



**INFORME DE  
SOSTENIBILIDAD**

**MEMORIA ANUAL**





**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

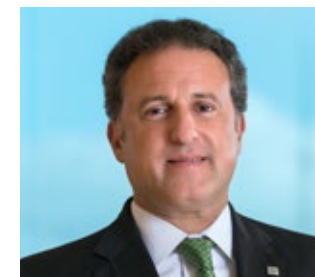
## **INFORME DE SOSTENIBILIDAD**

MEMORIA ANUAL 2016

<b>2</b>	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo	<b>24</b>	Clientes
<b>4</b>	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos	<b>30</b>	Suplidores
<b>6</b>	Indicadores Financieros	<b>33</b>	Medio Ambiente
<b>9</b>	Marco para el Informe de Sostenibilidad	<b>37</b>	Sociedad
<b>14</b>	Colaboradores	<b>42</b>	Índice de contenido GRI

# Mensaje

## DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



La incorporación de la sostenibilidad al proceso de planificación estratégica en nuestra institución es una señal clara de la importancia que damos a nuestra responsabilidad corporativa, conscientes del papel que desempeñamos en el ámbito social, económico y medioambiental.

Es también el paso adecuado y esperado a dar cuando reflexionamos sobre nuestros inicios en responsabilidad social, apalancados en la filantropía.

Con esta nueva visión estratégica de la sostenibilidad consolidamos nuestro serio compromiso con el crecimiento sostenido de la sociedad dominicana y de nuestra institución. Refleja, asimismo, el serio compromiso con el Pacto Global de las Naciones Unidas, en el quinto año de nuestra adhesión al cumplimiento de sus principios.

Estamos confiados en que el recorrido que asumimos hacia un mejor desempeño en materia de sostenibilidad será apuntalado por nuestros colaboradores, asociados y clientes, y la sociedad dominicana.

Atentamente,

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'G. Ariza'. The signature is fluid and cursive, written over a white background.

GUSTAVO ARIZA  
Vicepresidente Ejecutivo

# Asociación Popular de Ahorros y Préstamos APAP

G4-3 | G4-5 | G4-6 | G4-7 | G4-8 |

La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) es una institución financiera privada, de carácter mutualista, establecida con el objetivo de promover la captación de ahorros para el financiamiento de la compra, construcción y/o mejoramiento de la vivienda familiar. Creada mediante la Ley No. 5897, inició sus operaciones el 29 de julio de 1962, convirtiéndose en la primera entidad financiera de naturaleza mutualista en la República Dominicana.

Con sede principal en Santo Domingo, la entidad tiene presencia en las regiones más importantes del territorio nacional, con 52 sucursales, una amplia red de cajeros automáticos, centro de llamadas y servicio en línea durante 24 horas, lo que permite atender con eficiencia las demandas de los socios ahorrantes y clientes.

Gracias a una política de crédito socialmente responsable y una inteligente gestión de los retos del mercado y las oportunidades de negocios, ha podido afianzar el liderazgo en el segmento mutualista dominicano durante 54 años. En este período, APAP ha logrado consolidarse como la cuarta institución financiera del país, poniendo a disposición de sus clientes un diversificado portafolio de productos y servicios, además del financiamiento para vivienda, préstamos comerciales y de consumo, así como tarjetas de crédito.

# Productos y servicios



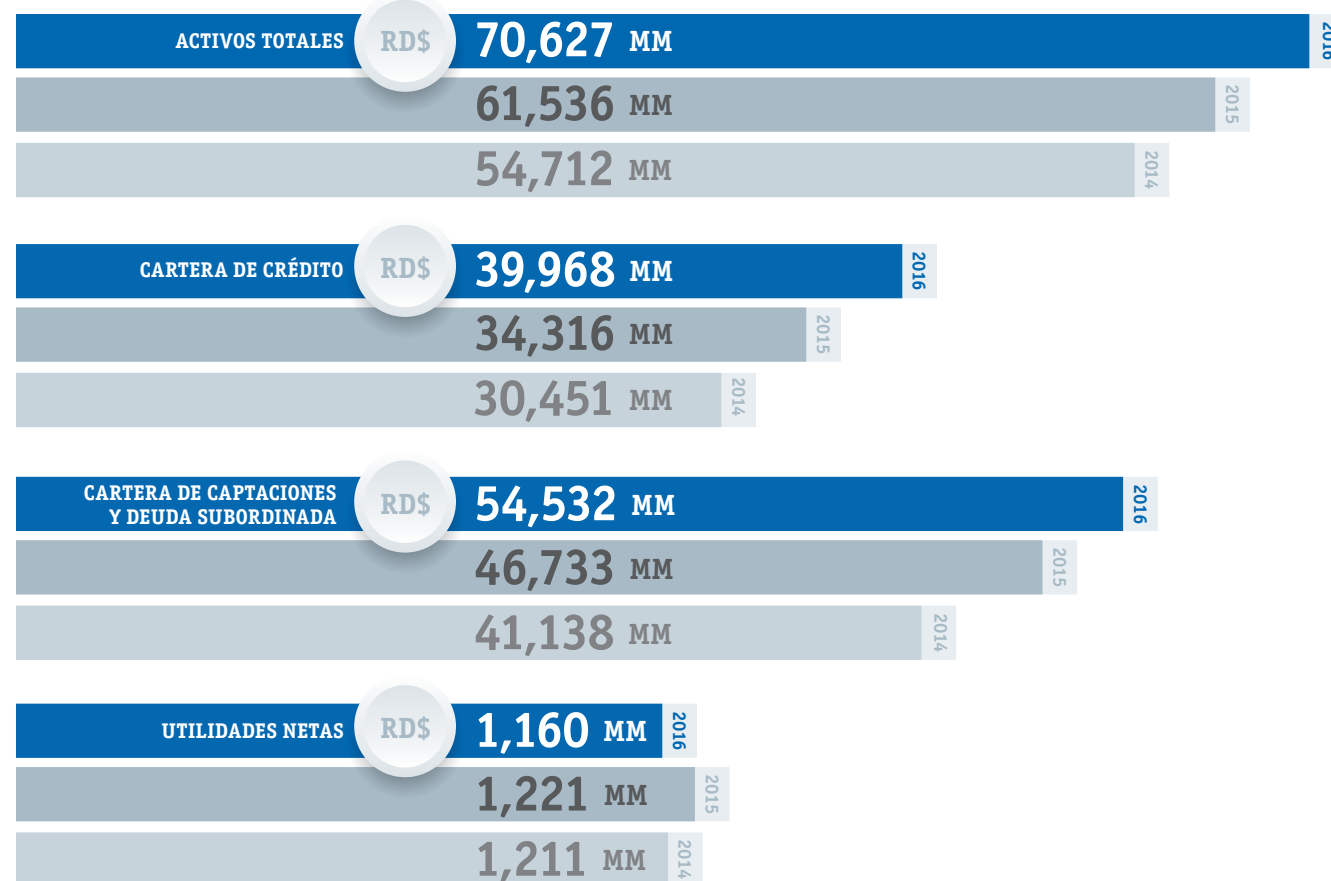
# Indicadores Financieros

2016

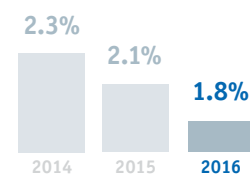
G4-9

Calificación de Riesgo **FITCH RATINGS**

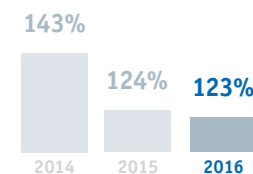
**AA-**



RETORNO SOBRE ACTIVOS (ROA)



COBERTURA DE CARTERA VENCIDA MAYOR A 90 DÍAS



# Valor económico

GENERADO Y DISTRIBUIDO

EC1

	MILLONES (MM) DE RD\$
<b>Valor económico generado</b>	
Ingresos	4,974 MM
<b>Valor económico distribuido</b>	
Gastos operativos (excluye sueldos y prestaciones laborales)	1,941 MM
Sueldos y prestaciones de los empleados	1,646 MM
Pagos a los gobiernos*	178.60 MM
Inversiones en comunidades	44.47 MM
<b>Valor económico retenido</b>	1,163.93 MM

\* Según consta en los estados auditados por la PWC al 31 de diciembre de 2016.

# Participaciones clave

G4-16

## A NIVEL LOCAL

- Asociación de Constructores de Vivienda **ACOPROVI**
- Asociación de Jóvenes Empresarios **ANJE**
- Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana **AMCHAMDR**
- Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo
- Fundación Institucionalidad y Justicia **FINJUS**
- Fundación para el Mejoramiento Humano **PROGRESSIO**
- Liga Dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos **LIDAAP**

## A NIVEL INTERNACIONAL

- Great Place to Work
- Instituto Mundial de Cajas de Ahorros **IMCA**
- International Union for Housing Finance **IUHF**
- Pacto Global de las Naciones Unidas
- Unión Interamericana para la Vivienda **UNIAPRAVI**
- Young Presidents Organization

# Resumen de indicadores

APAP 2016

G4-9

1,136 EMPLEADOS



RD\$70,627 MM Activos totales

RD\$39,968 MM Cartera de crédito

RD\$54,624 MM Cartera de depósitos

RD\$1,159 MM Utilidades netas

94% Suplidores locales

6% Gasto destinado a micro y pequeñas empresas

79% Gasto destinado a suplidores locales

RD\$13.5 MM invertidos en el programa de desarrollo educacional Dale un Chance

18 becas universitarias entregadas por Dale un Chance

RD\$25.3 MM donados a 64 instituciones sin fines de lucro

RD\$6.5 MM invertidos para el inicial de vivienda a 8 empleados por "Un Techo por Nuestra Gente"

210 empleados capacitados en educación financiera

1,035 horas de voluntariado destinadas al programa Talento Solidario APAP



60% FEMENINO



90% NIVEL DE CLIMA LABORAL SEGÚN GREAT PLACE TO WORK



52 SUCURSALES



88.8% SATISFACCIÓN DE CLIENTES EN SUCURSALES



RD\$ 18,620 MM OTORGADOS EN PRÉSTAMOS HIPOTECARIOS



RD\$ 14,312 MM COLOCADOS COMO AHORRO POR NUESTROS SOCIOS AHORRANTES

BAJO EL PROGRAMA DE INCLUSIÓN APAP TODOS RD\$5.88MM invertidos



3.98MM KWH CONSUMO ENERGÉTICO



2,408TON CO<sub>2</sub> EMISIONES



2,408MM GLS CONSUMO DE AGUA



3 sucursales accesibles dotadas de cajas para personal en silla de ruedas y de baja estatura



22 horas de educación financiera a personas sordas o con autismo

## Marco PARA EL INFORME DE SOSTENIBILIDAD

G4-17 | G4-22 | G4-28 | G4-29 | G4-30 | G4-31 | G4-32

### PARÁMETROS DEL INFORME

Este informe corresponde a la quinta publicación que realiza la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos para comunicar su desempeño económico, social y ambiental utilizando el marco del Global Reporting Initiative (GRI). Es el primer informe alineado a la Guía para la elaboración de Memorias de Sostenibilidad G4 del Global Reporting Initiative (GRI), opción de conformidad esencial, y utilizando el Suplemento Sectorial para el Sector Financiero. Las cuatro publicaciones anteriores utilizaron la versión G3.1. La información presentada corresponde a las operaciones de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) dentro de su Oficina Principal y otras 51 localidades en el territorio de la República Dominicana, durante el periodo comprendido entre el 1 de enero del 2016 hasta el 31 de diciembre del 2016.

