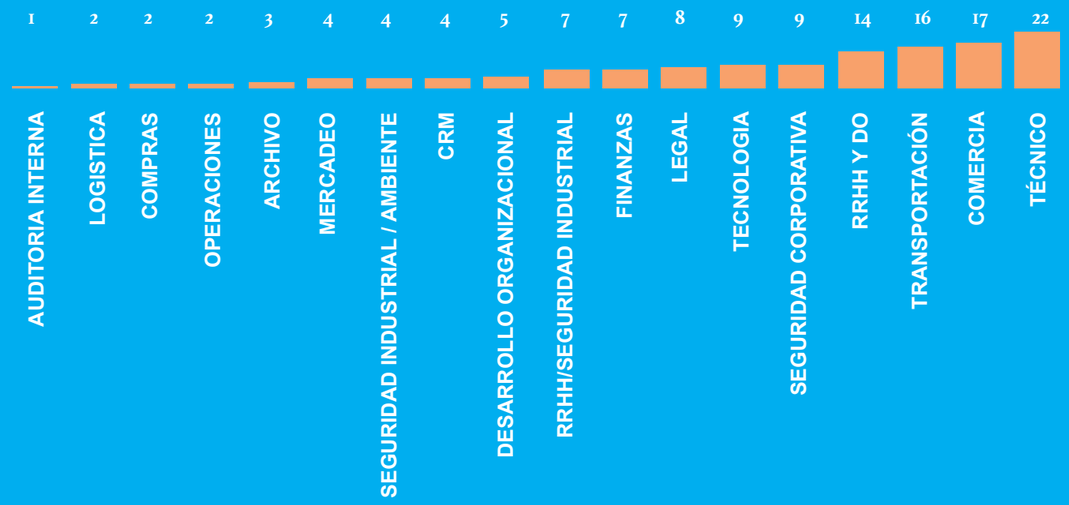
Para ello contamos con el procedimiento GP-PC-SG-007, Procedimiento para el Mapeo y priorización de Impactos y Riesgos y la Matriz de pertinencia impactos y partes interesadas, definidas para cada una de las empresas del **Grupo Propagas**.

Durante la última revisión realizada en el mes de agosto del año 2018, se identificaron y priorizaron para todas las empresas los impactos reales y potenciales, de acuerdo a criterios definidos para el análisis, ver a continuación detalle:

Propagas: 136 impactos identificados, 89 impactos Potenciales (P) y 47 Reales (R), de los cuales, 17 están dentro de la categoría con prioridad alta, para los cuales la empresa ha definido planes acción a fin de ser abordados en detalle.

