



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL

2021

Grupo Propagas

CONTENIDO

Perfil de la compañía	3
Acerca del Grupo Propagas	4
Propagas	5
Coastal	7
DIPSA	9
Fundación Propagas	10
TransGas	11
Nuestra Misión y Visión	13
Nuestros Valores	15
Política Integrada del Sistema de Gestión del Grupo Propagas	16
Política Integrada del Sistema de Gestión de la Fundación Propagas	17
Compromiso para el Sistema de Gestión Integrado	18
Aspectos Relevantes	19
Presencia Nacional del Grupo Propagas	20
A Nuestros Grupos de Interés	21
Presentación del Informe	22
Comité de Sostenibilidad	23
Relación con Nuestros Grupos de Interés	24
Materialidad	28
Canales de Atención	30
Nuestros Principios de Responsabilidad Social	31
Impactos Significativos de la Organización	32
Seguridad y Salud	36
Manejo de COVID-19 en la Organización	42
Programas e Iniciativas Desarrolladas por el Grupo Propagas para la Sostenibilidad	44
Satisfacción de Nuestros Clientes Internos y Externos	47
Desempeño de la Responsabilidad Social	50
Formación y Desarrollo	52





PERFIL DE LA COMPAÑÍA

El **Grupo Propagas** es un conjunto de empresas líderes en el mercado dominicano que se han caracterizado por un servicio de excelencia, amparado en la responsabilidad ante nuestras partes interesadas, en la comercialización de productos y servicios de alta calidad, en el respeto y en el cuidado al medioambiente, la priorización absoluta de la seguridad & la salud y la responsabilidad de ser una empresa socialmente responsable, buscando aportar al desarrollo sostenible del país.





ACERCA DEL GRUPO PROPAGAS

El GRUPO PROPAGAS se dedica a la importación, almacenamiento, distribución y ventas de combustibles 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.

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.

Nuestros servicios de alta calidad y soluciones innovadoras a todo lo largo de la cadena de valor buscan superar las expectativas de nuestros clientes y satisfacer de forma sostenible las crecientes necesidades de la sociedad.

Nuestro objetivo es **ofrecer una extraordinaria experiencia al cliente** para mantener relaciones de largo plazo.

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:



PROPANOS Y DERIVADOS S.A. **(PROPAGAS)**



Con más de cinco décadas de servicio en el almacenamiento, distribución y venta de gas licuado de petróleo (GLP), Propagas es la empresa líder con más de 20% de participación de mercado, a través de modernas instalaciones operadas bajo tecnologías de última generación y por un autorizado equipo humano de alta profesionalidad, nuestra empresa ofrece soluciones integrales para la satisfacción de nuestros clientes.

Propagas se dedica al almacenamiento, distribución y venta al público en general atendiendo las demandas de todos los sectores de la economía nacional: Industrial, Comercial, Turismo (hoteles y restaurantes), residencial (para uso doméstico) y vehicular. Cuenta con más de 200 plantas envasadoras distribuidas en todo el país, y es la pionera en la utilización de metros digitales de absoluta precisión para el expendio de Gas Licuado de Petróleo.

Fundada en el 1965 inicia sus operaciones con la distribución de cilindros de GLP a domicilio. A partir de esta fecha en el 1979 adquiere los activos de Esso Gas y pasa de detallista a distribuidor mayorista. Más adelante en el 1997, con la adquisición de Shell Gas, Propagas consolida su liderazgo en el mercado de GLP de República Dominicana.



PROPANOS Y DERIVADOS S.A. (PROPAGAS)

En la actualidad llega hasta los rincones más apartados del país a través de una eficiente flota de vehículos, que supera las cien unidades de transporte que se abastecen, tanto en su terminal de San Pedro de Macorís, como en centros de almacenamiento distribuidos estratégicamente en todo el país, teniendo cerca de 300 mil galones en el Distrito Nacional, más de 400 mil en el Cibao, cerca de 20 mil en la Zona Sur y más de 65 mil en el Este.

Propagas es la **marca preferida** por los consumidores en el país y por tanto es líder en ventas, es una empresa única, familiar, empática con sus consumidores, eficiente en el servicio, adecuada a los tiempos, innovadora y aplica tecnología de punta, reflejando el dinamismo que la caracteriza y el movimiento constante hacia el futuro. Estas características se reflejan en los más de 6 millones de galones de GLP que Propagas distribuye mensualmente, con su personal constantemente entrenado y actualizado con las últimas tecnologías del mercado internacional.



COASTAL
PETROLEUM
DOMINICANA S.A.



Con más de 15 años de excelencia operacional, COASTAL PETROLEUM DOMINICANA S.A., se ha convertido y es considerada como una de las mayores y más moderna Terminal de Importación y Exportación de combustibles de toda la región. La innovación en tecnología y equipos de última generación, nos permiten ofrecer un servicio de alta calidad tanto a la industria nacional como a toda la región.

Coastal Petroleum Dominicana nace en el 1999 de la iniciativa del Grupo Propagas de crear una segunda importadora de hidrocarburos para suplir la demanda nacional. Coastal comenzó sus operaciones bajo el amparo del entonces recién promulgada Ley 112-00 de hidrocarburos en el año 2000 que abría las fronteras para la importación y exportación de derivados del petróleo.

A través de sus más de 15 años de operación, la Terminal ha ido creciendo no solo su capacidad de almacenamiento, sino con la instalación de equipos de última generación que la han convertido en una de las terminales más grandes y modernas de todo El Caribe, con almacenamientos que superan 400 mil barriles de gasolina, 325 mil barriles de gasoil, 120 mil barriles de avtur (Jet A1), 40 mil barriles de GLP, 600 mil barriles para propano refrigerado y 180 mil barriles para butano refrigerado. En el área de llenado de camiones cuenta con un sistema totalmente automatizado en sus 8 brazos de despacho de GLP y 5 de productos blancos terminados derivados del petróleo. La terminal cuenta con un atracadero con 6 boyas y tuberías submarinas, así como también uno de los muelles más modernos de toda la región, que puede atracar hasta 2 buques del tipo PANAMAX.



COASTAL PETROLEUM DOMINICANA S.A.

La terminal cuenta con sistemas de automatizados, en el recibo de buques, en los tanques de almacenamiento, en el sistema contra incendios, en el sistema de despacho de camiones cisterna, en el control de inventarios, etc. y cumpliendo con los más altos estándares de la industria nacional e internacional.

Desde sus inicios, la terminal ha mantenido alrededor del **50% del suministro de combustibles a nivel nacional**, principalmente con el GLP al contar con la preferencia de los mayores distribuidores de este producto en el país.



Distribuidores Internacionales de Petróleo, S.A.

Es la responsable de la distribución de los productos derivados del petróleo, tales como gasolina, diesel, kerosene y fuel oil, tanto en el sector industrial como en el de ventas al detalle, para lo que cuenta con una red en crecimiento de modernas estaciones de servicios, ubicadas en las ciudades de Santo Domingo, Zona Norte y Este del país.

Distribuidores Internacionales de Petróleo S.A. (DIPSA) se encarga de la distribución de combustibles derivados del petróleo, lubricantes, aceites y grasas industriales y automotrices de última generación, empleados para diversos fines. Los **productos** que provee al sector industrial y comercial son **de muy alto rendimiento**. Además, sus servicios de alta calidad operativa garantizan una cadena de distribución diligente y confiable que cubre todo el país.

