



2020 MEMORIA ANUAL

INFORME FINANCIERO INFORME DE SOSTENIBILIDAD INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

8	INFORME FINANCIERO
20	INFORME DE SOSTENIBILIDAD
40	INFORME DE GOBIERNO CORPORATIVO
136	ESTADOS FINANCIEROS
196	MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES Y EJECUTIVOS PRINCIPALES
198	DIRECTORIO DE OFICINAS, AGENCIAS Y CENTROS DE SERVICIOS

ÍNDICE DE CONTENIDO

22	REFLEXIONES DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
24	CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)
26	RESPONDIENDO AL IMPACTO DEL COVID-19
32	CULTURA APASIONADA
32	Perfil de nuestros colaboradores
34	Atracción y retención de talento
34	Bienestar de los colaboradores
35	Formación y desarrollo
36	Gestión de la salud y seguridad en el trabajo
37	Salud en el trabajo
37	Semana de la Calidad APAP
38	SOSTENIBILIDAD FINANCIERA
44	Cartera Pyme APAP
44	Educación financiera
45	SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN
45	Seguridad y protección integral de la información
45	Protección al consumidor
46	CULTURA ÉTICA
47	EXCELENCIA AMBIENTAL
47	Sistema de Gestión Ambiental
47	Consumo energético
49	Acción contra el cambio climático
51	Cultura 3R
51	Consumo de agua
52	INVERSIÓN SOCIAL
52	Dale Un Chance
52	APAP Todos
54	Un Techo por nuestra gente
55	Talento solidario
55	Iniciativas y alianzas

2020 INFORME DE SOSTENIBILIDAD



En la antesala de una nueva década, se nos presenta uno de los retos más grandes de este siglo: los efectos del COVID-19, que han transformado de forma disruptiva las interacciones humanas, las formas de trabajo, los ecosistemas naturales y las plataformas digitales. Para diversos sectores de la economía, los cambios han sido profundos y sus consecuencias, probablemente, perdurarán por muchos años.

REFLEXIONES DEL VICEPRESIDENTE EJECUTIVO



Gustavo Ariza Vicepresidente Ejecutivo

El año 2020 fue retador, pero también una reafirmación del camino que debemos seguir. Un camino liderado por la capacidad de recuperación y una visión a largo plazo que nos permita abordar los desafíos ambientales, sociales y económicos que se nos presentan y evolucionan de forma constante.

En APAP recorreremos este periodo con pensamiento estratégico y excelencia en los resultados, apegados a nuestra misión de mejorar la calidad de vida de las personas.

Actuamos con un alto sentido de responsabilidad, siendo un aliado de nuestros clientes mediante soluciones digitales y de financiamiento, redoblando esfuerzos para preservar la salud e integridad de nuestros colaboradores, apoyando a la comunidad, las organizaciones sociales y educando sobre las medidas de prevención del COVID-19.

Más allá de exponer nuestras acciones e iniciativas desarrolladas en 2020, en este informe compartimos nuestros esfuerzos y logros en sostenibilidad en el marco de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), de las Naciones Unidas, el Acuerdo de París y los compromisos nacionales a los cuales estamos alineados.

Nuestra estrategia fue reconocida dentro de las “Empresas Sostenibles 2020” por el Consejo Nacional Empresarial (CONEP) y el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). Fuimos reconocidos con la certificación Oro en Sostenibilidad 3R's del Centro para el Desarrollo Agropecuario (CEDAF)

por segundo año consecutivo, avalada por la Cooperación Japonesa (JICA) y el Ministerio de Medio Ambiente. Asimismo, fuimos certificados con el Sello RD Incluye, en la categoría oro, por el PNUD y el Consejo Nacional de la Discapacidad (CONADIS).

Todos los avances presentados en este informe son el resultado de la implementación de un marco integral de políticas, procedimientos, procesos y sistemas de gestión de la calidad.

Los colaboradores que conforman esta entidad son los que, con su esfuerzo, empoderamiento y sentido de pertenencia, han contribuido a hacer realidad esta visión que, desde nuestra Junta de Directores, impulsamos a toda la organización.

Iniciamos un 2021 con energías renovadas, hacia la sostenibilidad y la digitalización en nuestro modelo de negocios, siempre con el firme compromiso de aportar valor a la sociedad dominicana.

Gustavo Ariza Vicepresidente Ejecutivo

CONTRIBUCIÓN A LOS OBJETIVOS DE DESARROLLO SOSTENIBLE (ODS)



TABLA 2.1

Los ODS sirven de guía a APAP para que sus acciones estén alineadas a la Agenda 2030 auspiciada por la Organización de las Naciones Unidas (ONU). Esta iniciativa global comprende 17 ODS que buscan erradicar la pobreza, proteger el planeta y asegurar la prosperidad de la humanidad. En la siguiente tabla se muestran las acciones concretas que contribuyeron de forma positiva a los ODS relevantes para APAP durante el año 2020 (Tabla 2.1).

1 FIN DE LA POBREZA

RD\$17MM destinados a 67 entidades sin fines de lucro, como soporte financiero a proyectos sociales y comunitarios de atención a la condición sanitaria de la pandemia.

3 SALUD Y BIENESTAR

1,650 equipos de protección y prevención para el COVID-19 adquiridos con una inversión total de RD\$6.02MM.

Cerca del 35% del personal en modalidad de teletrabajo y trabajo remoto preventivo para el personal vulnerable.

4 EDUCACIÓN DE CALIDAD

16 nuevos profesionales del programa "Dale un Chance" graduados con honores, y 73 estudiantes que continuaron cursando sus carreras.

RD\$5MM invertidos en el programa de educación y primer empleo para jóvenes.

57,323 horas de capacitación impartida a colaboradores, representando +19% respecto al año pasado.

6 AGUA LIMPIA Y SANEAMIENTO

48 mil galones de agua ahorrados por la instalación de bebederos con sistema de ósmosis, equivalente a 9,766 botellones de agua.



7 ENERGÍA ASEQUIBLE Y NO CONTAMINANTE

48 mil galones invertidos en la instalación de paneles solares en tres sucursales, sumando un total de siete con esta tecnología.

RD\$1.7 MM invertidos en la expansión del Building Management System (BMS) para el monitoreo de la eficiencia energética del centro de datos.

8 TRABAJO DECENTE Y CRECIMIENTO ECONÓMICO

RD\$326.3MM otorgados en refinanciamiento y nuevos fondos para pymes.

253 personas contratadas y 92 promociones internas efectuadas, dentro de una planilla laboral de 1,319 colaboradores.

9 INDUSTRIA, INNOVACIÓN E INFRAESTRUCTURA

Implementación de TPago plataforma móvil de transacciones en línea.

Gestión de ventas y servicios 90% digital en respuesta a los efectos de la pandemia.

Implementación del sistema de automatización Mastercard Decision Intelligence, con ahorros potenciales de USD\$2.10MM.

10 REDUCCIÓN DE LAS DESIGUALDADES

RD\$5MM invertidos en la estrategia de inclusión financiera de personas con discapacidad.

Reconocimientos "Sello RDIncluye" y "Empresas Sostenibles 2020" por buenas prácticas en inclusión.

Publicación del libro "El mundo que miran mis ojos, que tocan mis manos".

11 CIUDADES Y COMUNIDADES SOSTENIBLES

RD\$1,691MM invertidos en el nuevo edificio de negocios, incorporando servicios financieros con criterios de innovación, digitalización, inclusión y sostenibilidad.

RD\$3.5MM destinados para el programa e iniciales de vivienda para ocho colaboradores.

12 PRODUCCIÓN Y CONSUMO RESPONSABLES

Certificación Oro en Sostenibilidad 3R's para el nuevo centro de negocios.

0% compra de envases plásticos de un solo uso.

163 kilogramos de cartucho de tinta para imprimir reciclados, de un total de 448.5 kilogramos.

13 ACCIÓN POR EL CLIMA

67 tCO₂e emisiones evitadas por la instalación de paneles fotovoltaicos.

Puesta en marcha de una **estación de carga Evergo** para vehículos eléctricos en nuestra sede central.

16 PAZ, JUSTICIA E INSTITUCIONES SÓLIDAS

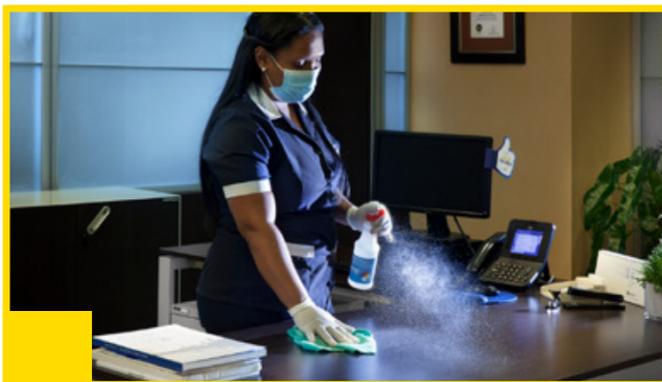
1,232 colaboradores que completaron satisfactoriamente la capacitación virtual en el Código de Ética.

Cerca del 26% de acuerdos con proveedores incluyeron cláusula de cumplimiento del Código de Ética y Conducta.

17 ALIANZAS PARA LOGRAR LOS OBJETIVOS

Apoyo a 6 iniciativas y organizaciones a favor de la **Agenda 2030** (AMCHAMDR, ECORED, ANJE, REDAMERICA, EDUCA, FINJUS).

118 talentos solidarios y **447 horas de voluntariado.**



RESPONDIENDO AL IMPACTO DEL COVID-19



“Frente a los desafíos, nos estamos reinventando, trabajando como equipo, adaptándonos a nuevos retos con el compromiso y la dedicación que nos caracteriza; asumiendo cada lineamiento con alto sentido de la responsabilidad, agilidad, prudencia y empatía”.