G4-18 | G4-19 | G4-20 | G4-21

## DEFINICIÓN DE ASPECTOS MATERIALES Y DE COBERTURA

Con el fin de evaluar los aspectos más importantes de sostenibilidad y como parte del inicio de la revisión de la estrategia de sostenibilidad de APAP, se realizaron talleres de materialidad con todos los miembros de la Alta Gerencia, incluyendo el Vicepresidente Ejecutivo. Los resultados preliminares se utilizaron como base para el mapa de materialidad de este informe, mientras los resultados finales serán los usados para las recomendaciones de la revisión de la estrategia y los futuros reportes.

ASPECTO	GRUPO DE INTERÉS
Acceso financiero	Alta Gerencia, Socios Ahorrantes, Sociedad
Anti-corrupción	Gobierno Corporativo, Alta Gerencia, Colaboradores, Organismos Reguladores, Sociedad
Consumo energético	Alta Gerencia
Educación financiera	Socios Ahorrantes, Sociedad
Ética	Todos los grupos
Inclusión (financiera, laboral)	Sociedad
Prácticas de seguridad	Colaboradores, Socios Ahorrantes
Privacidad de información de clientes	Alta Gerencia, Socios Ahorrantes
Relaciones laborales	Alta Gerencia, Colaboradores
Salud y Seguridad laboral	Colaboradores
Transparencia	Gobierno Corporativo, Alta Gerencia, Organismos Reguladores

# Gestión empresarial

## VALORES Y PRINCIPIOS

En el 2016 APAP realizó el lanzamiento de la nueva Visión, Misión y Valores atados al Plan Estratégico 2017-2021 que tienen el objetivo de trazar las pautas para los próximos años, impactando proactiva y positivamente a sus colaboradores y clientes. [G4-56](#)

**VISIÓN:** Liderar con pasión la transformación financiera para crear mayor bienestar de las personas.

**MISIÓN:** Mejorar la calidad de vida de las personas creando soluciones ágiles mediante servicios financieros sostenibles y gente apasionada.

**VALORES:** Los valores fueron definidos con las conductas que se deben adoptar para modelar cada uno de los valores:

- **Transformación proactiva:** Autoevaluarnos y renovarnos de manera constante explotando nuestro potencial, creando nuevas oportunidades y convirtiendo ideas en realidades. CONDUCTAS: Iniciativa, Flexibilidad, Disposición.
- **Agilidad:** Estamos atentos y preparados para generar respuestas rápidas, simples y precisas. CONDUCTAS: Organización, Planificación, Dinamismo, Oportuno.
- **Excelencia en los resultados:** Impregnamos calidad en todos nuestros procesos, productos y servicios estableciendo altos estándares y logrando resultados extraordinarios. CONDUCTAS: Conocimiento, Precisión, Atención al detalle.
- **Empoderamiento colaborativo:** Nos sentimos 100% responsables de nuestras funciones y dueños absolutos de los resultados; confiamos y apoyamos a los demás para que las cosas se hagan correctamente. CONDUCTAS: Confianza, Compromiso, Responsabilidad, Escucha.

- **Pasión:** Estamos comprometidos con la Institución y sus logros, actuamos con energía y disfrutamos lo que hacemos. CONDUCTAS: Entusiasmo, Entrega, Convicción.

## ÉTICA

El comportamiento ético es un imperativo para todos los empleados y para el Gobierno Corporativo de APAP. Las normas éticas y las prácticas del negocio están contenidas en el Código de Ética y Conducta, donde se establecen los lineamientos esenciales. [G4-56](#)

APAP ha desarrollado un programa de promoción y monitoreo del comportamiento ético que incluye el enlace de los siguientes elementos para mejorar las vías de comunicación, asegurando al mismo tiempo la confidencialidad: [G4-57](#) | [G4-58](#)

- El entendimiento del Código de ética es evaluado en el proceso de inducción del personal donde cada colaborador recibe un kit de inducción que incluye el código con los lineamientos y el comportamiento ético esperado.
- Se encuentra disponible el buzón de ética, la línea de confidencialidad, cuenta de correos de ética, buzones y líneas de Capital Humano donde los empleados pueden consultar dudas y reportar cualquier observación de conducta no ética o que comprometa la moral de APAP.
- El Comité de Auditoría es el órgano donde se reportan todas las situaciones de comportamiento no ético que se generan.
- Anualmente los órganos de gobierno se someten a evaluaciones y autoevaluaciones sobre la conducta ética.

Las sanciones y consecuencias están claramente definidas en el Código de Ética. Las denuncias éticas recibidas durante el 2016 se detallan a continuación, agrupadas por el canal utilizado: [G4-58](#)

CANAL	DENUNCIAS
Línea directa	1
Buzón de ética electrónico	3
Extensión 2870	1
Buzones físicos/mensajería	3
Canal de apelación	11
Redes sociales internas	11
<b>Total</b>	<b>30</b>

Las conductas éticas son reforzadas, promovidas y reconocidas a través del programa la “Mina del Valor”, donde el supervisor y/o gerente no directo puede identificar en el empleado conductas relacionadas a valores institucionales.

## GÉNERO Y DISCRIMINACIÓN

### DMA-No discriminación

En el 2016 fue aprobada la Política de Igualdad y no Discriminación de las Personas para materializar la protección del derecho a la igualdad de los empleados en el ámbito laboral, así como de los miembros de la Junta de Directores, Asociados, clientes, proveedores y demás grupos de interés.

La política se fundamenta en principios establecidos en la Constitución de la Republica Dominicana, la Declaración Universal de los Derechos Humanos, la Convención de la ONU sobre los Derechos de las Personas con Discapacidad y la Ley 5-13 sobre Derechos de las Personas con Discapacidad, entre otros.

Los principios que constituyen la base de la Política son: la dignidad humana, estado social y democrático de derecho, derecho al libre desarrollo

de la personalidad, derecho a la igualdad y equidad, protección integral de la familia y el principio de subsidiariedad.

## BUEN TRATO Y RESPETO DE LOS DERECHOS

### DMA-No discriminación

El respeto a los derechos de las personas y el buen trato con los colaboradores, clientes y las comunidades donde tenemos operaciones ayudan a crear relaciones de confianza. Dentro del Código de Ética y Conducta se encuentra acápite relacionados a prácticas de no discriminación: **G4-56**

- **Relaciones internas:** La institución promueve la diversidad entre los empleados, por lo que sus integrantes no harán distinciones basadas en edad, género, religión, origen, preferencias sexuales, nivel social, en interacciones diarias, ni en los procesos de reclutamiento y selección, como tampoco en el desarrollo y crecimiento interno del personal.
- **Relaciones externas:** Los empleados deben ofrecer un servicio de excelencia a todos los clientes de APAP coherente estandarizado, sin hacer diferenciación o actuando de manera discriminatoria en base a criterios de raza, religión, edad, preferencias sexuales, estatus económico, entre otros.

El personal de seguridad subcontratado recibe capacitaciones sobre atención al cliente, manejo de conflictos y el no uso indebido de la fuerza. Las novedades son notificadas al proveedor para realizar los ajustes, retroalimentaciones y cambios de personal de acuerdo al caso.

En el 2016 no se registraron casos de discriminación hacia los clientes o colaboradores. **G4-HR3**

## ENFOQUE A LA CALIDAD

Movidos por la celebración mundial del Mes de la Calidad que es promovida por la Sociedad Americana para la Calidad (American Society for Quality-ASQ), considerada como la Voz Global de la Calidad a nivel mundial, APAP celebró “La Semana de la Calidad”. El tema central del evento fue nombrado como “La Calidad Soy Yo”. A través de este enfoque se promueve el interés y la pasión necesaria en todos los colaboradores para poder hacer una realidad las metas de Excelencia en los Resultados de la institución. Como parte de este evento el equipo de la Alta Gerencia, conformado por el Vicepresidente Ejecutivo y los Vicepresidentes, desveló el enunciado de Compromiso de la Calidad en la organización: **“Estamos comprometidos en crear experiencias inolvidables mejorando continuamente todo lo que hacemos”**.

Este enunciado se desarrolló en cumplimiento con los requisitos de la Norma ISO 9001 sobre Sistemas de Gestión de la Calidad en sus versiones 2008 y 2015.

## ENFOQUE EN LA GESTIÓN ESTANDARIZADA DE PROYECTOS

En busca de la Excelencia y la Mejora de la Eficiencia en la implementación de los proyectos institucionales y Estratégicos, en el 2016 APAP estableció su Política de Administración de Proyectos. Esta política establece los lineamientos que sirven para asegurar el cumplimiento del estándar de administración de proyectos del Project Management Institute, organización reconocida a nivel mundial como estandarte en la promoción de las mejores prácticas para la Administración de Proyectos.

Con este enfoque se busca estandarizar las mejores prácticas a nivel institucional para el manejo de proyectos en cada una de sus etapas: **Inicio, Planificación, Ejecución, Control y Cierre.**



Colaboradores destacados por su desempeño en 2016.