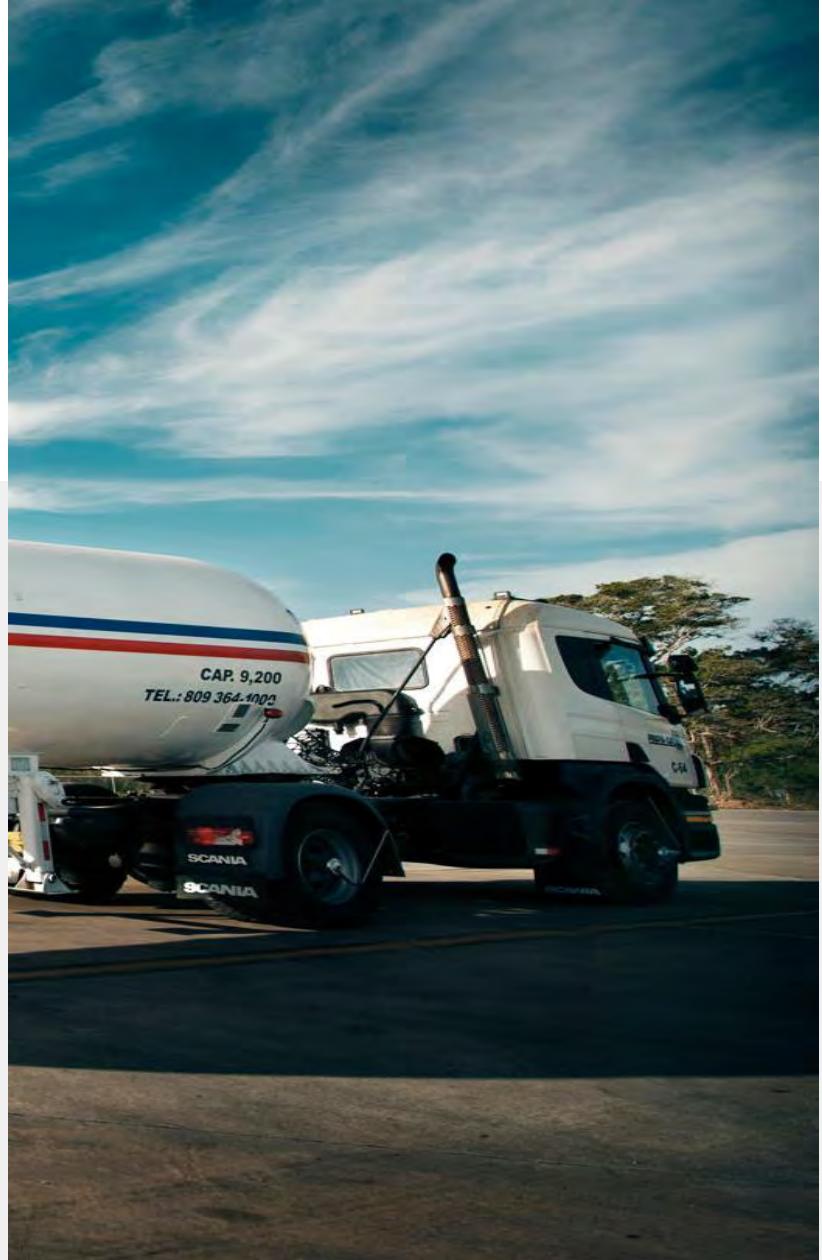


**FUNDACION
PROPAGAS**

The logo for Fundación Propagas features a stylized orange and white butterfly with black antennae flying towards the right. Above the butterfly is a blue and red wavy line graphic. Below the graphic, the word "FUNDACION" is written in a smaller blue font, followed by "PROPAGAS" in a large, bold, blue font.

La Fundación Propagas nace del deseo del grupo de **sensibilizar y educar** sobre el conocimiento y cuidado de nuestro medio ambiente.

Se crea con una visión definida, la de asumir el firme compromiso con la sociedad y la naturaleza de crear, así como respaldar, proyectos que declaren las riquezas de nuestra tierra, la importancia de conservarlas y la denuncia ante la irresponsable depredación o devastación de la misma.



A través de una moderna flota de transportación de combustible y un equipo humano profesional comprometido con la responsabilidad y la seguridad industrial, la Empresa de Transporte de Gas (TRANSGAS) es la encargada de garantizar el transporte de los servicios ofrecidos por las empresas del Grupo PROPAGAS hacia cualquier punto geográfico del territorio nacional dominicano.

Transporte de Gas (TRANSGAS) es la empresa encargada de la **administración de la cadena de abastecimiento del Grupo Propagas** implementando un conjunto de acciones utilizadas para eficientemente integrar a nuestros clientes, distribuidores y almacenes, con el propósito de lograr que los productos derivados del petróleo sean transportados y entregados en las cantidades requeridas, en las locaciones solicitadas a nivel nacional y al momento justo. La flotilla de camiones cuenta con sistemas de GPS, programas computacionales de facturación, instrumentos de medición de última generación, transferencias de datos utilizando redes inalámbricas de Internet.



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:

- Código de Ética y de Conducta
- Cuidado y Preservación del Medio Ambiente
- Seguridad y Salud
- Plan de Respuesta ante Emergencias
- Manejo de crisis
- Calidad y Servicio al Cliente
- Normativas legales del marco regulatorio aplicable
- Manejo del GLP

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

- a) ISO 9001:2015, sobre Sistemas de Gestión de Calidad
- b) ISO 14001:2015, sobre Sistema de Gestión Ambiental
- c) ISO 45001:2018 sobre Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo
- d) INTE G35:2012, sobre Sistemas de Gestión de Responsabilidad Social



GRUPO PROPAGAS

NUESTRA MISIÓN Y VISIÓN



Para **PROPAGAS, COASTAL,
DIPSA 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”.



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".





NUESTROS VALORES



Nuestros valores definen el carácter de nuestra compañía, expresan quiénes somos, cómo nos comportamos, y en qué creemos.

PARA PROPAGAS, COASTAL, DIPSA 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.



POLÍTICA INTEGRADA DEL SISTEMA DE GESTIÓN DE LA **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.





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, ISO 45001** y **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.



ASPECTOS RELEVANTES A SER DESTACADOS



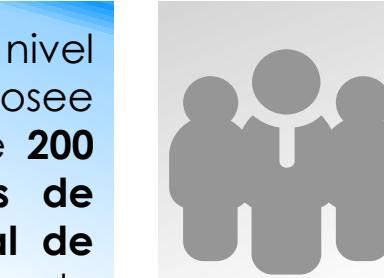
El **Grupo Propagas** ha logrado tener presencia a nivel nacional por la cantidad de estaciones que posee en el mercado de hidrocarburos, con más de **200 Envasadoras de GLP**, más de **30 Estaciones de Servicio de Combustibles Blancos** y **1 Terminal de importación, exportación y distribución** de combustibles a nivel nacional.



Se mantiene una amplia cartera, con más de **10,000 clientes**, distribuidos en los diferentes segmentos, tales como: al por mayor, residenciales, venta al detalle y gubernamental.



Salud y Seguridad. Nuestras operaciones registraron **cero fatalidades** en empleados



El grupo de empresas ha generado más **de 2,500 fuentes de empleos**, facilitando la generación de ingresos y el desarrollo de las comunidades en las diferentes zonas del país.

A través de nuestra Fundación Propagas, se realizan **acuerdos de colaboración** con algunas instituciones gubernamentales, enfocadas a la educación, cuidado y preservación del medio ambiente.



+60 comunidades impactadas con nuestros programas comunitarios



4,296,094 libras sin emitir de CO2



PRESENCIA NACIONAL

Del GRUPO PROPAGAS

MAPA ENVASADORAS



MAPA ESTACIONES





A NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Es un grato honor para nuestra empresa compartir los resultados del año **2021** en nuestro **Informe Anual de Responsabilidad Social**. Los excelentes resultados alcanzados son testimonio del potencial de crecimiento que existe en nuestros mercados, de nuestro enfoque en la experiencia al cliente y lo más importante, la dedicación y compromiso de nuestra gente. Y es que son precisamente estos logros los que nos motivan a ser **mejores cada día**, a **innovar** en nuestras propuestas de desarrollo, a **dedicar el talento y empeño** del equipo humano y a llevar a cabo nuestra gestión apoyados a nuestros valores para cumplir y superar las expectativas y necesidades de nuestros clientes, accionistas, empleados, administraciones públicas y todo el entorno social de nuestra empresa.

En respuesta al impacto que pudiera tener la pandemia en nuestros mercados, el **2021** fue sin duda un **año de transformación**, dado que enfocamos nuestras estrategias en disminuir el riesgo para nuestro grupo de empresas, promover el crecimiento del portafolio con mayores inversiones de capital y, al mismo tiempo, avanzar en nuestra agenda de sostenibilidad.

Como grupo líder del sector de hidrocarburos, en el mercado de la República Dominicana, el Grupo Propagas reafirma su compromiso con el Sistema de Gestión para asegurar productos y servicios de alta calidad y soluciones innovadoras a todo lo largo de la cadena de valor, buscando superar las expectativas de nuestros clientes y satisfacer de forma sostenible las crecientes necesidades de la sociedad.

Es un privilegio poder plasmar nuestros logros y avances en este documento.



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 2021. 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.

Periodo Cubierto:

Año 2021

Empresas:

PROPAGAS
FUNDACIÓN PROPAGAS
DIPSA
COASTAL
TRANSGAS

Principio de elaboración:

Este informe fue elaborado de conformidad con los estándares del Grupo de Empresas Propagas, en donde se 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

Rosa Margarita Bonetti de Santana

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

Jaime Santana

Director General Propagas

Eudy Matos

Vicepresidente Financiero de COASTAL

Carlos Rivas

Gerente General de DIPSA

Maria Paula Miquel

Directora Administrativa Fundación Propagas

Jose Nars

Director de Operaciones

Olga Garcia

Directora de Mercadeo

Maximo Padilla

Director Técnico

Alex Rivadeneira

Director de Seguridad Industrial y Ambiente

Marling Nicolas

Asesora Legal de Presidencia

Ismael Peralta

Director Financiero

Miguel Arenas

Director Comercial

Karen Cabrero

Asesor Sistemas de Gestión Corporativo





RELACIÓN CON NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

Estamos comprometidos en establecer relaciones con nuestros grupos de interés con honestidad, respeto e integridad. Principalmente a través de nuestro Código de Conducta Empresarial y el Procedimiento de Comunicación, definimos el marco de referencia que empleamos al desplegar nuestra estrategia de acercamiento.

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, consultas, buzones de sugerencias, entrevistas, redes sociales, página web, estudios de mercado, otros.

NUESTRA GENTE

Nuestros colaboradores son nuestra ventaja competitiva y la razón de nuestro éxito. Estamos en constante comunicación con nuestros empleados y los escuchamos para poder ofrecerles oportunidades de crecimiento y desarrollo además de un ambiente de trabajo seguro, saludable e inclusivo.

ACCIONISTAS

Nuestro compromiso con entregar valor a nuestros inversionistas recae en el entendimiento no sólo de la posición financiera, desempeño, perspectivas de negocio y riesgos de la compañía, sino también de nuestra administración y nuestras prácticas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

CLIENTES

Una de nuestras metas estratégicas consiste en ser la compañía más enfocada al cliente en nuestra industria. Al escuchar las necesidades de nuestros clientes y comprender los retos que enfrentan, buscamos colocarlos al centro de todo lo que hacemos, superar sus expectativas y convertirnos en su socio predilecto.