GUSTAVO ARIZA, *Vicepresidente Ejecutivo*

En un año sin precedentes, las empresas han tenido que reinventarse, cada sector con sus retos particulares, pero enfocados en las necesidades y respuestas ante la situación global del COVID-19.

Para supervisar y asegurar una respuesta efectiva al impacto de la pandemia, APAP activó un Comité de Crisis. Este comité tuvo como principales funciones implementar

soluciones para mitigar los impactos negativos de la pandemia, evaluar el plan de continuidad de negocios y asignar los recursos y acciones necesarias dentro de la estrategia de la entidad (*ver Informe de Gobierno Corporativo, pág. 109, para mayor detalle*).

Durante el 2020, sus esfuerzos se enfocaron en monitorear los indicadores y eventos potenciales ante la pandemia, diseñar planes de comunicación preventiva y de actuación de colaboradores, supervisar diversas medidas relacionadas al bienestar de colaboradores y clientes (*Tabla 3.1*).

Asimismo, estableció y reformuló políticas, procedimientos, protocolos y el sistema de gestión para la prevención y cuidado del COVID-19.



12
protocolos

Establecidos para asegurar el manejo de las operaciones de forma segura.

Estas acciones tuvieron como base el cumplimiento de las normativas nacionales (Protocolo General y Sectorial del Ministerio de la Presidencia, circulares y guías del Ministerio de Salud Pública) y mejores prácticas de organismos internacionales (la Organización Mundial de la Salud y los Centros para el Control y Prevención de Enfermedades de Estados y la Administración de Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos) que plantean lineamientos para el manejo adecuado de cada situación ante el entorno cambiante y los nuevos hallazgos relacionados a la pandemia (*Gráfico 3.1*).



1
procedimiento



2
matrices



4,103
horas impartidas de capacitación

En protocolos de prevención y cuidado del COVID-19.



1,470
personas capacitadas

GRÁFICO 3.1

TEMAS ASOCIADOS A LOS PROTOCOLOS, PROCEDIMIENTOS Y MATRICES

PROTOCOLOS

1. COMUNICACIÓN
2. TRASLADO E INGRESO A LAS INSTALACIONES
3. ORGANIZACIONAL
4. LIMPIEZA
5. EQUIPOS DE PROTECCIÓN PERSONAL
6. HIGIENE INDIVIDUAL
7. SERVICIOS DE ALIMENTACIÓN
8. SUCURSALES E INSTALACIONES FIDUAPAP Y PYME
9. SUPLIDORES CONTRATISTAS Y ALIADOS COMERCIALES
10. DETECCIÓN Y ATENCIÓN MÉDICA
11. RETORNO DE ACTIVOS Y REMOCIÓN DE PERMISOS TEMPORALES
12. ENTREGA DE TARJETAS O DOCUMENTOS A CLIENTES INTERNOS, EXTERNOS Y RELACIONADOS VÍA MENSAJERÍA

PROCEDIMIENTO

1. VERIFICACIÓN DE TEMPERATURA EN EDIFICIOS CORPORATIVOS, SUCURSALES Y ALMACENES

MATRICES

1. MATRIZ DE AFORO
2. MATRIZ DE HORARIO LABORAL ANTE EL COVID-19

Entre las principales acciones implementadas por APAP ante la pandemia en los componentes de colaboradores, personas y sucursales, soluciones digitales, pymes, créditos y cobros y apoyo a la comunidad se destacan los siguientes (*Tabla 3.1*). ➔



TABLA 3.1

PRINCIPALES ACCIONES DE RESPUESTA A EL COVID-19

	COLABORADORES
<ul style="list-style-type: none"> • Cerca del 31% del personal en modalidad de teletrabajo y trabajo remoto preventivo para el personal vulnerable. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 1,650 equipos de protección y prevención para el COVID-19 por un costo total de RD\$6.02MM. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Beneficios flexibles: lanzamiento del programa de beneficios ajustado a las necesidades imperantes durante la pandemia (almuerzo, farmacia, combustible, entre otros), así como avance de sueldos para colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Programa "Tu Silla": todo colaborador que esté laborando remotamente puede retirar su silla de oficina y laborar de manera más ergonómica. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 159 equipos laptops otorgados a nuestros colaboradores con la finalidad de hacer frente a la necesidad de trabajo remoto. 	
<ul style="list-style-type: none"> • 48 colaboradores beneficiados con celulares de flota y router de internet móvil para facilitar el trabajo remoto. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Implementación del plan de Bienestar Integral, un programa que engloba las diferentes dimensiones del bienestar: mental, emocional, físico y social. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad a tiempo completo de dispensario médico para asistir las necesidades de salud primarias. En adición beneficios de consultas virtuales con especialistas del área de salud y apoyo terapéutico sin costo. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Cuestionarios de ingreso diario de salud a través de APP y toma de temperatura para colaboradores que se dirijan a las instalaciones. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Campaña "¡Vamos a cuidarnos!", una forma de incentivar y concientizar a cumplir con los lineamientos y motivar a los demás de que sean parte de convertir estas acciones en una cultura de prevención y cuidado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Nebulización electrostática, a base de amonio cuaternario quinta generación, en superficies de trabajo en oficinas administrativas y sucursales. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Instalación de dispensadores de gel antibacterial y contenedores exclusivos para guantes y mascarillas usadas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Creación y colocación de señaléticas en toda la entidad para que colaboradores puedan instruirse, guiarse y cumplir con los lineamientos de cuidado. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Encuestas internas para conocer la percepción y grado de satisfacción de los colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • RD\$6.56MM invertidos en facilidades de transporte para quienes no disponen de vehículos propios, del 21 de marzo al 6 de junio. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ajuste de horarios del servicio de cafetería e instrucción de mantener la distancia entre las personas. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Restricción de visitas y eliminación de reuniones presenciales internas y externas, capacitaciones presenciales y viajes de negocios. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Asistencia virtual del personal de ARS para apoyo en los procesos de seguros de salud de los colaboradores. 	
<ul style="list-style-type: none"> • Seguimiento del área de Bienestar a los colaboradores que hayan tenido contacto con personas contagiadas o que presenten síntomas gripales. 	

COLABORADORES

PERSONAS Y SUCURSALES

- Atención de servicio al cliente en sucursales en cumplimiento riguroso con las medidas de distanciamiento social, controlando la cantidad de personas que acceden a las instalaciones.
- Ajuste de protocolos de atención enfocados en el bienestar y estado de salud de los clientes.
- Instalación de dispensadores de gel antibacterial y contenedores exclusivos para guantes y mascarillas usadas en sucursales y cajeros automáticos.
- Ajuste de horarios y cierre gradual de sucursales y centros de atención en función a los horarios definidos por las directrices del regulador.
- Creación y colocación de señaléticas en sucursales para que clientes puedan instruirse, guiarse y cumplir con los lineamientos de cuidado.
- Turnos preferenciales para adultos mayores de 60 años, personal de salud, policías, militares, embarazadas y personas con discapacidad.
- Más de 400 envíos de equipos de protección contra el COVID-19 a las sucursales.
- +170 sillas para clientes retiradas de las sucursales para garantizar el distanciamiento físico entre los visitantes y ejecutivos de APAP.
- Robustecimiento de las medidas preventivas de ciberseguridad para mitigar y controlar riesgos de incidencias.
- 12 campañas con 713,536 interacciones para comunicar novedades en operaciones, productos, canales y promociones vía correo electrónico. Otros canales utilizados: redes sociales, llamadas telefónicas, SMS y página web.
- Campaña de concienciación "Ahórrate Salir" en redes sociales, para motivar a los clientes a quedarse en casa con su familia.
- 61 entradas en redes sociales (Facebook, Instagram y Twitter) con información de sensibilización para la prevención y cuidado del COVID-19. Estas incluyeron tutoriales de uso de canales digitales y ciberseguridad, así como protocolos adecuados por el COVID-19.
- 156 reportes generados de escucha continua y análisis de sentimiento en redes sociales, con +1,500 comentarios sobre APAP.
- +18.7% crecimiento de interacciones en redes sociales, producto del interés de los clientes sobre las medidas financieras producto de la pandemia.

- +35 servicios financieros por canales digitales.
- Transacciones en todos los cajeros automáticos del país libre de costos.
- Transacciones al instante (LBTR) sin cargos o comisiones.
- Uso de data patrocinada para clientes Claro, Altice y Viva. Acceso al APP móvil sin consumir datos.
- Comunicación permanente en medios masivos incentivando el uso de canales digitales.
- Educación digital directa a clientes vulnerables logrando migrar más de 200 clientes mayores de 60 años al uso de canales.
- Implementación de TPago, plataforma móvil de transacciones en línea para clientes que no tienen smartphome, incluyendo compras sin contacto mediante QR.
- Gestión de ventas y servicios 90% digital: generación de productos gestionado todo el trámite de manera digital, sólo hasta el desembolso.
- Fortalecimiento del servicio al cliente mediante videoconferencias para asistencia personalizada remota.

SOLUCIONES DIGITALES

Otorgamos facilidades de refinanciamiento y nuevos fondos a nuestra cartera de clientes pymes en los sectores de comercio, servicios, construcción e industrial por RD\$326.3MM, desglosados de la siguiente forma:

PYMES

COMERCIO

- RD\$153.7MM refinanciados a 52 pymes.
- RD\$86.2MM en nuevos fondos otorgados a 36 clientes.

SERVICIO

- RD\$38.7MM en nuevos fondos otorgados a 15 empresas.

CONSTRUCCIÓN

- RD\$17.6MM de deuda reestructurada a 4 pymes.