**“ESTAMOS COMPROMETIDOS EN CREAR EXPERIENCIAS INOLVIDABLES MEJORANDO CONTINUAMENTE TODO LO QUE HACEMOS”**





# Colaboradores

## colaboradores

## CONTRATO



**1,104**  
Tiempo completo  
**35**  
Temporero

## EDAD



**513** 45%  
Entre 18 y 30 años  
**563** 49%  
Entre 30 y 50 años  
**63** 6%  
Mayores de 50 años

## GÉNERO



**60%**  
Femenino  
**40%**  
Masculino

## NIVEL



**36** 3.1%  
Alta Gerencia  
**129** 11.4%  
Gerencia Media  
**939** 82.4%  
Administrativos Operativos  
**35** 3.07%  
Temporeros

## MOVIMIENTO DE COLABORADORES



**308**  
Colaboradores entrantes  
**190**  
Colaboradores salientes

## ÍNDICE DE ROTACIÓN



**16.1%**  
Índice rotación  
**8.3%**  
Rotación voluntaria  
**7.8%**  
Rotación involuntaria

## AMBIENTE LABORAL

## DMA-Empleo

Consciente de que un buen ambiente laboral es vital para el bienestar y el desempeño del personal, desde el 2013 APAP realiza la evaluación anual del clima organizacional a través de la metodología implementada por el instituto Great Place To Work (GPTW). Este sistema de evaluación pondera los siguientes factores para determinar el compromiso del personal con la institución: Credibilidad, Respeto, Imparcialidad, Orgullo y Compañerismo.

APAP se mantuvo entre las mejores empresas para trabajar del área del Caribe y República Dominicana según las selecciones del GPTW. Fue calificada con un 90% en la medición del clima laboral del 2016, incrementando en un punto porcentual con relación al año anterior.

## CLIMA LABORAL



90%

## CAPACITACIÓN

58,105  
Horas impartidas

## DESEMPEÑO

100%  
Recibieron evaluación

## NIVEL DE CLIMA LABORAL GPTW



Los factores clave que determinan la satisfacción del personal son determinados a través de la auditoría de cultura que se realiza paralelamente con la evaluación del clima laboral. La auditoría de cultura mide un conjunto de aspectos fundamentales de la gestión de Capital Humano: Reclutando, Celebrando, Desarrollando, Comunicando, Escuchando, Compartiendo, Cuidando y Agradeciendo.

La cultura organizacional de APAP se caracteriza por una comunicación abierta fomentada a través de campañas internas lideradas por la Vicepresidencia de Calidad y Capital Humano, procurando alinear a todos los colaboradores hacia las conductas deseadas de Valores, Felicidad en el trabajo, Innovación, Empoderamiento y APAPsionados. Adicionalmente, se realizan diversos canales para promover la comunicación entre niveles como Desayunos Ejecutivos, Puertas abiertas, comentarios en boletines semanales y la encuesta de cliente interno, entre muchas otras.

Entre estos resaltan los Desayunos Ejecutivos donde el Vicepresidente Ejecutivo se reúne periódicamente con personal de primera línea para escuchar sugerencia, inquietudes y comentarios.

La inclusión laboral es uno de los lineamientos estratégicos de APAP, al igual que la diversidad y el trato igualitario.

## PERFIL DE LOS COLABORADORES

### DMA-Empleo

APAP cuenta con 1,139 colaboradores distribuidos entre sus 52 sucursales. Resalta la alta participación de las mujeres que cuentan con un 60% de representación entre la empleomanía. El 49% de los colaboradores pertenecen a la Generación X, nacidos entre los años 1961 y 1984, mientras que la segunda población más alta de APAP se concentra en personas Millennials, nacidos entre 1985 a la fecha, representando un 45%. El 6% restante se basa en población Baby Boomers, correspondientes a nacidos entre el 1933 al 1960. [G4-10](#)

Estas clasificaciones corresponden al interés estratégico de APAP de conformar un personal joven y de alto potencial, asegurando igualdad de oportunidades para todos, ya sea en el proceso de selección o dentro de las prácticas internas de capital humano como son las de capacitación y promoción, rechazando toda práctica de discriminación.

En el 2016 se incorporaron 308 nuevos colaboradores, mientras 190 dejaron la institución. El índice de rotación para el año fue de 16.1% (no incluye temporeros). [G4-LA1](#)

### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR NIVEL: [G4-10](#)

	TIEMPO COMPLETO		MEDIO TIEMPO		POR CONTRATO/ TEMPORERO		Total
	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	
Posiciones ejecutivas	16	20					36
Posiciones directivas no ejecutivas	45	84					129
Posiciones operacionales	375	561		3	14	21	974
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>665</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>1139</b>

### DISTRIBUCIÓN DE COLABORADORES POR EDAD: [G4-10](#)

	TIEMPO COMPLETO		MEDIO TIEMPO		POR CONTRATO/ TEMPORERO		Total
	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.	
<30 años	225	254	0	3	13	18	513
30 - 50 años	186	373	0	0	1	3	563
> 50 años	25	38	0	0	0	0	63
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>665</b>	<b>0</b>	<b>3</b>	<b>14</b>	<b>21</b>	<b>1139</b>

### COLABORADORES ENTRANTES COLABORADORES SALIENTES

	Masc.	Fem.	Masc.	Fem.
<30 años	112	129	49	52
30 - 50 años	30	36	37	47
> 50 años	1	0	2	3
<b>Totales</b>	<b>143</b>	<b>165</b>	<b>88</b>	<b>102</b>

2016 (%) 2015 (%) 2014 (%)

Índice de rotación	16.1	14.8	13.4
Índice de rotación voluntaria	8.3	7.8	7.0
Índice de rotación involuntaria	7.8	7.0	6.4

\*El índice de rotación no incluye a los temporeros

Acorde a las políticas de bienestar de los colaboradores, APAP presentó un cumplimiento del 100% en el otorgamiento de permisos parentales a aquellos colaboradores que recibieron a un nuevo integrante de la familia. Como resultado del esfuerzo, se logró una retención a 12 meses de 98%. [G4-LA3](#)

## RETRIBUCIÓN

### DMA-Presencia en el mercado

Para asegurar la equidad interna y el sentido de imparcialidad a nivel de compensación acorde a la Política de Beneficios de APAP, la Vicepresidencia de Calidad y Capital Humano cuenta con las herramientas diferenciadas de acuerdo a las categorías de puestos de la organización, asociados a los niveles de responsabilidad y autoridad, como son la valoración de puestos según la metodología HAY, *benchmarks*, encuestas salariales y un proceso anual de aumento.

La relación entre la menor escala salarial en APAP y el salario mínimo correspondiente por ley fue de 1.15 para los hombres y 1.14 para las mujeres. [G4-EC5](#)

Por nivel, la relación entre el salario promedio por género fue: [G4-LA13](#)



### RELACIÓN SALARIO HOMBRES A MUJERES

Posiciones ejecutivas	1.15
Posiciones directivas no ejecutivas	1.02
Posiciones operacionales	1.04
Temporeros	0.90

La disparidad en los salarios de las posiciones ejecutivas corresponde al salario del Vicepresidente Ejecutivo que es hombre.

Todos los miembros de la Alta Gerencia y de las posiciones gerenciales en las sucursales son ocupadas por miembros de la comunidad local. [G4-EC6](#)

## BENEFICIOS

Acorde con su Política de Beneficios, APAP ofrece a sus colaboradores compensaciones que exceden los requerimientos legales y los niveles del mercado. La mayoría están también disponibles para los colaboradores temporeros, las que no, están marcados con “\*” en la siguiente tabla: [G4-LA2](#)

### BENEFICIO

- Subsidio Alimenticio
- Horario Flexible
- Préstamos Hipotecarios con tasa preferencial\*
- Préstamos de Consumo con tasa preferencial\*
- Certificados financieros a tasa preferencial\*
- Subsidio Seguro Médico Privado\*
- Avance de Salarios\*
- Avance de Regalía
- Vacaciones (a partir de 1 año)
- Bono Vacacional (a partir de 1 año)
- Bonificación de Ley
- Bonificación Adicional
- Obsequio Navideño
- Reembolso Escolar\*

## DESEMPEÑO

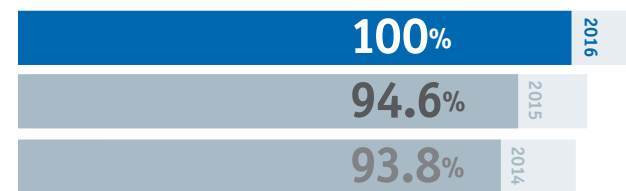
### DMA-Capacitación y educación

En APAP se fomenta una cultura de alto desempeño y compromiso en todos los colaboradores, alineando expectativas personales con las institucionales y estableciendo acciones de reconocimiento acordes al esfuerzo y al cumplimiento de los objetivos trazados. Las metas son establecidas a inicio del año en forma de cascada por nivel. Los objetivos, metas y competencias son revisadas de manera semestral, acompañados de un proceso formal de

retroalimentación entre los líderes y cada uno de los miembros de su equipo.

Los resultados de las evaluaciones de desempeño son utilizados para establecer la compensación variable del colaborador e identificar planes de desarrollo y capacitación. En el 2016 todos los colaboradores recibieron evaluación de desempeño. [G4-LA11](#)

### PORCENTAJE DE EMPLEADOS QUE RECIBIERON EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO



Los colaboradores de alto desempeño, o “Top Performers”, son reconocidos con un monto adicional en el pago de la bonificación extraordinaria y sirven de modelo al resto de la organización. Anualmente se selecciona al “Empleado del Año”, máximo reconocimiento de la institución, eligiendo un colaborador y un gerente cuyos méritos laborales y personales excedan todas las expectativas.

## CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN

### DMA-Capacitación y educación

Las necesidades de desarrollo y aprendizaje del personal se identifican mediante el proceso de Detección de Necesidades de Entrenamiento (DNE) y los resultados de las evaluaciones de desempeño anual, los cuales son la base del plan de capacitación para todas las áreas de la empresa y desde el cual se coordinan las acciones de capacitación para todo el personal durante el año. [G4-LA9](#) | [G4-LA10](#)

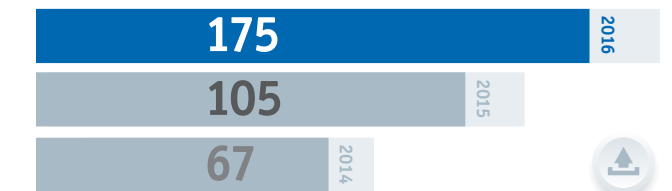
En el área de negocios, específicamente para las sucursales y oficinas comerciales, se ha creado una ruta de carrera, determinando el crecimiento lógico

y sostenido del colaborador dentro de la institución. Esto garantiza que las vacantes internas sean cubiertas en lo posible por un personal entrenado, con conocimiento de las políticas y la cultura institucional y que ha cumplido con los requerimientos de la posición.