CONTINUACIÓN

PROVEEDORES

Al trabajar de forma permanente para construir relaciones sólidas a todo lo largo de nuestra red de proveedores, logramos que se comprometan con nuestros valores centrales. Con ello aspiramos a que nuestros proveedores se adhieran a nuestro Código de Conducta Empresarial y nuestros procedimientos de negocios. En el proceso de selección de nuestros socios comerciales, ofrecemos igualdad de oportunidades para presentar una oferta y obtener un contrato, con base en estrictos criterios de precios competitivos, calidad, experiencia y servicio.

COMUNIDADES

El diálogo constante y formal con nuestras comunidades vecinas ha sido fundamental para construir la confianza mutua entre nuestra compañía y las comunidades a las que servimos



ONG E INSTITUCIONES ACADÉMICAS

Construimos plataformas de colaboración innovadoras a través de las que podemos encontrar coincidencias con entidades que comparten nuestra visión de construir un mejor futuro. En este sentido, en colaboración con las ONG fomentamos el establecimiento de alianzas globales que son clave para la forma en que generamos valor y contribuimos a mejorar la calidad de vida de la gente. Adicionalmente, colaboramos con instituciones académicas líderes e invertimos en investigación científica.

GOBIERNOS

Cooperamos y establecemos relaciones positivas con las autoridades gubernamentales responsables de reglamentar y definir políticas que son importantes para nuestra industria. Gestionamos nuestros negocios y relaciones con entidades gubernamentales adheridas a nuestros valores, Código de Ética y Conducta Empresarial y la ley.



CONTINUACIÓN

GOBIERNOS

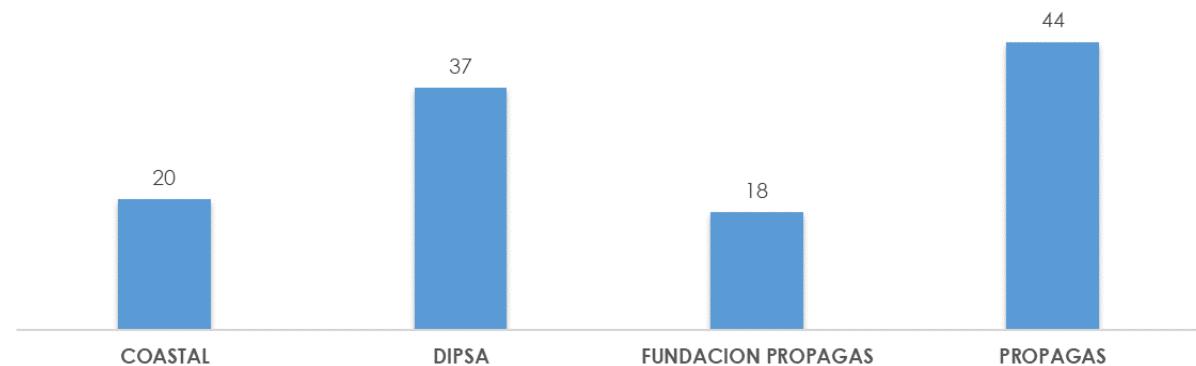
Con el objetivo de continuar nuestro proceso de mejora continua, dando cumplimiento a los requisitos de los estándares y normativas internacionales que nos rigen, el Grupo Propagas estuvo realizando una verificación y actualización de la Matriz de Partes Interesadas, a raíz de las consultas realizadas 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:

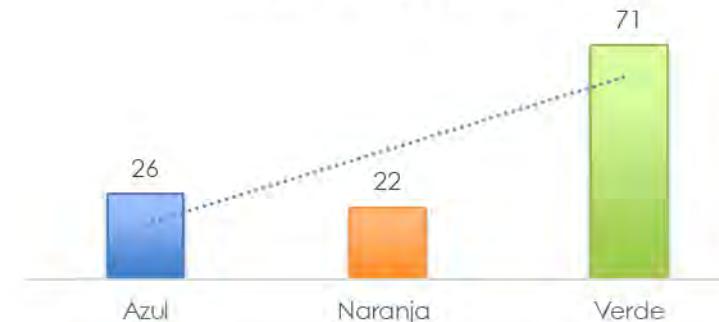
- **Verde:** Mantener satisfecho con controles existentes.
- **Azul:** Tomar en cuenta la parte interesada y mantener informada.
- **Naranja:** Mantener informado y consultar cada 2 años.
- **Rojo:** Desarrollar planes de acción para mejorar relacionamiento. Consultar cada 2 años.

TOTAL DE PARTES INTERESADAS POR EMPRESA

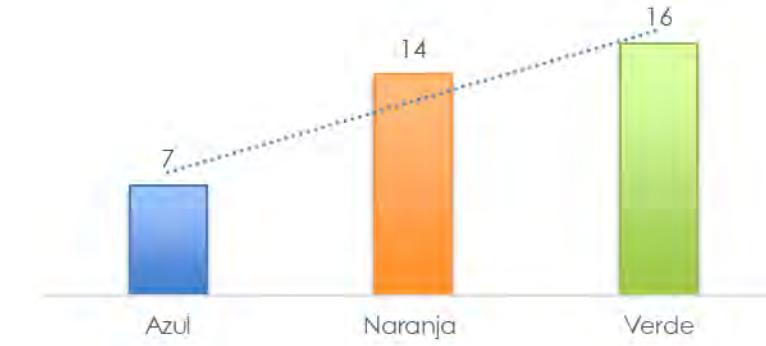




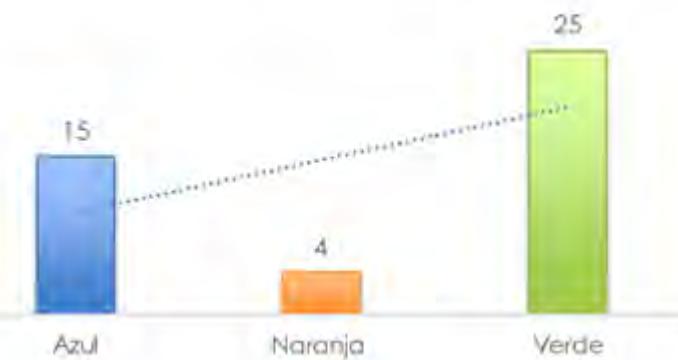
CONTINUACIÓN

PRIORIZACIÓN PI
GRUPO PROPAGAS

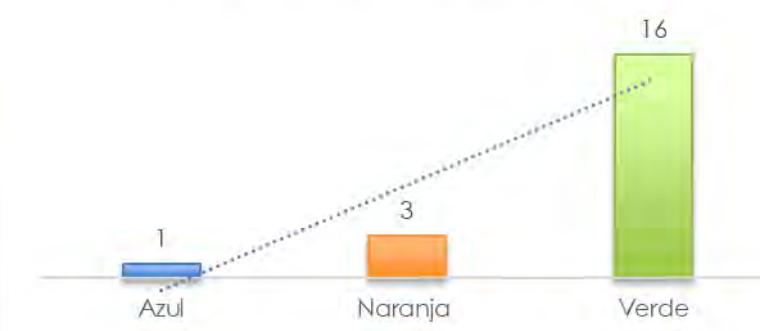
PRIORIZACIÓN PI DIPSA



PRIORIZACIÓN PI PROPAGAS



PRIORIZACIÓN PI COASTAL





MATERIALIDAD

Se realizó el análisis de pertinencia de las materias fundamentales de la norma de INTE G35 y sus asuntos. 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 Sistema de Gestión de Calidad, ISO 14001 Sistema de Gestión Ambiental, ISO 45001 Sistema de Gestión de Seguridad y Salud en el Trabajo, INTE G35 / ISO 26000 Responsabilidad Social.

Nuestro proceso para realizar el estudio de materialidad:

IDENTIFICAR
LOS TEMAS MATERIALES

DEFINIR

QUÉ GRUPOS DE INTERÉS
DEBÍAN PARTICIPAR EN EL
ESTUDIO

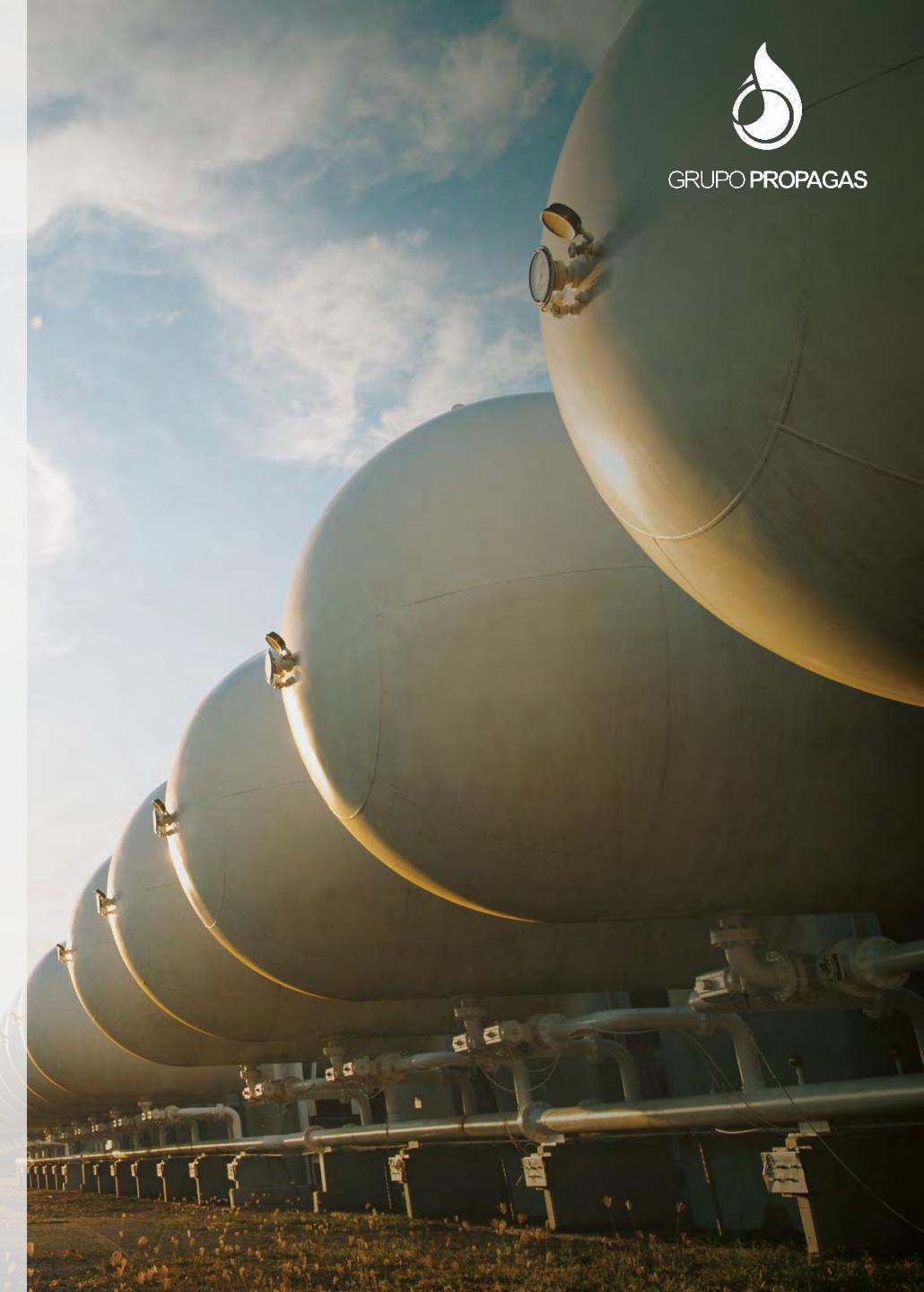
PRIORIZAR
LOS TEMAS CONSIDERANDO
LAS OPINIONES Y
PREOCUPACIONES
DE NUESTROS GRUPOS DE
INTERÉS

REVISAR

RESULTADOS INTERNAMENTE
PARA GARANTIZAR LA
CONSISTENCIA
CON LOS RIESGOS Y LA
ESTRATEGIA DE NEGOCIO



El Grupo determinó que todos los asuntos le son pertinentes.





CANALES DE ATENCIÓN

El Grupo Propagas cuenta con canales de atención para el trámite de las diferentes solicitudes de productos y/o servicios, recepción de quejas, reclamos, sugerencias o felicitaciones, a través de nuestro Call Center, WhatsApp atención presencial en nuestros establecimientos, Redes Sociales, Páginas Web, Buzones, APP, encuestas aplicadas a clientes, 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 con 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 el mecanismo 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 notifica 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 tecnológica a través de la cual se crean tickets para la gestión de solicitudes entre un departamento y otro.
- ✓ Uso de correos para 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.
- ✓ Uso 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 fortalecimiento 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





IMPACTOS SIGNIFICATIVOS DE LA ORGANIZACIÓN

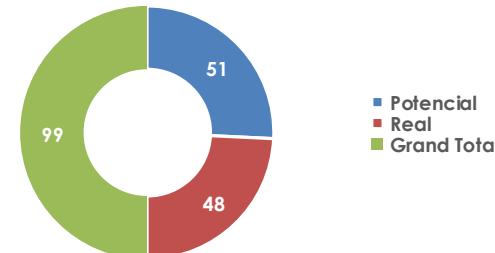
La organización estableció y mantiene un procedimiento para la identificación, evaluación, priorización de los riesgos e impactos de las empresas del Grupo PROPAGAS, así como el desarrollo e identificación de medidas de acción, para prevenir o reaccionar ante dichos impactos.

Para ello contamos con el procedimiento **GP-PC-SG-007**, 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.

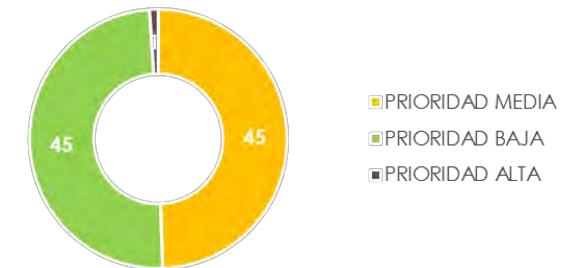
Se realizó una verificación de la Matriz de Identificación y Priorización de Impactos y Riesgos en Responsabilidad Social, donde todas las empresas verificaron sus impactos reales y potenciales, para identificar si requerían cambios, de acuerdo con criterios definidos para el análisis.

PROPAGAS

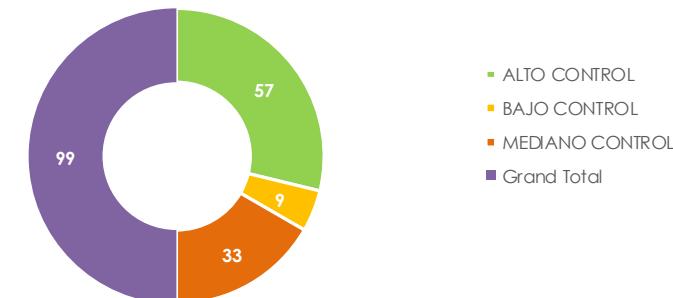
CLASIFICACIÓN DE IMPACTOS



NIVEL DE IMPACTOS



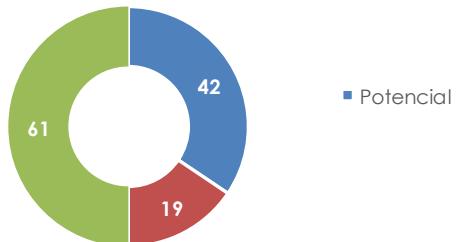
CAPACIDAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO



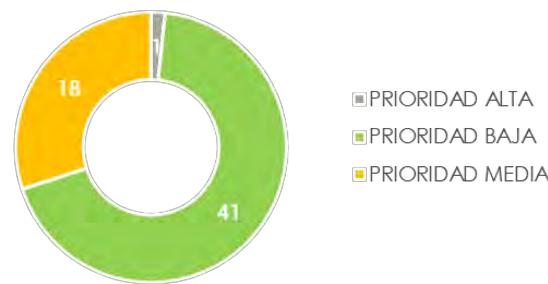


DIPSA

IMPACTO REAL O POTENCIAL

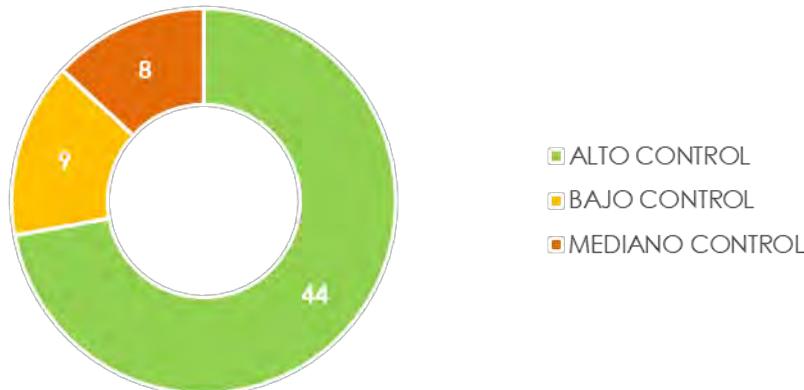


NIVEL DEL IMPACTO



- PRIORIDAD ALTA
- PRIORIDAD BAJA
- PRIORIDAD MEDIA

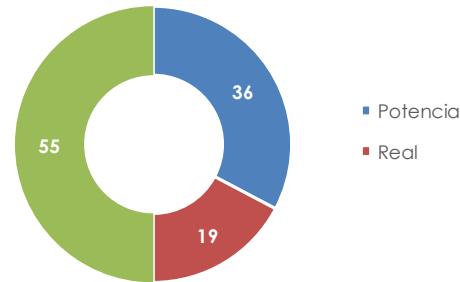
CAPACIDAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO



