



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL 2012



ASOCIACION POPULAR
DE AHORROS Y PRESTAMOS

TABLA CONTENIDO

Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo	3
Asociación Popular de Ahorros y Préstamos	4
Gobierno corporativo	8
Compromiso con los clientes	15
Relaciones íntegras con los suplidores	18
Calidad de vida en la empresa	20
Gestión de eficiencia y conciencia ambiental	25
Vinculación solidaria con la sociedad	28
Pacto Global de las Naciones Unidas	33
Global Reporting Initiative	34
Sobre este informe	40



Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo

Es de gran satisfacción y orgullo presentarles nuestro primer reporte dedicado completamente a las prácticas de responsabilidad social empresarial de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos y que complementa la Memoria Anual del año 2012, con información sobre nuestro comportamiento institucional en áreas que son cada vez más importantes en la consecución de una sociedad más equitativa.

En abril del 2012 dimos un paso adelante al adherirnos al Pacto Global de las Naciones Unidas, una de las iniciativas más importantes a nivel mundial para la integración de las prácticas empresariales con diez principios universalmente aceptados relacionados con los derechos humanos, medio ambiente, derecho laboral y anticorrupción. APAP se identifica plenamente con estos principios, siendo compartidos por todos los miembros de la Junta de Directores y reflejados en nuestros empleados y en nuestro comportamiento institucional.

Este reporte de sostenibilidad se realizó de acuerdo a estándares GRI (Global Reporting Initiative), internacionalmente aceptados y reconocidos, siendo la primera institución financiera dominicana que los incorpora, lo que manifiesta nuestro compromiso con la transparencia y con una gestión socialmente responsable, sostenible y de cara hacia el futuro.

El compromiso adquirido por la Asociación Popular a partir del 1962, año de su fundación, con la búsqueda del bien social se ha fortalecido con los años, aunado a una gestión dinámica y eficiente, abierta a las innovaciones, proactiva y cada vez más diversificada, liderando un mercado cada vez más demandante pero manteniéndose fiel y coherente a sus postulados originales.

En los Valores APAP y con la Obra Social, reflejamos nuestro entusiasta empeño en un comportamiento ejemplar y solidario, haciéndolo realidad gracias a la calidad humana del personal de la institución.

En ese sentido, la Obra Social APAP, alineada a los ejes estratégicos de la institución, tiene como puntales la educación, el medio ambiente y la calidad de vida en la empresa, impactando la sociedad dominicana en su conjunto mediante los programas “Dale un Chance”, “Talentos Solidarios APAP”, “El Lado Verde de APAP” y “Un Techo por Nuestra Gente”.

Lo que hemos logrado a través de la Obra Social APAP ha repercutido a nivel local e internacional, donde solo en el año 2012, la institución fue reconocida como una de las mejores empresas



para trabajar en el país (Revista Mercado) y en el Caribe (Great Place to Work), y el programa “Un Techo por Nuestra Gente” recibió el reconocimiento por parte de las Naciones Unidas y la Cumbre Rio+20 por lo novedoso de su aporte a la sociedad.

Estimados socios ahorrantes y amigos, desde hace más de 50 años asumimos un compromiso que afrontamos con visión de futuro, responsabilidad, ética y eficiencia. Más allá de los indicadores financieros que reflejan nuestro liderazgo y fortaleza como institución, queremos presentarles nuestro lado más social y humano, asegurándonos de retribuir a la sociedad mediante una relación responsable con las autoridades, un trato solidario con nuestros empleados e instituciones de bien social, reglas claras con nuestros clientes, asociados y proveedores y un cuidado apropiado del medio ambiente.

GUSTAVO ARIZA PUJALS
Vicepresidente Ejecutivo

Asociación Popular de Ahorros y Préstamos

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 institución 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 50 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 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 50 años. En este período, APAP ha logrado consolidarse como la sexta 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.

En la actualidad, APAP cuenta con un plan estratégico anclado en la atención al cliente, la adquisición de tecnología de punta y la consolidación de un modelo de gobierno corporativo de estándar internacional, lo cual ha marcado la base para el continuo

crecimiento sostenido y la búsqueda del fortalecimiento y diversificación de las operaciones financieras.

PRIMERA ENTIDAD MUTUALISTA de la República Dominicana

50 AÑOS apoyando el sector construcción, el financiamiento de viviendas y los sectores más productivos del país.

Certificada como Mejor Empresa para Trabajar
Great Place to Work

Empresa más admirada del país, sector mutualista

Revista Mercado, 2012

Productos

Una oferta de productos diversificada le ha permitido mantener el liderazgo en el financiamiento de viviendas económicas y contribuir con el desarrollo de sus socios ahorrantes y clientes.

PERSONALES Y FAMILIARES

CUENTAS DE AHORRO

CERTIFICADOS FINANCIEROS

TARJETAS DE CRÉDITO

PRÉSTAMOS

- Personales, vivienda, vehículos

BANCA SEGUROS

- Seguro de protección financiera
- Seguros de vida, incendios, vehículos

ASISTENCIA PERSONALIZADA

COMERCIALES

PRODUCTOS DE DEPÓSITOS

CERTIFICADOS FINANCIEROS

LÍNEAS DE CRÉDITO

PRÉSTAMOS COMERCIALES

- Para financiamiento, construcción, inversión y expansión
- Hipoteca comercial

SERVICIOS DE TESORERÍA

- Compra y venta de divisas, títulos, productos derivados
- Depósitos a largo plazo

ASESORÍA FINANCIERA ESPECIALIZADA

50 Sucursales

Santo Domingo

Santiago

San Francisco de Macorís

La Romana

San Cristóbal

Verón

Bávaro

Haina

Indicadores financieros 2012

Con visión y prudencia se ha garantizado el crecimiento sostenido y la confianza de los inversionistas.

Clasificación de riesgo Fitch Rating, 2012

A+

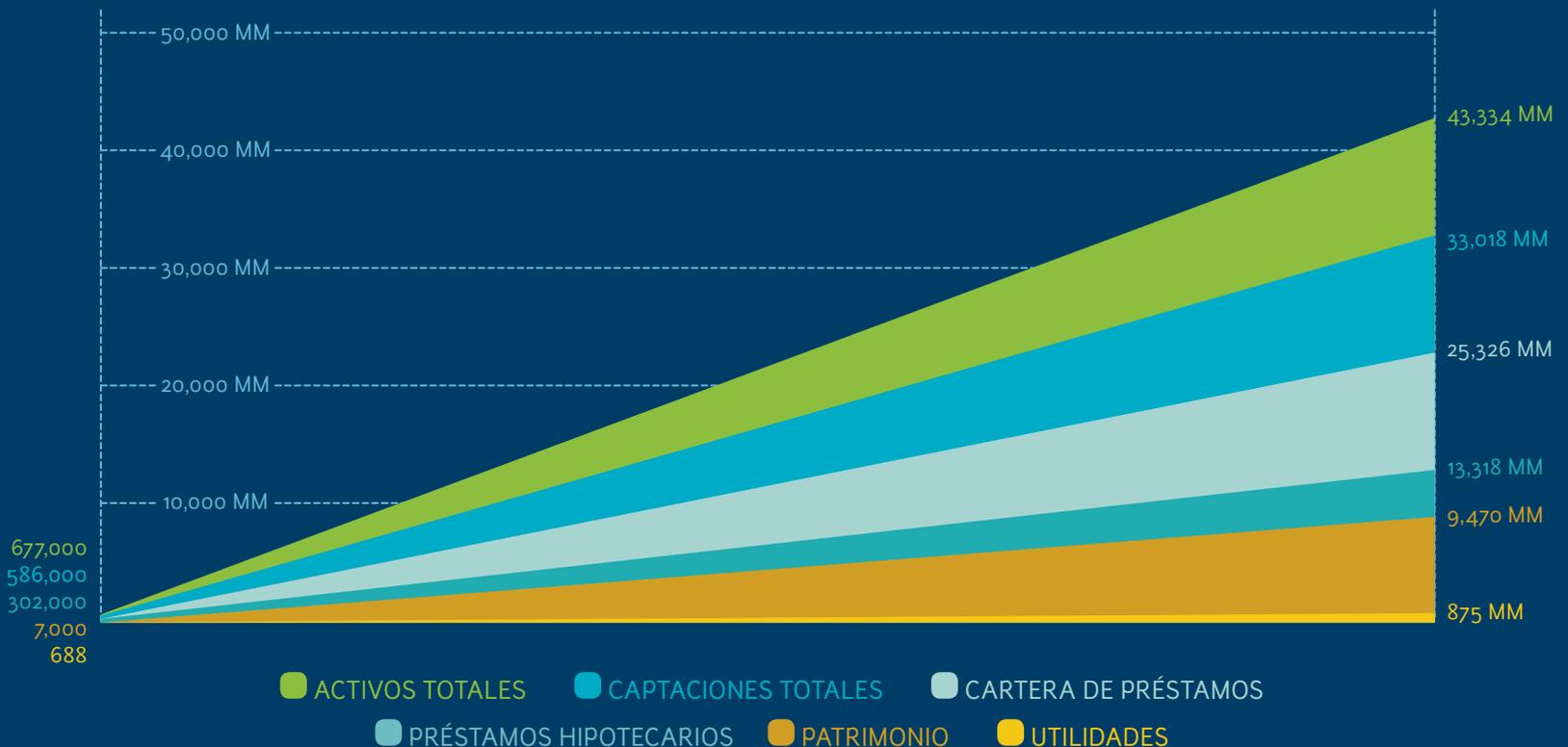


Para información financiera detallada, ver los Estados Financieros Auditados 2012.
www.apap.com.do

50 años de crecimiento

1962

2012



Responsabilidad Social Empresarial de APAP

Desde sus inicios, la búsqueda del bienestar social ha formado parte de la gestión de APAP. Como entidad mutualista, este principio queda establecido en la naturaleza misma del negocio. Lo que empezó como una institución con el objetivo de facilitar la consecución de la vivienda familiar mediante el ahorro, se ha convertido en un modelo de gestión financiera con sensibilidad social, incorporando en la Declaración de Principios de Gobierno Corporativo y dentro de su plan estratégico el apoyo a acciones sociales y comunitarias en las áreas donde desarrolla sus negocios.

Educación, medio ambiente y calidad de vida en la empresa son los focos estratégicos de la Obra Social APAP, el programa de Responsabilidad Corporativa de la empresa. APAP es la segunda entidad financiera con mayor volumen de inversión en Responsabilidad Social en la República Dominicana, aportando más de RD\$34 MM en el año 2012.

Como parte de este compromiso, en el 2012 la institución se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas, pasando a formar parte de una red de empresas alrededor del mundo que comparte la visión de una gestión empresarial socialmente sostenible y responsable. Con este convenio, APAP ratifica la incorporación voluntaria que hace de sus lineamientos institucionales con los principios de esta iniciativa, los cuales son universalmente aceptados en las áreas de derechos humanos, estándares laborales, medio ambiente y lucha contra la corrupción.