Gracias a esta ruta de carrera y otras iniciativas dirigidas a apoyar el crecimiento interno de los colaboradores, la cantidad de ascensos internos aumentó de 105 a 175 en el 2016. [G4-LA1](#)

### CANTIDAD DE ASCENSOS / PROMOCIONES INTERNAS



Como sustento a los planes de desarrollo y aprendizaje la institución facilita el estudio de maestrías en gestión bancaria y financiera en la PUCMM, ofrece certificaciones de servicios, otorga becas MBA en Barna Business School, brinda capacitaciones en línea y cuenta con el Plan de Estudios APAP mediante el cual se otorgan a los colaboradores becas al 100% en carreras universitarias o maestrías afín a la naturaleza del negocio y sus puestos de trabajo. [G4-LA10](#)

Durante el 2016, APAP impartió 58,105 horas de formación para todos los niveles del personal, desglosados de la siguiente manera:

PROMEDIO HORAS CAPACITACIÓN	FEMENINO	MASCULINO	TOTAL
Posiciones ejecutivas (Alta Gerencia)	1,142.81	808.55	1,951.36
Posiciones directivas no ejecutivas (Gerentes)	6,372.75	3,228.10	9,600.85
Posiciones operacionales (Operacionales y Administrativos)	25,568.02	14,450.70	40,018.72
Otra categoría (Contratistas, pasantes)	442.22	351.88	794.09
Eventos Abiertos (Digital Week y Semana Calidad)			5,740.00
<b>Total</b>			<b>58,105.02</b>

Para poder evaluar la efectividad y eficiencia de los sistemas de aprendizaje se llevan a cabo las siguientes acciones:

- Posterior a cada capacitación presencial se evalúa al capacitador para identificar cómo se manejó en la misma. Esta evaluación estándar se envía a través del Portal de Desarrollo y se completa en línea.
- Para evaluar el Plan DNE se cuenta con indicadores de gestión donde se mide el cumplimiento del plan, tanto en cantidad de capacitaciones programadas y ejecutadas como el porcentaje de participación y horas de capacitación invertidas.
- Se evalúa el nivel de conocimiento logrado por los participantes de las capacitaciones a través de evaluaciones, presentaciones y/o asignaciones de iniciativas asociadas al conocimiento o aprendizaje adquirido.

APAP asume como responsabilidad social la educación financiera a todos sus colaboradores, considerando la naturaleza misma del negocio. En el 2016, más de 200 colaboradores capacitados en el correcto manejo de sus finanzas personales y familiares. Algunos de estos, recibieron el apoyo del voluntariado corporativo, en el rol de asesores financieros.

## SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL

### DMA-Salud y seguridad ocupacional

Con el propósito de proteger la seguridad y salud de los colaboradores y a la vez dar cumplimiento al Reglamento 522-06 del Ministerio del Trabajo, APAP implementó la Política de Seguridad y Salud en el Trabajo aprobada en septiembre del 2015.

En pro de establecer las condiciones en las que deben desarrollarse las actividades laborales, se ha adoptado el principio de mejora continua que incluye: actividades de prevención, protección de la salud, actuación ante emergencias, adecuación del trabajo a la persona, selección de equipos de trabajo,

productos y demás obligaciones contempladas en el marco normativo de la prevención de riesgos laborales.

Fue conformado el Comité Mixto de Salud y Seguridad que da cobertura a todos los colaboradores y cuyo objetivo es impulsar y monitorear el cumplimiento de la política, los objetivos y las metas establecidas en materia de prevención dentro del Programa de Salud y Seguridad. Lo integran nueve miembros de los cuales cuatro están representados por niveles gerenciales de áreas claves en el proceso. Entre los demás integrantes, dos fueron seleccionados por los colaboradores mediante una encuesta y otros tres por la naturaleza de sus funciones. Se designaron 50 coordinadores para las sucursales. **G4-LA5**

Como parte de los acuerdos de salud y seguridad está el uso de equipos de protección en las áreas de mayor exposición y por el personal subcontratado, así como las inspecciones a modo de auditoría por parte de los integrantes del Comité y los coordinadores de las sucursales. **G4-LA8**

En el 2016 se implementó la visita semanal de una doctora ocupacional para realizar evaluaciones, levantamiento de historia clínica y toma de muestras para análisis desde el lugar de trabajo. Junto a esta gestión se realizaron 4 jornadas de toma de presión y evaluación en los puestos de trabajo como una iniciativa de prevención, cubriendo un total de 305 colaboradores en la Oficina Principal y 5 sucursales.

Entre otras acciones realizadas para sustentar el bienestar del personal está el aumento del porcentaje de cobertura del seguro de 60% a 70%, la realización de una jornada de salud infantil para los hijos de los colaboradores, el programa APAP Fit enfocado en el bienestar físico y emocional, la ejecución de la Semana del Bienestar APAP y un programa de capacitaciones en materia de salud y seguridad que se detalla a continuación: **G4-LA9**



CAPACITACIONES EN MATERIA DE SEGURIDAD Y SALUD	CANTIDAD DE PARTICIPANTES	HORAS HOMBRE DE CAPACITACIÓN
Entrenamiento Primeros Auxilios	79	356
Implantación de Sistema de Gestión de Empresa Saludable	43	387
OSHA 511	1	36
<b>Total</b>	<b>123</b>	<b>779</b>

En respuesta a lo establecido en el reglamento 522-06 y para evitar trabajos inseguros, en los boletines internos se resaltó a los colaboradores la necesidad de informar de inmediato a un supervisor sobre cualquier situación que pueda poner en peligro la vida o salud de un colaborador, así como la importancia de velar por la seguridad propia y de los

colaboradores y de cooperar para garantizar condiciones de trabajo seguras.

Aproximadamente el 1% del personal (17 colaboradores) realizan actividades con alto riesgo de incidentes o enfermedades específicas debido a sus funciones. Este personal corresponde a las áreas de Ingeniería, Mantenimiento, Unidad de Almacén y Unidad de Almacén. Muchos de los trabajos que impactan la infraestructura son subcontratados, el contratista debe cumplir con los requisitos establecidos en el permiso de trabajo en relación a la labor que estará realizando y recibe una charla de Prevención de Riesgos por parte de un asesor técnico de seguridad y salud de APAP. **G4-LA7**

Durante el 2016 acontecieron 9 lesiones laborales, 3 de ellas entre personal masculino y 6 en el femenino. No ocurrieron fatalidades relacionadas al trabajo. **G4-LA6**

	EMPLEADOS TIEMPO COMPLETO		SUBCONTRATADOS	
	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres
Lesiones laborales	2	4	1	2
Tasa de lesiones laborales	0.17%	0.35%	0.08%	0.17%
Tasa de ausentismo	5.2%			
Fatalidades relacionadas al trabajo	0			



## Clientes



Facilitar el acceso a la vivienda y mejorar la calidad de vida de la familia dominicana ha sido una de las principales estrategias de diferenciación de APAP para generar negocios y bienestar social. **FS1**

Los préstamos hipotecarios para la vivienda son el producto con mayor representación, con un 46% de la cartera total activa de APAP. En 2016 se lanzaron nuevos productos como la tarjeta de crédito Familiar, la cual ofrece descuentos en establecimientos relacionados con la dinámica familiar como supermercados, farmacias, gasolineras y otros vinculados a gastos escolares. Adicionalmente, la tarjeta de crédito Primeriz@ está enfocada al segmento de jóvenes sin historial crediticio para promover la inclusión financiera de los mismos. Ambas tarjetas representan el 5.31% de la cartera total de tarjeta de crédito. **FS6 | FS7**

Otros productos de impacto social son los préstamos educativos con tasas especiales, sin gastos de cierre y seguro adicional, sin costo, mediante los cuales la institución facilita el acceso a la educación básica, media y superior.

Con la finalidad de expandir la oferta de productos y servicios que impactan positivamente el medioambiente y la sociedad, se han realizado diversos acercamientos con empresas proveedoras de unidades de aire acondicionado de alta eficiencia, soluciones de iluminación de bajo consumo y paneles solares para establecer acuerdos que permitan brindar a clientes finales tasas de financiamiento más bajas y facilidades de pago a largo plazo para inversiones en eficiencia energética. Por igual, se plantea la revisión y ampliación de la oferta de productos financieros con características ambientales como parte de la revisión de la estrategia de sostenibilidad a realizarse en el 2017. **FS5 | FS8**

**APAP participa activamente en el financiamiento de proyectos de viviendas de bajo costo, con la finalidad de apoyar a los segmentos menos favorecidos económicamente en el acceso a una vivienda digna.** Al cierre del 2016, APAP participa mediante financiamiento de préstamos al desarrollo de seis proyectos inmobiliarios de bajo costo con un balance de financiamiento de 757 millones de pesos dominicanos. Adicionalmente, mediante FiduAPAP se ofrecen los servicios fiduciarios también en proyectos de bajo costo. El financiamiento de estos proyectos de largo plazo y gran escala contribuyen también al desarrollo de cada zona donde son edificados. **FS7**

Dentro de estos se incluye la participación en el desarrollo del proyecto Ciudad Juan Bosch, el cual, en adición a brindar acceso a sus clientes a viviendas de bajo costo, de forma indirecta contribuye al desarrollo de la zona y sus varias industrias como escuelas, acceso vial, transporte público, supermercados, expendios de comida y servicios públicos para el adecuado desempeño de dicho proyecto.