- ALTO CONTROL
- BAJO CONTROL
- MEDIANO CONTROL

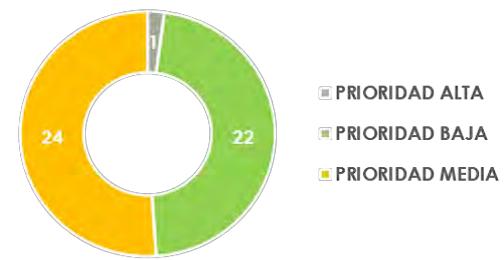
COASTAL

IMPACTO REAL O POTENCIAL



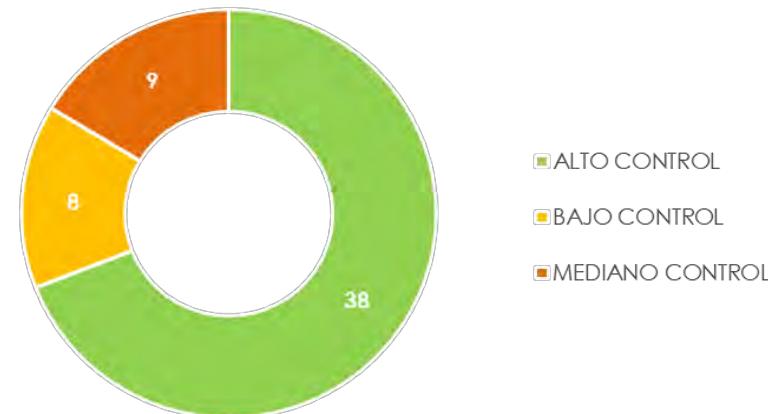
- Potencial
- Real

NIVEL DEL IMPACTO



- PRIORIDAD ALTA
- PRIORIDAD BAJA
- PRIORIDAD MEDIA

CAPACIDAD DE DETECCIÓN DEL IMPACTO



- ALTO CONTROL
- BAJO CONTROL
- MEDIANO CONTROL



FUNDACIÓN PROPAGAS

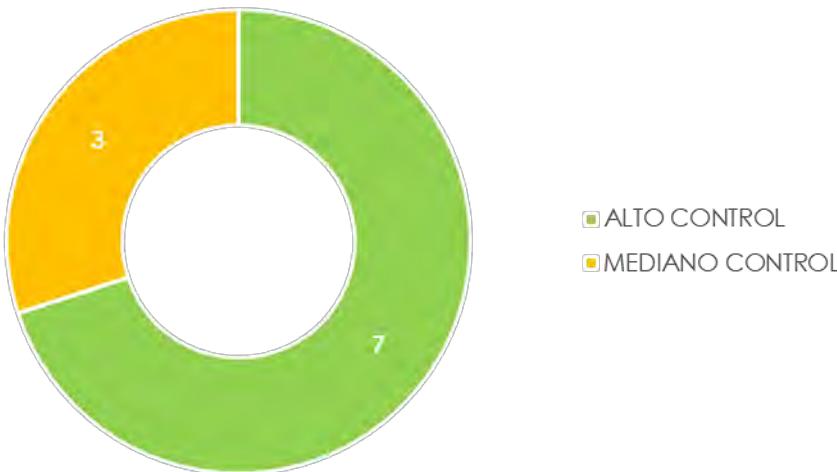
IMPACTO REAL O POTENCIAL



NIVEL DEL IMPACTO



CAPACIDAD 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, baterías 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 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 ACCIDENTABILIDAD 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 2021 **no se registraron fatalidades** en el Grupo, y hemos logrado alcanzar 1416 días sin accidentes de este tipo, desde el último evento registrado.

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 producto
- Inspección y manejo de extintores
- Levantamiento de cargas
- Prevención/clasificación de fugas
- Planes de Emergencias
- Permisos de Trabajo y Análisis de Trabajo Seguro

Para complementar el proceso de formación, se han elaborado y compartido con el personal operativo de envasadoras y unidades de transporte 48 charlas semanales y 48 videos cortos de seguridad.



Así mismo y en miras de promover operaciones seguras para todas nuestras partes interesadas en el año 2021 se impartieron charlas a nuestros clientes en temas como:

- Manejo Seguro de GLP
- Manejo Seguro del Gas Natural Líquido para Clientes.
- Conocimientos básicos de GLP
- Capacitación Sistemas de Seguridad Propagas
- Seguridad de Procesos y Evaluación de Riesgos

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 53 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 1412 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
- Inspecciones a las instalaciones de clientes
- 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.

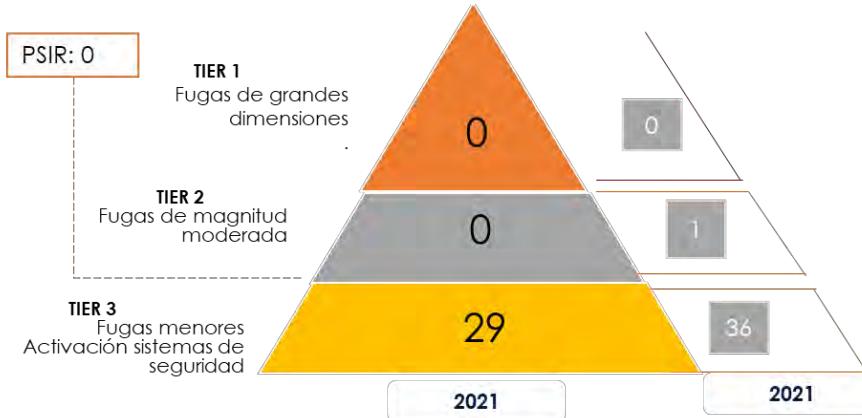
Para el año 2021 hemos establecido indicadores que nos permitan medir el grado de ocurrencias de accidentes e incidentes en materia Seguridad y Salud que podamos comparar con períodos anteriores para trabajar en la disminución, como se muestra a continuación.