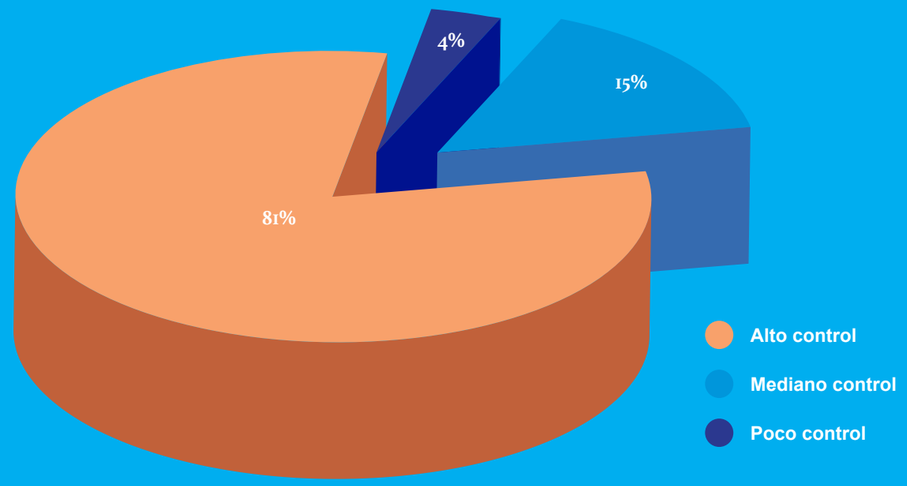


Clasificación de impactos priorizados Propagas



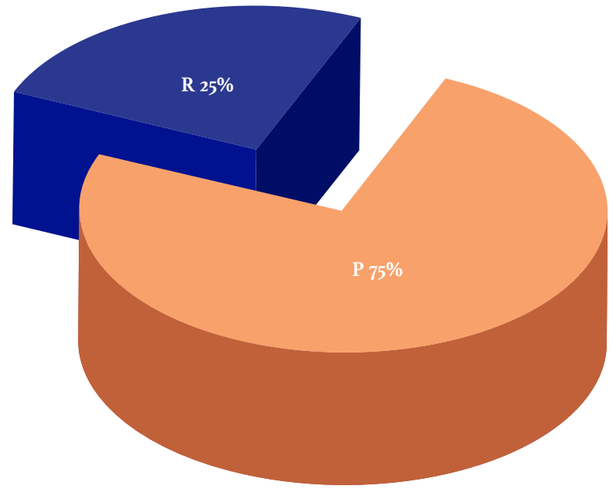
Distribución de impactos por áreas Propagas

De acuerdo al análisis realizado, se identificó que el 81% de los impactos cuenta con alto control, el 15% con mediano control, mientras que el 4% restante no cuenta con controles o existe muy poco.

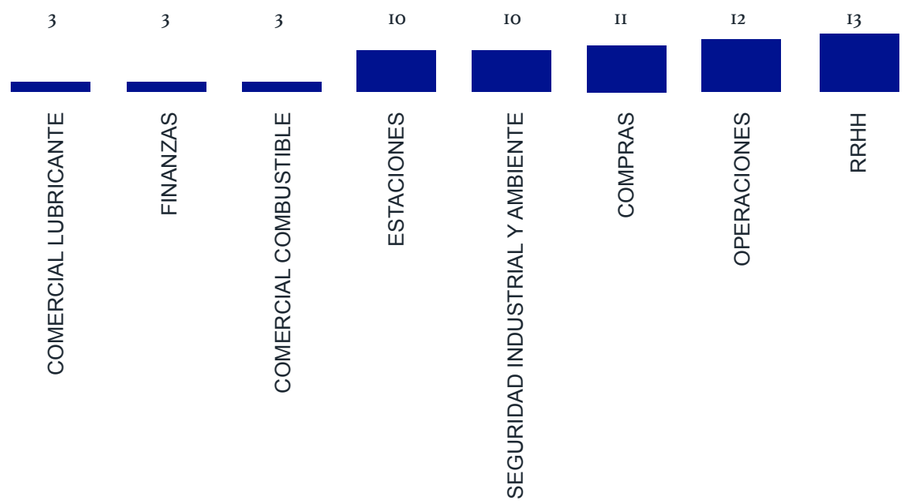


Impactos controlados Propagas

DIPSA: 65 impactos identificados, 49 impactos Potenciales (P) y 16 Reales (R), de los cuales, 10 están dentro de la categoría con prioridad alta, para los cuales la empresa ha definido planes acción a fin de ser abordados en detalle.

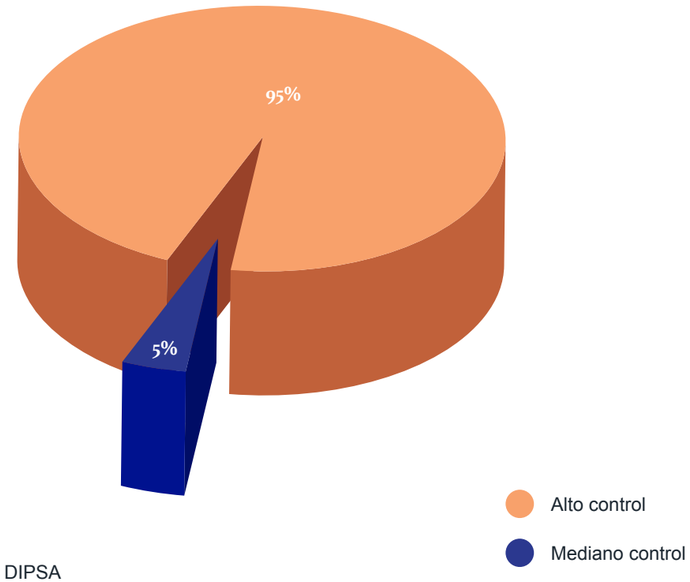


Clasificación de impactos priorizados DIPSA



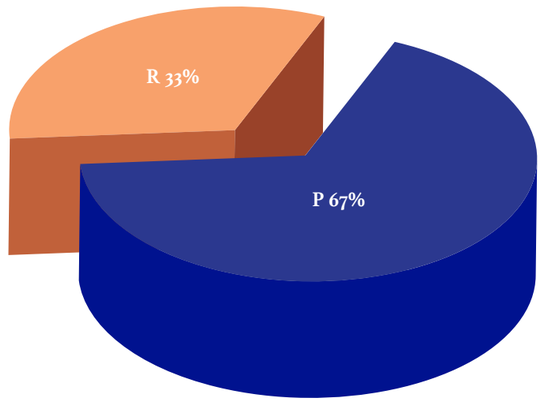
Distribución de impactos por áreas DIPSA