INDUSTRIA

- RD\$24.5MM en nuevos fondos otorgados a 5 clientes.
- RD\$5.6MM de deuda reestructurada a 5 empresas.

A través de nuestras redes sociales, creamos contenido enfocado en pymes:

- Webinar "Acciones de apoyo de parte del gobierno y de las instituciones financieras a favor de las PYMES". Impartido por Sr. Ignacio Méndez (+80 participantes del sector MIPYME).
- Webinar "Coronavirus y desafíos en el acompañamiento a organizaciones productivas de base". Impartido por RedEAmérica.

- Flexibilización de los requisitos, incluyendo:
 - 28 días para pago del corte opción "Skip Payment" del pago mínimo.
 - Exención cargos por mora y sin días de atraso.
 - Avances de efectivo sin comisión.
 - Pago corte de tarjeta de crédito vía crédito diferido +Límite
 - Plazos de 48 meses sin comisión y tasa preferencial.
 - Medida de rodar por tres meses el pago de la cuota de préstamos hipotecarios, personal, de vehículo y pymes.
- Beneficios de cashback, abarcando:
 - 20% en farmacias y laboratorios clínicos.
 - 20% en comida a domicilio, al pagar con Visa.
 - 20% en streaming de música, video y películas.
- Asistencia 24 horas los siete días de la semana.
- RD\$811.49MM monto de reestructuración por normalización en la recuperación de créditos (transitoria y normal), beneficiando cerca de 1,923 clientes.
 - 8% préstamos hipotecarios
 - 43% préstamos de consumo
 - 48% tarjetas de crédito
 - 1% préstamo comercial
- Adecuación de los procesos de admisión de nuevos clientes que se encuentran en programas de subvención del estado.
- Atención especial a sectores productivos más afectados por el COVID-19 evitando su sobreendeudamiento.
- Distribución del portafolio por actividad incluyendo la participación de clientes APAP en programas de subvención del estado.
- Monitoreo mensual de la distribución del portafolio por niveles de riesgo, tanto de la cartera minorista, mayorista y pyme a partir del último trimestre.
- Excepción de desembolso a hipotecas en proyectos autorizados y créditos vehiculares de concesionarias con línea vigente.
- Adecuación de los guiones de cobranza para gestionar la cartera con nuevas políticas internas.
- Revisión del plan de normalización y suspensión de desalojos e incautaciones.
- Suspensión de las llamadas de cobros automatizadas.

APOYO A LA COMUNIDAD

RD\$17MM

destinados a 67 entidades sin fines de lucro, como soporte financiero a proyectos sociales y comunitarios de atención a la condición sanitaria mundial de la pandemia.



CULTURA APASIONADA

COLABORADORES RECONOCIDOS COMO GERENTES DEL AÑO 2020

	Valentín Montes de Oca <i>Gerente Cobros</i>
	Ivanna Read <i>Gerente de Reputación Corporativa</i>
	Dayanna Santos <i>Gerente Sucursal</i>

PERFIL DE NUESTROS COLABORADORES

A finales del año 2020 la fuerza laboral de APAP fue de 1,319 colaboradores, compuesta en su mayoría por mujeres (58%) y personas en un rango de edad entre 30 y 50 años (53%). Asimismo, el personal permanente representó el 97% de nuestra plantilla laboral (*Gráfico 4.1 y Gráfico 4.2*).

GRÁFICO 4.1
Cantidad de colaboradores del 2018 al 2020

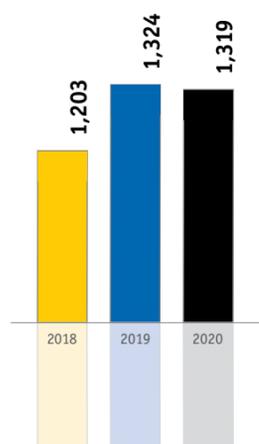
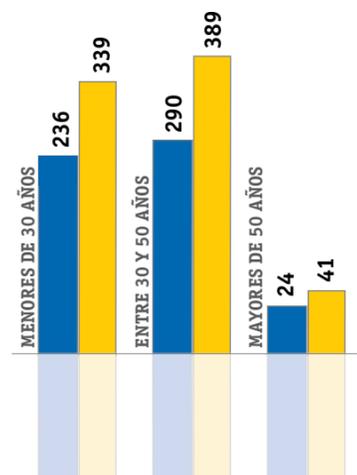
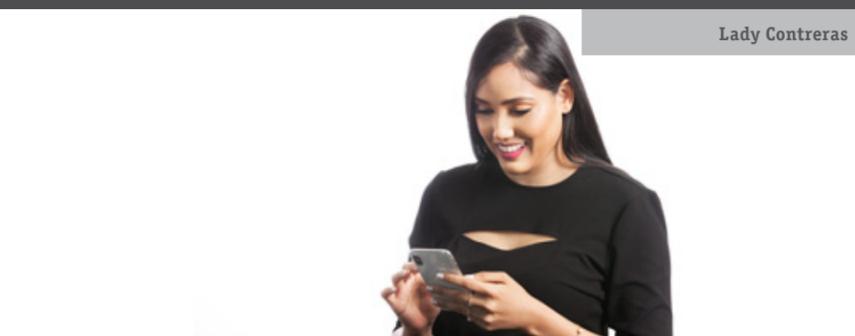


GRÁFICO 4.2
Cantidad de colaboradores por edad y género en 2020

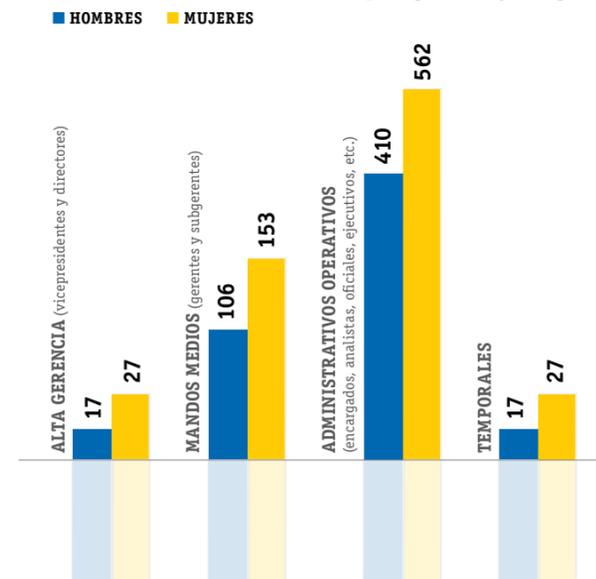


COLABORADORES RECONOCIDOS COMO GERENTES DEL AÑO 2020

	Emmanuel Cabrera <i>Gerente Debida Diligencia/FT</i>
	Faustino Jiménez <i>Gerente Inteligencia de Negocios</i>
	Lady Contreras <i>Gerente Redes y Comunicaciones TI</i>

La mayoría de la fuerza laboral estuvo conformada por personal administrativo operativo y mandos medios, representando un 76% y 20% del total colaboradores, respectivamente. A su vez, la alta gerencia de APAP, que constituyó el 4% del total, estuvo representada en su mayoría por mujeres (61%) (*Gráfico 4.3*).

GRÁFICO 4.3
Cantidad de colaboradores por género y cargo



COLABORADORES RECONOCIDOS COMO GERENTES DEL AÑO 2020



Milba Agramonte Gerente Mesa de Dinero



Edward Suárez Gerente Auditoría Continua



Efraín Zabala Gerente Planificación y Presupuesto

ATRACCIÓN Y RETENCIÓN DE TALENTO

Mediante un proceso de reclutamiento inclusivo, APAP busca atraer talentos orientados en las competencias de innovación, transformación y pensamiento digital en el marco de su Política de Reclutamiento y Selección. También cuenta con una Política de Pasantía para promover la contratación de estudiantes y recién egresados, al mismo tiempo que busca ofrecerles una experiencia laboral transformadora.

BIENESTAR DE LOS COLABORADORES

Los esfuerzos significativos realizados en ese sentido se evidenciaron al obtener la certificación como una de las mejores empresas para trabajar de República Dominicana y El Caribe, por el instituto internacional Great Place To Work (GPTW), por noveno año consecutivo. Los principales resultados de la encuesta fueron los siguientes:



91%
promedio general de la encuesta, la nota más alta en los últimos nueve años.

90.6%
resultado encuesta de gerencia y liderazgo.

91.3%
resultado encuesta de clima laboral.

FORMACIÓN Y DESARROLLO

La capacitación continua ayuda a los APAPsionados a adaptarse a un entorno laboral que cambia de forma acelerada. En este sentido, la entidad busca impulsar el potencial y crecimiento profesional de sus colaboradores al máximo, aprovechando herramientas digitales y garantizando al mismo tiempo el éxito en su plan de carrera.

El modelo de capacitación de APAP se basa en la identificación y evaluación de las necesidades formativas internas con una periodicidad anual, así como en el cumplimiento de las capacitaciones reglamentarias del sector a nivel nacional e internacional.

En el año 2020 se obtuvieron los siguientes logros:

57,323

HORAS DE CAPACITACIÓN

43.5

HORAS PROMEDIO POR COLABORADOR

+19%

INCREMENTO RESPECTO AL AÑO 2019

A pesar de los efectos y la incertidumbre producto de la pandemia, APAP refrendó su compromiso con el desarrollo profesional de sus colaboradores aplicando su programa de evaluación de desempeño con base en logros y competencias individuales, obteniendo los siguientes resultados:

1,196 colaboradores evaluados

92 promociones efectuadas

INICIATIVAS DE FORMACIÓN Y DESARROLLO:

ACADEMIA APAPSIONADA: programa formativo para el personal de nuevo ingreso en el área de Negocios.

SÉ UN EXPERTO A TRAVÉS DE LA ACADEMIA APAPSIONADA: cursos y seminarios virtuales de diferentes temas de interés.