INCIDENTES LABORALES GRUPO PROPAGAS

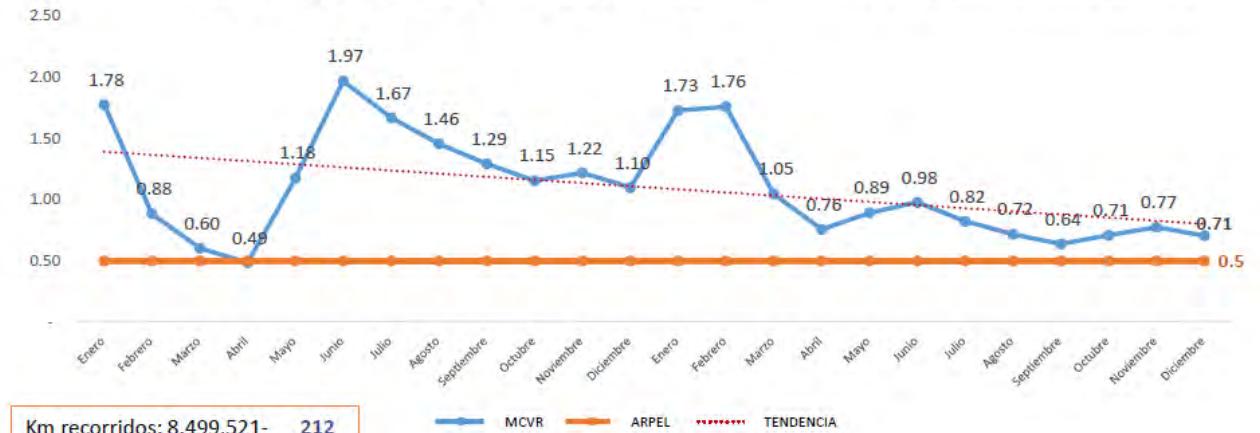


INCIDENTES DE PROCESOS GRUPO PROPAGAS



MVCR 2020- 2021 GRUPO PROPAGAS

MCVR: Motor Vehicle Crash Rate



Km recorridos: 8.499.521 - 212

Accidentes: 6

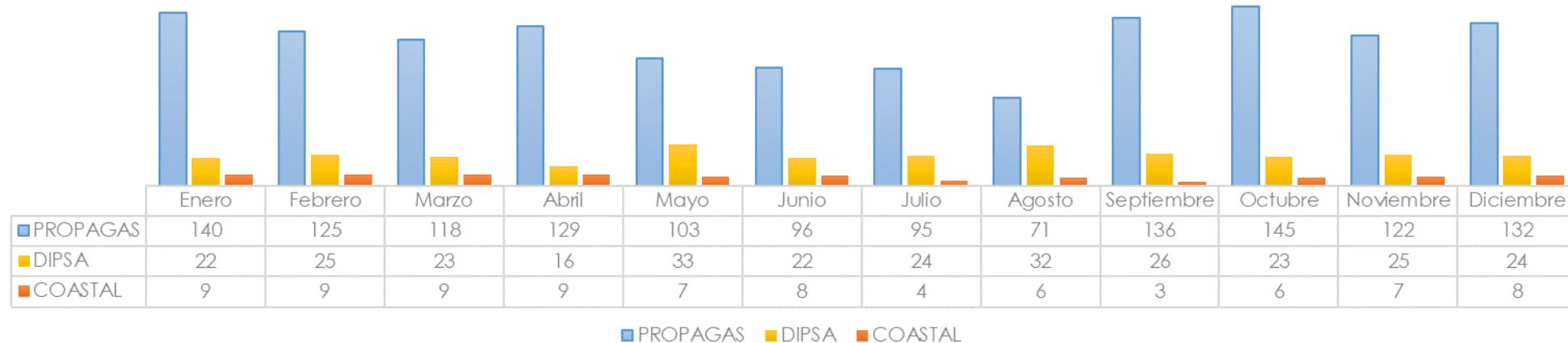
Causas de accidentes de tránsito





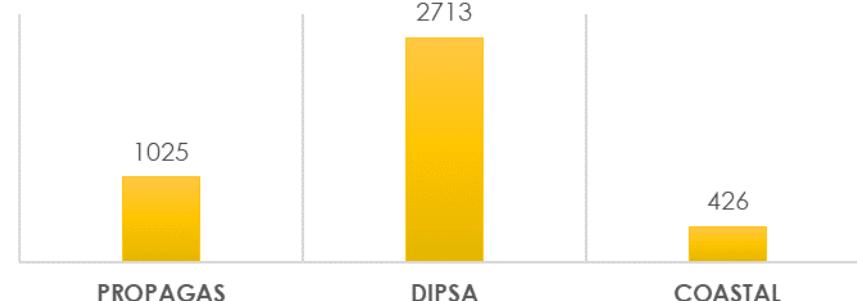
INSPECCIONES FLASH

TOTAL DE INSPECCIONES FLASH REALIZADAS GRUPO PROPAGAS



OBSERVACIONES PREVENTIVAS

TOTAL DE OBSERVACIONES PREVENTIVAS GRUPO PROPAGAS

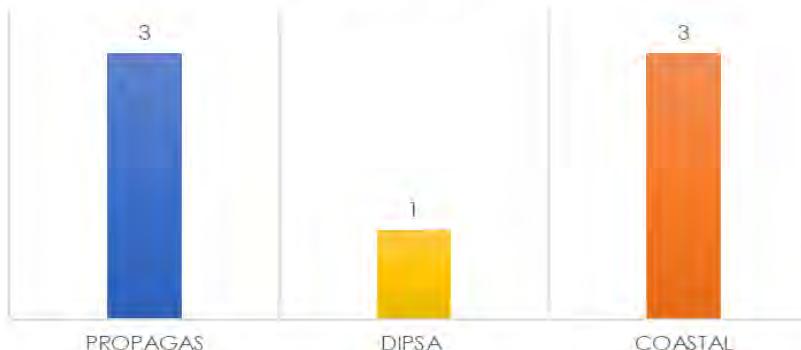




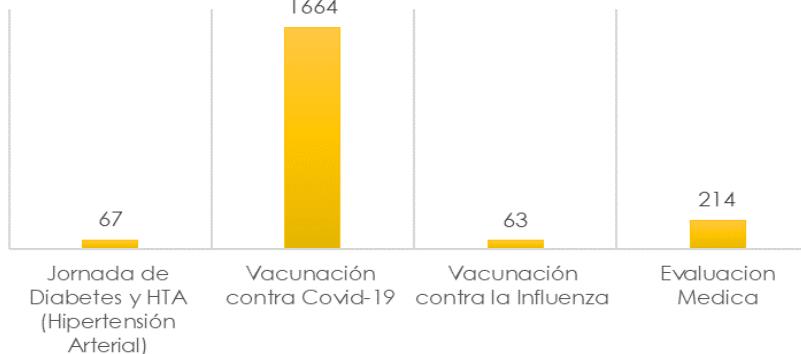
JORNADAS DE SALUD Y CONSULTORIO MÉDICO

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

TOTAL DE JORNADAS DE SALUD 2021 GRUPO PROPAGAS



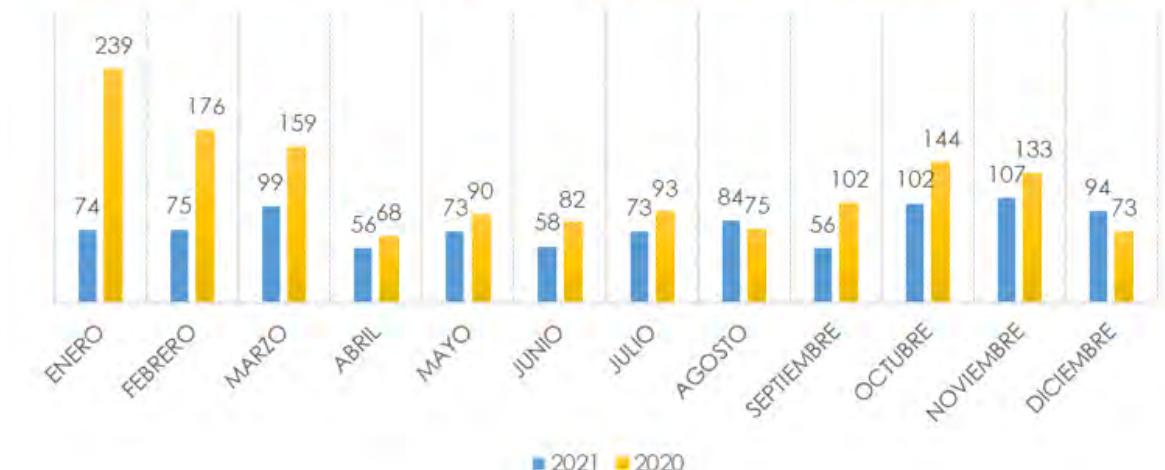
TOTAL DE COLABORADORES IMPACTADOS POR JORNADA DE SALUD



CONSULTORIO MÉDICO

A continuación, se muestra reporte de visitas al consultorio médico para consulta por malestar o enfermedad, donde se visualiza una disminución de un 66% con relación al año 2020, 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.

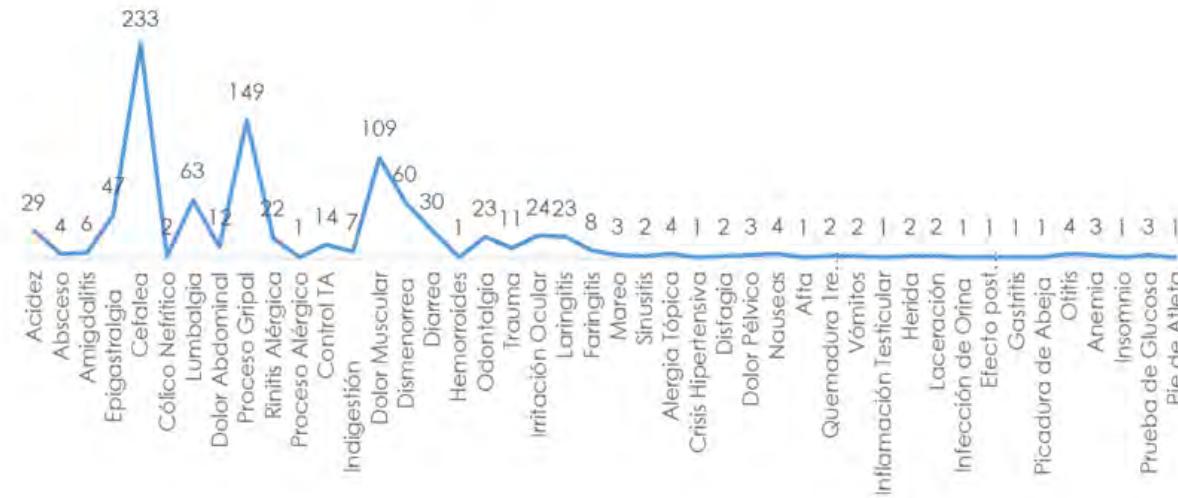
VISITAS AL CONSULTORIO MÉDICO SEDE PROPAGAS JACOBO MAJLUTA 2021 vs 2020





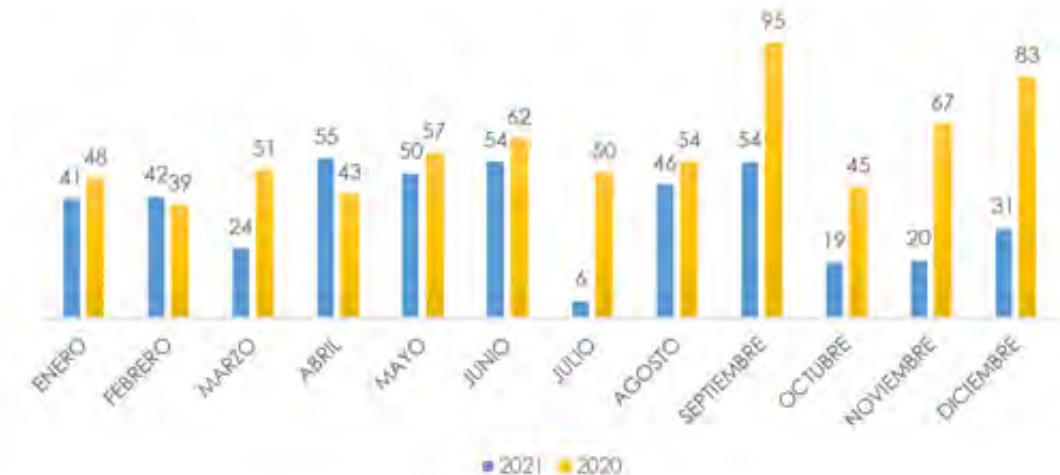
CONSULTORIO MÉDICO

CONDICIONES PRESENTADAS EN LAS CONSULTAS DEL AÑO 2021 EN LA SEDE PRINCIPAL
JACOBO MAJLUTA

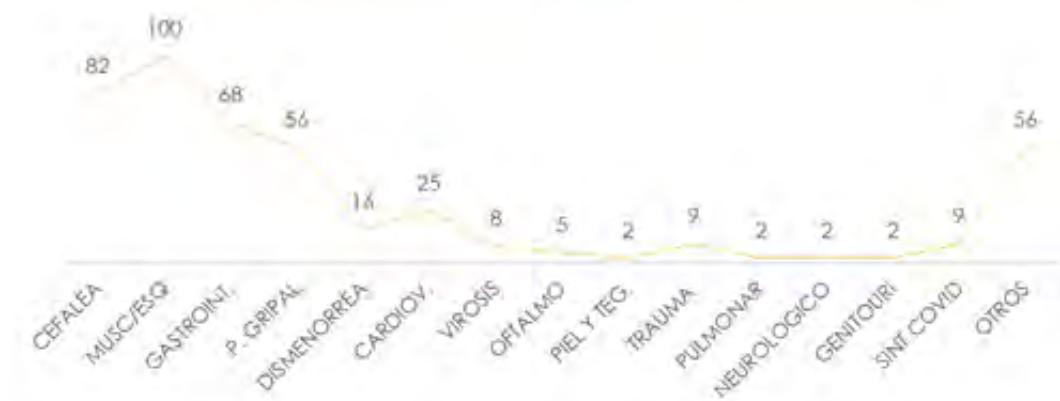


En cuanto a las razones de visitas al Consultorio Médico de la Terminal Coastal, en el año 2021 la afección muscular/esquelética fue la condición de mayor incidencia en las consultas o visitas realizadas al consultorio con 100 consultas, en segundo lugar, las consultas por cefalea con 82 visitas y en tercer lugar gastroenteritis con 68 visitas.

