



**GRUPO PROPAGAS**

---

INFORME DE  
RESPONSABILIDAD  
SOCIAL

**2020**

# CONTENIDO

|                                                            |    |
|------------------------------------------------------------|----|
| MENSAJE DEL PRESIDENTE. . . . .                            | 5  |
| COMPROMISO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTREGRADO . . . . . | 6  |
| POLÍTICA Y PRINCIPIOS . . . . .                            | 8  |
| POLÍTICA INTEGRADA DEL SGI DEL GRUPO PROPAGAS. . . . .     | 9  |
| POLÍTICA DEL SGI FUNDACIÓN PROPAGAS. . . . .               | 11 |
| GRUPO PROPAGAS EN EL MUNDO . . . . .                       | 12 |
| PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN . . . . .                        | 14 |
| PRESENTACIÓN DEL INFORME. . . . .                          | 16 |
| COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD . . . . .                         | 18 |
| ASPECTOS RELEVANTES A SER DESTACADOS . . . . .             | 19 |
| PÚBLICO DE INTERÉS. . . . .                                | 20 |
| MATERIALIDAD. . . . .                                      | 22 |
| PRODUCTOS Y SERVICIOS . . . . .                            | 23 |

|                                                                                                                              |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| DESEMPEÑO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DEL GRUPO . . . . .                                                                    | 24 |
| CANALES DE ATENCIÓN . . . . .                                                                                                | 26 |
| NUESTROS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL . . . . .                                                                      | 28 |
| IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN . . . . .                                                                         | 30 |
| SEGURIDAD Y SALUD. . . . .                                                                                                   | 36 |
| INDICADORES DE ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMOS . . . . .                                                                        | 36 |
| JORNADAS DE SALUD Y CONSULTORIO MÉDICO . . . . .                                                                             | 38 |
| CONSULTORIO MÉDICO . . . . .                                                                                                 | 42 |
| ESTADÍSTICAS COVID-19 EN LA ORGANIZACIÓ. . . . .                                                                             | 41 |
| PROGRAMAS E INICIATIVAS DE DESARROLLADAS POR LA FUNDACIÓN PROPAGAS EN 2020 PARA LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE . . . . . | 45 |
| SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS . . . . .                                                              | 46 |
| QUEJAS Y RECLAMOS. . . . .                                                                                                   | 49 |
| DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL . . . . .                                                                             | 50 |
| FORMACIÓN Y DESARROLLO . . . . .                                                                                             | 52 |

## MENSAJE DEL PRESIDENTE

---



Como grupo líder del sector de hidrocarburos, en el mercado de la República Dominicana, el Grupo Propagas reafirma su compromiso de propiciar la preservación del medio ambiente fomentando el respeto hacia las comunidades, e implementando siempre la innovación y la excelencia operativa. A pesar de la pandemia que atraviesa el mundo, del COVID-19, Propagas ha logrado vencer los desafíos y ha alcanzado las metas que se ha propuesto.

Hoy más que nunca, en medio de esta crisis de salubridad, verdaderamente se han resaltado los valores éticos y morales que destacan al Grupo Propagas, en especial su honestidad, solidaridad, respeto y compasión con sus colaboradores. La empresa se ha esmerado en proteger a su capital humano, impulsando fuertes medidas de seguridad, de prevención y protección ante este nuevo reto que afronta el mundo. No obstante, a pesar de las adversidades enfrentadas en el año 2020, estamos seguros de que unidos podremos vencer todos los obstáculos del porvenir, y apostando siempre a nuestra resiliencia, confiamos en que saldremos adelante.

En tal virtud, es un grato honor para nuestra empresa presentar nuestro tercer Informe de Responsabilidad Social, mediante el cual compartimos los logros y metas alcanzados por nuestra organización en sus actividades, programas sociales y ambientales. Por consiguiente, reafirmamos nuestro compromiso con el Sistema de Gestión, Pacto Global y continuamos brindando el apoyo necesario para la implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) estipulados por las Naciones Unidas.

Para nosotros es un paso más en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la sociedad en general y es un privilegio poder plasmar nuestros logros y avances en este documento.

**ARTURO SANTANA REYES**

Presidente Grupo Propagas





# COMPROMISO PARA EL SISTEMA DE GESTIÓN INTEGRADO

Nosotros en **EL GRUPO PROPAGAS**, nos comprometemos con nuestro esfuerzo para alcanzar la integración, implementación y mantenimiento del sistema integral de gestión, bajo los requisitos de las normas **ISO 9001, ISO 14001, OHSAS 18001** e **INTE G35** con el objetivo de satisfacer los requerimientos del negocio y nuestras partes interesadas, reducir los riesgos ambientales y de seguridad & salud, siendo una empresa socialmente responsable para promover el desarrollo sostenible de nuestro país. 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 y reglamentarios referidos a nuestro negocio.

A tales efectos declaramos que:

- 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, concientización y consulta a todas nuestras partes interesadas, con el fin de lograr el entendimiento del sistema y su aplicación.
- Revisaremos los resultados de las auditorías, con el objetivo de identificar y corregir las no conformidades detectadas.
- Revisaremos periódicamente el funcionamiento del Sistema de Gestión para tomar las acciones correspondientes que garanticen la eficiencia y eficacia operacional.



# POLÍTICA Y PRINCIPIOS

El **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 cumplimiento a las leyes, disposiciones y normas establecidas por el marco regulatorio aplicable para nuestra industria.

## PARA **PROPAGAS, DIPSA, COASTAL Y TRANSGAS**

### 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”

### 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**

### 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”.

### 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.

# POLÍTICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DEL GRUPO PROPAGAS

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 Grupo Propagas



# POLÍTICA DEL SISTEMA DE GESTIÓN 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.

PIRIGUA BONETTI  
Presidenta Fundación Propagas



# GRUPO PROPAGAS EN EL MUNDO

El Grupo Propagas se encuentra presente a nivel nacional en las diferentes regiones del país, con más de **200 Envasadoras** de GLP, **34 Estaciones** de Servicio Next y **1 Terminal de importación & exportación** de combustibles de toda la región ubicada en San Pedro de Macorís.

En ese mismo sentido contamos 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.

MAPA ENVASADORAS



MAPA ESTACIONES DE SERVICIOS





# 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, Premium), Gasolina (Regular, Premium) Fuel oil, 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, 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 que son 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, 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, también 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, niñas, jóvenes y adultos del país que aprenden a preservar, respetar y proteger las riquezas de nuestra tierra.

El éxito del Grupo Propagas se basa en el compromiso que tienen sus colaboradores, a quienes se les fomenta un espíritu de unión, responsabilidad y trabajo en equipo. La empresa respeta y cumple fielmente con todas las leyes, regulaciones y normativas de índole laboral. Contamos con un proceso riguroso de selección de personal que garantiza la transparencia y la no discriminación laboral al momento de realizar la selección de nuevos recursos. Nuestra empresa está comprometida en brindarles un trato digno, respetuoso e imparcial a todos sus empleados.

Nuestro Grupo empresarial se rige por una serie de políticas y normativas que son enseñadas a todos sus colaboradores, incluyendo, pero no limitadas a las resaltadas a continuación:

- Manual de Comunicación
- Código de Ética y de Conducta
- Buenas Prácticas en el tema de Medio Ambiente
- Normativas de Seguridad
- Manual de Inducción
- Plan de Respuesta ante Emergencias
- Charlas de salud, tales como sensibilizaciones en el tema del coronavirus.
- Capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente.
- Charlas de seguridad y manejo de crisis
- Charlas de actualización de normas de calidad
- Manejo de estrés en el trabajo.
- Capacitaciones y formaciones en normativas legales

En ese mismo tenor, la empresa creó el Manual de Prevención del Coronavirus por motivo de la pandemia del COVID-19.

Es menester resaltar que debido al compromiso de todo el equipo que forma parte del Grupo Propagas, la empresa ha logrado mantener sus certificaciones ISO, señaladas a continuación:

1. ISO 9001-2015, sobre Sistemas de Gestión de Calidad
2. ISO 14001-2015, sobre Sistema de Gestión Ambiental
3. OHSAS 18001-2009, sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo.
4. INTE G35, sobre Sistemas de Responsabilidad Social

[Ver anexo Registro Mercantil de las Empresas del Grupo.](#)



# PRESENTACIÓN DEL INFORME

El informe anual de **Responsabilidad Social Corporativa** del Grupo Propagas expone el desempeño y los logros alcanzados con respecto a sus prioridades medioambientales, sociales y económicas correspondientes al año 2020. Describe también cómo el Grupo forja relaciones con todos sus grupos de interés.

Para el Grupo Propagas es un paso más en nuestro compromiso con el desarrollo sostenible y la sociedad en general y es un privilegio poder plasmar nuestros logros y avances en este documento.

## PERÍODO CUBIERTO

1 de enero 2020 al  
31 de diciembre 2020.

## EMPRESAS

PROPAGAS  
FUNDACION PROPAGAS  
DIPSA  
COASTAL  
TRANSGAS

## FECHA DE PUBLICACIÓN DEL REPORTE

Mayo 2021

## 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 cierta periodicidad, de todos los posibles canales y herramientas que puedan brindar información 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 del 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, el apoyo de profesionales y organizaciones externas a la compañía para el proceso de escritura y validación.