Obra Social APAP

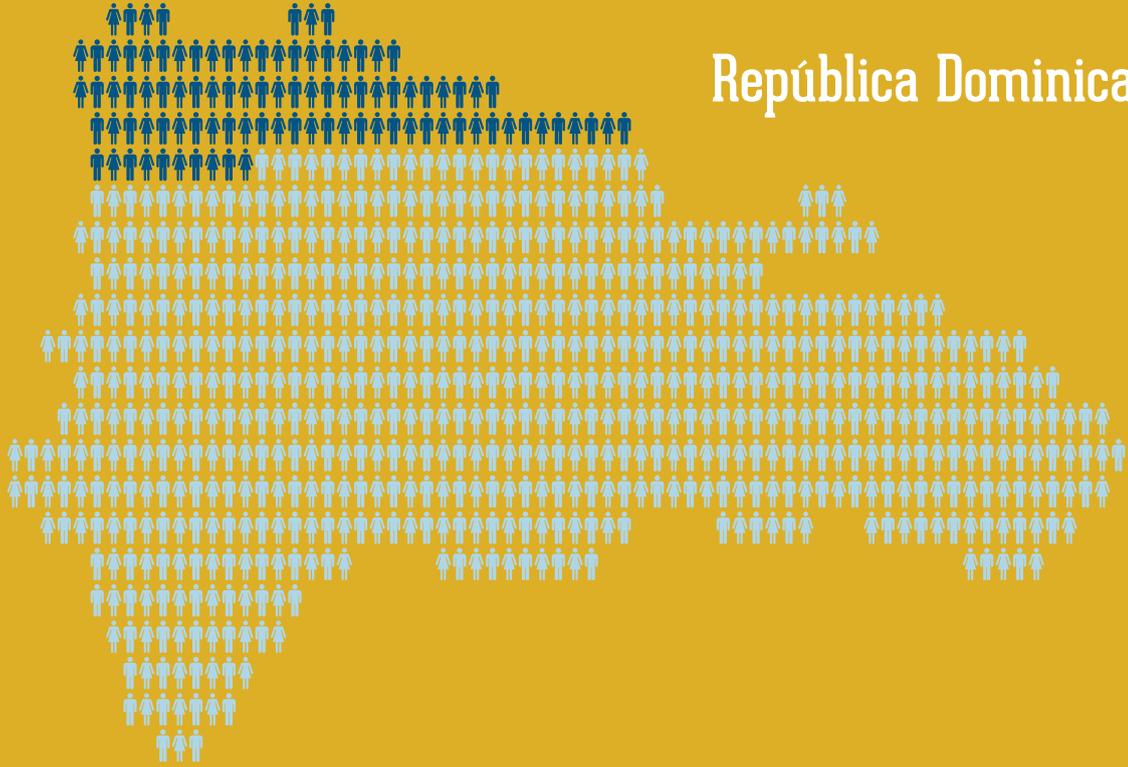
A partir de su reorganización en el año 2010, la Obra Social APAP desarrolla programas alineados a la estrategia organizacional de la empresa: “El Lado Verde de APAP”, “Talentos Solidarios APAP” y “Un Techo por Nuestra Gente”, logran combinar los principios bajo los cuales se desarrolla el programa: próximo, sostenible, voluntario y memorable.

En el 2011, la Obra Social APAP se refuerza en el renglón educativo al incorporar “Dale un Chance”, un programa de pasantías financieras para bachilleres de excelencia académica.

Estos programas han logrado un impacto perdurable en la sociedad y los empleados de la institución. “Un Techo por Nuestra Gente” ha sido reconocido a nivel nacional e internacional por instituciones como la Cámara Americana de Comercio de la República Dominicana en 2011; así como por las Naciones Unidas y la Cumbre Rio +20 en 2012 por su valor a la sociedad, innovación y buenas prácticas.



República Dominicana



+75,000

personas impactadas
directamente

+600,000

personas impactadas
indirectamente

a través de los programas de
Responsabilidad Social Empresarial de APAP

Gobierno corporativo



Gobierno corporativo

Una ejemplar gobernanza corporativa marca la cultura institucional de APAP y delimita el comportamiento de quienes interactúan en ella.

Considerando las exigentes demandas del mercado, así como las frecuentes modificaciones legislativas y regulatorias a nivel local y las necesarias actualizaciones bancarias a nivel mundial, en el año 2006 la entidad se planteó una restructuración de su plan estratégico y del gobierno corporativo. El resultado de este esfuerzo es la actual puesta en marcha de un robusto esquema de gobierno que asegura

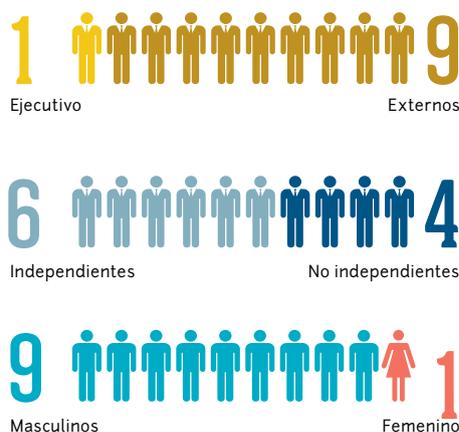
el máximo rendimiento de administración societaria, financiera y social. La estructura está modelada para cumplir con los más altos estándares, promoviendo una visión de responsabilidad entre los líderes y poniendo en práctica mecanismos y políticas de supervisión, monitoreo y autorregulación pertinentes para satisfacer las máximas exigencias del sector, tanto a nivel local como internacional.

Para el Informe del Gobierno Corporativo 2012 completo (en lo adelante referido como IGC2012) y más detalles sobre las políticas aquí mencionadas, ver la Memoria Anual de APAP 2012, www.apap.com.do

Órganos de Administración

La Junta de Directores es el máximo organismo de gobierno de la entidad, como queda estipulado en el Principio I de la Declaración de Principios adoptada en el año 2007. En ella recaen las máximas responsabilidades de administración de la Asociación, así como la determinación y supervisión de las estrategias y políticas más relevantes del negocio. Con una balanceada composición de miembros independientes y no independientes, está conformada por diez profesionales altamente capacitados y es encabezada por el Sr. Hipólito Herrera, miembro externo independiente quien es parte de la Junta desde el año 1965 y su presidente desde el año 2008. Por su lado, el más alto ejecutivo, el Sr. Gustavo Ariza Pujals, Vicepresidente Ejecutivo de APAP, forma parte del órgano como miembro interno y no independiente desde el año 2006 (ver IGC2012 acápite II.B.1.2).

JUNTA DE DIRECTORES



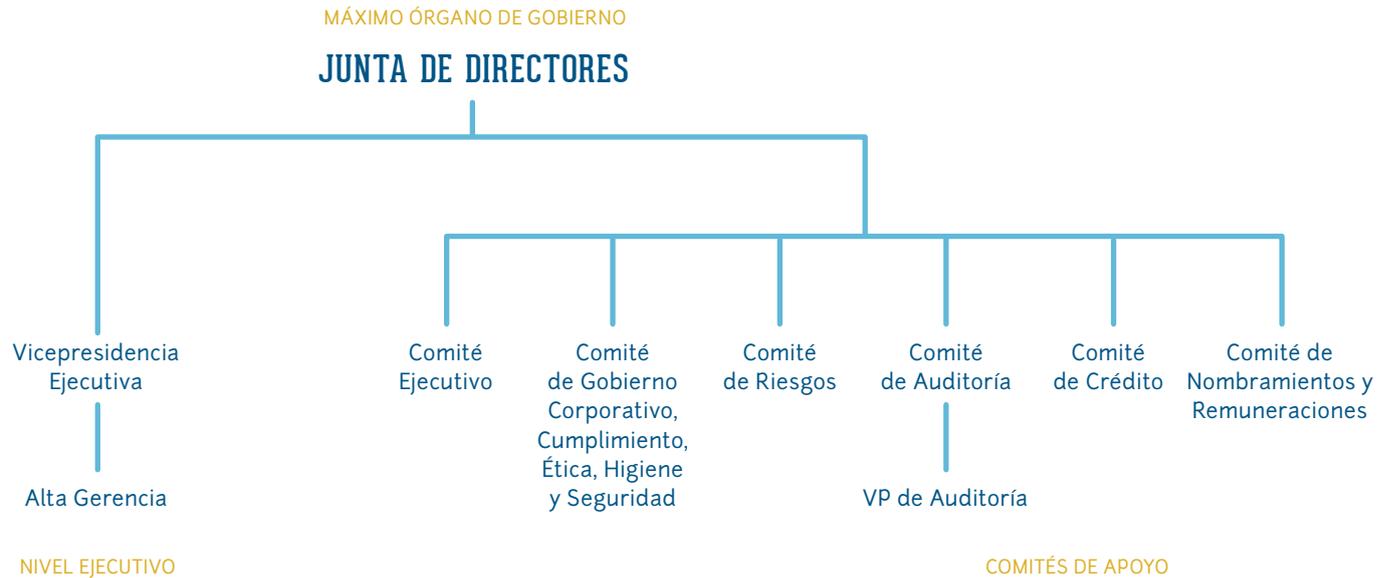
El comité de Nombramiento y Remuneraciones asiste a la Junta de Directores en el proceso de nombramiento, remuneración, reelección y cese de los miembros de la Junta de Directores y la Alta Gerencia (IGC2012: II.B.3.4.D), así como en la formulación de las políticas de nombramiento y remuneración a todos los niveles de la entidad, en la forma y conforme a las normas legales y reglamentarias establecidas, las disposiciones de los estatutos sociales, el Reglamento Interno de la Junta de Directores, el Protocolo General de Comités y los estatutos específicos del Comité como amparo para sus funciones.

ALTA GERENCIA



El comité asiste activamente en el proceso de elección de los miembros de la Junta de Directores y ofrece sus recomendaciones a la Junta de Directores y ésta, a su vez, a la Asamblea General (IGC2012: II.B.1.6.B).

Como apoyo a la Junta de Directores, seis comités (Ejecutivo, de Riesgos, de Auditoría, de Nombramientos y Remuneraciones, de Gobierno Corporativo, Cumplimiento, Ética, Higiene y Seguridad, así como el Comité de Crédito) asisten en la gestión, control y fiscalización de la entidad junto a la Alta Gerencia.



Adicionalmente se determinan las calificaciones para elegibilidad, la evaluación de los candidatos y su consecuente nominación.

Bajo una consolidada política de remuneración (IGC2012: II.B.1.7) se delimita el marco en que se retribuye a la Junta de Directores y la Alta Gerencia, asegurando el lineamiento de la retribución con el desempeño económico de la institución.