De acuerdo al análisis realizado, se identificó que el 95% de los impactos cuenta con alto control, mientras que el 5% restante posee mediano control.

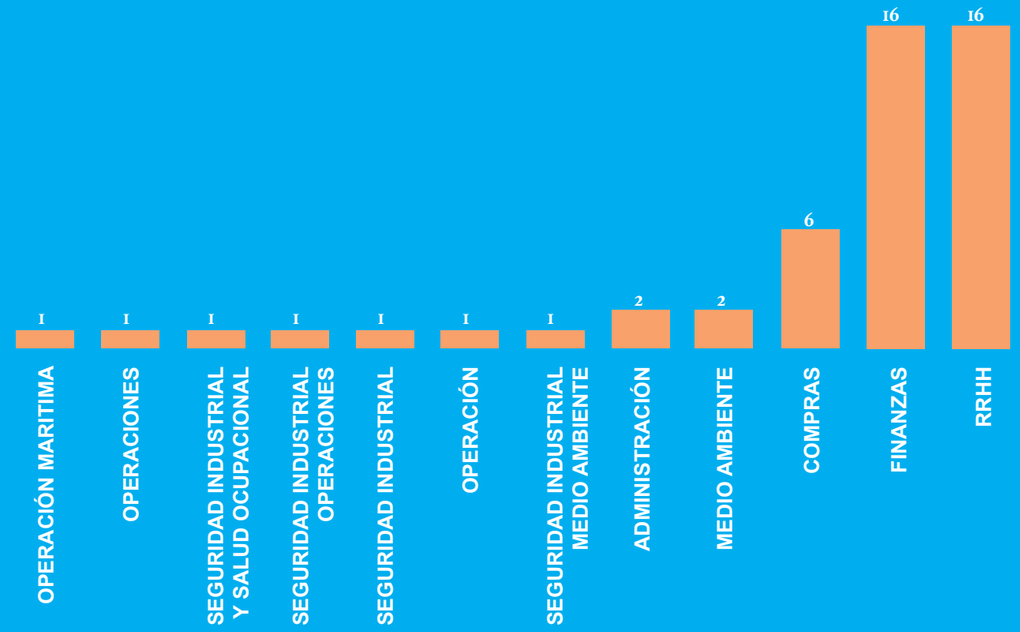


Impactos controlados DIPSA

COASTAL: 49 impactos identificados, 33 impactos Potenciales (P) y 16 Reales (R), de los cuales, 12 están dentro de la categoría con prioridad alta, para los cuales la empresa ha definido planes acción a fin de ser abordados en detalle.