# COMITÉ DE SOSTENIBILIDAD

**Dra. Rosa Margarita Bonetti de Santana**

Presidenta de la Fundación Propagas y Vicepresidenta Mercadeo, Relaciones Públicas, Ventas, Publicidad e Imágen Grupo Propagas

**Jaime Santana**

Director General Propagas

**Eudy Matos**

Vicepresidente Financiero de COASTAL

**Carlos Rivas**

Gerente General de DIPSA

**María Paula Míquel**

Directora Administrativa Fundación Propagas

**José Nars**

Director de Operaciones

**Olga García**

Directora de Mercadeo

**Máximo Padilla**

Director Técnico

**Alex Rivadeneira**

Director de Riesgo y Seguridad Industrial Corporativa

**Marling Nicolás**

Asesora Legal de Presidencia

## ASPECTOS RELEVANTES A SER DESTACADOS



Contamos con más de **200** envasadoras de GLP y **34 estaciones de servicio** distribuidas en todo el territorio nacional, en ese mismo orden, tenemos **8 llenaderos** disponibles donde descargamos Propano Puro y Butano Puro en la **Terminal de COASTAL**



Actualmentetenemos casi **2,800** colaboradores a nivel nacional en todo el Grupo de Empresas



Contamos con más de **1,800** clientes a nivel nacional en Propagas, **57** clientes Coastal y **3,743** clientes para DIPSA



# 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, selecciona y prioriza 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  
Consultas a Partes Interesadas  
Buzones de Sugerencias  
Entrevistas  
Redes Sociales  
Páginas Web  
Etc...



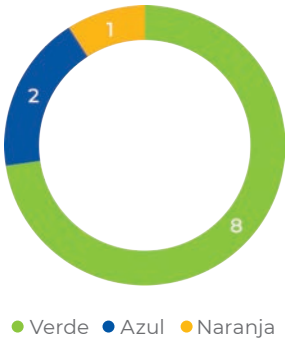
Con el objetivo de continuar nuestro proceso de mejora continua, dando cumplimiento a los requisitos de los estándares y normativas internacionales que nos rigen, El Grupo Propagas estuvo realizando una verificación y actualización de la Matriz de Partes Interesadas (GP-FO-SG-025)/Matriz de Partes Interesadas Fundación Propagas (GP-FO-FUND-018), a raíz de las consultas realizadas a los Grupos de Interés donde se realizaron entrevistas guiadas con las diferentes partes interesadas para conocer los intereses y expectativas.

Al momento de determinar la importancia de cada una de las partes interesadas y poder priorizarlas para elaborar controles o planes de acción, el Grupo Propagas ha seleccionado la metodología basada en selección por 4 ejes y priorización por grado de impacto.

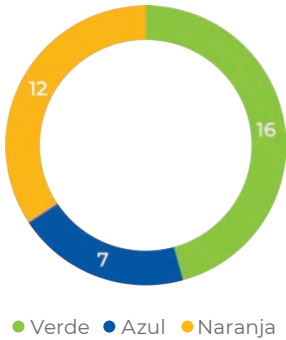
Para la evaluación realizada se utilizaron como niveles de priorización los siguientes criterios:

- Verde:** Mantener satisfecho con controles existentes.
- Azul:** Tomar en cuenta la parte interesada y mantener informada.
- Naranja:** Mantener informado y consultar cada 2 años.
- Rojo:** Desarrollar planes de acción para mejorar relacionamiento. Consultar cada 2 años.

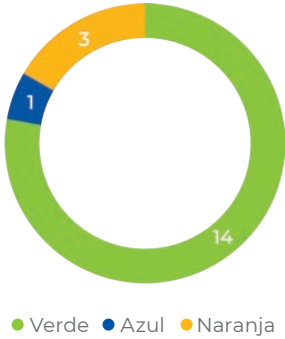
PRIORIZACIÓN PARTES INTERESADAS PROPAGAS



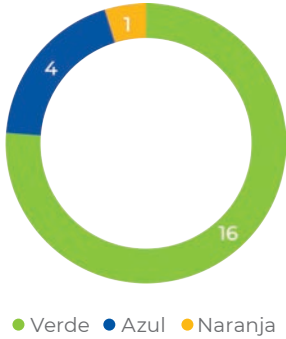
PRIORIZACIÓN PARTES INTERESADAS DIPSA



PRIORIZACIÓN PARTES INTERESADAS COASTAL



PRIORIZACIÓN PARTES INTERESADAS FUNDACIÓN PROPAGAS



# MATERIALIDAD

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

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

## INTERNOS

- Compromiso estratégico
- Políticas
- Matriz de Riesgos
- Informes de auditoría
- Encuentros con los Directivos
- Objetivos del SGI
- Reuniones con el Comité de Sostenibilidad

## EXTERNOS

- Regulación del sector
- ISO 9001 Calidad
- ISO 26000 Responsabilidad Social
- ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental
- INTE G35
- OHSAS 18001 Sistema de Gestión en Salud Ocupacional
- ISO 45001Sistemas de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo

## 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:

### PROPAGAS



Servicios Residenciales



Servicios industriales



Servicios Empresariales



Servicios Vehicular



Servicios de Delivery Envasadoras

### DIPSA



Lubricantes



Tarjetas Next



Servicio Vehicular



Combustible al Granel/Detalle

### COASTAL



Terminal de Combustibles



# DESEMPEÑO EN LOS DIFERENTES SERVICIOS DE LAS EMPRESAS DEL GRUPO

## PROPAGAS

| SEGMENTOS          | 2020         |
|--------------------|--------------|
| <b>100L</b>        | <b>1,432</b> |
| Comercio           | 3            |
| Industria          | 4            |
| Residencial        | 1,425        |
| <b>Bulk</b>        | <b>412</b>   |
| Comercio           | 132          |
| Condominio         | 36           |
| Industria          | 8            |
| Residencial        | 236          |
| <b>Grand Total</b> | <b>1,844</b> |

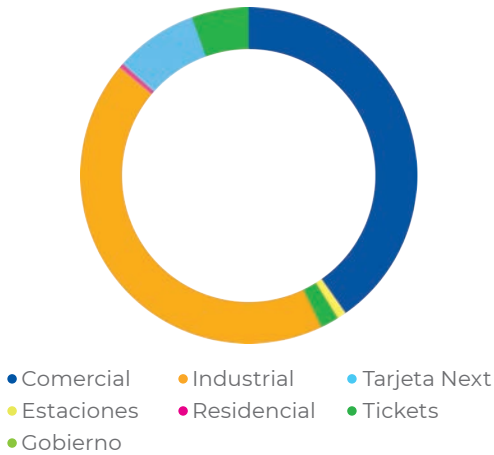
CARTERA CLIENTES 2020  
PROPAGAS



## DIPSA

| SEGMENTOS          | 2020         |
|--------------------|--------------|
| Comercial          | 1,506        |
| Estaciones         | 33           |
| Gobierno           | 67           |
| Industrial         | 1,618        |
| Residencial        | 16           |
| Tarjeta Next       | 298          |
| Tickets            | 205          |
| <b>Grand Total</b> | <b>3,743</b> |

CARTERA CLIENTES 2020  
DIPSA



# 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, Páginas Web, Buzones, APP, 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, 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 para proponer planes de acción a los procesos que requieran ajustes.



A su vez, reconocemos que la herramienta más importante entre la empresa y sus colaboradores es la comunicación. Es por ello que el Grupo fomenta lo siguiente:

- El uso de los correos electrónicos de comunicación interna, mediante los cuales se les avisa a los colaboradores sobre las capacitaciones, charlas y noticias misceláneas. El uso de las plataformas virtuales a fines de que se sostengan reuniones periódicas entre los líderes de la empresa con los colaboradores.
- El intercambio constante de correos electrónicos.
- El uso de la mesa de servicio, que es una plataforma virtual a través de la cual se crean tickets para solicitar la realización de una labor o gestión de un departamento a otro.
- Los correos de comunicación normativa, mediante los cuales se les informa a los colaboradores de las nuevas leyes, resoluciones y reglamentos de naturaleza jurídica que surgen en el sector de hidrocarburos o que inciden de manera directa en la empresa.
- Implementación de una herramienta digital para el llenado de formularios de verificación del desarrollo de las operaciones, permitiendo que los empleados tengan acceso a la información desde diferentes sitios de manera rápida.

Todas estas iniciativas que implementa el grupo son las que permiten una mejora continua y constante de las competencias de todos los colaboradores de la organización, a fin de garantizar servicios de alta calidad y excelencia.