ACADEMIA LEAN SIX SIGMA - MEJORA CONTINUA (EDICIÓN 6TA PROMOCIÓN): programa de certificación en la metodología Lean Six Sigma (White, Yellow y Green Belt).

CINEFÓRUM: tarde de película para comentar y discutir el mensaje transmitido.

ATRÉVETE A PONERTE EN MI LUGAR: sensibilización en temas de cultura inclusiva y atención a personas con discapacidad, impartidos por el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) y la Fundación Probien.

PLAN DE ESTUDIO: becas con un 100% de cobertura en programas académicos. A la fecha, 344 colaboradores se han beneficiado del mismo.

ALGUNAS INICIATIVAS ENFOCADAS EN EL BIENESTAR DEL PERSONAL, REALIZADAS EN MODALIDAD VIRTUAL EN EL 2020:

FERIA DE PADRES/MADRES: descuentos especiales para todos los colaboradores en artículos y regalos para el día de las madres y los padres.

SEMANA DE ANIVERSARIO: entrega de reconocimientos por lealtad, entrevistas y discursos de nuestros altos ejecutivos.

PLAN DE BIENESTAR INTEGRAL: iniciativas que apoyan el bienestar físico, profesional, emocional y mental a través de RadioAPAP, conferencias temáticas, entrenamientos físicos y consultas terapéuticas.

GESTIÓN DE LA SALUD Y SEGURIDAD EN EL TRABAJO

APAP gestiona la salud y seguridad ocupacional a través de políticas, procedimientos, protocolos que establecen los lineamientos a seguir por sus colaboradores y contratistas en cumplimiento de las leyes, regulaciones y normas nacionales en salud y seguridad (Gráfico 4.4). Este marco se fundamenta en el Reglamento 522-06 de Seguridad y Salud en el Trabajo, la resolución No. 04-2007 del Ministerio de Trabajo y la guía del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene del Trabajo de España.

GRÁFICO 4.4

MARCO NORMATIVO EN SALUD Y SEGURIDAD	<ul style="list-style-type: none"> Evaluación y registro de accidentes Análisis y evaluación de riesgos laborales Comité Mixto de Seguridad y Salud Señalización de seguridad y salud Uso, almacenamiento y disposición de químicos Inspección de seguridad Equipos de protección personal Prevención lesiones ergonómicas Uso de herramientas 	PROCEDIMIENTOS
	<ul style="list-style-type: none"> Seguridad y salud para contratistas 	REGLAMENTOS

El Plan de Seguridad y Salud de APAP abarca toda la entidad, incluyendo sus sucursales y sede principal. El órgano responsable de su implementación es el Comité Mixto de Seguridad y Salud, en adición al coordinador general, el asesor técnico y los coordinadores designados en cada localidad. Mensualmente los coordinadores realizan inspecciones y auditorías en sus localidades para identificar preventiva y/o reactivamente cualquier condición insegura que pueda causar un accidente. Se cuenta con una matriz de análisis y evaluación donde se clasifican los diferentes tipos de riesgos de seguridad y salud ocupacional que puedan afectar a la entidad.



En caso de presentarse un accidente laboral, la entidad cuenta con formularios de investigación de accidentes e incidentes para determinar la causa raíz e implementar acciones que puedan prevenir que se produzca nuevamente en un futuro.

En el 2020, la encuesta GPTW arrojó en el componente de salud y seguridad los siguientes resultados:



SALUD EN EL TRABAJO

Con el compromiso de mejorar y ampliar el alcance del programa de salud, en el año 2020 el dispensario médico se habilitó a tiempo completo, generando 1,567 consultas. Esta facilidad abarca la provisión de servicios de medicina y cuidado de la salud mental a todo el personal de manera virtual y/o presencial. Está conformado por dos profesionales en el área de salud, un médico general y un doctor ocupacional, estos dos últimos certificados por el Ministerio de Salud Pública.



SEMANA DE LA CALIDAD APAP

Desde el 2016 APAP celebra la “Semana de la Calidad APAP®” en el marco de la celebración mundial del mes de la calidad, siendo la primera entidad financiera en realizar un evento de esta naturaleza. Por cinco años consecutivos, los lemas de esta semana se han distinguido por integrar de forma holística una filosofía de mejora continua en su modelo de excelencia organizacional.

En el año 2020 la prioridad estratégica se centró en la digitalización de los procesos e inversiones en tecnologías que permitieran un mayor nivel de precisión, agilidad y eficiencia, lo que motivó la definición del lema:

“CRECIENDO A TRAVÉS DE LA EXCELENCIA DIGITAL: CALIDAD 4.0”.

Con la presencia de las autoridades gubernamentales y regulatorias, la Junta de Directores de APAP inauguró a finales del año 2020 el nuevo edificio de negocios en el complejo arquitectónico principal, incorporando una moderna plataforma de servicios financieros con criterios de innovación, digitalización, inclusión y sostenibilidad (Gráfico 5.1).

SOSTENIBILIDAD FINANCIERA



RD\$1,691MM

INVERSIÓN

24,000 M²

DIMENSIONES



INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN

- 100% muebles ergonómicos
- 4 salones para reuniones
- 10 posiciones en área de caja

INCLUSIÓN

- Acera podotáctil
- Parquesos inclusivos
- 10 nuevas unidades de baños inclusivos
- 3 nuevos ascensores inclusivos
- 3 cajeros automáticos inclusivos
- 1 caja inclusiva
- Puertas accesibles
- Sillas de ruedas
- Luces estroboscópicas
- 1 sala de lactancia

SOSTENIBILIDAD

- + 8 mil pies cuadrados fachada
- 100% bombillas led
- 100% llaves de agua con sensores
- Recarga para vehículos eléctricos
- 70% reducción electricidad
- 34 sensores de movimiento
- 7 nuevas estaciones de reciclaje
- 6 parquesos bicicletas
- Building Management System



En que siempre has querido
DOLARES
EUROS

Play to win on

8

GRÁFICO 5.1

CARACTERÍSTICAS DEL NUEVO EDIFICIO DE NEGOCIOS

- **Acera podotáctil:** todo el perímetro de 500 metros tiene señales de advertencia con superficie de botones o domos.
- **Parqueos inclusivos:** 3 nuevos parqueos para personas con discapacidad físico-motora, para un total de 9 en todo el complejo, y 3 parqueos para embarazadas.
- **10 nuevas unidades de baños inclusivos:** estos espacios cuentan con el tamaño y medidas de seguridad requeridas para personas con discapacidad. Con estos suman 22 baños inclusivos en el complejo de edificios.
- **3 nuevos ascensores inclusivos:** con números en relieve, configuración audible y medidas de amplitud, que facilitan el traslado de personas con discapacidad visual y físico-motora.
- **3 cajeros automáticos inclusivos,** con “Guía auditiva o text to speech” para clientes con discapacidad visual.
- **1 caja inclusiva:** Con las medidas requeridas para ofrecer servicios de mayor calidez a clientes con discapacidad físico-motora.
- **Puertas accesibles:** con sensores de movimiento y medidas de amplitud.
- **Sillas de ruedas** en cada piso
- **Luces estroboscópicas:** utilizadas en momentos de evacuación para alertar a personas con discapacidad auditiva.
- **1 sala de lactancia.**

INCLUSIÓN

- **+8mil pies cuadrados de fachada con vidrio Eclipse Advantage Artic Blue** que combina el control solar y térmico con una alta transmisión de la luz visible, permitiendo un mayor uso de luz natural y eficiencia del sistema de aire, con menos energía.
- **100% de bombillas LED** para mayor eficiencia de consumo.
- **100% llaves de agua e inodoros** con sensores.
- **Menos de 1 hora** para recargar la batería de los vehículos eléctricos, con la estación para recarga de doble toma nivel 3 en el área de parqueo para clientes.
- **70% de reducción del costo eléctrico y** proporcionalmente la disminución de emisiones con la instalación de un Chiller de alta eficiencia (planta de agua helada), que permite el uso agua para enfriar los espacios, evitando así el uso de un sistema refrigerante químico nocivo al medio ambiente.
- **34 sensores de presencia/movimiento,** para disminuir el consumo eléctrico.
- **7 nuevas estaciones de reciclajes** se suman al programa de manejo de residuos y cultura 3Rs (Reducir-Reusar-Reciclar).
- **6 parqueos para bicicletas.**
- **Building Management System (BMS)** permitiéndonos reducir el consumo eléctrico y el monitoreo de las emisiones de CO2 y consumo de agua.

SOSTENIBILIDAD

- **100% muebles ergonómicos,** contribuyendo a la salud y bienestar en el espacio laboral.
- **4 salones para reuniones presenciales** equipados con sistemas de audio, video, wifi, que aportarán a una mayor y mejor productividad de los encuentros que ameriten ser presenciales.
- **10 posiciones en área de caja,** con mostrador fabricado en krion. Este material no permite la proliferación de bacterias, tiene baja volatilidad de componentes orgánicos y es 100% reciclable.
- **Incorporación de tecnología** para asegurar la salud física de clientes y colaboradores. Este es un exclusivo sistema de cámara interfaz con Centro de Control Avigilon, que permite:
 - **Avanzar o retroceder sobre la línea de tiempo** de una grabación a una velocidad hasta 8 veces mayor que en tiempo real.
 - **Posibilidad de hacer Zoom** sobre los ángulos o escenas deseadas, en múltiples pantallas y secciones de una sola imagen.
- **Motor de búsqueda más rápido** de la Industria.
- **Informes de excepción** pueden ser enlazados con alertas en pantalla, alertas de email y otras funciones del sistema.