El comportamiento de todos los miembros de los órganos de gobierno—Junta de Directores, los Comités de apoyo y la Alta Gerencia—está regido por el principio internacional “el cumplimiento comienza por la cima” y amparado en altos niveles éticos y de conducta. Junto a los estatutos y reglamentos internos, el Código de Ética y Conducta, las Normas de conducta (IGC2012: II.B.1.5.B) y la Política de Ética y Conducta (IGC2012: II.B.1.5) establecen el comportamiento esperado para cada funcionario.

En el acápite II.B.1.5.A del Informe de Gobierno Corporativo relativo a Conflictos de interés y dentro del Código de Ética y

Conducta, se fomentan las políticas relacionadas con la prevención de conflictos de interés entre los miembros de los órganos de gobernanza y la Asociación, así como los mecanismos de manejo y remediación en casos de ocurrencia.

Todos los integrantes de los órganos de gobierno, más los principales funcionarios de APAP, están sujetos a un régimen especial de evaluación y autoevaluación (IGC2012: II.B.4), como lo denota el Reglamento Interno de la Junta de Directores. El proceso de evaluación fue modificado durante el año 2012 para atender a los cambios de la Ley de Sociedades Comerciales, y desde su creación interna en el 2009 e implementación en 2010, anualmente ha dado lugar a la evaluación crítica del desempeño de la Junta de Directores y el mejoramiento de sus actuaciones.

De igual forma, la institución cuenta con mecanismos de comunicación entre sus asociados y la alta esfera de gobierno (IGC2012: I.C-H). Los asociados de APAP cuentan con derecho a voto, así como acceso a la Oficina de Atención al Asociado,

adscrita a la Secretaría de la Junta de Directores, mediante la cual pueden acceder a toda la información relativa a las reuniones de las Asambleas de Asociados.

Control de riesgos y sistema de cumplimiento

Tanto en su gobierno corporativo como a nivel administrativo, APAP cuenta con un responsable manejo de riesgos y sistema de cumplimientos (IGC2012: IV). El Comité de Riesgos sirve de apoyo a la Junta Directiva para el cumplimiento de sus funciones y deberes en materia de administración de riesgos. Entre sus responsabilidades se incluye la recomendación de políticas, proponer límites de exposición de riesgo institucional y la identificación y monitoreo de los diferentes riesgos a los cuales está expuesta la Asociación.

Apoyado por el Comité de Ética, el Comité de Auditoría se encarga de la supervisión y monitoreo de la administración y

desempeño en materia de riesgos, adoptando en el año 2012 nuevos reportes orientados a la Supervisión Basada en Riesgos, establecida por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

De manera independiente y siguiendo los lineamientos estratégicos, la Vicepresidencia de Riesgos y Cumplimientos vela por la administración de riesgos y la puesta en práctica de los controles internos en la parte comercial y administrativa. Durante el 2012 se puso en marcha el monitoreo integral de riesgo en las áreas crediticia, mercado y liquidez, operacional, legal y regulatoria; se mejoró la depuración, automatización y control de los procesos de conciliación y se dio inicio a la segunda fase del proceso de autoevaluación del control interno en procesos críticos. La gestión de auditoría fue reforzada con la implementación del programa de aseguramiento de la calidad para cumplir con las

normas internacionales y las mejores prácticas del sector, como las del COSO, CO BIT y BASEL II a las que la Asociación se suscribe. Se fortalecieron las políticas de prevención e investigación de fraudes, entre otras medidas destinadas a mejorar el ambiente de control interno y la calidad de los procesos.

En disposición con la Ley Monetaria y Financiera y en concordancia con las regulaciones de la Superintendencia de Bancos, las exposiciones de los vinculados y los grupos de riesgos de APAP se encuentran dentro de los límites regulatorios establecidos (IGC2012: III). A su vez, la institución mantiene su compromiso y cumplimiento con las regulaciones de anticorrupción, el apoyo a lucha contra el terrorismo y del lavado de dinero, aplicando el Manual de Control Interno para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamientos

de Terrorismo en sus relaciones con otras entidades. A través de las asociaciones de las cuales es miembro, la institución apoya las posiciones públicas que promuevan la democracia y un desarrollo equitativo, haciendo frente a las prácticas de corrupción en todas sus expresiones.

Para el 2013, a nivel estratégico, APAP ha identificado los siguientes como sus principales retos:

- Preservar niveles de rentabilidad, calidad de cartera, niveles de capitalización y de liquidez.
- Mantener un estricto control de la eficiencia operativa.
- Consolidar mejoras en el índice de morosidad de la cartera, con un mayor monitoreo en créditos al consumo.
- Mantener un buen ritmo de expansión crediticia en un contexto de desaceleración económica.

Compromiso social y ambiental

Desde la Junta de Directores se vela por el cumplimiento de los objetivos económicos, sociales y ambientales de APAP, así como por determinar la estrategia a seguir en cada aspecto. En el año 2007, la Junta de Directores expresó en el Principio VII de la Declaración de Principios la importancia que tiene para la institución y sus miembros conducirse con un alto nivel de responsabilidad interna y externa.

Este compromiso se desprende de la naturaleza misma de la institución como entidad mutualista y data desde sus inicios cuando la Asociación se destinaba exclusivamente al financiamiento de la vivienda familiar, algo que de por sí conlleva una gran responsabilidad social. Es allí donde radica la intrínseca relación entre el comportamiento de los máximos órganos de gobierno y su desempeño en el cumplimiento de los compromisos medioambientales, sociales y de desarrollo sostenible, los cuales quedan formalizados dentro del

sistema de cumplimiento interno (IGC2012: IV.A.2) e incluidos en el tercer principio de la Declaración de Principios.

El Comité de Gobierno Corporativo, Cumplimiento, Ética, Higiene y Seguridad (CCCEHS) sirve de apoyo y asesoría a la Junta de Directores en materia de gobernabilidad corporativa y cumplimiento, ética e higiene y seguridad con el objetivo de lograr las metas y funciones que en dichas materias le corresponden a la Junta de Directores y asume la responsabilidad de coordinar y supervisar el rendimiento de la empresa en este ámbito, asegurando un comportamiento ético y un impacto positivo en la sociedad. Este comité interactúa y reporta directamente a la Junta de Directores. Dentro de los objetivos delimitados para la consecución de las obras de carácter social están aquellas apoyadas por el Programa de Responsabilidad Social Empresarial y la Obra Social APAP, las cuales son gestionadas por la Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas, apoyada por un Equipo de Gestión multidisciplinario que conforman, además del Director de Comunicaciones y RRPP, el Director

de Calidad y Capital Humano, el Gerente de Calidad y el Gerente de Relaciones Institucionales.

Encabezado por la Junta Directiva y en conjunto con el CCCEHS se consolidan las alianzas y el apego de la Asociación a algunas de las iniciativas y los compromisos de carácter nacional e internacional más importantes en términos de responsabilidad corporativa. Muestra de esto es el constante cumplimiento a las normativas de la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana, a las recomendaciones del Foro Conjunto de Regulación de los Mercados Financieros y a las del Comité de Supervisión Bancaria de Basilea, ente supervisor de los Acuerdos de Basilea I y II los cuales la institución ha suscrito. En el 2012 la Asociación se adhirió al Pacto Global de las Naciones Unidas, una de las más importantes iniciativas mundiales para la integración de sus prácticas empresariales con principios de sostenibilidad universalmente aceptados y conforme al cual se elabora este reporte.

Junta de Directores



Alta gerencia



La atención a los principales grupos de interés y su continua interacción con ellos han hecho de APAP una institución reconocida a nivel local e internacional, con altos niveles de confianza y crecimiento entre sus socios ahorrantes, clientes y suplidores, referente como empleador local y reconocimiento por los entes reguladores y clasificadores de riesgos.

GRUPOS DE INTERÉS

	SOCIOS AHORRANTES	CLIENTES	EMPLEADOS	GOBIERNO/ REGULADORES	ONGs	SUPLIDORES/ CONTRATISTAS
FORMAS DE INTERACCIÓN	<ul style="list-style-type: none"> Asamblea General de Asociados (voz y voto) Oficina de Atención al Asociado Centro de llamadas Servicio en línea 24 horas Redes Sociales 	<ul style="list-style-type: none"> Centro de llamadas Servicio en línea 24 horas Redes sociales Buzón de sugerencias Boletines para clientes 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo continuo y diario Buzones de sugerencias Desayunos ejecutivos Boletines internos Programas internos (Toy feli') Programa de voluntariado corporativo Encuestas anuales de clima laboral 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo continuo y transparente Cumplimiento con normas y recomendaciones Participación en comités de regulación, seguridad y operaciones Reportería 	<ul style="list-style-type: none"> Obra Social APAP Dale un Chance Talentos Solidarios APAP 	<ul style="list-style-type: none"> Diálogo oportuno Apoyo en moderna plataforma tecnológica
RESULTADOS	<ul style="list-style-type: none"> 50 años de crecimiento sostenido Mayor nivel de capitalización del sector mutualista 	<ul style="list-style-type: none"> Lanzamiento de nuevos productos de acuerdo a sus necesidades Aumento sostenido de la cartera de clientes Respuestas de reclamaciones y necesidades financieras 	<ul style="list-style-type: none"> Certificada por "Great Place to Work" como "Mejor Empresa para Trabajar" y tercera en su Ranking del Caribe y R.D. Seleccionada por la Revista Mercado como "Mejor empresa para trabajar" del sector mutualista por 7mo. año consecutivo 	<ul style="list-style-type: none"> Mejora clasificación de riesgo Cero multas o incidentes graves 	<ul style="list-style-type: none"> Reorganización Obra Social APAP Reconocimiento local e internacional de los programas 	<ul style="list-style-type: none"> Selección de socios de negocios que comparten la visión de APAP

APAP participa en diversas asociaciones locales e internacionales para promover el desarrollo de causas con las que se relaciona y que tienen un valor estratégico. Lo hace como miembro representante, aportes económicos y en algunos casos como parte de sus organismos de gobierno. A través de ellas se comparten posiciones públicas y se trabaja por el desarrollo y consecución de sus objetivos.

LOCALES

Asociación de Constructores de Vivienda (ACOPROVI)
 Asociación de Jóvenes Empresarios (ANJE)
 BARN Business School
 Cámara Americana de Comercio de la R.D. (AMCHAMDR)¹
 Cámara de Comercio y Producción de Santo Domingo
 Consejo Nacional de Empresa Privada (CONEP)
 Fundación Institucionalidad y Justicia (FINJUS)²
 Fundación Para el Mejoramiento Humano

(Progressio)³
 Instituto Tecnológico Dominicano (INTEC)
 Integral Training Solutions (INTRAS)
 Liga dominicana de Asociaciones de Ahorros y Préstamos (LIDAAP)⁴
 Pontificia Universidad Católica Madre y Maestra (PUCMM)
 Titularizadora Dominicana (TIDOM)⁵

INTERNACIONALES

Great Place to Work
 Instituto Mundial de Caja de Ahorros (IMCA)
 International Union for Housing Finance (IUHF)
 Pacto Global de las Naciones Unidas
 Unión Interamericana para la Vivienda (UNIAPRAVI)⁶
 Young Presidents Organization

[1] Miembro Junta Directores y del Comité Económico

[2] Actual Tesorero y miembro del Consejo de Directores

[3] Vocal de la Junta de Directores

[4] Pasado Presidente

[5] Miembro Consejo de Directores

[6] Pasado Director General

Compromiso con los clientes



Compromiso con los clientes

La atención al cliente y un amplio portafolio de productos y servicios han hecho de APAP la entidad mutualista de preferencia para los dominicanos, elegida por socios y ahorrantes quienes buscan herramientas financieras para atender sus necesidades.