# NUESTROS PRINCIPIOS DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

RENDICIÓN  
DE CUENTAS

TRANSPARENCIA

RESPECTO A LA  
NORMATIVA  
INTERNACIONAL DE  
COMPORTAMIENTO

RESPECTO A LOS  
DERECHOS  
HUMANOS

RESPECTO AL  
PRINCIPIO DE  
LEGALIDAD

COMPORTAMIENTO  
ÉTICO

RESPECTO A LOS  
INTERESES  
DE LAS PARTES  
INTERESADAS



# IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

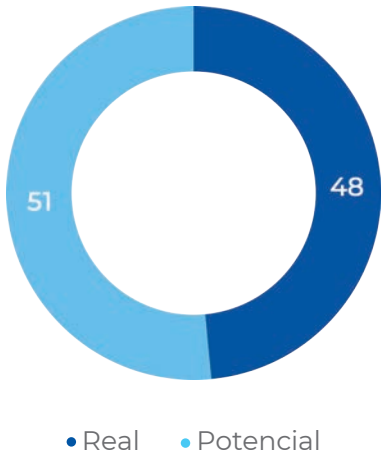
La organización estableció y mantiene un procedimiento para la identificación, evaluación, priorización de los riesgos e impactos de las empresas del Grupo PROPAGAS, así como el desarrollo e identificación de medidas de acción, para prevenir o reaccionar ante dichos impactos.

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.

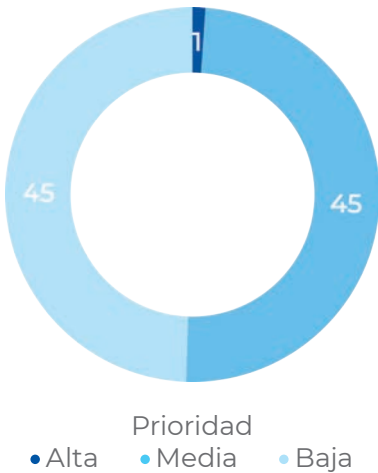
Se realizó una verificación de la Matriz de Identificación y Priorización de Impactos y Riesgos en Responsabilidad Social (**GP-FO-SG-022**), donde todas las empresas verificaron sus impactos reales y potenciales, para identificar si requerían cambios, de acuerdo a criterios definidos para el análisis.

## PROPAGAS

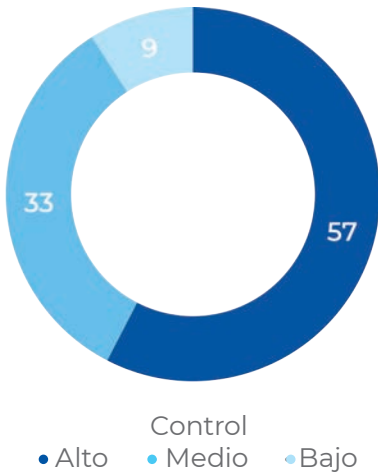
CLASIFICACIÓN DE IMPACTOS



NIVEL DEL IMPACTOS



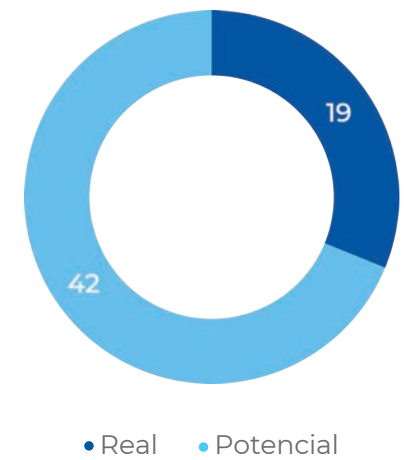
CAPACIAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO



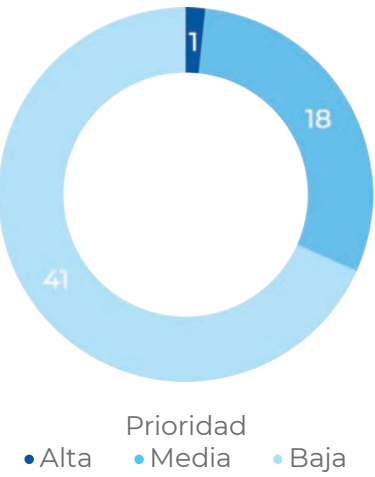


DIPSA

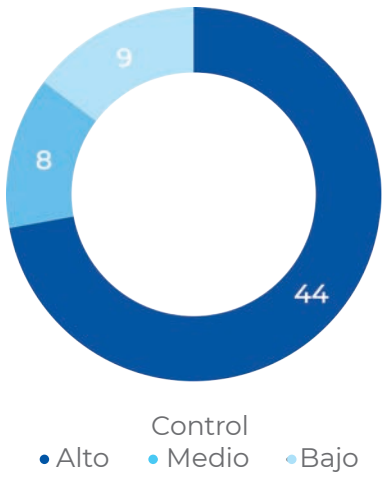
CLASIFICACIÓN DE IMPACTOS



NIVEL DEL IMPACTOS

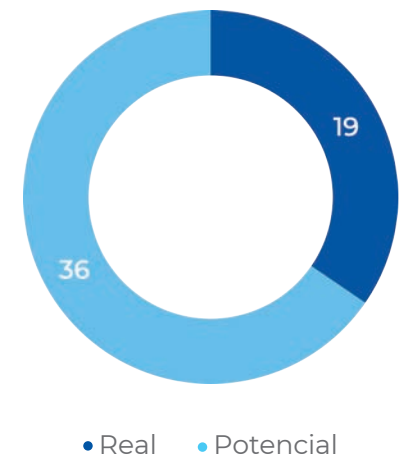


CAPACIAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO

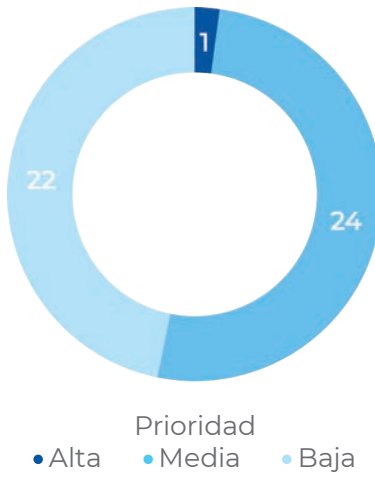


COASTAL

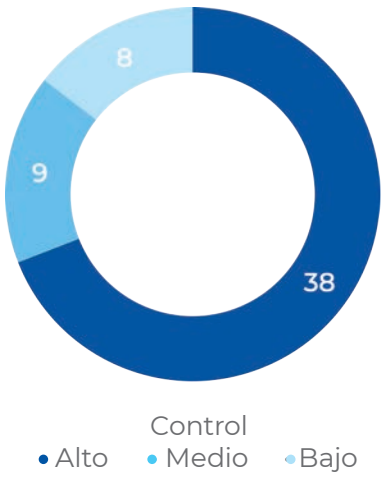
CLASIFICACIÓN DE IMPACTOS



NIVEL DEL IMPACTOS

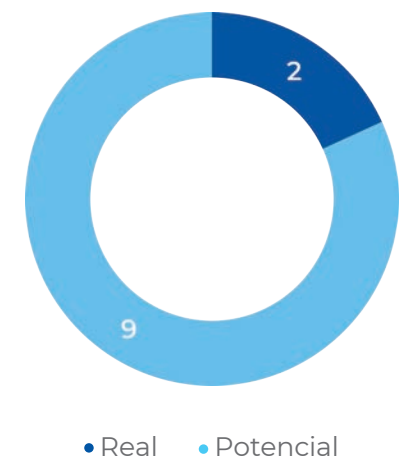


CAPACIAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO

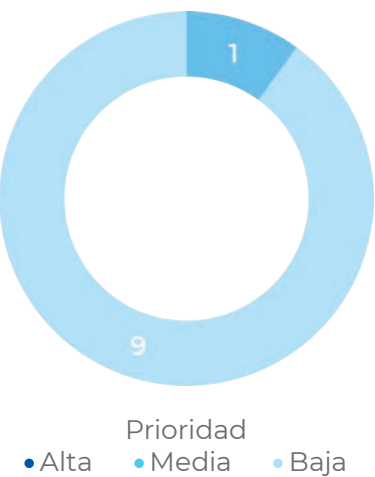


# FUNDACIÓN PROPAGAS

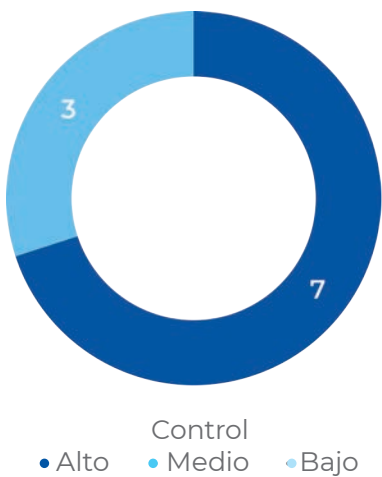
CLASIFICACIÓN DE IMPACTOS



NIVEL DEL IMPACTOS



CAPACIAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO



El **Grupo Propagas** ha identificado **Impactos Positivos** resultado de sus acciones encaminadas a contribuir al Desarrollo Sostenible, alineados a la gobernanza de la organización, a continuación detallamos:

- Gestión de control presupuestario, que incluye la información financiera oportuna y correcta para la toma de decisiones.
- Cumplimiento oportuno de los 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 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.
- Puntos verdes instalados en Envasadoras y Estaciones que promueven a nuestros clientes la gestión eficiente de residuos en sus hogares para que la organización gestione la disposición final.
- 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.
- Reducción significativa de residuos (Tratamiento de Residuos con la empresa Recicla)
- Se cuenta con una planta solar fotovoltaica Grid Tie de 1,412.67 kWp, con 4557 paneles solares para Coastal con la finalidad de reducir el consumo de otros tipos de energías que impactan de forma negativa al medio ambiente.
- Colación de medidores para medir el consumo de agua (Huella Hídrica).
- Colaboración con las Jornadas de Limpieza de Playas.
- Lanzamiento campaña interna de reciclaje colaboradores.
- Colación de equipos de manejo de derrames en áreas operacionales.
- Retroalimentación continua a los contratistas sobre el reciclaje y cuidado del medio ambiente.
- Participación activa como miembros de la coalición del río Higuamo y la Laguna Mayen.