## EDUCACIÓN FINANCIERA

Más allá de proveer productos y servicios, APAP se esfuerza por fomentar la educación financiera de sus clientes para lo cual pone a disposición en su portal un espacio de asesoría, con distintas herramientas que les ayudan a alcanzar sus objetivos financieros. Entre las herramientas disponibles resaltan:

- Calculadora de depósitos
- Calculadora de metas de ahorro
- Calculadora de inversión
- Calculadora de cuotas mensuales
- Calculadora de capacidad de endeudamiento
- Guía para elaborar tu presupuesto
- Guía para conocer el proceso hipotecario
- Guía para construir tus ahorros
- Guía para comprender tu crédito
- Tips para primerizos (*asociado a la tarjeta de crédito "Primeriz@"*)
- Glosario de términos (*asociado a la tarjeta de crédito "Primeriz@"*)
- Plantillas de cálculo de presupuesto para gastos de compañías y/o familias



### EscuelAPAP

es un programa para impulsar los objetivos de educación financiera en dos públicos objetos:

1. Charlas de educación financiera para **niños y adolescentes** en edad escolar.
2. Charlas de educación financiera para **adultos jóvenes y adultos senior**.

Los nuevos canales alternos CitasAPAP, ChatAPAP y APAPMóvil permiten a nuestros clientes, incluyendo a las personas con discapacidad físico motora o sorda, recibir asesoría financiera y solicitar productos y servicios desde la conveniencia de una llamada telefónica, una videollamada o en línea.

Estos han reforzado en el último año otros canales existentes, como APAPenlínea y TeleAPAP, en consonancia con una estrategia institucional de digitalización y fortalecimiento de las plataformas tecnológicas. Asimismo, disponer de personal

capacitado en lengua de señas reduce las barreras del acceso para las personas sordas en las sucursales.

Mediante estos canales APAP reduce la barrera de movilidad y expande la accesibilidad de sus productos y servicios a segmentos que tradicionalmente han visto sus necesidades financieras poco atendidas. **DMA – Salud y seguridad de los clientes | G4-PR1**

Junto a estos nuevos canales existen medidas como la publicación del tarifario de productos y servicios en el portal web y físicamente en todas las sucursales

para que los clientes cuenten con toda la información necesaria al momento de tomar sus decisiones financieras. El tarifario y la información concerniente a los productos ofertados son gestionados por un equipo interno de productos y aprobados por los entes regulatorios, en especial para nuevos contratos y productos, asegurando que cumplan con los criterios adecuados de información y mercadeo.

Como parte de las prácticas de mercadeo responsable APAP se adhiere y cumple el Reglamento de Protección al Usuario de los Productos y Servicios

Financieros del Banco Central, en especial su sección sobre publicidad engañosa. La entidad evita comunicar a sus clientes información que no sea verídica o clara y cuenta con procesos para la revisión de los artes de campaña y promociones. Como resultado de estos procesos de gestión durante el 2016 no se presentaron incidentes de incumplimiento de información, suministro o mercadeo de productos y servicios. **DMA-Información sobre el enfoque de gestión | DMA-Comunicaciones de marketing | DMA-Cumplimiento | G4-PR2 | G4-PR3 | G4-PR4 | G4-PR7 | G4-PR9**



Durante el 2016 se realizaron

### 49 charlas

en centros educativos, empresas y entidades sin fines de lucro que trabajan con la diversidad, impartidas por asesores en emprendimiento para jóvenes, con el propósito de concienciar y educar en materia de finanzas personales a clientes y no clientes de APAP, con un enfoque principal en los jóvenes.

Más de

### 1,700 estudiantes

han sido beneficiados con este programa de educación financiera.

En este marco, se realizaron

### encuestas de satisfacción

con el fin de medir el cumplimiento de las expectativas de los alumnos participantes en las charlas e identificar puntos de mejora y temas para futuras secciones.

La protección de los derechos e intereses de los usuarios de los servicios financieros está consignado en el Principio V de la Declaración de Principios: Reconocimiento y Protección de los Derechos de los Usuarios de los Servicios Financieros. Otro de los principales procedimientos de atención a los clientes es el de reclamaciones, el cual abarca los procesos de captura, resolución y notificación de éstas. Las reclamaciones son resueltas a través de la Oficina de Atención al Asociado, adscrita a la Secretaría General de la Junta de Directores, conforme a lo establecido en el Reglamento de Atención al Asociado. En el 2016 se recibieron 18,503 reclamaciones, 95.50% de las cuales fueron atendidas satisfactoriamente dentro del periodo adecuado.

La atención al cliente se refleja en los resultados de las encuestas de satisfacción de clientes que son realizadas cada año para cada canal.



G4-PR5

SATISFACCIÓN CLIENTE EXTERNO	RESULTADOS 2016
<b>Sucursales</b>	<b>88.80%</b>
<b>Canales Alternos</b>	
CajerosAPAP	89.90%
APAPenlíne@	86.60%
TeleAPAP	88.05%
APAPPMóvil	91.60%
ChatAPAP	90.70%
CitasAPAP	91.00%

## PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES

Debido a la confianza que los clientes depositan en APAP para el manejo de sus datos y a la sensibilidad de los mismos, la institución cuenta con políticas de seguridad de la información que garantizan que



los datos e informaciones tengan las propiedades de exactitud, integridad, oportunidad y confiabilidad. Estas políticas se apoyan en tecnologías avanzadas para controlar y evitar el robo, daño, pérdida, concesión, revelación o modificación inadecuada.

El área de Seguridad de la Información es la encargada de desplegar las múltiples herramientas de protección de datos, incluyendo los de prevención, corrección y monitoreo, ya sea de firewalls, base de datos, control de contenidos, permisos de accesibilidad o de contingencia, entre otros. DMA-Privacidad de los clientes

El cumplimiento de estas políticas y la aplicación de las diversas medidas durante 2016 favorecieron que no se registraran reclamaciones sobre violación de privacidad o fuga de datos. G4-PR8

## PREVENCIÓN DE FRAUDES

Como institución regulada, el cumplimiento de todas las unidades con las normativas regulatorias de la Superintendencia de Bancos, el Banco Central y la Superintendencia de Valores es uno de los principales pilares del desempeño operacional. El porcentaje de cumplimiento regulatorio para el 2016 fue de 96.63%. Este porcentaje de cumplimiento conforma

un indicador clave que la Gerencia de Cumplimiento Regulatorio y Prevención de Lavado gestiona y reporta a los diferentes órganos de gobierno que aplican dentro de APAP. DMA-Lucha contra la corrupción

APAP cuenta con procedimientos establecidos, controles de prevención, detección y procesos de investigación, que procuran mitigar el riesgo por pérdidas de fraudes inherentes a todos los productos y servicios que ofrece. Con una estructura de personal para la Prevención y Control de Fraudes, de acuerdo a mejores prácticas y normas, dispone de un equipo de analistas e investigadores para el monitoreo en línea de las transacciones monetarias de tarjetas, cuentas de ahorros, transferencias electrónicas, entre otras.

Los riesgos de fraude identificados son atendidos de manera inmediata. Un ejemplo fueron las presentaciones realizadas durante el 2016 a las áreas de Mensajería (con 75 empleados capacitados) considerando los patrones de fraudes identificados en la entrega de tarjetas. De igual manera, en el área de crédito se fortaleció el proceso de verificaciones. Para el año 2017 se contempla incorporar comunicaciones directas a los altos directivos con tendencias más detalladas sobre fraudes y prevención de algunas tipologías. G4-S03

Durante el 2016 fueron evaluadas 13,104,408 transacciones para identificar su riesgo de fraude. De estas, el 2.43% se catalogaron como sospechosas. Mantener bajo el porcentaje de transacciones sospechosas de fraude y manejarlas adecuadamente es de alta prioridad. Se aplicaron medidas de control y monitoreo para detectar y prevenir los fraudes, con lo que se espera una eficiencia de 80% en la detección de casos de usurpación de identidad.

Se han establecido medidas de comunicación y capacitación sobre las políticas y procedimientos de prevención de fraudes. Para los clientes se envían

comunicaciones por redes sociales, correo electrónico y SMS con mensajes sobre cómo cuidarse en ciertos tipos de fraudes en productos y servicios. Para los colaboradores se estableció el envío de mensajes a través del canal "Comunicándonos" sobre el cumplimiento de algunos artículos del Código de ética sobre comportamientos relacionados a la prevención de fraude que necesitaban reforzamiento. G4-S04

## PRÁCTICAS DE SEGURIDAD

La protección física y moral de las personas es de alta importancia debido a los riesgos que se desprenden como consecuencia de la actividad del negocio. APAP cuenta con políticas y herramientas de control de acceso a las localidades, junto a plataformas de videovigilancia, detección de incendios, alarmas contra robo y un equipo de personal de vigilancia debidamente entrenado.

Los requerimientos y soportes de seguridad están centralizados en un Centro de Monitoreo, el cual monitorea todas las sucursales y contacta las entidades gubernamentales de asistencia en situaciones de emergencia o desastres.

La institución dispone de un Plan de Emergencia orientado a preservar los espacios de trabajo y salvaguardar la vida de los colaboradores y relacionados. El mismo contempla planes para huracanes, primeros auxilios, incendios, terremotos, así como evacuación y rescate.

En apoyo a estos planes se han creado las brigadas de emergencias, formadas por un grupo de empleados con conocimiento y entrenamiento básico para prestar atención de primeros auxilios, evacuación de lesionados o heridos, y control y prevención de incendios, con el fin de minimizar en lo posible los efectos originados en caso de una urgencia, emergencia o desastre.



# Suplidores

La gestión adecuada de la cadena de abastecimiento es de alta importancia para APAP debido a que los productos y servicios brindados por sus proveedores, asociados y distribuidores tienen un alto impacto en los niveles de calidad y servicio de la institución, a la vez que apoyan la ejecución de procesos claves.

G4-DMA Prácticas de adquisición | G4-12

Los miembros de la cadena de abastecimiento son considerados aliados estratégicos y la institución considera el desarrollo de relaciones ganar – ganar, de forma que agreguen valor a todas las partes y perduren en el tiempo.

Entre los principales proveedores se encuentran los de personal subcontratado, el desarrollo de aplicaciones y procesamiento de sistemas de información, monitoreo de tecnología de información, procesamiento de datos, transporte de valores y mantenimiento general.

Los procesos de relacionamiento con proveedores están basados en estándares éticos y regulatorios que reflejan la cultura de gobernanza corporativa interna. Por la naturaleza del negocio, los proveedores son sometidos a un exhaustivo proceso de verificación enfocado principalmente en aspectos de corrupción, fraude, lavado y terrorismo, que son los de más alto riesgo. Para esto la institución se apoya en herramientas avanzadas para la identificación de Personas Políticamente Expuestas (PEP), actividades de terrorismo, lavado de activos y crimen financiero, entre otros.