Fundada como una institución dedicada a facilitar el acceso al crédito para la consecución de viviendas, durante sus primeros 50 años la Asociación Popular ha logrado consolidarse y expandirse, ofreciendo una amplia cartera de negocios para clientes personales, familiares y empresariales, satisfaciendo así sus más exigentes demandas financieras.

Prácticas responsables de mercadeo y publicidad

Los valores de ética e integridad imperan en las prácticas de mercadeo, venta de productos y relaciones con los clientes, y son puestos en práctica al desarrollar las ofertas, promociones y nuevos productos en la institución. Amparado en el principio V de la Declaración de Principios de APAP, se establece el compromiso absoluto con la protección de los usuarios.

El compromiso con el más alto nivel de servicio hacia el cliente se refleja desde el momento que se realizan lanzamientos, promociones y ofertas de productos y servicios, cuando las informaciones pertinentes para los clientes son remitidas con un amplio nivel de detalle al personal de contacto directo con clientes, en las sucursales, centros de asistencia telefónica y en la página web. La institución cuenta con la "Guía de Facultades de Clientes" donde se detallan los pasos para elevar correctamente una reclamación.

Para procesos de reclamaciones, APAP cuenta con la Gerencia de Reclamaciones que administra todo el proceso hasta que el cliente recibe respuesta a sus casos con agilidad y calidad. Este sistema de reclamaciones está alineado con las disposiciones del Instructivo de Estandarización de Reclamaciones adoptado por la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana. En 2012, APAP cumplió en un 96% con los plazos previstos sobre compromiso de respuestas a las reclamaciones, un punto porcentual mayor que el año anterior.

La Asociación divulga de manera clara y de fácil acceso toda la información relacionada con sus campañas de publicidad, mercadeo y promociones. Las bases de las campañas promocionales son enviadas a la Superintendencia de Bancos y a la Oficina de Protección al Usuario de los Servicios Financieros para su validación según el reglamento vigente en ambos organismos. Además son publicadas en periódicos de circulación nacional y la página web de la institución, garantizando el fácil acceso por parte de los interesados. Durante el 2012 la Asociación no fue objeto de reclamaciones o multas de los reguladores por estos motivos.

Adaptándose a las tendencias actuales, APAP desarrolló en el 2012 su estrategia de comunicación en redes sociales, pasando a tener presencia en las principales plataformas digitales como Facebook, Youtube y Twitter, consolidándose rápidamente como una de las entidades financieras del país con mayor exposición en estos tipos de medios y otorgando a la institución un mecanismo adicional para brindar orientación y educación financiera e interactuar de forma directa y eficiente con sus socios ahorrantes, clientes y seguidores.

El manejo cuidadoso de la información y la privacidad son parte esencial de la relación con los clientes. Como tal, APAP cuenta con una política de seguridad de la información, la cual cada empleado se compromete a respetar bajo firma y es monitoreada de manera continua. La misma incluye la responsabilidad de cada usuario sobre los recursos de la información, la clasificación y manejo de la información, la protección de códigos asignados, el uso de los servicios en redes, controles sobre software dudosos y medidas de prevención para evitar el uso indebido de los equipos de procesamiento de información.

Excelencia en la satisfacción de los clientes

La satisfacción del cliente es parte de los objetivos estratégicos de la institución y es incorporado en las evaluaciones de desempeño del personal. Cada año, la institución desarrolla estudios de satisfacción de clientes, realizados a través de una entidad externa para asegurar la objetividad del proceso. El estudio consiste en entrevistas personales y telefónicas a los clientes que visitan las sucursales, los cajeros automáticos y aquellos suscritos a los canales electrónicos ap@penlínea y TeleAPAP, mediante indagaciones sobre

SATISFACCION DE CLIENTES

83% → 92%

2008

2012

diversos aspectos agrupados en las cinco dimensiones estándares de la metodología servqual: tangibilidad, confiabilidad, sensibilidad, seguridad y empatía. Con los resultados obtenidos, cada área responsable prepara un plan de acción para actuar en los renglones de mejoras identificadas y mantener aquellos con alta puntuación. Las mejoras implementadas durante los últimos cinco años han logrado elevar el índice general de satisfacción, de un 83% en el 2008 a un 92% en el año 2012.

Fomentando la educación financiera

La República Dominicana es uno de los países de América Latina con más bajo índice de penetración bancaria. APAP, consciente de esto, imparte charlas y talleres para incentivar el ahorro y dar a conocer la importancia de integrarse al sistema financiero. Durante el año 2012 la institución ofreció talleres de educación financiera a más de 400 adultos y principios de ahorro infantil en 50 centros educativos de todo el país, abarcando más de 8,500 niños del nivel básico.



Cero de Oro

Presentada por primera vez en 1968, el Cero de Oro es la campaña de incentivo al ahorro más importante, exitosa y consistente del sistema financiero dominicano. La Asociación Popular de Ahorros y Préstamos ha llevado a cabo esta campaña de manera ininterrumpida desde su primera versión, premiando las prácticas de ahorro de sus clientes y convirtiéndose en una tradición en la República Dominicana.



Relaciones íntegras con los proveedores

Relaciones íntegras con los suplidores

En el ámbito de los negocios, la selección adecuada de suplidores y mantener buenas relaciones con estos son indicadores de una administración responsable y un reconocimiento a la importancia que estos juegan en la consecución de los objetivos internos.

APAP trabaja de la mano con sus suplidores para compartir su visión de gestión responsable y mantener una sólida base para sus operaciones, contando con avanzados mecanismos de cumplimiento y evaluación, y acompañado de un continuo diálogo con ellos.

Impacto en la economía local

En las comunidades donde operan las cincuenta sucursales de APAP, la interacción con los suplidores locales permite satisfacer las demandas operacionales. El 97% de los suplidores con los que se relaciona la institución son locales y a ellos se destinó el 88% de los gastos incurridos durante el 2012. El impulso a la micro y pequeña empresa también juega un importante papel para APAP, satisfaciendo estas demandas puntuales y siendo receptoras de cerca del 3% de los gastos.



MICRO Y PEQUEÑAS EMPRESAS

2.78% del gasto

Una responsable administración de relaciones

En respaldo al cumplimiento de las normas del sistema financiero y a un manejo integral de riesgos, desde las altas instancias del gobierno corporativo de APAP quedan establecidos los marcos que rigen las apropiadas relaciones con los suplidores. La institución cuenta con políticas y procedimientos puestos en práctica por sus diferentes direcciones que posibilitan establecer lazos con suplidores que compartan la visión corporativa de APAP, evitando así caer en complicidad en actos ilícitos, violación de derechos humanos y laborales y en prácticas de corrupción y lavado.

En consonancia con los valores institucionales, en las relaciones con suplidores se comparte el más alto nivel de honestidad e integridad, basado en el respeto a los compromisos contraídos, los términos de confidencialidad y la realización de pagos de manera eficiente y oportuna. Estos lineamientos, que quedan establecidos en el Código de Ética y Conducta, están de igual forma fundamentados en la igualdad de oportunidades para posibles suplidores y la utilización de criterios técnicos, profesionales y éticos para su elección y contratación.

La estructurada política de compras y contratación de nuevos proveedores es implementada, bajo la Dirección

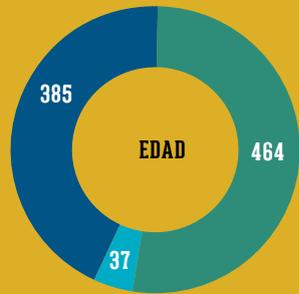
Administrativa, por la Gerencias de Compras, encargada a su vez de la evaluación y depuración. La Gerencia de Cumplimiento y Prevención de Lavado de Activos complementa el proceso velando por el cumplimiento de las leyes y normativas por parte de los proveedores utilizando como referencia el Manual de Control Interno para la Prevención del Lavado de Activos y Financiamientos de Terrorismo. La distribución de responsabilidades entre departamentos y el manejo escalonado de aprobación y autorización de compras permiten disipar los riesgos inherentes del proceso.

Los mecanismos utilizados se llevan a cabo de acuerdo a las mejores prácticas del sector financiero con apropiados niveles de debida diligencia y apoyados en un eficiente soporte tecnológico. Este alcance incluye la depuración en listas internas y listas de actividades judiciales para identificar personas y entidades con antecedentes judiciales, incumplimiento de las leyes e instancias de fraude. El uso de la herramienta Sentinel with Worldcheck de la Thompson Reuters permite identificar y manejar riesgos financieros, regulatorios y de reputación, tanto convencionales como no convencionales. Con esta, APAP logra contrarrestar los riesgos de lavado de dinero y financiamiento al terrorismo a la vez que monitorea continuamente a Personas Políticamente Expuestas (PEP), cumpliendo así con las normativas de anticorrupción y soborno y con el envío regular de reportes a la Superintendencia de Bancos de la República Dominicana.

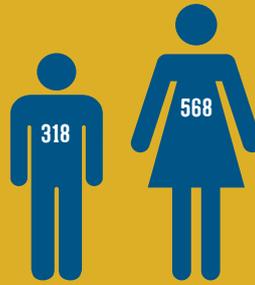


Calidad de vida en la empresa

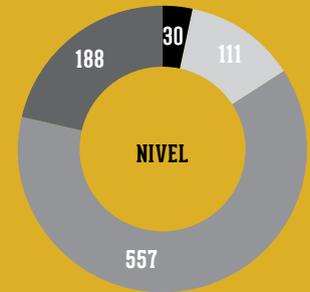
886 empleados en toda República Dominicana



■ <30 AÑOS ■ 30-50 AÑOS ■ >50 AÑOS



HOMBRES MUJERES



■ ALTA GERENCIA ■ ADMINISTRACIÓN
■ GERENCIA MEDIA ■ OPERATIVOS

Índice de rotación

ENTRANTES

157 +

SALIENTES

118 - 13%

Salario mínimo

0% Empleados con sueldos iguales al salario mínimo por ley

1.43:1 Relación salario mínimo por ley con el salario mínimo promedio de la institución

Capacitación

845 empleados capacitados

20,795 horas de capacitación

24.6 horas por empleados

Evaluación

100%

recibieron evaluaciones de desempeño

Incidentes

0

incidentes de discriminación, trabajo forzoso, trabajo infantil o contra la libertad de expresión o asociación

Empleados

100%

Habitán en comunidades locales. Con cobertura de salud complementaria. Familiarizados con el Código de Ética.