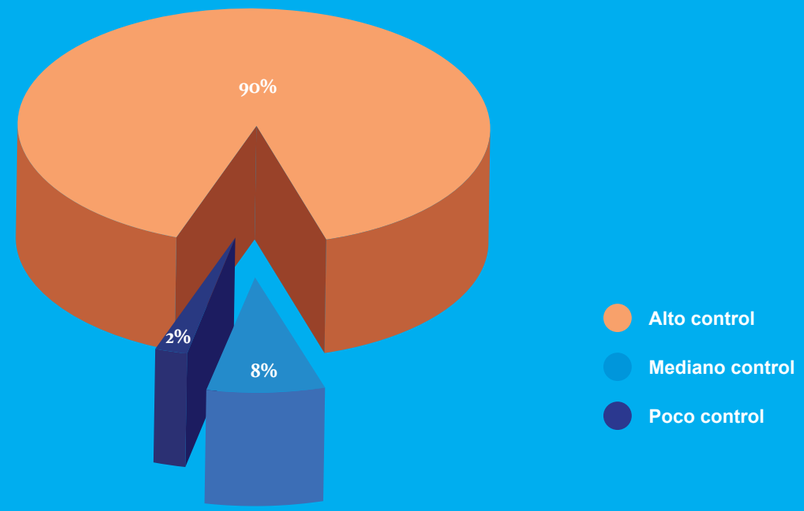


Clasificación de impactos priorizados COASTAL



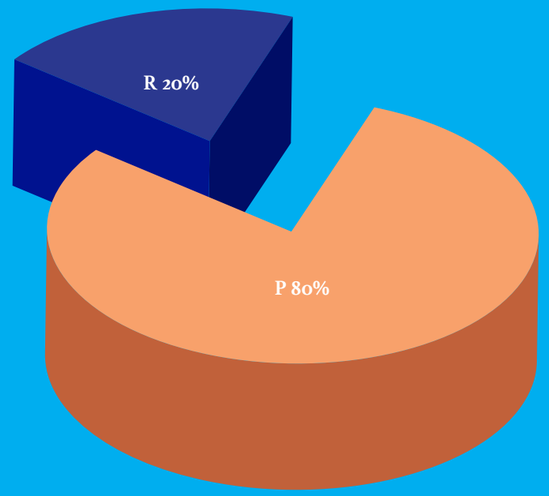
Distribución de impactos por áreas COASTAL

De acuerdo al análisis realizado, se identificó que el 90% de los impactos cuenta con alto control, el 8% con mediano control, mientras que el 2% restante no cuenta con controles o existe muy poco.



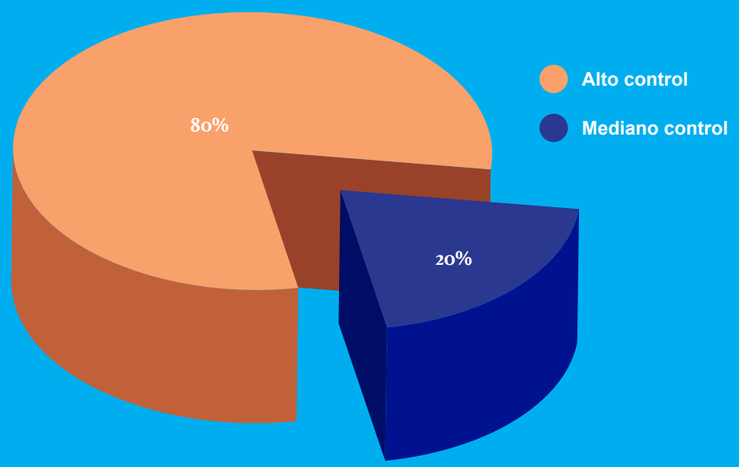
Impactos controlados COASTAL

Fundación Propagas: 10 impactos identificados, 8 impactos Potenciales (P) y 2 Reales (R), de los cuales, 1 está dentro de la categoría con prioridad alta, para los cuales la empresa ha definido planes acción a fin de ser abordados en detalle.



Clasificación de impactos priorizados Fundación Propagas

De acuerdo al análisis realizado, se identificó que el 80% de los impactos cuenta con alto control, mientras que el 20% restante posee mediano control.



Impactos controlados Fundación Propagas

En ese mismo sentido, el **Grupo Propagas** ha identificado impactos positivos resultado de sus acciones encaminadas a contribuir al desarrollo sostenible y alineados a la gobernanza de la organización, a continuación detallamos:

FUNDACIÓN PROPAGAS

- Desarrollo de programas que contribuyen al ambiente
  (Letra natural, Diplomado de Educación Ambiental, Monitoreo de Arrecifes de Coral, Gas Rural, Conservación de Especies)
- Desarrollo de capacidades comunitarias
- Incidencia en políticas públicas
- Contribución a la mejora de la calidad educativa en las escuelas públicas
  (Pequeños Científicos, Aprendemos, Lectores Saludables)
- Fortalecimiento de redes y alianzas público-privadas
  (RAD, REDEAMERICA, ECORED ETC)
- Fomento e impulso de prácticas sostenibles en la operación
- Apoyo a los espacios educativos urbanos (Salas auspiciadas por la Fundación Propagas)
- Alineamiento y Compromiso con los ODS en los programas de la Fundación