INNOVACIÓN Y DIGITALIZACIÓN



CARTERA PYMEAPAP

Las casi 800 mil MIPYMES dominicanas (96% del total de empresas del país) juegan un papel trascendental en nuestra economía, ya que generan más de 2.1 millones de puestos de trabajos, conforman el 54.4% del total de empleo y contribuyen con el 38.6% al PIB.

En 2020 el segmento PyME de APAP cumplió dos años desde su lanzamiento. Los ejecutivos PyME sirven como asesores financieros para estos clientes, guiándoles y asesorándoles sobre los productos y servicios de más conveniencia para su crecimiento.

RD\$665MM

CARTERA PYME EN 2020

+50%

INCREMENTO
RESPECTO AL AÑO 2019.

EDUCACIÓN FINANCIERA

- **Masterclass APAP:** se impartieron cinco talleres sobre temas vinculados a finanzas personales, negocios y sostenibilidad con las principales universidades del país.



300
estudiantes beneficiados



2,100
horas de capacitación

- **Exposiciones:** participación de APAP en las ferias de Mercapec de la universidad Acción Pro Educación y Cultura (APEC) y Mercadexpo de la Universidad Iberoamericana (UNIBE) para motivar a los estudiantes a ahorrar y conocer los productos financieros.



583
alumnos y familiares orientados



1,088
descargas de APAPMóvil

- **El Rincón del Minerito:** sección web con contenido para concientizar a los niños sobre la importancia del ahorro a través de juegos educativos.



+2,800
familias beneficiadas en el 2020



4,725
visitas desde que inició el programa (2020).

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN



PREMIOS Y RECONOCIMIENTOS:

- **Monitor Plus Magazine 2020:** única entidad en República Dominicana seleccionada como caso de estudio por los continuos avances en materia de prevención y control de fraudes.
- **Administrador Sistema de Fraude Monitor 2020:** reconocimiento internacional a la experiencia en la implementación de soluciones innovadoras para la prevención de fraudes.

SEGURIDAD Y PROTECCIÓN INTEGRAL DE LA INFORMACIÓN

Comprometido con la confidencialidad, integridad y disponibilidad de los datos de sus clientes, APAP posee un sistema de gestión de seguridad información basado en una combinación de marcos internacionales y un programa interno en ciberseguridad. La estrategia es gobernada por el Comité de Seguridad Cibernética y de la Información creado en el año 2020, el cual garantiza que la entidad pueda hacer frente a los riesgos y amenazas identificadas, al tiempo que otorga los recursos necesarios para mantener una cultura de prevención y mitigación de los ciberriesgos.

LOGROS OBTENIDOS EN EL AÑO 2020:

- Aprobación del marco de controles, modelo de madurez y hoja de ruta de proyectos para mejorar los dominios que componen la gestión de seguridad de la información.
- Obtención del reporte de cumplimiento del **Estándar de Seguridad de Datos para la Industria de Tarjeta de Pago (PCI DSS, por sus siglas en inglés)**, otorgado por un asesor de seguridad calificado.
- Campaña de concientización interna y externa sobre la seguridad de la información, uso de canales digitales, redes sociales y mailing.

PROTECCIÓN AL CONSUMIDOR

APAP cuenta con una unidad interna para la prevención, mitigación y detección del fraude en los productos y servicios, comprometida con los más altos estándares de la industria de medios de pagos. Así mismo, posee un sistema de monitoreo y prevención de transacciones financieras operando en tiempo real y todos los días del año para asegurar la protección integral del cliente.

EN EL AÑO 2020, APAP LOGRÓ LO SIGUIENTE:

- **Mastercard Decision Intelligence:** solución para el fortalecimiento de las reglas de autorizaciones existentes, lo que podría traducirse en ahorros de RD\$2.10MM para los próximos 2 años.
- **Modelo de prevención del fraude interno (2ª fase):** programa que busca asegurar la buena conducta y un ambiente de valores éticos en la entidad.



CULTURA ÉTICA

APAP está comprometida con el fortalecimiento de la cultura ética a través de la implementación de mecanismos internos que motiven a sus miembros a desempeñar su labor de acuerdo con los valores institucionales y el más alto sentido de honestidad e integridad en todas sus relaciones con sus grupos de interés. El Código de Ética y Conducta es el documento principal que estipula las normas y responsabilidades para que los ejecutivos, colaboradores y terceros puedan tomar las decisiones correctas, garantizando un ambiente de respeto, armonía y transparencia. Las principales acciones y actividades llevadas a cabo en el año 2020 en materia de cultura ética incluyeron, pero no se limitaron a, las siguientes:



1,232
COLABORADORES

que completaron satisfactoriamente la capacitación virtual en el Código de Ética, representando un 93% del total de colaboradores.



CERCA DEL
26%

de acuerdos con proveedores incluyeron la cláusula de cumplimiento del Código de Ética y Conducta.



100%
DE LOS MIEMBROS

de los órganos de gobierno de APAP fueron comunicados del Código de Ética y Conducta.

APAP dispone del canal “Línea Ética” para que cualquier persona que identifique alguna vulneración al Código de Ética y Conducta, pueda reportarla de forma confidencial. Otras líneas de confidencialidad que garantizan el anonimato y que están disponibles para cualquier persona que presente de buena fe preocupaciones acerca de una conducta sospechosa, son las siguientes:

- **En horario laboral:**
 - (809) 689-2255 Presidente Junta de Directores
 - (809) 731-2654 Vicepresidente Ejecutivo
- **Línea para suplidores y clientes:** (809) 689-3355 Oficial Cumplimiento y Prevención de Lavado.
- **Buzones físicos de ética:** ubicados en los murales de cada nivel de Oficina Principal.
- **Correo electrónico:** buzondeetica@apap.com.do.
- **Líneas asesorías internas:** extensiones 2870, 2451 y 2388.

El Código de Ética y Conducta prohíbe cualquier clase de represalia a los colaboradores que proporcionen de buena fe informaciones vinculadas con problemas éticos que observen.



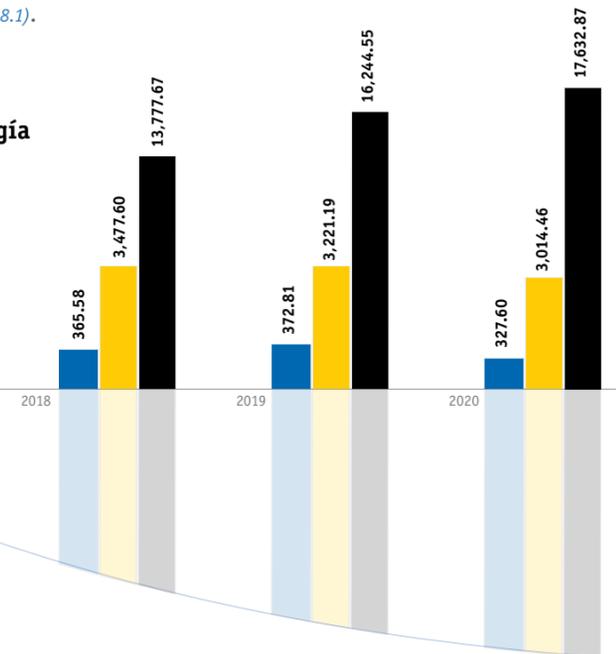
EXCELENCIA AMBIENTAL

CONSUMO ENERGÉTICO

En el año 2020 el consumo total de energía fue de 20,975 GJ, lo que representó un aumento del 10.9% respecto al año pasado. De esta cantidad, el consumo de energía eléctrica de fuentes no renovables constituyó el 84%, seguido del diésel (14%) y la energía eléctrica de fuentes renovables (2%) (Gráfico 8.1).

GRÁFICO 8.1
Consumo de energía de 2018 a 2020, en gigajulios

■ SOLAR
■ DIESEL
■ ELECTRICIDAD



SISTEMA DE GESTIÓN AMBIENTAL

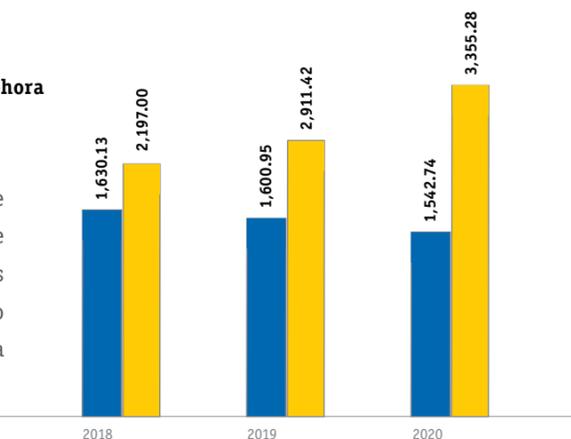
Para gestionar el impacto ambiental de todas las actividades y procesos de sus operaciones, APAP cuenta con un Sistema de Gestión Ambiental (SGA) a cargo de diseñar e implementar acciones de control y mejora continua. La implementación del SGA es responsabilidad un equipo compuesto por las áreas de sostenibilidad, inversión social, mantenimiento, seguridad física, ingeniería, documentación, activos fijos y servicios generales. Como parte de los compromisos asumidos por el SGA, APAP implementó en su nuevo edificio de negocios los estándares requeridos para recibir en la categoría Oro la Certificación en Sostenibilidad 3Rs por parte del Centro para el Desarrollo Agropecuario (CEDAF) y avalada por la Cooperación Japonesa (JICA) y el Ministerio de Medio Ambiente. Esta certificación vino a sumarse a las ya obtenidas los años anteriores en los edificios corporativos, y asegura los avances en los programas de gestión ambiental.