VISITAS AL CONSULTORIO MÉDICO SEDE COASTAL SAN PEDRO 2021 vs 2020



CONDICIONES PRESENTADAS EN LAS CONSULTAS DEL AÑO 2021 EN LA SEDE COASTAL SAN PEDRO





MANEJO DE COVID-19 EN LA ORGANIZACIÓN

En el Grupo Propagas continuamos con una serie de medidas preventivas y necesarias para el seguimiento y ocurrencia de casos sospechosos, con el fin de 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:

Nuestro grupo de empresas continúa fomentando fuertes políticas de prevención, seguridad y salud en el trabajo, entre ellas:

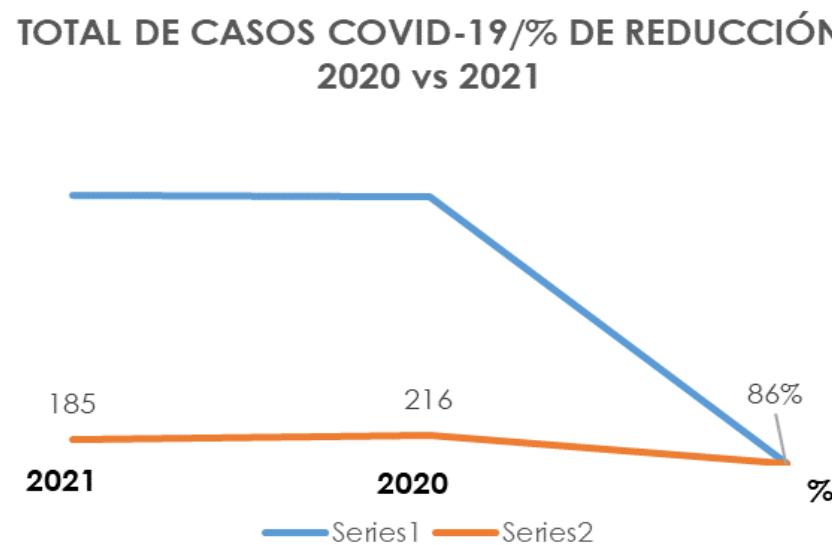
- ✓ Todo el personal debe utilizar las mascarillas provistas por la empresa.
- ✓ Se realiza limpieza constante en los lugares de trabajo, sobre todo en superficies con alto riesgo de favorecer la transmisión.

- ✓ 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 continua de las áreas de trabajo y el personal que ingresa a las instalaciones.

Desde el consultorio médico, Recursos Humanos y Seguridad Industrial se realiza 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.



De acuerdo al seguimiento y las estadísticas que llevan en el Grupo Propagas, referente a los casos por Covid-19, para el año 2021, se evidencia una **reducción significativa de un 86%** comparado con el año 2020.





PROGRAMAS E INICIATIVAS DESARROLLADAS POR EL GRUPO PROPAGAS PARA LA SOSTENIBILIDAD

En el Grupo Propagas seguimos apoyando la estrategia de Responsabilidad Social y promoviendo la inversión social en conservación y gestión ambiental, así como en educación de calidad.

Estamos conscientes de que la construcción de capacidades es una condición esencial para alcanzar los objetivos 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 **2021** el **Grupo invirtió su tiempo y recursos** con los siguientes programas e iniciativas:

- Instalación de paneles solares en las envasadoras. Rafagas FG Veron 2, Ráfagas FG Veron 1, Ráfagas Higüey y Fixo Gas Veron.
- Sustitución de lámparas de alto consumo por lámparas de bajos consumo. Para el 2021 se reemplazaron un total de 572 lámparas a nivel nacional aproximadamente abarcando 90 envasadoras de GLP. Migración a Luminarias LED y mejoría de iluminación en el área de parqueo camiones de la Terminal.
- Realizamos el relanzamiento de la campaña ambiental PRO-ECO, campaña interna de gestión de residuos sólidos en donde se logró incrementar el volumen de residuos gestionados por la fuerza laboral.



- 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.
- La Fundación Propagas, en asociación con las instituciones de educación superior: Instituto Superior de Formación Docente Salomé Ureña (ISFODOSU), Universidad Central del Este (UCE), Universidad ISA y Universidad Nacional Pedro Henríquez Ureña (UNPHU), lanzaron la Especialidad de Educación Ambiental en modalidad virtual, iniciativa aprobada por el Ministerio de Educación Superior, Ciencia y Tecnología (MESCYT).
- Con el objetivo de apoyar a los docentes en la ardua tarea de educar y formar ciudadanos comprometidos con la conservación del medio ambiente, la Fundación diseñó esta Especialidad partiendo de la premisa de que todos “somos naturaleza” y que “no se puede amar lo que se desconoce”.
- Gas Rural Propagas: Más de 300 familias en 17 comunidades rurales, ubicadas en la zona de Bahoruco, Provincia Barahona, fueron beneficiadas por este programa que consiste en ofrecer el servicio de expendio de gas propano mediante el uso de una estación móvil que permite llenar los tanques domésticos usados por las familias cada 25 días.
- Instalación de Puntos Verdes.
- Limpieza de Playas y Riberas de Ríos: La Jornada Nacional de Limpieza de Playas y Riberas de Ríos abarcó el saneamiento de más de 80 playas y litorales costeros, así como más de 100 riberas de ríos en las 32 provincias de República Dominicana. Como cada año el equipo ejecutivo, colaboradores y voluntarios del Grupo Propagas y de la Fundación Propagas participaron de manera simultánea en 5 localidades del país: Terminal Coastal/Planta de Tratamiento/Playa El Faro, San Pedro de Macorís; Playa Oasis I (Bandera Azul), Juan Dolio, SPM; Playa Pescador, Guayacanes, SPM; Ribera del Río Higüero, La Cuaba-El Limón, Santo Domingo Noroeste y; Ribera del Río Yaque del Norte (Nibaje), Santiago.



- Desarrollo de Campaña de Concientización sobre Uso Sostenible y Conservación de Especies Endémicas de Flora Dominicana.
- Reactivación de espacios de Comanejo en Áreas Protegidas para contribuir a la sostenibilidad de los recursos naturales en el país.
- Material audiovisual y educativo ambientales producidos por Fundación Propagas para fortalecer la educación científica y ambiental en las áreas de incidencia del Grupo Propagas y/o de importancia y vulnerabilidad ambiental para el país.
- Sensibilizar y promover una cultura de cuidado al medio ambiente, mediante la comunicación y educación a nuestra fuerza laboral.
- Publicación de la Teoría de Cambio para: Gas Rural, Aprendemos, Microcuenca del Higüero y Letra Natural.
- Elaboración de señalética, campaña en redes sociales y guías de inducción para el correcto manejo y gestión de residuos sólidos domiciliarios en Puntos Verdes.
- Programa socioemocional empleados Grupo Propagas.





SATISFACCIÓN DE NUESTROS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS

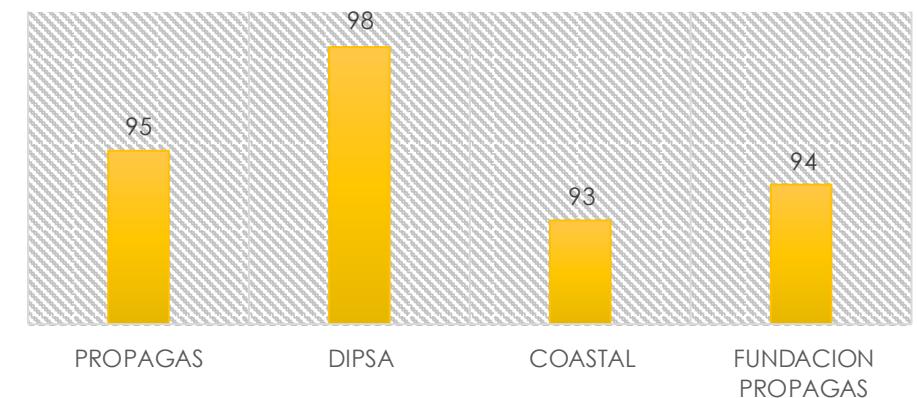


El Departamento de Recursos Humanos evalúa cualquier violación que pueda surgir con relación a los derechos laborales de nuestros colaboradores. Para esto, se realizan encuestas de clima y de satisfacción, las cuales son totalmente confidenciales. En ese mismo tenor, a través del buzón de sugerencias, todo el personal puede tramitar cualquier queja, reclamo o sugerencia.