# 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 ACCIDENTALIDAD Y AUSENTISMOS

El Grupo estableció una estrategia con el fin de reducir tanto la accidentalidad de procesos como la accidentalidad del personal con el objetivo de fortalecer la sostenibilidad del negocio en términos de seguridad. En ese sentido, se diseñó un plan de trabajo basado en tres aspectos: seguridad de procesos, fortalecimiento de la cultura de seguridad y gestión de emergencias.

En materia de seguridad laboral, en el año 2020 **no se registraron fatalidades** en el Grupo, y hemos logrado alcanzar 1050 días sin accidentes de este tipo, desde el último evento registrado. Además, es importante mencionar que se logró una **disminución del 40% en la accidentalidad ocupacional con respecto al 2019**, llegando a alcanzar un récord de 112 días sin accidentes con baja laboral.

De manera preventiva, y para fortalecer la cultura de seguridad de las empresas del Grupo, se han impartido las siguientes capacitaciones a más de 1000 colaboradores:

- Identificación de peligros y evaluación de riesgos
- Inspección de cilindros
- Cómo actuar ante una fuga o derrame de productos
- Inspección y manejo de extintores
- Levantamiento de cargas
- Permisos de trabajo y Análisis de Trabajo Seguro

Todas estas iniciativas que implementa el grupo son las que permiten una mejora continua y constante de las competencias de todos los colaboradores de la organización, a fin de garantizar servicios de alta calidad y excelencia.

operativo de envasadoras y unidades de transporte 90 charlas semanales y 25 videos cortos de seguridad.

Con relación a la Gestión de Emergencias, además de la capacitación antes mencionada, se realizaron ejercicios para probar la respuesta del personal y los equipos en las distintas instalaciones de la compañía, superándose los 100 simulacros de manejo de este tipo de situaciones.

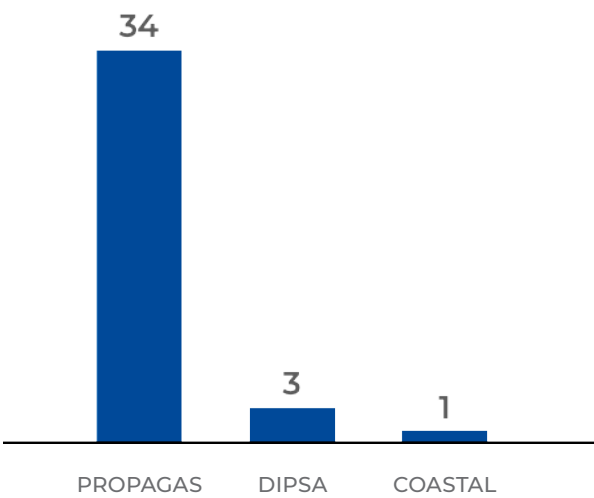
Para prevenir eventos de seguridad de procesos, se priorizó la realización de inspecciones de seguridad a las distintas actividades e instalaciones, desarrollándose más de 1000 procesos de este tipo entre los cuales podemos citar:

- Visitas e inspecciones de riesgo en envasadoras y estaciones de servicio
- Inspecciones durante las descargas de combustibles (GLP, GNL, Gasolina, Diésel, etc)
- Inspecciones flash
- Inspecciones de seguridad a las Unidades de Transporte de combustibles
- Observaciones preventivas de tareas

El Grupo continúa trabajando para que sus operaciones sean cada vez más eficientes y seguras; en ese sentido se continuó con el programa de visitas a nuestros clientes con el objetivo de fomentar el uso adecuado y seguro de nuestros productos siguiendo las buenas prácticas en materia de seguridad, y verificar el correcto estado de las instalaciones.

Para el año 2020 hemos establecido indicadores que nos permitan medir el grado de ocurrencias de accidentes e incidentes en materia Seguridad y Salud que podamos comparar con periodos anteriores para trabajar en la disminución, como se muestra a continuación.

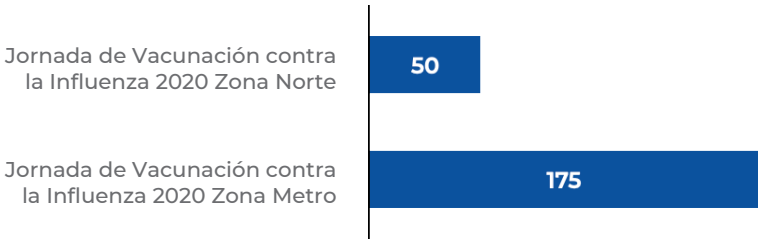
ACCIDENTES CON TIEMPO PERDIDO 2020



## JORNADAS DE SALUD Y CONSULTORIO MÉDICO

Las jornadas de vacunación brindan a todos los empleados la mejor forma de prevención frente a las enfermedades.

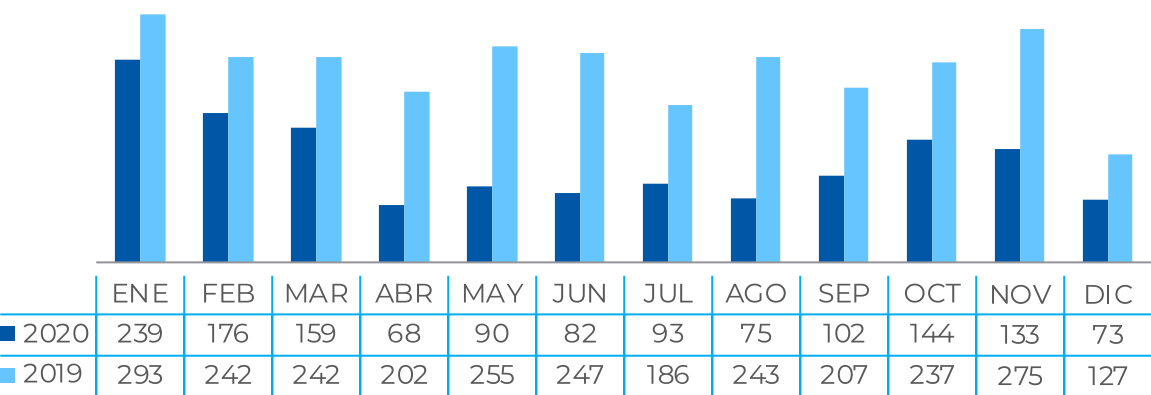
JORNADAS DE VACUNACIÓN Y CANTIDAD DE PARTICIPANTES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2020



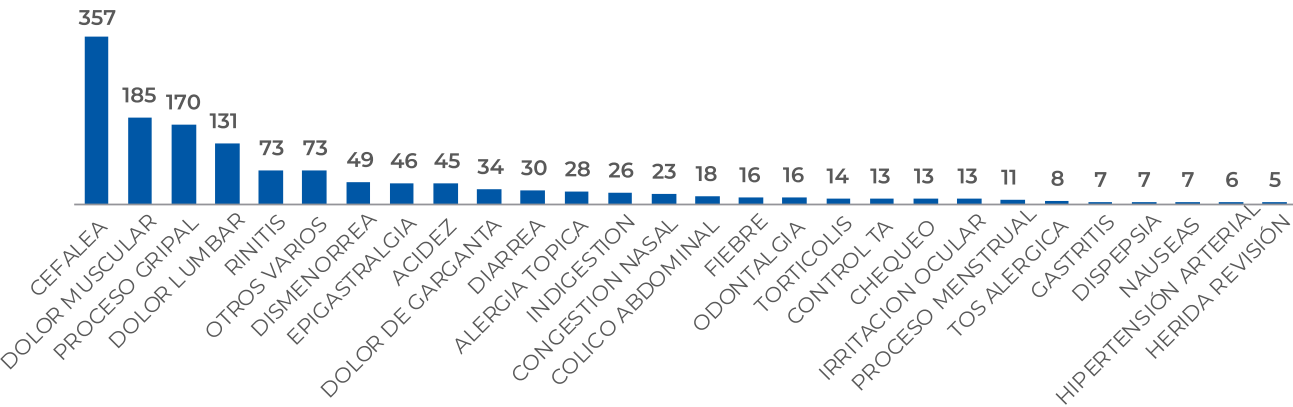
## CONSULTORIO MÉDICO

A continuación se muestra reporte de visitas al consultorio médico para consulta por malestar o enfermedad, donde se visualiza una disminución de las mismas en relación al año 2019, esto gracias a la gestión realizada para que los pacientes con condiciones crónicas como hipertensión fueran controlados y otros pacientes con dolencias recurrentes fueran referidos al especialista.