ENERGÍA ELÉCTRICA

Las oficinas principales representan la principal fuente de consumo de energía eléctrica de la entidad (69%). Las sucursales, que constituyen el 31% restante, han mostrado una reducción histórica de su consumo derivado de la expansión del Building Management System (BMS), la sustitución de sistemas de climatización más eficientes y la instalación de iluminación LED. (Gráfico 8.2)

GRÁFICO 8.2
Consumo de energía de 2018 a 2020, en megavatio-hora

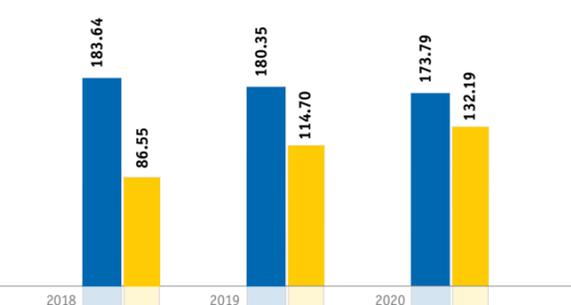
La reducción más acentuada del consumo de energía de las sucursales en el 2020 se debe al cierre de las operaciones en 25 sucursales por el periodo de un mes, en cumplimiento a las disposiciones gubernamentales para contrarrestar los efectos de la pandemia.



INTENSIDAD ENERGÉTICA

Si bien las oficinas principales tienen un mayor consumo de energía eléctrica, en promedio son 24% más eficientes que las sucursales al comparar por metro cuadrado de instalación. Por su lado, la eficiencia energética en las sucursales ha aumentado de forma consistente desde el año 2018 a partir de las inversiones en tecnologías de eficiencia energética (Gráfico 8.3).

GRÁFICO 8.3
Intensidad energética de 2018 a 2020, en kilovatio-hora por metro cuadrado



ACCIÓN CONTRA EL CAMBIO CLIMÁTICO

La estrategia de sostenibilidad de APAP se sustenta en ayudar a sus grupos de interés a transitar a un futuro más sostenible en coherencia con los Objetivos de Desarrollo Sostenible, adoptados por la Organización de las Naciones Unidas, el Acuerdo Climático de París y las disposiciones nacionales en materia de cambio climático.

En el año 2020 se robusteció el cálculo del inventario de gases de efecto invernadero (GEI) de APAP, adoptando los siguientes estándares internacionales que le dan mayor certidumbre y estandarización a los cálculos:

- Estándar Corporativo del Protocolo de GEI.
- Guía de alcance 2 del Protocolo de GEI.

El inventario de GEI de APAP comprende las siguientes fuentes de emisión:



ALCANCE 1

Emisiones provenientes del consumo de diésel en las plantas de generación eléctrica y vehículos utilitarios.



ALCANCE 2

Emisiones generadas a partir del consumo de energía eléctrica en las oficinas corporativas y sucursales.



ALCANCE 3

Otras emisiones asociadas al consumo de combustible de los vehículos asignados a los colaboradores, cubierto en una proporción por APAP y en otra por el colaborador. Para este inventario se consideró únicamente la proporción cubierta por la entidad.

Partiendo de lo anterior, este año APAP generó un total de 4,017 tCO₂e, lo que implicó un aumento del 6.5% respecto al año pasado y una intensidad de emisiones de 3.0 tCO₂e por colaborador. Las emisiones de Alcance 2 constituyeron la principal fuente de emisión de APAP (77%) (Gráfico 8.4, Gráfico 8.5, Tabla 8.1).

GRÁFICO 8.4
Total de emisiones de GEI del 2018 al 2020, en toneladas métricas de dióxido de carbono equivalente

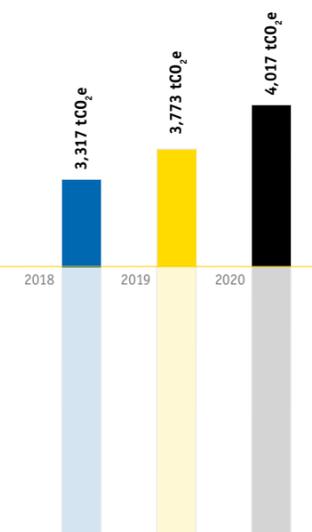


GRÁFICO 8.5
Emisiones de GEI por alcance en 2020, en porcentaje

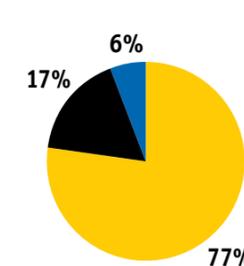


TABLA 8.1

INTENSIDAD DE EMISIONES DE GEI, DEL 2018 AL 2020.

	2018	2019	2020
Emisiones totales	3,317 tCO2e	3,773 tCO2e	4,017 tCO2e
Cantidad de colaboradores	1,203	1,324	1,319
Intensidad de emisiones (emisiones/colaborador)	2.8 tCO2e	2.8 tCO2e	3.0 tCO2e

PROYECTOS DE ACCIÓN CLIMÁTICA EN 2020

- Puesta en marcha de una estación de carga Evergo para vehículos eléctricos en nuestra sede central, compuesta por dos tomas de 50 kW y 350 kW cada una.
- Instalación de sistema fotovoltaico en 3 sucursales (Herrera, Cacique y San Vicente), para contar con un total de 7 sucursales con paneles solares en el presente.
- Integración del BMS a los equipos electromecánicos del Data Center.



RD\$4.8MM

Inversión en tecnologías de generación de energía renovables.

RD\$1.7MM

Inversión en la expansión del BMS para el monitoreo de la eficiencia energética.

67

toneladas de CO₂e emisiones de GEI evitadas por la instalación de paneles fotovoltaicos.



CULTURA 3R

El programa de reducción, reciclaje y reutilización (3R) se enfoca en la disminución del uso de los principales materiales (papel y tinta) en nuestras operaciones. En el año 2020, a través de este programa logramos el siguiente resultado:

- **0% compra** de envases plásticos de un solo uso por segundo año.
- Consumo de papel bond:
 - **-29.0%** Reducción en impresiones y copias de los estados de cuenta respecto al año 2019.
 - **-14.5%** Disminución en impresiones para clientes en cajas respecto al año pasado.
- **163 kilogramos** de cartucho de tinta para imprimir reciclados, de un total de 448.5 kilogramos consumidos.

El programa de reciclaje de APAP se extiende a través de la gestión integral de sus residuos. Los residuos son retirados por empresas contratistas que cuentan con las certificaciones del Ministerio de Medio Ambiente de ser gestores autorizados para el procesamiento de estos tipos de materiales. Desde el año 2018, los resultados acumulados han sido los siguientes (Tabla 8.2):

TABLA 8.2
Cantidad de residuos reciclados por tipo, en kilogramos

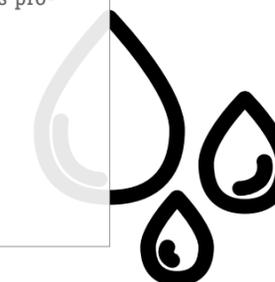
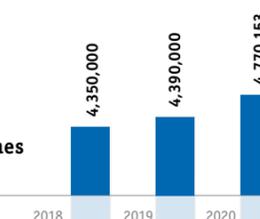
Papel	60,771	Cobre	101
Cartón y periódicos	10,372	Aluminio	83
Plásticos	6,110	Vidrio	156
Hierro	28,737		

CONSUMO DE AGUA

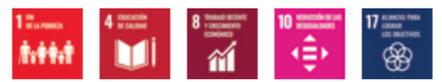
En el año 2020, APAP desarrolló el procedimiento interno de manejo de agua potable y residual en los edificios corporativos con el propósito de fomentar el consumo racional de este recurso y eficientizar costos. Este año se instalaron bebederos en los edificios corporativos con sistema de osmosis, lo que permitió reducir en 60% la compra de botellones respecto al año pasado equivalente a 48 mil galones de agua potable.

El consumo de agua potable de la entidad representó 4.7 millones de galones, un aumento del 8.7% respecto al 2019, el cual es explicado por la puesta en marcha del nuevo edificio de negocios y el uso de agua para sanear e higienizar espacios en cumplimiento de los protocolos de COVID-19 (Gráfico 8.6).

GRÁFICO 8.6
Consumo de agua potable del 2018 al 2020, en galones



INVERSIÓN SOCIAL



El compromiso de APAP con el desarrollo económico, social y ambiental de las comunidades donde opera y con la sociedad dominicana, se materializa a través de la inversión en proyectos que contribuyen a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) de las Naciones Unidas directamente relacionados al fomento del ahorro, educación, inclusión, medio ambiente y el bienestar de las personas.

El volumen de inversión social de APAP en 2020 ascendió a RD\$30.5 millones, de los cuales RD\$17MM fueron destinados como soporte financiero a proyectos sociales y comunitarios de atención a la condición sanitaria mundial de la pandemia; RD\$5MM al programa de educación y primer empleo para jóvenes; RD\$5MM en la estrategia de inclusión financiera de personas con discapacidad y RD\$3.5MM en su programa de vivienda y educación financiera.

DALE UN CHANCE

El compromiso de APAP de apoyar el acceso a la educación superior y primer empleo en jóvenes, cosechó grandes frutos durante este año. Cabe destacar los siguientes:

- 16 nuevos profesionales graduados con honores.
- 73 estudiantes que continuaron cursando sus carreras en APEC, PUCMM e INTEC, becados por APAP.
- 2 nuevos estudiantes con discapacidad se integraron a Dale Un Chance.
- 153 estudiantes de excelencia académica se han integrado al programa desde su creación.

APAP TODOS

APAP se ha constituido en un referente de accesibilidad e inclusión de personas con discapacidad en el sistema financiero dominicano y en un modelo de responsabilidad social empresarial integrado a su cadena de valor.