La organización también se somete a procesos de auditorías internas y externas, 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.

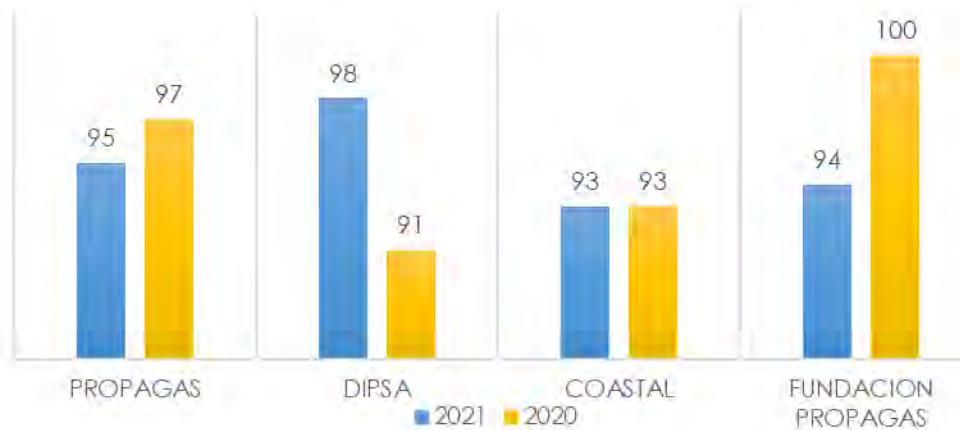
Adicional, el Grupo Propagas posee un modelo de medición para la satisfacción de nuestros clientes, con la finalidad obtener insumos que nos permitan mejorar e implementar nuevas estrategias y medidas que contribuyen al mejoramiento continuo de nuestra organización.

RESULTADOS ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS GRUPO PROPAGAS

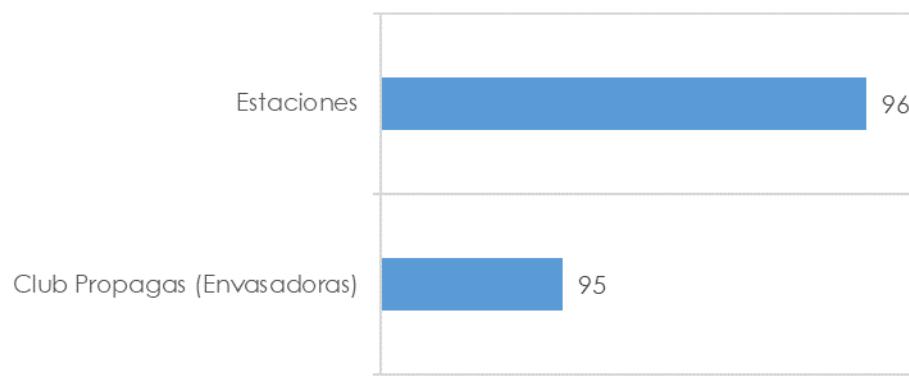




COMPARATIVO ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DE SERVICIOS CLIENTES EXTERNOS GRUPO PROPAGAS



SATISFACCIÓN CLIENTES EXTERNOS PROCESO OPERATIVOS



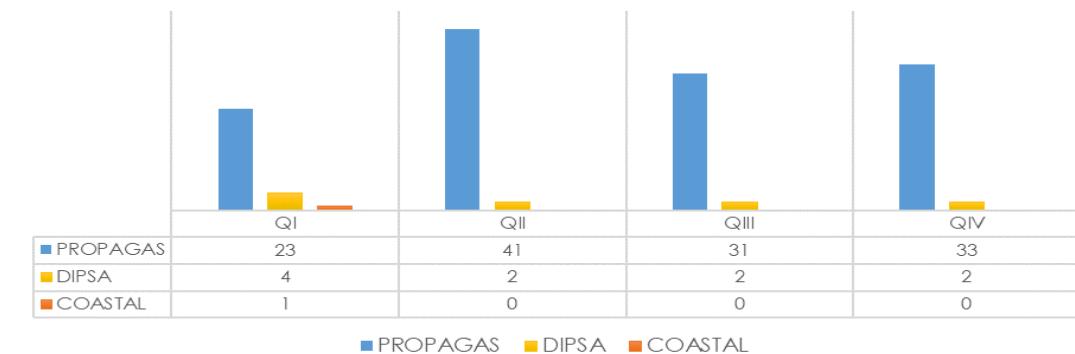
QUEJAS Y RECLAMOS

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:
- 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 con el tipo de requerimiento.

TOTAL DE QUEJAS CLIENTES REPORTADAS GRUPO PROPAGAS





RESULTADOS ENCUESTA DE CLIMA ORGANIZACIONAL

A fin de contribuir al desarrollo organizacional del grupo, establecer grados de satisfacción de los empleados respecto a las condiciones (tangibles e intangibles) de la organización, medir el impacto de las diferentes dimensiones evaluadas y determinar áreas de oportunidad y fortalezas internas, se ha desarrollado una evaluación para medir el nivel clima y cultura organizacional.

DIMENSIONES DE CLIMA & CULTURA EVALUADAS



**SATISFACCIÓN GENERAL
GRUPO PROPAGAS**

87%



DESEMPEÑO DE LA RESPONSABILIDAD SOCIAL

La organización estableció dentro de sus objetivos del SGI, indicadores que permitan medir el desempeño del sistema. A continuación, presentamos los resultados de los objetivos establecidos en el SGI.





EJES	OBJETIVO	INDICADOR	META	DESEMPEÑO 2021
Personas	Fomentar la cultura organizacional	% Clima organizacional	85%	87%
Transparencia	Impulsar una cultura de cumplimiento	Cantidad de quejas y reclamos por vulnerabilidad de los derechos humanos	0	0
Operación Segura	Promover operaciones seguras en todos los negocios del Grupo	Número de fatalidades	0	0
Medio Ambiente	Reducir el impacto que tienen nuestros procesos y actividades sobre el MA	Grado de cumplimiento reducción impactos	75%	92%
Cadena de Valor	Fortalecimiento del programa de Educación de nuestras partes interesadas	Cantidad de formación impartida clientes	1	12
Negocio	Obtener resultados + que garanticen la rentabilidad y/o sostenibilidad económica	Cumplimiento presupuesto	100% (+/- 10%)	100% (7%)



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, así como formación específicas a los colaboradores en competencias necesarias para llevar a cabo los procesos.

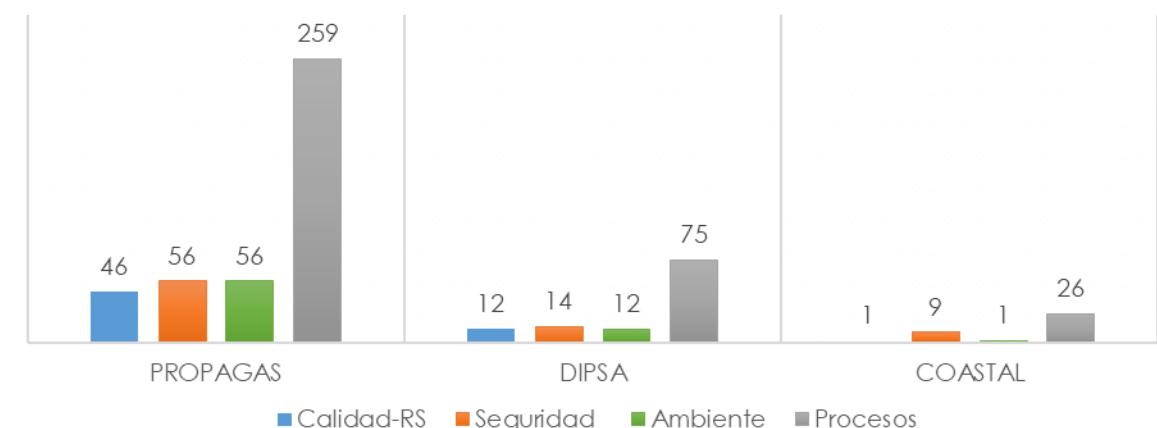
Nuestro talento humano es altamente valorado y reconocemos que la sostenibilidad de nuestro negocio tiene como punto de partida el desarrollo integral de nuestros empleados.

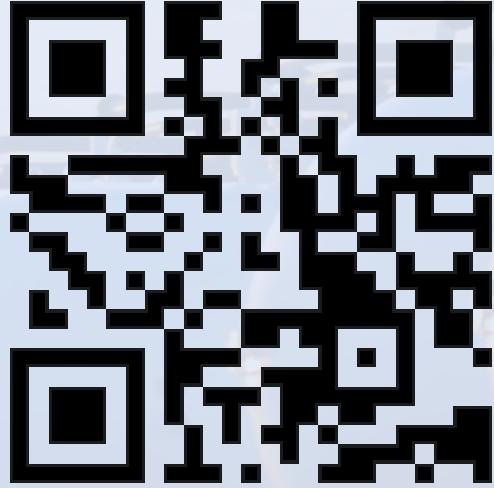
En ese sentido, y como medida de prevención contra el COVID-19, en este año 2021 hemos impartido todas nuestras capacitaciones mediante la modalidad virtual, incluyendo, sin ser limitativos, la implementación de:

- 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:

TOTAL DE TALLERES IMPARTIDOS POR SEGMENTO/EMPRESAS





Grupo Propagas