PROPAGAS

- Gestión de control presupuestario, que incluye la información financiera oportuna y correcta para la toma de decisiones
- Cumplimiento oportuno de las compromisos fiscales: presentación de información a instituciones reguladoras en el tiempo establecido
- Reducción de las emisiones de Co2 mediante el consumo eficiente del combustible
- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al Tránsito a través del entrenamiento continuo de manejo eficiente con la participación de instituciones encargadas de la regulación del tránsito
- Manejo de residuos para el correcto tratamiento realizando reciclaje de aceites y filtros para darle disposición final con proveedor autorizado
- Optimización de rutas a través de sistemas automatizados
- Reducción de la facturación eléctrica con el uso de paneles solares, reducción kg de Co2 que aportan al medio ambiente
- Sensibilización en el manejo de residuos a los colaboradores a través de un programa de gestión de residuos
- Reducción de accidentes laborales
- Reducción en la tala de árboles utilizado para la producción de papel nuevo mediante el uso de papel reciclado biodegradables, triturando los documentos para reciclaje y promoviendo la utilización de documentos digitales para evitar impresiones innecesarias y reducir el uso de papel

COASTAL

AMBIENTE:

- Reducción significativa de residuos (Tratamiento de Residuos con la empresa Recicla)
- Utilización de Energía Renovable mediante la finalización de la primera etapa de los paneles solares reduciendo el consumo de gasoil.
- Colación de medidores para medir el consumo de agua (huella hídrica)
- Colaboración con las jornadas de limpieza de playas
- Lanzamiento campaña interna de reciclaje colabores
- Colación de equipos de manejo de derrames en áreas operacionales

SOCIAL:

- Concientizar continuamente a los contratistas sobre el reciclaje y cuidado del medio ambiente
- Participación activa como miembros de la coalición del Rio Higüamo y la Laguna Mayen

DIPSA

- Reducción significativa de residuos (Tratamiento de residuos con la empresa Recicla)
- Gestión de control presupuestario, que incluye la información financiera oportuna y correcta para la toma de decisiones
- Cumplimiento oportuno de las compromisos fiscales: presentación de información a instituciones reguladoras en el tiempo establecido
- Reducción de las emisiones de CO_2 mediante el consumo eficiente del combustible
- Cumplimiento de los requisitos legales aplicables al tránsito a través del entrenamiento continuo de manejo eficiente con la participación de instituciones encargadas de la regulación del tránsito

13.

SEGURIDAD Y SALUD

Dentro de la política del sistema de SGI, el **Grupo Propagas** enfoca sus actividades en la priorización absoluta de la seguridad y salud, tanto para el personal propio como para los proveedores, contratistas y visitantes, convencidos de que todos los accidentes se pueden evitar, nuestro objetivo es lograr y mantener un ambiente de trabajo saludable y seguro, para ello identificamos los riesgos y promovemos una cultura de seguridad, tendiente a disminuir la accidentalidad y el ausentismo.

INDICADORES DE ACCIDENTABILIDAD Y AUSENTISMOS

Para el año 2018 hemos establecido indicadores que nos permitan medir el grado de ocurrencias de accidentes e incidentes en materia seguridad y salud.

PROPAGAS

INDICADOR	TRIMESTRES		
	CANTIDAD I Q	CANTIDAD II Q	CANTIDAD III Q
Accidentes con tiempo perdido	3	5	6

DIPSA

INDICADOR	TRIMESTRES		
	CANTIDAD I Q	CANTIDAD II Q	CANTIDAD III Q
Accidentes con tiempo perdido	0	0	1

COASTAL

INDICADOR	TRIMESTRES		
	CANTIDAD I Q	CANTIDAD II Q	CANTIDAD III Q
Accidentes con tiempo perdido	1	0	0

13.1 JORNADAS DE SALUD

En el **Grupo Propagas** nos preocupamos por la salud de cada uno de nuestros colaboradores, y para ello hemos desarrollado actividades de prevención durante todo el año 2018, dentro de las iniciativas podemos destacar:

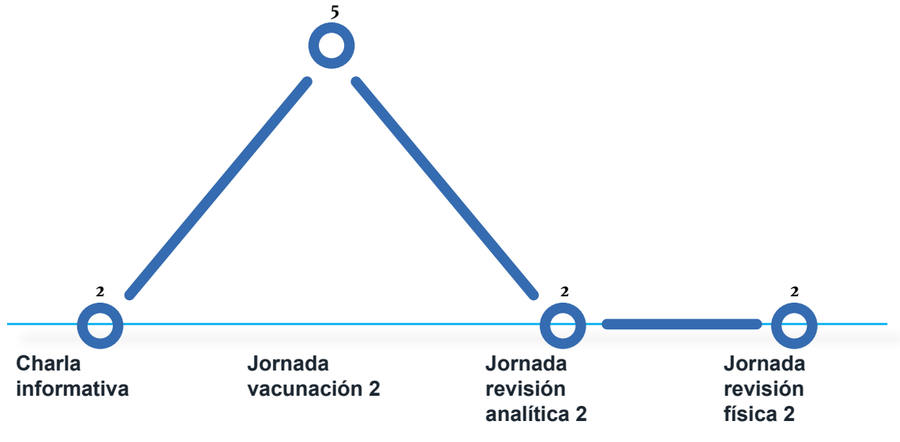
I. Jornadas de vacunación contra la Difteria e influencia, para todos nuestros colaboradores en el mes abril del presente año.

II. Charlas informativas sobre la diabetes, cáncer de mama y cervix en el mes de octubre, con una participación de más de 40 colaboradores.

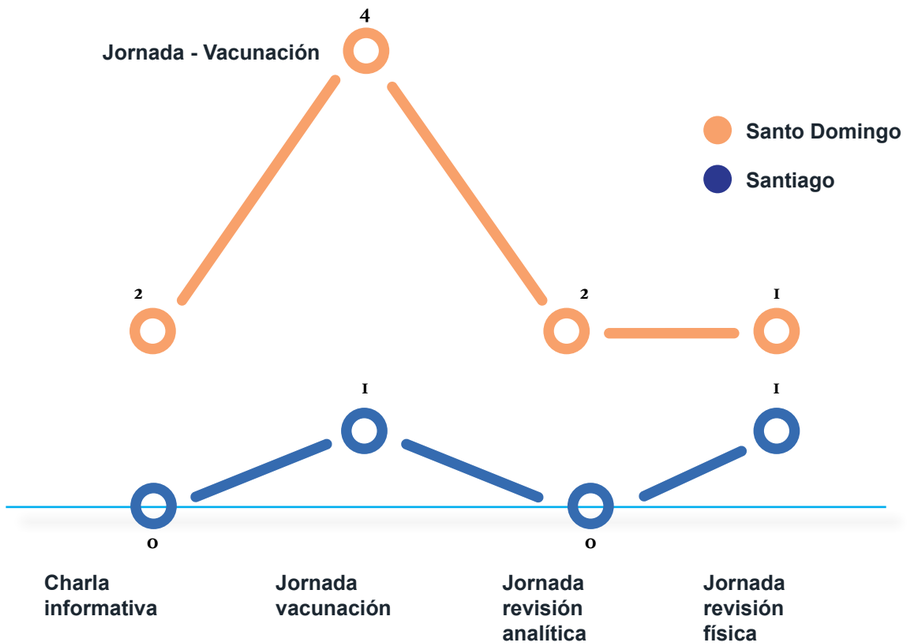
III. Jornadas de revisión analítica y revisión física, las cuales incluyen:

- *Prevención de riesgo cardiovascular*
- *Sonomamografía*
- *Revisiones odontológicas*
- *Entre otras*

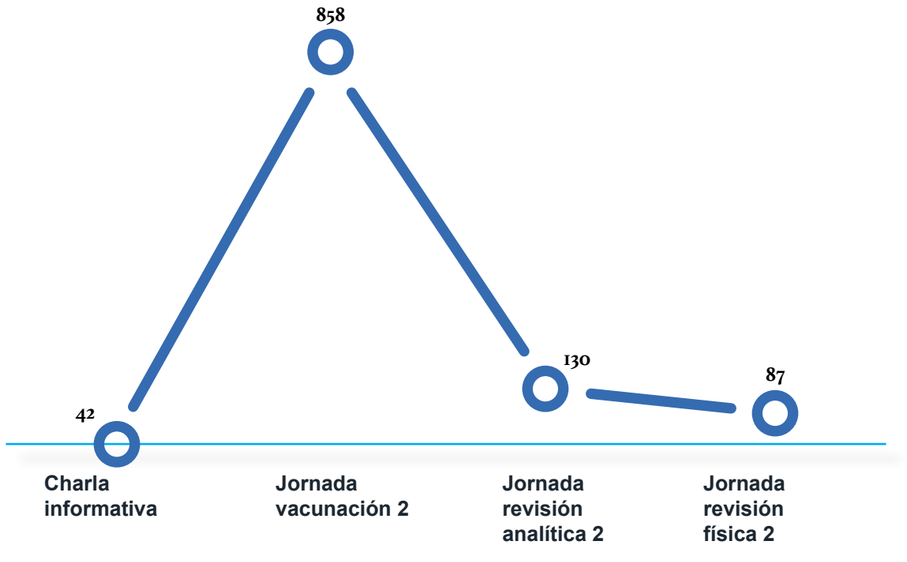
Cantidad de jornadas de promoción y prevención realizadas durante el año 2018