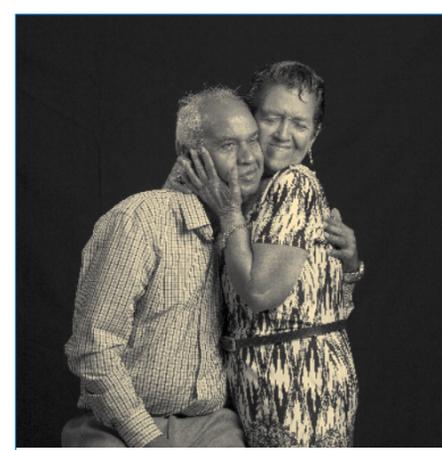
“El mundo que miran mis ojos, que tocan mis manos”, Publicación multimedia que integra formatos impresos y digitales de la industria editorial, destaca historias sobre la trascendencia de 9 personas, sentando un precedente para la visibilidad de los logros y aportes de las personas con discapacidad en la República Dominicana.

APAP recibió por cuarto año consecutivo el “Sello RDIncluye” en la categoría ORO del Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD) y el Consejo Nacional de Discapacidad (CONADIS) en reconocimiento a las buenas prácticas de inclusión.

Empresas Sostenibles 2020, reconocimiento del CONEP y PNUD a APAP, por sus buenas prácticas de inclusión financiera de personas con discapacidad, incluida en la primera Edición del Catálogo de Practicas Prometedoras.



AMELIA BREA BERMÚDEZ
La luz de los lugares que pisa



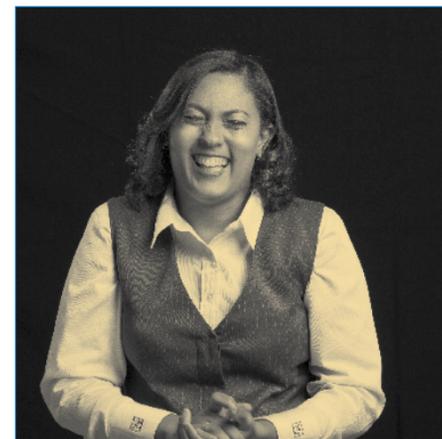
APOLINAR ESTÉVEZ
Razones para vivir



CRISTINA FRANCISCO
Hilander de sueños



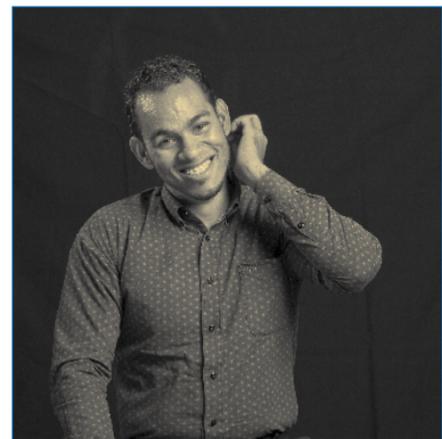
IVELISSE VILLAVICENCIO
¿De qué color son las estrellas?



MARIANA RONDÓN
Mariana es más grande que sus silencios



MELQUI PÉREZ
El arte de dibujar el mundo con las manos



NOMAR RODRÍGUEZ
Una lengua escrita en el viento



ROBERT DE LA CRUZ
Siempre sabe dónde está la luna



TOMMY GUZMÁN
La urgencia de vivir

UN TECHO PARA NUESTRA GENTE

La mejora de la calidad de vida de los colaboradores se construye con herramientas que aporten a su bienestar, por lo que APAP mantiene su compromiso de reconocer y premiar la lealtad y desempeño de su personal destinando esfuerzos en su programa "Un Techo por Nuestra Gente".

- **RD\$3.5MM** destinados para el programa e iniciales de vivienda.
- **8** colaboradores participantes.
- **4** nuevos colaboradores con techo propio.
- **46** ganadores desde la creación del programa.

"Me siento muy valorada por la institución, APAP ha traído a mi vida y a la de mi familia bienestar en todos los sentidos"



Dayhana Viloria Gestora de Cobros

"La oportunidad de poder adquirir mi casa propia, sueño que todos anhelamos cumplir y más cuando tenemos familia. Gracias mil a APAP y a todos los involucrados en tan importante proceso, estoy más que orgullo"



Jorge Feliz Analista de Mantenimiento Monetario



Anadelina González Camarera

"Este era un proyecto también de mi familia, de mi madre. Me decía que no quería morirse y no verme con mi casa para mí y mi hijo. Ha sido muy emocionante"



Jennyffer Ventura Auxiliar administrativa de Cobranzas

"Mi familia y yo estamos muy agradecidos con Dios y con APAP por regalarnos la oportunidad de tener un techo propio, me siento súper feliz y orgullosa de pertenecer a la gran familia de APAPsionados. Indiscutiblemente, el 2020 fue un año de grandes bendiciones para mí y mi familia"

TALENTO SOLIDARIO

La solidaridad no se detuvo, se virtualizó.

En un año de grandes retos, donde fue necesario el distanciamiento físico, los colaboradores de APAP no detuvieron su espíritu solidario, por lo que virtualizaron su forma de materializar la solidaridad en el voluntariado corporativo APAP obteniendo los siguientes resultados:

- **118** talentos solidarios
- **447** horas de voluntariado

INICIATIVAS Y ALIANZAS

APAP refrenda su apoyo al ODS 17: Alianza para lograr los objetivos, a través de la participación y apoyo en las siguientes, organismos internacionales y organizaciones sin fines de lucro:



MIEMBROS DE LA JUNTA DE DIRECTORES

LAWRENCE HAZOURY TOCA	PRESIDENTE JUNTA DE DIRECTORES
LUIS LÓPEZ FERREIRAS	VICEPRESIDENTE JUNTA DE DIRECTORES
DAVID FERNÁNDEZ WHIPPLE	SECRETARIO JUNTA DE DIRECTORES
JOSÉ MARCELINO FERNÁNDEZ RODRÍGUEZ	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
MANUEL ELISEO FERNÁNDEZ	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
MÓNICA ARMENTEROS DE TORRÓN	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
PEDRO ESTEVA TRONCOSO	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES
GUSTAVO ARIZA PUJALS	MIEMBRO JUNTA DE DIRECTORES

VICEPRESIDENTES

GUSTAVO ARIZA PUJALS	VICEPRESIDENTE EJECUTIVO
ADALGIZA DE JESÚS GARCÍA	VICEPRESIDENTA AUDITORIA
AMELIA PROTA MARTÍNEZ	VICEPRESIDENTA DESARROLLO CORPORATIVO
CARLO SARUBBI ROSA	VICEPRESIDENTE OPERACIONES Y ADMINISTRACIÓN
ELIEL DAVID JIMÉNEZ ROMERO	VICEPRESIDENTE FINANZAS
GUSTAVO ALEJANDRO TORO SCHRODER	VICEPRESIDENTE TECNOLOGÍA DE LA INFORMACIÓN
JINNY ALBA FELIZ	VICEPRESIDENTA TESORERÍA
JOHN MICHAEL LLANOS CHUMBE	VICEPRESIDENTE RIESGOS
NURYS MARTE JIMÉNEZ DE OVALLE	VICEPRESIDENTA NEGOCIOS
SANDY MEJÍA MEDINA	VICEPRESIDENTA CUMPLIMIENTO REGULATORIO Y PLAFT

DIRECTORES

ALBERICH PUJOLS BATISTA	Director Arquitectura Tecnológica
ALFREDO MARÍNEZ ZABALA	Director Regional
ANGEL ALBERTO FORCADELL	Director Operaciones Productos Bancarios
BLADIMIR DÍAZ AGUILAR	Director Auditoria Operativa y Financiera
CAROLINA MARÍA VARGAS ORTIZ	Directora Mesa de Dinero
CHARLYN VICKIANA NILS DE JESÚS	Directora Desarrollo Mantenimiento Software
CLARA JOSEFINA PEGUERO SENCIÓN	Directora Consultora Jurídico
CLARITZA INMACULADA POCKELS DÍAZ	Directora Cumplimiento Regulatorio
DANIEL ANTONIO SANTOS GRULLÓN	Director Operación del Servicio TI
DANIELA ALEXANDRA AZAR CASTAN	Directora Prevención de Lavado de Activos
DENISSE CLAUDINE PIMENTEL SANTANA	Directora Recuperación de Créditos
GISELLE MARIE COTT LÓPEZ	Directora Mesa de Divisas
GUIDO ANTONIO CASTILLO TAVERAS	Director Mesa de Títulos Empresarial
HERENIA BETANCES PÉREZ	Directora Control Financiero
HUASCAR RAFAEL PÉREZ SARRAFF	Director Protección Integral
ICELSA ISABEL DÍAZ DAUHAJRE	Directora Banca Digital y Canales
IVANNIA MASSIEL MITCHELL SÁNCHEZ	Directora Operaciones Medios de Pago y CD
JOSÉ ANDRÉS OROZCO ENCARNACIÓN	Director Estrategia y SPM0
JOSEFINA MARÍA MORALES GONZÁLEZ	Directora Administrativo
JULY MERCEDES GRANDEZ PORTOCARRERO	Director Riesgos Financieros
LAURA PATRICIA HACHÉ NADAL	Directora Talento y Cultura
LEANDRO GABRIEL SEBELE MILOWSKI	Director Mercadeo y Productos
MAITÉ GONZÁLEZ PUIG	Directora Mesa de Títulos
MARÍA RAMONA MARTE TAVAREZ	Directora Negocios de Sucursales
MARIELI ECHAVARRÍA FERNÁNDEZ	Directora Fábrica de Operaciones
MILDRED JOSEFINA MINAYA MEJÍA	Directora Reputación y Sostenibilidad
NANCY ABRÉU DE UREÑA	Directora Compras
NEIT RAFAEL NIVAR JORGE	Director Banca Empresarial
OTTO JUSTO KUNHARDT	Director Calidad y Excelencia Organizacional
PAMELA STEPHANIE GONZÁLEZ LIRIANO	Directora Riesgos No Financieros y Control Interno
PATRICIA MILAGROS ANTONIOLI DELUCCHI	Directora Riesgo de Crédito
SAMUEL ALBERTO GUERRA RODRÍGUEZ	Director Auditoría de TI
SHARIFF AIMÉE MEDINA ABRÉU	Directora Operaciones Canales Presenciales
YUDERKA CHONG FRANCO	Directora Planificación Financiera