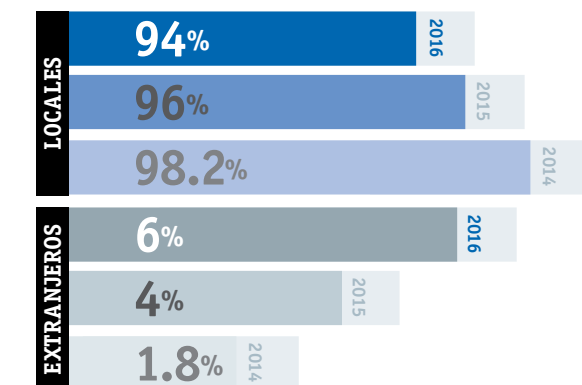
Las expectativas éticas están delimitadas en el Código de Ética y Conducta, el cual abarca las relaciones con suplidores. Para externar inquietudes o realizar denuncias éticas los proveedores tienen disponible el canal Línea Ética.

Criterios adicionales como la evaluación del desempeño y el impacto ambiental, laboral y de derechos humanos forman parte de las consideraciones para la revisión de la estrategia de sostenibilidad planificada para el 2017. G4-DMA Evaluación ambiental de los proveedores | G4-DMA Evaluación de las prácticas laborales de los proveedores | G4-DMA Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos | G4-DMA Evaluación de la repercusión social de los proveedores.

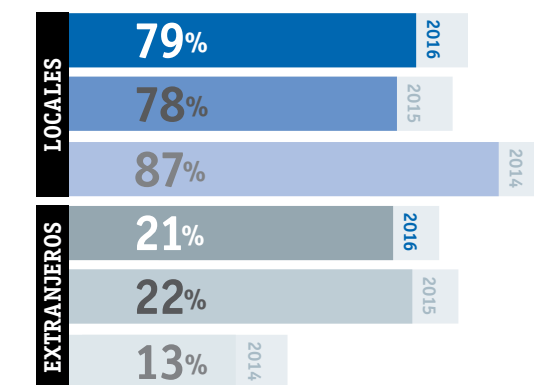
Hasta el momento APAP no cuenta con cláusulas en sus contratos que exijan a sus contrapartes, tanto de productos de crédito como de relaciones comerciales, la evaluación y debida diligencia en materia de derechos humanos. Sin embargo, sí cuenta con cláusulas en diversos contratos con proveedores y



## PORCENTAJE DE SUPLIDORES



## PORCENTAJE DE GASTOS OTORGADOS A SUPLIDORES



relaciones comerciales en las que la contraparte reconoce y acepta que en caso de cometer delitos relacionados con derechos humanos mantenga indemne a APAP de cualquier sanción aplicable. Durante 2017 APAP revisará sus contratos de forma general para evaluar la aplicación de cláusulas con respecto a este tema e incorporar en sus procesos la debida diligencia para los casos que aplique.

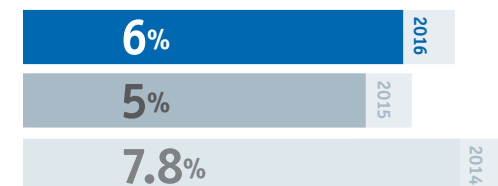
G4-DMA Evaluación de proveedores en materia de derechos humanos | G4-HR10 | G4-HR11

Para los proveedores con contratos, durante el proceso de renovación contractual se realiza la evaluación de cumplimiento con base en los parámetros de tiempo y calidad acordados, así como otros criterios específicos determinados durante el proceso de relacionamiento.

APAP mantiene el compromiso con la dinamización y el desarrollo de la economía dominicana, considerando una participación significativa de suplidores locales. Durante 2016 los suplidores locales representaron el 94% de los proveedores utilizados y el 6% del gasto fue destinado al micro y pequeño empresario. G4-EC9



#### PORCENTAJE DE GASTO DESTINADO A MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS



## Medio ambiente



## GESTIÓN MEDIO AMBIENTE

Consciente del impacto ambiental de las operaciones y la importancia que esto tiene para la sociedad y el negocio, APAP ha incorporado prácticas para el uso responsable de los recursos y la reducción de sus impactos ambientales negativos. Como parte de los objetivos estratégicos institucionales, los principales esfuerzos ambientales son realizados a través del programa “El Lado Verde de APAP”.

Durante los últimos cinco años APAP ha llevado un plan estructurado para evaluar el impacto de sus operaciones y, de forma ordenada y planificada, realizar los cambios necesarios para alcanzar un alto nivel en la gestión operativa, reducción del consumo energético y disminuir su huella de carbono.

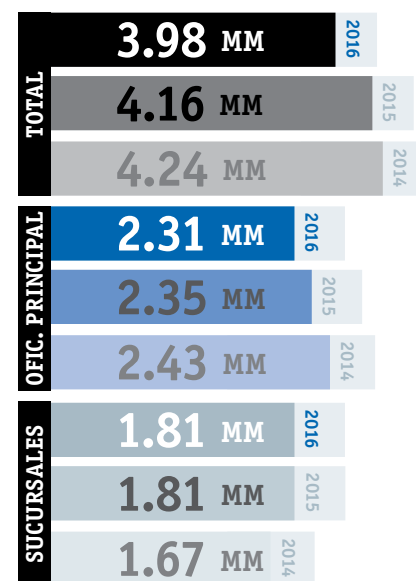
Mediante el Building Management System (BMS) se monitorean y controlan los distintos equipos para procurar alcanzar alta eficiencia en su uso. En el 2016 se completó el plan de reemplazo de luminarias LED en todas las localidades, exceptuando la sucursal de Santiago que será reubicada, se aprobó el plan de instalación de sistemas de energía fotovoltaica para cuatro sucursales a ser ejecutadas en el 2017 y se continuó el proyecto de sustitución de unidades de acondicionamiento más eficientes. En total se invirtió RD\$28,716 millones en tecnologías amigables al medio ambiente. [DMA-Energía](#) | [DMA-General](#) | [G4-EN6](#) | [G4-EN31](#)

El consumo energético total de la institución continuó disminuyendo como ha ocurrido durante los últimos años. Con lecturas de contadores tomadas de forma diaria y semestral en la Oficina Principal y las sucursales, respectivamente, se registró un consumo de 3.98MM kWh, para una reducción anual de 4.4%. [G4-EN4](#) | [G4-EN6](#)

De igual manera continuó la reducción de uso de combustible para generación eléctrica, en parte debido a la estabilidad en la oferta de energía eléctrica por parte de las empresas estatales. El consumo

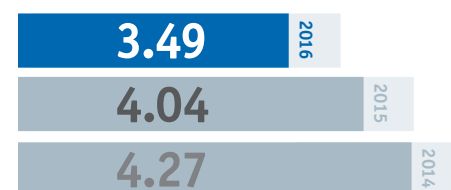


### CONSUMO ENERGÉTICO [EN KWH] [G4-EN4](#)



### INTENSIDAD ENERGÉTICA

[EN MILES DE KWH POR EMPLEADO] [G4-EN5](#)



de combustible durante el año fue de 20,666 galones, equivalente a una reducción del 15% con el año anterior. [G4-EN3](#)

Debido a la sensibilidad institucional hacia la contaminación de la atmósfera y el impacto que esto tiene para las comunidades locales, APAP gestiona y monitorea las emisiones producidas por sus operaciones. [DMA-Emisiones](#)

Durante el año se adquirieron dos generadores eléctricos certificados EPA-TIER II, equipos de alta eficiencia y que requieren de menor consumo de combustible y aceite, representando menor emisión de gases dañinos a la atmósfera.

El monitoreo de las emisiones de CO2 es realizado a través del Building Management System. La reducción de emisiones fue de 4.6% para el 2016, totalizando 2,408 toneladas de CO2. [G4-EN16](#) | [G4-EN19](#)

## RESIDUOS Y EFLUENTES

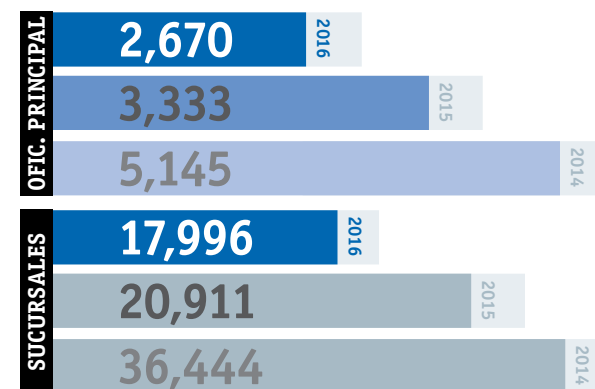
APAP no emite desechos ni efluentes tóxicos al medioambiente. Entre los efluentes no tóxicos resultado de sus operaciones están las aguas residuales, las cuales son recogidas por tuberías y llevadas a cámaras sépticas como método para separar la materia orgánica de las aguas que luego se transfieren al subsuelo. [DMA-Efluentes y residuos](#) | [G4-EN22](#)

Entre los residuos sólidos, actualmente tres de estos (papel, aceite de generadores eléctricos y baterías) cuentan con planes de manejo. El papel de oficina es colectado, triturado y entregado a empresas para uso post-consumo. En más del 60% de las localidades, el aceite es retirado y manejado acorde a normas internacionales por empresas externas que son auditadas por las fábricas de las marcas que representan. Las baterías de los generadores alternos de energía son tratadas por contratistas siguiendo los lineamientos de las normas nacionales y el convenio de Basilea. Cada año se retira un promedio de 92 unidades de baterías y 496 galones de aceite. [G4-EN23](#)

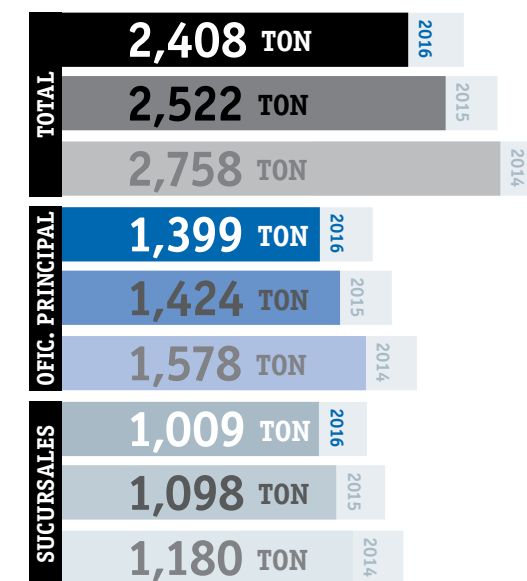
El resto de los residuos es colectado por el servicio municipal o servicio privado. Está en plan la clasificación de los residuos y la instalación de las facilidades necesarias para esto.