VISITAS AL CONSULTORIO MÉDICO SEDE JACOBO MAJLUTA 2019 VS 2020



CONDICIONES PRESENTADAS EN LAS CONSULTAS DEL AÑO 2020 EN LA SEDE JACOBO MAJLUTA

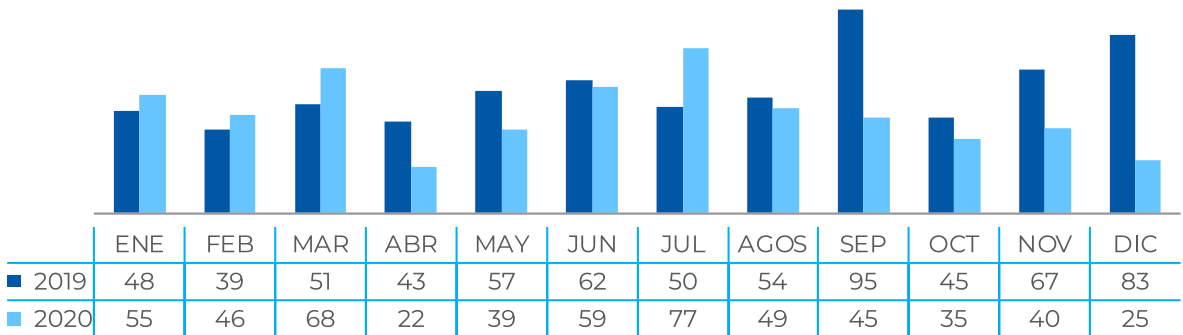


En cuanto a las razones de visitas al Consultorio Médico, en el año 2020 la cefalea o dolor de cabeza fue la condición de mayor incidencia en las consultas o visitas realizadas al consultorio con 357 consultas, en segundo lugar las consultas por dolor muscular con 185 visitas y en tercer lugar los procesos gripales con 170 visitas.

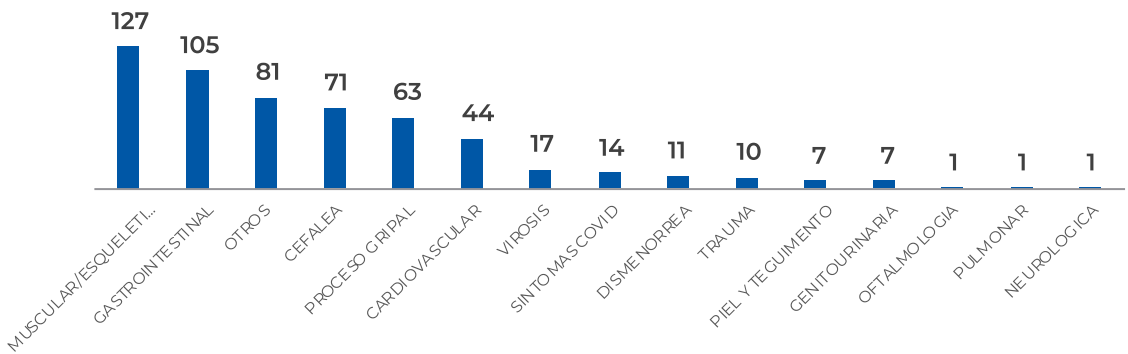


## ESTADISTICAS COVID-19 EN LA ORGANIZACIÓN

### VISITAS AL CONSULTORIO MÉDICO TERMINAL COASTAL SAN PEDRO DE MACORIS 2019 VS 2020



### CONDICIONES PRESENTADAS EN LAS CONSULTAS DEL AÑO 2020 EN LA TERMINAL COASTAL SAN PEDRO DE MACORÍS



En cuanto a las razones de visitas al Consultorio Médico de la Terminal Coastal, en el año 2020 la afección muscular/esquelética fue la condición de mayor incidencia en las consultas o visitas realizadas al consultorio con 127 consultas, en segundo lugar las consultas por gastroenteritis con 105 visitas y en tercer lugar otros procesos de salud con 81 visitas.

Cuando se generó la alerta del primer caso positivo en nuestro país y se emitió el estado de emergencias en marzo del 2020, el Grupo de Empresas dio inicio a tomar una serie de medidas preventivas necesarias para detectar la ocurrencia de casos sospechosos, evitar la propagación del virus, minimizar los contagios de persona a persona y disminuir las ausencias por contagios de los colaboradores y preservar la salud de estos.

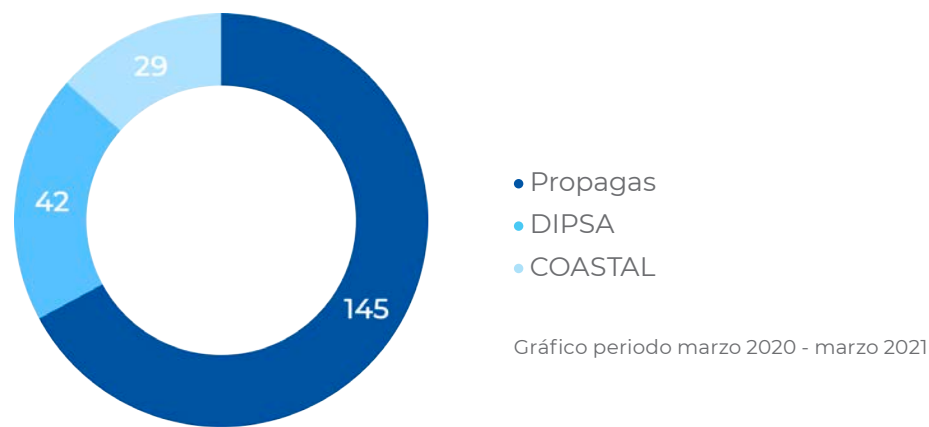
Seguridad en las operaciones: Ante la crisis de salud mundial causada por el Coronavirus, nuestro grupo de empresas ha fomentado fuertes políticas de prevención, seguridad y salud en el trabajo, entre ellas:

- Todo el personal debe utilizar las mascarillas provistas por la empresa.
- Se realiza limpieza constante en los lugares de trabajo, sobre todo en superficies con alto riesgo de favorecer la transmisión.
- Todos los equipos de trabajo deben ser utilizados exclusivamente por la persona titular del puesto a la que están asignados.
- Se desinfectan los equipos de trabajo, después de su uso, con soluciones hidroalcohólicas.
- Se han promovido medidas de distanciamiento social.
- Se han limitado las reuniones presenciales fomentando el uso de las plataformas virtuales.
- Identificación del personal de alto riesgo para tomar las medidas correspondientes
- Implementación de jornadas flexibles de trabajo
- Se colocaron Ionizadores en los acondicionadores de aires en las oficinas principales para limpiar el aire y evitar la propagación de enfermedades
- Uso de desinfectantes para la desinfección continuas de las áreas de trabajo y el personal que ingresa a las instalaciones

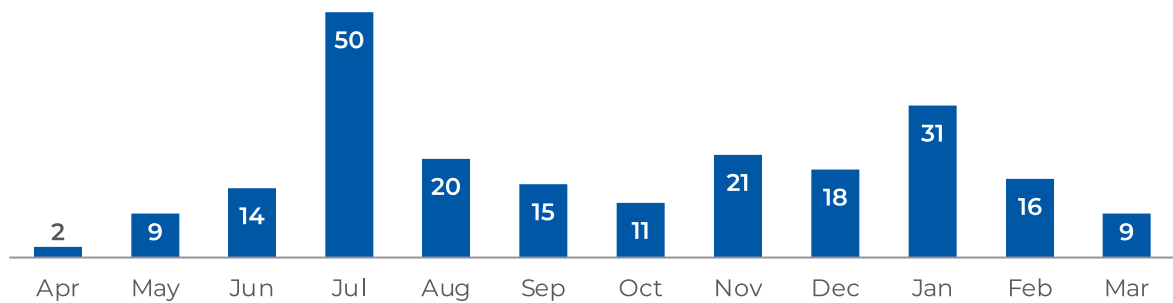
Desde el consultorio médico y las áreas de Recursos Humanos y Seguridad Industrial se realizó un seguimiento continuo a todos los casos reportados como sospechosos desde que aparecían los primeros síntomas, la debida gestión para la realización de las pruebas correspondientes hasta el seguimiento continuo de los casos que resultaran positivos.

# PROGRAMAS E INICIATIVAS DESARROLLADAS POR LA FUNDACIÓN PROPAGAS EN 2020 PARA LA CONSERVACIÓN DEL MEDIO AMBIENTE

CASOS REPORTADOS POR EMPRESA



W TENDENCIA POR MES CASOS REPORTADOS POR EMPRESA



Fieles a nuestro compromiso con los Objetivos de Desarrollo (ODS) de las Naciones Unidas y al Pacto Global y sus principios enmarcados en las cuatro grandes temáticas: derechos humanos, medioambiente, anticorrupción y estándares laborales, desde la Fundación Propagas seguimos apoyando la estrategia de Responsabilidad Social del Grupo Propagas y promoviendo la inversión social en conservación y gestión ambiental, así como en educación de calidad.

En la Fundación estamos conscientes de que la construcción de capacidades es una condición esencial para alcanzar los ODS y asegurar su perdurabilidad en el tiempo. Es por esto, que dedicamos todos nuestros esfuerzos y el talento de nuestro equipo a la construcción de capacidades individuales y colectivas, como el camino fundamental para formar ciudadanos informados, reflexivos, activos, capaces y libres para elegir, relacionarse y construir su propio destino; y a partir de ello, construir oportunidades inclusivas, instituciones sólidas y espacios de dialogo y alianzas público-privadas, que reafirman nuestra responsabilidad desde el sector privado como actores influyentes en un sistema interdependiente.