Calidad de vida en la empresa

La calidad del capital humano es el soporte para la adecuada puesta en marcha de los objetivos estratégicos y donde descansan los niveles de satisfacción e identificación de quienes laboran en la institución. Como tal, APAP mantiene un fuerte compromiso con su capital humano, trabajando arduamente por ofrecer el mejor lugar de trabajo posible y atender cuidadosamente las necesidades profesionales y personales de sus empleados, permitiéndoles alcanzar un crecimiento continuo dentro y fuera de la institución.

Esta atención a la calidad de vida en la empresa ha sido el soporte para el crecimiento sostenido de la Asociación, dando como resultado una firme consolidación de su liderazgo en el sector mutualista y el reconocimiento local e internacional como uno de los mejores lugares para trabajar en la República Dominicana y el Caribe. Para el año 2012, APAP fue reconocida por 7mo. año consecutivo como empresa más admirada del sector mutualista y en el 2012, como 3er. mejor de la República Dominicana entre empresas de 300 a 999 empleados por la Revista Mercado, publicación dominicana especializada en negocios. Así mismo, APAP recibió la certificación como mejor empresa para trabajar por parte de la firma internacional *Great Place to Work Institute*. En el ranking de esta misma entidad, APAP ocupó la tercera posición dentro de las empresas del Caribe y R. D.

Políticas de Capital Humano

En concordancia con los lineamientos estratégicos trazados por la Alta Gerencia y la Junta de Directores, la Dirección de Calidad y Capital Humano coordina los esfuerzos para apoyar mejores prácticas de Recursos Humanos dentro de la institución. El soporte al personal, su principal activo, ha permitido la adecuada capacitación y el crecimiento de quienes colaboran en la institución, lo cual se demuestra en la entrega, compromiso y solidaridad de los empleados.

La institución cuenta con un sólido proceso de reclutamiento que permite identificar los mejores candidatos y mantener la calidad de su capital humano. Estas prácticas de reclutamiento y selección están diseñadas para dar igualdad de oportunidad a los interesados. A la vez, apoya la inserción laboral de la mano de obra local y de los jóvenes, con el 100% de los empleados de APAP residentes en la zona geográfica donde están ubicadas las oficinas y sucursales en que laboran, y el 43% siendo jóvenes profesionales menores de 30 años de edad. La institución es también promotora de la equidad de género, contando con 568 empleadas, representando el 64% de su fuerza laboral. Al momento

de la inducción, los empleados son familiarizados con el Código de Ética y Conducta y realizan una prueba en línea de identificación y conocimiento de los valores institucionales para medir su apego a los mismos.

Ambiente laboral íntegro y respetuoso

APAP promueve un clima laboral íntegro y respetuoso, fomentando la libertad de expresión y respetando los derechos de sus empleados. La Asociación trabaja por el total cumplimiento de las leyes laborales y el respeto a la integridad y los derechos humanos, lo cual le ha permitido no ser parte de ningún incidente en estos aspectos. En las tomas de decisiones estratégicas se incorporan criterios para salvaguardar la integridad del individuo, algo que surge del imperante convencimiento del compromiso adquirido con propiciar el crecimiento de las personas.

Amparados en el Código de Ética y Conducta están los lineamientos relacionados al trato digno y los derechos de los empleados. En las relaciones internas con la institución, los supervisores y demás empleados, el código contempla en dos de sus secciones las posiciones sobre los conflictos de interés y la discriminación.

Dentro de ellos quedan claramente establecidas las posiciones en contra de cualquier forma de discriminación, ya sea por edad, género, religión, origen o nivel social. Paralelamente, la institución ofrece oportunidades a personas con diversidad funcional, contando con colaboradores con algún tipo de discapacidad, a quienes se les ofrece un lugar de trabajo accesible y adecuado para la realización de sus funciones.

Tanto a nivel de gobierno corporativo como dentro de la estructura administrativa existen Comités de Seguridad e Higiene que se encargan del seguimiento y cumplimiento de las reglas y disposiciones en estas materias, en particular aquellas relacionadas con el mantenimiento de estándares que garanticen un desarrollo laboral digno, seguro e íntegro. El comité está conformado por miembros de la Junta de Directores y ejecutivos de diferentes áreas, logrando así una mayor representación.

Los empleados son remunerados de manera justa y en completo apego a la ley. Ningún empleado de la Asociación es remunerado conforme al salario mínimo, pues el salario promedio de menor escala en la institución es 43% mayor al salario mínimo correspondiente por ley. Junto a esto, los empleados reciben todos los



beneficios estipulados por ley más paquetes adicionales que incluyen bonificaciones por desempeño y vacaciones, seguro de vida y seguro médico complementario, garantía laboral en casos de embarazos, líneas de créditos a tasas preferenciales; así como otros beneficios para los niveles gerenciales y ejecutivos.

Para asistirlos en el crecimiento de sus funciones y un mejor conocimiento de su desempeño, los empleados reciben evaluaciones regulares. Durante el 2012, la totalidad de la fuerza laboral aplicable recibió evaluaciones de desempeño.

Atención continua y cercana

La atención cercana y el acompañamiento continuo con los empleados han permitido establecer un ambiente de familiaridad dentro de la institución y fomentar el crecimiento conjunto. La Dirección de Calidad y Capital Humano cuenta con un buzón de sugerencias para recibir todo tipo de inquietudes y comunicaciones de parte del personal, y de manera regular promueve entre los empleados y sus supervisores la comunicación constante y transparente para el manejo de cualquier incidencia. Junto a la aplicación de diversas vías de comunicación (como los “Open House de ideas y sugerencias”) y gracias a una

política de apertura y diálogo constante se han logrado identificar programas para el crecimiento del personal y la mejora del ambiente laboral.

El compromiso de los empleados se refleja en el programa de voluntariado y a través de las diversas iniciativas de la Obra Social de APAP, en las que estos ponen su dedicación y talentos al servicio de la sociedad.

APAP promueve el balance entre la vida profesional y personal, enfatizando en la planificación del horario laboral, balance de responsabilidades y una carga de trabajo adecuada.

Capacitando para el crecimiento

APAP cuenta con un completo y exhaustivo programa de capacitación anual con miras a facilitar herramientas para el crecimiento profesional de su capital humano y la optimización en el rendimiento de sus funciones. Enfocado en cuatro renglones fundamentales (capacitación especializada según la detección de

necesidades, talleres de supervisión facilitados por INFOTEP, plan de estudio y plan de desarrollo directivo), el programa de capacitación cubre a todo el personal, logrando capacitar durante el 2012 un total de 845 empleados en 20,795 horas de capacitación impartidas.

Una vez conoce de las necesidades de entrenamiento, la Dirección de Calidad y Capital Humano elabora planes para cursos, talleres presenciales y en línea (e-learning), seminarios y entrenamientos que imparte durante todo el año y son cubiertos en su totalidad por APAP.

En alianza con el Instituto de Formación Técnico Profesional (INFOTEP), la Asociación mantiene un acuerdo de planes abiertos para facilitar la inscripción y cobertura en cursos de interés particular de los empleados. De manera similar, con la escuela de negocios BARNA, se desarrolla el “Plan de desarrollo directivo”, para facilitar el acceso a programas de habilidades directivas.

Como parte de los beneficios que reciben los empleados, a través del “Plan de Estudio” APAP ofrece la posibilidad de cursar estudios de grado, post grado, maestría y/o diplomados en universidades reconocidas, con una cobertura de hasta el 100%.

Toy Feli

toy **feli**

Desarrollada durante el año 2012, "Toy Feli" es una campaña de la Dirección de Calidad y Capital Humano que promueve el bienestar dentro del trabajo y brinda herramientas para sentirse feliz en el ambiente laboral. Esta campaña presenta con un lenguaje llano y moderno el mensaje de que la felicidad en el trabajo puede alcanzarse a través de las relaciones y los resultados.

Entre los valores que se fomentaron durante el año se encuentran: la cordialidad entre empleados, el sentido de orgullo por los logros individuales y de equipo, el fomento de los aspectos familiares del trabajo, el sentido de pertenencia, el acercamiento con los niveles ejecutivos y el reconocimiento a la generosidad y el esfuerzo, entre otros.