### CONSUMO COMBUSTIBLE PARA GENERACIÓN ELÉCTRICA [G4-EN3](#)

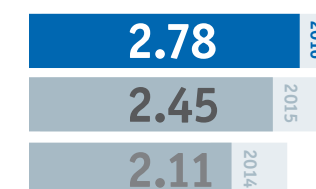


### EMISIONES [G4-EN16](#)



### INTENSIDAD ENERGÉTICA

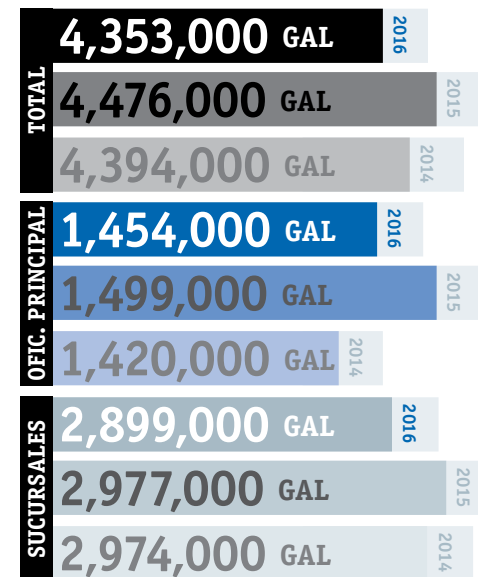
[EN TONELADAS DE CO2 POR EMPLEADO] [G4-EN18](#)



## AGUA

La gestión de conservación y reducción de consumo de agua está basada en la inversión en equipos de alta eficiencia. La institución no capta cantidades significativas de ninguna fuente de agua, aun así toma medidas para su uso razonable. [DMA-Agua](#)

El agua municipal es integrada al sistema hidrosanitario interno y conservada en cisternas para su uso racional. Solo en la Oficina Principal se utiliza agua subterránea, la cual es extraída de la capa


**CONSUMO AGUA TOTAL** G4-EN8


freática por un sistema de bomba sumergible y utilizada en caso de falta de suministro del servicio municipal. Las aguas pluviales son recogidas en la Oficina Principal, filtradas y llevadas al subsuelo para integrarlas a la capa freática de modo natural. G4-EN8 | G4-EN9

Durante el año, en los lavamanos fueron instalados mezcladoras con sensores a través de las cuales se espera reducir un 10% de consumo. Los chillers eficientes que han sido instalados utilizan un modo de enfriamiento pro aire y no el tradicional enfriamiento por agua, permitiendo reciclar y reutilizar agua. G4-EN10

El consumo de agua en 2016, monitoreado por el BMS, fue de 4.35 MM de galones, 2.8% menor al 2015. G4-EN8

**CUMPLIMIENTO AMBIENTAL**

APAP da cumplimiento a todas las normas y leyes ambientales reguladas por el Ministerio de Medio Ambiente y Recursos Naturales de la República Dominicana, y no ha recibido multas ni penalidades. DMA-Cumplimiento regulatorio | G4-EN29

En el 2016 se dio inicio a la construcción del proyecto de los nuevos edificios en el cual la institución se compromete con el Ministerio en los siguientes puntos emitidos en su carta constancia:

- i. Correcta disposición de material y escombros de construcción.
- ii. Realizar trabajos en un horario determinado de modo que el ruido ambiental no afecte las horas de descanso de los vecinos.
- iii. Notificación de cualquier accidente o incidente que ponga en peligro la salud humana y la calidad ambiental.
- iv. Cumplimiento de las normas y Reglamentos Medio Ambientales (NA-RS-001-03), Norma Ambiental sobre Control de Descargas y Aguas Superficiales (NA-CSAS-12), Norma Ambiental de Calidad de Agua Superficiales y Costeras, Norma Ambiental para la Protección Contra Ruidos (NA-RU-001-03), Norma Ambiental de Calidad de Aire (NA-AL-001-03), Norma Ambiental de Control de Emisiones de Contaminantes Atmosféricos Provenientes de Fuentes Fijas (NA-AI-002-03), entre otras.
- v. Construcción de caseta cerrada para el almacenamiento temporal de residuos sólidos dentro del proyecto, evitando hacer uso de aceras, pasos peatonales o almacenamientos soterrados.
- vi. Manejo y disposición de los residuos sólidos de baños portátiles utilizados durante la construcción.

# Sociedad



DMA-Comunidades locales | DMA-Consecuencias económicas indirectas | G4-S01 | G4-EC7 | G4-EC8

El programa de la Obra Social APAP pasa de un modelo 100% filantrópico, basado en donaciones anuales para el soporte financiero de proyectos sociales y comunitarios de entidades sin fines de lucro, a uno de responsabilidad social, en el que se establecen programas propios a favor de la educación, medio ambiente y calidad de vida de la persona.

En 2016, este mismo modelo mejoró su alcance hacia la sostenibilidad corporativa, con un enfoque progresivo en aspectos sociales, ambientales y económicos, que garantice la continuidad de la empresa y la relación armónica con sus grupos de interés.

El plan estratégico de APAP para los próximos cuatro años incluye objetivos de sostenibilidad que soportan iniciativas en casi todas las áreas de la institución: buenas prácticas de eficiencia operativa, reducción de impacto ambiental, soluciones de negocios para proyectos sostenibles, cultura inclusiva y gestión de la diversidad.

### EDUCACIÓN Y EMPLEO

Comprometida con la educación, como eje principal de su responsabilidad social, APAP ofrece a jóvenes de escasos recursos la oportunidad de cursar carreras de grado afín al área financiera en universidades de prestigio, a través del programa de becas de "Dale Un Chance". Los becados que completen sus carreras tienen la facilidad de ingresar a la institución en calidad de empleados fijos.

En 2016, APAP invirtió cerca de 14 millones de pesos en su programa "Dale Un Chance", beneficiando con estos fondos a 18 nuevos bachilleres de escuelas públicas de distintas partes del país, y dando continuidad su programa de becas, que alcanza los 66 becados desde el 2011.

El voluntariado corporativo, organizado en el programa "Talento Solidario APAP", encuentra en "Dale Un Chance" un espacio para ofrecer a los jóvenes beneficiados sus habilidades y tiempo en los roles de mentor y facilitador. Estos se desempeñan durante las 12 semanas que los bachilleres pasan en APAP, previo a su entrada a la universidad, en calidad de pasantes. Desde el inicio del programa en 2011, se han recibido unos 86 pasantes, que han contado con el apoyo de alrededor de 100 empleados voluntarios.

En los últimos 3 años, 12 beneficiados de "Dale Un Chance" han ingresado a la institución en calidad de empleados. DMA-Consecuencias económicas indirectas | EC8

	2014	2015	2016
<b>Inversión (RD\$)</b>	<b>7.3 MM</b>	<b>9 MM</b>	<b>13.5 MM</b>
Beneficiarios	15	17	18
Escuelas	14	15	16

### CULTURA INCLUSIVA

Entre sus lineamientos estratégicos, APAP contempla la diversidad y la cultura inclusiva. Con esto, busca fomentar la bancarización y contratación de personas con condiciones especiales, a la vez que sensibiliza a su capital humano en el trato igualitario y en las buenas prácticas inclusivas.

En 2016 fueron publicadas las políticas de "Sostenibilidad" y de "Igualdad y no discriminación de las personas", que establecen las directrices para lograr lo anterior. Asimismo, el plan estratégico de los próximos cuatro años considera aspectos de inclusión y accesibilidad: contrataciones de personas con algún tipo de discapacidad, la adecuación de procesos de servicio al cliente, de la infraestructura



### LA ENTIDAD PROMUEVE EL USO EN SUS SUCURSALES DEL "IDENTIFICADOR AUDIBLE DE BILLETES DE LA REPÚBLICA DOMINICANA" (IABRD).



### ES UNA APLICACIÓN DESARROLLADA POR EL BANCO CENTRAL Y LA FUNDACIÓN FRANCINA HUNGRÍA PARA FACILITAR LA LECTURA DE BILLETES NACIONALES A LAS PERSONAS CON DIFICULTAD VISUAL.



física y de los canales. También, que se incluyan en la publicidad y en la cartera de productos de APAP soluciones que promuevan y apoyen la inclusión, y que se consideren estas prácticas entre los criterios de selección de proveedores.

Habilitar nuestros canales de modo que sean accesibles para clientes con distintas condiciones, forma parte de los objetivos de cultura inclusiva que nos hemos establecido desde el 2015. Entre las medidas de este tipo, que tuvieron lugar en 2016, están la adecuación de tres sucursales con cajas accesibles, rampas y parqueos para usuarios de silla de ruedas. Estas adecuaciones convierten a APAP en la primera y única institución en el país con sucursales accesibles (Bravo de la avenida República de Colombia, Galería 360 y Oficina Principal), al igual que con personal capacitado en lengua de seña para asistir a clientes con limitaciones auditivas.

## BASES FIRMES PARA TECHOS DIGNOS

FS1 | FS7 | EC8

“Un Techo por Nuestra Gente”, programa que mejora las condiciones de vida de los empleados, sobre todo los de mayor vulnerabilidad socioeconómica.

En 2016 se inició la implementación de un nuevo modelo. Este nuevo modelo se basa en la entrega de iniciales para techo propio, lo cual permite aumentar el número de beneficiados por año y reducir de forma considerable el tiempo que tomaría atender todos los casos de empleados que residen en condiciones desfavorables. Un programa de educación y asesoría financiera ofrecido a todos los empleados, junto a un componente de asesoramiento financiero personalizado para aquellos empleados de mayor necesidad financiera garantiza la sostenibilidad del programa.

APAP destinó RD\$6.5MM durante el año 2016 para 8 iniciales de vivienda. El programa educativo financiero implicó 32 horas de capacitación presencial, impartidas a casi el 25% de los colaboradores de la institución.