En el 2020 nuestra Fundación invirtió su tiempo y recursos a fortalecer cinco líneas estratégicas: educación; gestión y conservación ambiental; responsabilidad social; investigación, medición y evaluación de impacto; y fortalecimiento institucional adaptando nuestras estrategias a la compleja situación actual de Pandemia por la que está atravesando el mundo.

Este año se cumplió uno de los grandes sueños de la Fundación Propagas. La Ley 94-20 fue promulgada en julio del 2020 y tiene como objetivo incluir la educación ambiental en todos los niveles del sistema escolar y superior para concienciar y sensibilizar a los ciudadanos dominicanos. La Fundación participó en Consultas y grupos focales con empresarios, ambientalistas, legisladores de ambas cámaras, estudiantes y docentes entre otros durante el proceso de elaboración de la Ley en el que se evidencio la necesidad de formalizar la educación ambiental en el sistema educativo dominicano.

A través del acuerdo de cogestión y colaboración interinstitucional que se firmó en 2018 con el Ministerio de Educación, se está llevando a 34 centros educativos públicos programas como Pequeños Científicos, Lectores Saludables, Letra Natural, el Premio Greta a la Innovación Ambiental en la Escuela y Ciudad Reciclada entre muchos otros, que transforman y preparan a los estudiantes para enfrentar los retos ambientales, económicos y sociales.



Dadas las circunstancias creadas por el estado de excepción, los procesos formativos y de apoyo individualizado a los centros educativos de Aprendemos, han experimentado ajustes para que los mismos se puedan desarrollar desde los escenarios y estrategias virtuales disponibles. De igual modo, estos procesos se han ajustado a las demandas e iniciativas oficiales del Ministerio de Educación de la República Dominicana (MINERD), de modo que los docentes, con el apoyo y colaboración del equipo de acompañantes de la Fundación, puedan ejercer su labor pedagógica de forma más efectiva. Consecuentemente, se han integrado a la experiencia las plataformas de WhatsApp y Zoom para mantener el vínculo con los docentes en este período, y el proceso de formación de técnicos y acompañantes.

A pesar de los retos actuales, la plataforma virtual para el Especialidad en Educación Ambiental se desarrolló en su totalidad a lo largo de 2020 con contenidos adaptados para formar docentes y titularlos en metodologías activas y contenidos adecuados para formar ciudadanos conscientes y reflexivos en torno a su rol con la naturaleza. A través de este Diplomado y Especialidad titulada, los docentes y personal técnico en todos los niveles del sistema educativo nacional estarán preparados para la enseñanza de la educación ambiental con un enfoque en el cambio climático y el desarrollo sostenible.

Nuestros programas educativos han beneficiado cerca de 15,000 estudiantes y unos 700 docentes en los 34 centros educativos que participan en Aprendemos. En este año se llevó a cabo un proceso riguroso para el establecimiento de una Línea Base en las escuelas del Programa, midiendo aspectos como clima escolar, aprendizajes en el área de lectoescritura y matemáticas, aspectos ambientales, gestión y liderazgo, entre otros.

En gestión y conservación ambiental, iniciamos un proyecto de Agricultura Sostenible con el BID Lab en 4 comunidades (Los Guaraguaos, Los Limones, Villa Poppy y la Sierra de Manabao). Se analizó el riesgo de cada actividad planteada en el programa original y se determinó a partir de allí, que era posible realizar la instalación de la infraestructura en la Comunidad de Guaraguao, Villa Rivas tal y como estaba planteado en los indicadores del POA 2020. Ya los equipos están en el país y estamos a la espera de una fecha por parte del proveedor para la instalación del piloto antes de que concluya el año.

Por otro lado, la Fundación Propagas actuando en calidad de Presidente del el Nodo Dominicano de RedEAmérica, junto a la Fundación Popular, el Banco BHD León, la Fundación NTD, Cemex Dominicana y APAP, con la Asesoría de The Nature Conservancy y los Fondos de Agua Santo Domingo, decidieron aunar esfuerzos para mejorar la cantidad y calidad de agua de la microcuenca del Higüero a través de la promoción de un modelo de desarrollo integral que contribuya a la creación de una comunidad sostenible, impactando a más de 2,800 familias. A pesar de que el cronograma de trabajo ha sufrido retrasos sobre todo en lo que se refiere a la capacitación de los comunitarios, se lograron las metas previstas con la conclusión de las construcciones de las infraestructuras sanitarias y agropecuarias propuestas para reducir la contaminación de las fuentes de agua

.Como parte de nuestro compromiso de apoyar la estrategia de Responsabilidad del Grupo Propagas en 2019 inauguramos un taller en el Instituto Politécnico Loyola para impartir el Bachillerato Técnico Mecanizado con orientación al manejo de hidrocarburos y derivados. En 2020 se concluyó el diseño, impresión e implementación de guías didácticas exclusivas para uso del Bachillerato Técnico.

También continuamos apoyando la estrategia de sensibilización residuos sólidos domiciliarios en las comunidades de Las Américas, Gurabo y Duarte II, tres comunidades en las que operan envasadoras importantes para el Grupo. Asimismo, continuamos apoyamos el fortalecimiento de la cadena de valor con talleres para los principales proveedores de obras para Propagas.

Específicamente en el ámbito de evaluación, el equipo de la Fundación participó en un curso de especialización para el diseño, gestión y evaluación impartido por la empresa InnovaciónAL experta en sostenibilidad y medición. A partir de allí realizamos el levantamiento de información para la medición de impacto con el Programa Gas Rural que beneficia a unas 134 comunidades en las que viven cerca de 35,000 personas.

Mediante cada uno de nuestros programas, proyectos e iniciativas ratificamos nuestro propósito de aportar al mejoramiento de la calidad de vida en las personas actuando como dinamizadores del desarrollo, valorando los contextos locales y respetando los derechos humanos. De igual forma, para la Fundación el compromiso con la ética es piedra angular de los principios de nuestra gestión. Tenemos y constantemente revisamos nuestros estrictos controles lo que ratifica nuestro compromiso con nuestro Código de Conducta y nuestra Política de Gestión Integrada.

La primera y más importante lección que podemos considerar de esta crisis es que estamos íntimamente conectados de forma aterradora y a su vez hermosa; que nada ni nadie es en sí mismo, sino en relación con el contexto del que es parte. Esto nos hace pensar en la necesidad de adoptar una nueva filosofía de coexistencia que priorice el principio de interrelación e interdependencia al valorar lo no evidente, no existen fronteras que realmente nos dividan frente a los retos mundiales como los problemas ambientales.

El Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales exige de manera obligatoria que la empresa realice informes de cumplimiento ambiental anual (ICAs) de cada una de sus envasadoras. En ese mismo orden, la empresa cuenta con el Comité de Sostenibilidad el cual se reúne de manera periódica con el propósito de monitorear el cumplimiento cabal de las políticas ambientales del Grupo Propagas y de las leyes y normativas aplicables.

# SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

El Departamento de Recursos Humanos evalúa cualquier violación que pueda surgir con relación a los derechos laborales de nuestros colaboradores.

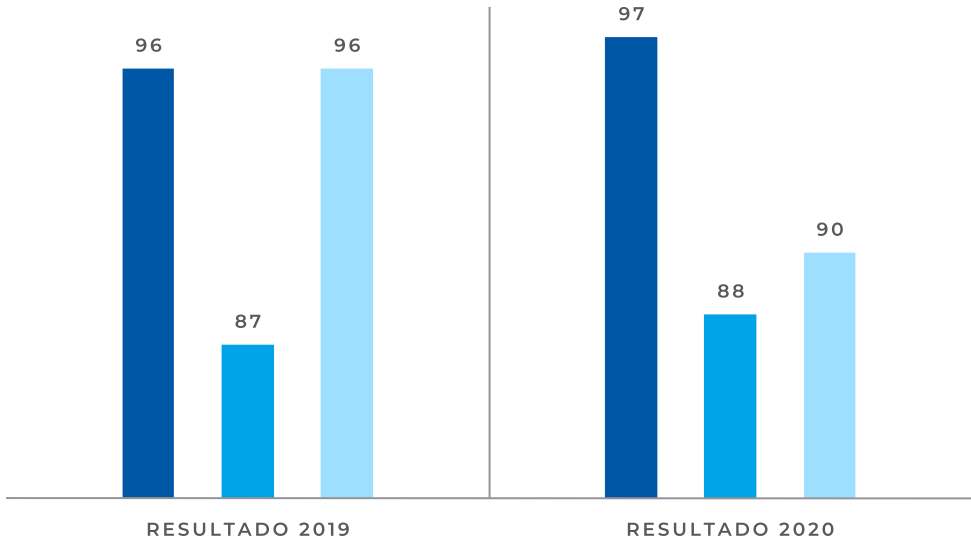
Se realizan encuestas de clima y de satisfacción, las cuales son totalmente confidenciales. En ese mismo tenor, a través del buzón de sugerencias, todo el personal puede tramitar cualquier quejas, reclamos o sugerencias.