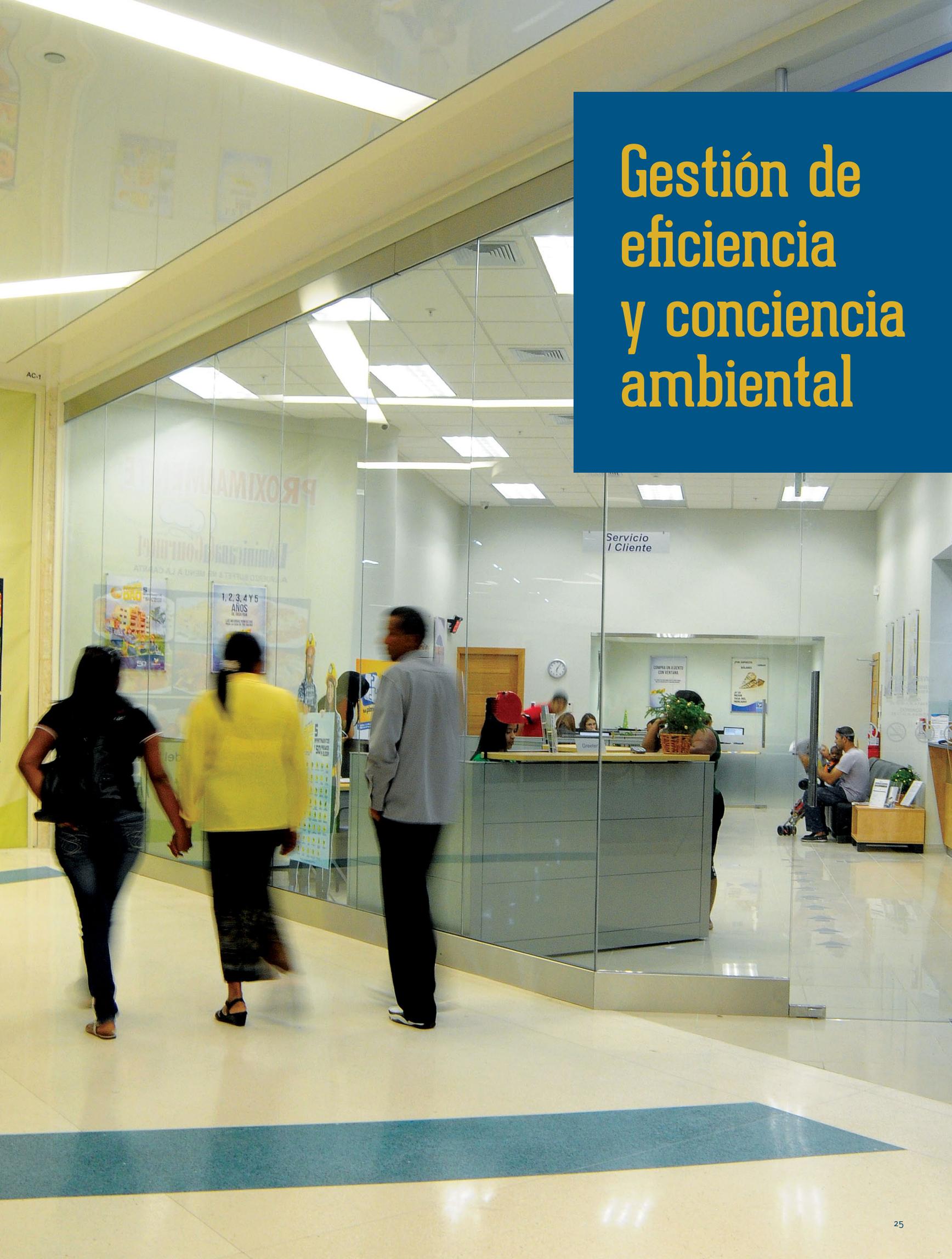
toy **feli**

toy **feli**

toy **feli**



Gestión de eficiencia y conciencia ambiental



Gestión de eficiencia y conciencia ambiental

En consonancia con los lineamientos estratégicos del programa de Responsabilidad Social Corporativa, en APAP se trabaja por la preservación del medio ambiente y para alcanzar un alto nivel de eficiencia en la gestión operativa. Bajo el liderazgo de la Vicepresidencia Ejecutiva, equipos de trabajo de las diversas áreas dedican sus esfuerzos y creatividad para desarrollar mejores prácticas ambientales.

El Lado Verde de APAP

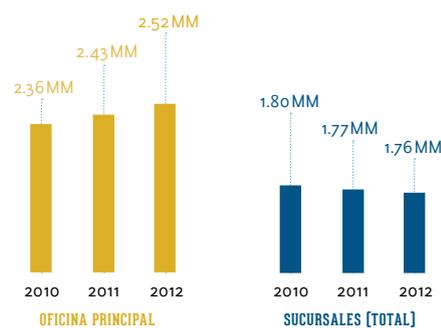


Como uno de los componentes más importantes de su obra social, la institución impulsa el programa “El Lado Verde de APAP”, un reflejo del compromiso asumido con la preservación de los recursos naturales y el medio ambiente. El constante detrimento de la salud de los recursos naturales y el impacto que tienen las operaciones de las empresas en este proceso generan un llamado de urgencia para que los negocios se conduzcan de un modo ambientalmente responsable. APAP ha dado respuesta a este llamado, atendiendo el impacto de sus operaciones y promoviendo la conservación de importantes recursos del país.

La Asociación Popular ha identificado dos niveles para sensibilizar al personal de la necesidad de contribuir con la sobrevivencia del planeta y llevar a cabo su política ambiental con un enfoque de precaución sobre sus acciones. Por un lado, se desarrollan proyectos que sean positivos para el medio ambiente, promoviendo una responsable gestión ambiental y la protección de santuarios naturales. Como contraparte, se busca minimizar el impacto de las operaciones, mediante una gestión administrativa y operativa eficiente que permita lograr una mayor eficacia en el uso de los recursos internos. Ambos esfuerzos se

concentran en dos vertientes principales: “Gestionando Verde”, enfocado en la disminución del consumo energético mediante decisiones administrativas, y “Pensando Verde”, para la reducción del consumo de materiales a través de la conciencia ambiental y voluntaria de los empleados.

CONSUMO ENERGÉTICO [KWH]



CONSUMO DE AGUA [GLS]



Esto ha promovido la implementación de diversas iniciativas en toda la institución que han logrado disminuir y controlar el consumo de energía, agua e insumos, desarrollando a la par programas para la integración y concienciación de los empleados y para el beneficio de los clientes. Ya que el principal impacto ambiental de APAP es consecuencia de sus operaciones internas, la institución ha hecho hincapié en el manejo de los niveles de consumo de papel y energía, sobre todo el comportamiento que incide en sus operaciones.

El consumo energético promedio por sucursal, proveniente principalmente de la red eléctrica nacional y complementando por plantas generadoras en algunas localidades, y las emisiones que son consecuencia de la generación de dicha energía, se han logrado controlar y reducir con la ejecución de iniciativas estructurales y no estructurales basadas en el diseño de sucursales de mayor eficiencia, cambio y adecuación de equipos eléctricos y sus características, importante inversión en nuevas tecnologías amigables con el medio ambiente y la motivación de un consumo eficiente entre los empleados.

De igual forma se han llevado a cabo iniciativas para disminuir el consumo de agua, con cambios estructurales para la mayor eficiencia en el uso del recurso y no desperdiciarlo. Junto a la colaboración y disposición de los clientes, APAP adecuó las vías para interactuar con ellos y comunicarles información pertinente, migrando hacia plataformas digitales que permiten la minimización del uso de materiales en las oficinas.

Unificando las voluntades de la empresa, los clientes y los empleados, El Lado Verde de APAP piensa, gestiona y actúa a favor del medioambiente.

A continuación, algunas de las iniciativas implementadas durante el 2012 a través de “Gestionando Verde” y “Pensando Verde” que han permitido a la institución poner en práctica la gestión de eficiencia ambiental:

Gestionando Verde

ENERGÍA

- Reestructuración y estandarización del cableado eléctrico de todas las sucursales y la Oficina Principal.
- Sustitución por luminarias más eficientes en más del 90% de las sucursales y agencias.
- Sustitución de luminarias para letreros en 60% de las agencias.
- Reconfiguración de todas las computadoras, impresoras y escáners en modo de “Ahorro de Energía”.
- Sustitución de plantas eléctricas por unidades más eficientes.
- Continuación del proyecto de sustitución y estandarización de unidades de aire acondicionado por equipos de mayor eficiencia eléctrica y menor consumo (más de treinta

unidades sustituidas).

- Desinstalación de antenas de telecomunicación y migración a servicios telefónicos.
- Reemplazo de los cristales de la Oficina Principal por diseños que mejoran el aprovechamiento de la climatización y de la iluminación.
- Inauguración de la sucursal en el Centro Comercial Sambil, instalada completamente con tecnología Led y especificaciones medioambientales.

AGUA

- Mantenimiento regular de cisternas y tinacos.
- Revisión y mantenimiento continuo de plomerías para evitar escapes.
- Instalación de sistema de bombeo de agua automatizado y eficiente.
- Recolección parcial de aguas pluviales para uso en jardinería y climatización.

Pensando Verde

PAPEL

- Reciclaje de los diferentes tipos de envases utilizados en la cafetería de empleados.
- Programa reciclaje de papel, con recolección semanal y procesamiento en planta especializada.
- Programa reciclaje de Tetrapak, recolección y procesamiento en planta especializada.
- Envío de estados de cuenta electrónicos al 70% de los clientes, representando un importante ahorro en papel, tinta, tiempo y combustible comparado con el envío de estados físicos.

EDUCACIÓN

- Celebración durante julio el “mes más verde”, conmemorando el Día Mundial del Medio Ambiente.
- Organización del Primer Cineforum APAP, coauspiciado por el Centro para el Desarrollo Agropecuario y Forestal (CEDAF), sobre el documental “Basta de Bolsas” y encabezado por un panel de especialistas.
- Organización de talleres sobre reciclaje y ahorro doméstico de energía.
- Celebración de la jornada “El Día de la Escalera en APAP”, para promover la salud y el ahorro eléctrico.

Todas las actividades de El Lado Verde de APAP contaron con el respaldo entusiasta del personal de la institución, contribuyendo a hacer de APAP, una institución cada día más verde y medioambientalmente responsable.



Vinculación solidaria con la sociedad

Vinculación solidaria con la sociedad

Los valores institucionales de APAP están basados en una filosofía solidaria dentro y fuera de la empresa. Así, los lineamientos estratégicos institucionales y la política de Responsabilidad Social Corporativa han sido diseñados tomando en consideración el crecimiento conjunto de la empresa y su capital humano, y una adecuada distribución de beneficios con la sociedad dominicana.

La Obra Social APAP, con sus programas sociales “Talentos Solidarios APAP”, “Dale un Chance” y el internacionalmente reconocido “Un Techo por Nuestra Gente”, así como el programa de gestión ambiental “El Lado Verde de APAP”, han constituido una plataforma dinámica para la consecución de una cultura solidaria.

El trabajo conjunto entre los miembros de APAP e importantes instituciones de la sociedad han logrado un profundo impacto en las comunidades donde operan a través de aportes económicos que benefician de forma directa más de 75 mil personas y de forma indirecta sobre las 600 mil, con un alcance nacional, contribuyendo a reducir la brecha de pobreza, discriminación y exclusión social.

Un Techo por Nuestra Gente



Uno de los proyectos más trascendentes de la Obra Social APAP, Un Techo por Nuestra Gente, ha logrado despertar el

más fuerte sentido de solidaridad y colaboración entre sus empleados. Definido como un proyecto horizontal y basado en el principio de proximidad, el proyecto contempla el involucramiento directo y voluntario de los casi 900 empleados de la institución para reconocer entre todos a un empleado que carezca de vivienda propia, tomando en consideración sus méritos laborales, valores personales y vulnerabilidad social y luego de cumplir con estrictos requisitos de selección.

En el 2012, en su cuarta entrega anual y bajo la coordinación del Equipo de Gestión de la Obra Social APAP, los empleados formaron equipos de trabajo que se encargaron de proveer la pintura, decoración y el mobiliario necesario. APAP asumió la compra de la vivienda y el asesoramiento durante las diferentes etapas.

El proyecto ha traspasado fronteras. Luego de ser reconocido en 2011 a nivel

local como una ejemplar práctica social por la Cámara Americana de Comercio en la República Dominicana, en el 2012 fue escogido por el Pacto Global de las Naciones Unidas como programa modelo de responsabilidad social corporativa entre decenas de proyectos sociales provenientes de los países de América Latina. En junio, durante la celebración de la Cumbre Rio+20 en Brasil, uno de los eventos mundiales más importantes destinados al desarrollo sostenible, Un Techo por Nuestra Gente fue seleccionado junto a otros 32 casos para formar parte de la publicación “Principios para la inversión social: Experiencias de los participantes del Pacto Mundial en América Latina y el Caribe”, sobresaliendo entre 114 proyectos postulados provenientes de Brasil, Chile, Colombia, Costa Rica, México, Paraguay, Perú, Uruguay y República Dominicana.