DIRECTORIO DE OFICINAS, SUCURSALES Y AGENCIAS

REGIÓN CENTRAL

SAMBIL

Av. John F. Kennedy,
Plaza Sambil
Tel. 809-567-8054, 809-565-3880



VILLA CONSUELO

C/Eusebio Manzueta No. 157
Tel. 809-536-1908, 809-536-0844

TRINITARIA

Calle Josefa Brea No. 74
Esq. Calle Teniente Amado
García
Tel. 809-689-1715, 809-688-9674

DUARTE I

Av. Duarte No. 451
Esq. C/Diego Velásquez
Tel. 809-681-3426, 809-684-1421



VILLA MELLA

Av. Hermanas Mirabal
Esq. Gral. Modesto Díaz
Urb. Máximo Gómez
Tel. 809-568-4949, 809-568-4929

CRISTO REY

Av. Nicolás de Ovando No. 425
Tel. 809-472-7011, 809-472-7012,
809-472-7013



MÉXICO

Av. México Esq. C/José Reyes
1er. Nivel, Villa Francisca
Tel. 809-688-4022, 809-688-2912



GAZCUE

Av. Independencia No. 157
1er. Nivel del Condominio GS
Tel. 809-221-5353, 809-221-5539



SIRENA VILLA MELLA

Av. Charles de Gaulle
Esq. Hermanas Mirabal
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-568-9767, 809-568-9796

REGIÓN SUR

SIRENA AUT. DUARTE

Aut. Duarte Km. 13.5
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-372-0734, 809-372-0735



CACIQUE

Av. Independencia
Esq. Calle 1ra (Hernán Suárez)
Plaza Cacique
Tel. 809-532-1717, 809-533-9488



BRAVO PROLONGACIÓN 27 DE FEBRERO

Supermercados Bravo
Av. Prolongación 27 de Febrero
Tel. 809-537-1911, 809-537-2773



HAINA

Calle Sánchez
Esq. Av. Las Caobas
Tel. 809-957-1050, 809-957-0439

LOS ALCARRIZOS

C/ Duarte No. 88-A
Tel. 809-473-1950, 809-473-1335

SAN CRISTÓBAL

Av. Constitución
Esq. María Trinidad Sánchez
Tel. 809-528-3822, 809-528-3848

SIRENA SAN CRISTÓBAL

Antigua Carret. Sánchez
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-527-7322, 809-527-7371

PLAZA LUPERÓN

Av. Independencia
Esq. Av. Luperón, Plaza
Luperón,
Local Comercial No. 22
Sector 12 de Haina, Km. 12
Carret. Sánchez
Tel. 809-740-2000,
Fax. 809-740-2001

INDEPENDENCIA

Av. Independencia Km 9
Carret. Sánchez
Buenos Aires del Mirador
Tel. 809-535-7556, 809-535-7873



HERRERA

Av. Isabel Aguiar
Esq. Emeterio Méndez #354
Tel. 809-537-5870, 809-537-6081

JUMBO LUPERÓN

Av. Luperón
Esq. Gustavo Mejía Ricart
Centro Comercial Jumbo,
Las Praderas
Tel. 809-227-0428

NORTE



PLAZA JORGE II

Av. Bartolomé Colón
Plaza Jorge II
Ens. Julia, Santiago
Tel. 809-580-1472, 809-583-8010

SUP. NACIONAL VILLA OLGA

Av. Juan Pablo Duarte
Plaza Paseo Santiago
1er. Nivel esq. Calle México
Tel. 809-724-2366

LA FUENTE

Ave. Circunvalación no. 411,
Plaza Ulloa,
Frente al Supermercado
La Fuente, Santiago
Tel. 809-734-0342, 809-734-0345



SAN FRANCISCO

C/ Restauración No. 19
Centro de la Ciudad
Prov. Duarte
Tel. 809-244-1902

SANTIAGO (PLAZA OPTIMUS)

Av. 27 de Febrero
Esq. Onésimo Jiménez
Plaza Optimus
Local Comercial No. A-1-15
del Bloque II, 1er. Nivel
Tel. 809-724-3200, 809-724-3201

GURABO

Carretera Luperón KM 4 1/2
Plaza Miramar
Tel. 809-736-9100, 809-736-9114

JUMBO MOCÁ

Ave. Los Agricultores
Esq. Antonio de la Maza
Tel. 809-578-3221, 809-578-3228

JUMBO LA VEGA

Av. Pedro A. Rivera
Tel. 809-824-3650



SIRENA PUERTO PLATA

Av. General Gregorio Luperón
Tel. 809-895-6045

ESTE



OZAMA

Av. Sabana Larga No. 114
Esq. Curazao, Ens. Ozama
Tel. 809-594-3706, 809-594-6471

LOS MINA

C/Presidente Estrella Ureña
No. 104
Tel. 809-594-8361, 809-594-7464

SAN VICENTE DE PAÚL

Av. San Vicente de Paul No. 140
Esq. C/ Carretera de Mendoza
Palmas de Alma Rosa
Tel. 809-593-4016, 809-596-9296



SIRENA SAN ISIDRO

Aut. San Isidro
Centro Comercial La Sirena
Tel. 809-788-6503, 809-788-6511

CHARLES DE GAULLE

Av. Charles de Gaulle
Esq. C/José Fco. Peña Gómez
y Ramón Javier Bautista
Villa Carmen
Tel. 809-547-8650, 809-595-8145

MEGACENTRO

Av. San Vicente de Paul
Esq. Carretera Mella
Local No. 57-A
Plaza Comercial Megacentro
Altos de Cancino
Tel. 809-692-1080, 809-692-1084

VERÓN

Centro Cial. Verón Center
Local A1 Carret. Higüey - Bavaro
Punta Cana, Cruce de Verón
Tel. 809-455-1457, 809-455-1158

LA ROMANA

C/ Francisco del Castillo
Márquez No. 56
Esq. Eugenio A. Miranda
Tel. 809-813-2645, 809-813-5112

HIGÜEY

Multiplaza Higüey
Calle Jose A. Santana
Carret. La Romana - Higüey
Esq. Hermanos Goico Morales
Locales 406 y 407, 1er. Nivel.
Tel. 809-933-3149

OESTE



LOS MAESTROS

Av. Rómulo Betancourt No. 1752
Edif. R&T, local comercial G-H
1er. Nivel
Tel. 809-482-6848,
809-482-6858

27 DE FEBRERO

Av. 27 de Febrero No. 352
Esq. C/18, Ens. Quisqueya
Tel. 809-567-8082

ARROYO HONDO

C/ Luis Amiama Tió
Esq. C/Juan Tomás Mejía y Cotes
Local Comercial No. 102
1er. Piso, Arroyo Hondo
Tel. 809-562-1428

TIRADENTES

Av. Tiradentes No. 25
Esq. Gustavo Mejía Ricart
Local 102, Torre Hipotecaria
Ensanche Naco
Tel. 809-541-7464, 809-541-7468



SAN GERÓNIMO

Av. Núñez de Cáceres No. 11
Urb. San Gerónimo
Tel. 809-472-0205, 809-548-8512

BELLA VISTA

Av. Sarasota
Plaza Bella Vista Mall
1er. Nivel
Tel. 809-255-0701,
809-255-0702

CCN 27 DE FEBRERO

Av. 27 de Febrero
Esq. Abraham Lincoln
Tel. 809-732-7365

PLAZA LAS AMÉRICAS

Av. Winston Churchill
Esq. Av. Paseo de los Locutores
Plaza Las Américas II,
Local Y-1-A, Ensanche Piantini
Tel. 809-381-2062, 809-381-2064

ÁGORA MALL

Av. Abraham Lincoln
Esq. Jonh F. Kennedy
Tel. 809-547-7777, 809-547-5555,
809-547-6666



BRAVO REP. DE COLOMBIA

Av. República De Colombia no.69
Tel. 809-922-7300, 809-922-7400



GALERÍA 360

Av. John F. Kennedy
Plaza Galería 360
Tel. 809-542-7800, 809-542-7888

OP



OFICINA PRINCIPAL

Ave. Máximo Gómez
Esq. Ave. 27 de Febrero
El Vergel
Tel. 809-689-01771



**ENCUENTRA
NUESTRAS
SUCURSALES
INCLUSIVAS
EN WAZE COMO:**

APAPINCLUSIVO



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

www.apap.com.do



@AsocPopular



Asociación Popular



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos



@asocpopular



Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

PRODUCCIÓN EDITORIAL

Dirección de Reputación y Sostenibilidad

DISEÑO

Elías Roedán

FOTOGRAFÍAS

Ricardo Piantini Hazoury

Fernando Calzada

VCON Films

PLANO ELEVACIÓN

Arq. Jaico Rodríguez Santos

A partir del 2020, alineada a nuestra estrategia de digitalización, eficiencia operativa y reducción de impacto ambiental la memoria no se estará imprimiendo y estará disponible en formato digital.

Para cualquier comentario, información o sugerencia,

favor ponerse en contacto: +1 (809) 689.0171

Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

Av. Máximo Gómez esq. Av. 27 de Febrero, Santo Domingo, República Dominicana



 **ASOCIACION POPULAR**
DE AHORROS Y PRESTAMOS