## INTEGRACIÓN DEL VOLUNTARIADO

En 2016 se integraron 71 nuevos colaboradores al Voluntariado Corporativo APAP.

Alrededor de 400 personas fueron asistidas por los voluntarios y se destinaron 1,014 horas de trabajo para el mismo.

Cada uno de los programas recibe el apoyo de los voluntarios quienes se desempeñan en distintos roles, según su disponibilidad de tiempo, ubicación geográfica y las habilidades que posean.

Alrededor de 40 voluntarios participan cada año como mentores del programa “Dale un Chance”, guías de área, integrantes del jurado y facilitadores. Asimismo, más de 50 voluntarios hacen posible “Un Techo por Nuestra Gente”, hasta el año pasado amueblando los apartamentos donados por APAP y, en este 2016, en el rol de asesores financieros, acompañando a los candidatos en organizar sus finanzas personales y familiares para alcanzar sus metas.



Como parte de “APAP TODOS”, empleados voluntarios acceden cada año a capacitarse en lengua de señas para poder brindar servicio a clientes sordos,

imparten cursos de educación financiera a estudiantes con alguna discapacidad y participan en divulgar la cultura inclusiva que se fomenta en APAP.



**EL PROGRAMA APAP TODOS IMPULSA INICIATIVAS EDUCATIVAS DE INNOVACIÓN SOCIAL COMO “WHALE MUSE SEEK”, DE LA FUNDACIÓN MARÍA BATLLE, QUE PERMITE A ESTUDIANTES SORDOS Y OYENTES SENTIR LA MÚSICA EN VIVO DE LAS BALLENAS JOROBADAS QUE VISITAN SAMANÁ.**

# Índice de Contenidos

GLOBAL INITIATIVE REPORTING (GRI)



## CONTENIDOS BÁSICOS GENERALES

Enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página o referencia externa / Omisión	Principio del Pacto Global
<b>ESTRATEGIA Y ANÁLISIS</b>		
G4-1	3	
<b>PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN</b>		
G4-3		4
G4-4		5
G4-5		4
G4-6		4
G4-7		4
G4-8		4
G4-9		6
G4-10		16 Principio 6
G4-11	La institución no cuenta con sindicatos.	Principio 3
G4-12		31
G4-14	El principio de precaución no procede para la institución.	
G4-16		7
<b>ASPECTOS MATERIALES Y COBERTURA</b>		
G4-17		9
G4-18		10
G4-19		10
G4-20		10
G4-21		10
G4-22		9
G4-23	Este es el primer informe que utiliza los resultados preliminares del nuevo mapa de materialidad.	
<b>PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS</b>		
G4-24		10
G4-25	Resultado del levantamiento de información para el mapa de materialidad.	
G4-26	La información no fue levantada oportunamente. Será contempla para el siguiente informe.	
G4-27	La información no fue levantada oportunamente. Será contempla para el siguiente informe.	

Enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página o referencia externa / Omisión	Principio del Pacto Global
<b>PERFIL DE LA MEMORIA</b>		
G4-28		9
G4-29		9
G4-30		9
G4-31		9
G4-32		9
G4-33	Se ha optado por no verificar externamente el informe.	
<b>GOBIERNO</b>		
G4-34	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B. Órganos de Administración	
G4-38	Informe de Gobierno Corporativo, acápites II.B.1.2. Composición; II.B.3. Comités de Apoyo de la Junta de Directores	
G4-39	La persona que preside la Junta de Directores no ocupa un puesto ejecutivo.	
G4-40	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.7. Políticas de nombramiento, reelección y cese de sus miembros	
G4-41	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.6.A. Conflictos de interés	
G4-49	Informe de Gobierno Corporativo, acápite I.G. Oficina de Atención al asociado	
G4-51	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.8. Política de remuneración	
G4-52	Informe de Gobierno Corporativo, acápite II.B.1.8. Política de remuneración	
<b>ÉTICA E INTEGRIDAD</b>		
G4-56		11
G4-57		11
G4-58		11
<b>CONTENIDOS BÁSICOS ESPECÍFICOS</b>		
<b>CATEGORÍA: ECONOMÍA</b>		
<b>ASPECTO: DESEMPEÑO ECONÓMICO</b>		
G4-EC1		7
G4-EC4		7

Enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página o referencia externa / Omisión	Principio del Pacto Global
<b>ASPECTO: PRESENCIA EN EL MERCADO</b>		
G4-DMA		19
G4-EC5		19
G4-EC6		19
<b>ASPECTO: CONSECUENCIAS ECONÓMICAS INDIRECTAS</b>		
G4-DMA		38
G4-EC7		38
G4-EC8		38
<b>ASPECTO: PRÁCTICAS DE ADQUISICIÓN</b>		
G4-DMA		31
G4-EC9		32
<b>CATEGORÍA: MEDIO AMBIENTE</b>		
<b>ASPECTO: ENERGÍA</b>		
G4-DMA		34
G4-EN3		34 Principio 7, Principio 8
G4-EN4		34 Principio 7, Principio 8
G4-EN5		34 Principio 7, Principio 8
G4-EN6		34 Principio 7, Principio 8
<b>ASPECTO: AGUA</b>		
G4-DMA		35
G4-EN8		36 Principio 7, Principio 8
G4-EN9		36 Principio 8
G4-EN10		36 Principio 8
<b>ASPECTO: EMISIONES</b>		
G4-DMA		34
G4-EN16		34 Principio 7, Principio 8
G4-EN18		35 Principio 7, Principio 8
G4-EN19		34 Principio 7, Principio 8
<b>ASPECTO: EFLUENTES Y RESIDUOS</b>		
G4-DMA		35
G4-EN22		35 Principio 7, Principio 8
G4-EN23		35 Principio 7, Principio 8
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO REGULATORIO</b>		
G4-DMA		36
G4-EN29		36



Enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página o referencia externa / Omisión	Principio del Pacto Global
<b>ASPECTO: GENERAL</b>		
G4-DMA	34	
G4-EN31	34	Principio 9
<b>ASPECTO: EVALUACIÓN AMBIENTAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
G4-DMA	31	
<b>CATEGORÍA: DESEMPEÑO SOCIAL</b>		
<b>SUBCATEGORÍA: PRÁCTICAS LABORALES Y TRABAJO DIGNO</b>		
<b>ASPECTO: EMPLEO</b>		
G4-DMA	18	
G4-LA1	18	Principio 6
G4-LA2	20	
G4-LA3	19	
<b>ASPECTO: SEGURIDAD Y SALUD OCUPACIONAL</b>		
G4-DMA	22	
G4-LA5	22	
G4-LA6	23	
G4-LA7	23	
G4-LA8	22	
<b>ASPECTO: CAPACITACIÓN Y EDUCACIÓN</b>		
G4-DMA	20	
G4-LA9	20,22	Principio 6
G4-LA10	20	
G4-LA11	20	Principio 6
<b>ASPECTO: DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES</b>		
G4-DMA	17	
<b>ASPECTO: IGUALDAD DE RETRIBUCIÓN ENTRE MUJERES Y HOMBRES</b>		
G4-DMA	19	
G4-LA13	19	Principio 6
<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LAS PRÁCTICAS LABORALES DE LOS PROVEEDORES</b>		
G4-DMA	31	
GA-LA16	11	
<b>SUBCATEGORÍA: DERECHOS HUMANOS</b>		
<b>ASPECTO: NO DISCRIMINACIÓN</b>		
G4-DMA	12	Principio 2
G4-HR3	12	Principio 6
Enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página o referencia externa / Omisión	Principio del Pacto Global

Enfoque de gestión (DMA) e Indicadores	Página o referencia externa / Omisión	Principio del Pacto Global
<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LOS PROVEEDORES EN MATERIA DE DERECHOS HUMANOS</b>		
G4-DMA	31	Principio 2
<b>SUBCATEGORÍA: SOCIEDAD</b>		
<b>ASPECTO: COMUNIDADES LOCALES</b>		
G4-DMA	38	
G4-SO1	38	Principio 1
<b>ASPECTO: LUCHA CONTRA LA CORRUPCIÓN</b>		
G4-DMA	29	
G4-SO3	29	Principio 10
G4-SO4	29	Principio 10
<b>ASPECTO: EVALUACIÓN DE LA REPERCUSIÓN SOCIAL DE LOS PROVEEDORES</b>		
G4-DMA	31	
<b>SUBCATEGORÍA: RESPONSABILIDAD SOBRE PRODUCTOS</b>		
<b>ASPECTO: SALUD Y SEGURIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
G4-DMA	26	
G4-PR1	26	
G4-PR2	27	
<b>ASPECTO: INFORMACIÓN SOBRE EL ENFOQUE DE GESTIÓN</b>		
G4-DMA	27	
G4-PR3	27	
G4-PR4	27	
G4-PR5	28	
<b>ASPECTO: COMUNICACIONES DE MARKETING</b>		
G4-DMA	27	
G4-PR7	27	
<b>ASPECTO: PRIVACIDAD DE LOS CLIENTES</b>		
G4-DMA	28	
G4-PR8	28	
<b>ASPECTO: CUMPLIMIENTO</b>		
G4-DMA	27	
G4-PR9	27	
<b>SUPLEMENTO SECTORIAL: SERVICIOS FINANCIEROS</b>		
FS1	25, 40	
FS5	25	
FS6	25	
FS7	25, 40	
FS8	25	

La producción editorial del informe fue realizada por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de APAP.

La elaboración del contenido y la aplicación de la Guía G4 fue realizada con la asesoría de One Ahead Consulting, S.R.L.



**PRODUCCIÓN EDITORIAL:**

*Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas de APAP*

**DISEÑO:**

*Elías Roedán*

**FOTOGRAFÍAS**

*Fernando Calzada*

*Ricardo Rosario*

*Gregory Martínez*

*Yovanny Rapozo*

*Fundación María Batlle*

*Para cualquier comentario, información o sugerencia, favor ponerse en contacto:*

*+1 (809) 689.0171 Ext. 2315*

*Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

*Ave. Máximo Gómez esq. Ave. 27 de Febrero*

*Santo Domingo, República Dominicana*



**ASOCIACION POPULAR**  
DE AHORROS Y PRESTAMOS

**[www.apap.com.do](http://www.apap.com.do)**



*@AsocPopular*



*Asociación Popular*



*Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*



*@asocpopular*



*Asociación Popular de Ahorros y Préstamos*