Talentos Solidarios APAP

Talentos Solidarios APAP es el vínculo que transforma los valores institucionales de la Asociación en obras al servicio de la comunidad y es uno de los pilares de su obra social. A través de los Talentos Solidarios APAP, el voluntariado corporativo,

compuesto por empleados de APAP y personas e instituciones externas que se identifican con la Obra Social APAP, aprovecha la oportunidad para integrarse de manera voluntaria en tiempo, talento y recursos

a la loable búsqueda del mejoramiento de las condiciones de vida de quienes son beneficiados.

El 2012 marcó un año especial para el programa ya que coincidía con la celebración del 50 aniversario de la institución. Para conmemorar esta importante fecha, los Talentos Solidarios formaron parte de la iniciativa “50 Héroes” en la que cincuenta empleados de nivel medio y alto se involucraron en cuatro proyectos relacionados con la educación y a favor de 50 personas que vieron sus vidas transformadas para siempre.

Dale un Chance



Alineado con la educación como eje estratégico del programa de Responsabilidad Social Corporativa de APAP, el programa Dale un Chance integró como pasantes en la institución a diez bachilleres meritorios de escasos recursos económicos que a fuerza de dedicación y deseos de superación sobresalieron en sus responsabilidades educativas.

Durante doce semanas, los pasantes rotaron por los diferentes departamentos de la institución, recibiendo mentorías y guías de trabajo a cargo de empleados y ejecutivos voluntarios, miembros de la Obra Social APAP. Al finalizar el programa, los jóvenes completaron 480 horas de

El propósito es contribuir con una formación de calidad a jóvenes de excelencia académica y de altos valores humanos, entregando a la sociedad nuevos talentos con sólida preparación profesional.

trabajo, 18 talleres de formación complementaria y más de 60 horas de matemáticas. Estos bachilleres, que son elegidos entre más de cincuenta candidatos, tienen también la oportunidad de ingresar a las más prestigiosas universidades del país a cursar carreras afines al área financiera con la matrícula cubierta en su totalidad por APAP. En el 2012, tres participantes del Dale un Chance integraron el programa de robótica del Colegio Carol Morgan y uno de ellos viajó a Orlando como selección del centro educativo para la competencia internacional de robótica "First".

A mediados del año 2012, el programa de pasantías se fortaleció con la creación del Fondo de Becas Universitarias "Dale un Chance APAP – INTEC" mediante el cual APAP cubrirá las carreras universitarias de grado de bachilleres de excelencia académica y recursos económicos limitados, tras un aporte inicial de RD\$5 millones por parte de la institución financiera.

Apoyo a la educación básica

En abril del 2012 se consolidó otro importante acuerdo interinstitucional con el apoyo al Programa de Educación Básica USAID-AMCHAMDR-APAP para beneficiar integralmente la calidad de la educación básica dominicana. Esta alianza con la Agencia de los Estados Unidos para el Desarrollo Internacional (USAID) y la

académicamente y apoyo a la gestión directiva, para elevar el nivel educativo de cada una de ellas.

Educación Cívica

Junto a la Fundación Institucional y Justicia (FINJUS), APAP auspició la circulación de la segunda edición de la Constitución Comentada. El documento, realizado por destacados juristas constitucionalistas dominicanos, es un aporte importante a la institucionalidad dominicana, con un espíritu altamente educativo. A través de APAP, cientos de ejemplares fueron colocados en los principales centros académicos del país, bibliotecas de ciencias jurídicas y las escuelas politécnicas de Fe y Alegría.

La Constitución Comentada de la República Dominicana es un documento de fácil

Fondo de Becas Dale un Chance APAP-INTEC



Programa Educación Básica USAID-AMCHAMDR-APAP



Cámara Americana de Comercio en la República Dominicana (AMCHAMDR) encauzará fondos por valor de RD\$ 10 millones por parte de APAP durante 5 años para beneficiar de manera directa a más de 6,000 estudiantes y 200 profesores de primero a octavo grado en cuatro escuelas básicas localizadas en áreas de vulnerabilidad social en el país.

El desarrollo del programa de forma continua y progresiva impacta la capacitación de profesores, dotación de equipos, libros y material didáctico indispensable, atención directa a estudiantes desnivelados

comprensión para difundir los derechos de todas las personas a "una educación integral, de calidad, permanente, en igualdad de condiciones y oportunidades, sin más limitaciones que las derivadas de sus aptitudes, vocación y aspiraciones", como contempla el Artículo 63 de la Constitución dominicana.



Un Techo por Nuestra Gente



Dale un Chance

Inversión social de APAP

\$34 millones

de pesos invertidos en el 2012

\$150 millones

de pesos invertidos en los últimos 5 años

reafirmándola como la segunda entidad del sistema financiero dominicano con mayor volumen de inversión.

Los Diez Principios del Pacto Global

DESCRIPCIÓN		SECCIÓN/RESPUESTA
Derechos humanos	PRINCIPIO 1 Las empresas deben apoyar y respetar la protección de los derechos humanos fundamentales reconocidos universalmente, dentro de su ámbito de influencia.	Calidad de vida en la empresa
	PRINCIPIO 2 Las Empresas deben asegurarse de que sus empresas no son cómplices de la vulneración de los derechos humanos.	Relaciones íntegras con los suplidores, Calidad de vida en la empresa
Estándares laborales	PRINCIPIO 3 Las empresas deben apoyar la libertad de Asociación y el reconocimiento efectivo del derecho a la negociación colectiva.	Calidad de vida en la empresa
	PRINCIPIO 4 Las empresas deben apoyar la eliminación de toda forma de trabajo forzoso o realizado bajo coacción.	Calidad de vida en la empresa
	PRINCIPIO 5 Las empresas deben apoyar la erradicación del trabajo infantil.	Calidad de vida en la empresa
	PRINCIPIO 6 Las empresas deben apoyar la abolición de las prácticas de discriminación en el empleo y ocupación.	Calidad de vida en la empresa
Medio ambiente	PRINCIPIO 7 Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
	PRINCIPIO 8 Las empresas deben fomentar las iniciativas que promuevan una mayor responsabilidad ambiental.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
	PRINCIPIO 9 Las empresas deben favorecer el desarrollo y la difusión de las tecnologías respetuosas con el medio ambiente.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
Anticorrupción	PRINCIPIO 10 Las empresas deben trabajar en contra de la corrupción en todas sus formas, incluidas la extorsión y el soborno.	Gobierno corporativo



Global Reporting Initiative

DESCRIPCIÓN		SECCIÓN/RESPUESTA
ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la toma de decisiones de la organización.	Mensaje del Vicepresidente Ejecutivo
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades.	Gobierno corporativo
PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la organización.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos.	Gobierno corporativo
2.4	Localización de la sede principal de la organización.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.5	Número de países en los que opera y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.7	Mercados servidos.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
2.8	Dimensiones de la organización informante.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Calidad de vida en la empresa
2.9	Cambios significativos durante el periodo cubierto por la memoria.	Sobre este informe
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el periodo informativo.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
PERFIL DE LA MEMORIA		
3.1	Periodo cubierto por la información contenida en la memoria.	Sobre este informe
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente.	Sobre este informe
3.3	Ciclo de presentación de memorias.	Respuesta: Anual.
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido.	Sobre este informe
ALCANCE Y COBERTURA DE LA MEMORIA		
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria.	Gobierno corporativo. R: Identificado a través de la selección de los grupos de interés y la interacción con ellos.
3.6	Cobertura de la memoria.	Gobierno corporativo. R: La información corresponde a las prácticas de la institución que son dependencia directa de la Junta de Directores y la Alta Gerencia, en específico aquellas que inciden con su Oficina Principal y sus 50 sucursales. El informe contempla las prácticas internas de APAP para las relaciones con sus grupos de interés.
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria.	R: El informe contempla las prácticas de APAP para las relaciones con sus grupos de interés pero no se extiende a las prácticas internas de estos.
3.8	Base para incluir información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que pueden afectar negativamente a la comparabilidad entre periodos y/o entre organizaciones.	R: La información corresponde a las prácticas de la institución que son dependencia directa de la Junta de Directores y la Alta Gerencia, en específico aquellas que inciden con su Oficina Principal y sus 50 sucursales.
3.9	Técnicas de medición de datos, bases de cálculo, hipótesis y estimaciones aplicadas.	R: La información proviene de diferentes mecanismos utilizados para el manejo de datos en las áreas de la institución. A la medida de lo posible, estos datos son reales y no estimados.
3.10	Descripción del efecto que pueda tener volver la reexpresión de información perteneciente a memorias anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión.	R: No aplica ya que es el primer informe.
3.11	Cambios significativos en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados en la memoria.	R: No aplica ya que es el primer informe.
TABLA CONTENIDO GRI		
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria.	Global Reporting Initiative
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria.	R: Para este primer informe se trabajo con un consultor externo para el asesoramiento GRI.
GOBIERNO CORPORATIVO, COMPROMISOS E INCLUSIÓN		

GOBIERNO		
4.1	Estructura de gobierno de la organización.	Gobierno corporativo
4.2	Indicar si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo.	Gobierno corporativo
4.3	En aquella organización que tenga estructura directiva unitaria, indicar el número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos.	Gobierno corporativo
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización.	Gobierno corporativo
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno.	Gobierno corporativo
4.8	Declaración de misión y valores desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de su implementación.	Gobierno corporativo
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social, incluidos riesgos y oportunidades relacionadas, así como la adherencia o cumplimiento de los estándares acordados a nivel internacional, códigos de conducta y principios.	Gobierno corporativo
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño propio del máximo órgano de gobierno, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social.	Gobierno corporativo
COMPROMISOS CON INICIATIVAS EXTERNAS		
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe.	Gobierno corporativo
4.13	Principales asociaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales e internacionales a los que la organización apoya.	Gobierno corporativo
INCLUSIÓN DE GRUPOS DE INTERES		
4.14	Relación de grupos de interés que la organización ha incluido.	Gobierno corporativo
4.15	Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete.	Gobierno corporativo
4.16	Enfoques adoptados para la inclusión de los grupos de interés, incluidas la frecuencia de su participación por tipos y categoría de grupos de interés.	Gobierno corporativo
4.17	Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria.	Gobierno corporativo
INDICADORES DE DESEMPEÑO		
ECONÓMICO		
	DESEMPEÑO ECONÓMICO	
EC1	Valor económico generado y distribuido.	R: La institución contempla incluir este indicador en futuros reportes.
EC2	Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático.	R: La institución no contabiliza estos riesgos pero los va a tomar en consideración para acciones futuras.
EC3	Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales.	R: La institución contempla incluir este indicador en futuros reportes.
EC4	Ayudas financieras significativas recibidas de gobiernos.	R: La institución no recibe ayudas financieras significativas del gobierno.
PRESENCIA DE MERCADO		
EC5	Rango de las relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Calidad de vida en la empresa
EC6	Políticas, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Relaciones íntegras con los proveedores
EC7	Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local en lugares donde se desarrollen operaciones significativas.	Calidad de vida en la empresa
IMPACTO ECONÓMICO INDIRECTO		
EC8	Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono, o en especie.	R: APAP contribuye de manera indirecta con servicios e infraestructuras sociales a través de las más de 60 instituciones que apoya con su obra social.
EC9	Descripción de impactos económicos indirectos.	Asociación Popular de Ahorros y Préstamos, Vinculación solidaria con la sociedad
AMBIENTAL		
MATERIALES		
EN1	Materiales utilizados en peso o en volumen.	R: Como entidad financiera, la institución no produce ni vende productos físicos. Los materiales utilizados son principalmente en forma de insumos y suministros.