Cantidad de jornadas de promoción y prevención realizadas durante el año 2018 por zona



Cantidad de colaboradores que participaron por tipo de jornada



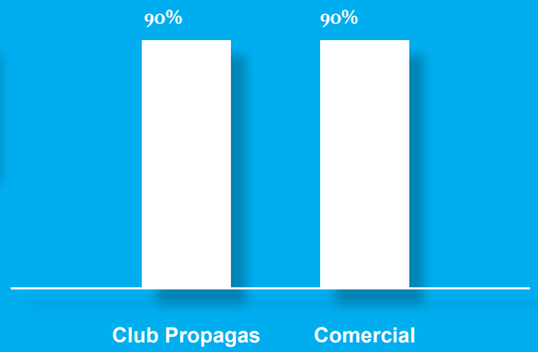
14.

SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

El Grupo Propagas posee un modelo de medición para la satisfacción de nuestros clientes tanto internos como externos, así como la satisfacción de nuestros colaboradores con la encuesta de clima organizacional, con la finalidad obtener insumos que nos permitan mejorar e implementar nuevas estrategias y medidas que contribuyen al mejoramiento continuo de nuestra organización.

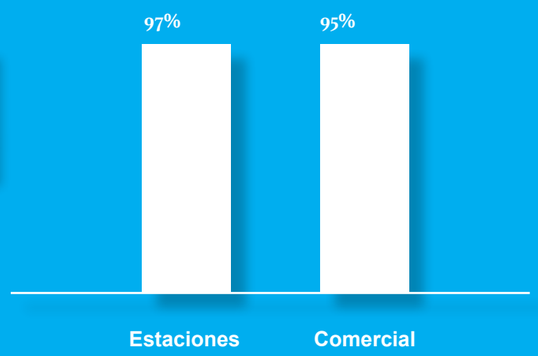
Clientes externos

Propagas	2018
Club Propagas	90%
Comercial	90%



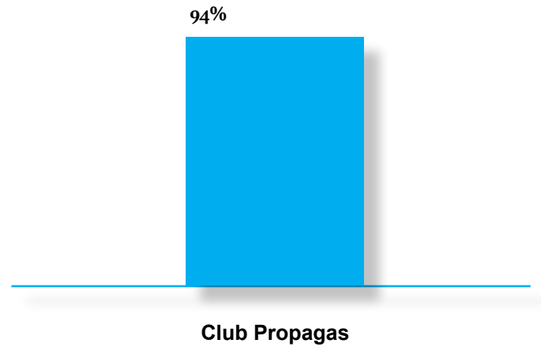
Clientes externos

DIPSA	2018
Estaciones	97%
Comercial	95%



Clientes externos

Coastal	2018
Terminal Coastal	94%



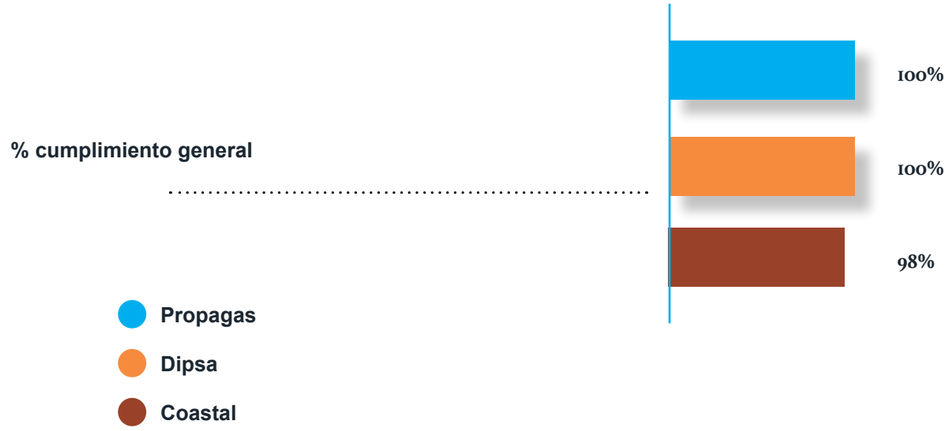
15.

DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

El Grupo Propagas a finales del año 2017 inicio los procesos requeridos para la implementación de la norma G35:2012 de responsabilidad social, por lo que recibió en diciembre de ese mismo año la pre-auditoria de evaluación de cumplimiento, debido al proceso realizado, se procedió a implementar las acciones correspondientes y en el mes de junio recibimos la certificación en la misma.

En ese contexto, la organización estableció dentro de sus objetivos el SGI indicadores que permitan medir el proceso de implementación de un sistema de responsabilidad social y mantenimiento del SGI a continuación los resultados de los indicadores establecidos en el SGI.

Las empresas Propagas, DIPSA y COASTAL, han definido para este año como objetivo: *"Mantenimiento del SGI en los procesos operativos del Grupo Propagas"*. Los resultados de este indicador al 3er trimestre 2018 se muestran en el gráfico a continuación:



Logro al 3er trimestre del objetivo Mantenimiento del SGI en los procesos operativos del Grupo Propagas

Para apoyar la iniciativa del Grupo, la **Fundacion Propagas** definió como objetivo: **"Posicionar al Grupo Propagas como una empresa comprometida con la Responsabilidad Social"**, el mismo ha sido alcanzando en un 100%.

16.

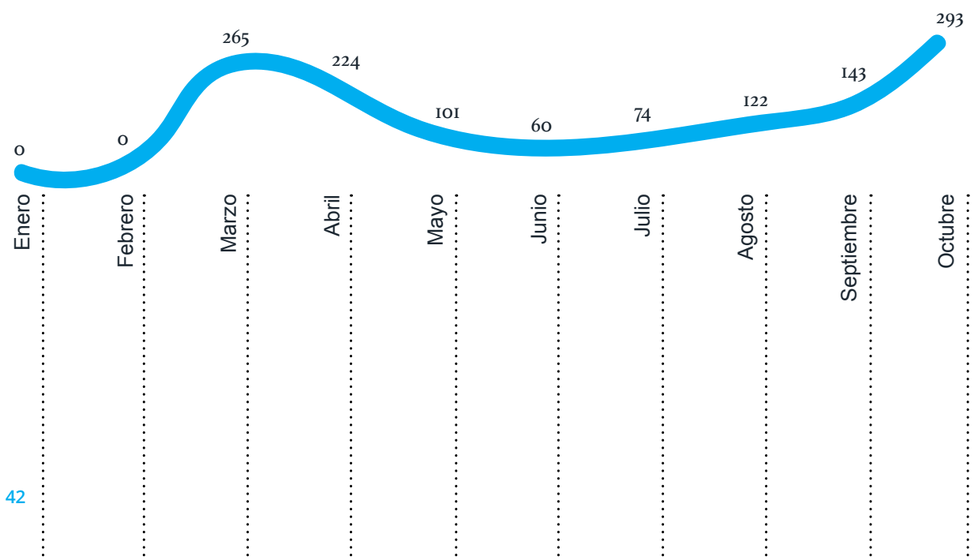
FORMACIÓN Y DESARROLLO

El Grupo Propagas cuenta con un exhaustivo programa de capacitación y desarrollo para sus colaboradores, en donde incorporamos temas de calidad, seguridad y salud, medio ambiente y temas relacionados a la responsabilidad social, desde marzo 2018 **Propagas** ha formado más de mil (1000) colaboradores.

Y como cumplimiento a la implementación de la norma de responsabilidad y a sus requisitos, durante todo el año 2018 la organización ha realizó talleres de alineación e integración del SGI y motivacional bajo la metodología de Team Building donde se realizaron análisis de las documentaciones existentes.

A continuación presentamos un gráfico con la cantidad de colaboradores que han participado en los diferentes talleres y charlas en la norma INTE G35.

Cantidad de colaboradores capacitados en RS por mes



GRUPO **PROPAGAS**