La organización también se somete a procesos de auditorías internas nacionales y externas internacionales, mediante las cuales se vela por el fiel cumplimiento de las normas y políticas internas del grupo con relación a los derechos humanos y las prácticas laborales justas.

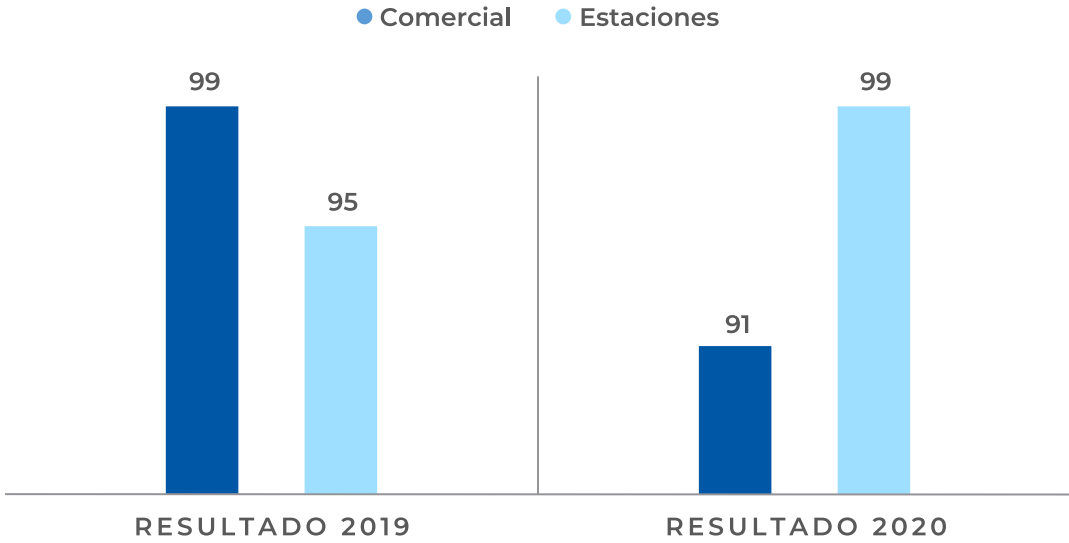
Adicional, el Grupo Propagas posee un modelo de medición para la satisfacción de nuestros clientes, con la finalidad obtener insumos que nos permitan mejorar e implementar nuevas estrategias y medidas que contribuyen al mejoramiento continuo de nuestra organización.

A continuación se muestran los resultados comparativos con el año anterior:

COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
DE SERVICIOS EXTERNOS COMERCIAL

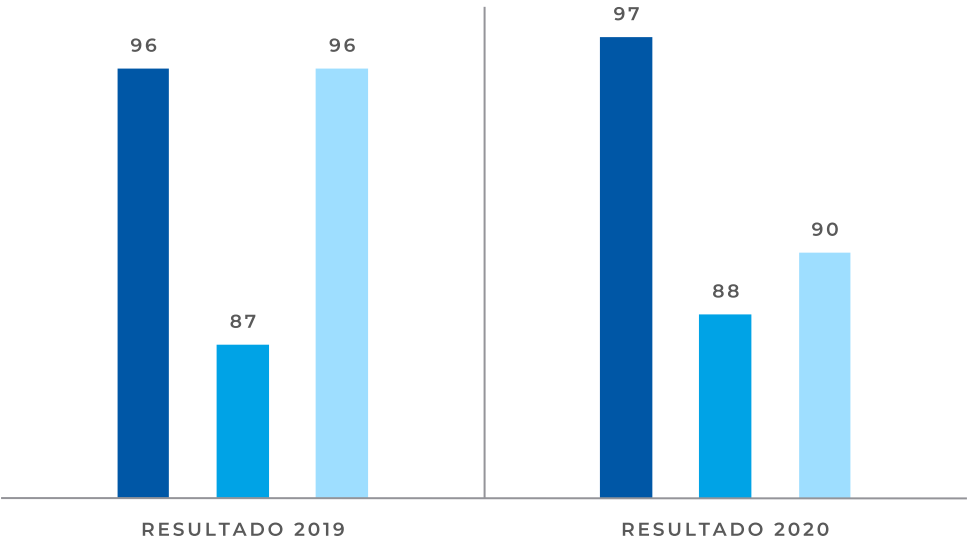


COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN  
DE SERVICIOS EXTERNOS

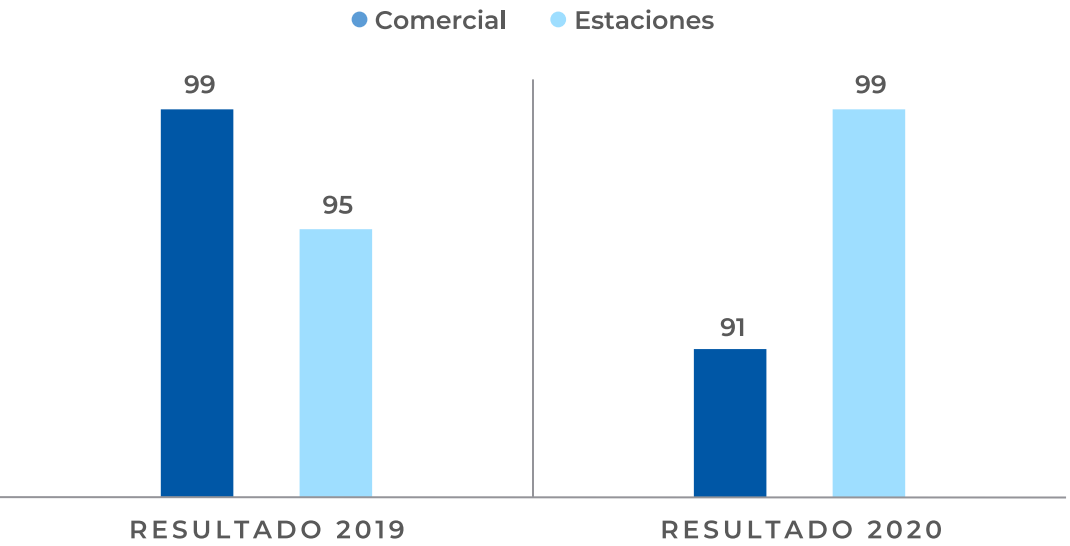


## QUEJAS Y RECLAMOS

### COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS COMERCIAL



### COMPARATIVO RESULTADOS ENCUESTAS DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS EXTERNOS

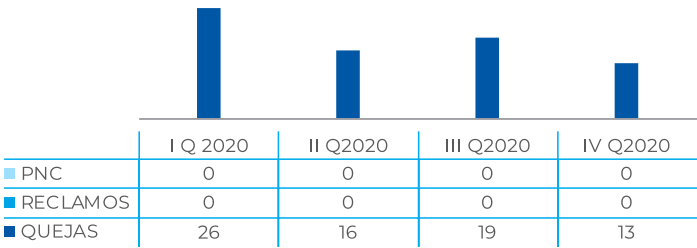


En el Grupo propagas contamos con diferentes canales para recibir las quejas, reclamos y sugerencias de nuestras partes interesadas, tales como:

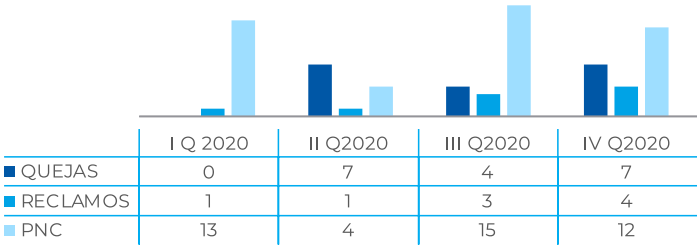
- Buzones de Sugerencias, ubicados en cada una de las Envasadoras y estaciones de servicios.
- Página Web: <https://grupopropagas.com/>
- Correo electrónico:
  - Propagas: [coquejasinquietudesysugerencias@propagas.do](mailto:coquejasinquietudesysugerencias@propagas.do)
  - Fundación Propagas: [info@fundacionpropagas.do](mailto:info@fundacionpropagas.do)
  - Dipsa: [relacioneslaboralesdipsa@dipsa.do](mailto:relacioneslaboralesdipsa@dipsa.do)
  - Coastal: [coquejasinquietudesysugerenciascoastal@coastal.do](mailto:coquejasinquietudesysugerenciascoastal@coastal.do)
- App

En ese mismo orden todas las inquietudes, sugerencias y quejas de nuestras partes interesadas son tramitadas por el área correspondiente, donde reciben el tratamiento de acuerdo al tipo de requerimiento.