EN2	Porcentaje de los materiales utilizados que son materiales reciclados.	R: Actualmente no se contabiliza la cantidad de insumos y suministros adquiridos que provienen de material reciclado.
ENERGÍA		
EN3	Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
EN4	Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
EN5	Ahorro de energía debido a la conservación y a mejoras en la eficiencia.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
EN6	Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía o basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
EN7	Iniciativas para reducir el consumo indirecto de energía y las reducciones logradas con dichas iniciativas.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
AGUA		
EN8	Captación total de agua por fuentes.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
EN9	Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	R: La institución no consume agua de ninguna fuente en específico sino que se abastece del sistema local.
EN10	Porcentaje y volumen total de agua reciclada y reutilizada.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
BIODIVERSIDAD		
EN11	Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos y en áreas de alta biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	R: Ninguno.
EN12	Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales, protegidos, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas.	R: La institución no opera en áreas con alto valor de biodiversidad por lo que no tiene impacto en estas.
EN13	Hábitats protegidos o restaurados.	R: Ninguno.
EN14	Estrategias y acciones implantadas y planificadas para la gestión de impactos sobre la biodiversidad.	R: No aplica.
EN15	Número de especies, desglosadas en función de su peligro de extinción, incluidas en la Lista Roja de la IUCN y en listados nacionales y cuyos hábitats se encuentran en áreas afectadas por las operaciones según el grado de amenaza de la especie.	R: No aplica.
EMISIONES, EFLUENTES Y DESECHOS		
EN16	Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental. R: Las principales emisiones de la institución son indirectas, consecuencia del consumo energético. Se contempla realizar las estimaciones de dichas emisiones para futuros reportes.
EN17	Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso.	R: La institución no tiene otras emisiones indirectas significativas.
EN18	Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas.	R: La institución no emite ni produce sustancias destructoras de la capa de ozono.
EN19	Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
EN20	NOx, SOx y otras emisiones significativas al aire, por tipo y peso.	R: La institución no tiene emisiones significativas de estos.
EN21	Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino.	R: La institución no tiene vertimiento significativo de aguas residuales. Sus efluentes no tienen contenido químico ni peligroso.
EN22	Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento.	R: La institución coordina la recogida de algunos de sus desechos con una empresa especializada en su categorización y reciclado.
EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales más significativos.	R: Ninguno, no aplica.
EN24	Peso de los residuos transportados, importados, exportados o tratados que se consideran peligrosos según la clasificación del Convenio de Basilea, anexos I, II, III y VIII y porcentaje de residuos transportados internacionalmente.	R: No aplica.
EN25	Identidad, tamaño, estatus protegido y valor en biodiversidad de las aguas y hábitats relacionados afectados significativamente por los vertidos y escorrentías de la organización.	R: Ninguno.
PRODUCTOS Y SERVICIOS		
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios y grado de reducción de ese impacto.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental. R: La institución no produce ni vende productos físicos. Los materiales utilizados son principalmente en forma de insumos y suministros.
EN27	Porcentaje de productos vendidos y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental. R: La institución no produce ni vende productos físicos. Los materiales utilizados son principalmente en forma de insumos y suministros.
CUMPLIMIENTO		
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental.	R: Ninguna.
TRANSPORTE		
EN29	Impactos ambientales significativos del transporte de productos y materiales utilizados para las actividades de la organización, así como del transporte de personal.	R: No aplica. La institución no transporta considerables cantidades de productos.
GENERAL		
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales.	Gestión de eficiencia y conciencia ambiental
PRÁCTICAS LABORALES		

EMPLEO		
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región.	Calidad de vida en la empresa
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosado por grupos de edad, sexo y región.	Calidad de vida en la empresa
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada desglosados por actividad principal.	Calidad de vida en la empresa
LA15	Tasas de retención y de vuelta a trabajo luego de permiso parental.	Calidad de vida en la empresa
RELACIONES		
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo.	Calidad de vida en la empresa. R: Ninguno.
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos, incluyendo si estas notificaciones son especificadas en los convenios colectivos.	R: No aplica ya que no hay empleados cubiertos por convenios colectivos específicos a la institución.
SALUD Y SEGURIDAD OCUPACIONAL		
LA6	Porcentaje del total de trabajadores que está representado en comités de salud y seguridad conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo.	Gobierno corporativo
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo por región.	R: La información no estaba disponible.
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves.	R: La información no estaba disponible.
LA9	Asuntos de salud y seguridad cubiertos en acuerdos formales con sindicatos.	R: No aplica ya que ningún empleado es parte de sindicatos.
CAPACITACIÓN Y ENTRENAMIENTO		
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleados.	Calidad de vida en la empresa
LA11	Programas de gestión de habilidades y de formación continua que fomenten la empleabilidad de los trabajadores y que les apoyen en la gestión del final de sus carreras profesionales.	Calidad de vida en la empresa
LA12	Porcentaje de empleados que reciben evaluaciones regulares del desempeño y de su desarrollo profesional.	Calidad de vida en la empresa
DIVERSIDAD E IGUALDAD DE OPORTUNIDADES		
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a grupo minoritario y otros indicadores de diversidad.	Gobierno Corporativo, Calidad de vida en la empresa
IGUALDAD DE REMUNERACIÓN ENTRE GÉNERO		
LA14	Relación entre salario base de los hombres con respecto al de las mujeres, desglosado por categoría profesional.	Calidad de vida en la empresa
DERECHOS HUMANOS		
INVERSIÓN Y PRÁCTICAS DE ABASTECIMIENTO		
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos.	Relaciones íntegras con los proveedores
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos y medidas adoptadas como consecuencia.	Relaciones íntegras con los proveedores
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados. No discriminación.	Calidad de vida en la empresa
LUCHA CONTRA LA DISCRIMINACIÓN		
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas.	Calidad de vida en la empresa
LIBERTAD DE ASOCIACIÓN		
HR5	Actividades de la compañía en las que el derecho a la libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos pueden correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos.	Calidad de vida en la empresa
TRABAJO INFANTIL		
HR6	Actividades identificadas que conlleven un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Calidad de vida en la empresa. R: Debido a la naturaleza del negocio no hay riesgo de trabajo infantil.
TRABAJO FORZADO O NO CONSENTIDO		
HR7	Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación.	Calidad de vida en la empresa
SEGURIDAD		
HR8	Porcentaje del personal de seguridad que ha sido formado en las políticas o procedimientos de la organización en aspectos de derechos humanos relevantes para las actividades.	Calidad de vida en la empresa. R: Todos el personal, incluido el de seguridad, es familiarizado con el Código de Ética y Conducta donde se contemplan estos comportamientos. No aplica para aquellos subcontratados.
DERECHOS DE INDÍGENAS		
HR9	Número total de incidentes relacionados con violaciones de los derechos de los indígenas y medidas adoptadas.	R: No aplica.
EVALUACIÓN		
HR10	Porcentaje y total de operaciones que han sido sujetas a evaluación y/o impacto en derechos humanos.	R: La institución cumple con todas las leyes laborales del país y cuenta con una elaborada política de capital humano para el cuidado de la integridad de las personas. Todas las operaciones están sujetas a esta política.
REMEDIACIÓN		

HR11	Número de incidentes relacionados a derechos humanos reportados, manejados y resueltos a través de mecanismos existentes.	Calidad de vida en la empresa
SOCIEDAD		
COMUNIDAD LOCAL		
SO1	Porcentaje de operaciones con programas de inclusión, análisis de impacto y desarrollo de comunidades locales.	Vinculación solidaria con la sociedad
SO9	Operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en comunidades locales.	R: Ninguna.
SO10	Medidas de prevención o mitigación implementadas en operaciones con potenciales o actuales impactos negativos en comunidades locales.	R: No aplica.
CORRUPCIÓN		
SO2	Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción.	Gobierno corporativo, Relaciones íntegras con los suplidores
SO3	Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimientos anti-corrupción de la organización.	
SO4	Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción.	Gobierno corporativo
POLÍTICAS PÚBLICAS		
SO5	Posición en las políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying".	Gobierno corporativo
SO6	Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos a instituciones relacionadas, por países.	R: Ninguna.
PRÁCTICAS MONOPOLÍSTICAS		
SO7	Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados.	R: Ninguna.
CUMPLIMIENTO		
SO8	Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones.	R: Ninguna.
RESPONSABILIDAD DE PRODUCTOS		
SALUD Y SEGURIDAD DEL USUARIO		
PR1	Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación.	R: La institución no produce ni vende productos físicos.
PR2	Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	R: La institución no produce ni vende productos físicos.
INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS		
PR3	Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos.	Compromiso con los clientes
PR4	Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Compromiso con los clientes
PR5	Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente.	Compromiso con los clientes
COMUNICACIONES DE MARKETING		
PR6	Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios.	Compromiso con los clientes
PR7	Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, incluyendo la publicidad, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes.	Compromiso con los clientes
PRIVACIDAD DE USUARIOS		
PR8	Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes.	Compromiso con los clientes
CUMPLIMIENTO		
PR9	Importe de las multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización.	Compromiso con los clientes



ASOCIACION POPULAR DE AHORROS Y PRESTAMOS

Esta es la primera Comunicación de Progreso (CoP) que realiza la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos (APAP) tras adherirse al Pacto Global de las Naciones Unidas en abril del 2012. El informe corresponde al año calendario 2012 y se ha desarrollado bajo el esquema de reporte GRI 3.1, cumpliendo con su nivel de aplicación auto-declarado B.

Informe publicado el 25 de abril del 2013.

Producción general por la
Dirección de Comunicación y Relaciones Públicas
de la Asociación Popular de Ahorros y Préstamos.

Fotografía por:
Click Creative
www.clickcreativestudiord.com
Eladio Fernández
Maglio Pérez
Ricardo Piantini

Manejo de contenido, asesoramiento GRI
y diseño gráfico por:



One Ahead Consulting S.R.L.
www.oahead.com

Para cualquier comentario, información
o sugerencia, favor ponerse en contacto:
+1 (809) 689.0171

Asociación Popular de Ahorros y Préstamos
Ave. Máximo Gómez esq. Ave. 27 de Febrero
Santo Domingo, República Dominicana

www.apap.com.do