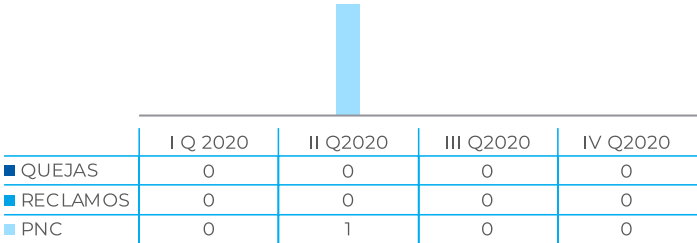
#### PROPAGAS



#### DIPSA



#### COASTAL





# DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

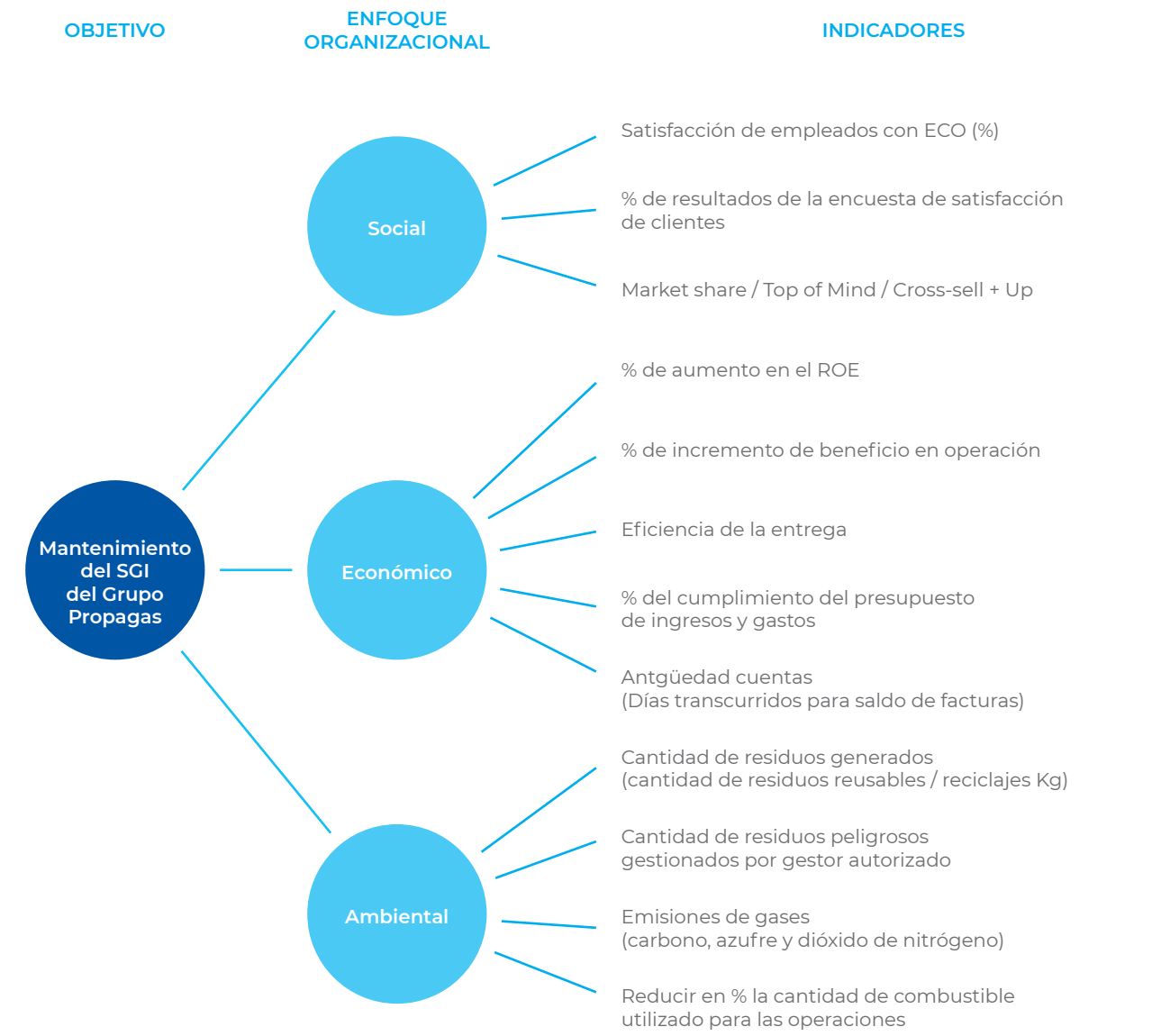
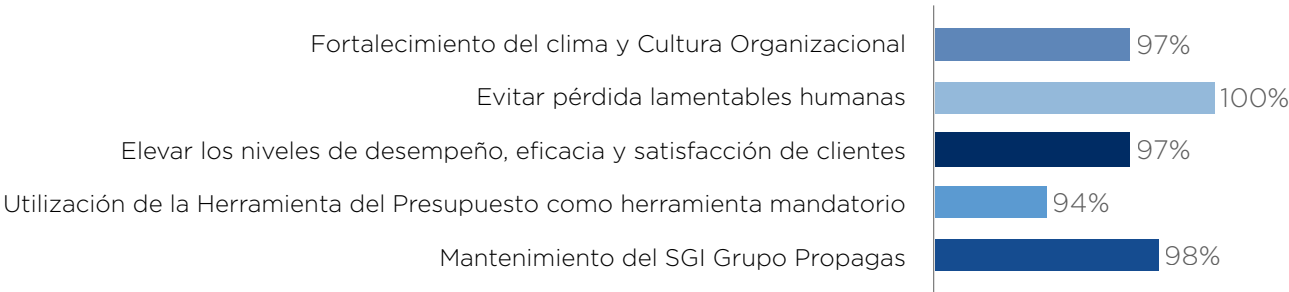
El Grupo Propagas posee fuertes políticas y mecanismos de prevención de la corrupción.

Todas las empresas del Grupo Propagas están comprometidas a realizar sus negocios con honestidad, honradez y responsabilidad. Por consiguiente, las normativas internas de la empresa prohíben el soborno o el uso de las influencias indebidas en otra persona, moral o física, pública o privada.

El soborno y la corrupción son totalmente contrarios a una conducta ética en nuestro negocio y podrían dañar seriamente la reputación de Propagas. La ética y el respeto a las leyes son aspectos vitales para todos los colaboradores y miembros que forman parte de la familia Propagas.

El Grupo Propagas cuenta con los mecanismos de capacitación y políticas necesarias para evitar la corrupción. A su vez se practican auditorías internas y externas, mediante las cuales se les rinde un informe al Consejo de Administración de la empresa en aras de velar por el estricto cumplimiento de las normativas de anticorrupción.

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 presentamos los resultados de los objetivos establecidos en el SGI.



# FORMACIÓN Y DESARROLLO



El Grupo Propagas cuenta con un exhaustivo programa de capacitación y desarrollo de competencias para sus colaboradores, en donde incorporamos temas de calidad, seguridad & salud, medio ambiente y responsabilidad social.

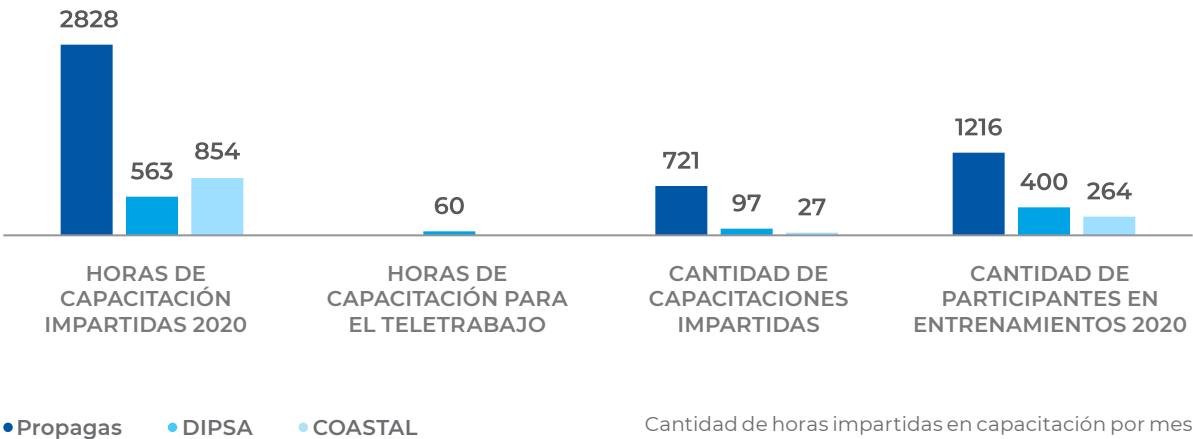
Nuestro talento humano es altamente valorado y reconocemos que la sostenibilidad de nuestro negocio tiene como punto de partida el desarrollo integral de nuestros empleados.

En ese sentido, y como medida de prevención contra el COVID-19, en este año 2020 hemos impartido todas nuestras capacitaciones mediante la modalidad virtual, incluyendo, sin ser limitativos, la implementación de:

- Charlas de salud, tales como sensibilizaciones en el tema del coronavirus
- Capacitaciones sobre el cuidado del medio ambiente
- Charlas de seguridad y manejo de crisis
- Charlas de actualización de normas de calidad
- Manejo de estrés en el trabajo
- Capacitaciones y formaciones en normativas legales

A continuación presentamos un gráfico con la cantidad de horas impartidas en los diferentes talleres y charlas, los cuales contribuyen al desarrollo profesional de nuestros colaboradores:

CAPACITACIÓN - ENTRENAMIENTO / DESARROLLO INDIVIDUAL 2020





**GRUPO PROPAGAS**

---

[GRUPOPROPAGAS.COM](http://GRUPOPROPAGAS.COM)